

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

«Service Desk и процессы поддержки ИТ - услуг»

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ **«Service Desk и процессы поддержки ИТ - услуг»**

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 и процессов поддержки ИТ – услуг.

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по дополнительному
профессиональному образованию

Е.А. Диденко
2025 г.



УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Программа повышения квалификации
«Service Desk и процессы поддержки ИТ - услуг»

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
«Service Desk и процессы поддержки ИТ - услуг»

№ п/п	Название Темы	Всего часов трудоемкости	В том числе				Самостоятельная работа [†]	Форма контроля
			Аудиторные занятия [*]					
			Всего часов	из них				
				Лекции	Практические занятия			
1	Тема 1. Управление услугами как практика	8	4	2	2	4		
4	Тема 2. Управление инцидентами (Incident Management)	14	8	4	4	6		
5	Тема 2.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса	6	4	2	2	2		
6	Тема 2.2. Процесс «Управление инцидентами»	8	4	2	2	4		
7	Тема 3. Обработка сервисных запросов (Request Fulfilment)	16	8	4	4	8		
8	Тема 3.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса	8	4	2	2	4		
9	Тема 3.2. Процесс Request Fulfilment	8	4	2	2	4		
10	Тема 4. Управление проблемами (Problem Management)	16	8	4	4	8		
11	Тема 4.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса	8	4	2	2	4		
12	Тема 4.2. Процесс Problem Management	8	4	2	2	4		

* С применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

† В виде онлайн-курса

13	Тема 5. Функция Service Desk (Техподдержка, Help Desk)	16	8	4	4	8	
14	Тема 5.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса	8	4	2	2	4	
15	Тема 5.2. Организация Service Desk	8	4	2	2	4	
16	ВСЕГО	70	36	18	18	34	
17	Итоговая аттестация	2				2	Зачет в форме тестирования
18	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

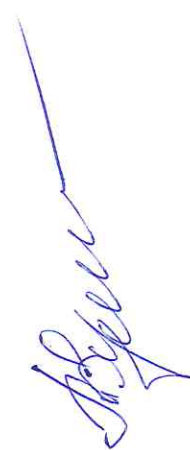
Календарный учебный график
 Программа повышения квалификации
«Service Desk и процессы поддержки ИТ - услуг»

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. Управление услугами как практика	X									4	4				8
2.	Тема 2. Управление инцидентами (Incident Management)		X	X							8	6				14
3.	Тема 3. Обработка сервисных запросов (Request Fulfilment)				X	X					8	8				16
4.	Тема 4. Управление проблемами (Problem Management)						X	X			8	8				16
5.	Тема 5. Функция Service Desk (Техподдержка, Help Desk)								X	X	8	8				16
6.	Итоговая аттестация														2	2
7.	Итого	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	34			2	72



Директор
 Института открытого образования

Т. В. Бутова

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

Содержание программы повышения квалификации «Service Desk и процессы поддержки ИТ - услуг»

Тема 1. Управление услугами как практика.

Цель освоения темы – обновление знаний об управлении ИТ-услугами, 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

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 по учебности	В том числе				Самостоятельная работа	Форма контроля
			Контактная работа *					
			Всего часов	из них				
Лекции	Практические занятия							
1	Тема 1. Управление услугами как практика	8	4	2	2	4	X	

Содержание темы 1. Управление услугами как практика

Понятие ИТ услуги. Система – продукт – услуга. Ключевые концепции управления ИТ услугами. ИТ-сервис. Управление услугами. Услуги, Продукты и Ресурсы. Сервисное предложение. Компоненты сервисных предложений.

Услуги, их параметры и характеристики. Назначение, задачи и ценность для бизнеса. Основные практики и процессы. Ценность: Результаты, Затраты и Риски. Перевес позитивных эффектов. Предоставляемые возможности и Результаты их использования. Полезность и Гарантия.

Содержание практических занятий

№ темы	Наименование темы, по которой предусмотрено практическое занятие	Форма и содержание практического занятия
1	Тема 1.1. Управление услугами как практика	Семинар, вопросы для обсуждения: Основные принципы управления услугами. Услуги, их параметры и характеристики.

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 1.1. Управление услугами как практика	Изучение основной и дополнительной литературы по программе; выполнение заданий в форме тестирования

* С применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

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
3. Бараксанов Д.Н. Управление ИТ-сервисами и контентом: учебное пособие / Д.Н. Бараксанов, Ю.П. Ехлаков. — Томск: ФДО, ТУСУР, 2015. — 144 с.

