

№ 23886/IBA от 28.06.2026

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

**По теме:**

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

**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 Practitioner: эффективные практики ведения проектов в области ITSM".

**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:

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:

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

**Продолжительность:** 24 академических часов

**Время:** с 10:00 до 17:30.

**Количество участников:** 1 человек

---

Е-mail: [info@iba.kz](mailto: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



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

