

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

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.

ПРОГРАММА

повышения квалификации

«Основы управления ИТ услугами по ITIL 4.0»

Москва – 2025

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «Основы управления ИТ услугами по ITIL 4.0»

Общая характеристика программы.

Цель программы - формирование и совершенствование у слушателей компетенций, необходимых для обновления знаний, совершенствования навыков по различным аспектам профессиональной деятельности в области информационных технологий.

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

Профессиональный стандарт 06.014 «Менеджер по информационным технологиям», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.08.2021 № 588н.

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

- способность управлять совершенствованием ИТ-сервисов (ТФ В/01.7);
- способность управлять уровнем предоставления ИТ-сервисов (ТФ В/04.7);
- способность управлять непрерывностью ИТ-сервисов (ТФ В/06.7).

Планируемые результаты обучения по программе

По итогам освоения программы слушатели должны:

Знать:

- Международные и отечественные стандарты, лучшие практики и фреймворки по управлению непрерывностью ИТ-сервисов
- Методы и средства обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, критерии оценки непрерывности ИТ-сервисов
- Методы контроля непрерывности ИТ-сервисов
- Методы непрерывного улучшения управления непрерывностью ИТ-сервисов

Уметь:

- Формировать и декомпозировать цели управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Использовать методы и средства обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, соответствующие критериям оценки организации
- Формировать команду и организовывать персонал и стейкхолдеров для управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Осуществлять мониторинг и контроль управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Организовывать деятельность по непрерывному улучшению управления непрерывностью ИТ-сервисов

Владеть:

- Методами и средствами обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, критерии оценки непрерывности ИТ-сервисов
- Методами контроля непрерывности ИТ-сервисов
- Методами непрерывного улучшения управления непрерывностью ИТ-сервисов

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

ОБСУЖДЕНО И ОДОБРЕНО
на Ученом совете институтов и школ
дополнительного профессионального
образования

Протокол от 16.09.25 № 54



УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Программа повышения квалификации
«Основы управления ИТ услугами по ITIL 4.0»

Требования к уровню образования слушателей	Лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование
Категория слушателей	Руководители и специалисты в области информационных технологий
Срок освоения программы	72 часов, 2 недели
Форма обучения	Заочная с применением дистанционных образовательных технологий
Режим занятий	6-8 часов в день

Учебно-тематический план
программы повышения квалификации
«Основы управления ИТ услугами по ITIL 4.0»

№ п/п	Название Темы	Всего часов трудоемкости	В том числе				Форма контроля
			Аудиторные занятия*			Самостоятельная работа†	
			Всего часов	из них			
	Лекции	Практические занятия					
1	Тема 1. Концепция управления ИТ как услугой. Совместное создание ценности поставщиком и заказчиком услуги.	8	4	2	2	4	
2	Тема 2. Руководящие принципы предоставления ИТ услуг 1-7	8	4	2	2	4	
3	Тема 3. Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг. Концепция непрерывного совершенствования.	8	4	2	2	4	
4	Тема 4. Управленческие практики ITIL 4.0 (процессы)	22	12	6	6	10	
5	Тема 4.1. Группы управленческих практик ITIL	8	4	2	2	4	
6	Тема 4.2. Организация работы Сервис деск. Управление уровнем услуг	8	4	2	2	4	
7	Тема 4.3. Непрерывные улучшения	6	4	2	2	2	
8	Тема 5. 4 измерения (домена) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование	16	8	4	4	8	
9	Тема 5.1. Измерения (домены) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование	8	4	2	2	4	
10	Тема 5.2. Роль «измерений» в процессах непрерывного улучшения и создании ценности	8	4	2	2	4	
11	Тема 6. Схема сертификаций по ITIL 4.0. Порядок подготовки и сдачи экзамена Foundation -базовый	8	4	2	2	4	

* С применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

† В виде онлайн-курса

12	Тема 6.1. Схема сертификаций по ИПЛ 4.0. Порядок подготовки и сдачи экзамена уровня Foundation (базовый).	8	4	2	2	2	
13	ВСЕГО	70	36	18	18	34	
14	Итоговая аттестация	2				2	Зачет в форме тестирования
15	Общая трудоемкость программы	72	36	18	18	36	

Разработчик программы: Бобровский С.М., к.т.н., доцент

В реализации программы принимают участие эксперты и специалисты органов государственного управления, преподаватели Финансового университета, приглашенные ведущие специалисты в профильной сфере.

Директор
Института открытого образования



Т.В. Бутова

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

Календарный учебный график
 Программа повышения квалификации
«Основы управления ИТ услугами по ITIL 4.0»

Срок освоения программы: 72 час.

Продолжительность обучения: 14 дней.

