

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования  
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»**  
**(Финансовый университет)**

Кафедра Бизнес-информатика

Институт развития  
профессиональных компетенций и квалификаций

ОБСУЖДЕНО И ОДОБРЕНО  
на Ученом совете институтов и школ  
дополнительного профессионального  
образования  
Протокол от 16.09.25 № 54

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по дополнительному  
профессиональному образованию  
  
Е.А. Диденко  
16.09 2025 г.

**ПРОГРАММА**

повышения квалификации

**«Основы управления ИТ-услугами в соответствии с лучшими  
международными и российскими практиками: ITIL 4, Agile, DevOps»**

**ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**  
**«Основы управления ИТ-услугами в соответствии с лучшими**  
**международными и российскими практиками: ITIL 4, Agile, DevOps»**

**Общая характеристика программы**

**Цель программы** – формирование и совершенствование у слушателей компетенций, необходимых для эффективного управления ИТ-услугами в современной цифровой среде. Программа нацелена на изучение ключевых концепций фреймворка ITIL 4, понимание его синергии с гибкими подходами (Agile) и практиками DevOps для совместного создания ценности, повышения скорости и стабильности предоставления ИТ-услуг, отвечающих стратегическим целям организации.

**Наименование профессиональных стандартов, квалификационных справочников, используемых при разработке ДПП:**

Программа разработана с учетом требований следующих профессиональных стандартов:

- Профессиональный стандарт «Менеджер по информационным технологиям», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 13.10.2014 № 716н.

- Профессиональный стандарт «Специалист по информационным системам», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18.11.2014 № 896н.

**Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в процессе обучения:**

- Способность анализировать деятельность ИТ с точки зрения создания ценности для бизнеса. Это означает умение определять, как конкретные ИТ-услуги и операции способствуют достижению бизнес-целей, и отличать действия, создающие ценность, от тех, что не приносят пользы.
- Способность применять системное мышление для целостного управления ИТ-услугами. Выпускник сможет рассматривать ИТ-подразделение не как набор отдельных функций, а как единую систему взаимосвязанных элементов (люди, технологии, процессы, партнеры), ориентированную на предоставление ценности.
- Способность разрабатывать и анализировать соглашения об уровне услуг (SLA), ориентированные на бизнес-показатели. Это включает в себя не только технические метрики (например, доступность), но и показатели, отражающие опыт клиента и реальное влияние на бизнес-процессы.
- Способность проектировать и оптимизировать потоки создания ценности (Value Streams). Выпускник сможет картировать путь от запроса пользователя до предоставления ценности, выявлять "узкие места" и повышать эффективность сквозных процессов.
- Способность управлять ключевыми операционными практиками ITIL 4. Это включает умение корректно классифицировать и управлять

инцидентами (особенно крупными), выявлять и устранять корневые причины проблем, а также координировать изменения для баланса между скоростью и стабильностью.

- Способность применять модель постоянного улучшения для развития ИТ-услуг. Выпускник будет владеть инструментарием для планирования, реализации и оценки инициатив по совершенствованию процессов и сервисов на основе итеративного подхода и обратной связи.

### **Планируемые результаты обучения по программе**

По итогам освоения программы слушатели должны:

#### **Знать:**

- Основные понятия и терминологию современного управления ИТ-услугами (ITSM).
- Ключевые компоненты системы создания ценности ITIL 4 (Service Value System).
- Семь руководящих принципов ITIL 4 и их применение на практике.
- Цели и основные виды деятельности ключевых практик ITIL 4: управление инцидентами, проблемами, изменениями, уровнем услуг, постоянным улучшением и Service Desk.
- Базовые принципы Agile и DevOps и их роль в повышении эффективности управления ИТ-услугами.
- Способы интеграции ITIL с Agile и DevOps для достижения бизнес-целей.

#### **Уметь:**

- Определять и описывать компоненты цепочки создания ценности для различных ИТ-услуг.
- Применять руководящие принципы ITIL 4 для принятия решений в рабочих ситуациях.
- Различать цели и задачи основных практик ITSM.
- Анализировать существующие процессы управления ИТ-услугами на предмет их соответствия современным подходам.
- Выявлять возможности для автоматизации и оптимизации в процессах ITSM.

