

**НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия»**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия»

\_\_\_\_\_  
/Шикова Ю.В./



**Образовательная программа**  
**дополнительного профессионального образования**  
**(повышения квалификации)**  
**«Основы ITIL® 4»**  
**(ITILF4 ITIL® 4 Foundation)**

**Содержание**

---

Описание образовательной программы .....	2
Цели программы .....	3
Планируемые результаты обучения .....	4
Учебный план .....	5
Календарный учебный график .....	6
Рабочая программа .....	7
Организационно-педагогические условия реализации Программы.....	9
Формы аттестации и оценочные материалы.....	10

## ***Описание образовательной программы***

---

Настоящая образовательная программа повышения квалификации (далее – Программа) разработана в соответствии с:

1. Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. Приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»
3. Уставом НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия»

Структура Программы включает цели, планируемые результаты обучения, учебный план, календарный учебный график, рабочую программу, организационно-педагогические условия, формы аттестации и оценочные материалы.

**Цели** Программы содержат описание целевой аудитории, целей обучения и необходимых начальных знаний и навыков слушателей.

**Планируемые результаты обучения** представлены в виде перечня профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации (с отсылкой к профессиональному стандарту), качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

**Учебный план** определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение модулей, иных видов учебной деятельности обучающихся и формы аттестации.

**Календарный учебный график** определяет основные параметры учебного процесса при организации занятий по освоению настоящей Программы, включая формы обучения, расписание занятий очных групп и т.п.

**Рабочая программа** раскрывает рекомендуемую последовательность изучения разделов (модулей).

**Описание организационно-педагогических условий** реализации Программы определяет организационные и методические требования НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия» к организации и проведению обучения по Программе.

**Формы аттестации и оценочные материалы** определяют формы проведения промежуточной и итоговой аттестации по Программе и форму учебно-методических материалов, необходимых для проведения указанных видов аттестации.

## ***Цели программы***

---

Данная Программа предназначена для:

- руководителей и других сотрудников ИТ-подразделений;
- руководителей и других сотрудников любых сервисных организаций;
- сотрудников бизнес-подразделений, взаимодействующих с ИТ по вопросам предоставления ИТ-услуг;
- консультантов и тренеров в области ИТ;
- аудиторов, участвующих в проверках ИТ-организаций;
- студентов профильных направлений (ИТ, менеджмент).

**Целью обучения** является формирование у слушателей базовых знаний по ключевым понятиям сервис-менеджмента в современном цифровом мире для последующего обучения по специализированным углублённым программам **ITIL® 4 (Information Technology Infrastructure Library)**, а также формирование базовых навыков по практическому применению практик ITIL.

Для изучения данной Программы предварительная подготовка не требуется.

## Планируемые результаты обучения

Реализация Программы направлена на повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации, определяемой профессиональным стандартом «06.014 Менеджер по информационным технологиям», утвержденным Приказом Минтруда России от 13.10.2014 N 716н «Об утверждении профессионального стандарта "Менеджер по информационным технологиям"».

Результатами обучения по Программе станут знания и умения, соответствующие следующим обобщенным трудовым функциям указанного профессионального стандарта:

- Управление ресурсами ИТ.

Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта:

<b>Компетенция</b>	<b>Содержание компетенции Трудовые функции</b>	<b>Код</b>
Управление ресурсами ИТ	Управление качеством ресурсов ИТ	A/01.6
	Управление ИТ-инфраструктурой	A/02.6
	Управление расходами на ИТ	A/03.6
	Управление изменениями ресурсов ИТ	A/04.6
	Управление отношениями с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ	A/05.6
	Управление персоналом, обслуживающим ресурсы ИТ	A/06.6

После обучения слушатели получают знания в следующих областях:

- управление услугами (основные термины и понятия);
- система создания ценности услуг ИТЛ;
- основополагающие принципы ИТЛ;
- 4 аспекта управления услугами;
- цепочка и потоки создания ценности;
- практики общего менеджмента, управления услугами и технологиями.
- 

Участники курса будут понимать:

- важность сотрудничества и взаимодействия, обеспечения открытости и прозрачности, постоянного совершенствования и автоматизации, а также использования системного подхода;
- особенности совместного создания ценности и сервисных отношений с учётом воздействия внутренних и внешних факторов;
- все составляющие части системы создания ценности услуг ИТЛ;
- все шаги цепочки создания ценности, а также возможные варианты их взаимодействия для реализации потоков создания ценности.

### *Учебный план*

Учебный план Программы определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение модулей, иных видов учебной деятельности обучающихся и формы аттестации.