Форма обучения – Заочная с применением дистанционных образовательных технологий

№ п/п	Наименование дисциплин (модулей), тем	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день	7 день	8 день	9 день	КР	СР	С	ПА	ИА	Всего
1.	Тема 1. Концепция управления ИТ как услугой	X									4	4				8
2.	Тема 2 Руководящие принципы предоставления ИТ услуг		X								4	4				8
3.	Тема 3. Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг. Концепция непрерывного совершенствования			X							4	4				8
4.	Тема 4. Управленческие практики ITIL 4.0 (процессы)				X		X				12	10				22
5.	Тема 5. 4 измерения (домена) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование							X	X		8	8				16
6.	Тема 6. Схема сертификаций по ITIL 4.0. Порядок подготовки и сдачи экзамена Foundation -базовый									X	4	4				8
7.	Итоговая аттестация														2	2
8.	Итого	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	34			2	72

Директор
 Института открытого образования



Т.В. Булова

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

Содержание программы повышения квалификации «Основы управления ИТ услугами по ITIL 4.0»

Тема 1. Концепция управления ИТ как услугой.

Цель освоения темы – обновление знаний об управлении ИТ, совершенствование умений и навыков в области управления ИТ.

Компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения темы:

- способность управлять совершенствованием ИТ-сервисов (ТФ В/01.7);
- способность управлять уровнем предоставления ИТ-сервисов (ТФ В/04.7);
- способность управлять непрерывностью ИТ-сервисов (ТФ В/06.7).

Планируемые результаты обучения

По итогам освоения программы слушатели должны:

Знать:

- Международные и отечественные стандарты, лучшие практики и фреймворки по управлению непрерывностью ИТ-сервисов
- Методы и средства обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, критерии оценки непрерывности ИТ-сервисов

Уметь:

- Формировать и декомпозировать цели управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Использовать методы и средства обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, соответствующие критериям оценки организации

Владеть:

- Методами и средствами обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, критерии оценки непрерывности ИТ-сервисов
- Методами контроля непрерывности ИТ-сервисов

Учебно-тематический план темы 1

№ п/п	Название темы	Всего часов трудоемкости	В том числе				Самостоятельная работа	Форма контроля
			Контактная работа *		Самостоятельная работа	Форма контроля		
			Всего часов	из них				
1	Тема 1. Концепция управления ИТ как услугой. Совместное создание ценности поставщиком и заказчиком услуги.	8	4	2	2	4	X	

Содержание темы 1. Концепция управления ИТ как услугой. Совместное создание ценности поставщиком и заказчиком услуги.

Понятие ИТ услуги. Система – продукт – услуга. Ключевые концепции управления ИТ услугами. ИТ-сервис. Управление услугами. Услуги, Продукты и Ресурсы. Сервисное предложение. Компоненты сервисных предложений. Ценность: Результаты, Затраты и Риски. Перевес позитивных эффектов. Предоставляемые возможности и Результаты их использования. Полезность и Гарантия.

Организация Роли организаций. Предназначение организации. Совместное создание ценности. Сервисные взаимоотношения. Взаимодействие в рамках предоставления услуги. Выходы, стоимость и риски. Роли при потреблении услуг. Поставщик услуг. Расходы и риски, связанные с предоставлением услуг для заказчика выражаются в терминах модели его деятельности. Риски, сопряженные с эксплуатацией технических компонентов услуг, Примеры ценности для различных типов заинтересованных сторон. Модель сервисных взаимоотношений.

* С применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Содержание практических занятий

№ темы	Наименование темы, по которой предусмотрено практическое занятие	Форма и содержание практического занятия
1	Тема 1. Концепция управления ИТ как услугой. Совместное создание ценности поставщиком и заказчиком услуги.	Семинар, вопросы для обсуждения: Концепция управления ИТ как услугой. Совместное создание ценности поставщиком и заказчиком услуги.

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.

№ п/п	Наименование (содержание) темы	Формы и методы проведения
1	Тема 1. Концепция управления ИТ как услугой. Совместное создание ценности поставщиком и заказчиком услуги.	Изучение основной и дополнительной литературы по программе; выполнение заданий в форме тестирования

Список литературы:

Основная литература:

1. Дешко И.П. Библиотека инфраструктуры информационных технологий. Практики управления ИТIL 4. Учебное пособие для вузов / И.П.Дешко – Санкт-Петербург, Лань, 2025
2. Дешко И.П. Управление ИТ-услугами по ИТIL 4. Учебное пособие для вузов/ И.П.Дешко – Санкт-Петербург, Лань, 2025

Дополнительная литература:

3. Ян Ван Бон, Георгес Кеммерлинг, Дик Пондман Введение в ИТ Сервис-менеджмент Перевод на русский язык под редакцией Потоцкий М.Ю., 2003.
4. Ингланд, Р. Введение в реальный ITSM / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 132 с.
5. Ингланд, Р. Овладевая ИТIL / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 200 с.

Интернет-ресурсы

6. About Axelos Powering Best Practice URL:<https://www.axelos.com/http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
7. Что такое ИТIL URL:<https://simpleone.ru/glossary/itil>

<http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

8. Семь руководящих принципов ITIL 4
URL:<https://habr.com/ru/companies/it-guild/articles/491390/> <http://government.ru>
(дата обращения: 01.09.2025).

