

1

**Негосударственное образовательное учреждение  
«Учебно-консалтинговый центр «Интерфейс»  
(НОУ «УКЦ «Интерфейс»)**

ИНН 5031045145

ОГРН 1035006108345

«Утверждаю»  
Директор НОУ «УКЦ «ИНТЕРФЕЙС»

Тулякова О.А.

22 ноября 2020 г.



**Образовательная программа  
дополнительного профессионального образования  
(повышения квалификации)  
«Основы ITIL v3.1»**

Содержание

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

## **Описание образовательной программы**

---

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

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

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

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

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

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

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

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

**Описание организационно-педагогических условий** реализации Программы определяет организационные и методические требования НОУ «УКЦ «Интерфейс» к организации и проведению обучения по Программе.

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

## Цели программы

---

Данная Программа предназначена для:

- специалистов по сопровождению ИТ-инфраструктуры и поддержке пользователей ИТ-услуг;
- аудиторов, участвующих в проверках систем управления ИТ-услугами.

Целью обучения является формирование у слушателей знаний и навыков, необходимых для создания, поддержки и развития устойчивой ИТ —инфраструктуры предприятия, применение таких навыков в практической деятельности.

Для изучения данной Программы рекомендуется обладать следующими знаниями и навыками:

- базовыми знаниями и опытом деятельности в области ИТ.

## Планируемые результаты обучения

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

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

- Управление ресурсами ИТ.

Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта:

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

После обучения слушатель сможет:

- объяснить концепцию управления услугами как практики;
- объяснить цели, рамки и бизнес-ценность каждой фазы жизненного цикла услуги;
- сформулировать определение основных терминов ITIL и объяснить смысл ключевых концепций управления услугами;
- назвать и объяснить ключевые принципы и модели управления услугами;
- объяснить значение процесса для управления услугами, перечислить основные элементы процесса;
- объяснить противодействующие силы, присутствующие в управлении услугами;
- объяснить назначение, задачи, рамки, ключевые концепции, виды деятельности и интерфейсы основных процессов;
- объяснить роль, назначение и организационные структуры функции Service Desk, перечислить роли, задачи и области охвата для остальных трёх функций;
- назвать основные роли в управлении услугами и пояснить их ответственности;
- объяснить значение автоматизации для обеспечения эффективности процессов управления и успешно сдать экзамен ITIL Foundation.

### Учебный план

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

№ <i>ntn</i>	Наименование разделов (модулей)	Всего, час	В том числе		Форма аттестации
			Лекции	Практические занятия	
1.	Основные понятия	1	1		Опрос
2.	Услуги, качество, процессы	2	2		Опрос
3.	Представление библиотеки ITIL	1	1		Опрос
4.	Жизненный цикл услуги	1	1		Опрос
5.	Процессы управления услугами ИТ	15	10	5	Опрос
5.1	Процессы эксплуатации услуг	5	3	2	Опрос, практические занятия
5.2	Процессы преобразования услуг	2	2		Опрос
5.3	Процессы проектирования услуг	4	3	1	Опрос, практические занятия
5.4	Процессы стратегии услуг	4	2	2	Опрос, практические занятия
6.	Функции и роли	2	1	1	Опрос, практические занятия
7.	Итоговая аттестация	2		2	Тестирование
	итого	24	16	8	

Допускается формирование индивидуального учебного плана для каждого слушателя в пределах осваиваемой Программы в порядке, установленном Положением об организации образовательного процесса в НОУ «УКЦ «Интерфейс».

### Календарный учебный график

---

Учебный год: круглогодичное обучение.

Продолжительность Программы: 24 академических часа.

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

Сменность занятий (при очной форме обучения): 1 смена.

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

Начало учебных занятий: 9.30

Окончание учебных занятий: 17.00

Продолжительность урока: 45 минут (1 академический час).

