

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Подготовка специалиста по управлению проектами и управлению предоставлением услуг (на базе PMBOK и ITIL)»

Введение

Программа состоит из двух частей. Первая часть посвящена теории и практике управления проектами, в качестве практического применения рассматривается распространенный вариант Microsoft Project. Во второй части излагаются основы ITIL и процессы оперативного управления ИТ-услугами в соответствии с ITIL. Программа построена по цикличному принципу с повторением основных положений на новом уровне сложности. Программа предлагает использование большого количества практических примеров и заданий.

Цель программы

Целями программы являются формирование и развитие навыков слушателей, необходимых для управления проектами.

Задачами программы являются:

- Получение знаний в области управления проектами и получение практических навыков по использованию этих знаний при работе со специализированным программным обеспечением;
- Овладение компетенциями, необходимыми для управления ИТ-услугами в соответствии с ITIL.

Содержание программы «Подготовка специалиста по управлению проектами и управлению предоставлением услуг (на базе PMBOK и ITIL)» ориентировано на требования профессионального стандарта № 154 «Руководитель проектов в области информационных технологий», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18.11.2014 № 893н.

Основной вид профессиональной деятельности по указанному выше профстандарту – менеджмент проектов в области информационных технологий (ИТ). Основной целью данного вида деятельности является менеджмент проектов в области ИТ (планирование, организация исполнения, контроль и анализ отклонений) для эффективного достижения целей проекта в рамках утвержденных заказчиком требований, бюджета и сроков.

Программа нацелена на совершенствование следующих трудовых функций из указанного выше профстандарта:

1. Идентификация конфигурации ИС в соответствии с полученным планом (код А/01.6, уровень квалификации 6);
2. Ведение отчетности по статусу конфигурации ИС в соответствии с полученным планом (код А/02.6, уровень квалификации 6);
3. Аудит конфигураций ИС в соответствии с полученным планом (код А/03.6, уровень квалификации 6);
4. Организация репозитория проекта в области ИТ в соответствии с полученным планом (код А/04.6, уровень квалификации 6);
5. Проверка реализации запросов на изменение (верификация) в соответствии с полученным планом (код А/05.6, уровень квалификации 6);
6. Организация заключения договоров в проектах в соответствии с полученным заданием (код А/06.6, уровень квалификации 6);

7. Мониторинг выполнения договоров в проектах в области ИТ в соответствии с полученным планом (код А/07.6, уровень квалификации 6);
8. Организация заключения дополнительных соглашений к договорам в соответствии с полученным заданием (код А/08.6, уровень квалификации 6);
9. Регистрация запросов заказчика в соответствии с установленными регламентами (код А/09.6, уровень квалификации 6);
10. Согласование документации в соответствии с установленными регламентами (код А/10.6, уровень квалификации 6);
11. Управление распространением документации в соответствии с установленными регламентами (код А/11.6, уровень квалификации 6);
12. Контроль хранения документации в соответствии с установленными регламентами (код А/12.6, уровень квалификации 6);
13. Сбор информации для инициации проекта в соответствии с полученным заданием (код А/13.6, уровень квалификации 6);
14. Планирование проекта в соответствии с полученным заданием (код А/14.6, уровень квалификации 6);
15. Организация исполнения работ проекта в соответствии с полученным планом (код А/15.6, уровень квалификации 6);
16. Мониторинг и управление работами проекта в соответствии с установленными регламентами (код А/16.6, уровень квалификации 6);
17. Общее управление изменениями в проектах в соответствии с полученным заданием (код А/17.6, уровень квалификации 6);
18. Завершение проекта в соответствии с полученным заданием (код А/18.6, уровень квалификации 6).

Планируемые результаты обучения

Программа предназначена для широкого круга слушателей, начиная со студентов ВУЗов старших курсов и заканчивая ИТ-специалистами, которым по роду их деятельности необходимо получить дополнительные знания и умения в области управления проектами и управления ИТ-услугами в соответствии с ITIL. Необходимым начальным требованием допуска слушателей к изучению данной программы являются базовые знания по управлению проектами.