9. Что такое ITIL 4
URL:https://www.naumen.ru/products/service_desk/itil4/ <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

10. 10 ключевых практик ITIL 4 <https://blog.naumen.ru/main-practices-itil4/> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

Нормативные документы и стандарты

11. ITIL 4 Foundation
12. ITIL 4 Create, Deliver & Support
13. ITIL 4 Drive Stakeholder Value
14. ITIL 4 Practice Guide
15. ITIL 4 High Velocity IT
16. ITIL 4 Direct, Plan & Improve
17. ITIL 4 Digital & IT Strategy
18. ISO/IEC 20000-1:2018 Service management system requirements. Updated at 2018-07-15 (replacing ISO/IEC 20000-1:2011)
19. ISO/IEC 20000-2:2019 Guidance on the application of service management systems.
20. ISO/IEC 20000-3:2019 Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1.
21. ISO/IEC TR 20000-5:2013 Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
22. ISO/IEC 20000-6:2017 Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems
23. ISO/IEC 20000-7:2019 Guidance on the Integration and Correlation of ISO/IEC 20000-1:2018 to ISO 9001:2015 and ISO/IEC 27001:2013.
24. ISO/IEC 20000-10:2018 Concepts and vocabulary
25. ISO/IEC 20000-11:2021 Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and service management frameworks: ITIL

Тема 2. Руководящие принципы предоставления ИТ услуг

Цель освоения темы – обновление знаний о руководящих принципах предоставления ИТ услуг, совершенствование умений и навыков в области предоставления ИТ услуг.

Компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения Темы :

- способность управлять совершенствованием ИТ-сервисов (ТФ В/01.7);
- способность управлять уровнем предоставления ИТ-сервисов (ТФ В/04.7);
- способность управлять непрерывностью ИТ-сервисов (ТФ В/06.7).

Планируемые результаты обучения

По итогам освоения программы слушатели должны:

Знать:

- Международные и отечественные стандарты, лучшие практики и фреймворки по управлению непрерывностью ИТ-сервисов
- Методы и средства обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, критерии оценки непрерывности ИТ-сервисов

Уметь:

- Формировать и декомпозировать цели управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Использовать методы и средства обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, соответствующие критериям оценки организации
- Формировать команду и организовывать персонал и стейкхолдеров для управления непрерывностью ИТ-сервисов

Владеть:

- Методами и средствами обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, критерии оценки непрерывности ИТ-сервисов
- Методами контроля непрерывности ИТ-сервисов

Учебно-тематический план темы 2

№ п/п	Название темы	Всего часов трудоемкости	В том числе				Форма контроля
			Контактная работа *		Самостоятельная работа		
			Всего часов	из них			
	Лекции	Практические занятия					
1	Тема 2. Руководящие принципы предоставления ИТ услуг 1-7	8	4	2	2	4	X

Содержание темы 2. Руководящие принципы 1-7

Фокусируйтесь на ценности. Непосредственные потребители, стейкхолдеры: партнёры, инвесторы, подрядчики и пр. Потребительская ценность.

Отталкивайтесь от текущей ситуации. Если действующие наработки ещё можно использовать — используйте. Оцените обстановку. Соберите точную аналитику, чтобы избежать необоснованных решений, срыва сроков, выхода за рамки бюджетов и снижения качества. На основании этих данных уже можно принять решение о том, что из существующей функциональности сервиса имеет ценность и будет повторно использовано.

Прогрессируйте итеративно с обратной связью. Проекты должны разбиваться на ряд итераций. Главная задача проекта и задачи его итераций, постоянная оценка на соответствие актуальным требованиям.

Сотрудничайте, действуйте открыто. Ещё одна составляющая принципа — прозрачность. Процессы и результаты работы. Круг заинтересованных сторон внутри компании.

Мыслите и работайте целостно. Целостный подход в управлении. Никакая услуга или элемент, используемый для предоставления услуги, не являются обособленными. Процесс как часть цепочки создания ценности. Комплексно рассматривать процессы, ресурсы и практики. Делайте проще и практично. Оптимизируйте и автоматизируйте. Инструменты автоматизации и технологии. ITIL, Lean, DevOps, Kanban и другие практики.

Содержание практических занятий

№ темы	Наименование темы, по которой предусмотрено практическое занятие	Форма и содержание практического занятия
1	Тема 2. Руководящие принципы предоставления ИТ услуг 1-7	Семинар, вопросы для обсуждения: Руководящие принципы предоставления ИТ услуг 1-7

* С применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

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.

№ п/п	Наименование (содержание) темы	Формы и методы проведения
1	Тема 2. Руководящие принципы предоставления ИТ услуг 1-7	Изучение основной и дополнительной литературы по программе; выполнение заданий в форме тестирования

Список литературы:

Основная литература:

1. Дешко И.П. Библиотека инфраструктуры информационных технологий. Практики управления ИТIL 4. Учебное пособие для вузов / И.П.Дешко – Санкт-Петербург, Лань, 2025
2. Дешко И.П. Управление ИТ-услугами по ИТIL 4. Учебное пособие для вузов/ И.П.Дешко – Санкт-Петербург, Лань, 2025

Дополнительная литература:

3. Ян Ван Бон, Георгес Кеммерлинг, Дик Пондман Введение в ИТ Сервис-менеджмент Перевод на русский язык под редакцией Потоцкий М.Ю., 2003.
4. Ингланд, Р. Введение в реальный ИТSM / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 132 с.
5. Ингланд, Р. Овладевая ИТIL / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 200 с.

