

Система управления IT Сервисами (СУИС) Курс Ведущего Аудитора

Руководство слушателя

www.bsigroup.com

Данные материалы предназначены для личного использования участниками тренинга, проводимого BSI.

...making excellence a habit.™

Добро пожаловать на курс Ведущего Аудитора по международному стандарту ISO/IEC 20000-1:2011, разработанный BSI!

Преподаватель и иные сотрудники BSI приветствуют Вас на этом курсе. Мы нацелены на то, чтобы провести лучший и авторитетнейший курс среди доступных в области аудита систем управления ИТ сервисами третьей стороной в соответствии с требованиями ISO/IEC 20000-1:2011.

Мы полагаем, что вы сможете добиться значительных успехов и получите максимальные выгоды от курса, если примете полноценное участие в дискуссиях и упражнениях. Участие в курсе дает лучшее понимание и создает прочную основу для дальнейшего развития Вашей компетенции.

Расписание

Пожалуйста, возвращайтесь в класс вовремя после перерывов на кофе и обеда. Настоящий план включает подробное расписание курса.

Персональные вещи

Пожалуйста, не оставляйте ценные вещи без присмотра. Храните их при себе, либо в месте, гарантирующим их неприкосновенность.

Запись

Пожалуйста, не используйте никакие записывающие устройства, так как они ограничивают непосредственное общение и дискуссии.

Безопасность

Пожалуйста, ознакомьтесь с инструкциями по безопасности, с действиями, которые должны быть предприняты в случае пожара, включая расположение пожарных/запасных выходов в лекционной комнате и в других помещениях, в которых Вы можете присутствовать во время этого курса.

Курение

Пожалуйста, не курите в лекционной комнате и в других комнатах, предназначенных для проведения курса.

Мобильные телефоны

Пожалуйста, выключите Ваши мобильные телефоны на время занятий.

Расписание

День 1

Время	Тема
10:00	Представление
	Знакомство со слушателями
	Обзор структуры курса и цели обучения
	Описание Системы Управления ИТ Сервисами (СУИС)
	Описание процессного подхода и элементы PDCA-цикла
	Пояснение назначения, задач и преимуществ СУИС, основанной на ISO 20000
	Пояснение соотношения между ISO 20000 и ITIL
	Пояснение назначения и смысла требований стандарта ISO/IEC 20000-1:2011
17:30	Итоги Дня 1
18:00	Окончание Дня 1

День 2

Время	Тема
10:00	Обзор Дня 1
	Обзор требований ISO/IEC 20000-1:2011
	Основные черты аудита
	Определение сроков аудита
	Идентификация различных видов аудита
	Обзор процесса аудита и стандарт ISO 19011:2011
	План и Программа Аудита
	Управление Программой Аудита
	Действия во время аудита
	Организация аудита системы менеджмента
	Характерные черты и компетенция аудиторов систем менеджмента
	Изучение документации (Стадия 1 аудита)
	Планирование аудита
	Подготовка рабочих документов для проведения аудита

17:30	Итоги Дня 2 и вопросы
18:00	Окончание Дня 2

День 3

Время	Тема
10:00	Обзор Дня 2
	Подготовка рабочих документов для проведения аудита (продолжение)
	Проведение вступительного совещания
	Сбор и контроль информации во время аудита
	Техника (методология) аудита
	Результаты аудита и несоответствия
	Практика интервьюирования и техника аудита
17:30	Итоги Дня 3 и вопросы
18:00	Окончание Дня 3

День 4

Время	Тема
10:00	Обзор Дня 3
	Итоги интервьюирования и техника аудита
	Подготовка отчета по аудиту
	Написание отчета по аудиту
	Проведение заключительного совещания
	Сбор информации после проведения аудита по его результатам
17:30	Итоги Дня 4 и вопросы
18:00	Окончание Дня 4

День 5

Время	Тема
10:00	Заключительные вопросы и обсуждения
	Пояснения к Экзамену

	Экзамен
14:00	Окончание курса (по мере сдачи экзамена)