



7. НОВАЯ СХЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ITIL.

1 сентября 2008 года



[Антон Алексеев,](#)
[тренер-консультант](#)
[IT Expert](#)

С выходом ITIL v3, желающие получить документальное подтверждение своих знаний стали задумываться о том, как же теперь поступить в этой связи. Дождаться выхода обновленных курсов и сертифицироваться уже по новой версии или же сдавать пока по второй версии? А что делать, когда потребуется обновить статус? Возможен ли переход с v2 на v3?

Давайте посмотрим, что представляет из себя новая схема сертификации ITIL и как она будет уживаться со старой.

Сертификация ITIL v3 с нуля

Вместо 3-х уровней сертификации - Foundation, Practitioner, Manager - в версии два, их теперь на один больше в версии три:

- Foundation (Базовый)
- Intermediate (Промежуточный): возможны 2 направления Lifecycle и Capability
- ITIL Expert (Эксперт)
- ITIL Master (Мастер) – пока в разработке

За каждый успешно сданный экзамен начисляются баллы. Для получения наивысшего, на сегодняшний день, уровня - ITIL Expert, нужно набрать 22 балла. Давайте посчитаем, как их можно получить.

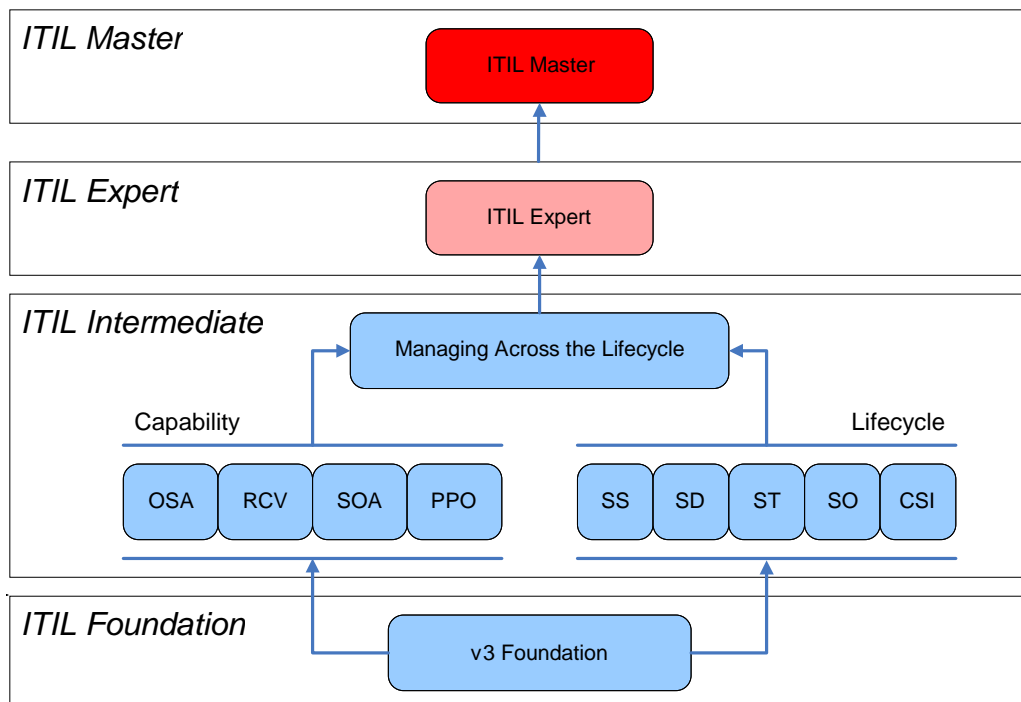


Схема сертификации ITIL v3

Foundation (Базовый уровень)

Так же, как и во второй версии, это начальный уровень сертификации, который означает, что человек, достигший его, понял общую концепцию библиотеки, ознакомился с основными процессами, функциями, с моделью жизненного цикла сервиса в общих чертах, и теперь может поддерживать разговор в ITIL сообществе.

Пререквизиты: обязательных нет, но рекомендуется прослушать курс Основы ITIL v3. .

Формат экзамена:

Тест - 40 вопросов, должно быть не менее 26 правильных ответов.

Выбор одного ответа из 3-4 предложенных.

Длительность 60 минут (если английский язык не является родным – 75 минут)

Успешная сдача даёт **2 балла**.

Intermediate (Промежуточный уровень)

Требуется, более углубленное понимание практик управления сервисами.

Как видно на схеме тут возможно два пути, на каждом из которых доступно несколько отдельных экзаменов.

Модуль *Lifecycle* состоит из 5ти экзаменов покрывающих по одному изданию библиотеки:

- Service Strategy
- Service Design

- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Прerequisites: Обязательное прослушивание соответствующего курса + сертификат ITIL Foundation v3.