Интернет-ресурсы

6. About Axelos Powering Best Practice URL:<https://www.axelos.com/http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
7. Что такое ИТIL URL:<https://simpleone.ru/glossary/itil> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
8. Семь руководящих принципов ИТIL 4 URL:<https://habr.com/ru/companies/it-guild/articles/491390/> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
9. Что такое ИТIL 4 URL:https://www.naumen.ru/products/service_desk/itil4/ <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
10. 10 ключевых практик ИТIL 4 <https://blog.naumen.ru/main-practices-itil4/> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

Нормативные документы и стандарты

11. ИТIL 4 Foundation

12. ITIL 4 Create, Deliver & Support
13. ITIL 4 Drive Stakeholder Value
14. ITIL 4 Practice Guide
15. ITIL 4 High Velocity IT
16. ITIL 4 Direct, Plan & Improve
17. ITIL 4 Digital & IT Strategy
18. ISO/IEC 20000-1:2018 Service management system requirements.
Updated at 2018-07-15 (replacing ISO/IEC 20000-1:2011)
19. ISO/IEC 20000-2:2019 Guidance on the application of service management systems.
20. ISO/IEC 20000-3:2019 Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1.
21. ISO/IEC TR 20000-5:2013 Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
22. ISO/IEC 20000-6:2017 Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems
23. ISO/IEC 20000-7:2019 Guidance on the Integration and Correlation of ISO/IEC 20000-1:2018 to ISO 9001:2015 and ISO/IEC 27001:2013.
24. ISO/IEC 20000-10:2018 Concepts and vocabulary
25. ISO/IEC 20000-11:2021 Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and service management frameworks: ITIL

Тема 3. Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг. Концепция непрерывного совершенствования

Цель освоения темы – обновление знаний о концепции непрерывного совершенствования ИТ услуг, совершенствование умений и навыков в области предоставления ИТ услуг.

Компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения темы :

- способность управлять совершенствованием ИТ-сервисов (ТФ В/01.7);
- способность управлять уровнем предоставления ИТ-сервисов (ТФ В/04.7);
- способность управлять непрерывностью ИТ-сервисов (ТФ В/06.7).

Планируемые результаты обучения

По итогам освоения программы слушатели должны:

Знать:

- Методы контроля непрерывности ИТ-сервисов
- Методы непрерывного улучшения управления непрерывностью ИТ-сервисов

Уметь:

- Формировать команду и организовывать персонал и стейкхолдеров для управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Осуществлять мониторинг и контроль управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Организовывать деятельность по непрерывному улучшению управления непрерывностью ИТ-сервисов

Владеть:

- Методами контроля непрерывности ИТ-сервисов
- Методами непрерывного улучшения управления непрерывностью ИТ-сервисов

Учебно-тематический план темы 3

№ п/п	Название темы	Всего часов трудоемкости	В том числе				Форма контроля
			Всего часов	Контактная работа *		Самостоятельная работа	
				Лекции	Практические занятия		
1	Тема 3. Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг. Концепция непрерывного совершенствования	8	4	2	2	4	X

Содержание темы 3. Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг. Концепция непрерывного совершенствования.

Система создания ценности услуги. Цепочка создания ценности. Понятие «совместного творчества заказчика и исполнителя». Перенос акцента со способов организации услуг на *поток создания ценностей*, которые эти услуги несут. Ценность создается только в тесной связке между поставщиками и потребителями услуг, а также другими организациями, являющимися частью сквозных сервисных отношений.

Непрерывное совершенствование (CSI). Меры, которые необходимо принять для улучшения качества услуг. Цель - согласовать и перестроить ИТ-услуги в соответствии с изменяющимися потребностями. Выявление и внедрение улучшений в соответствии с меняющимися потребностями бизнеса.

Цели постоянного улучшения обслуживания. Возможности улучшения на каждом этапе жизненного цикла. Результаты достижения уровня обслуживания. Повышение экономической эффективности предоставления ИТ-услуг без ущерба для удовлетворенности клиентов. Отдельные действия для улучшения качества ИТ-услуг. Применимые методы менеджмента качества для поддержки деятельности по постоянному улучшению.

* С применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Содержание практических занятий

№ темы	Наименование темы, по которой предусмотрено практическое занятие	Форма и содержание практического занятия
1	Тема 3. Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг. Концепция непрерывного совершенствования.	Семинар, вопросы для обсуждения: Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг. Система создания ценности услуги. Цепочка создания ценности. Концепция непрерывного совершенствования. Непрерывное совершенствование (CSI)

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.

№ п/п	Наименование (содержание) темы	Формы и методы проведения
1	Тема 3. Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг. Концепция непрерывного совершенствования.	Изучение основной и дополнительной литературы по программе; выполнение заданий в форме тестирования

Список литературы:

Основная литература:

1. Дешко И.П. Библиотека инфраструктуры информационных технологий. Практики управления ITIL 4. Учебное пособие для вузов / И.П.Дешко – Санкт-Петербург, Лань, 2025
2. Дешко И.П. Управление ИТ-услугами по ITIL 4. Учебное пособие для вузов/ И.П.Дешко – Санкт-Петербург, Лань, 2025

Дополнительная литература:

3. Ян Ван Бон, Георгес Кеммерлинг, Дик Пондман Введение в ИТ Сервис-менеджмент Перевод на русский язык под редакцией Потоцкий М.Ю., 2003.
4. Ингланд, Р. Введение в реальный ITSM / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 132 с.
5. Ингланд, Р. Овладевая ITIL / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 200 с.