Дополнительная литература:

4. Ян Ван Бон, Георгес Кеммерлинг, Дик Пондман Введение в ИТ Сервис-менеджмент Перевод на русский язык под редакцией Потоцкий М.Ю., 2003.
5. Ингланд, Р. Введение в реальный ITSM / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 132 с.
6. Ингланд, Р. Овладевая ITIL / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 200 с.
7. Дюмулен Т., Флорес Р., Файн Б. Каталог услуг для успешного управления ИТ / Трой Дюмулен, Родриго Флорес, Билл Файн; Пер. с англ. – М.: Лайвбук, 2014. – 144 с.
8. Журавлёв, Р. Иллюстрированный ITSM / Роман Журавлёв, – М.: Лайвбук, 2013. – 125 с.
9. Демин П., Исайченко Д. Управление услугами на основе измерений / Павел Демин, Дмитрий Исайченко, – Москва, 2019

Интернет-ресурсы

10. About Axelos Powering Best Practice URL:<https://www.axelos.com/http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
11. Что такое ITIL URL:<https://simpleone.ru/glossary/itil> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
12. Семь руководящих принципов ITIL 4 URL:<https://habr.com/ru/companies/it-guild/articles/491390/> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
13. Что такое ITIL 4 URL:https://www.naumen.ru/products/service_desk/itil4/ <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
14. 10 ключевых практик ITIL 4 [https:// URL:blog.naumen.ru/main-practices-itil4/](https://blog.naumen.ru/main-practices-itil4/) <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

Нормативные документы и стандарты

15. ITIL 4 Foundation
16. ITIL 4 Create, Deliver & Support
17. ITIL 4 Drive Stakeholder Value
18. ITIL 4 Practice Guide
19. ITIL 4 High Velocity IT
20. ITIL 4 Direct, Plan & Improve
21. ITIL 4 Digital & IT Strategy

22. ISO/IEC 20000-1:2018 Service management system requirements. Updated at 2018-07-15 (replacing ISO/IEC 20000-1:2011)
23. ISO/IEC 20000-2:2019 Guidance on the application of service management systems.
24. ISO/IEC 20000-3:2019 Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1.
25. ISO/IEC TR 20000-5:2013 Exemplar implementation plan for ISO/IE 20000-1
26. ISO/IEC 20000-6:2017 Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems
27. 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.
28. ISO/IEC 20000-10:2018 Concepts and vocabulary
29. ISO/IEC 20000-11:2021 Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and service management frameworks: ITIL

Тема 2. Управление инцидентами (Incident Management)

Цель освоения темы – обновление знаний о руководящих принципах управления инцидентами, совершенствование умений и навыков в области управления инцидентами.

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				Самостоятельная работа	Форма контроля
			Контактная работа *					
			Всего часов	из них				
				Лекции	Практические занятия			
1	Тема 2. Управление инцидентами (Incident Management)	8	4	2	2	4	X	
2	Тема 2.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса	4	2	1	1	2	X	
3	Тема 2.2. Процесс «Управление инцидентами»	4	2	1	1	2	X	

Содержание темы 2.

Тема 2.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса

Управление инцидентами (Incident Management). Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса. Виды деятельности, методы и техники.

Тема 2.2. Процесс «Управление инцидентами»

Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами. Критические факторы успеха и показатели. Сложности и риски. Роли и ответственности.

Содержание практических занятий

№ темы	Наименование темы, по которой предусмотрено практическое занятие	Форма и содержание практического занятия
1	Тема 2.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса	Семинар, вопросы для обсуждения: Управление инцидентами (Incident Management). Общее описание процесса
2	Тема 2.2. Процесс «Управление инцидентами»	Семинар, вопросы для обсуждения: Процесс «Управление инцидентами». Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами.

* 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 2.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса	Изучение основной и дополнительной литературы по программе; выполнение заданий в форме тестирования
2	Тема 2.2. Процесс «Управление инцидентами»	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
3. Бараксанов Д.Н. Управление ИТ-сервисами и контентом: учебное пособие / Д.Н. Бараксанов, Ю.П. Ехлаков. — Томск: ФДО, ТУСУР, 2015. — 144 с.

