

კურსის სილაბუსი

IT in Reality for Beginners	1
IT in Reality - ComptiA Advance Plus.....	3
IT in Reality - For Sales.....	7

IT in Reality for Beginners

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 გადადგათ პირველი ნაბიჯები ტექნოლოგიური სფეროს მიმართულებით.

ტრენინგები

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

CompTia A+

კომპიუტერის არქიტექტურა და ტექნიკური პრობლემების აღმოფხვრა.

- ☐ ქსელის პრინციპები, რას წარმოადგენს ქსელი
- ☐ ლეპტოპები და სხვა მობილური მოწყობილობები
- ☐ პრინტერები
- ☐ ვირტუალიზაცია და ღრუბლოვანი გამოთვლები
- ☐ Mobile, Linux, and MacOS ოპერაციული სისტემები
- ☐ უსაფრთხოება

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

1. 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 დავაკონფიგურირებთ

2. პრობლემების მენეჯმენტი

- ☐ რა არის პრობლემა, რითი განსხვავდება ინციდენტისა და სერვისისგან
- ☐ რა სახის პრობლემები არსებობს
- ☐ რა ეტაპებს გადის
- ☐ როგორ ხდება მისი ეფექტური მენეჯმენტი

3. ცვლილებების მენეჯმენტი

- ☐ რა არის ცვლილება
- ☐ რა სახის ცვლილებები არსებობს
- ☐ რა სხვაობაა სხვა პრაქტიკებთან შედარებით
- ☐ როგორ ხდება მისი ეფექტური მენეჯმენტი

4. 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

5. პრაქტიკული ნაწილი

- ☐ განვლილი პრაქტიკების გამოყენება. როგორ ხდება მათი თავმოყრა ერთ სივრცეში

კომუნიკაცია / სერვის +

სერვისის განვითარების სპეციფიკა IT სფეროში

- ☐ მომხმარებლებთან ურთიერთობის მნიშვნელობა/ზოგადი მიმოხილვა;
- ☐ სერვისის პლუსის მიხედვით წარმატების მიღწევის ზოგადი ფაქტორები;
- ☐ რა არის აიტი სერვისები;
- ☐ სერვისის პლუსი საინფორმაციო ტექნოლოგიების სფეროში. IT სფეროში ვინ არის მომხმარებელი?
- ☐ IT სფეროში მომხმარებლებთან ურთიერთობის 4 კომპონენტიანი მოდელი
- ☐ IT სფეროში არასწორი სერვისების მაგალითების განხილვა
- ☐ 7 რამ, რაც დაგეხმარება IT სფეროში წარმატებულად განახორციელოთ მომხმარებლებთან ურთიერთობა და შექმნათ სერვისის რეალური ღირებულება
- ☐ შეჯამება

IT in Reality - ComptiA Advance Plus

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 გადადგათ პირველი ნაბიჯები ტექნოლოგიური სფეროს მიმართულებით.

ტრენერი

გიორგი პაპიაშვილი, კომპანია სინტაქსის პროდუქტის სპეციალისტი.

Advanced Computer Hardware

სასწავლო თემები:

1. BIOS და UEFI
 - ☐ როგორ იწყებს სისტემა მუშაობას ჩართვისას
 - ☐ განსხვავება BIOS-სა და UEFI-ს შორის (სისწრაფე, უსაფრთხოება)
2. CPU არქიტექტურა
 - ☐ ბირთვები (Cores), ნაკადები (Threads), ქეში (L1, L2, L3)
 - ☐ როგორ მოქმედებს სიჩქარეზე და მრავალამოცანიან მუშაობაზე
3. მეხსიერების ტიპები: RAM, SSD, NVMe, HDD
 - ☐ განსხვავება SSD და HDD-ს შორის, სისწრაფის მნიშვნელობა
 - ☐ NVMe-ს უპირატესობა
4. გაფართოების ბარათები და პორტები
 - ☐ GPU, PCIe სლოტები, USB პორტები, SATA კაბელები
5. კომპიუტერის გაგრილება
 - ☐ ჰაერის გაგრილება vs თხევადი
 - ☐ რატომ ცხელდება კომპიუტერი და როგორ უნდა გავაგრილოთ
6. ელემენტის კვების ბლოკი (PSU)
 - ☐ როგორ უნდა ავარჩიოთ საკმარისი სიმძლავრის PSU
 - ☐ 80+ სერტიფიკატები