#### **Владеть:**

- Навыками применения системного подхода к управлению ИТ-услугами, ориентированного на создание ценности.
- Методами анализа и улучшения потоков создания ценности в ИТ.
- Терминологией для эффективного взаимодействия со специалистами, работающими по методологиям ITIL, Agile и DevOps.
- Навыками формулирования предложений по улучшению процессов управления ИТ на основе принципов постоянного улучшения.

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования  
«**Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации**»  
(**Финансовый университет**)

Кафедра Бизнес-информатика

Институт развития  
профессиональных компетенций и квалификаций

ОБСУЖДЕНО И ОДОБРЕНО  
на Ученом совете институтов и школ  
дополнительного профессионального  
образования  
Протокол от 16.09.25 № 54



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по дополнительному  
профессиональному образованию

Е.А. Диденко  
2025 г.

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

программы повышения квалификации

**«Основы управления ИТ-услугами в соответствии с лучшими  
международными и российскими практиками: ITIL 4, Agile, DevOps»**

Требования к уровню образования слушателей	лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие высшее образование
Категория слушателей	ИТ-специалисты, ИТ-менеджеры, ИТ-директора, менеджеры проектов, бизнес-аналитики, сотрудники службы поддержки.
Срок освоения программы	32 часа, 4 недели
Форма обучения	Очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения
Режим занятий	2-6 часа в день

№№ п/п	Наименование модуля, темы	Всего часов трудоемкости	В том числе				Форма контроля
			Контактная работа *			Самостоятельная работа	
			Всего, часов	из них			
				Лекции	Практические занятия		
1.	Тема 1. Введение в современное управление ИТ-услугами (ITSM)	2	2	2	-	-	Тестирование
2.	Тема 2. Система создания ценности ITIL 4 (Service Value System)	4	4	2	2	-	Тестирование
3.	Тема 3. Руководящие принципы ITIL 4	4	4	2	2	-	Тестирование
4.	Тема 4. Обзор ключевых практик ITIL 4	8	8	2	6	2	Тестирование
5.	Тема 5. Синергия ITSM, Agile и DevOps	6	6	2	4	-	Тестирование
6.	Тема 6. Практическое применение: измерение и отчетность	6	4	2	2	2	Тестирование
	ВСЕГО	30	28	12	16	4	
	Итоговая аттестация	2	-	-	-	-	Зачет
	Общая трудоемкость программы	32	28	12	16	4	

Разработчики программы: Шумаков Андрей Андреевич – старший преподаватель, кафедры, «Бизнес-информатика» Финансового университета при Правительстве РФ.

В реализации программы принимают участие эксперты: преподаватели Финансового университета и приглашенные ведущие специалисты в профильной сфере.

Директор ИРПКиК



Т.А. Болтенко

\* С применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения



Федеральное государственное бюджетное учреждение высшего образования  
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
(Финансовый университет)

Кафедра информационных технологий

Институт развития профессиональных  
компетенций и квалификаций

**Календарный учебный график**

программы повышения квалификации «Основы управления ИТ-услугами в соответствии с лучшими международными и российскими практиками: ITIL 4, Agile, DevOps»

Срок освоения программы – 32 час.

Продолжительность обучения – 4 недели

Форма обучения – очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

№ п\п	Наименование дисциплины (модулей), тем	1 нед.	2 нед.	3 нед.	4 нед.	КР	СР	С	ПА	ИА	Всего
1	Тема 1. Введение в современное управление ИТ-услугами (ITSM)	2				0	0				2
2	Тема 2. Система создания ценности ITIL 4 (Service Value System)	4				2	0				4
3	Тема 3. Руководящие принципы ITIL 4	2	2			2	0				4
4	Тема 4. Обзор ключевых практик ITIL 4		6	2		6	0				8
5	Тема 5. Синергия ITSM, Agile и DevOps			6		4	0				6
6	Тема 6. Практическое применение: измерение и отчетность				6	2	2				6
	Итоговая аттестация				2					2	2
	Итого	8	8	8	8	16	2			2	32

Директор ИРПКиК

Т.А. Болтенко

Условные обозначения	
КР	контактная работа
СР	самостоятельная работа
ПА	промежуточная аттестация
С	стажировка
ИА	итоговая аттестация

## Содержание тем

### **Тема 1. Введение в современное управление ИТ-услугами (ITSM)**

- Эволюция подходов к управлению ИТ: от управления технологиями к управлению услугами.
- Ключевые понятия: услуга, ценность, затраты, риски, управление услугами.
- Краткий обзор ITIL v3 и предпосылки перехода к ITIL 4. Место ITSM в цифровой трансформации бизнеса.