Программа нацелена на формирование следующих знаний:

- Понимание системных подходов и международных стандартов управления проектами;
- Понимание операционной и проектной деятельности.
- Понимание специфики управления качеством проекта.
- Понимание основных терминов ITIL и объяснение смысла ключевых концепций управления услугами.

В ходе освоения программы слушатели приобретут следующие умения и навыки:

- Выявлять и систематизировать проблемы управления проектами в организации.
- Четко разграничивать операционную и проектную деятельность.
- Определять области применения проектного управления в организации.
- Определять критерии успеха проекта.
- Разрабатывать план управления проектом.
- Устанавливать и контролировать критерии оптимальной реализации проекта.
- Осуществлять выбор программного обеспечения для управления проектами.
- Осуществлять основные процедуры планирования.

- Создавать план проекта по вехам.
- Разрабатывать структуру проекта различного уровня детализации.
- Создавать сетевые модели реализации проекта.
- Строить структурную схему организации и планировать ресурсы.
- Создавать матрицу ответственности и матрицу отчетности.
- Рассчитывать график проекта по методу критического пути.
- Оптимизировать план проекта.
- Контролировать ход выполнения плана проекта.
- Выявлять и структурировать риски проекта.
- Анализировать и оценивать риски проекта.
- Расставлять приоритеты борьбы с рисками в зависимости от вероятности возникновения и серьезности последствий наступления риска.
- Систематизировать подходы к выбору реагирования на риски.
- Проводить мониторинг и контроль эффективности борьбы с негативными последствиями риска.
- Разбираться в требованиях и структуре современных стандартов в области управления качеством.
- Применять современные инструменты управления качеством проекта на практике.
- Создавать План управления качеством в проекте.
- Осуществлять оценку затрат проекта.
- Планировать затраты на ресурсы проекта.
- Разрабатывать бюджет проекта.
- Разрабатывать бизнес-план.
- Применять метод «освоенного объема».
- Разрабатывать ресурсный план проекта.
- Анализировать финансовое состояние проекта.
- Применять основные методы контроля затрат проекта.
- Эффективно планировать человеческие ресурсы в проекте, разрабатывать план управления персоналом.
- Составлять профиль члена проектной команды.
- Овладеть технологией набора проектной команды.
- Использовать лидерские навыки в работе с проектной командой.
- Овладеть инструментами управления командой.
- Определять психологические роли в проектной команде.
- Распределять роли в команде.
- Выстраивать систему мотивации в проекте с учетом индивидуальных особенностей участников.
- Эффективно использовать нематериальную мотивацию в проектах.
- Разрабатывать систему мотивации в проекте.
- Использовать различные приемы управления проектной командой на разных этапах ее развития.
- Осуществлять планирование процессов коммуникаций в проекте.
- Организовывать эффективное распределение информации между участниками проекта.
- Определять зоны ответственности менеджера проекта и участников проекта.
- Создавать оптимальное количество каналов коммуникаций в проекте.
- Формировать план управления коммуникациями.
- Осуществлять правильный выбор стиля коммуникаций.
- Эффективно проводить совещания по проекту.

- Организовывать эффективное распределение информации проекта между участниками.
- Строить оптимальную систему отчетности по проекту.
- Создавать новый проект и определять его параметры.
- Составлять сетевой график проекта.
- Планировать ресурсы и затраты.
- Анализировать отклонения от плана.
- Контролировать трудозатраты и управлять сроками в проекте.
- Использовать различные представления и отчеты.
- Объяснять концепцию управления услугами как практики.
- Объяснять цели, рамки и бизнес-ценность каждой фазы жизненного цикла услуги.
- Объяснять ключевые принципы и модели управления услугами.
- Объяснять значение процесса для управления услугами.
- Объяснять противодействующие силы, присутствующие в управлении услугами.
- Объяснять назначение, задачи, рамки, ключевые концепции, виды деятельности и интерфейсы четырех основных процессов
- Объяснять роль, назначение и организационные структуры функции Service Desk.
- Назвать основные роли в управлении услугами и пояснить их ответственности.
- Объяснять значение автоматизации для обеспечения эффективности процессов управления.

