

**Учреждение дополнительного профессионального образования  
«Энергетический институт повышения квалификации  
Публичного акционерного общества энергетики  
и электрификации Кубани»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор

УДПО «Энергетический институт  
повышения квалификации  
ПАО «Кубаньэнерго»

 **Е.В. Рудь**

2018 г.

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
(дополнительная образовательная программа)  
**«Служба управления с System Center Service Manager»**  
(40 час.)

Краснодар, 2018

## Пояснительная записка

### 1. Общие положения.

1.1. Курс знакомит с особенностями использования System Center Service Manager: управление инцидентами и проблемами, управление службами, настройка портала самообслуживания, получение и анализ отчетов, управление релизами.

В курсе рассматриваются вопросы подготовки среды для работы System Center Service Manager.

1.2. Цель обучения: Формирование знаний и навыков, необходимых для управления ИТ-службами с System Center Service Manager

1.3. Категория слушателей:

Опытные администраторы крупных центров обработки данных

Последовательность изучения некоторых тем в случае необходимости разрешается изменять, но при обязательном условии, что программа будет выполнена полностью по содержанию и объему количества часов.

К концу обучения каждый слушатель должен уметь выполнять работы, предусмотренные квалификационной характеристикой, в соответствии с требованиями производства или предприятия.

### 2. Организация обучения.

2.1. Обучение организуется УДПО «Энергетический институт повышения квалификации ПАО «Кубаньэнерго», в соответствии с прилагаемой программой обучения.

2.2. Для проведения занятий приглашаются преподаватели вузов и наиболее подготовленные специалисты.

2.3. Начальный уровень подготовленности слушателей, для которых предназначена данная программа - высшее или среднее специальное образование.

Знание Windows Server 2008 R2 и Windows Server 2012

Знание SQL Server 2008 R2 и SQL Server 2012

Понимание процессов управления ИТ, включая ITIL© и MOF

2.4. Формы обучения: лекция, работа в группах, обучение на ситуациях, заполнение документов, письменные опросы, индивидуальные консультации, тренажерная подготовка. При обучении используются технические средства, наглядные и раздаточные материалы.

2.5. В процессе самостоятельной подготовки слушатели изучают материал в объеме основных положений нормативных и инструктивных документов с учетом рекомендаций преподавателя, проводившего консультацию по самостоятельной подготовке.

2.6. Продолжительность обучения – 40 часов.

2.7. Теоретическое обучение осуществляется в учебных группах численностью 5 – 60 человек, производственное – численностью 5 – 30 человек, а обучение по профессиям тренажерной подготовки, 2 – 10 человек.

2.8. Последовательность изучения некоторых тем в случае необходимости разрешается изменять, но при обязательном условии, что программа будет выполнена полностью по содержанию и объему количества часов.

2.9. К концу обучения каждый слушатель должен уметь выполнять работы, предусмотренные квалификационной характеристикой, в соответствии с требованиями производства или предприятия.

2.10. В конце обучения по курсу: «Служба управления с System Center Service Manager» каждый обучаемый проходит итоговый контроль знаний.

2.11. По итогам обучения слушатели получают удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**  
 дополнительной образовательной программы  
 «Служба управления с System Center Service Manager»  
 (40 час.)

№ п/ п	Дисциплины	Всего (час.)	Объемы занятий, часов		Дистанцион ная подготовка	Форма контроля
			лекц.	практ. зан.		
1.	Обзор управления службами	2	2			
2.	Установка System Center 2012 R2 Service Manager	4	2	2		
3.	Ключевые понятия и функции Service Manager	4	2	2		
4.	Настройка Service Manager	4	2	2		
5.	Интеграции Service Manager с гибридным облаком	4	2	2		
6.	Управление инцидентами и проблемами	4	2	2		
7.	Управление изменениями и релизами	2		2		
8.	Настройка и управление каталогом служб	2		2		
9.	Автоматизация бизнес-процессов с Orchestrator	2	2			
10.	Настройка управления уровнем обслуживания	4	2	2		
11.	Использование отчетов и анализ данных в Service Manager	2	2			
12.	Дополнительные способы устранения неполадок и аварийное восстановление	2		2		
13.	Создание форм и элементов в Service Manager с помощью средства разработки Service Manager	2		2		
14.	Итоговая аттестация	2				Зачет
<b>Всего часов:</b>		<b>40</b>	<b>18</b>	<b>20</b>		<b>2</b>

Первый проректор



Т. З. Пономаренко