

Автономная некоммерческая организация дополнительного
профессионального образования
«Учебный центр РРС»

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор
АНО ДПО «Учебный центр РРС»
Сапрыкин А.Н.



**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации**

«Основы управления ИТ услугами по ITIL 4.0»

Содержание

Общие положения программы	2
Цели программы	3
Планируемые результаты программы	4
Учебный план	5
Календарный учебный график	6
Рабочая программа	7
Организационно-педагогические условия реализации программы	8
Формы аттестации и оценочные материалы	9

Общие положения программы

Настоящая образовательная программа повышения квалификации (далее – Программа) разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»
- Уставом АНО ДПО «Учебный центр РРС»

Структура Программы включает цели, планируемые результаты обучения, учебный план, календарный учебный график, рабочую программу, организационно-педагогические условия, формы аттестации и оценочные материалы.

Цели Программы содержат описание целевой аудитории, целей обучения и необходимых начальных знаний и навыков слушателей.

Планируемые результаты обучения представлены в виде перечня профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации (с отсылкой к профессиональному стандарту), качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

Учебный план определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение модулей, иных видов учебной деятельности обучающихся и формы аттестации.

Календарный учебный график определяет основные параметры учебного процесса при организации занятий по освоению настоящей Программы, включая формы обучения, расписание занятий очных групп и т.п.

Рабочая программа раскрывает рекомендуемую последовательность изучения разделов (модулей).

Описание организационно-педагогических условий реализации Программы определяет организационные и методические требования АНО ДПО «Учебный центр РРС» к организации и проведению обучения по Программе.

Формы аттестации и оценочные материалы определяют формы проведения промежуточной и итоговой аттестации по Программе и форму учебно-методических материалов, необходимых для проведения указанных видов аттестации

Цели Программы

Целью обучения является формирование у слушателей знаний и навыков, необходимых для создания, поддержки и развития устойчивой ИТ –инфраструктуры предприятия, применение таких навыков в практической деятельности.

В рамках программы будут рассмотрены вопросы управления ИТ-инфраструктурой на основе ITIL 4.0. Опыт преподавателей и отработанная методика позволяют за три учебных дня рассмотреть подходы, управленческие практики, потоки создания ценности в ходе разработки и предоставления ИТ-услуг заказчикам. Прикладная часть содержит выполнение практических кейсов. Вы получите необходимые знания и навыки для эффективной организации работы ИТ-подразделения по стандартам ITIL 4.0. В программе приводятся примеры использования ПО на базе Microsoft System Center Service Manager.

Категория слушателей:

- ИТ-директора
- Руководители ИТ-подразделений.
- Специалисты поддержки.
- Менеджеры ИТ-службы предприятия.
- Сотрудники, в чьи обязанности входит анализ эффективности процессов управления ИТ-инфраструктурой, разработка и предоставление услуг в этой сфере, взаимодействие с клиентами.

Для изучения данной Программы рекомендуется обладать следующими знаниями и навыками:

- Опыт работы в службе технической поддержке (ИТ) и (или) руководства службой.

Планируемые результаты обучения

После прохождения обучения по настоящей программе слушатели будут уметь:

- Эффективно организовать работу IT-службы предприятия.
- Применять специализированное программное обеспечение по поддержке процессов ITIL.
- Описывать назначение, процесс внедрения и ключевые показатели эффективности по всем доменам.
- Оптимизировать процессы управления службой технической поддержки.
- Описывать назначение, процесс внедрения и ключевые показатели эффективности службы Service Desk.
- Обосновывать необходимость внедрения и совершенствования процессов управления службой технической поддержки по методике, описанной в IT Infrastructure Library.

Реализация Программы направлена на повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации, определяемой профессиональным стандартом:

«06.014 Менеджер по информационным технологиям», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13.10.2014 N 716н "Об утверждении профессионального стандарта "Менеджер по информационным технологиям".

Результатами обучения по Программе станут знания и умения, соответствующие следующим обобщенным трудовым функциям указанного профессионального стандарта:

- Управление ресурсами IT.

Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта:

Компетенция	Содержание компетенции Трудовые функции	Код
Управление ресурсами IT	Управление качеством ресурсов IT	A/01.6
	Управление IT-инфраструктурой	A/02.6
	Управление расходами на IT	A/03.6
	Управление изменениями ресурсов IT	A/04.6
	Управление отношениями с поставщиками и потребителями ресурсов IT	A/05.6
	Управление персоналом, обслуживающим ресурсы IT	A/06.6

Учебный план

Учебный план Программы определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение модулей, иных видов учебной деятельности обучающихся и формы аттестации.

№	Наименование разделов и тем обучения	Всего часов по теме	Количество часов по видам учебной работы		
			лекции	практические занятия	самостоят. работа
1.	Концепция управления ИТ как услугой	4	4	-	-
2.	Руководящие принципы предоставления ИТ услуг	4	3	1	-
3.	Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг. Концепция непрерывного совершенствования	4	3	1	-
4.	Управленческие практики ITIL® 4.0 (процессы)	4	2	2	-
5.	4 измерения (домена) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование услуг	7	3,5	3,5	-
7.	Тестирование	1	-	-	1

Итого по программе

Наименование программы	Количество часов по видам учебной работы:			Всего часов
	лекции (Л)	практические занятия (П)	самостоятельная работа (С)	
Основы управления ИТ услугами по ITIL® 4.0	15,5	7,5	1	24

Допускается формирование индивидуального учебного плана для каждого слушателя в пределах осваиваемой Программы в порядке, установленном Положением об организации образовательного процесса в АНО ДПО «Учебный центр РРС»

Календарный учебный график

Учебный год: круглогодичное обучение.