Учебный план

Трудоемкость программы составляет 128 академических часов, включая все виды аудиторной работы слушателей и время, выделяемое на мероприятия, связанные с контролем качества образовательного процесса.

№	Наименование разделов и тем	Всего, часов	В том числе		Форма контроля
			лекции	практические занятия	
0	Предварительная аттестация	1	0	1	Тестирование
1	Теория управления проектами	40	29,5	10,5	Опрос, практические занятия
1.1	Основы управления проектами	7	6,5	0,5	
1.2	Календарное планирование и контроль исполнения проекта	8	6	2	
1.3	Управление рисками проекта. Управление качеством проекта	8	5,5	2,5	
1.4	Управление стоимостью проекта	8	6	2	
1.5	Управление персоналом и коммуникациями проекта	7	5,5	1,5	
1.6	Промежуточная аттестация	2	0	2	Тестирование

№	Наименование разделов и тем	Всего, часов	В том числе		Форма контроля
			лекции	практические занятия	
2	Практика управления проектами. Управление проектами с использованием Microsoft Project 2013	24	12,5	11,5	Опрос, практические занятия
2.1	Введение в управление проектами	1	1	0	
2.2	Начало работы в Microsoft Project 2013	1	0,5	0,5	
2.3	Создание нового проекта	1,5	1	0,5	
2.4	Задачи	3	1,5	1,5	
2.5	Ресурсы	3,5	2	1,5	
2.6	Затраты в проекте	1,5	1	0,5	
2.7	Представления	1,5	1	0,5	
2.8	Оптимизация проекта	1,5	1	0,5	
2.9	Выполнение проекта	1,5	1	0,5	
2.10	Настраиваемые поля	1	0,5	0,5	
2.11	Отчеты проекта	1,5	0,5	1	
2.12	Печать проекта	1	0,5	0,5	
2.13	Импорт и экспорт информации	1	0,5	0,5	
2.14	Управление несколькими проектами	1,5	0,5	1	
2.15	Промежуточная аттестация	2	0	2	Тестирование
3	Основы ITIL v3.1	24	17,5	6,5	Опрос, практические занятия
3.1	Основные понятия	1	1	0	
3.2	Услуги, качество, процессы	3	2,5	0,5	
3.3	Представление библиотеки ITIL	2	1,5	0,5	
3.4	Жизненный цикл услуги	2	1,5	0,5	
3.5	Процессы управления услугами ИТ	12	8	4	
3.6	Функции и роли	2	1,5	0,5	
3.7	Промежуточная аттестация	2	0	2	Тестирование

№	Наименование разделов и тем	Всего, часов	В том числе		Форма контроля
			лекции	практические занятия	
4	ServiceDesk и процессы оперативного управления ИТ-услугами в соответствии с ITIL	32	18	14	Опрос, практические занятия
4.1	Управление услугами как практика	3	2	1	
4.2	Основы эксплуатации услуг	3	1,5	1,5	
4.3	Управление событиями (Event Management)	4	2,5	1,5	
4.4	Управление инцидентами (Incident Management)	3	2	1	
4.5	Обработка запросов (Request Fulfilment)	2	1	1	
4.6	Управление проблемами (Problem Management)	3	2	1	
4.7	Управление доступом (Access Management)	2,5	1,5	1	
4.8	Функция Service Desk (Диспетчерская служба)	3	2	1	
4.9	Другие функции эксплуатации услуг	2	1	1	
4.10	Технологии и инструменты (Technology and tools)	2,5	1,5	1	
4.11	Вопросы внедрения	2	1	1	
4.12	Промежуточная аттестация	2	0	2	Тестирование
5	Выполнение и защита выпускной работы	5	0	5	
6	Итоговая аттестация	2	0	2	Тестирование
	Итого	128	77,5	50,5	