

Частное образовательное учреждение дополнительного образования  
«Учебный центр «Эврика»  
(Наименование образовательного учреждения)

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЧОУДО «Учебный центр  
«Эврика»  
\_\_\_\_\_ /Сафронов Д.Л.

Образовательная программа дополнительного профессионального образования  
(повышения квалификации)  
по направлению

**15.Основные навыки по процессному управлению IT отделом**  
(наименование программы)

Образовательная программа дополнительного профессионального образования повышения квалификации (далее - Программа) разработана на основании Федерального закона от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

**ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** – библиотека наиболее эффективных методов организации и управления для компаний, ведущих свою деятельность в области информационных технологий, а также для любых компаний, организаций и учреждений, желающих построить эффективный процесс управления и взаимодействия как внутри компании, так и с внешними поставщиками и потребителями ее услуг. Сегодня применение практик ITIL в деятельности компании де-факто стало залогом успешного построения логичной и понятной системы управления, развития и контроля за бизнес-процессами для ведущих мировых компаний.

В библиотеке ITIL детально описаны наиболее важные и актуальные направления деятельности ИТ.

- **управления инцидентами (Incident Management)** – процесс, отвечающий за восстановление предоставляемого сервиса в максимально короткие сроки. Процесс охватывает все активности, позволяющие пользователю получить восстановленный сервис;
- **управления проблемами (Problem Management)** описывает механизмы, позволяющие минимизировать любые существующие или потенциальные ошибки и сбои в ИТ-инфраструктуре;
- **управления изменениями (Change Management)** отвечает за внедрение любых изменений в ИТ-инфраструктуру с минимальными затратами, простоями для Бизнеса и в максимально короткие сроки;
- **управление конфигурациями (Configuration Management)** отвечает за поддержку в актуальном состоянии информации по конфигурационным единицам, используемым в инфраструктуре для предоставления сервиса;
- **управление релизами (Release Management)** описывает процесс внедрения утвержденных изменений в рамках четко прописанного регламента и в установленные сроки;
- **управление уровнем сервиса (Service Level Management)** описывает механизмы, позволяющие обеспечить согласованный уровень сервиса в течение всего времени предоставления этого сервиса;
- **управления финансами (Financial management)** служит для обеспечения руководства компании финансово-экономической информацией, касающейся ИТ-организации, и оказывает поддержку в планировании и достижении поставленных целей;
- **управление мощностью (Capacity Management)** обеспечивает мощности, необходимые для предоставления одобренного уровня сервисов, исходя из целесообразности и рентабельности бизнес-процессов;
- **управление доступностью (Availability management)** служит обеспечению гарантированной доступности ИТ-сервисов в соответствии с требованиями пользователей;
- **управление непрерывностью (Service Continuity Management)** отвечает за восстановление критичных сервисов в чрезвычайных обстоятельствах.

#### **Методика проведения занятий.**

Организация учебного процесса регламентируется программой обучения, учебным планом, расписанием и режимом занятий обучающихся. При реализации дополнительных профессиональных программ применяется форма организации образовательной деятельности, основанная на модульном принципе представления содержания образовательной программы и построения учебных планов.

Режим занятий для обучающихся устанавливается в рамках пятидневной недели с понедельника по пятницу с 10:00 до 18:00 с двумя перерывами на кофе-брейки и перерывом на обед с 13:30 до 14:30.

Расписание занятий составляется на весь период обучения и размещается на сайте ЧОУДО «Учебный центр «Эврика».

Для всех видов аудиторных занятий академический час установлен в 45 минут. Длительность учебного дня устанавливается не более 8 академических часов, с перерывами. В течение учебного дня обучающимся предоставляется один длительный перерыв для отдыха и питания продолжительностью не менее 45 минут. Время предоставления перерывов и их продолжительность может корректироваться с учетом расписания учебных занятий.

При проведении обучения осуществляется контроль обучающихся на соответствие их персональных достижений каждому модулю соответствующей программы в режиме минитестов. Освоение полной программы дополнительного профессионального образования завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме зачета.