Интернет-ресурсы

6. About Axelos Powering Best Practice URL:<https://www.axelos.com/http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
7. Что такое ITIL URL:<https://simpleone.ru/glossary/itil>

<http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

8. Семь руководящих принципов ITIL 4
URL:<https://habr.com/ru/companies/it-guild/articles/491390/> <http://government.ru>
(дата обращения: 01.09.2025).

9. Что такое ITIL 4
URL:https://www.naumen.ru/products/service_desk/itil4/ <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

10. 10 ключевых практик ITIL 4 <https://blog.naumen.ru/main-practices-itil4/> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

Нормативные документы и стандарты

11. ITIL 4 Foundation
12. ITIL 4 Create, Deliver & Support
13. ITIL 4 Drive Stakeholder Value
14. ITIL 4 Practice Guide
15. ITIL 4 High Velocity IT
16. ITIL 4 Direct, Plan & Improve
17. ITIL 4 Digital & IT Strategy
18. ISO/IEC 20000-1:2018 Service management system requirements. Updated at 2018-07-15 (replacing ISO/IEC 20000-1:2011)
19. ISO/IEC 20000-2:2019 Guidance on the application of service management systems.
20. ISO/IEC 20000-3:2019 Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1.
21. ISO/IEC TR 20000-5:2013 Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
22. ISO/IEC 20000-6:2017 Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems
23. ISO/IEC 20000-7:2019 Guidance on the Integration and Correlation of ISO/IEC 20000-1:2018 to ISO 9001:2015 and ISO/IEC 27001:2013.
24. ISO/IEC 20000-10:2018 Concepts and vocabulary
25. ISO/IEC 20000-11:2021 Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and service management frameworks: ITIL

Тема 4. Управленческие практики ITIL 4.0 (процессы)

Цель освоения темы – обновление знаний о процессах ITIL 4.0, совершенствование умений и навыков в области управленческих практик ITIL 4.0.

Компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения темы :

- способность управлять совершенствованием ИТ-сервисов (ТФ В/01.7);
- способность управлять уровнем предоставления ИТ-сервисов (ТФ В/04.7);
- способность управлять непрерывностью ИТ-сервисов (ТФ В/06.7).

Планируемые результаты обучения

По итогам освоения программы слушатели должны:

Знать:

- Методы и средства обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, критерии оценки непрерывности ИТ-сервисов
- Методы контроля непрерывности ИТ-сервисов
- Методы непрерывного улучшения управления непрерывностью ИТ-сервисов

Уметь:

- Использовать методы и средства обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, соответствующие критериям оценки организации
- Формировать команду и организовывать персонал и стейкхолдеров для управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Осуществлять мониторинг и контроль управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Организовывать деятельность по непрерывному улучшению управления непрерывностью ИТ-сервисов

Владеть:

- Методами и средствами обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, критерии оценки непрерывности ИТ-сервисов
- Методами контроля непрерывности ИТ-сервисов
- Методами непрерывного улучшения управления непрерывностью ИТ-сервисов

Учебно-тематический план темы

№ п/п	Название темы	Всего часов трудоемкости	В том числе				Форма контроля
			Контактная работа *			Самостоятельная работа	
			Всего часов	из них			
	Лекции	Практические занятия					
1	Тема 4. Управленческие практики ITIL 4.0 (процессы)	22	12	6	6	10	X
2	Тема 4.1. Группы управленческих практик ITIL	8	4	2	2	4	X
3	Тема 4.2. Организация работы Сервис деск Управление уровнем услуг	8	4	2	2	4	X
4	Тема 4.3. Непрерывные улучшения	6	4	2	2	2	X

Содержание темы

Тема 4.1. Группы управленческих практик ITIL

Управление инцидентами. Управление проблемами. Управление изменениями. Управление сервисными запросами.

Тема 4.2. Организация работы Сервис деск

Управление уровнем услуг. Управление информационной безопасностью. Управление взаимосвязями. Управление подрядчиками. Управление мониторингом и событиями. Управление релизами. Управление конфигурациями. Управление развертыванием.

Тема 4.3. Непрерывные улучшения

Управление доступностью. Управление мощностями и производительностью. Управление ИТ активами. Управление непрерывностью.

Содержание практических занятий

№ темы	Наименование темы, по которой предусмотрено практическое занятие	Форма и содержание практического занятия
1	Тема 4.1. Группы управленческих практик ITIL	Семинар, вопросы для обсуждения: Группы управленческих практик ITIL
2	Тема 4.2. Организация работы Сервис деск. Управление уровнем услуг	Семинар, вопросы для обсуждения: Организация работы Сервис деск. Управление уровнем услуг
3	Тема 4.3. Непрерывные улучшения	Семинар, вопросы для обсуждения: Непрерывные улучшения

* С применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

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.