Формат экзамена:

Теперь это не просто тест, а основанный на сценариях мультिवариантный тест, с градиентной оценкой. За наиболее правильный ответ дают максимум баллов, за менее правильный – меньше, ну и за совсем неправильный – ничего.

Проходной балл 65%. За 75% правильных ответов выдается некий знак отличия.

О количестве вопросов пока информации нет.

Длительность экзамена 90 или 120 минут в зависимости от англоязычности сдающего.

Успешная сдача каждого дает **3 балла**. Соответственно **15 баллов** за все 5 экзаменов.

Модуль *Capability* представлен 4мя экзаменами, и в разбивке по темам выглядит следующим образом:

Planning, Protection and Optimization

- Availability Management (Управление доступностью)
- Capacity Management (Управление мощностями)
- IT Service Continuity Management (Управление непрерывностью)
- Demand Management (Управление спросом)
- Risk Management (Управление рисками)
- Information Security Management (Управление информационной безопасностью)

Service Offerings and Agreements

- Service Portfolio Management (Управление портфелем сервисов)
- Service Level Management (Управление уровнем сервисов)
- Service Catalogue Management (Управление каталогом сервисов)
- Demand Management (Управление спросом)
- Supplier Management (Управление поставщиками)
- Financial Management (Управление финансами)

Release, Control and Validation

- Change Management
- Service Release and Deployment Management
- Service Validation and Testing
- Service Asset and Configuration Management
- Knowledge Management
- Request Fulfillment
- Service Evaluation

Operational Support and Analysis

- Event Management (Управление событиями)

- Incident Management (Управление инцидентами)
- Request Fulfillment (Управление запросами)
- Problem Management (Управление проблемами)
- Access Management (Управление доступом)
- Функция Service Desk
- Technical Management (Управление инфраструктурой ИТ)
- IT Operations Management (Управление эксплуатацией инфраструктурой ИТ)
- Application Management (Управление приложениями)

Условия экзамена те же что и в Lifecycle. Успешная сдача каждого из экзаменов дает **4 балла**. В сумме за 4 экзамена получаем **16 баллов**.

ITIL Expert (Уровень эксперта)

Для получения этого уровня нужно набрать 17 баллов + прослушать курс + сдать экзамен под названием **Managing Across the Lifecycle**, за который дадут еще **5 баллов**. Экзамен этот проводится по тому же принципу, что и Lifecycle.

Сертификаты **ITIL Expert** пока в разработке.

Ниже представлены возможные варианты сдачи экзаменов для получения необходимого количества баллов.

	ITIL Foundation	PPO	SOA	RCV	OSA	SS	SD	ST	SO	CSI	Managing Across the Lifecycle	Общее количество баллов
Вариант 1	2	4	4	4	4						5	23
Вариант 2	2					3	3	3	3	3	5	22
Вариант 3	2	4	4	X	X	X	X	3	3	3	5	24
Вариант 4	2	4	4	4	X	X	X	X	3	3	5	25
Вариант 5	2	X	4	4	4	X	3	X	X	3	5	25
Вариант 6	2	X	X	4	4	3	3	X	X	3	5	24

Таблица вариантов накопления нужного количества баллов

ITIL Master (Уровень мастера)

Этот уровень сертификации пока на стадии разработки.

Скорее всего, экзамен будет представлен в виде комбинации тестовых вопросов, симуляций, и сочинения. Для успешной сдачи потребуется опыт практического применения знаний ИТIL.

Сертификация на основе ITIL v2

Если у вас уже есть сертификаты второй версии, то и некоторое количество баллов на счету тоже есть:

- ITIL Foundation v2 дает 1.5 балла
- Practitioner по любому домену – 3.5 балла
- Practitioner single (по одному процессу) – 2 балла
- Manager in ITSM – 17 баллов

Для перехода со старой версии к новой требуется сдать экзамен типа Bridge – разница между версиями. Доступны два экзамена такого типа:

Foundation Bridge.

Пререквизит: сертификат ITIL Foundation v2.

Формат экзамена:

20 вопросов, должно быть не менее 13 правильных ответов.

Выбор одного ответа из 3-4 предложенных.

Длительность 30 минут (если английский язык не является родным – 40 минут).

Успешная сдача даёт 0,5 балла.

Managers Bridge.

Пререквизит: сертификат Manager in ITSM v2.

Формат экзамена:

20 вопросов, должно быть не менее 16 правильных ответов.

Выбор одного ответа из 3-4 предложенных на базе сценариев.

