

Необходимость преподавания направления ITIL/ITSM на программах дополнительного бизнес-образования (МВА)

Олейник Александр,

директор Высшей школы бизнес-информатики НИУ ВШЭ



Содержание доклада

В докладе рассматриваются:

- Особенности бизнес-образования ИТ-менеджеров.
- Под ИТ-менеджерами понимаются руководители среднего и высшего звена, занимающиеся поддержкой основных бизнес-процессов в компании на основе ИТ, вопросами оптимизации ИТ-процессов в компании, повышения эффективности использования ИТ.
- Необходимость и особенности преподавания ITIL/ITSM на программах MBA.
- Используется опыт обучения в ВШБИ НИУ ВШЭ на программе MBA.

Требования к современному ИТ-менеджеру

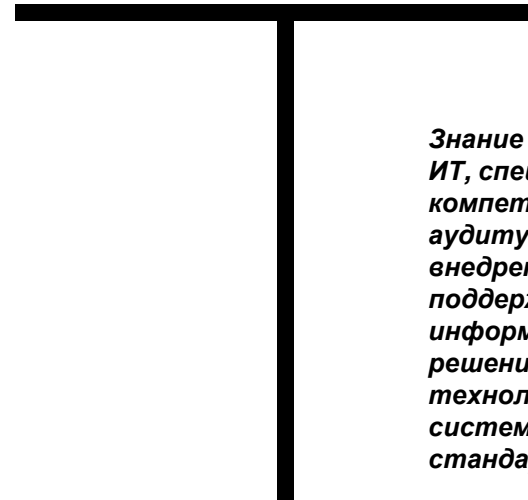
Майкл Хаммер: *Сегодня нужны не узкие специалисты, но «ситуационные менеджеры», способные работать в кросс-функциональных командах в логике создания уникальной ценности для потребителя.*

Задача ИТ директора:

- *увеличение стоимости бизнеса на основе ИТ, умение объяснить бизнесу необходимость инвестиций в ИТ;*
- *повышение результативности, эффективности и экономичности применения ИТ;*
- *увеличение ценности ИТ-услуг для потребителей ;*
- *способность «говорить на одном языке» с другими функциональными менеджерами.*

ИТ – менеджер – ‘Т – man’

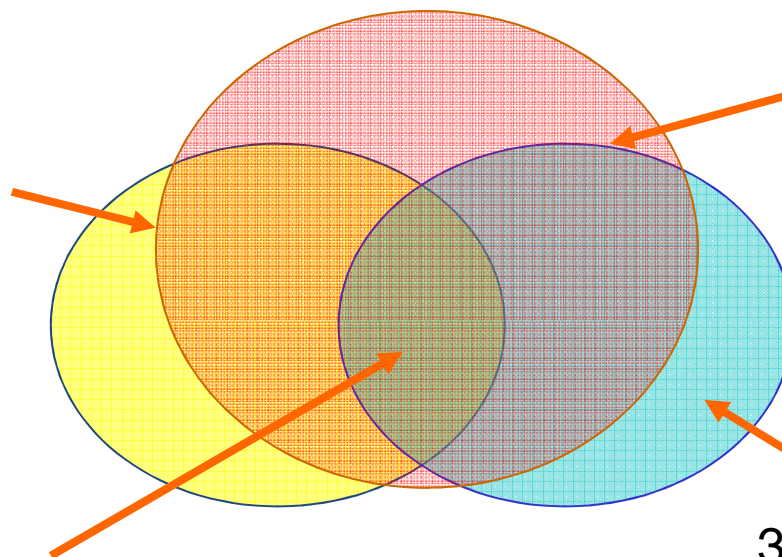
Интегральные компетенции – стратегические компетенции, системное понимание деятельности компании в контекстах внешнего окружения, способность эффективно взаимодействовать в межфункциональной команде, «говорить на одном языке» с другими функциональными менеджерами



Знание функционала ИТ, специальные компетенции по аудиту, внедрению и поддержке информационных решений, технологий и систем, знание стандартов ИТ