№ п/п	Наименование (содержание) темы	Формы и методы проведения
1	Тема 4.1. Группы управленческих практик ITIL	Изучение основной и дополнительной литературы по программе; выполнение заданий в форме тестирования
2	Тема 4.2. Организация работы Сервис деск. Управление уровнем услуг	Изучение основной и дополнительной литературы по программе; выполнение заданий в форме тестирования
3	Тема 4.3. Непрерывные улучшения	Изучение основной и дополнительной литературы по программе; выполнение заданий в форме тестирования

Список литературы:

Основная литература:

1. Дешко И.П. Библиотека инфраструктуры информационных технологий. Практики управления ITIL 4. Учебное пособие для вузов / И.П.Дешко – Санкт-Петербург, Лань, 2025
2. Дешко И.П. Управление ИТ-услугами по ITIL 4. Учебное пособие для вузов/ И.П.Дешко – Санкт-Петербург, Лань, 2025

Дополнительная литература:

3. Ян Ван Бон, Георгес Кеммерлинг, Дик Пондман Введение в ИТ Сервис-менеджмент Перевод на русский язык под редакцией Потоцкий М.Ю., 2003.
4. Ингланд, Р. Введение в реальный ITSM / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 132 с.
5. Ингланд, Р. Овладевая ITIL / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 200 с.

Интернет-ресурсы

6. About Axelos Powering Best Practice URL:<https://www.axelos.com/http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
7. Что такое ITIL URL:<https://simpleone.ru/glossary/itil> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
8. Семь руководящих принципов ITIL 4 URL:<https://habr.com/ru/companies/it-guild/articles/491390/> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
9. Что такое ITIL 4 URL:https://www.naumen.ru/products/service_desk/itil4/ <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

10. 10 ключевых практик ITIL 4 [https:// URL:blog.naumen.ru/main-practices-til4/](https://blog.naumen.ru/main-practices-til4/) <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

Нормативные документы и стандарты

11. ITIL 4 Foundation
12. ITIL 4 Create, Deliver & Support
13. ITIL 4 Drive Stakeholder Value
14. ITIL 4 Practice Guide
15. ITIL 4 High Velocity IT
16. ITIL 4 Direct, Plan & Improve
17. ITIL 4 Digital & IT Strategy
18. ISO/IEC 20000-1:2018 Service management system requirements.
Updated at 2018-07-15 (replacing ISO/IEC 20000-1:2011)
19. ISO/IEC 20000-2:2019 Guidance on the application of service management systems.
20. ISO/IEC 20000-3:2019 Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1.
21. ISO/IEC TR 20000-5:2013 Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
22. ISO/IEC 20000-6:2017 Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems
23. ISO/IEC 20000-7:2019 Guidance on the Integration and Correlation of ISO/IEC 20000-1:2018 to ISO 9001:2015 and ISO/IEC 27001:2013.
24. ISO/IEC 20000-10:2018 Concepts and vocabulary
25. ISO/IEC 20000-11:2021 Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and service management frameworks: ITIL

Тема 5. 4 измерения (домены) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование

Цель освоения темы – обновление знаний о доменах сервисного управления,, совершенствование умений и навыков в области управления ИТ-услугами.

Компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения темы :

- способность управлять совершенствованием ИТ-сервисов (ТФ В/01.7);
- способность управлять уровнем предоставления ИТ-сервисов (ТФ В/04.7);
- способность управлять непрерывностью ИТ-сервисов (ТФ В/06.7).

Планируемые результаты обучения

По итогам освоения программы слушатели должны:

Знать:

- Методы и средства обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, критерии оценки непрерывности ИТ-сервисов
- Методы контроля непрерывности ИТ-сервисов
- Методы непрерывного улучшения управления непрерывностью ИТ-сервисов

Уметь:

- Использовать методы и средства обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, соответствующие критериям оценки организации
- Осуществлять мониторинг и контроль управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Организовывать деятельность по непрерывному улучшению управления непрерывностью ИТ-сервисов

Владеть:

- Методами и средствами обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, критерии оценки непрерывности ИТ-сервисов
- Методами контроля непрерывности ИТ-сервисов
- Методами непрерывного улучшения управления непрерывностью ИТ-сервисов

Учебно-тематический план темы

№ п/п	Название темы	Всего часов трудоемкости	В том числе				Самостоятельная работа	Форма контроля
			Контактная работа *					
			Всего часов	из них				
	Лекции	Практические занятия						
1	Тема 5. 4 измерения (домена) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование	16	8	4	4	8	X	
2	Тема 5.1. Измерения (домены) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование	8	4	2	2	4	X	
3	Тема 5.2. Роль «измерений» в процессах непрерывного улучшения и создании ценности	8	4	2	2	4	X	

Содержание темы

Тема 5.1. 4 Измерения (домены) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование

Организации и люди.

- Роли и зоны ответственности
- Организационная структура
- Корпоративная культура
- Необходимый персонал и компетенции
- Информация и технологии
- Информация и знания
- Требуемые технологии
- Взаимодействие между различными компонентами SVS

Тема 5.2. Роль «измерений» в процессах непрерывного улучшения и создании ценности

- Поток ценностей и процессы
- Активности и последовательность действий
- Интеграция услуг и управление им
- Обеспечение создания ценности
- Партнеры и подрядчики
- Взаимоотношения с другими организациями

* С применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

- Договоры и соглашения
- Интеграция услуг и управление ими

Роль «измерений» в процессах непрерывного улучшения и создании ценности

Содержание практических занятий

№ темы	Наименование темы, по которой предусмотрено практическое занятие	Форма и содержание практического занятия
1	Тема 5.1. Измерения (домены) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование	Семинар, вопросы для обсуждения: Организации и люди. Информация и технологии
2	Тема 5.2. Роль «измерений» в процессах непрерывного улучшения и создании ценности	Семинар, вопросы для обсуждения: Потоки ценностей и процессы. Партнеры и подрядчики. Роль «измерений» в процессах непрерывного улучшения и создании ценности

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.