### **Тема 2. Система создания ценности ITIL 4 (Service Value System - SVS)**

- Обзор модели SVS как ключевого компонента ITIL 4.
- Пять элементов SVS: Руководящие принципы, Управление (Governance), Цепочка создания ценности (Service Value Chain), Практики, Постоянное улучшение.
- Цепочка создания ценности: шесть ключевых видов деятельности (Планирование, Улучшение, Взаимодействие, Проектирование и преобразование, Получение/создание, Поставка и поддержка).
- Практическое занятие: Моделирование потока создания ценности для простой ИТ-услуги (например, «предоставление доступа к корпоративной почте»).

### **Тема 3. Руководящие принципы ITIL 4**

- Детальный разбор семи руководящих принципов:
  1. Фокусируйтесь на ценности.
  2. Начиная с того, где вы находитесь.
  3. Продвигайтесь итеративно с обратной связью.
  4. Сотрудничайте и обеспечьте прозрачность.
  5. Мыслите и работайте целостно.
  6. Придерживайтесь простоты и практичности.
  7. Оптимизируйте и автоматизируйте.

### **Тема 4. Обзор ключевых практик ITIL 4**

- Управление инцидентами: Цели и ключевые действия для скорейшего восстановления нормальной работы услуг.
- Управление проблемами: Проактивный и реактивный анализ для устранения коренных причин инцидентов.
- Управление изменениями: Процесс контроля и управления жизненным циклом всех изменений для минимизации рисков.
- Service Desk (Служба поддержки): Роль как единой точки контакта, каналы взаимодействия.
- Управление уровнем услуг (SLM): Определение, согласование и мониторинг уровня ИТ-услуг (SLA).
- Постоянное улучшение: Модель постоянного улучшения (Continual Improvement Model). Роль каждого сотрудника в улучшении услуг.
- Практическое занятие: Решение кейсов по классификации и маршрутизации инцидентов и запросов на изменение.

### **Тема 5. Синергия ITSM, Agile и DevOps**

- Agile Service Management: Применение ценностей и принципов Agile (гибкость, итеративность, фокус на клиенте) в процессах ITSM.
- DevOps: Ключевые принципы (культура, автоматизация, измерение, обмен). Как DevOps ускоряет поставку ценности.
- Интеграция, а не противостояние: как ITIL 4 (стабильность, контроль) и DevOps (скорость, гибкость) дополняют друг друга.

- Практические шаги по интеграции: общие метрики, автоматизация CI/CD и процессов управления изменениями, создание культуры сотрудничества.

### **Тема 6. Практическое применение: измерение и отчетность**

- Важность метрик и KPI для управления услугами. Примеры ключевых метрик для Service Desk, управления инцидентами и изменениями.
- Основы построения отчетов и дашбордов для разных уровней управления.
- Практическое занятие: Разработка проекта дашборда для руководителя ИТ-отдела с ключевыми метриками здоровья ИТ-услуг.

### **Содержание практических занятий**

<b>№ темы</b>	<b>Наименование темы, по которой предусмотрено практическое занятие</b>	<b>Форма и содержание практического занятия</b>
1	Тема 2. Система создания ценности ITIL 4 (Service Value System)	Разбор практических заданий
2	Тема 3. Руководящие принципы ITIL 4	Разбор практических заданий
3	Тема 4. Обзор ключевых практик ITIL 4	Разбор практических заданий
4	Тема 5. Синергия ITSM, Agile и DevOps	Разбор практических заданий
5	Тема 6. Практическое применение: измерение и отчетность	Разбор практических заданий

### **Содержание самостоятельной работы слушателей**

Основная цель самостоятельной работы слушателей – закрепление знаний, полученных в ходе лекционных и практических занятий.

