Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса Как руководителю организации выстроить управление своей ИТ - службой. Основы.

Код курса: **ИТРУК-КО**

Тема	Ак. часов
Модуль 1. ИТ как услуга, предоставляемая бизнесу (ITSM). Терминология • ИТ продукты, как услуги, создающие ценность для компании • Основные понятия: ИТ Услуга, гарантия, SLA, полезность, портфель и каталог услуг, облака • Виды ценностей, которые ИТ может создавать. Три типа ИТ услуг. • Цикл жизни ИТ услуги (продукта) • Процессное, проектное управление и непрерывное предоставление ИТ услуг	**2**
Модуль 2. Построение стратегии ИТ на базе стратегии компании • Организационные модели • Закон Конвея • Фокусировка на предоставлении ценности • Матрица «Стратегия компании – портфель ИТ услуг» • Управление спросом на ИТ услугу • Оптимизация ценности для бизнеса • Поддерживающие ИТ услуги • ИТ услуги, направленные на рост бизнеса • ИТ услуги, преобразующие бизнес • Роль минимально достаточного для бизнеса продукта • Оптимизация процессов с использованием бережливых подходов (Lean) • Бизнес-кейс. Построить матрицу ИТ стратегии и определить ключевые ИТ услуги	**4**
Модуль 3. Риски: возможности и угрозы, создаваемые ИТ • ИТ как проблема и решение одновременно • Возможности, генерируемые ИТ продуктами (услугами) для бизнеса • Угрозы, создаваемые ИТ для бизнеса • Типовые риски различных фаз жизненного цикла ИТ услуг: от идеи до эксплуатации и выведения из применения • Управление, ведомое рисками • Бизнес-кейс. Сформулировать ключевые возможности и угрозы, которые ИТ может сгенерировать в Вашей организации	**2**
Модуль 4. ITIL – библиотека лучших практик управления ИТ • Почему ITIL®? • Жизненный цикл ИТ услуги • Фаза стратегии: портфель, спрос, финансы, взаимоотношения с бизнесом • Фаза создания услуги: организационные и технические процессы • Ключевые документы: каталог, SLA, OLA • Фаза преобразования услуги: изменения, проекты, релизы. • Управление знаниями • Операционная фаза, как источник генерирования ценности • Бизнес-задача обеспечения единой точки контакта • Виды Сервис деск и основные требования к ним • Способы построения службы поддержки • Деловая игра. Имитируем работу с ИТ	**4**

Модуль 5. Модели разработки и сопровождения ИТ услуг • Классическая модель: разработка – сопровождение • Модели реализации: водопад, поэтапная, итеративная, agile, гибриды. • Выбор модели реализации. Модель Stacey • Продуктово-сервисная модель. • Обзор итеративных моделей • Kanban метод	**4**
Модуль 6. Гибкие подходы и команды: Agile, Scrum, Kanban, DevOps • Итеративное развитие ИТ продукта/услуги, как инструмент преодоления барьера между ИТ и бизнесом • Манифест Agile • Минимально полезный (жизнеспособный) продукт (MVP) • Микросервисы • Сотрудничество как ключевой фактор успеха • Основные принципы непрерывного предоставления услуги • Принцип быстрых неудач (Fail fast) • Что такое автономная DevOps команда? • Бережливое (Lean) ИТ • Бизнес-кейс. Определить MVP • Определить потери, вызываемые ИТ услугой	**4**
Модуль 7. Работа с ИТ подрядчиками • Делать самим или закупать? • Риски внутренней ИТ организации • Риски внешнего ИТ подрядчика • Квадранты IAMCP принятия решения в проектах и эксплуатации • Концепция «облаков» в разработке и эксплуатации • Характеристики ИТ услуги и зрелость приложений	**2**
Модуль 8. Как построить метрики работы ИТ службы • Взаимосвязь между метриками и ответственностью • Выбор правильных метрик – залог выживания • Метрики и предикторы • Факторы, определяющие требования к персоналу и его численность. • Обратная связь • Дашборды • Порядок внедрения. Модель Коттера	**2**
Модуль 9. Технологические стеки. Общий обзор • Что такое стек технологий • Стеки администрирования • Стеки дизайна • Стеки интернет-маркетинга • Стеки программирования/разработки • Стеки управления	**2**
Модуль 10. Наиболее популярные стеки MEAN, LAMP и их вариации • Обзор MEAN • Обзор LAMP • Достоинства и ограничения. • Вариации MERN, MEVN	**2**

Модуль 11. Бессерверные/DevOps стеки • Облачные платформы • Понятие CI/CD • Периодическая таблица информационных систем CI/CD	**2**
Модуль 12. Выбор технологического стека • Влияющие факторы • Процедура принятия решения (“класссика” и DevOps) • Нативные риски при выборе стека. • Резюме курса.	**2**
Аудиторная нагрузка в классе с преподавателем	**32 ак.ч. + 32 ак.ч. самостоятельно**

По окончании обучения на курсе проводится итоговая аттестация. Аттестация проводится в виде теста на последнем занятии или на основании оценок практических работ, выполняемых во время обучения на курсе.

Контакты центра

Для частных лиц
+7 (495) 232-32-16

Для организаций
+7 (495) 780-48-44

E-mail
info@specialist.ru