

НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия»

УТВЕРЖДАЮ
Директор НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия»



/Шикова Ю.В./

Образовательная программа
дополнительного профессионального образования
(повышения квалификации)
«Управление жизненным циклом услуг»
(Код – MALC)

Содержание

Описание образовательной программы	2
Цели программы	3
Планируемые результаты обучения	4
Учебный план	6
Календарный учебный график	7
Рабочая программа	8
Организационно-педагогические условия реализации Программы.....	12
Формы аттестации и оценочные материалы.....	13

Описание образовательной программы

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

1. Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. Приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»
3. Уставом НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия»

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 НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия» 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

Данная Программа предназначена для:

- повышения квалификации широкого круга специалистов: сотрудников бизнес-подразделений, взаимодействующих с ИТ по вопросам предоставления ИТ-услуг; консультантов в области ИТ; аудиторов, участвующих в проверках систем управления ИТ-услугами.

Целью обучения является приобретение теоретических знаний и практических навыков, связанных с формированием комплекса знаний об управлении, планировании и внедрении методологии ITSM и управлении стратегическими изменениями и рисками, а также о трудностях при проведении организационных изменений.

Для изучения данной Программы рекомендуется обладать следующими знаниями и навыками:

- Умение применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетенции (ОК-5).
- Владение широкой общей подготовкой (базовыми знаниями) для решения практических задач в области информационных систем и технологий (ОК-6).
- Умение критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-7).
- Способность организации работы малых коллективов исполнителей (ПК-20).
- Способность проводить оценку производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества объекта сервиса (ПК-21).
- Готовность осуществлять организацию контроля качества входной информации (ПК-22).
- Способность обосновывать правильность выбранной модели, сопоставляя результаты экспериментальных данных и полученных решений (ПК-25).
- Способность формировать новые конкурентоспособные идеи и реализовывать их в проектах (ПК-28).

Планируемые результаты обучения

Реализация Программы направлена на повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации, определяемой профессиональным стандартом «06.014 Менеджер по информационным технологиям», утвержденным Приказом Минтруда России 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 ИТ.
- Управление сервисами ИТ.

Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта:

Компетенция	Содержание компетенции Трудовые функции	Код
Управление ресурсами ИТ	Управление качеством ресурсов ИТ	A/01.6
	Управление ИТ-инфраструктурой	A/02.6
	Управление расходами на ИТ	A/03.6
	Управление изменениями ресурсов ИТ	A/04.6
	Управление отношениями с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ	A/05.6
	Управление персоналом, обслуживающим ресурсы ИТ	A/06.6
	Управление информационной безопасностью ресурсов ИТ	A/07.6
Управление сервисами ИТ	Управление договорами об уровне предоставления сервисов ИТ	B/01.7
	Управление ИТ-проектами	B/02.7
	Управление моделью предоставления сервисов ИТ	B/03.7
	Управление изменениями сервисов ИТ	B/04.7
	Управление отношениями с пользователями и поставщиками сервисов ИТ	B/05.7
	Управление персоналом, осуществляющим предоставление сервисов ИТ	B/06.7
	Управление непрерывностью сервисов ИТ	B/07.7

После обучения слушатель будет знать:

- Ключевые принципы жизненного цикла услуги.
- Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами.
- Интеграцию процессов управления услугами в жизненном цикле услуги.
- Управление услугами на протяжении жизненного цикла.
- Руководство системой управления услугами и организационную структуру.

- Измерение и оценку.
- Внедрение и совершенствование способностей управления услугами.

Учебный план

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

№ п/п	Наименование разделов (модулей)	Всего, час	В том числе		Форма аттестации
			Лекции	Практические занятия	
1.	Ключевые принципы жизненного цикла услуги	4	3	1	Опрос, практические занятия
2.	Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами	4	3	1	Опрос, практические занятия
3.	Интеграция процессов управления услугами в жизненном цикле услуги	5	4	1	Опрос, практические занятия
4.	Управление услугами на протяжении жизненного цикла	5	4	1	Опрос, практические занятия
5.	Руководство системой управления услугами и организационная структура	4	3	1	Опрос, практические занятия
6.	Измерение и оценка	4	3	1	Опрос, практические занятия
7.	Внедрение и совершенствование способностей управления услугами	4	3	1	Опрос, практические занятия
8.	Итоговая аттестация	2	-	2	Тестирование
9.	Итого:	32	23	9	

Допускается формирование индивидуального учебного плана для каждого слушателя в пределах осваиваемой Программы в порядке, установленном Положением об организации образовательного процесса в НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия».

Календарный учебный график

Учебный год: круглогодичное обучение.

Продолжительность Программы: 32 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: 4 дня.

Начало учебных занятий: 9.30

Окончание учебных занятий: 17.00

Продолжительность урока: 45 минут (1 академический час).

Продолжительность перемен: 15 минут, перерыв на обед – 60 минут.

