

# **INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY**

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

## **ITIL Direct, Plan and Improve (DPI). Постановка целей, определение направления развития организации, формирование и реализация планов по достижению целей**

### **Программа**

#### **Модуль 1: Введение**

- Обзор содержимого курса
- Схема сертификации ITIL<sup>®</sup> 4
- Обзор целей и задач курса
- Обзор компонент курса
- Программа курса

#### **Модуль 2: Основные компоненты DPI**

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Базовые принципы постановки целей и определения направления развития (Direction)
- Базовые принципы формирования планов по достижению целей (Planning)
- Базовые принципы реализации планов по достижению целей (Improvement)
- Другие важные элементы DPI

#### **Модуль 3: Взаимосвязь DPI с цепочкой создания ценности (Service Value Chain) и основополагающими принципами (Guiding Principles)**

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Взаимосвязь DPI с цепочкой создания ценности (Service Value Chain)
- Взаимосвязь DPI основополагающими принципами (Guiding Principles)

## **Модуль 4: Роль постановки целей и определения направления развития (Direction) в управлении стратегией**

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Введение в управление стратегией (Strategy Management)
- Разработка эффективной стратегии

## **Модуль 5: Реализация стратегии**

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Управление рисками (Risk Management)
- Принятие решений в части управления портфелем (Portfolio Management)
- Использование методологий Governance, управления рисками и Compliance (GRC) при разработке вектора развития (Directing)

## **Модуль 6: Основы аудита (оценки состояния) и планирования**

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Основные концепции, применяемые при проведении оценки состояния
- Элементы эффективной оценки состояния
- Основные концепции, применяемые для планирования развития

## **Модуль 7: Проведение оценки состояния с применением «карт потоков ценности» (Value Stream Maps, VSM)**

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Введение в понятие «карты потоков ценности» (Value Stream Maps, VSM)
- Разработка карт потоков ценности
- Дополнительная информация по использованию карт потоков ценности

## **Модуль 8: Измерения и отчётность в части непрерывного улучшения**

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Основы измерений и отчётности

- Балансировка показателей и метрик (Alignment of Measurements and Metrics)
- Ключевые факторы успеха (CSF) и ключевые индикаторы производительности (KPI) деятельности непрерывного улучшения

## **Модуль 9: Связь измерений деятельности непрерывного улучшения с четырьмя основными факторами (Four Dimensions) и системой ценности сервисов (Service Value System, SVS)**

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Связь измерений деятельности непрерывного улучшения с четырьмя основными факторами (Four Dimensions)
- Цепочка ценности сервисов и практики непрерывного улучшения

## **Модуль 10: Принципы и методы управления организационными изменениями (ОСМ)**

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Основы управления организационными изменениями (ОСМ)
- Взаимосвязь ОСМ, DPI и цепочки ценности сервисов (Service Value Chain)
- Управление сопротивлением персонала (Resistance) и фиксация результатов (Reinforcement)

## **Модуль 11: Основные принципы и методы эффективных коммуникаций**

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Обзор основных методов эффективных коммуникаций
- Выстраивание отношений с заинтересованными лицами (Stakeholders)

## **Module 12: Разработка системы ценности сервисов (SVS) с использованием четырёх основных факторов (Four Dimensions)**

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Организация и люди в системе ценности сервисов
- Партнёры и поставщики в системе ценности сервисов
- Поток ценности в системе ценности сервисов
- Информация и технологии в системе ценности сервисов

## **Заключение**

# **INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY**

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ К Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

[www.iba.kz](http://www.iba.kz)

[info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)