

თუ ხართ სტუდენტი და ტექნოლოგიების სფერო გაინტერესებთ, მაშინ გეტყვით, რომ თქვენთვის მნიშვნელოვანი და საინტერესო ინფორმაცია გვაქვს!

ვისთვის არის განკუთვნილი ტრენინგი

IT კომპანია სინტაქსმა და მისი ქოლგის ქვეშ არსებულმა საგანმანათლებლო მიმართულებამ – სინტაქს აკადემია, IT სფეროთი დაინტერესებული სტუდენტებისთვის, ერთობლივი სასწავლო პროგრამა შექმნეს, რომელიც თქვენ, სტუდენტებს, მოგცემთ შესაძლებლობას, სრულიად უსასყიდლოდ მიიღოთ ცოდნა და გაადადგათ პირველი ნაბიჯები ტექნოლოგიური სფეროს მიმართულებით.

ტრენერები

კურსს სინტაქს აკადემიის კვალიფიციური ტრენერები – ელენე ბენდელიანი, დიმიტრი ერემიანი და გიორგი პაპიაშვილი, მარიამ ჭლიკაძე და სალომე ბაკურაძე წარუძღვებიან. თეორიული და პრაქტიკული სავარჯიშოების კომბინაციით, მოგცემთ ცოდნასა და გამოცდილებას – როგორც სოფთვეარ ისე ჰარდვეარ მიმართულებით, რაც შემდეგ თქვენს IT-ში დასაქმებას შეუწყობს ხელს.

➤ სერვის +

❖ სერვისის გაწევის სპეციფიკა IT სფეროში

- რა არის IT სერვისი
- რა არის სერვისის პლიუსი
- რატომ არის მნიშვნელოვანი

❖ სერვისის პლუსი საინფორმაციო ტექნოლოგიების სფეროში. IT სფეროში ვინ არის მომხმარებელი?

- შიდა და გარე მომხმარებელი

❖ მომხმარებლებთან ურთიერთობის მნიშვნელობა/ზოგადი მიმოხილვა;

- PCCP პრინციპი (Personalized, competent, convenient, Proactive)

❖ IT სფეროში მომხმარებლებთან ურთიერთობის 4 კომპონენტისანი მოდელი

- Co-creation
- Outcome
- Costs and Benefits
- Value

❖ 7 რამ, რაც დაგეხმარებათ IT სფეროში წარმატებულად განახორციელოთ მომხმარებლებთან ურთიერთობა და შექმნათ სერვისის რეალური ღირებულება

- სერვისის პლუსის მიხედვით წარმატების მიღწევის ზოგადი ფაქტორები;

- SelfService
- კომუნიკაციის მრავალი წყარო
- SLA
- ავტომატიზაცია
- მიმდინარე სერვისების თვალყურის დევნების შესაძლებლობა
- მომსახურების ანალიტიკის შესაძლებლობა
- უკუკავშირი

❖ რა ქმნის სერვისის პლიუსს - კომპონენტები

- ემპათია
- აქტიური მოსმენა

❖ ფრაზები, რომლებიც დაგეხმარებათ კომუნიკაციაში

- 3F ტექნიკა (Feel, Felt, Found)

❖ შეჯამება

- IT სფეროში არასწორი სერვისების მაგალითების განხილვა
- პრაქტიკული სამუშაო

➤ **CompTia A+**

❖ პერსონალური კომპიუტერის არქიტექტურა

- რა არის პერსონალური კომპიუტერი
- პერსონალური კომპიუტერის კომპონენტები
- პრაქტიკული სამუშაო (პერსონალური კომპიუტერის დაშლა/აწყობა)

❖ ქსელის კონცეფცია

- ქსელის კომპონენტები და ტიპები
- ქსელის პროტოკოლები
- ქსელური მოწყობილობები
- ქსელის კაბელები
- პრაქტიკული დავალება

❖ ლეპტოპები და სხვა მობილური მოწყობილობები

- ლეპტოპებისა და სხვა მობილური მოწყობილობების არქიტექტურა

❖ პრინტერები

- პრინტერის მთავარი ფუნქციები
- პრინტერის ტიპები

➤ ITIL

❖ რა არის ITIL

- რა პრინციპით მუშაობს
- მისი შემადგენელი ერთეულები
- ITIL-ის 4 განზომილება და მათი მნიშვნელობები
- ITIL-ის სახელმძღვანელო პრინციპები
- ბიზნესისა და ინფორმაციული ტექნოლოგიების კავშირი, საუკეთესო პრაქტიკებით

❖ ITIL-ის 5 პრაქტიკა

- სერვის დესკი- SPOC(single point of contact)
 - ინციდენტების მენეჯმენტი- რა არის ინციდენტი და რა სახის ინციდენტები არსებობს
 - სერვისული მოთხოვნა- რა არის სერვისული მოთხოვნა და როგორ ვამენეჯერებთ მას
 - SLA- როგორ მუშაობს და როგორ დავაკონფიგურირით
- პრობლემების მენეჯმენტი
 - რა არის პრობლემა, რითი განსხვავდება ინციდენტისა და სერვისისგან
 - რა სახის პრობლემები არსებობს
 - რა ეტაპებს გადის
 - როგორ ხდება მისი ეფექტური მენეჯმენტი
- ცვლილებების მენეჯმენტი
 - რა არის ცვლილება
 - რა სახის ცვლილებები არსებობს
 - რა სხვაობაა სხვა პრაქტიკებთან შედარებით
 - როგორ ხდება მისი ეფექტური მენეჯმენტი
- პროექტ მენეჯმენტი
 - რას ნიშნავს პროექტები IT-ში
 - რა სახის პროექტები არსებობს
 - ვინ შეიძლება იყოს ჩართული პროექტების მენეჯმენტში
 - რა სახის როლები/წვდომები არსებობს
 - როგორ ხდება მისი ეფექტური მენეჯმენტი
- პრაქტიკული ნაწილი
 - განვლილი პრაქტიკების გამოყენება. როგორ ხდება მათი თავმოყრა ერთ სივრცეში

➤ მოლაპარაკების ხელოვნება

❖ შესავალი

- ქეისის განხილვა
- მოლაპარაკების სახეობები
- რეპუტაციის შინაარსი
- ულტიმატუმის თამაში

❖ AIDA და გაყიდვების ძაბრი

- რა არის AIDA
- რა არის გაყიდვების ძაბრი და რაში შეიძლება გამოვიყენოთ
- როგორ შევადგინოთ გაყიდვების ძაბრი
- Super პუნქტი

❖ 15 Tips - ის რაც დაგეხმარებათ მოლაპარაკებების მართვაში

- აქტიური მოსმენა
- მოქნილი აზროვნება
- win-win პარადიგმის გამოყენება
- ეფექტური სტრატეგიები რთული საუბრებისთვის
- კომუნიკაციისთვის სწორი დრო
- პრიორიტეტების განსაზღვრა

❖ ემოციების მართვა

- რა უნდა ჰკითხოთ საკუთარ თავს
- რა უნდა გახსოვდეს

❖ შეჯამება

- Case Study
- Quiz