№ п/п	Наименование (содержание) темы	Формы и методы проведения
1	Тема 5.1. Измерения (домены) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование	Изучение основной и дополнительной литературы по программе; выполнение заданий в форме тестирования
2	Тема 5.2. Роль «измерений» в процессах непрерывного улучшения и создании ценности	Изучение основной и дополнительной литературы по программе; выполнение заданий в форме тестирования

Список литературы:

Основная литература:

1. Дешко И.П. Библиотека инфраструктуры информационных технологий. Практики управления ИТIL 4. Учебное пособие для вузов / И.П.Дешко – Санкт-Петербург, Лань, 2025
2. Дешко И.П. Управление ИТ-услугами по ИТIL 4. Учебное пособие для вузов/ И.П.Дешко – Санкт-Петербург, Лань, 2025

Дополнительная литература:

3. Ян Ван Бон, Георгес Кеммерлинг, Дик Пондман Введение в ИТ Сервис-менеджмент Перевод на русский язык под редакцией Потоцкий М.Ю., 2003.

4. Ингланд, Р. Введение в реальный ITSM / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 132 с.
5. Ингланд, Р. Овладевая ITIL / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 200 с.

Интернет-ресурсы

6. About Axelos Powering Best Practice URL:<https://www.axelos.com/http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
7. Что такое ITIL URL:<https://simpleone.ru/glossary/itil/http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
8. Семь руководящих принципов ITIL 4 URL:<https://habr.com/ru/companies/it-guild/articles/491390/> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
9. Что такое ITIL 4 URL:https://www.naumen.ru/products/service_desk/itil4/ <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
10. 10 ключевых практик ITIL 4 <https://blog.naumen.ru/main-practices-itil4/> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

Нормативные документы и стандарты

11. ITIL 4 Foundation
12. ITIL 4 Create, Deliver & Support
13. ITIL 4 Drive Stakeholder Value
14. ITIL 4 Practice Guide
15. ITIL 4 High Velocity IT
16. ITIL 4 Direct, Plan & Improve
17. ITIL 4 Digital & IT Strategy
18. ISO/IEC 20000-1:2018 Service management system requirements. Updated at 2018-07-15 (replacing ISO/IEC 20000-1:2011)
19. ISO/IEC 20000-2:2019 Guidance on the application of service management systems.
20. ISO/IEC 20000-3:2019 Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1.
21. ISO/IEC TR 20000-5:2013 Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
22. ISO/IEC 20000-6:2017 Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems
23. ISO/IEC 20000-7:2019 Guidance on the Integration and Correlation of ISO/IEC 20000-1:2018 to ISO 9001:2015 and ISO/IEC 27001:2013.
24. ISO/IEC 20000-10:2018 Concepts and vocabulary
25. ISO/IEC 20000-11:2021 Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and service management frameworks: ITIL

Тема 6. Схема сертификаций по ITIL 4.0. Порядок подготовки и сдачи экзамена Foundation –базовый.

Цель освоения темы – обновление знаний о сертификации по ITIL 4.0, совершенствование умений и навыков в области управления ИТ-услугами

Компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения Темы :

- способность управлять совершенствованием ИТ-сервисов (ТФ В/01.7);
- способность управлять уровнем предоставления ИТ-сервисов (ТФ В/04.7);
- способность управлять непрерывностью ИТ-сервисов (ТФ В/06.7).

Планируемые результаты обучения

По итогам освоения программы слушатели должны:

Знать:

- Международные и отечественные стандарты, лучшие практики и фреймворки по управлению непрерывностью ИТ-сервисов
- Методы и средства обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, критерии оценки непрерывности ИТ-сервисов
- Методы контроля непрерывности ИТ-сервисов
- Методы непрерывного улучшения управления непрерывностью ИТ-сервисов

Уметь:

- Формировать и декомпозировать цели управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Использовать методы и средства обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, соответствующие критериям оценки организации
- Формировать команду и организовывать персонал и стейкхолдеров для управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Осуществлять мониторинг и контроль управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Организовывать деятельность по непрерывному улучшению управления непрерывностью ИТ-сервисов

Владеть:

- Методами и средствами обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, критерии оценки непрерывности ИТ-сервисов
- Методами контроля непрерывности ИТ-сервисов
- Методами непрерывного улучшения управления непрерывностью ИТ-сервисов

Учебно-тематический план темы

№ п/п	Название темы	Всего часов трудоемкости	В том числе				Форма контроля
			Контактная работа *			Самостоятельная работа	
			Всего часов	из них			
	Лекции	Практические занятия					
1	Тема 6. Схема сертификаций по ITIL 4.0. Порядок подготовки и сдачи экзамена Foundation (базовый).	8	4	2	2	4	X

Содержание темы 6. Схема сертификаций по ITIL 4.0.

