

IT 专业运维人士国际双证管理研修班

—— 易迪思 美国 PMI® 与英国 OGC® 授权培训中心

PMP® (Project Management Professional) 项目管理专业人士认证, 是由美国项目管理协会 (PMI®) 推出的具有全球影响力的通用项目经理资质认证, 该认证在全球 182 个国家和地区获得最广泛的专业认可, 是全球各行各业每一位项目经理的必备证书。目前全球有三十多万 PMP®, 中国也已经有 5 万余人通过 PMP® 考试, PMP® 证书正获得越来越多的职业人士的青睐, 被誉为与 MBA、MPA 齐名的全球管理证书。

ITIL® 是 Information Technology Infrastructure Library 的缩写, 为了应对行业不断增长地对 IT 服务的要求, 提供 IT 管理最佳实践, 由英国商务部开发。ITIL® 融合全球最佳实践, 是 IT 部门用于计划、研发、实施和运维的高质量的服务准则, 是目前全球 IT 服务领域最受认可的系统而实用的结构化方法。全球 10,000 多家在各行业处于领先地位的组织都在使用 ITIL® 流程改进 IT 服务的效率和沟通, 大量的成功实践表明实施 ITSM 可以提高 IT 部门营运效率 25-300%。ITIL® 自 1980 年代开始发展, 经过行业专家、顾问和实施者的共同努力, 已经成为 IT 服务管理领域最佳实践事实上的国际标准。ITIL® 可以与 ISO 9001 兼容, 提高 IT 组织服务质量。

易迪思 (中国) 培训中心自 2003 年创立起, 专注于企业级 IT 商业课程十年, 已经为企业及 IT 专业人士提供超过五万人次实训。我们不仅具备提供国际 IT 厂商专业技术系列课程的优势, 并已经帮助企业 IT 从技术能力提升至 IT 管理水平的国际认证班超过 150 期 (含企业内训班)。

PMP® 与 ITIL® 培训认证在中国发展近十年, 已经成为企业 IT 从业者双选管理技能。易迪思 2013 年携手 PMI®、EXIN® (OGC® 授权运营商) 机构, 从 IT 项目管理到 IT 服务运营管理多维角度打造国际双证管理研修班, 帮助企业 IT 专业人士提升管理实践技能。

EXIN® 中国战略培训合作伙伴, PMI® 中国十佳培训合作伙伴

认证一：PMP项目管理认证

为什么要获取 PMP® 认证

由美国项目管理协会（PMI®）在全球推行的 PMP®项目经理认证，由于其知识体系的科学性和先进性，以及其全球影响力，已经成为全球范围最受欢迎的项目经理认证。

参加 PMP®的好处，可以从两个方面来认识：

- 一、参加 PMP®认证与考试的过程，同时是一个系统学习和巩固项目管理知识的过程。这个过程将帮助 PMP®认证参加者将以往的项目管理经验与系统的项目管理知识结合起来，互为印证，达到理论是实践的结合，从而深化自己对项目管理的认识。
- 二、参加 PMP®认证，您可以获得由 PMI®颁发的 PMP®证书。而拥有 PMP®认证表示你已经成为一个项目管理方面的专业人员：
 - A 你已经具备了全面的科学的项目管理知识
 - B 你已经至少拥有三年以上的项目管理经验
 - C 你的上述知识与实践，已经得到 PMI®的检验认可

由于在国际范围对 PMP®认证的认可，拥有 PMP®证书，即是个人以及公司项目管理水平的直接体现，这将对 PMP®的职业，工作等方面带来便利。

报名条件

- 1、考生必须具备 35 小时以上涵盖项目管理知识体系中九大知识领域的项目管理培训经验
- 2、申请者需具有学士学位或本科学历或以上，4500 小时项目管理工作经验者
- 3、申请者需具备学士学位或同等大学学历或以上，7500 小时项目管理工作经验者