Дополнительная литература:

4. Ян Ван Бон, Георгес Кеммерлинг, Дик Пондман Введение в ИТ Сервис-менеджмент Перевод на русский язык под редакцией Потоцкий М.Ю., 2003.
5. Ингланд, Р. Введение в реальный ITSM / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 132 с.
6. Ингланд, Р. Овладевая ITIL / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 200 с.
7. Дюмулен Т., Флорес Р., Файн Б. Каталог услуг для успешного управления ИТ / Трой Дюмулен, Родриго Флорес, Билл Файн; Пер. с англ. – М.: Лайвбук, 2014. – 144 с.
8. Журавлёв, Р. Иллюстрированный ITSM / Роман Журавлёв, – М.: Лайвбук, 2013. – 125 с.
9. Демин П., Исайченко Д. Управление услугами на основе измерений / Павел Демин, Дмитрий Исайченко, – Москва, 2019

Интернет-ресурсы

10. About Axelos Powering Best Practice URL:<https://www.axelos.com/http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
11. Что такое ITIL URL:<https://simpleone.ru/glossary/itil> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
12. Семь руководящих принципов ITIL 4

URL:<https://habr.com/ru/companies/it-guild/articles/491390/> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

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

14. 10 ключевых практик ITIL 4 <https://blog.naumen.ru/main-practices-itil4/> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

Нормативные документы и стандарты

15. ITIL 4 Foundation

16. ITIL 4 Create, Deliver & Support

17. ITIL 4 Drive Stakeholder Value

18. ITIL 4 Practice Guide

19. ITIL 4 High Velocity IT

20. ITIL 4 Direct, Plan & Improve

21. ITIL 4 Digital & IT Strategy

22. ISO/IEC 20000-1:2018 Service management system requirements. Updated at 2018-07-15 (replacing ISO/IEC 20000-1:2011)

23. ISO/IEC 20000-2:2019 Guidance on the application of service management systems.

24. ISO/IEC 20000-3:2019 Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1.

25. ISO/IEC TR 20000-5:2013 Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1

26. ISO/IEC 20000-6:2017 Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems

27. 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.

28. ISO/IEC 20000-10:2018 Concepts and vocabulary

29. ISO/IEC 20000-11:2021 Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and service management frameworks: ITIL

Тема 3. Обработка сервисных запросов (Request Fulfilment)

Цель освоения темы – обновление знаний об обработке сервисных запросов, совершенствование умений и навыков в области обработки сервисных запросов.

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. Обработка сервисных запросов (Request Fulfilment)	8	4	2	2	4	X

Содержание темы 3. Обработка сервисных запросов (Request Fulfilment).

Обработка сервисных запросов (Request Fulfilment). Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса. Виды деятельности, методы и техники.

Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами. Критические факторы успеха и показатели. Сложности и риски. Роли и ответственности.

Практика 1: разработать классификатор обращений, алгоритм обработки и пример модели.

Содержание практических занятий

№ темы	Наименование темы, по которой предусмотрено практическое занятие	Форма и содержание практического занятия
1	Тема 3. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса. Процесс Request Fulfilment	Семинар, вопросы для обсуждения: Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг. Система создания ценности услуги. Цепочка создания ценности. Процесс Request Fulfilment). Практика 1: разработать классификатор обращений, алгоритм обработки и пример модели.

* 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 3. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса. Процесс Request Fulfilment	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
3. Бараксанов Д.Н. Управление ИТ-сервисами и контентом: учебное пособие / Д.Н. Бараксанов, Ю.П. Ехлаков. — Томск: ФДО, ТУСУР, 2015. — 144 с.

Дополнительная литература:

4. Ян Ван Бон, Георгес Кеммерлинг, Дик Пондман Введение в ИТ Сервис-менеджмент Перевод на русский язык под редакцией Потоцкий М.Ю., 2003.
5. Ингланд, Р. Введение в реальный ITSM / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 132 с.
6. Ингланд, Р. Овладевая ИТIL / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 200 с.
7. Дюмулен Т., Флорес Р., Файн Б. Каталог услуг для успешного управления ИТ / Трой Дюмулен, Родриго Флорес, Билл Файн; Пер. с англ. – М.: Лайвбук, 2014. – 144 с.
8. Журавлёв, Р. Иллюстрированный ITSM / Роман Журавлёв, – М.: Лайвбук, 2013. – 125 с.
9. Демин П., Исайченко Д. Управление услугами на основе измерений / Павел Демин, Дмитрий Исайченко, – Москва, 2019

Интернет-ресурсы

10. About Axelos Powering Best Practice URL:<https://www.axelos.com/http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
11. Что такое ITIL URL:<https://simpleone.ru/glossary/itil> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
12. Семь руководящих принципов ITIL 4 URL:<https://habr.com/ru/companies/it-guild/articles/491390/> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
13. Что такое ITIL 4 URL:https://www.naumen.ru/products/service_desk/itil4/ <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
14. 10 ключевых практик ITIL 4 [https:// URL:blog.naumen.ru/main-practices-itil4/](https://blog.naumen.ru/main-practices-itil4/) <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

