



## Основы ITIL 4 <sup>®</sup>

Код курса: ITIL4F

<b>Длительность</b>	24 ак. часа
<b>Формат</b>	Очно; Дистанционно
<b>Разработчик курса</b>	PeopleCert
<b>Тип</b>	Учебный курс
<b>Способ обучения</b>	Под руководством тренера

## О курсе

Библиотеку ITIL® можно без преувеличения назвать стандартом де-факто современного управления ИТ-услугами, эффективность которого за два десятилетия проверена временем и практикой тысяч организаций по всему миру. Текущая, 4-ая редакция библиотеки ITIL, соответствующая требованиям времени, значительно обновлена, в частности, в неё включены методики работы с гибкими подходами к управлению ИТ, например, DevOps, Agile и Lean, которые активно развивались последнее время, а также практики, решающие задачи цифровой экономики. Без сомнений, библиотека ITIL 4 является самым современным источником лучших практик в ITSM, а знание структуры и содержания ITIL - необходимым базовым условием для плодотворной работы по организации эффективного управления ИТ-услугами. Курс "Основы ITIL 4" - ориентирован на первое знакомство с библиотекой ITIL четвёртой версии, понимание подходов к управлению услугами.

## Подробная информация

### Профиль аудитории:

Курс предназначен для

- руководителей и сотрудников ИТ-подразделений,
- сотрудников бизнес-подразделений, взаимодействующих с ИТ по вопросам предоставления ИТ-услуг,
- консультантов в области ИТ,
- аудиторов, участвующих в оценках систем управления ИТ-услугами.

### Предварительные требования:

Программа обучения рассчитана на специалистов, принимающих участие в управлении информационными технологиями на предприятиях. Для успешного прохождения программы обучения слушателям достаточно иметь базовые знания и опыт деятельности в сфере ИТ.

## **По окончании курса слушатели смогут:**

### **иметь практический опыт:**

- анализа качества ресурсов ИТ, целей, приоритетов и ограничений управления качеством ресурсов ИТ;
- инициирования и планирования выполнения задач управления ИТ-услугами и согласование с заинтересованными лицами этих планов;
- контроля выполнения задач управления ИТ-услугами;
- анализа результатов выполнения задач управления ИТ-услугами и выполнение управленческих действий по результатам анализа;
- формирования организационной и функциональной структуры персонала, обслуживающего ресурсы ИТ
- формирования целей, приоритетов и ограничений процесса управления договорами об уровне предоставления сервисов ИТ и изменение их по мере изменения внешних условий и внутренних потребностей
- инициирования и мотивации выявления потребностей в изменениях сервисов ИТ, при выявлении потребностей - инициирования и планирования изменения сервисов ИТ;
- организации практики управления изменениями сервисов ИТ, вовлечение и привлечение необходимых ресурсов;
- формирования требований к модели предоставления сервисов ИТ;

### **уметь:**

- управлять практиками, оценивать и контролировать качество практик управления ИТ-услугами;
- выявлять потребности в изменениях сервисов ИТ и работать с пользователями и заказчиками для их выявления;
- управлять практикой изменения сервисов ИТ, а также изменениями ресурсов ИТ;
- сравнивать и выбирать различные модели предоставления сервисов ИТ;

### **знать:**

- стандарты и методики управления практиками ИТ на основе рекомендаций из библиотеки ITIL 4 ®;
- принципы и методики управления персоналом;
- особенности управления персоналом ИТ;
- стандарты и методики процессного подхода к ИТ в соответствии с рекомендациями ITIL 4 ®;
- стандарты и методики управления изменениями сервисов ИТ.

## **Программа курса**

Модуль 1 «ITIL 4, как методология и как инструмент»

Модуль 2 «Управление услугами»

Модуль 3 «4 аспекта управления услугами»

Модуль 4 «Система создания ценности услуг ITIL 4»

Модуль 5 «Основополагающие принципы ITIL 4»

Модуль 6 «Цепочка создания ценности»

Модуль 7 «Практики управления ITIL 4»

Модуль 8 «Информация о сертификации и итоговое тестирование»

Итоговая аттестация

[Посмотреть расписание курса и записаться на обучение](#)

**Обращайтесь по любым вопросам**  
к менеджерам Учебного центра Softline

**8 (800) 505-05-07** | [edusales@softline.com](mailto:edusales@softline.com)

**Ждём вас на занятиях в Учебном центре Softline!**



## Почему Учебный центр Softline?

**Лидер** на рынке корпоративного обучения.

**Более 300 тысяч** подготовленных IT-специалистов.

**Гибкий индивидуальный подход** в обучении, скидки и акции.

**Широкая сеть представительств** в крупнейших городах РФ и СНГ; дистанционный формат обучение на вашей территории или в арендованном классе в любой точке мира.

**Высокотехнологичное** оборудование

Более **17 лет** опыта работы

**Международные сертификаты** для IT-специалистов и пользователей в Центрах тестирования

**Сертифицированные тренеры** с богатым практическим опытом работы

**Авторизации от мировых производителей ПО** (Microsoft, Cisco, VMware, Citrix, Лаборатория Касперского, Oracle, Autodesk, Код безопасности и других).

**Разработка курсов и тестов под заказ**, внедрение корпоративных систем обучения.

**Подробнее об Учебном центре Softline**  
Вы можете узнать из [профайла](#) и [презентации](#)