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

Расписание занятий для очных групп:

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

## ***Рабочая программа***

---

### **Модуль 1: Основные понятия.**

- Роль ИТ в современном обществе
- Информационные технологии и бизнес.
- Стандарт ISO-20000
- Публичные подходы и практики
- ИТIL — библиотека передового опыта
- Типы поставщиков услуг
- Основные идеи ITSM

### **Модуль 2: Услуги, качество, процессы.**

- Сервис но-ресурсная модель услуги.
- Стандарт качества ISO 9000.
- Всеобщее управление качеством
- Цикл качества Деминга
- Уровень зрелости организации
- Что такое процесс
- ИТ как поставщик услуг для бизнеса

### **Модуль 3: Представление библиотеки ИТIL.**

- Структура Библиотеки ИТIL v3.
- Основные книги ИТIL v3
- История ИТIL
- Преимущества решений ИТIL

### **Модуль 4: Жизненный цикл услуги.**

- Жизненный цикл как нелинейный процесс
- Процессы в ИТIL v3
- Стратегия услуг
- Полезность и гарантия сервиса
- Ценность услуги
- Проектирование услуг
- Основные цели проектирования услуг
- Портфель услуг
- Преобразование услуг
- Эксплуатация услуг
- Постоянное улучшение услуг
- Классификация метрик

### **Модуль 5: Процессы управления услугами ИТ.**

#### **Модуль 5.1: Процессы эксплуатации услуг.**

- Процесс управления инцидентами
- Процесс управления событиями
- Процесс управления запросами
- Процесс управления проблемами
- Процесс управления доступом
- *Практическая работа I*

#### **Модуль 5.2: Процессы преобразования услуг**

- Процесс управления изменениями
- Процесс управления активами и конфигурациями
- Процесс управления релизами и их развёртыванием
- Процесс управления знаниями

Модуль 5.3: Процессы проектирования услуг.

- Процесс управления уровнями услуг
- Процесс управления каталогом услуг
- Процесс управления поставщиками
- Процесс управления информационной безопасностью
- Процесс управления мощностями
- Процесс управления доступностью
- Процесс управления непрерывностью услуг
- *Практическая работа 2*

Модуль 5.4: Процессы стратегии услуг

- Процесс управления финансами
- Процесс управления спросом
- *Практическая работа 3*

Модуль 6: Функции и роли.

- Варианты организации служб Service Desk
- Характеристики локальной службы Service Desk
- Характеристики централизованной службы Service Desk
- Характеристики виртуальной службы Service Desk
- Характеристики специализированной службы Service Desk
- Техподдержка
- Управление приложениями
- Управление операционной деятельностью
- Типы ролей
- Модель RACI
- *Практическая работа 4*

## Организационно-педагогические условия реализации Программы

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

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

- Положение об организации образовательного процесса в НОУ «УКЦ «Интерфейс».
- Положение о порядке применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в НОУ «УКЦ «Интерфейс».

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

К реализации ДПП ПК НОУ «УКЦ «Интерфейс» привлекаются педагогические работники, квалификация которых соответствует требованиям Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»:

«Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы или высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу. Занятия по Программе проводятся преподавателями, предварительно подтвердившими свою квалификацию. В числе базовых требований ко всем преподавателям – требование сдачи технических сертификационных тестов по продукту или технологии, рассматриваемым в курсе.

## Формы аттестации и оценочные материалы

---

Освоение Программы сопровождается промежуточной аттестацией обучающихся в формах, определенных учебным планом, и в порядке, установленном Положением об организации образовательного процесса в НОУ «УКЦ «Интерфейс».

Освоение Программы завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме, определенной учебным планом, и в порядке, установленном Положением об организации образовательного процесса в НОУ «УКЦ «Интерфейс».

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

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

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

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

### Пример материалов для итоговой аттестации

1. Вопрос: Что такое библиотека ИТЛ?

**Варианты ответов:**

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

**Правильный ответ: B**

2. Вопрос: Дайте правильное определение процессу.

**Варианты ответов:**

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

**Правильный ответ: A**

3. Вопрос: Что такое функция?

Варианты ответов:

A. Департамент, служба или отдел в компании

B. Набор обязанностей, закреплённых за сотрудником

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

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

Правильный ответ: C

4. Вопрос: Назовите главную цель процесса управления проблемами.

Варианты ответов:

A. Скорейшее разрешение инцидентов

B. Предотвращение появления инцидентов

C. Поиск обходных решений

D. Организация работ по профилактике аппаратной части инфраструктуры

Правильный ответ: B