Moscow
Business School
Leadership Energy

ИТ-служба: эффективное сервисное подразделение

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 3 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 10.11.2025

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Управление проектами в области ИТ

Введение. Управление проектами как дисциплина. Обзор методологий управления проектами. Особенности управления ИТ-проектами и продуктами

- Принципы гибкой разработки программных продуктов. Особенности формулирования целей. VUCA-принципы: изменчивость, неопределенность, неоднозначность, сложность
- Итеративный и инкрементный подход к разработке продуктов. Agile-подходы. Обзор фреймворков: Scrum, Kanban, Lean, XP
- Планирование в Scrum. Групповая работа: планирование в командах по проектам участников: задел и упорядочение спринта, задел и упорядочение продукта
- Принцип самоорганизации. Роли в Scrum: владелец продукта, скрам-мастер, скрам-команда. Модели компетенций ролей. Определение дефицита компетенций: Карта звездного неба. Групповая работа

Практикум: «Групповая работа: заполнение Canvas Agile Team»

Видение продукта. Минимально функциональный продукт

- Техники формирования видения: прототипирование и макетирование, персоны и сценарии, визуализация, модель Кано
- Как составить дорожную карту продукта: принципы, ошибки, лайфхаки

Практикум: «Групповая и индивидуальная работа: разработка дорожной карты продукта»

Daily Scrum и рестроспектива: правила проведения

- Основные форматы для проведения ретроспективы. Цикл PDCA как основа анализа спринта
- Достаточная степень детализации: как определить достаточность?
- Как оценить объем необходимых ресурсов для выполнения работ?
- Расстановка приоритетов: Agile Poker planning. User's Stories. I.N.V.E.S.T. принцип на практике

Работа с нефункциональными требованиями

- Описание
- Форматы интервью для сбора требований

Практикум: «Групповая и индивидуальная работа: сбор требований и разработка журнала US»

Организация процесса планирования продукта. Что делать Scrum-мастеру?

- Участие в планировании спринта. Scrum-board: как понять, что будет происходить во время спринта?
- Управление командными обсуждениями во время спринта? Вопросы для управления конфликтами внутри команды. Вопросы для выявления индивидуальных сложностей. Принцип

безоценочности
- Правила проведения летучек. Роль Scrum-мастера до, во время и после летучек
- Как управлять ретроспективой? Фишки, вопросы, материалы, фасилитационные техники. Цикл PDCA
- Работа с информацией. Планирование своей работы после проведения церемоний

Практикум: «Групповая и индивидуальная работа: разработка индивидуального плана развития Scrum-мастера»

Kanban: принцип управления потоком. Деловая игра. Планирование в Kanban: Kanban-board, принцип WIP (work in progress)

- Принципы Kanban: эволюционное развитие, лидерство на всех уровнях
- Принцип формирования команды. Основные отличия Kanban и Scrum
- Практики Kanban: визуализация, work in progress, управление потоком, петли обратной связи, как найти опорную точку?
- Форматы Kanban-досок. Алгоритмы разработки доски. Реализация функции мониторинга и контроля

День 2

Специалист ИТ-службы

Функции специалиста ИТ-службы, службы поддержки пользователей

- Портрет специалиста. Ценности, компетенции, намерения
- Пирамида Дилтса. Определение своей личной миссии в рамках ИТ-службы

Практикум: «Оценка в группе по модели компетенций ИТ-специалиста. Разработка индивидуального плана развития (сквозное упражнение через весь день)»

Понимание продукта: что необходимо знать о продукте, чтобы эффективно его разрабатывать и внедрять? Непрерывное исследование рынка и продуктов

- Принципы протототипирования. Минимально жизнеспособный продукт (MVP): как перестать перфекционировать?
- Этапы подготовки к тестированию продукта

Практикум: «Деловая игра для отработки инструментов. Первый раунд»

Личное планирование

- Прокрастинация в ИТ
- Специфика отраслевого тайм-менеджмента

Управление соответствием продукта и ожиданиями стейкхолдеров. Особенности взаимодействия с заинтересованными сторонами проекта

- User storie's. Форматы сбора требований
- Упорядочение целей и приведение их в должный ИТ-вид

Практикум: «Деловая игра для отработки инструментов. Второй раунд»

Эмоциональный интеллект специалиста службы поддержки пользователей

- Синдром эмоционального выгорания. 6 типов мышления внутри ИТ-функции. Триггеры выгорания для каждого типа
- Что необходимо сделать, чтобы не выгореть? Инструменты гибкого управления ИТ-проектами как профилактика выгорания
- Управление конфликтами. Как разговаривать с агрессивными стейкхолдерами? Как разговаривать с токсичными участниками проекта?

