

№ 61452/IBA от 21.12.2024

**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 International Business Academy**

**2024**

**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**

---

**Е-mail: [info@iba.kz](mailto: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 v4 Specialist: Create, Deliver and Support (CDS). Создание, предоставление и поддержка ИТ-продуктов и ИТ-сервисов".

**Стоимость обучения:** 385000 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).  
Цена на 2025 год с учетом индексации 10% составит 423500 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

**Место проведения:** очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

### Даты проведения:

Онлайн:

28-30 мая 2025

2-4 декабря 2025

2-4 марта 2026

28-30 мая 2026

30 августа-1 сентября 2027

13-15 октября 2027

\* даты требуют дополнительного согласования

**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



## **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**

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

