№ 28854/IBA от 12.07.2025

Коммерческое предложение по обучению для компании «»

По теме:

«ITIL PRACTITIONER: ЭФФЕКТИВНЫЕ ПРАКТИКИ ВЕДЕНИЯ ПРОЕКТОВ В ОБЛАСТИ ITSM»

От International Business Academy

2025

International Business Academy благодарит Вас за внимание к нашей компании и предлагает ознакомиться с коммерческим предложением по организации и проведению семинара

Наши конкурентные преимущества:

- **Индивидуальная разработка программ под заказ**
- **Mini ассессмент + отчет (по договорённости с клиентом)**
- **Большой выбор тренеров**
- **Персональный менеджер, курирующий проект**
- **Посттренинговая поддержка 6 месяцев**
- **Программы лояльности для постоянных клиентов**
- **Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана**
- **Обучение в рамках международных стандартов**

E-mail: info@iba.kz
Сайт: http://www.iba.kz/ Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411
Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:

ТОО «International Business Academy» приглашает Вас принять участие в обучении по теме: "ITIL Practitioner: эффективные практики ведения проектов в области ITSM".

Стоимость обучения: 423500 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС). Цена на 2026 год с учетом индексации 10% составит 465850 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Даты проведения:

Алматы:
20-22 августа 2025
22-24 декабря 2025
20-22 января 2026
23-25 марта 2026
7-9 апреля 2026
15-17 июля 2026
20-22 сентября 2026
21-23 октября 2026
14-16 января 2027
10-12 марта 2027
9-11 июня 2027
15-17 сентября 2027
20-22 декабря 2027

Онлайн:
18-20 августа 2025
17-19 сентября 2025
26-28 ноября 2025
22-24 декабря 2025
4-6 февраля 2026
19-21 мая 2026
18-20 августа 2026
18-20 ноября 2026
23-25 декабря 2026
13-15 апреля 2027
25-27 мая 2027
13-15 июля 2027
17-19 августа 2027
12-14 октября 2027

* даты требуют дополнительного согласования

E-mail: info@iba.kz
Сайт: http://www.iba.kz/ Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411
Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

Продолжительность: 24 академических часов

Время: с 10:00 до 17:30.

Количество участников: 1 человек

В стоимость обучения входит: обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (6 месяцев), обед и 2 кофе-брейка в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

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

Исполнитель: Батухтина Н.Е

Информация о компании.

International Business Academy– это:

1. Рекомендации. Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана. Компания более 10 лет на рынке за это время зарекомендовала себя, как надежного поставщика услуг.

2. Персональный менеджер, курирующий проект. Каждый проект курирует отдельный менеджер, который закреплен за Вашей компанией

3. Лучшие эксперты. Профессиональный состав привлекаемых к процессу обучения преподавателей, успешных экспертов, консультантов, топ-менеджеров крупных корпораций.

4. Актуальность и польза. Наши программы отражают самые современные методики с учетом изменения рынка и законодательства.

5. Формат обучения. Мы предлагаем нашим клиентам несколько форматов обучения:
   — Очный и Онлайн формат открытых, корпоративных и индивидуальных семинаров.

6. Пост-тренинговые анализ и поддержка в течении 6 месяцев. Мониторинг результатов

тренингов в рабочем процессе, рекомендации от тренера.

7. Индивидуальный подход. Все, начиная от содержания, места и времени проведения тренингов может быть настроено в соответствии Вашим потребностями.

8. Принципиально высокий уровень сервиса. Мы создали все условия для максимального вовлечения в обучение: от удобных кресел и современного презентационного оборудования, до удобной локации.

9. Международные стандарты обучения. Обучение в рамках международных стандартов, с адаптаций под реалии казахстанского бизнеса.

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:

Введение

- Представление участников. Цели и задачи курса.
- Изучение практического сценария и распределение ролей.
- Общий обзор метода непрерывного улучшения (CSI Approach).
- Обзор основополагающих принципов проведения сложных изменений.

Определение видения улучшений и текущего состояния (What is the vision? Where are we now?)

- Описание текущей ситуации и контекста.
- Идентификация и анализ заинтересованных лиц.
- Проведение оценки текущей ситуации и «бенчмаркинг».
- **Практическая работа:** выявление основных заинтересованных лиц и описание их основных целей; проведение SWOT анализа; фиксация результатов анализа.

Управление организационными изменениями Organizational Change Management (OCM)

- Роль и влияние OCM при проведении сложных изменений. Методы OCM.
- Кривая изменения эмоционального состояния при проведении изменений.
- Три фазы изменения по Вильяму Бриджу. Цикл Гарнера.
- Основные правила построения отношений и вовлечения людей в проект.
- **Практическая работа:** решение практических задач и контрольных вопросов.

Определение целей проекта. Создание «Бизнес плана»

(Where do we want to be?)

