INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY
www.iba.kz | info@iba.kz | +7 702 777 4411
г. Алматы ул. Шашкина 24 (БЦ K Plaza) офис 1

№ 79540/IBA от 12.11.2026

CENTRAL ASIAN ASSOCIATION FOR ACCREDITATION OF EDUCATION

International Business Academy обладает международной институциональной аккредитацией в сфере образования, подтверждающей соответствие международным стандартам качества образовательной деятельности

Коммерческое предложение для компании «»

Условия сотрудничества

«International Business Academy» приглашает Вас принять участие в обучении по теме: «Основы ITIL v4: обзор основных принципов и практик управления».

Стоимость без НДС: 365 000 тенге.

Стоимость с НДС: 423 400 тенге (включает НДС 16%).

Цена на 2027 год с учетом индексации 10%: 401 500 тенге без НДС; 465 740 тенге с НДС (включает НДС 16%).

*Компания ИП International Business Academy с 2026 года работает на общеустановленном режиме налогообложения с НДС.

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Количество участников: 1 человек

Продолжительность обучения: 3 дня (24 академ.часов)

Даты проведения:

Алматы: 23-25 ноября 2026, 15-17 февраля 2027, 6-8 апреля 2027, 20-22 июня 2027, 8-10 августа 2027, 11-13 октября 2027, 19-21 декабря 2027

Онлайн: 21-23 сентября 2026, 20-22 октября 2026, 10-12 января 2027, 21-23 марта 2027, 16-18 мая 2027, 19-21 июля 2027, 26-28 сентября 2027, 28-30 ноября 2027

* даты требуют дополнительного согласования

Расписание: с 10:00 - 17.30

В стоимость обучения входит: обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (3 месяца), обед и кофе-брейк в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

Просим заключить договор заранее как минимум за 1-2 месяца до начала обучения и нам необходимо забронировать даты с тренером.

Исполнитель:



Руководитель Батухтина Н.Е.

International Business Academy — обучение, ориентированное на практический результат, развитие сотрудников и рост эффективности бизнеса.

Описание программы:

1. Введение в Service Management
2. Service Management и происхождение ITIL
3. Обзор основных терминов, ключевых концепций, и преимуществ процессного подхода в управлении услугами в области ИТ (IT Service Management)
4. Термины и определения:
    - Организация, Поставщик и Потребитель. Заинтересованные лица
    - Продукты и Услуги: сравнение их ценностей, особенностей предоставления и поддержки
    - Ценность, полезность, гарантии Услуг
5. Особенности предоставления Услуг (важные характеристики Услуг, параметры, характеристики ценности)
6. **Практическая работа:** описание полезности Услуги в спецификации
7. Термины и определения:
    - Составляющие элементы услуг: активы, процессы
    - Взаимосвязь между процессами и услугами / продуктами
    - Система создания ценности (Service Value System, SVS)
    - Жизненный цикл Услуг и Продуктов
    - Цепочка создания ценности (Service Value Chain)
8. Четыре аспекта управления услугами (Dimensions of Service Management) и влияние внешних факторов
9. Основополагающие принципы предоставления и непрерывного улучшения услуг и продуктов
10. Взаимосвязь между продуктами, ресурсами и услугами
    - Соглашения об уровне услуг (SLA), операционные соглашения (OLA) и поддерживающие контракты (UC)
11. Модель отношений поставщика и потребителя
    - Предоставление Услуг и Продуктов
    - Потребление услуг и продуктов
    - Логика принятия решения о целесообразности потребления Услуг / Продуктов
12. Принципы взаимодействия Поставщика и Потребителя при создании ценности (Co-Creation Value)
13. Квалификационная схема ITIL v4
14. **Обзор ключевых практик (процессов) ITIL**. Разъяснение важных элементов процессов, таких как: цели процесса, ценность для бизнеса (обоснование инвестиций в его развитие), задачи процесса, основные процедуры (активности) процесса, роли, ключевые показатели эффективности, основные заблуждения и догмы, препятствующие реализации

Deliver & Support: предоставление продуктов и услуг, обеспечение поддержки пользователей и выполнения ежедневных операций. Рассматриваются следующие практики: Управление инцидентами, Управление проблемами, Мониторинг и управление событиями, Управление сервисными запросами, **Сервис-деск**, Управление техническими средствами, Управление программными средствами, Управление Операциями

Design & Transition: проектирование и производство. Рассматриваются следующие практики (процессы): Управление проектами, Управление проектированием услуг, Управление мощностью

и доступностью, Управление непрерывностью, Управление информационной безопасностью, **Контроль изменений**, Управление активами, Управление конфигурациями, Управление релизами и развёртыванием, **Управление знаниями**

Governance: взаимодействие IT и бизнеса. Рассматриваются следующие практики (процессы): Взаимодействие с Бизнесом, Управление рисками, Управление стратегией, Управление Финансами, Управление портфелем

Engage: взаимодействие IT и бизнеса. Рассматриваются следующие практики (процессы): Управление Спросом, Управление каталогом услуг, Управление Уровнем услуг

Obtain / Build: приобретение или производство продуктов и услуг. Рассматриваются следующие практики: Управление поставщиками, Управление разработкой программного обеспечения, Управление инфраструктурой и платформами, Управление тестированием и валидацией

Continual Improvement: оценка предоставляемых продуктов и услуг, их анализ и поиск путей для непрерывного повышения качества. Рассматриваются следующие практики: Непрерывное улучшение, Измерение и отчётность

8. Перечень предоставляемых на курсе материалов

Предоставляется в бумажном или электронном виде книга, содержащая:

- слайды курса
- практические задания + примеры ответов на практические задания (выдаются после их выполнения)
- контрольные вопросы (с примерами ответов на них — после выполнения заданий)

Кроме этого в электронном виде выдаются материалы, необходимые для практической работы с регламентами процессов и их реализацией на предприятии, электронные книги, и т.д. объёмом примерно 700 Мб.

Основные компоненты электронного набора материалов включают:

- Электронные книги и практические руководства других авторов схожего содержания на тему «IT Service Management» или близкие темы
- Примеры вопросов сертификационных тестов линейки ITIL 4: «ITIL v4 Foundation» и другие
- Книги и модели по аудиту и контролю качества реализации процессов: COBIT, CMMI, TIPA и другие
- Набор стандартов ISO в электронном виде: ISO 9000, 20000, 27000 (части 01 — 06), 15504 (аудит процессов), и другие
- Подборка нескольких десятков полезных статей на тему IT Service Management (этот набор периодически пополняется)
- Примеры (шаблоны) регламентов процессов, разработанные с учётом рекомендаций ITIL и ISO 20000, на основе которых легче / быстрее можно сформировать регламенты процессов для своей компании. Разработка процессов, начиная с качественных шаблонов (не с «чистого листа») — самый быстрый способ их построенияи достижения максимальной эффективности их работы за минимальное время!