Moscow
Business School
Leadership Energy

Специалист ИТ-службы

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 1 день

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

Дата начала: 11.11.2025

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

Программа обучения

День 1

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 прототтотипирования. 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»

Дистанционная часть (факультативно)

Видеокурс «Психология деловых отношений»

- Деловое общение
- Ключевые компетенции деловых лидеров
- Эмоциональный интеллект как фактор успеха в построении деловых отношений
- Стратегии поведения участников деловых отношений
- Ассертивность
- Средства общения
- Модель поведения в процессе общения. Транзактный анализ
- «Пристройка» в деловом общении

- Модель партнерской коммуникации GROW

Видеокурс «Навыки эффективного общения: совещания, презентации, переговоры»

- Деловые совещания: классификация, правила подготовки и проведения
- Презентация: основные идеи, требования и правила подготовки
- Вербальный, невербальный компонент в презентации
- Определение и суть переговоров
- Место переговоров в процессе делового общения
- Стратегии проведения переговоров
- Условия достижения успеха в переговорах
- Параметры подготовки к переговорам
- Принципы проведения переговоров

Видеокурс «Основы управления проектами»

- Управление проектами как процесс
- Жизненный цикл проекта: предиктивный, адаптивный, циклы ИТ-проектов
- Гибридизация жизненных циклов
- AGILE-подходы к управлению проектами. Принципы и методы SCRUM
- Организация проектных команд. Функции SCRUM-мастера
- Принципы и инструменты Kanban, Lean, Kaizen
- Менеджмент качества и специфика системы 5S
- Цели и задачи проекта. Основы планирования и риски

Видеокурс «Деятельность менеджера: функции, роли, компетенции»

- Роль менеджера в компании
- Понятие и обеспечение «управляемости». Внутренний клиент
- Функционал менеджера. Структура обязанностей
- Планирование и целеполагание: методики, расчет временных затрат
- Виды мотивации сотрудников. Основные риски при выборе системы
- Формирование работающей обратной связи
- Контроль исполнения задач: инструменты и базовые ошибки
- Делегирование полномочий без потери качества

- Индивидуальная модель компетенций менеджера

Видеокурс «Контент стратегии для создания и развития бренда»

Маркетинговые стратегии и планы

- Этапы развития маркетинга — современная маркетинговая концепция
- Основные функции и задачи маркетинга в компании
- 7 блоков маркетингового анализа
- Источники информации по основным блокам и ее достоверность
- 6 этапов маркетингового плана
- Структура блоков и порядок разработки
- Аудит маркетинга: алгоритм проведения
- Оценка эффективности маркетинговых мероприятий по финансовой модели

Инструменты контент-маркетинга

- Понятие и сущность контент-маркетинга
- Формирования информационного поля бренда
- Взаимосвязь контент-маркетинга и пиар-стратегии
- Каналы и инструменты контент-маркетинга: подробный обзор
- Работа с аудиторией: холодная, теплая, горячая
- Настройка ретаргетинга
- Виды и уровни сложности контента для ЦА
- Стратегия контент-маркетинга
- Формирование воронки продаж
- Метрики измерения эффективности контент-маркетинга

Основы бренд-менеджмента

- Составляющие бренда и его значение
- Основы бренд-менеджмента: правило 4P
- Формирование инфополя бренда
- Как измерить эффективность: ключевые показатели
- 5 уровней реализации бренд-плана
- Девизы и описания: определение сущности бренда
- Реализация и использование сущности
- Визуализация идеи. Позиционирование

- Построение пирамиды потребителей
- Правила нейминга и брендбука
- Показатели «здоровья бренда»
- Рекламная стратегия и продвижение