



ITSM MASTER

中国首期认证研修课程

学员招募简章

**CERTIFIED
SATISFACTION**



IT SERVICE
MANAGEMENT
ISO 20000

目录 | CONTENTS

- I. 市场定价
- II. 报名方式
- III. 课程模块及首期时间安排
- IV. 关于ITSM Master认证
- V. ITSM Master认证的市场背景及含金量
- VI. ITSM Master认证的优势
- VII. ITSM Master目标群体
- VIII. ITSM Master学员准入条件
- IX. ITSM Master学员准出条件
- X. ITSM Master认证培养计划
- XI. ITSM Master认证周期及要求

【市场定价】

50,000 人民币/人（包含研修及考核费用）

【报名方式】

EXIN 接收个人报名或者授权机构推荐报名

联系人：卢女士 | Tel: +86 10 8573 1626 | Email: mengchun.lu@exin.com

课程模块及首期时间安排

【★★重要信息★★】

模块	时间	备注
简历推荐/接收期	2015 年 12 月—— 2016 年 3 月	所有 EXIN 授权机构均可推荐符合条件的学员申请该认证项目；EXIN 同时也接收个人报名
简历筛选期	2016 年 2 月—— 2016 年 3 月	EXIN 组织本次讲师和考官，从报名人员中筛选出符合标准者进入面试候选
面试确认期	2016 年 3 月 28 日—— 2016 年 4 月 8 日	从参加面试的候选者，最终录取 8-10 名学员 进入首期研修课程
课程研修期	2016 年 4 月 11 日—15 日 (选取 2 天)	课堂讨论贡献+第一轮课堂展示
项目论文期	2016 年 4 月—— 2016 年 6 月	撰写项目论文
展示答辩期	2016 年 6 月 (2 天)	项目论文展示+论文答辩

关于 ITSM Master 认证

ITSM Master 认证是 EXIN 的 ITSM 认证体系的最高级别认证。ITSM Master 大师级认证目标在于考察 IT 高级管理者的综合能力。除考核学员对体系知识的掌握和体系深度的理解；还将拓宽其视野，对高级 IT 管理者在 ITSM 国际最佳实践范围内进行广度的启发引导。此外，业务驱动和新技术下的 IT 服务管理趋势等内容也被纳入核心考试范围。

ITSM Master 认证的市场背景及含金量



ITSM Master 大师级认证，前身是“ITSM Executive Consultant Manager”，2009 年首次发布。ITSM Master 于 2015 年初正式发布，同时取代其前身。目前全球范围内 ITSM Master 共举办 7 期课程，全球获此殊荣的 IT 管理者总人数不超过 100 人，认证人员主要来自于欧美国家的 IT 高级管理者。在 2015 年以前，由于课堂研讨和论文答辩环节都需要用英文进行，且在中国尚未具备中文考官等原因，该认证考试在中国无人能及。为了满足中国市场对 IT 服务管理高级管理人才的高含金量资质认证需求，目前 EXIN 已完成首批 ITSM Master 中国讲师和考官的授权。

在证书的权威性方面，EXIN 作为 ITIL® 认证考试的创始机构之一，已经在过去的二十年中在全球范围内发放了两百多万张 IT 服务管理证书，无论从全球获得 EXIN 颁发认证人数总量还是历史背景，都在该领域里具有绝对权威和极高国际声誉。ITSM Master 证书作为最高级认证，注重对 IT 管理者能力和领导力的考核，本着严进严出的原则，确保 ITSM Master 认证是 IT 管理领域最高权威资质认证。（图 1）

e-CF Area	e-Competence	Level				
		e-1	e-2	e-3	e-4	e-5
PLAN	A.2. Service Level Management					
	A.3. Business Plan Development					
	A.9. Innovating					
RUN	C.3. Service Delivery					
ENABLE	D.2. ICT Quality Strategy Development					
	D.8. Contract Management					
	D.9. Personnel Development					
MANAGE	E.1. Forecast Development					
	E.3. Risk Management					
	E.4. Relationship Management					
	E.5. Process Improvement					
	E.6. ICT Quality Management					
	E.7. Business Change Management					
	E.9. IS Governance					

图 1: ITSM Master 认证所涵盖的能力模块及等级（参照欧盟 IT 人员能力评估框架 e-CF - European e-Competence Framework）

ITSM Master 认证的优势

- ITSM Master 认证体系采用大量的案例分享，每位能被录取的学员都是各个行业领域中 IT 服务管理人员的佼佼者。通过彼此间的真实案例和经验分享，相互学习。