Индивидуальная консультационная работа преподавателей со слушателями осуществляется весь период обучения.

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование (содержание) темы</b>	<b>Формы и методы проведения</b>
1	Тема 6. Практическое применение: измерение и отчетность	Изучение основной и дополнительной литературы по программе; выполнение заданий

## Список литературы:

### *Основная литература (на русском языке):*

1. Дешко И. П. Управление ИТ-услугами по ITIL 4. Учебное пособие для вузов. — М.: Юрайт, 2023.
2. Ким Д., Хамбл Д., Дебуа П., Уиллис Д. Руководство по DevOps. Как добиться гибкости, надежности и безопасности мирового уровня в технологических компаниях. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022.
3. Ким Д., Бер К., Спаффорд Д. Проект «Феникс». Роман о том, как DevOps меняет бизнес к лучшему. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020.

### *Дополнительная литература:*

1. AXELOS. ITIL® Foundation, ITIL 4 Edition. — TSO (The Stationery Office), 2019.
2. Forsgren N., Humble J., Kim G. Accelerate: The Science of Lean Software and DevOps: Building and Scaling High Performing Technology Organizations. — IT Revolution Press, 2018.
3. Groll, Jayne. The Agile Service Management Guide. — DevOps Institute, 2023.

### *Интернет-ресурсы, информационно-справочные и поисковые системы:*

1. Официальный сайт AXELOS: <https://www.axelos.com/> (Первоисточник официальной информации по ITIL).
2. Блог Cleverics: <https://cleverics.ru/> (Ведущий русскоязычный экспертный ресурс по ITSM).
3. Портал Habr, хаб «ITSM»: <https://habr.com/ru/hubs/itsm/> (Сообщество практиков, статьи и обсуждения реальных кейсов).
4. DevOps Institute: <https://www.devopsinstitute.com/> (Материалы и ресурсы по DevOps и Agile Service Management).

**Организационно-педагогические условия  
реализации программы повышения квалификации**

**1. Материально-технические условия, необходимые для  
осуществления образовательного процесса**

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебный интерактивный класс	Все виды контактной работы	Мультимедийное оборудование, компьютеры. Компьютер, подключенный к сети Интернет, интернет-браузер. Прикладные программы для просмотра текстовых и видеоматериалов.

Материально-технические условия соответствуют действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

*Примечание.* В случае проведения учебных занятий с применением электронного обучения (ЭО) и дистанционных образовательных технологий (ДОТ) у слушателя должен быть персональный компьютер, оснащенный аудиокolonками, с доступом в сеть интернет и установленным видеоплеером, способным воспроизводить видеофайлы.

**2. Перечень информационных технологий и учебно-методических условий, используемых при осуществлении образовательного процесса**

При проведении занятий с применением ЭО и ДОТ проведение вебинаров для слушателей осуществляется в удаленном доступе. Преподавателями используются компьютерные презентации, работа в чате, индивидуальное консультирование слушателей.

Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды

Электронные информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Система дистанционного обучения, система видеоконференцсвязи	Все виды контактной работы Промежуточная аттестация Итоговая аттестация	Компьютер, подключенный к сети Интернет; интернет-браузер; Прикладные программы для просмотра текстовых и видеоматериалов

**3. Организация образовательного процесса**

В образовательном процессе используются разнообразные формы работы со слушателями.

- лекция (видеолекция) с мультимедийным сопровождением по наиболее сложным вопросам программы;
- лекция-вебинар с использованием современных технических средств обучения;
- практические занятия и самостоятельная работа с использованием современных технических средств обучения;
- кейс-стади (в том числе видео-кейсы)– изучение конкретных ситуаций из практики (casestudy), для выполнения данного вида заданий обучающимся должна быть представлена в письменной форме информация относительно реальной ситуации (профессиональной или жизненной) и поставлены конкретные задачи её изучения проблемы, обучающиеся анализируют различные аспекты проблемы и предлагают выработанные решения;
- тестирование метод оценки знаний, умений, навыков обучающихся и др.

