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。