При проведении занятий используются электронные версии учебных пособий и лабораторных работ. Слушателю предоставляется электронный учебник по соответствующему модулю. Для доступа к электронным библиотечно-информационным ресурсам, слушателям выдается аутентификационная информация (логин и пароль).

Каждому слушателю предоставляется рабочее место (компьютер Core i7 (32/64Gb RAM, 2\*1Tb HDD, 1Gbit netcard) с двумя TFT мониторами (19+21)). Один монитор используется для работы с электронным учебником, второй монитор для выполнения лабораторных и практических работ. Состояние оборудования, оснащённость кабинетов соответствует современным требованиям. Обеспечен доступ в сеть Интернет для каждого рабочего места слушателя.

## Учебный план

### 13.Основные навыки по процессному управлению ИТ отделом

Учебный план Программы представляет собой перечень модулей - учебных курсов (дисциплин), каждый из которых имеет свой учебный план, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и формы контроля

Календарный учебный график определяет основные параметры учебного процесса при организации занятий по каждому образовательному модулю (курсу) при освоении Программы и зависит от трудоёмкости

**Цель:** Подготовка слушателей к работе по процессному управлению ИТ отделом. По окончании обучения слушатели смогут: Использовать библиотеки ITIL. Оформлять SLA,OLA,UC для работы с внутренними подразделениями и внешними компаниями, участвующими в процессе SLM и взаимодействующих с ним процессах.

**Категория слушателей:** для лиц, имеющих высшее и среднее профессиональное образование  
**Срок обучения:** 120 академических часов

**Режим занятий:** очное с отрывом от производства-8 академических часов в день

№ п/п	Наименование разделов и соответствующим модулям (номер или аббревиатура курса)	Всего часов	В том числе:		Формы контроля
			Лекции	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1	ITIL® Foundation v3. Базовый курс (Foundv3)	24	23	1	
1.1	Что такое ITIL	2	2	0	Минитест
1.2	Стратегия сервиса (Service Strategy)	4	4	0	Минитест
1.3	Проектирование сервиса (Service Design)	4	4	0	Минитест
1.4	Преобразование сервиса (Service Transition)	4	4	0	Минитест
1.5	Эксплуатация сервиса (Service	4	4	0	Минитест

	Operation)				
1.6	Постоянное улучшение сервисов (Continual Service Improvement)	4	4	0	Минитест
1.7	Пробный экзамен ITIL® Foundation v3	1	0	1	Минитест
<b>2</b>	<b>ITIL® . ИТ-процессы и сервисы (ITSM)</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	
2.1	Вводная часть	1	1	0	Минитест
2.2	Управление конфигурациями и учет активов (Service Asset & Configuration Management)	4	2	2	Минитест
2.3	Управление инцидентами (Incident Management)	4	2	2	Минитест
2.4	Служба Service Desk	3	1	2	Минитест
2.5	Управление проблемами (Problem Management)	3	1	2	Минитест
2.6	Управление изменениями (Change Management)	3	1	2	Минитест
2.7	Управление релизами (Release & Deployment Management)	3	1	2	Минитест
2.8	Управление уровнем услуг (Service Level Management)	3	1	2	Минитест
2.9	Управление финансами (Financial Management)	3	1	2	Минитест
2.10	Управление мощностями (Capacity Management)	3	1	2	Минитест
2.11	Управление непрерывностью (Service Continuity Management)	3	1	2	Минитест
2.12	Управление доступностью (Availability Management)	3	1	2	Минитест
2.13	Управление информационной безопасностью (Information Security Management)	3	1	2	Минитест
2.14	Заключительная часть	1	1	0	Минитест
<b>3</b>	<b>Организация службы поддержки пользователей: создание документации и структура службы (SD)</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	
3.1	Часть 1. Теория	8	8	0	Минитест
3.2	Часть 2. Практикум	8	0	8	Минитест
	<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>	<b>47</b>	<b>33</b>	<b>Зачет</b>