

Учебен план

Ключова компетентност: Дигитална компетентност
 Курс: Оптимизиране на процесите за ИТ услуги
 Форма на обучение: Дневна, вечерна, съботно-неделна, дистанционна
 Изпит: Обучението приключва с полагане на писмен изпит
 Преподавателски състав: Сертифицирани преподаватели от Adecco, отговарящи на изискванията за квалификация и опит със завършено висше образование в направление на преподаване и минимум 3 (три) години професионален опит.

Учебна група

10 – 24 курсиста
 В педагогическата теория и практика е общоприето разбирането, според което положителните взаимоотношения учител – ученик, както и между самите ученици са необходимо условие за оптимизиране на образователните резултати. Функционалното значение на груповата учебна работа се проявява при повече от 10 участника, като се гарантира процес на централизация на комуникацията. Проявява в следните аспекти:

- Съдейства за усъвършенстване на вътрешноколективните отношения, на уменията за групова дейност; за развитие на чувството за лична и колективна отговорност; за изграждане на положителни черти на волята и характера и др.
- Стимулира съревнованието между учениците и развитието на умения за организация и координация на съвместните действия; развитието на самоконтрол и самооценка у учениците.

#	Описание	Брой часове по теория	Брой часове по практика	Общ брой часове
1.	Поддръжка на жизнения цикъл	3	5	8

Във версия 3 се разглежда целият жизнен цикъл на услугите, започвайки от стратегическото планиране и завършвайки с извеждането им от употреба.

2.	Стратегия по поддръжката	3	6	9
----	---------------------------------	---	---	---

Включени следните 3 процеса:

Управление на финансите – Описва финансовите аспекти на ИТ (accounting, budgeting, charging, funding и др.).

Управление на портфолиото от услуги - Този процес управлява портфолиото от услуги и включва услугите, които ще се развиват през следващите няколко години, както и поддръжка на вече съществуващите услуги.

Управление на търсенето – Описва важността на услугите от бизнес гледна точка и се стреми да адресира бизнес нуждите в бъдеще, както и възможността доставчиците на услуги да отговорят на тези нужди

3. Проект на услугата

4

6

10

Управление на каталог с услуги – процес за създаване и поддръжка на Service catalogue за ИТ услугите в компанията.

Управление на нивото на услугите - Процес за създаване и поддръжка на Service Level Agreements (SLA) в организациите. Той използва Service Catalogue и на негова база изгражда отделните SLA, Operational Level Agreements и Underpinning Contracts (UCs).

Управление на надежността и достъпността – Този процес е отговорен за дефиниране, дизайн, наблюдение и контрол на всички параметри, свързани с достъпността на услугите

Управление на непрекъсваемостта - Отговорен за намаляване риска от цялостен срив и създаване на disaster recovery план, който е съобразен с Business Continuity плана на компанията.

Управление на доставките – Процес, отговорен за комуникацията с външни доставчиците. Мониторира договорите и следи за тяхното изпълнение и подновяване.

Управление на информационната сигурност - Отговаря за дефиниране на политиките за сигурност в компанията и одитира спазването им.

Управление на капацитета - Отговорен за дефиниране, дизайн, наблюдение и контрол на всички параметри, свързани с необходимостта от капацитета на услугите. В тази публикация Service Catalogue Management е изведен като отделен процес.

4. Операции на поддръжката 3 6 9

Управление на събитията – Процес, отговорен за управление на събитията, възникнали по време на оперирането на ИТ инфраструктурата.

Управление на инцидентите – Този процес формализира отстраняването на инциденти в ИТ (регистрация, класификация, приоритизация, ескалация и др.).

Управление на заявките – Отговаря за формализирането на процеса по обработка на клиентските заявки за услуги (например инсталация на нов компютър, създаване на отчет и др.).

Управление на проблемите - Процесът е отговорен за управление жизнения цикъл на обработка на проблеми, възникнали при работата на услугите. Основната му цел е да предотврати възникването на повтарящи се инциденти и проблеми.

Управление на достъпа - Спомага за осигуряване конфиденциалността на информацията и нейната цялост чрез регламентиране достъпа на потребителите до услугите.

Поддръжка (функция) - Представява събирателна точка за контакт между ИТ и бизнес отделите в организацията. Цялата комуникация от бизнеса към ИТ преминава през тази функция.

Управление на приложенията (функция) - Отговоря за управлението на приложенията през жизнения цикъл на услугите.

Техническо управление (функция) - Грижи се за

ежедневните дейности, необходими за управлението на ИТ инфраструктурата.

Управление на ИТ операциите (функция) - Отговаря за стабилността на услугите, както и за подобряване на тяхното качество

5. Непрекъснато подобрене на услугите 3 6 9

Непрекъснато подобрене на услугите е обвивка, която се използва през целия жизнен цикъл. Фокусира се върху общата им устойчивост. Дефинирането на отчети и Key Performance Indicators (KPIs) за услугите, ИТ компонентите и процесите са също част от този елемент.

Общо: **16 29 45**

Обучението приключва с полагане на писмен изпит (тест).
Успешно положилите изпит участници получават удостоверение за придобита ключова компетентност.