- ITSM 体系还为已有 ITIL® Expert 资格认证的考生提供便捷的“接入考核” (Side Entry) 轻松实现体系过渡，获得 ITSM Master 准入条件。(图 2)



图 2: ITSM 认证体系与 ITIL® 认证体系的对应互认关系图

- 相较于 ITIL 现行版本趋于老化且无更新计划，ITSM 体系于 2015 年完成更新，Master 认证做了重点升级，将探讨其他最佳实践和新兴技术环境下的 IT 服务管理。
- ITSM 认证体系资质由 EXIN 独家发放，是全球唯一提供了切实可行的 Master 认证路径的认证体系。具有证书含金量高，国际认可度高等优势
- 第二层级认证 ITSM 体系仅需一门考试，达到 Master 准入的时间周期，相较于 ITIL® 节省了约 50% (ITIL® 要求 151 小时培训，而 ITSM 要求 75 小时培训)；而在认证和培训费成本上减少了约 57% 的投入。(图 3)

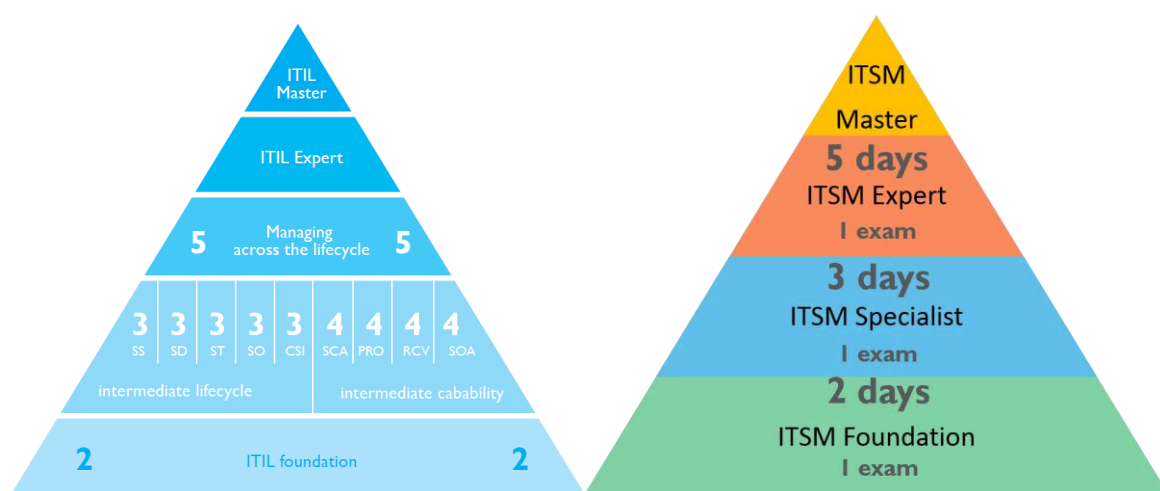


图 3: ITSM 认证体系与 ITIL® 认证体系培训时间成本对比图

ITSM Master 目标群体

此项资质的目标群体是那些在战略层面上负责如下内容的人员：

- 在组织内启动和管理文化变革
- 参照服务供应商的策略，定义组织的IT服务管理策略、政策和目标
- 编写服务提供策略，定义目标和指标
- 定义IT服务管理的管理系统(如范围、职责)
- 评估IT服务管理系统以及合规实施的水平
- 按照分阶段的长期项目计划，管理组织的实施与改进项目群

特定的角色可以是（包括但不限于）：

- 管理者代表，负责协调和管理所有的服务
- 高层管理者/总经理
- 参与实施或改进计划的项目群总监
- 资深/高级IT服务管理经理
- 供应商，核心供应商，分包供应商

ITSM Master 学员准入条件：

【★★重要信息★★】

- a) 拥有ITIL® V3Expert / ITIL® V2Manager / ITSM Consultant Manager / 最新版 ITSM Expert 证书的人群
- b) 拥有3年及以上IT服务管理主导经验的人群
- c) 提交简历并顺利通过筛选者（授权机构和个人均可推荐/提交简历）
- d) 顺利通过考前面试者（经过简历筛选的候选人，通过面试选定学员）
- e) 由EXIN根据上述条件，做出最终学员筛选并发出授课通知