- Проведение анализа несоответствий «gap analysis».
- Определение и согласование целей, задач и метрик.
- Анализ жизнеспособности (реальности достижения целей).
- Расстановка приоритетов.
- Создание Бизнес плана и соглашений.
- **Практическая работа:** заполнение формы анализа заинтересованных лиц и реестра улучшений; создание начальной версии (черновика) бизнес плана; презентация.

Организация эффективного взаимодействия (коммуникаций)

- Основные принципы эффективного взаимодействия (коммуникаций).
- Основные техники и типы взаимодействия (коммуникаций).
- Организация встреч и совещаний.**Планирование проекта. Создание «дорожной карты»**
  (How do we get there?)
- Определение контекста планирования и создание плана проекта:
  - методы планирования;
  - использование итерационного подхода при планировании улучшений;
  - использование пяти аспектов Service Design для контроля охвата планирования;
  - Использование Balanced Scorecard при планировании метрик процессов, существующих методологий и методов;
- Согласование и утверждение плана.
- **Практическая работа:** создание плана проекта и плана взаимодействия (Communication Plan). Использование шаблонов Balanced Scorecard Template и Meeting Notes Template при создании планов.

Измерения и использование метрик при проведении изменений

- Определение и согласование ключевых факторов успеха (CSFs) на основе целей проекта.
- Определение метрик (KPIs) и способов их измерения для измерения степени достижения CSFs. Использование COBIT для каскадирования целей. Использование метрик различных категорий и типов.
- Проведение оценок и составление отчётов. Использование DIKW модели и Report Worksheet Template при составлении отчётов.
- **Практическая работа.** Решение практических задач и контрольных вопросов.

Управление проектом на этапе исполнения

(Did we get there?)

- Использование шаблона Benefits Realization Review Template и различных видов графических отчётов для отслеживания хода и результатов выполнения задач.
- Управление сопротивлением персонала.
- **Практическая работа.** Использование Communication Success Criteria Worksheet.

Фиксация результатов изменений

(How do we keep the momentum going?)

- Методы фиксации результатов организационных изменений, обеспечивающие **гарантии не возврата** к предыдущему состоянию.
- Идентификация последующих шагов цикла непрерывного улучшения.

Заключение

Перечень предоставляемых на тренинге материалов

В рамках тренинга предоставляется в «бумажном виде» книга, содержащая:

— слайды курса в распечатанном виде

— практические задания и контрольные вопросы + примеры ответов на практические задания и контрольные вопросы (выдаются после их выполнения).

Кроме этого в электронном виде выдаются материалы **и шаблоны документов** для применения их на практике и при выполнении работ на курсе, электронные книги, и т.д. объёмом примерно 700 Мб.

Основные компоненты электронного набора материалов включают:

— Набор шаблонов документов, рекомендуемых для применения на практике при организации сложных изменений

— Книги ITIL v.3 / 2011

— Материалы для подготовки к сертификационному тесту «ITIL Practitioner», включая наборы тренировочных тестов (test dumps)

— Электронные книги и практические руководства других авторов схожего содержания на тему «IT Service Management» или близкие темы

— Книги и модели по аудиту и контролю качества реализации процессов: COBIT, CMMI, TIPA

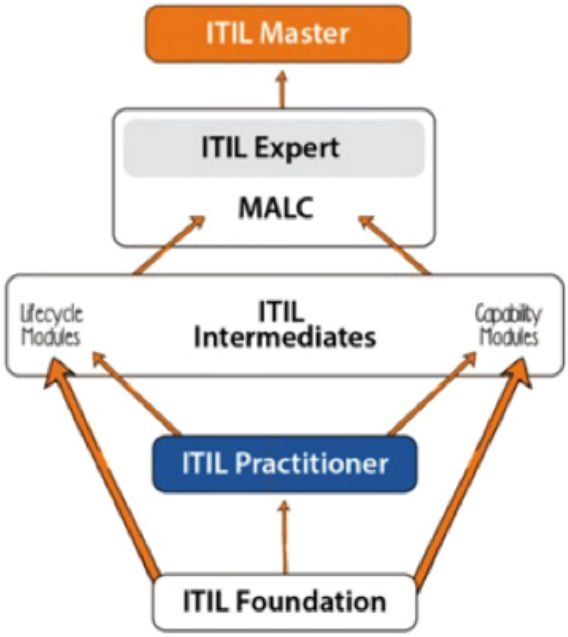
— Набор стандартов ISO в электронном виде: ISO 9000, 20000, 27000 (части 01 — 06), 15504 (аудит процессов) и другие

— Подборка нескольких десятков полезных и важных статей на тему IT Service Management (этот набор периодически пополняется)

Как этот тренинг связан с другими тренингами ITIL ?

What is ITIL Practitioner?

- Foundation is a Prerequisite
- Not Replacing Intermediates
- Complementary to CSI
- Receive 3 credits in the Scheme



E-mail: info@iba.kz
Сайт: http://www.iba.kz/ Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411
Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)