Обучение проводится, в том числе с использованием ЭО и ДОТ, реализуемых посредством информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном взаимодействии слушателей и педагогических работников.

В процессе обучения слушатели обеспечиваются необходимыми для эффективного прохождения обучения учебно-методическими материалами и информационными ресурсами в объеме изучаемого курса, которые могут быть объединены в учебно-методический комплекс. Материалы учебно-методического комплекса доводятся до всех слушателей курса.

Итоговая аттестация проводится на образовательном портале Финансового университета посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

#### **4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Учебный процесс со слушателями обеспечивают квалифицированные сотрудники Финансового университета, а также приглашенные специалисты и действующие практики других организаций.

#### **5. Выдаваемый документ.**

Удостоверение о повышении квалификации Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

#### **Описание системы оценки качества освоения программы**

В систему оценки качества освоения программы «Основы управления ИТ-услугами в соответствии с лучшими международными и российскими практиками: ITIL 4, Agile, DevOps» входят:

- текущий контроль;
- итоговая аттестация.

- 1. Текущий контроль успеваемости** реализуется в ходе проведения практических занятий в форме устного опроса, обмена опытом работы, вы-

ступлений слушателей по узловым вопросам программы, путем выполнения практических заданий, разбора конкретных ситуаций, тестирования.

### **1.1. Формы и методы текущего контроля:**

- **Устный опрос и обмен опытом работы:** Предполагают живую дискуссию по ключевым вопросам программы. Цель — оценить понимание слушателями основных концепций и их способность применять их на практике, а также стимулировать профессиональный диалог.
- **Выступления слушателей по узловым вопросам программы:** Дают возможность углубленно изучить выбранные темы, развить навыки публичных выступлений и обмена знаниями с коллегами.
- **Выполнение практических заданий и разбор конкретных ситуаций (кейс-стади):** Позволяют оценить способность слушателей анализировать сложные проблемы, принимать обоснованные решения и применять изученные методологии в реальных профессиональных условиях.
- **Тестирование:** Используется для быстрой и объективной проверки усвоения ключевой терминологии, определений и принципов, изложенных в программе.

### **1.2. Примеры вопросов для устного опроса и обсуждения**

Перечисленные ниже вопросы предназначены для стимулирования дискуссии, проверки глубокого понимания концепций и их практического применения.

#### **По теме 2: Система создания ценности ITIL 4 (SVS)**

- Объясните, почему в ITIL 4 акцент сместился с "жизненного цикла" на "систему создания ценности".
- Приведите примеры взаимодействия элементов SVS (Руководящие принципы, Управление, Цепочка создания ценности, Практики, Постоянное улучшение) при выводе на рынок новой ИТ-услуги.

#### **По теме 3: Руководящие принципы ITIL 4**

- Как принцип "Фокусируйтесь на ценности" помогает приоритизировать задачи в Service Desk? Приведите конкретные примеры.
- Обсудите, как можно применять принцип "Оптимизируйте и автоматизируйте" в процессе управления инцидентами, не нанося ущерба качеству обслуживания.

#### **По теме 5: Синергия ITSM, Agile и DevOps**

- Какие ключевые идеи DevOps (культура, автоматизация, измерение, обмен) находят отражение в практиках ITIL 4?
- Объясните, как гибкий подход (Agile) может быть интегрирован в процесс управления изменениями ITIL для ускорения доставки ценности, сохраняя при этом необходимый уровень контроля.

### **1.3. Примеры практических заданий и кейс-стади**

Практические задания направлены на развитие навыков анализа, проектирования и оптимизации процессов.

#### **Задание по теме 2: Моделирование потока создания ценности**

- **Задание:** Вы работаете ИТ-менеджером в компании, которая разрабатывает мобильное приложение для заказа такси. Опишите и визуализируйте **поток создания ценности** для двух сценариев:
  1. Обработка запроса на устранение критической ошибки в приложении.
  2. Добавление новой функции "оплата по QR-коду".
- **Требования:** Определите, какие активности из **Цепочки создания ценности ITIL** (Планирование, Улучшение, Взаимодействие, Проектирование и преобразование, Получение/создание, Поставка и поддержка) будут задействованы в каждом сценарии. Укажите, какие практики ITIL 4 и принципы Agile/DevOps вы будете использовать.

