

**Образовательное частное учреждение  
Дополнительного профессионального образования «Центр  
компьютерного обучения «Специалист» Учебно-научного центра при  
МГТУ им. Н.Э. Баумана»  
(ОЧУ «Специалист»)**

123242, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, помещение I, комната 11  
ИНН 7701257303, ОГРН 1037739408189

Утверждаю:

Директор ОЧУ «Специалист»



С.С. Григорьева/  
июня 2018 года

**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«MALC: Управление жизненным циклом ИТ услуг»**

город Москва

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

Повышение квалификации слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

**Аннотация.** Управление ИТ-услугами должно охватывать их жизненный цикл целиком — от первичного формирования требований, через проектирование, внедрение, эксплуатацию и поддержку, вплоть до прекращения предоставления. Отдельные практики и инструменты управления услугами формируют ценность для бизнеса только в контексте этого жизненного цикла. Согласование работы процессов ITSM, организация плавного перехода услуг от одной фазы цикла к другой, рациональное распределение ресурсов и эффективные коммуникации — все это формирует единую систему управления ИТ-услугами. Создание такой системы, обеспечение её эффективности и постоянное совершенствование — важнейшая задача ИТ-руководителей и менеджеров.

Курс «Управление жизненным циклом ИТ-услуг» является завершающей ступенью к статусу ITIL Expert, его слушатели уже достаточно подкованы и имеют достаточную теоретическую базу в области управления ИТ, хорошо разбираются в различных процессах и знают широкий спектр распространенных практик управления ИТ. Данный курс позволяет связать воедино все полученные ранее знания и наглядно

показать, как различные процессы и практики управления ИТ-услугами объединяются в единую систему управления, а также как взаимодействие элементов этой системы между собой влияет на сам бизнес. В системе профессиональной сертификации ITIL успешная сдача экзамена ITIL® Managing Across the Lifecycle, к которому готовит данный курс, ведет к присвоению почётного звания ITIL Expert.

**Преимущества курса:**

- Практическая работа с кейсами
- Подготовка к экзамену ITIL® Managing Across the Lifecycle
- Бесплатный пробный экзамен, разбор ошибок
- Электронный аккредитованный учебник на английском языке для подготовки к экзамену

**Цель программы:** программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

**Совершенствуемые компетенции**

№	Компетенция	Направление подготовки
		ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 09.03.02 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И ТЕХНОЛОГИИ (УРОВЕНЬ БАКАЛАВРИАТА)
		Код компетенции
1	Способность проводить выбор исходных данных для проектирования	ПК-4
2	Способность использовать математические методы обработки, анализа и синтеза результатов профессиональных исследований	ПК-25

Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта «Системный администратор информационно-коммуникационных систем» (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 октября 2015 г. N 684н "Об утверждении профессионального стандарта "Системный администратор информационно-коммуникационных систем").

№	Компетенция	Направление подготовки
		ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «Системный администратор информационно-коммуникационных систем»
		Трудовые функции (код)
1	В5 Администрирование прикладного программного обеспечения инфокоммуникационной системы организации	В/01.5 Установка прикладного программного обеспечения В/02.5 Оценка критичности возникновения инцидентов при работе прикладного программного обеспечения.

		<p>В/03.5 Оптимизация функционирования прикладного программного обеспечения</p> <p>В/04.5 Интеграция прикладного программного обеспечения в единую структуру инфокоммуникационной системы.</p> <p>В/05.5 Реализация регламентов обеспечения информационной безопасности прикладного программного обеспечения.</p> <p>В/06.5 Разработка нормативно-технической документации на процедуры управления прикладным программным обеспечением.</p> <p>В/07.5 Разработка требований к аппаратному обеспечению и поддерживающей инфраструктуре для эффективного функционирования прикладного программного обеспечения.</p>
--	--	---

### **Планируемый результат обучения:**

#### **После окончания обучения Слушатель будет знать:**

- Этапы жизненного цикла и процессы
- ИТ-услуги и другие ключевые понятия ITSM
- Бизнес-ценность ИТ-услуг
- Управление услугами в течение их жизненного цикла
- Измерение и оценка процессов и системы управления ИТ-услугами

#### **После окончания обучения Слушатель будет уметь:**

- выявлять проблемы менеджмента и решать их на основе ИТ-услуг;
- выбирать подходы к внедрению ITSM в компании;
- управлять ИТ-командой.

### **Учебный план:**

#### **Категория слушателей:**

#### **Требования к предварительной подготовке:**

Основы ITIL®. IT Service Management по стандартам ITIL® 2011 или эквивалентная подготовка.

Успешное окончание курса Operational Support and Analysis: Подготовка к экзамену Intermediate OSA Module. Часть 2, или SOA: Управление ИТ службой компании на основе ITIL. Часть 2. Подготовка к сертификации, или PPO: Проектирование ИТ-услуг в соответствии с ITIL®: управление качеством и рисками. Часть 2. Подготовка к экзамену ITIL® PPO, или RCV: Управление Изменениями, Релизами и тестирование услуг в ИТ в соответствии с ITIL. Часть 2 (Release, Control, and Validation. Intermediate RCV Module), или эквивалентная подготовка.

Знание английского языка на уровне Intermediate или Upper-Intermediate.