Порядок подготовки и сдачи экзамена уровня Foundation (базовый).

Сертификационная схема ITIL 4.0

Схема сертификации 4-й версии ITIL 4 уровня:

ITIL 4 Foundation.

ITIL 4 Managing Professional.

ITIL 4 Strategic Leader.

ITIL 4 Master.

Порядок подготовки и сдачи экзамена уровня Foundation (базовый). Первый, начальный уровень сертификации. Базовый модуль. Знакомство с 4-й версией ITIL. Общий язык, ключевые понятия сервис-менеджмента в современном цифровом мире, основа для последующего изучения ITIL 4.

Наличие сертификата ITIL Foundation – обязательное условие для получения сертификатов более высокого уровня.

Содержание практических занятий

№ темы	Наименование темы, по которой предусмотрено практическое занятие	Форма и содержание практического занятия
1	Тема 6. Схема сертификаций по ITIL 4.0. Порядок подготовки и сдачи экзамена Foundation (базовый).	Семинар, вопросы для обсуждения: Схема сертификаций по ITIL 4.0. Порядок подготовки и сдачи экзамена уровня Foundation (базовый).

* С применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

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.

№ п/п	Наименование (содержание) темы	Формы и методы проведения
1	Тема 6. Схема сертификаций по ITIL 4.0. Порядок подготовки и сдачи экзамена Foundation (базовый).	Изучение основной и дополнительной литературы по программе; выполнение заданий в форме тестирования

Список литературы:

Основная литература:

1. Дешко И.П. Библиотека инфраструктуры информационных технологий. Практики управления ITIL 4. Учебное пособие для вузов / И.П.Дешко – Санкт-Петербург, Лань, 2025
2. Дешко И.П. Управление ИТ-услугами по ITIL 4. Учебное пособие для вузов/ И.П.Дешко – Санкт-Петербург, Лань, 2025

Дополнительная литература:

3. Ян Ван Бон, Георгес Кеммерлинг, Дик Пондман Введение в ИТ Сервис-менеджмент Перевод на русский язык под редакцией Потоцкий М.Ю., 2003.
4. Ингланд, Р. Введение в реальный ITSM / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 132 с.
5. Ингланд, Р. Овладевая ITIL / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 200 с.

Интернет-ресурсы

6. About Axelos Powering Best Practice URL:<https://www.axelos.com/http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
7. Что такое ITIL URL:<https://simpleone.ru/glossary/itil/http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
8. Семь руководящих принципов ITIL 4 URL:<https://habr.com/ru/companies/it-guild/articles/491390/> http://government.ru (дата обращения: 01.09.2025).
9. Что такое ITIL 4 URL:https://www.naumen.ru/products/service_desk/itil4/ http://government.ru (дата обращения: 01.09.2025).
10. 10 ключевых практик ITIL 4 <https://blog.naumen.ru/main-practices-itil4/> http://government.ru (дата обращения: 01.09.2025).

Нормативные документы и стандарты

11. ITIL 4 Foundation

12. ITIL 4 Create, Deliver & Support
13. ITIL 4 Drive Stakeholder Value
14. ITIL 4 Practice Guide
15. ITIL 4 High Velocity IT
16. ITIL 4 Direct, Plan & Improve
17. ITIL 4 Digital & IT Strategy
18. ISO/IEC 20000-1:2018 Service management system requirements.
Updated at 2018-07-15 (replacing ISO/IEC 20000-1:2011)
19. ISO/IEC 20000-2:2019 Guidance on the application of service management systems.
20. ISO/IEC 20000-3:2019 Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1.
21. ISO/IEC TR 20000-5:2013 Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
22. ISO/IEC 20000-6:2017 Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems
23. ISO/IEC 20000-7:2019 Guidance on the Integration and Correlation of ISO/IEC 20000-1:2018 to ISO 9001:2015 and ISO/IEC 27001:2013.
24. ISO/IEC 20000-10:2018 Concepts and vocabulary
25. ISO/IEC 20000-11:2021 Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and service management frameworks: ITIL

**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 аудиоколонками, 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 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;
- 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. Описание системы оценки качества освоения программы

В систему оценки качества освоения программы «Основы управления ИТ услугами по ИТIL 4.0» входят:

- текущий контроль;
- итоговая аттестация.

5.1. Текущий контроль успеваемости реализуется в ходе проведения практических занятий в форме устного опроса, обмена опытом работы, выступлений слушателей по узловым вопросам программы, путем разбора конкретных ситуаций, тестирования.

5.2. Итоговая аттестация имеет целью определить сформированность спланированных к освоению профессиональных компетенций.

Итоговая аттестация представляет собой зачет в форме тестирования.

Порядок проведения: тестирование проводится с личного компьютера, 20 тестовых вопросов по каждой дисциплине, 30 мин, количество попыток – 2 по каждой дисциплине.

Для получения зачета по дисциплине необходимо правильно ответить не менее чем на 14 тестовых вопросов в любой попытке.

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

Директор
Института открытого образования



Т.В. Бутова

« 16 » 09 2025 г.