#### **Задание по теме 4: Решение кейса по управлению инцидентами**

- **Кейс:** Сотрудник компании сообщает о невозможности получить доступ к корпоративной CRM-системе. В течение часа поступают аналогичные звонки от 15 других сотрудников из разных отделов. Service Desk регистрирует инциденты.
- **Задание:**
  1. Предложите алгоритм действий Service Desk для первоначальной классификации и эскалации данного инцидента.
  2. Объясните, как бы вы определили, является ли этот инцидент "крупным" (Major Incident).
  3. Опишите, как бы вы использовали практику "Управление проблемами" после устранения инцидента, чтобы предотвратить его повторение в будущем.

#### **1.4. Примеры тестовых вопросов**

Тестирование используется для проверки знания ключевых терминов и концепций.

##### **По теме 2: Система создания ценности ITIL 4 (SVS)**

1. Какой из компонентов ITIL Service Value System (SVS) описывает операционную модель, состоящую из шести ключевых видов деятельности?
  - а) Руководящие принципы
  - б) Цепочка создания ценности
  - в) Практики ITIL
  - г) Постоянное улучшение

**Правильный ответ:** б) Цепочка создания ценности.

- Обоснование:** Цепочка создания ценности ITIL представляет собой гибкую операционную модель, которая описывает ключевые действия, необходимые для создания и доставки продуктов и услуг.
2. Что является основной целью Системы создания ценности (SVS) в ITIL 4?
    - а) Обеспечение полного контроля над всеми ИТ-активами.
    - б) Описание того, как компоненты и действия организации работают вместе для создания ценности.
    - в) Управление бюджетом и финансовыми потоками в ИТ.
    - г) Разработка детальных процедур для каждого ИТ-процесса.

**Правильный ответ:** б) Описание того, как компоненты и действия организации работают вместе для создания ценности.

**Обоснование:** SVS — это целостная модель, которая демонстрирует, как различные элементы организации взаимодействуют, чтобы способствовать совместному созданию ценности.

### **По теме 3: Руководящие принципы ITIL 4**

1. Принцип ITIL 4 «Начинайте с того, где вы находитесь» в первую очередь призывает:

- а) Сразу отказаться от всех устаревших процессов и технологий.
- б) Тщательно проанализировать текущее состояние перед началом любых изменений.
- в) Внедрять изменения, не тратя время на анализ прошлого опыта.
- г) Использовать только проверенные решения, не экспериментируя.

**Правильный ответ:** б) Тщательно проанализировать текущее состояние перед началом любых изменений.

**Обоснование:** Этот принцип подчеркивает важность объективной оценки текущих процессов, услуг и ресурсов, чтобы избежать ненужных трат и использовать существующие сильные стороны.

2. Что означает принцип «Мыслите и работайте целостно»?

- а) Сосредоточиться на улучшении одного конкретного процесса или отдела.
- б) Рассматривать организацию как единую систему взаимосвязанных элементов для создания ценности.
- в) Создавать отдельные, независимые команды для каждого проекта.
- г) Автоматизировать все процессы без учета человеческого фактора.

**Правильный ответ:** б) Рассматривать организацию как единую систему взаимосвязанных элементов для создания ценности.

**Обоснование:** Принцип призывает к системному подходу, при котором все части организации (люди, технологии, процессы, партнеры) работают согласованно для достижения общей цели.

### **По теме 4: Обзор ключевых практик ITIL 4**

1. Основная цель практики «Управление инцидентами» — это:

- а) Найти и устранить первопричину сбоев.
- б) Как можно быстрее восстановить нормальную работу услуги.
- в) Одобрить и внедрить все запрошенные изменения.
- г) Заключить соглашения об уровне услуг с бизнесом.

**Правильный ответ:** б) Как можно быстрее восстановить нормальную работу услуги.

**Обоснование:** Цель управления инцидентами — минимизировать негативное влияние инцидентов на бизнес путем быстрого возвращения сервисов к нормальному состоянию.

