附件2

**IT服务工程师/IT服务项目经理培训课程内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类别 | ITSS IT服务工程师培训 | ITSS IT服务经理培训 |
| 培训对象 | IT服务工程师或应届毕业生 | 有相关管理经验的IT服务人员 |
| 课程内容 | IT服务工程师所需具备的基本意识和所需掌握的基本技能 | IT服务经理所需掌握的基本理论、方法和工具 |
| 课程目的 | 培养初步合格的IT服务工程师 | 培养初步合格的IT服务经理 |
| 发证单位 | 中国电子技术标准化研究院 | |
| 培训课程内容 |  |  |
| 模块1:IT服务工程师介绍 | 模块1:IT服务经理介绍 |
| 模块2:IT服务技术 | 模块2:基本概念和方法 |
| 模块3:信息安全技术 | 模块3:IT服务设计 |
| 模块4:项目技术 | 模块4:IT服务转换 |
| 模块5:文档技术 | 模块5:IT服务运营 |
| 模块6:质量管理 | 模块6:IT服务改进 |
| 模块7:服务技巧篇、人际沟通 | 模块7:IT服务项目类别 |
| 模块8:客户服务 | 模块8:IT服务团队建设 |
| 模块9:团队合作 | 模块9:IT服务团队管理 |
| 模块10:技术问题分析、判断 | 模块10:IT服务营销 |
| 模块11:服务规范 | 模块11:职业素养和法律法规 |
| 模块12:ITSS简介 | 模块12:IT服务运维标准简介 |
| 模块13:ITSS相关标准简介 | 模块13:ITSS简介 |