注：ITIL® V3 Expert / ITIL® V2 Manager 证书所有者，需要先完成 “Side Entry” 考核，过渡到 ITSM 认证体系。

ITSM Master 学员准出标准：

【★★重要信息★★】

- a) 【30%】课堂研讨评估（contributions in seminar）+课堂作业展示（Presentation）
- b) 【30%】论文成绩合格（project paper，基于最近三年内曾经主导过的真实ITSM项目由导师指定命题）
- c) 【40%】论文答辩成绩合格（project presentation+defense）
- d) 【65%通过】EXIN根据考官反馈评价作出最终决定并发放证书，65分及格通过

ITSM Master 认证培养计划

【★★重要信息★★】

- 大师级认证要求认证方组织，EXIN 将以季度为单位组织该认证，每期开课不超过 10 人，严格把控质量与数量
- EXIN 会在 Master 研修前期开设相应环节，为已有 ITIL® Expert/Manager 资质的候选者提供了"接入考核"，协助学员实现体系过渡，顺利达标 ITSM Master 认证准入。首期课程该环节将简化合并面试中进行（由于首期更看重个人条件，此环节仅通过问答考察相应背景）；第二期往后的环节将保留较完整的"接入考核"环节。*
- 当候选简历不分伯仲时，拥有早期 ITIL® V2 Manager 或 ITSM Consult Manager / Expert 证书的学员将考虑优先录用
- 研修班申请者在资格满足要求之外，还将按照每期申请者行业经验搭配，以及互补性来组合调配
- 首期确认学员因故未能参加者，可顺延到下一认证周期
- 进入候选名单而最终未能成功入选当期认证计划的学员，若下一期亦通过筛选，将享有优先录用权
- 学员获得 ITSM Master 认证后且成绩突出者，将有机会成为 EXIN ITSM Expert/Master 授权讲师或授权考官
- 学员获得 ITSM Master 认证资质后且成绩突出者，将有机会在 2016 年 EXIN（及相关方）举办的最佳实践分享平台进行专题演讲或分享

* **接入考核**，即 Side Entry，要求下 ITIL® 体系候选人完成两项考核：一是完成 ITSM Master 授权讲师布置的两项实践作业且评估合格；二是参加体系过渡考试并合格。对于拥有 EXIN 颁发的 ITIL® Manager/ Expert 证书的学员，EXIN 仅要求完成两项实践作业；对于其他机构颁发的 ITIL® Manager/ Expert 证书，除过实践作业，EXIN 将保留考试环节。

ITSM Master认证周期及要求

【★★重要信息★★】

时间（周）	环节	考核形式	考核要求
0 - 8	准入审核	简历筛选， 面试	
9	课程研讨会(2 天)	课堂讨论贡献+第一轮课堂展示	15-30 分钟讨论， 辩论 15-30 分钟展示； 30%
10-19	项目	撰写项目论文	1-2 月论文撰写， 6000 字及以上； 30%
20-21	项目成果审核(2 天)	项目论文展示+论文答辩	15-30 分钟展示， 15-30 分钟答辩； 40%
22-26	评估结果， 发放证书		总体达到 65%为通过

其他要求：

1. 非开卷答辩：答辩时不可携带资料
2. 两轮展示中可以使用电子设备

重要链接存档

[ITSM 认证体系详情](#) |
 [ITSM Master 开课通知](#) |
 [ITSM Master 报名链接](#) |
 [ITSM Master 认证 F&Q](#) |
 [ITSM 认证产品手册](#) |
 [ITSM Master 官网专区](#)

EXIN. 最著名的ICT专业人员考试认证机构



- ICT领域内完整的认证产品组合
- 考试业务遍及全球**165个**国家和地区
- 考试语言覆盖**20多种**
- 超过**200万人**获得过EXIN的认证
- 授权合作机构形成全球网络

关于 EXIN

国际信息科学考试学会（Exam Institute of Information Science）简称EXIN，是一家面向全球ICT从业人员的中立考试研发和认证机构。1984年EXIN由荷兰经济事务部创办，后从荷兰政府部门独立成立了EXIN基金会。EXIN是全球IT服务管理最佳实践知识体系-ITIL®的创始机构之一，开发并拥有ITIL®版本一和版本二全系列试题的知识产权。EXIN是全球ICT领域内的权威认证机构，认证体系包含了IT服务管理、云计算、绿色IT、数据中心、项目管理、敏捷开发、信息安全等。目前，来自全球165多个国家和地区，累计两百万以上的ICT职业人士已经获得了EXIN颁发的资格认证，考试语言多达20多种。

联系 EXIN

info.china@exin.com | +86 10 8573 1626 | www.exin.com | 微信公共号: EXIN