პრაქტიკული ქსელური ტექნოლოგიები

სასწავლო თემები:

1. ქსელური ტოპოლოგიები
 - ვარსკვლავი, ბუსი, ბადე – სად და რატომ გამოიყენება
2. Switch-ები და VLAN-ები
 - როგორ ყოფს VLAN ქსელს, trunk და access პორტების მნიშვნელობა
3. ქვეკლასიფიკაცია (Subnetting)
 - რატომ იყოფა ქსელი
4. ფაიერვოლები და წვდომის წესები (ACL)
 - როგორ ვაკონტროლებთ რომელ პორტზე რა გადის და შემოდის
5. DHCP და სტატიკური IP რეზერვაცია
 - როგორ მუშაობს ავტომატური IP-ების განაწილება
6. Wi-Fi არხები და უსაფრთხოება
 - 2.4GHz vs 5GHz, WPA2/WPA3 უსაფრთხოება, ჩარევა (interference)
7. ქსელის მონიტორინგი (ზედამხედველობა)
 - Ping, Traceroute, Wireshark-ის ელემენტარული გამოყენება

Virtualization & Cloud Computing

სასწავლო თემები:

1. ჰიპერვაიზერები — ტიპი 1 და ტიპი 2
 - მაგალითად: VirtualBox (ტიპი 2), VMware ESXi (ტიპი 1)
2. ვირტუალური მანქანის შექმნა და მართვა
 - RAM, CPU, ქსელის რეჟიმები (Bridge vs NAT), Snapshot-ები
3. Snapshot-ები და კლონირება
 - როგორ ვქმნით VM-ის სარეზერვო ასლს და ვაბრუნებთ წინა მდგომარეობაზე
4. IaaS, PaaS, SaaS
 - მაგალითებით: Google Drive (SaaS), Azure VM (IaaS)

5. ქლაუდ ტიპები

- საჯარო, პირადი, ჰიბრიდული — როდის რა ჯობია

6. ვირტუალიზაციის უპირატესობები და რისკები

- რესურსების ეკონომია, იზოლაცია, უსაფრთხოება, საერთო მოწყობილობების გამოყენება

Windows-ის ინსტალაცია და კონფიგურაცია სასწავლო თემები:

Windows-ის ინსტალაციის პროცესი

- Bootable USB-ის შექმნა, ინსტალაციის ნაბიჯები, განყოფილებები (Partitions)

GPT vs MBR (დისკის განლაგება)

- როგორ განსხვავდება, რატომ ირჩევენ ახალ სისტემაში GPT-ს

Windows-ის დაყენების შემდგომი კონფიგურაცია

- მომხმარებლების შექმნა, დრაივერები, განახლებები

Group Policy-ის გამოყენება (საწყის დონეზე)

- როგორ შევზღუდოთ წვდომა პროგრამებზე და პარამეტრებზე

Task Scheduler და Startup ელემენტები

- როგორ დავვსოთ ავტომატური ამოცანები და გავაკონტროლოთ რა ირთვება სისტემის ჩართვისას

Services.msc და msconfig

- სისტემური სერვისების მართვა და დიაგნოსტიკა

გადატვირთვის სცენარები და აღდგენა (Recovery)

- Safe Mode, System Restore, Recovery Tools

უსაფრთხოება (Security) სასწავლო თემები:

User Account Control (UAC)

- როდის სთხოვს Windows უფლებას და რატომ

ფაილებისა და საქაღალდეების უფლებები (NTFS Permissions)

- Ownership, Read/Write, Permission inheritance

მავნე პროგრამების ტიპები

- Rootkit, Keylogger, Ransomware — როგორ მოქმედებს თითოეული

დაშიფვრის საფუძვლები

- BitLocker, პაროლების Hash-ვა vs Encryption

ფაიერვოლი და ანტივირუსი პრაქტიკაში

- რეალური მაგალითები Windows Defender-ის გამოყენებით

სოციალური ინჟინერია (Social Engineering)

