附件1

培训大纲

|  |
| --- |
| **培训议程（AM:9:00~12:00 PM:13:00~17:00）** |
| **时 间** | **主 题** | **内 容** |
| ◎第一天上午 |
| 09:00~09:15 | 培训开始 | * 讲师自我介绍
* 课程介绍与议程介绍及培训注意事项
 |
| 09:15~10:15 | 章节1：IT服务项目经路介绍 | * 什么是IT服务项目经理
* 为什么需要IT服务项目经理
* 谁需要IT服务项目经理
* 如何成为IT服务项目经理
 |
| 10:15~10:30 | 休息 | * 学员可个别提问
 |
| 10:30~12:00 | 章节2：基本概念和方法 | * 基本概念
* 基本方法
* 基本理论体系
 |
| ◎第一天下午 |
| 14:00~15:15 | 章节3：IT服务设计 | * 服务设计概述
* 服务需求识别
* 服务方案设计
* 服务成本预算
 |
| 15:15~15:30 | 休息 | * 学员可个别提问
 |
| 15:30~17:00 | 章节4：IT服务转换 | * 服务转换概述
* 服务转换计划
* 服务转换启动
* 服务转换执行
* 服务转换验收
 |
| ◎第二天上午 |
| 09:00~09:15 | 课程回顾 | * 回顾第一天讲解的知识点
 |
| 09:15~10:15 | 章节5：IT服务运营 | * 业务关系管理
* 人员要素管理
* 流程要素管理
* 技术要素管理
* 质量管理
* 信息安全管理
 |
| 10:15~10:30 | 休息 | * 学员可个别提问
 |
| 10:30~12:00 | 章节6：IT服务改进 | * 七步改进法
* 服务测量
* 服务报告
* 参考实例
 |
| ◎第二天下午 |
| 14:00~15:15 | 章节7：IT服务项目类别 | * IT服务分类
* 常见IT服务项目类型
 |
| 15:15~15:30 | 休息 | * 学员可个别提问
 |
| 15:30~17:00 | 章节8：IT服务项目生命周期 | * 概述
* 项目启动
* 项目规划
* 项目执行和监控
* 项目收尾
 |
| ◎第三天上午 |
| 09:00~09:15 | 课程回顾 | * 回顾第二天讲解的知识点
 |
| 09:15~10:15 | 章节9：IT服务项目管理知识体系 | * 概述
* 项目范围管理
* 项目时间管理
* 项目成本管理
* 项目质量管理
* 人力资源管理
 |
| 10:15~10:30 | 休息 | * 学员可个别提问
 |
| 10:30~12:00 | 章节9：IT服务项目管理知识体系（续） | * 项目沟通管理
* 项目风险管理
* 项目采购管理
 |
| ◎第三天下午 |
| 13:00~14:45 | 章节10：IT服务项目群管理 | * 项目组织
	+ 项目群概述
	+ 项目组织
	+ 典型项目组织
* 项目考核
	+ 项目整体考核
	+ 项目经理考核
 |
| 14:45~15:00 | 休息 | * 学员可个别提问
 |
| 15:00~17:00 | 章节10： IT服务项目群管理（续） | * 项目考核（续）
	+ 项目整体考核
	+ 项目经理考核
 |
| 章节11：IT服务团队建设 | * 优秀团队特性
* 团队建设周期
* 项目经理角色定位
* 团队成员角色定位
 |
| ◎第四天上午 |
| 09:00~09:15 | 课程回顾 | * 回顾第四天讲解的知识点
 |
| 09:15~10:15 | 章节12：IT服务团队管理 | * 目标管理
* 激励管理
* 重在执行
 |
| 10:15~10:30 | 休息 | * 学员可个别提问
 |
| 10:30~12:00 | 章节13：IT服务营销 | * 营销、服务营销、IT服务营销
* 服务营销的意义和方法
* IT服务营销过程
* 关键成功因素
* 可能存在的风险和控制
* 参考实例
 |
| ◎第四天下午 |
| 13:00~13:45 | 章节14：职业素养和法律法规 | * 职业素养
* 法律法规
 |
| 13:45~14:00 | 休息 | * 学员可个别提问
 |
| 14:00~15:00 | 答疑 | * 学员可向讲师提问
 |
| 15:00~17:00 | 认证考试 | * 考试时间为120分钟
 |

注：以上课程大纲补充说明如下：

随着课程的进度，部分时间与章节可能进行临时性调整以符合课程的交付效果；部分的细微调整由学员与讲师进行探讨。