2. Какая практика ITIL 4 отвечает за проактивный анализ и устранение коренных причин повторяющихся инцидентов?

- а) Управление изменениями
- б) Управление инцидентами
- в) Управление проблемами

г) Управление уровнем услуг

**Правильный ответ:** в) Управление проблемами.

**Обоснование:** Практика управления проблемами сосредоточена на выявлении и анализе первопричин сбоев, что отличает ее от реактивного управления инцидентами.

### **По теме 5: Синергия ITSM, Agile и DevOps**

1. Какое из утверждений наилучшим образом описывает взаимосвязь между ITIL и DevOps?

а) ITIL и DevOps являются взаимоисключающими и не могут использоваться вместе.

б) ITIL и DevOps дополняют друг друга.

в) ITIL полностью заменяет подходы DevOps.

г) DevOps — это расширение ITIL, созданное для управления проблемами.

**Правильный ответ:** б) ITIL и DevOps дополняют друг друга.

**Обоснование:** ITIL 4 признает, что стабильность и контроль (традиционная сильная сторона ITIL) должны сочетаться со скоростью и гибкостью (ключевой принцип DevOps) для эффективного управления услугами в современной среде.

2. Что является основным преимуществом интеграции Agile в управление ИТ-услугами (ITSM)?

а) Снижение необходимости в коммуникации между командами.

б) Более быстрое реагирование на меняющиеся потребности клиента и предоставление ценности.

в) Отказ от всей документации и планирования.

г) Исключительно жесткая централизация процессов.

**Правильный ответ:** б) Более быстрое реагирование на меняющиеся потребности клиента и предоставление ценности.

**Обоснование:** Agile-подход с его акцентом на итеративное выполнение и обратную связь позволяет ITSM-процессам быстрее адаптироваться и доставлять ценность клиенту.

## **1.5. Текущий контроль успеваемости: критерии и шкала оценки**

Текущий контроль успеваемости является комплексной системой оценки, позволяющей преподавателю и слушателям отслеживать прогресс в освоении программы. Оценка осуществляется по накопительной системе, где каждая форма контроля вносит свой вклад в итоговую аттестацию.

### **1.5.1. Критерии оценки устного опроса и выступлений**

Оценка устного ответа или выступления слушателя производится по следующим критериям:

- **Глубина и полнота знаний:** Насколько слушатель владеет материалом, понимает взаимосвязи между концепциями ITIL, Agile и DevOps, и может раскрыть тему без существенных пробелов.
- **Логика и структура ответа:** Способность излагать мысли последовательно, четко структурировать ответ, выделяя ключевые идеи и подкрепляя их аргументами.

- **Применение знаний на практике:** Умение приводить релевантные примеры из собственного опыта или из практики, описанной в кейсах, демонстрируя понимание практической ценности теоретических знаний.
- **Использование профессиональной терминологии:** Правильное и уместное использование терминов, таких как "Service Value System", "Value Stream", "инцидент", "проблема", "CI/CD" и т.д.
- **Активность в дискуссии:** Вклад в обсуждение, готовность к обмену опытом и конструктивному диалогу.

Оценка выражается в процентах, где 100% — идеальное выполнение всех критериев.

- **100%:** Ответ полный, глубокий, логичный и хорошо структурированный. Слушатель демонстрирует глубокое понимание темы и умение применять знания на практике.
- **80%:** Ответ верный, но могут быть небольшие неточности или недостаточное раскрытие отдельных аспектов. Слушатель в целом владеет материалом.
- **60%:** Ответ поверхностный, содержит ошибки в понимании ключевых концепций. Слушатель нуждается в дополнительной работе с материалом.
- **40% и менее:** Ответ не соответствует теме, содержит грубые ошибки.

#### 1.5.2. Критерии оценки практических заданий и кейс-стади

Оценка практических работ сосредоточена на способности слушателей решать реальные проблемы.