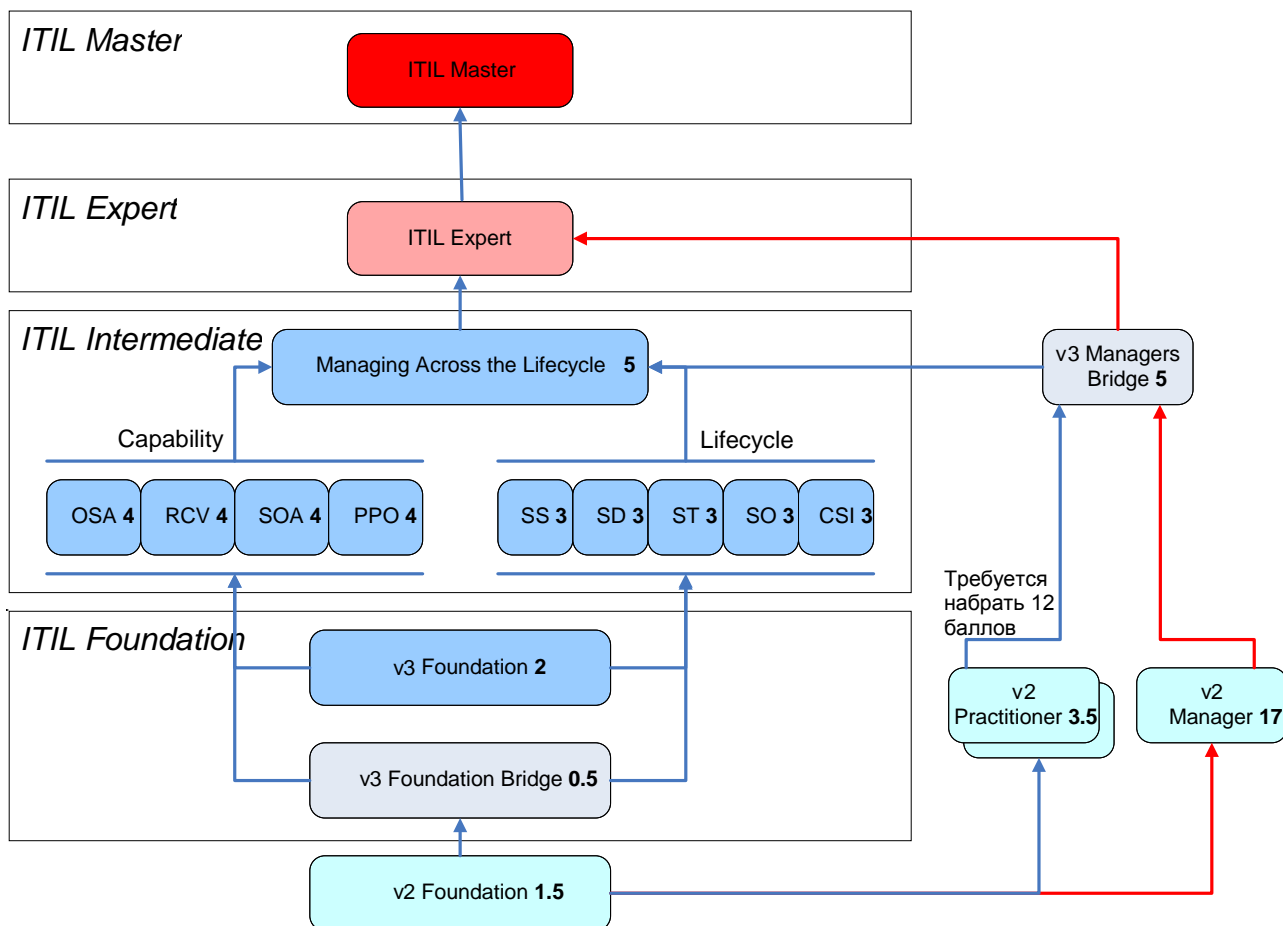
Длительность 90 минут (если английский язык не является родным – 120 минут).

Успешная сдача даёт 5 баллов

Давайте рассмотрим несколько сценариев с участием разных сертификатов:

- Вы являетесь обладателем ITIL Foundation v2. Можно сдать Foundation Bridge и далее двигаться по сертификации версии 3. Либо набрать еще 12 баллов через экзамены практика.
- У вас есть сертификаты практика суммарным весом 12 баллов. Осталось сдать Managers Bridge + Managing Across the Lifecycle и получить ITIL Expert.
- Вы достигли высшего звания в сертификации v2 и владеете сертификатом менеджера и носите красный значек. Для получения ITIL Expert требуется сдать только Managers Bridge.

На схеме ниже, приведены все возможные пути к сертификации ITIL Expert



Сертификация ITIL v3 при наличии сертификатов v2

Судя по объему материала в версиях, требуемого для изучения, пока видится более легкий путь через сертификацию второй версии, благо что, действительными, сертификаты v2, будут оставаться всегда.

Подробнее эта тема обсуждается на следующих курсах:

- [Основы ITIL v3 \(ITIL v3 Foundation\)](#)

Данная заметка отражает мнение автора, которое может не совпадать с уважаемыми первоисточниками (ITIL v2, ITIL v3, COBIT, MOF и проч.). Комментарии и предложения темы для следующей заметки можно отправлять на items@itexpert.ru.