Нормативные документы и стандарты

15. ITIL 4 Foundation
16. ITIL 4 Create, Deliver & Support
17. ITIL 4 Drive Stakeholder Value
18. ITIL 4 Practice Guide
19. ITIL 4 High Velocity IT
20. ITIL 4 Direct, Plan & Improve
21. ITIL 4 Digital & IT Strategy
22. ISO/IEC 20000-1:2018 Service management system requirements. Updated at 2018-07-15 (replacing ISO/IEC 20000-1:2011)
23. ISO/IEC 20000-2:2019 Guidance on the application of service management systems.
24. ISO/IEC 20000-3:2019 Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1.
25. ISO/IEC TR 20000-5:2013 Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
26. ISO/IEC 20000-6:2017 Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems
27. 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.
28. ISO/IEC 20000-10:2018 Concepts and vocabulary
29. ISO/IEC 20000-11:2021 Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and service management frameworks: ITIL

Тема 4. Управление проблемами (Problem Management)

Цель освоения темы – обновление знаний о процессе «Управление проблемами», совершенствование умений и навыков в области управления проблемами.

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
			Всего часов	Контактная работа *		Самостоятельная работа	
				Лекции	Практические занятия		
1	Тема 4. Управление проблемами (Problem Management)	16	8	4	4	8	X
2	Тема 4.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса	8	4	2	2	4	X
3	Тема 4.2. Процесс Problem Management	8	4	2	2	4	X

Содержание Темы

Тема 4.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса

Управление проблемами (Problem Management).

Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса. Виды деятельности, методы и техники.

Тема 4.2. Процесс Problem Management

Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами. Критические факторы успеха и показатели. Сложности и риски. Роли и ответственности.

Практика 2: Анализ проблем методами структурного анализа.

Содержание практических занятий

№ темы	Наименование темы, по которой предусмотрено практическое занятие	Форма и содержание практического занятия
1	Тема 4.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса	Семинар, вопросы для обсуждения: Управление проблемами (Problem Management). Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса.
2	Тема 4.2. Процесс Problem Management	Семинар, вопросы для обсуждения: Процесс Problem Management. Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами. Практика 2: Анализ проблем методами структурного анализа.

* 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. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса	Изучение основной и дополнительной литературы по программе; выполнение заданий в форме тестирования
2	Тема 4.2. Процесс Problem Management	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
3. Бараксанов Д.Н. Управление ИТ-сервисами и контентом: учебное пособие / Д.Н. Бараксанов, Ю.П. Ехлаков. — Томск: ФДО, ТУСУР, 2015. — 144 с.

Дополнительная литература:

4. Ян Ван Бон, Георгес Кеммерлинг, Дик Пондман Введение в ИТ Сервис-менеджмент Перевод на русский язык под редакцией Потоцкий М.Ю., 2003.
5. Ингланд, Р. Введение в реальный ITSM / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 132 с.
6. Ингланд, Р. Овладевая ИТIL / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 200 с.
7. Дюмулен Т., Флорес Р., Файн Б. Каталог услуг для успешного управления ИТ / Трой Дюмулен, Родриго Флорес, Билл Файн; Пер. с англ. – М.: Лайвбук, 2014. – 144 с.
8. Журавлёв, Р. Иллюстрированный ITSM / Роман Журавлёв, – М.: Лайвбук, 2013. – 125 с.
9. Демин П., Исайченко Д. Управление услугами на основе измерений / Павел Демин, Дмитрий Исайченко, – Москва, 2019

Интернет-ресурсы

10. About Axelos Powering Best Practice URL:<https://www.axelos.com/http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
11. Что такое ИТIL URL:<https://simpleone.ru/glossary/itil> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
12. Семь руководящих принципов ИТIL 4

URL:<https://habr.com/ru/companies/it-guild/articles/491390/> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

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

14. 10 ключевых практик ITIL 4 [https:// URL:blog.naumen.ru/main-practices-itil4/](https://blog.naumen.ru/main-practices-itil4/) <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

Нормативные документы и стандарты

15. ITIL 4 Foundation
16. ITIL 4 Create, Deliver & Support
17. ITIL 4 Drive Stakeholder Value
18. ITIL 4 Practice Guide
19. ITIL 4 High Velocity IT
20. ITIL 4 Direct, Plan & Improve
21. ITIL 4 Digital & IT Strategy
22. ISO/IEC 20000-1:2018 Service management system requirements. Updated at 2018-07-15 (replacing ISO/IEC 20000-1:2011)
23. ISO/IEC 20000-2:2019 Guidance on the application of service management systems.
24. ISO/IEC 20000-3:2019 Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1.
25. ISO/IEC TR 20000-5:2013 Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
26. ISO/IEC 20000-6:2017 Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems
27. 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.
28. ISO/IEC 20000-10:2018 Concepts and vocabulary
29. ISO/IEC 20000-11:2021 Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and service management frameworks: ITIL

Тема 5. Функция Service Desk (Техподдержка, Help Desk)

Цель освоения темы – обновление знаний о функциях Service Desk, совершенствование умений и навыков в области управления Service Desk.