考试报名注册流程

- 1、开课前 15 天，培训客服发送网上考试注册流程；学员需 3 个工作日内完成注册并发送注册账户和密码给售后客服审核
- 2、在 PMI®英文网站上注册填写，填写完成之后，PMI®经过 5 个工作日审核并回复审核结果
- 3、PMI®网站英文申请已经审核通过，会收到一封英文的确认信；
然后在规定的中文报名交费日期内，在外专局的中文网站上提交中文申请，至少需要 2-3 个工作日得到审核
- 4、中文资料审核通过后，进行网上交费，需要开具发票的请在备注填写开票全称
- 5、考试机构在 PMI®网站预约考试
- 6、考试前一周在考试机构网站上下载准考证或查收电子邮件
- 7、参加考试（时长：4 个小时，9:00 ~ 13:00）
- 8、考试结束 4-6 周出成绩，8-12 周咨询当地考点领取 PMP®证书

授课讲师：陈潺潺

易迪思项目管理学院 资深讲师；
项目管理专家；项目管理专业讲师 / 培训师；
清华大学 / 北京大学 / 中央民族大学客座讲师；
美国项目管理协会（PMI®）认证的国际项目管理师（PMP®）；
国际著名项目管理专业培训机构 IIL 公司签约培训讲师；
美国项目管理协会（PMI®）会员；国际职业培训师行业协会（IPTTS）认证培训师

陈老师拥有超过 10 年的通信行业、项目管理、咨询和培训经验，其中 7 年担任世界 500 强企业爱立信、西门子、华为的资深项目经理，曾领导跨国项目团队成功地完成多个复杂大型项目，所管理的单个项目成本达到数千万，被爱立信公司授予“卓越管理奖”和“最佳质量奖”。陈老师具有丰富的国际矩阵组织项目管理实战经验，精通国际成熟的项目管理流程和方法论。

陈老师在授课中采用顾问式培训和行动学习理念，强调讲师前期直接参与培训需求分析和确认，在课堂中设置工作实际问题研讨和点评环节，突出培训的实用性和针对性。课堂中采取实战演练，情景模拟，行动学习等综合教学方法，授课全程采用分组讨论，并引入丰富的案例分析与研讨，擅长将理论与实际紧密结合。

已服务客户包括：中国银行，建设银行，中国联通，延长石油，上海银行，中国电信，中国电建，中海油，百度，爱立信中国，诺西中国，华为，海尔集团，NEC 中国，浪潮集团，大唐国际，久益环球，沪东造船，宜信等。

PMP® 培训大纲

日程	课题内容	
第一天	PMP® 考试介绍	PMBOK®及 PMP®考试特点、范围，题目特点、内容分布
	考前复习计划制定指导	帮助学员制定 PMP®学习计划
	项目管理知识体系框架	项目、项目生命周期、过程；项目干系人；组织形式及其影响 项目的五个阶段：启动、计划、执行、控制、收尾；典型题目分析
	项目范围管理	项目启动；项目选择方法；工作范围计划，SOW；工作范围定义，WBS； 工作范围验证；范围变更管理
第二天	项目时间管理	项目任务定义、排序；项目任务工期估算，项目进度计划编制； 项目时间管理技术及工具：PERT、CPM、PDM、GERT 赶工和快速跟进蒙特卡罗分析技术； 网络图：计算关键路径、正推法、倒推法
	项目成本管理	资源计划编制；项目成本估算；项目预算计划编制；成本控制 项目财务分析基本概念：财务分析、现值、内部收益率、沉没成本、 数量级、预算、生命周期成本、折旧计算
第三天	项目质量管理	质量管理思想；质量计划编制；质量保证；质量控制；质量成本； 质量管理工具：质量控制工具、流程图、帕累托图、因果关系图、曲线图、控制图、 质量检核表、持续质量改进
	项目人力资源管理	项目经理角色与职责；项目组织计划编制；如何得到合适的项目人员项目团队建设； 项目冲突管理；项目权力类型；管理风格与领导力；激励理论与实践