Расписание занятий для очных групп:

	№ урока	Время
Конкретный день недели согласовывается во время учебного процесса	1-2	09:30 - 11:00
	3-4	11:15 - 12:45
	5-6	13:45 - 15:15
	7-8	15:30 - 17:00

Тема 1. Ключевые принципы жизненного цикла услуги

- Управление услугами
- Жизненный цикл услуги:
 - Стадии жизненного цикла услуги и их взаимосвязь
 - Рассмотрение услуги от начала до конца: обоснование, проектирование, измерение, тестирование, развертывание, эксплуатация и поиск способов совершенствования
- Формирование ценности услуги на различных стадиях жизненного цикла:
 - Как элементы стратегии услуг определяют, что составляет ценность, и как ценность определяется и измеряется
 - Реализация бизнес-ценности на стадии эксплуатации услуги
 - Тестирование и демонстрация ценности услуги на стадии преобразования услуги
 - Мониторинг измерений услуги и использование их для поддержки всех стадий жизненного цикла услуги
- Другие ключевые концепции управления услугами:
 - Элементы организационной структуры управления услугами
 - Использование модели RACI при определении ролей и ответственности, в частности, в интерфейсах между процессами и между стадиями жизненного цикла услуги
 - Оценка рисков и управление рисками

Тема 2. Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами

- Координация управления взаимоотношениями с бизнесом на протяжении жизненного цикла услуг и роль управления взаимоотношениями с бизнесом в коммуникациях
- Управление взаимоотношениями и коммуникациями с заинтересованными сторонами
- Коммуникации на протяжении жизненного цикла услуги и их ценность:
 - Использование моделей услуг как средства коммуникаций на стадии стратегии услуг и отражения принципов создания ценности
 - Коммуникации при проектировании услуг
 - Коммуникации при преобразовании услуг
 - Коммуникации при эксплуатации услуг
 - Коммуникации при постоянном совершенствовании услуг

Тема 3. Интеграция процессов управления услугами в жизненный цикл услуги

- Интеграция процессов управления услугами в жизненный цикл услуги
- Влияние стратегии услуги на остальные стадии жизненного цикла услуги
- Ценность подхода на основе жизненного цикла услуги при проектировании сервисных решений
- Входы и выходы стадий и процессов в жизненном цикле услуги
- Ценность для бизнеса и интерфейсы процессов стадии стратегии услуг:
 - Управление стратегией для ИТ-услуг
 - Управление портфелем услуг
 - Управление финансами для ИТ-услуг
 - Управление спросом
 - Управление взаимоотношениями с бизнесом
- Ценность для бизнеса и интерфейсы процессов стадии проектирования услуг:

- Координация проектирования
- Управление каталогом услуг
- Управление уровнем услуг
- Управление доступностью
- Управление мощностями
- Управление непрерывностью ИТ-услуг
- Управление информационной безопасностью
- Управление подрядчиками
- Ценность для бизнеса и интерфейсы процессов стадии преобразования услуг:
 - Планирование и поддержка преобразования
 - Управление изменениями
 - Управление сервисными активами и конфигурациями
 - Управление релизами и развёртыванием
 - Подтверждение и тестирование услуг
 - Оценка изменений
 - Управление знаниями
- Ценность для бизнеса и интерфейсы процессов стадии эксплуатации услуг:
 - Управление событиями
 - Управление инцидентами
 - Управление запросами на обслуживание
 - Управление проблемами
 - Управление доступом
- Ценность для бизнеса и интерфейсы 7-шагового процесса совершенствования

Тема 4. Управление услугами на протяжении жизненного цикла

- Выявление и оценка потребностей и требований заказчиков и заинтересованных сторон на протяжении жизненного цикла услуги
- Проектная документация услуги как связующее звено между проектированием, преобразованием и эксплуатацией услуг
- Управление сквозными процессами для обеспечения соответствующего влияния и вовлечения на всех необходимых стадиях жизненного цикла услуги:
 - Движение знаний, опыта и навыков между стадиями жизненного цикла услуги
 - Вовлечение преобразования услуг на ранних стадиях жизненного цикла услуги
 - Вовлечение эксплуатационного персонала, бизнес-пользователей и других заинтересованных лиц в «репетиции» услуг
- Внедрение и совершенствование услуг с использованием ключевых источников информации для определения необходимости совершенствования:
 - Встречи по рассмотрению услуг в рамках управления уровнем услуг – рассмотрение управленческой информации и тенденций для обеспечения соответствия услуг согласованным уровням предоставления
 - Оценка удовлетворенности заказчиков
 - Анализ тенденций бизнеса и измененных приоритетов, и опережение планов бизнеса
- Трудности, критические факторы успеха и риски стадий жизненного цикла услуги и потенциальные конфликты на протяжении жизненного цикла

Тема 5. Руководство системой управления услугами и организационная структура

- Руководство:
 - Важность и влияние хорошего руководства на управление услугами

- Использование руководства в сорсинге
- Роль управляющего комитета по ИТ (группы по ИТ стратегии) в установлении направления, политики и стратегии для ИТ-услуг
- Применение руководства в управлении изменениями через авторизацию изменений для обеспечения гарантий целостности услуг, находящихся в эксплуатации. Роль совета по изменениям (СAB)
- Поддержка со стороны систем управления для обеспечения гарантий надлежащего руководства
- Организационная структура, навыки и компетенции:
 - Вызов и применение организационного развития
 - Оценка и применение различных организационных структур для управления услугами и комбинирование нескольких перспектив в организационной матрице
 - Навыки и компетенции
- Архетипы поставщиков услуг и стратегии предоставления услуг:
 - Различные типы поставщиков услуг и последствия выбора определённого типа поставщика
 - Выбор подходящей стратегии предоставления услуг