Продолжительность Программы: 24 академических часа.

Форма организации образовательного процесса: очная, очно-заочная (вечерняя) и заочная формы обучения, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

Сменность занятий (при очной форме обучения): I смена.

Количество учебных дней в неделю при очном обучении: 3 дня.

Начало учебных занятий: 10:00

Окончание учебных занятий: 17.30

Продолжительность урока: 45 минут (1 академический час).

Продолжительность кофе-пауз: 15 минут, перерыв на обед – 60 минут.

Расписание занятий для очных групп:

	№ занятия	Время
Конкретный день недели согласовывается во время учебного процесса	1-2	10:00 - 11:30
	3-4	11:45 - 13:15
	5-6	14:15 - 15:45
	7-8	16:00 - 17:30

Рабочая программа

Модуль 1 — Концепция управления ИТ как услугой

- Понятие ИТ услуги. Система – продукт — услуга
- Совместное создание ценности поставщиком и заказчиком услуги
- Взаимодействие в рамках предоставления услуги
- Выходы, стоимость и риски

Модуль 2 — Руководящие принципы предоставления ИТ услуг

- Фокусироваться на ценности
- Начинать от текущего состояния
- Работать итеративно, получая обратную связь
- Взаимодействовать и обеспечивать большую прозрачность (visibility)
- Думать и действовать, принимая во внимание все элементы системы (holistically)
- Сохранять простоту и практичность создаваемых услуг
- Оптимизировать и автоматизировать

Модуль 3 — Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг. Концепция непрерывного совершенствования

- Система создания ценности услуги
- Цепочка создания ценности
- Непрерывное совершенствование (CSI)

Модуль 4 — Управленческие практики ITIL® 4.0 (процессы)

- Группы управленческих практик ITIL®
- Управление инцидентами
- Управление проблемами
- Управление изменениями
- Управление сервисными запросами
- Организацию работы Сервис деск
- Управление уровнем услуг
- Управление информационной безопасностью
- Управление взаимосвязями
- Управление подрядчиками
- Управление мониторингом и событиями
- Управление релизами
- Управление конфигурациями
- Управление развертыванием
- Непрерывные улучшения
- Управление доступностью
- Управление мощностями и производительностью
- Управление ИТ активами
- Управление непрерывностью

Модуль 5 — 4 измерения (домена) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование услуг

- Организации и люди
- Информация и технологии
- Потоки ценностей и процессы
- Партнеры и подрядчики
- Роль «измерений» в процессах непрерывного улучшения и создании ценности

Организационно-педагогические условия реализации Программы

При реализации Программы применяется форма организации образовательной деятельности, основанная на модульном принципе представления содержания образовательной программы и построения учебных планов, использовании различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

Организационные условия реализации программы в разных формах обучения регулируются следующими локальными актами АНО ДПО «Учебный центр РРС».

Основные условия успешной реализации Программы складываются из:

а. Материально-технической базы обучения

Для полноценной процедуры обучения каждый слушатель и группа в целом должны быть обеспечены перечнем оборудования, необходимым для выполнения всех практических работ, персональным рабочим местом с доступом в интернет, Обучение проводится в классе, оборудованном средствами отображения информации, досками, стендами и пр.

б. Учебно-методического обеспечения программы

Преподавательский состав, обеспечивающий обучение по программе, обязан отвечать требованиям, предъявляемым к квалификации преподавателя для обучения по каждому из модулей. Как правило, это преподаватели со стажем работы по специальности не менее 5-7 лет, и имеющие опыт преподавания в ведущих Высших учебных заведениях страны.

с. Санитарно-гигиенические нормативов обучения

Обучение следует проводить в учебных классах, обеспечивающих надлежащие санитарно-гигиенические нормы. Каждый слушатель обеспечивается удобным рабочим местом, предполагающим длительную работу в удобных условиях.

д. Информационно-консультативного обеспечение программы обучения

Слушатели обеспечиваются учебно-методической литературой по каждому модулю в бумажном или электронном виде. Преподаватель оказывает консультационные услуги по теме программы и практических занятий.

Использование новых форм и методов образовательного процесса

Наряду с традиционной – аудиторной формой обучения, программой предусмотрены иные, современные методы обучения, такие как:

- а.** Дистанционное теоретическое обучение в режиме реального времени.
- б.** Прослушивание заранее записанных лекций по отдельным темам через интернет
- с.** Проведение практических занятий с оборудованием в удаленном режиме
- д.** Проведение диспутов и обсуждений в смешанном режиме – аудиторном и в режиме телеконференций.
- е.** Рассмотрение типовых ситуационных решений.

Формы аттестации и оценочные материалы

Освоение Программы завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме, определенной учебным планом, и в порядке, установленном Положением об организации образовательного процесса в АНО ДПО «Учебный центр РРС».

Слушателям, успешно освоившим соответствующую Программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации на бланке, образец которого самостоятельно устанавливается организацией.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть Программы и (или) отчисленным из организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому организацией.

Оценочные материалы для итоговой аттестации по Программе разрабатываются в форме теста.