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. Функция Service Desk (Техподдержка, Help Desk)	16	8	4	4	8	X	
2	Тема 5.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса	8	4	2	2	4	X	
3	Тема 5.2. Организация Service Desk	8	4	2	2	4	X	

Содержание темы

Тема 5.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса

Функция Service Desk (Техподдержка, Help Desk).

Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса. Назначение и задачи. Лучшие практики организации работы службы поддержки. Особенности организации первой линии при DevOps подходе.

Тема 5.2. Организация Service Desk

Организация Service Desk. Организационная структура и кадровое обеспечение. Роли Service Desk. Технологии и инструменты.

Практика 3: планирование структуры Service Desk.

Содержание практических занятий

№ темы	Наименование темы, по которой предусмотрено практическое занятие	Форма и содержание практического занятия
1	Тема 5.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса	Семинар, вопросы для обсуждения: Функция Service Desk (Техподдержка, Help Desk). Общее описание процесса
2	Тема 5.2. Организация Service Desk	Семинар, вопросы для обсуждения: Организация Service Desk. Организационная структура и кадровое обеспечение. Роли Service Desk. Технологии и инструменты. Практика 3: планирование структуры Service Desk.

* 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 5.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса	Изучение основной и дополнительной литературы по программе; выполнение заданий в форме тестирования
2	Тема 5.2. Организация Service Desk	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
3. Бараксанов Д.Н. Управление ИТ-сервисами и контентом: учебное пособие / Д.Н. Бараксанов, Ю.П. Ехлаков. — Томск: ФДО, ТУСУР, 2015. — 144 с.

Дополнительная литература:

4. Ян Ван Бон, Георгес Кеммерлинг, Дик Пондман Введение в ИТ Сервис-менеджмент Перевод на русский язык под редакцией Потоцкий М.Ю., 2003.
5. Ингланд, Р. Введение в реальный ITSM / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 132 с.
6. Ингланд, Р. Овладевая ИТIL / Роб Ингланд; Пер. с англ. - М.: Лайвбук, 2011. - 200 с.
7. Дюмулен Т., Флорес Р., Файн Б. Каталог услуг для успешного управления ИТ / Трой Дюмулен, Родриго Флорес, Билл Файн; Пер. с англ. – М.: Лайвбук, 2014. – 144 с.
8. Журавлёв, Р. Иллюстрированный ITSM / Роман Журавлёв, – М.: Лайвбук, 2013. – 125 с.
9. Демин П., Исайченко Д. Управление услугами на основе измерений / Павел Демин, Дмитрий Исайченко, – Москва, 2019

Интернет-ресурсы

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

12. Семь руководящих принципов ITIL 4
URL:<https://habr.com/ru/companies/it-guild/articles/491390/> <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
13. Что такое ITIL 4 URL:https://www.naumen.ru/products/service_desk/itil4/
<http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).
14. 10 ключевых практик ITIL 4 [https:// URL:blog.naumen.ru/main-practices-itil4/](https://blog.naumen.ru/main-practices-itil4/) <http://government.ru> (дата обращения: 01.09.2025).

Нормативные документы и стандарты

15. ITIL 4 Foundation
16. ITIL 4 Create, Deliver & Support
17. ITIL 4 Drive Stakeholder Value
18. ITIL 4 Practice Guide
19. ITIL 4 High Velocity IT
20. ITIL 4 Direct, Plan & Improve
21. ITIL 4 Digital & IT Strategy
22. ISO/IEC 20000-1:2018 Service management system requirements. Updated at 2018-07-15 (replacing ISO/IEC 20000-1:2011)
23. ISO/IEC 20000-2:2019 Guidance on the application of service management systems.
24. ISO/IEC 20000-3:2019 Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1.
25. ISO/IEC TR 20000-5:2013 Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
26. ISO/IEC 20000-6:2017 Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems
27. 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.
28. ISO/IEC 20000-10:2018 Concepts and vocabulary
29. 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 «Service Desk и процессы поддержки ИТ - услуг» 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

« ____ » _____ 2025 г.