

**Коммерческое предложение
по обучению
для компании «»**

По теме:

**«ITIL V4 SPECIALIST: CREATE, DELIVER
AND SUPPORT (CDS). СОЗДАНИЕ,
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА ИТ-
ПРОДУКТОВ И ИТ-СЕРВИСОВ»**

От ИП International Business Academy

2026

**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 ассесмент + 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**

УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:

ИП International Business Academy приглашает Вас принять участие в обучении по теме: "ITIL v4 Specialist: Create, Deliver and Support (CDS). Создание, предоставление и поддержка ИТ-продуктов и ИТ-сервисов".

Стоимость обучения: 365000 тенге без НДС. Цена на 2027 год с учетом индексации 10% составит 401500 тенге без НДС.

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

*НДС 16% будет добавлен в счет на оплату.

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Даты проведения:

Алматы:

27-29 марта 2026
13-15 июля 2026
23-25 сентября 2026
6-8 октября 2026
16-18 февраля 2027
2-4 марта 2027
22-24 июня 2027
17-19 августа 2027
9-11 сентября 2027
1-3 декабря 2027

Онлайн:

20-22 мая 2026
18-20 августа 2026
25-27 ноября 2026
23-25 декабря 2026
11-13 января 2027
14-16 апреля 2027
14-16 июля 2027
5-7 октября 2027
27-29 декабря 2027

* даты требуют дополнительного согласования

тренингов в рабочем процессе, рекомендации от тренера.

7. Индивидуальный подход. Все, начиная от содержания, места и времени проведения тренингов может быть настроено в соответствии Вашими 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 адаптацией под реалии казахстанского бизнеса.

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:

Модуль 1: Организация и культура

Структура Организации

Практическое задание: анализ преимуществ и недостатков «кросс-функциональных автономных рабочих групп с обслуживающим лидерством»

Культура организации

Культура рабочих групп (team culture)

Практическое задание: формирование плана слияния культур при объединении организаций

Клиент ориентированное мышление и позитивные коммуникации

Оценка удовлетворённости сотрудников

Модуль 2: Управление человеческими ресурсами

Workforce and Talent Management Practice

Планирование трудовых ресурсов

Оценка результатов на основе объективных измерений и отчётов

Управление компетенциями

Практическое задание: формирование планов обучения персонала. Использование карт компетенций

Управление сопротивлением персонала

Фиксация результатов орг. и культурных изменений («армирование»)

Модуль 3: Информационные технологии, лежащие в основе создания (изменения), предоставления и поддержки продуктов и услуг

Требования к продуктам автоматизации процессов:

- Настройки рабочего процесса и взаимодействия
- Наличие необходимых отчётов и расширенной аналитики
- Интеграция и обмен данными

Критерии выбора продуктов автоматизации и процесс их внедрения

Практическое задание: формирование требований к системе автоматизации процессов

Роботизация рутинных процессов (RPA)

Применение искусственного интеллекта и автоматизированного обучения

Модуль 4: Потоки создания ценности

Анатомия потока создания ценности (Anatomy of a Value Stream)

Карты потока ценности (Value Stream Mapping)

Модель потока ценности при создании или изменении продуктов и услуг

Практическое задание: изучение структуры бизнес обоснования (business case)

Модель потока ценности при поддержке продуктов и услуг

Практическое задание: разработка жизненного цикла обращений, принципов категоризации и способов (кодов) закрытия обращений

Модуль 5: Расстановка приоритетов и управление работами

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Телефон и WhatsApp: +7 702 777 4411

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

Управление очередями или журналами работ (Queues, Backlogs)

Техники расстановки приоритетов выполнения работ

Методы ускорения выполнения работ (Shift-Left Approach)

Модуль 6: (опционально, при наличии времени)

Варианты коммерческих поставок и их источников

Анализ «производить или покупать»

Модели предоставления услуг

Заключение