**附件1：课程安排**

| **课程名称** | **IT服务项目经理培训** | |
| --- | --- | --- |
| **教材** | **《ITSS 系列培训IT服务经理》** | |
| **时间** | **上午 9：00-11：30** | **下午13：00-17：00** |
| **第一天** | **模块1：IT服务简介** | **模块3：IT服务项目经理简介** |
| **模块2：ITSS简介** | **模块4：IT服务项目类别** |
| **第二天** | **模块5：IT服务规划设计** | **模块6：部署实施** |
| **第三天** | **模块7：IT服务运营管理**  **模块8：持续改进、监督管理** | **模块9：IT服务业营销管理**  **串讲和答疑** |

| **课程名称** | **IT服务工程师培训** | |
| --- | --- | --- |
| **教材** | **《ITSS 系列培训IT服务工程师》** | |
| **时间** | **上午9：00-11：30** | **下午13：00-17：00** |
| **第一天** | **模块1：IT服务工程师介绍**  **模块2：IT服务技术** | **模块3：信息安全技术**  **模块4：项目技术**  **模块5：文档技术** |
| **第二天** | **模块6：质量管理**  **模块7：服务技巧篇、人际沟通** | **模块8：客户服务**  **模块9：团队合作** |
| **第三天** | **模块10：技术问题分析、判断**  **模块11：服务规范** | **模块12：ITSS 简介**  **模块13：IT 服务运维标准简介**  **模块14：IT 服务管理标准简介**  **答疑及认证考试** |