- როგორ შეიძლება ადამიანი მოატყუონ და მოატანინონ ინფორმაცია

პატი მენეჯმენტი და სისტემის განახლებები

- რატომ არის კრიტიკული უსაფრთხოების განახლება

Linux ოპერაციული სისტემა სასწავლო თემები:

Linux ფაილური სტრუქტურა

- ძირითადი დირექტორიები: /etc, /home, /bin, /var, /root

პაკეტების მენეჯერი

- APT და YUM – როგორ ვაყენებთ პროგრამებს ტერმინალიდან

ბაზისური ბრძანებები ტერმინალში

- cd, ls, cat, touch, rm, sudo და სხვ.

უფლებები და საკუთრება (chmod, chown)

- სიმბოლური და რიცხვობრივი უფლებები (მაგ. 755)

Systemd სერვისების მართვა

- systemctl start/stop/enable სერვისები

მომხმარებლების მართვა

- adduser, passwd, ჯგუფების შექმნა და განწევრიანება

Shell სკრიპტების წერა (საწყისი დონე)

- მარტივი .sh სკრიპტების წერა, მაგ. „Backup folder“

IT in Reality - For Sales

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 გადადგათ პირველი ნაბიჯები ტექნოლოგიური სფეროს მიმართულებით.

ტრენინგები

კურსს წარუძღვება სინტაქს აკადემიის კვალიფიციური ტრენერი – ნინო გაფრინდაშვილი, რომელსაც 10 წლიანი გამოცდილება აქვს გაყიდვების სფეროში. თეორიული და პრაქტიკული სავარჯიშოების კომბინაციით, მოგცემთ ცოდნასა და გამოცდილებას – გაყიდვების მიმართულებით ტექნოლოგიურ სფეროში.

კურსი მოიცავს 8 შეხვედრას და მის ფარგლებში განხილული იქნება შემდეგი საკითხები:

1. ვინ არიან წარმატებული გაყიდვების სპეციალისტები და რა უნარებით გამოირჩევიან?

- ☐ კომუნიკაციის უნარი (აქტიური მოსმენა, მოლაპარაკება)
- ☐ ემოციური ინტელექტი და თანაგრძნობა
- ☐ მოტივაცია და ოპტიმიზმი
- ☐ მოლაპარაკებებისა და დამაჯერებლობის უნარი
- ☐ მიზნებსა და შედეგებზე ორიენტირებულობა
- ☐ პრობლემის ამოცნობისა და გადაწყვეტილების შეთავაზების უნარი
- ☐ პროდუქტის სპეციფიკაციების ცოდნა
- ☐ სწრაფად ადაპტაცია ახალ ტექნოლოგიებთან
- ☐ თვითდისციპლინა და პასუხისმგებლობის გრძნობა
- ☐ მოტივაცია და ოპტიმიზმი
- ☐ დროის ეფექტური მართვა

2. გაყიდვების პროცესის ეტაპები

1. პოტენციური კლიენტების იდენტიფიცირება
2. პირველადი კომუნიკაციის დამყარება
3. კვალიფიკაცია და საჭიროებების ანალიზი
4. პრეზენტაცია, პროდუქტის დემო შეხვედრა
5. შეთავაზების მომზადება
6. მოლაპარაკება და ფასების შეთანხმება
7. გაყიდვის დახურვა (Closing)
8. შემდგომი ურთიერთობა / მომხმარებელთა შენარჩუნება

3. კომუნიკაციისა და შეხვედრების დაგეგმვა პოტენციურ კლიენტებთან

- ☐ მარკეტინგის მხარდაჭერა: შინაარსობრივი მასალები
- ☐ კვლევა კომპანიასა და ინდუსტრიაზე
- ☐ პოტენციურ კლიენტთან დაკავშირების მეთოდები
- ☐ შეხვედრის მიზნის განსაზღვრა
- ☐ შეხვედრის დღის წესრიგის წინასწარ გაგზავნა
- ☐ BANT ან SPIN კითხვების სტრუქტურის გამოყენება