日程	课题内容	
第四天	项目沟通管理 *	沟通管理的基本知识；项目沟通计划；项目信息发布；项目状况报告；项目的管理收尾；沟通模型和途径、沟通类型、沟通障碍、项目管理的角色、建设有效的团队沟通
	项目风险管理 *	风险管理计划编制；风险识别；风险定性分析、风险定量分析；风险应对计划；风险监控；储备金、应急计划、临时应变措施；典型题目分析
第五天	项目采购管理 *	采购计划编制；供应商邀请计划；供应商邀请；供应商选择；合同管理；合同收尾；合同类型及其风险；典型题目分析
	项目经理行为准则及职业道德集成管理 *	项目综合计划编制；项目计划执行；综合变更管理；典型题目分析
共三天	考前模拟	模拟考试一、二、三（200题）；答疑；考试热身，专题讲解，考试注意事项以及窍门

认证二：ITIL®认证

企业为什么要重视 ITIL®？

ITIL® (Information Technical Infrastructure Library) 是全球目前唯一针对 IT 营运管理的最佳实践 (Best Practice)，它是一套公开并用于规范 IT 服务管理的架构；以 ITIL®为基础所发展出的 IT 管理方法，能让 IT 资源发挥最大效能，并证明 IT 组织对于企业的价值，所以 ITIL®专业认证课堂，更被视为 IT 产业的“MBA”课程典范。

课程目标

ITIL® Foundation 的课程是针对 ITIL®的最佳流程实践进行解析及探讨。本课程是 ITIL®的系列入门课程，主要培养学员理解 OGC ITIL® Books 中提出的核心流程，包含了 Service Delivery、Service Support 及 Security Management，这其中包含了 1 Function、10 Processes 及 Security Management，透过此课程学习扎实的 ITIL®核心理论，进而探讨如何应用于信息部门的管理，并辅导结训学员能顺利取得成为 ITIL®专家的第一张认证——ITIL® Foundation。

认证考试

ITIL® Foundation 的认证考试分为两种方式，一种为传统纸张的方式考试，另外一种是利用计算机进行考试，就像是 Microsoft 的考试方式。考试总共有 40 道选择题，选出一个最正确的答案，26 题答对就及格了。考试时间一个小时，不得看书及参考任何数据。计算机考试的方式最为方便，学生可以到任何 Prometric 考试中心登记注册考试。

授课讲师

易迪思 ITIL®首席讲师：中国第一本 ITSM 专著《IT 服务管理：概念、理解与实施》和主编《中国 IT 服务管理指南》以及《MSF, a Pocket Guide》在中国地区唯一的国际评委。

易迪思 ITIL®资深讲师：曾服务于中央研究院计算中心、DEC、Compaq、VERITAS 等知名 IT 机构经理人，超过 10 年以上的 IT 产业经验，也是大中华地区最早投入 IT 营运管理研究、顾问咨询及教学工作的全职顾问之一，近两年来所教授的学员遍布两岸三地，超过 1000 人次，也是少数取得 ITIL® Service Manager 授课资格的讲师。

用户收益

- ✓ 了解业界领先的 IT 服务管理模式，提高 IT 管理质量的同时降低成本
- ✓ 帮组有经验 IT 人士从技术往管理、服务转型
- ✓ 掌握业界领先的信息系统管理与运营最佳实践
- ✓ 明确 IT 部门在新经济形势下的角色变革
- ✓ 理解面向流程的 IT 管理对于企业的意义，学会识别建立企业 IT 服务管理重要流程

ITIL® 培训大纲

日程	课题内容
第一天	国际 IT 服务管理最佳实践库 ITIL 介绍 服务台 IT Service Desk 流程及流程管理 突发事件管理 Incident Management 问题管理与控制 Problem Management 案例讨论
第二天	配置管理 Configuration Management 变更管理 Change Management 发布管理 Release Management 服务级别管理 Service Level Management 案例讨论
第三天	IT 服务财务管理 IT 服务连续性管理 IT 服务连续性管理 IT Service Continuity Management 可用性管理 Availability Management IT 安全管理 ITIL 实施、案例 讨论及练习