

ITIL® Practitioner

Вопросы и ответы

Перевод [официального FAQ, опубликованного AXELOS 13 марта 2015 года](#).
ITIL® - зарегистрированная торговая марка AXELOS Ltd.

1. Зачем нужна новая сертификация?

Новая сертификация должна подтверждать, что специалист обладает необходимыми навыками применения идей и понятий ITIL в своей организации и формирования максимальной ценности через предоставление услуг, соответствующих назначению и условиям использования. В то же время она должна дать руководителям уверенность в том, что их сотрудники готовы инициировать и исполнять необходимые инициативы по совершенствованию.

2. На чём основаны новые экзамены ITIL Practitioner?

Экзамены Practitioner основаны на материалах разных книг ITIL, с особым вниманием к фундаментальной части жизненного цикла услуг – Continual Service Improvement; также используются дополнительные руководства, дающие более детальные практические рекомендации.

3. Как вы пришли к этому решению и с кем советовались?

С момента создания AXELOS в 2013 мы советовались с профессионалами ITSM по всему миру, выясняли, как они используют портфель лучших практик, что удается им лучше, а что вызывает трудности. Мы анализировали полученную информацию и искали способы помочь организациям в улучшении их работы. Новая сертификация Practitioner и связанные с ней новые руководства – наш ответ на заинтересованность практиков в дополнительном, более прикладном руководстве ITIL. Существующая базовая сертификация подтверждает знание общих принципов и понятий ITSM, при этом ответу на вопрос «как это использовать» уделяется сравнительно мало внимания. ITIL Practitioner отвечает на вопрос «с чего начать применение и адаптацию ITIL в своей компании?»

4. Когда можно будет сдать новый экзамен?

Первые экзамены пройдут в 4 квартале 2015 года.

5. Это – первый шаг к ITILv4?

Мы стремимся предоставлять профессионалам ITSM полезные практические руководства, которые помогут им в ежедневной работе. Для этого мы должны обновлять и развивать ITIL. Это нельзя сделать через революцию, нужно постоянное планомерное улучшение.

Мы постоянно следим за новыми идеями и подходами, стараясь дополнять ими стабильное ядро ITIL. Practitioner – шаг в этом направлении, таким образом мы добавляем в действующую схему сертификации практический элемент. Новая сертификация будет сопровождаться и новыми материалами, отражающими изменения в подходе к управлению услугами.

6. Можно будет готовиться к новому экзамену самостоятельно?

Программа новой сертификации еще разрабатывается. Мы хотим, чтобы новый экзамен проверял владение практическими навыками и обеспечивает нужный уровень уверенности у профессионалов и их руководства. По мере формирования программы мы сможем принять решение о том, является ли прохождение специального курса обязательным для формирования этих навыков.

7. Есть ли специальные материалы для подготовки к новому экзамену? Может быть, руководство по использованию базовых публикаций для подготовки?

В дополнение к основным книгам, и в частности к CSI, будут выпущены дополнительные рекомендации по практическому применению теории ITIL. Решение о выпуске отдельного учебника для подготовки к экзамену будет принято позднее, в ходе работы над новой сертификацией.

8. Каким будет формат нового экзамена?

Это будут основанные на сценариях вопросы с возможностью выбора наилучшего с точки зрения практики решения из нескольких предложенных вариантов.

9. Насколько длинным будет соответствующий учебный курс?

AXELOS не предписывает длительность обучения. Требования к программе обучения предполагают, что все необходимые знания переданы учащимся в полном объеме. Мы рассчитываем, что хороший тренер сможет передать этот материал за два дня при условии самостоятельной работы слушателей с материалом перед и после курса.

10. Насколько сложным будет экзамен?

Этот экзамен ориентирован на уровни с 3 по 5 в [модели Блума](#).

11. Кто будет проводить обучение?

Аккредитованные AXELOS тренинговые компании.

12. На каком языке будет запущен экзамен?

Первые экзамены будут доступны на английском, с последующим добавлением новых языков. Мы стремимся распространять передовой опыт по всему миру.

13. Не возврат ли это к ITILv2, где уже была сертификация Practitioner?

Действительно, в ITIL v2 уже была сертификация с таким названием. Но кроме названия у нее нет с новой сертификацией ничего общего. Новый Practitioner должен помочь ответить на вопрос «как?» всем практикам ITSM, независимо от их роли. А вот сертификация ITIL Intermediate, как и старый Practitioner, ориентирована на конкретные роли и необходимые для их исполнения знания и навыки.

Эко-система

1. Как новая сертификация повлияет на ITIL?

Новая сертификация дополняет существующую схему сертификации ITIL и основана на существующих материалах библиотеки, а также необходимых дополнениях к ним.

2. Добавит ли новый экзамен баллов для движения к статусу ITIL Expert, и если да, то сколько?

Как только будет принято окончательное решение о сложности нового экзамена, мы сможем определить, сколько именно баллов он будет приносить – аналогично тому, как это делают сейчас экзамены всех уровней.

3. Можно ли будет сдавать Practitioner вместо «Основ»?

Новая сертификация не заменяет, но дополняет базовый уровень. Поэтому «Основы» будут необходимым условием для допуска к новому экзамену. Знания, подтверждаемые базовым сертификатом, необходимы для применения идей ITIL на практике, так что Practitioner – следующий уровень за базовым, а альтернатива «Основам».

4. *Practitioner* будет располагаться между базовым уровнем и *Intermediate*?

Новая сертификация не станет условием для получения сертификатов *Intermediate*, хотя мы рекомендуем всем сертифицированным на уровне *Intermediate* специалистам изучить новые материалы и, возможно, получение новой квалификации.

5. Каковы условия допуска к новому экзамену?

Сертификация *ITIL Foundation*.

6. Как эти новости отразятся на тех, кто уже движется к сертификации *Expert*?

Поскольку новый экзамен дополняет существующую схему, он может стать источником баллов, необходимых для допуска к экзамену *ITIL Expert*.

7. Предусмотрен ли упрощенный способ сертификации для тех, кто уже обладает сертификатами *ITIL*?

В действующей схеме сертификации нет сравнимого уровня, с которого можно было бы сделать упрощенный переход к квалификации *Practitioner*.

8. Отразится ли как-то новая сертификация на существующих курсах *Capability* или *Lifecycle*?

Нет, это дополнение. Существующие курсы и сертификации никак в связи с ним не изменятся.