№ п/п	Наименование разделов (модулей)	Всего, час	В том числе		Форма аттестации
			Лекции	Практические занятия	
1.	Мир ITIL	1	1	-	Опрос
2.	Управление услугами	2	1	1	Опрос, практические занятия
3.	Система создания ценности услуг ITIL	1	1	-	Опрос
4.	Четыре аспекта управления услугами	10	6	4	Опрос, практические занятия
5.	Основополагающие принципы ITIL	2	1	1	Опрос, практические занятия
6.	Цепочка создания ценности	3	1	2	Опрос, практические занятия
7.	Практики управления ITIL	1	1	-	Опрос
8.	Подведение итогов	2	1	1	Опрос, практические занятия
9.	Информация о сертификации и Итоговая аттестация	2	1	1	Тестирование
	<b>Итого:</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	

Допускается формирование индивидуального учебного плана для каждого слушателя в пределах осваиваемой Программы в порядке, установленном Положением об организации образовательного процесса в НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия».

### ***Календарный учебный график***

---

Учебный год: круглогодичное обучение.

Продолжительность Программы: 24 академических часа.

Форма организации образовательного процесса: очная, очно-заочная (вечерняя) и заочная формы обучения, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

Сменность занятий (при очной форме обучения): I смена.

Количество учебных дней в неделю при очном обучении: 3 дня.

Начало учебных занятий: 9.30

Окончание учебных занятий: 17.00

Продолжительность урока: 45 минут (1 академический час).

Продолжительность перемен: 15 минут, перерыв на обед – 60 минут.

Расписание занятий для очных групп:

	<b>№ урока</b>	<b>Время</b>
Конкретный день недели согласовывается во время учебного процесса	1-2	09:30 - 11:00
	3-4	11:15 - 12:45
	5-6	13:45 - 15:15
	7-8	15:30 - 17:00

## ***Рабочая программа***

---

Технологии сегодня развиваются быстрее, чем когда-либо прежде. Облачные вычисления, 3D-печать, квантовые компьютеры, искусственный интеллект, блокчейн и многие другие открыли новые возможности для создания ценности и привели к тому, что ИТ стали важным фактором развития бизнеса и источником конкурентных преимуществ.

В современной цифровой экономике сегодня **каждая организация является сервисной**, даже если она просто разрабатывает и продаёт ПО. При этом почти любые услуги сегодня работают за счёт ИТ.

Поскольку технологии стали всеобъемлющими и всепроникающими, нам нужно понимать, как управлять этими технологиями. И услугами, которые на них основаны. Это необходимо, чтобы организации могли создавать ценность для своих клиентов.

Новая версия ИТIL – ИТIL 4 – принимает вызов и предоставляет организациям всестороннее комплексное руководство для управления ИТ-услугами в современной цифровой экономике. ИТIL 4 основан на устоявшейся практике ITSM и охватывает новые области, например, вопросы **customer experience, потоков создания ценности и цифрового преобразования**, а также учитывает такие подходы, как **Lean, Agile и DevOps**.

Он обеспечивает комплексную цифровую модель для создания, предоставления и постоянного совершенствования продуктов и услуг, завязанных на технологии, и должен помочь создать вам гибкую, скоординированную и интегрированную систему для эффективного руководства и управления ИТ-услугами.

Основной упор ИТIL 4 делает на **системный подход, совместное создание ценности** для организации заказчика и поставщика услуг и **гибкую адаптацию** к постоянно меняющимся внутренним и внешним условиям работы организации за счёт **постоянного совершенствования**, включённого во все аспекты деятельности.

Курс «Основы ИТIL® 4» – это **знакомство** с 4-й версией ИТIL. Он призван дать обучающимся общий язык, объяснить ключевые понятия сервис-менеджмента в современном цифровом мире и заложить основу для последующего обучения по специализированным углублённым программам ИТIL 4.

### **Модуль 1: Мир ИТIL**

#### **Модуль 2: Управление услугами**

- Основные понятия: услуга и продукт, управление услугами, организация и заинтересованные стороны, ценность и совместное создание ценности, сервисные предложения и сервисные отношения, затраты, риски и конечные результаты (VOCR), полезность и гарантия.
- *Практика «Собираем пазл сервисных отношений».*
- 

#### **Модуль 3: Система создания ценности услуг ИТIL**

Главная модель ИТIL 4, сфокусированная на совместном создании ценности в форме сервисных отношений.

- Общая структура системы, компоненты, входы/выходы.

- Руководство.
- Постоянное совершенствование и модель постоянного совершенствования ITIL.