4. გაყიდვები IT-ში

- ☐ კომპლექსური გადაწყვეტილებების გაყიდვა (solution sales)
- ☐ ტექნიკური და არატექნიკური პირების კომბინირებული პრეზენტაცია
- ☐ საინფორმაციო უსაფრთხოების, IT ინფრასტრუქტურის, SaaS/Cloud პროდუქტების ცოდნის საჭიროება
- ☐ ვენდორებთან ურთიერთობა და channel sales მოდელები

5. გაყიდვების ფუნდამენტალური პრინციპები

- ☐ მომხმარებელზე ორიენტირება (customer-centric approach)
- ☐ ღირებულების გაყიდვა (value-based selling)
- ☐ ურთიერთობაზე დაფუძნებული გაყიდვები (relationship selling)
- ☐ მუდმივი გაუმჯობესება და უკუკავშირის მიღება

6. პროდუქტის ცოდნა და კომპეტენციის გაღრმავება

- ☐ რა უნდა იცოდეთ პროდუქტის შესახებ
- ☐ როგორ მოიპოვოთ პროდუქტებზე საჭირო ინფორმაცია
- ☐ ტრენინგებში მონაწილეობა და სერთიფიცირება
- ☐ ბიზნეს-მომსახურების უპირატესობების გააზრება
- ☐ Use-case-ების ცოდნა
- ☐ კონკურენტული პროდუქტის ანალიზი

7. პრეზენტაციისთვის მომზადება და ძირითადი აქცენტები

- ☐ აუდიტორიის ტიპის განსაზღვრა (ტექნიკური/ბიზნეს)
- ☐ პრობლემისგან დაწყება (Problem-Solution Approach)
- ☐ ღირებულების შეთავაზება, არა მხოლოდ ფუნქციური აღწერა
- ☐ რეალური მაგალითები (Case Studies)
- ☐ მოქმედებისკენ მოწოდება (Call to Action)

8. შეძენის გადაწყვეტილების კრიტერიუმები დამკვეთის მხრიდან

- ☐ ფასისა და ღირებულების თანაფარდობა
- ☐ ტექნიკური შესაბამისობა
- ☐ მხარდაჭერის ხარისხი
- ☐ ბრენდის სანდოობა
- ☐ წარსული გამოცდილება და რეფერენსები
- ☐ მორგებადობა ინდივიდუალურ საჭიროებებზე

9. წინააღმდეგობები გაყიდვების პროცესში და უარზე რეაგირება

- ☐ უარის ტიპების კლასიფიკაცია (ფასი, დრო, პრიორიტეტი)
- ☐ “Feel-Felt-Found” ტექნიკა
- ☐ სიმშვიდისა და პროფესიონალიზმის შენარჩუნება
- ☐ კითხვების გამოყენება მიზეზების გასარკვევად
- ☐ ალტერნატივების შეთავაზება

10. შეთავაზების მომზადება და ფასების გაჟღერების პოლიტიკა

- ☐ ღირებულებაზე ფოკუსირება და არა ფასზე
- ☐ მობილური ფასების მოდელები (tiered pricing, bundles)
- ☐ ფასების წარმოდგენა ღირებულების კონტექსტში
- ☐ ფასდაკლების სტრატეგიები და რისკები
- ☐ ფორმალური შეთავაზების ფორმატები (RFP, SoW)

11. გაყიდვის დასრულების ტექნიკები (Closing Techniques)

- ☐ Direct close
- ☐ Assumptive close
- ☐ Urgency close
- ☐ Summary close
- ☐ Choice close (“გსურთ A თუ B?”)
- ☐ “Next steps” დოკუმენტირება

12. გაყიდვების ძაბრი (Sales Funnel) და მისი მართვა

- ☐ ცნობადობა (Awareness)
- ☐ დაინტერესება (Interest)
- ☐ გადაწყვეტილების მიღება (Decision)
- ☐ მოქმედება (Action)
- ☐ KPIs ფაზების მიხედვით: Conversion rate, Pipeline velocity
- ☐ Funnel-ის ანალიტიკა CRM სისტემაში