Тема 6. Измерение и оценка

- Измерение и демонстрация ценности для бизнеса
- Определение и использование метрик:
 - Измерение услуг
 - Сервисные, процессные и технологические метрики
 - Критические факторы успеха (CSFs) и показатели эффективности (KPIs)
 - Использование измерений и метрик для подтверждения, обоснования, направления и вмешательства
- Проектирование и разработка методов измерения услуг:
 - Проектирование и разработка концепции измерения услуг
 - Проектирование методов измерения и метрик
- Мониторинг и системы управления:
 - Мониторинг, отчётность и контроль
 - Мониторинг контура управления
- Использование инструментов управления событиями для повышения прозрачности инфраструктуры и предоставления ИТ-услуг

Тема 7. Внедрение и совершенствование способностей управления услугами

- Внедрение управления услугами:
 - Понимание высокоуровневых целей и задач организации. Выявление внешних (законодательство, конкуренты) и внутренних (организационная структура, культура и т.д.) движущих сил
 - Внедрение стратегии услуг на основе подхода жизненного цикла услуги
- Оценка управления услугами:
 - Оценка текущей ситуации в отношении предоставления услуг:
 - Оценка текущих и определение будущих необходимых уровней зрелости, качества и стоимости предоставления
 - Использование сравнительной оценки (бенчмаркинга) для выявления потребностей в совершенствовании
- Совершенствование управления услугами:

- Планирование улучшений по инициативам в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективах
- Использование подхода CSI и цикла Деминга для обеспечения гарантий, что организация продолжает двигаться вперед, непрерывно совершенствуясь
- 7-шаговый процесс совершенствования для измерения прогресса и делающий возможным выявление потенциальных улучшений в жизненном цикле услуг
- Ключевые факторы для внедрения и совершенствования практики управления услугами и самих услуг:
 - Наличие соответствующего экономического обоснования, которое показывает возврат инвестиций и ценность для бизнеса в материальном и нематериальном выражении
 - Управление изменениями заинтересованных сторон
- Ключевые факторы при планировании и внедрении технологий для управления услугами

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 нормативными актами:

- Положение об организации образовательного процесса в НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия».
- Положение о порядке применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия».

Учебные материалы по Программе включают: рабочую программу, раздаточные материалы по курсу, методические материалы по курсу, данные примеров по курсу. Учебное пособие по Программе выдается слушателям в бумажном или электронном виде в зависимости от формы обучения в порядке, установленном Положением о библиотеке в НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия».

Занятия по Программе проводятся преподавателями, предварительно подтвердившими свою квалификацию. В числе базовых требований ко всем преподавателям – требование обязательного прохождения программы «Андрагогика. Эффективное обучение взрослых» в форме учебного курса и пробной лекции, а также сдачи технических сертификационных тестов по продукту или технологии, рассматриваемым в курсе.

Формы аттестации и оценочные материалы

Освоение Программы сопровождается промежуточной аттестацией обучающихся в формах, определенных учебным планом, и в порядке, установленном Положением об организации образовательного процесса в НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия».

Освоение Программы завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме, определенной учебным планом, и в порядке, установленном Положением об организации образовательного процесса в НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия».

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 промежуточной аттестации по Программе разрабатываются в форме лабораторных работ и/или контрольных вопросов после изучения каждого модуля.

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

Контрольные задания и вопросы для оценки знаний и навыков слушателей задаются и выполняются в следующих областях:

- Управление услугами.
- Формирование ценности услуги на различных стадиях жизненного цикла. Реализация бизнес-ценности на стадии эксплуатации услуги. Мониторинг измерений услуги и использование их для поддержки всех стадий жизненного цикла услуги.
- Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами. Коммуникации на протяжении жизненного цикла услуги и их ценность.
- Интеграция процессов управления услугами в жизненном цикле услуги.
- Ценность для бизнеса и интерфейсы процессов стадии проектирования услуг.
- Управление услугами на протяжении жизненного цикла. Проектная документация услуги как связующее звено между проектированием, преобразованием и эксплуатацией услуг. Управление сквозными процессами для обеспечения соответствующего влияния и вовлечения на всех необходимых стадиях жизненного цикла услуги.
- Руководство системой управления услугами и организационная структура.
- Измерение и демонстрация ценности для бизнеса. Определение и использование метрик. Проектирование и разработка методов измерения услуг. Использование инструментов управления событиями для повышения прозрачности инфраструктуры и предоставления ИТ-услуг.

- Внедрение и совершенствование способностей управления услугами. Ключевые факторы для внедрения и совершенствования практики управления услугами и самих услуг.