Практикум: «Деловая игра на отработку инструментов решения конфликтных ситуаций»

Основные принципы работы службы поддержки пользователей

- Принцип обратной связи
- Принцип «сухого слова»
- Принцип невмешательства

Возможности карьерного роста специалиста ИТ-службы

- Employee Journey Map. Карта пути сотрудника ИТ-службы
- Карьерные возможности и модель компетенций специалиста

Практикум: «Определение возможностей развития внутри проекта/компании. Индивидуальная работа»

Коммуникации внутри проекта и за его пределами

- Особенности коммуникации внутри ИТ-проекта
- Устная коммуникация. Как уметь договариваться? Как вовлечь стейкхолдеров в качественное и добросовестное выполнение своих обязанностей, когда ты не руководитель?
- Письменная коммуникация. Как писать о важном легко? Как писать профессионально, но понятно? Пирамида Минто. Правила деловой переписки
- Особенность коммуникаций в мессенджерах
- Правила комментинга в task-менеджерах
- Презентация. Типология стейкхолдеров. Как подобрать эффективный формат презентации? Что должно быть на слайде? Презентация в стилях: hard-rock, zen, галстук, котики, статистика. Как комбинировать?

Практикум: «Формирование библиотеки лучших практик в рамках проектных коммуникаций»

День 3

Управление командой разработчиков ПО

Принцип самоорганизации. Как управлять, не нарушая идеи плоского менеджмента

- Распределение ответственности. Кроссфункциональность. Т-образные навыки. Методы определения дефицита компетенций в команде
- Подбор и оценка команды. Алгоритм подготовки к собеседованию и скрипт проведения интервью по компетенциям
- Нематериальная мотивация в команде. Поведение руководителя. Внедрение культуры ответственности и уважения

Практикум:: «Проведение интервью в команде (парная отработка)»

Продуктовые команды

- Состав команды. Функциональные роли. Правила и ограничения
- Полномочия и ответственности в команде. Отчетность. Программные продукты для управления исполнением
- Цикл управления исполнением в продуктовых командах: УКЦП (управление кризисными цифровыми продуктами)
- Менеджер команды. Тесная связь с потребителем

Практикум: «Формирование идеальной команды. Трехцветовая культура»

Лидерство в команде ИТ

- 6 стилей лидерства в продуктовой команде: либеральный, транзакционный, авторитарный, трансформационный, лидер-слуга, харизматический
- Какой тип лидерства включать, и на какой фазе жизненного цикла продукта он работает лучше всего

Практикум: «Индивидуальная самооценка по модели ИТ-лидера»

Командные сессии. Креативный подход к решению задач

- Мозговой штурм. Правила проведения. Структура проведения Мозгового штурма: 6 шляп де Боно, PDCA, метафорические карты
- Стратегические сессии: структура проведения сессий. Принцип ФАМЕМО. Фасилитация, модерация, медиация

Работа с сопротивлением специалистов и внешних стейкхолдеров

- Классификация корпоративного скепсиса
- Токсичные члены команды. Что делать с хорошим специалистом, но так себе человеком?

Практикум: «Отработка сопротивлений по своим проектам изменений»

Внедрение культуры непрерывного совершенствования. Развитие и обучение в команде

- Assessment в команде продукта. Оценка профессиональных компетенций с помощью бизнес-симуляции
- Определение зон развития. Отработка обратной связи. Планирование обучения. Как обучение специалистов отражается на общем плане проекта и на его возможностях?

Практикумы:

- Упражнение «Бизнес-стимуляция: оценка компетенций (парно или индивидуально)»
- Кейс «Разработка библиотеки лучших практик развития проектных команд»