#### **Модуль 4: Четыре аспекта управления услугами**

- Организации и люди.
- Информация и технологии.
- Партнёры и подрядчики.
- Потоки создания ценности и процессы.
- Внешние факторы (модель PESTLE).

#### **Модуль 5: основополагающие принципы ITIL**

- Фокусируйтесь на ценности.
- Отталкивайтесь от текущей ситуации.
- Продвигайтесь постепенно, шаг за шагом, используя обратную связь.
- Сотрудничайте, действуйте открыто и понятно.
- Используйте системный подход.
- Не усложняйте, будьте прагматичны.
- Оптимизируйте и автоматизируйте.

#### **Модуль 6: Цепочка создания ценности**

Центральный элемент системы создания ценности – набор взаимосвязанных шагов, используемых для предоставления ценных и качественных продуктов и услуг.

- Планирование.
- Совершенствование.
- Взаимодействие.
- Проектирование и преобразование.
- Получение/создание.
- Предоставление и поддержка.
- Потоки создания ценности.
- *Практика «Потоки создания ценности».*

#### **Модуль 7: Практики управления ITIL**

- Практики общего менеджмента.
- Практики управления услугами.
- Практики управления технологиями.

#### **Модуль 8: Подведение итогов**

#### **Модуль 9: Информация о сертификации**

- Схема сертификации ITIL 4.
- Подробности про экзамен ITIL® 4 Foundation.
- Пробный экзамен с обсуждением результатов.

## *Организационно-педагогические условия реализации Программы*

---

При реализации Программы применяется форма организации образовательной деятельности, основанная на модульном принципе представления содержания образовательной программы и построения учебных планов, использовании различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

Организационные условия реализации программы в разных формах обучения регулируются следующими локальными нормативными актами:

- Положение об организации образовательного процесса в НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия».
- Положение о порядке применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия».

Учебные материалы по Программе включают: рабочую программу, раздаточные материалы по курсу, методические материалы по курсу, данные примеров по курсу. Учебное пособие по Программе выдается слушателям в бумажном или электронном виде в зависимости от формы обучения в порядке, установленном Положением о библиотеке в НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия».

Занятия по Программе проводятся преподавателями, предварительно подтвердившими свою квалификацию. В числе базовых требований ко всем преподавателям – требование обязательного прохождения программы «Андрагогика. Эффективное обучение взрослых» в форме учебного курса и пробной лекции, а также сдачи технических сертификационных тестов по продукту или технологии, рассматриваемым в курсе.

## **Формы аттестации и оценочные материалы**

---

Освоение Программы сопровождается промежуточной аттестацией обучающихся в формах, определенных учебным планом, и в порядке, установленном Положением об организации образовательного процесса в НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия».

Освоение Программы завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме, определенной учебным планом, и в порядке, установленном Положением об организации образовательного процесса в НОЧУ ДПО УЦ «Сетевая Академия».

Слушателям, успешно освоившим соответствующую Программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации на бланке, образец которого самостоятельно устанавливается организацией.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть Программы и (или) отчисленным из организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому организацией.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации по Программе разрабатываются в форме лабораторных работ и/или контрольных вопросов после изучения каждого модуля.

Оценочные материалы для итоговой аттестации по Программе разрабатываются в форме теста.

### **Пример материалов для итоговой аттестации**

**1. Вопрос:** Что такое библиотека ITIL?

**Варианты ответов:**

- A. Описания алгоритма разработки ПО
- B. Набор книг по лучшим практикам управления ИТ
- C. Описание процессов эксплуатации
- D. Рекомендации по управлению ИТ-персоналом

**Правильный ответ: B**

**2. Вопрос:** Дайте правильное определение процессу.

**Варианты ответов:**

- A. Определённая последовательность работ с целью получения необходимого результата
- B. Любая работа, имеющая цель получить необходимый результат
- C. Период времени, когда проводится какая-либо работа
- D. Документ, описывающий порядок выполнения работ

**Правильный ответ: A**

**3. Вопрос:** Что такое функция?

**Варианты ответов:**

A. Департамент, служба или отдел в компании

B. Набор обязанностей, закреплённых за сотрудником

C. Группа специалистов, использующих свои навыки и инструментарий для решения определённого круга задач

D. Параметр какой-либо метрики, зависящий от произвольной переменной

**Правильный ответ: C**

**4. Вопрос:** Назовите главную цель процесса управления проблемами.

**Варианты ответов:**

A. Скорейшее разрешение инцидентов

B. Предотвращение появления инцидентов

C. Поиск обходных решений

D. Организация работ по профилактике аппаратной части инфраструктуры

**Правильный ответ: B**