13. გაყიდვების სტრატეგიის შემუშავება და შესრულება

- ☐ მიზნების განსაზღვრა (SMART მიზნები)
- ☐ ტაქტიკური გეგმის ჩამოყალიბება
- ☐ მიზნობრივი სეგმენტაცია
- ☐ პარტნიორებთან თანამშრომლობა
- ☐ შეფასების მექანიზმები (Performance Reviews)

14. CRM – მომხმარებლებთან ურთიერთობის მენეჯმენტი

- ☐ CRM-ის ძირითადი ფუნქციები (lead tracking, contact mgmt.)
- ☐ მონაცემების სისწორე და რეგულარული განახლება
- ☐ მომხმარებლის სიცოცხლის ციკლის მართვა
- ☐ ავტომატიზაციის შესაძლებლობების გამოყენება

15. არსებული და ახალი კლიენტების მართვა

- ☐ Onboarding სტრატეგია
- ☐ მიმდინარე საჭიროებების მონიტორინგი
- ☐ გამოკითხვები და უკუკავშირი
- ☐ Retention-ის KPI-ები: Renewal rate, NPS
- ☐ Referral Program-ები

16. ლოიალური კლიენტების შენარჩუნება

- ☐ კავშირის შენარჩუნება გაყიდვის შემდეგ
- ☐ Value-add შეხვედრები (QBR-ები)
- ☐ პრობლემების სწრაფი გადაწყვეტა
- ☐ პერსონალიზებული მიდგომა
- ☐ პრივილეგიების მენეჯმენტი

17. Cross-selling და Upselling

- ☐ Cross-sell: დამატებითი პროდუქტების შეთავაზება
- ☐ Upsell: არსებული შეთავაზების უფრო მაღალ საფეხურზე აწევა
- ☐ კომპლემენტური პროდუქტების ანალიზი
- ☐ მომენტისა და საჭიროების სწორად დაჭერა
- ☐ ასტრატეგიული bundle-ების შეთავაზება

18. გაყიდვების სპეციალისტების გავრცელებული შეცდომები

- ☐ პროდუქტის ზედმეტი ტექნიკური აღწერა ღირებულების გარეშე
- ☐ მოლოდინების არასწორი შექმნა
- ☐ Follow-up-ის უგულებელყოფა
- ☐ მხოლოდ ფასზე კონცენტრირება

- ☐ დროის ცუდი მენეჯმენტი

19. გაყიდვების გაუმჯობესების სტრატეგიები

- ☐ რეგულარული ტრენინგები
- ☐ პროცესის ავტომატიზაცია
- ☐ კლიენტების უკუკავშირის გამოყენება
- ☐ გაყიდვების ანალიტიკის გაუმჯობესება
- ☐ გუნდის მოტივაციის ზრდა

20. რეკომენდატორების, პარტნიორებისა და ნეთვორქინგის როლი

- ☐ ინდუსტრიული ღონისძიებები და კონფერენციები
- ☐ Referral-ის სტრატეგია
- ☐ სტრატეგიული პარტნიორობის პლატფორმები
- ☐ პროფესიული სოციალური ქსელების გამოყენება (LinkedIn)
- ☐ ერთობლივი შეთავაზებები და ვებინარები

21. დროისა და საკუთარი თავის მართვა

- ☐ პრიორიტეტების სწორად განაწილება (Eisenhower Matrix)
- ☐ კალენდრის მართვა
- ☐ CRM-ის ჩანაწერებზე დაყრდნობით დროის დაგეგმვა
- ☐ საკუთარი ენერგიის მართვა და სამუშაო ტემპი
- ☐ დელეგირება

22. წარმატების საზომები (KPI) გაყიდვების სპეციალისტისთვის

- ☐ New client acquisition rate
- ☐ Lead-to-sale conversion
- ☐ Average deal size
- ☐ Sales cycle duration
- ☐ Quota attainment %
- ☐ Retention rate
- ☐ Customer satisfaction (NPS, CSAT)