- **Анализ ситуации:** Насколько точно слушатель определил ключевые проблемы и их влияние на бизнес, используя изученные методологии.
- **Разработка решения:** Способность предложить логичное и обоснованное решение, которое соответствует принципам ITIL 4, Agile и/или DevOps.
- **Креативность и инновационность:** Умение предложить нестандартные подходы к решению проблемы, выходя за рамки очевидных решений.
- **Качество оформления:** Четкость, структурированность и наглядность предоставленного решения (например, в виде схемы, презентации или текстового отчета).
- **Выводы и обоснование:** Умение аргументированно защитить свое решение, объяснить его сильные и слабые стороны, а также оценить потенциальный результат его внедрения.

Оценка выражается в процентах, где 100% — идеальное выполнение всех критериев.

- **100%:** Предложено комплексное, обоснованное и креативное решение. Анализ ситуации выполнен глубоко, все требования задания соблюдены.
- **80%:** Решение в целом верное и логичное, но может быть неполным или содержать незначительные недочеты. Анализ выполнен удовлетворительно.
- **60%:** Предложенное решение содержит существенные ошибки или не полностью соответствует требованиям задания. Анализ поверхностный.
- **40% и менее:** Работа не выполнена или содержит грубые методологические ошибки.

#### 1.5.3. Критерии оценки тестирования

Тестирование по темам — наиболее объективная форма контроля. Оценка выставляется автоматически на основе процента правильных ответов.

- **Шкала оценки:**

- **"Зачтено"**: Слушатель набрал не менее **60%** правильных ответов. Это подтверждает базовое усвоение ключевых понятий и терминологии.
- **"Не зачтено"**: Слушатель набрал менее **60%** правильных ответов. Требуется повторное изучение материала по теме и повторное прохождение тестирования.

Таким образом, оценка текущего контроля является многоуровневой и направлена на всестороннюю проверку знаний и навыков, обеспечивая высокое качество усвоения материала программы.

## **2. Форма итоговой аттестации – зачет**

Зачет проводится в форме тестирования или защиты индивидуального/группового проекта.

Защита индивидуального проекта - комплексная оценка способности слушателя применять полученные знания и навыки для решения практической задачи.

**Тема проекта:** «Разработка предложения по улучшению одной из практик ITSM (на выбор) в учебной или реальной организации с применением руководящих принципов ITIL 4 и подходов Agile/DevOps».

### **Структура проекта:**

1. Краткое описание организации и выбранной практики ITSM. Анализ текущей ситуации («As-Is»).
2. Обоснование необходимости улучшений: выявление проблем, их влияние на бизнес, связь с созданием ценности.
3. Описание целевого состояния практики («To-Be») с использованием концепций ITIL 4.
4. Разработка плана внедрения улучшений, основанного на итеративном подходе и принципах Agile.
5. Определение ожидаемых результатов и ключевых метрик для оценки успешности внедрения.

### **Примеры тестовых вопросов для итоговой аттестации:**

1. Какой компонент системы создания ценности ITIL (SVS) является операционной моделью, описывающей ключевые активности для реагирования на спрос?
  - а) Руководящие принципы
  - б) **Цепочка создания ценности**
  - в) Постоянное улучшение
  - г) Управление (Governance)

2. Принцип ITIL 4 «Мыслите и работайте целостно» в первую очередь призывает к:

- а) Автоматизации всех ручных задач
- б) **Пониманию того, как все части организации работают вместе для создания ценности**
- с) Отказу от всей существующей документации
- д) Ежедневному сбору обратной связи от пользователей

3. Основная цель практики «Управление инцидентами» - это:

- а) Найти и устранить корневую причину сбоев
- б) **Как можно быстрее восстановить нормальную работу услуги**
- с) Одобрить и внедрить все запрошенные изменения
- д) Заключить соглашения об уровне услуг с бизнесом

**Порядок проведения:** тестирование проводится с личного компьютера, 20 тестовых вопросов, которые соответствуют темам, рассмотренным в рамках учебной программы, количество попыток – 3.

Для получения зачета необходимо правильно ответить не менее чем на 12 тестовых вопросов в любой попытке.

Слушателям, которые успешно прошли итоговую аттестацию выдается удостоверение о повышении квалификации Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

Обсуждено и одобрено на заседании Научно-методического совета Института развития профессиональных компетенций и квалификаций, протокол № 34 от 05.08.2025.

Директор ИРПКиК



Т.А. Болтенко