**Срок обучения:** 48 академических часов, в том числе 32 аудиторных, 16 самостоятельно (СРС).

**Форма обучения:** очная, очно-заочная, заочная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

**Режим занятий:** утренний, дневной, вечерний, группы выходного дня, онлайн.

№ п/п	Наименование модулей по программе	Общая трудоемкость (акад. часов)	Всего ауд. ч	В том числе		СРС, ч	Форма ПА <sup>1</sup>
				Лекций	Практических занятий		
1	<b>Модуль 1. Введение. Обзор жизненного цикла ИТ-услуг</b>	6	4	2	2	2	
2	<b>Модуль 2. Бизнес-ценность ИТ-услуг</b>	6	4	2	2	2	
3	<b>Модуль 3. Коммуникации и интересы участников управления услугами</b>	6	4	2	2	2	
4	<b>Модуль 4. Интеграция процессов управления ИТ-услугами</b>	6	4	2	2	2	
5	<b>Модуль 5. Управление услугами в течение их жизненного цикла</b>	6	4	2	2	2	
6	<b>Модуль 6. Руководство системой управления ИТ-услугами</b>	6	4	2	2	2	
7	<b>Модуль 7. Измерение и оценка процессов и системы управления ИТ-услугами</b>	12	8	4	4	4	Практическая работа
		48	32	16	16	16	
	Итоговая аттестация	Практическая работа					

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Количество аудиторных занятий при очно-заочной форме обучения составляет 20-25% от общего количества часов.

Форма Промежуточной аттестации – см. в ЛНА «Положение о проведении промежуточной аттестации слушателей и осуществлении текущего контроля их успеваемости» п.3.3.

## 1. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

<sup>1</sup> ПА – промежуточная аттестация.

Неделя обучения /день недели	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	4	-	4	-	4	-	-	12
СРС	2	-	2	-	2	-	-	6
2 неделя	4	-	4	-	4	-	-	12
СРС	2	-	2	-	2	-	-	6
3 неделя	4	-	4	-	4ИА	-	-	12
СРС	2	-	2	-	0	-	-	4
Итого:	12/6	-	12/6	-	8/4			32/16
Примечание: ИА – Итоговая аттестация								

## 2. Рабочие программы учебных предметов

### Модуль 1. Введение. Обзор жизненного цикла ИТ-услуг

- Этапы жизненного цикла и процессы
- Формирование бизнес-ценности на каждом этапе жизненного цикла
- ИТ-услуги и другие ключевые понятия ITSM
- Организация управления ИТ-услугами

### Модуль 2. Бизнес-ценность ИТ-услуг

- Определение и измерение бизнес-ценности
- Формирование бизнес-ценности при предоставлении и эксплуатации услуг
- Проверка и демонстрация ценности при преобразовании услуг
- Измерения ИТ-услуг в контексте бизнес-ценности

### Модуль 3. Коммуникации и интересы участников управления услугами

- Управление взаимоотношениями с бизнесом в течение жизненного цикла ИТ-услуг
- Управление коммуникациями на каждом этапе жизненного цикла

### Модуль 4. Интеграция процессов управления ИТ-услугами

- Объединяющая роль стратегии управления услугами
- Проектирование и предоставление ИТ-услуг в контексте жизненного цикла
- Преобразование и контроль ИТ-услуг в контексте жизненного цикла
- Эксплуатация и поддержка ИТ-услуг в контексте жизненного цикла
- Входы и выходы процессов в системе управления услугами

### Модуль 5. Управление услугами в течение их жизненного цикла

- Управление ожиданиями и требованиями заказчиков
- Постоянное совершенствование услуг

### Модуль 6. Руководство системой управления ИТ-услугами

- Руководство и стратегическое управление в сфере ИТ-услуг
- Управление ИТ-услугами в контексте целей и планов организации
- Типы поставщиков ИТ-услуг
- Организационное планирование

## **Модуль 7. Измерение и оценка процессов и системы управления ИТ-услугами**

- Подход к измерению
- Показатели и метрики
- Оценка и планирование совершенствования управления ИТ-услугами
- Аудит системы управления ИТ-услугами
- Подведение итогов, анализ вопросов пробного экзамена
- Завершение курса
- Пробный сертификационный экзамен

### **4. Организационно-педагогические условия**

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

### **5. Формы аттестации и оценочные материалы**

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Промежуточная аттестация по данному курсу проводится в форме выполнения практических работ, к итоговой аттестации допускаются слушатели, выполнившие все практические работы.

Результаты итоговой аттестации слушателей ДПП в соответствии с формой итоговой аттестации, установленной учебным планом, выставляются по двух бальной шкале («зачтено\незачтено»).

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть

дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией. Результаты итоговой аттестации заносятся в соответствующие документы.

Итоговая аттестация проводится по форме представления учебных проектов и подготовки личного портфолио.

**Промежуточная аттестация:**

**Практическая работа (выполнение заданий):**

<i>№п/п</i>	<i>Тематика практического занятия</i>	<i>Форма ПА</i>
Модуль 7	<b>Измерение и оценка процессов и системы управления ИТ-услугами</b>	Практическая работа

**Итоговая аттестация по курсу:**

**Практическая работа «Измерение и оценка процессов и системы управления ИТ-услугами»**