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

№ 79727/IBA от 13.11.2026

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: «ITIL Practitioner: эффективные практики ведения проектов в области ITSM».

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: 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, 18-20 января 2028, 16-18 мая 2028, 14-16 сентября 2028

Онлайн: 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, 22-24 февраля 2028, 19-21 апреля 2028, 17-19 июля 2028

* 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:

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 ?