Структура программы MBA-ИТ

Дисциплины
управления ИТ



Дисциплины
различных
направлений
менеджмента

Знания выпускника

MBA

Знания экономики и
финансов

Роль и место ITIL/ITSM в бизнес-образовании

Основная цель обучения на программе MBA (специализация - Бизнес-информатика):

- **развивать компетенции современных ИТ-менеджеров, как стратегических менеджеров, способных вывести организации на новые уровни конкурентоспособности и качества деятельности на основе применения современных информационных технологий;**
- **научить системному подходу к решению управленческих задач в области ИТ, основанному на глубоком понимании места и роли ИТ в деятельности предприятия или организации.**

Изучение концепции ITIL/ITSM, как концепции процессного и сервисного подхода, позволяет развить у слушателей компетенции, позволяющие:

- **Применять знания по стратегическому менеджменту, финансам и ИТ для формирования сервисной стратегии компании;**
- **Создать «мост» между бизнесом и ИТ для диалога и выработки совместной позиции по развитию ИТ;**
- **Обеспечить прозрачность инвестиций в ИТ-инфраструктуру;**
- **Разработать на основе сервисной стратегии «язык общения» ИТ с другими функциональными менеджерами и руководством бизнеса;**
- **Превратить ИТ-службу из затратной в зарабатывающую;**
- **Создать систему управления качеством ИТ-услуг и ИТ в целом в соответствии с бизнес-целями компании;**
- **Обеспечить четкую и однозначную взаимосвязь между техническими параметрами ИТ-инфраструктуры и количественными метриками ИТ-услуг.**

Особенность обучения взрослых людей

«Портрет» слушателя программы MBA-ИТ:

Средний возраст	29 лет
Мужчины / Женщины	74% / 26%
Базовое образование:	
Техническое	83%
Экономическое	8%
Гуманитарное	9%
Занимаемая должность:	
Директор, руководитель	47%
Менеджер среднего звена	39%
Менеджер и специалист	14%
Профиль организации:	
Услуги	65%
Торговля	19%
ИТ	10%
Производство	6%

Знания по ITIL/ITSM:

Общий уровень знаний слушателей в области ITSM низкий и ограничивается конкретным практическим опытом слушателей. Большинство компаний ограничивается внедрением 2-3 процессов.

Имеют сертификат по ITIL	17%
Имеют опыт внедрения процессов ITIL	42%
Что-то знают о ITIL/ITSM	53%
Ничего не знают	5%.

Особенности преподавания ITIL/ITSM в ВШБИ:

- Изучение преимуществ и недостатков ITIL/ITSM происходит в тесной взаимосвязи с другими процессными моделями (например, моделями ЖЦ и QM) и процессно-ориентированными методиками (в т.ч. линейкой CMM - CMMI – BPMM - eSCM-SP -...) (дисциплина – Основы процессного управления ИТ);
- Сравнение ITSM с распространенными на практике методами взаимодействия бизнеса и ИТ-службы: ISO 20000, COBIT/Val IT/Risk IT (дисциплина – Взаимодействие бизнеса и ИТ);
- Сравнительный анализ ITIL v.2 и ITIL v.3;
- Самостоятельное изучение слушателями процессов ITIL, не на занятиях;
- Углубленный анализ практики применения ITIL в организациях слушателей (не только в сфере ИТ);
- Отказ от ориентации на конкретные программные решения;
- Практическая направленность: групповая работа и деловая игра по формированию сервисной стратегии компании в связи с бизнес-целями компании;
- Индивидуальный подход к каждому слушателю.

Выводы

Возможные направления совершенствования методики преподавания ITIL/ITSM:

- Донести идеи ITSM до той части слушателей, которая представляет собой бизнес-руководителей среднего звена - непрофессионалов в ИТ;
- Выработать у слушателей сознательный, а не начетнический подход к ITSM;
- Аккумулировать достоверную практическую информацию за счет налаженной обратной связи со слушателями;
- Косвенно способствовать внедрению ITSM (совмещение обучения с неформальными консультациями, повышающими ценность для слушателей);
- Привлечение экспертов-практиков по ITIL/ITSM для преподавания;
- Взаимодействие с itSMF России.