Praktyki zarządzania: dwie grupy, 34 praktyki i przewodniki praktyk

Poziom: podstawy

Dotyczy: ITIL Foundation (Version 5), kategoria sylabusa 4.5 (sześć kryteriów z puli 16 pytań kategorii 4)

Czas: ~40 min, dzień 9 planu

Praktyki to narzędziownia systemu wartości: 34 zestawy zasobów, z których korzystają działania cyklu życia. Version 5 nie pyta już o przeznaczenie pojedynczych praktyk, tylko o to, czym jest praktyka, jakie są dwie grupy, jaką rolę praktyki pełnią i jak zbudowane są oficjalne przewodniki praktyk. Wracamy tu przy pytaniach o grupy praktyk, wskaźniki i krytyczne czynniki sukcesu.

Zmiana względem ITIL 4 jest duża: tam piętnaście praktyk miało przeznaczenie do zapamiętania, a siedem trzeba było wyjaśnić szczegółowo. Sylabus Version 5 nie wymienia z nazwy żadnej praktyki [1]. Wiedza o praktykach nadal przydaje się w pracy, dlatego listę zostawiamy na rysunku, a praktyczne opisy najważniejszych praktyk w Zielonej są w książce „ITIL: standardy pracy administratora”.

Skróty użyte na tej stronie (3)

Skrót	Co znaczy
CSF	Critical Success Factor: krytyczny czynnik sukcesu, czyli warunek konieczny, żeby osiągnąć zamierzony rezultat; najpierw ustalamy go, potem wskaźnik, który go mierzy
GLPI	Gestionnaire Libre de Parc Informatique: otwarty system do zgłoszeń, inwentarza i bazy wiedzy IT; w Zielonej działa w kontenerze na docker01
ITIL	Information Technology Infrastructure Library: zbiór dobrych praktyk zarządzania usługami IT, dziś rozwijany przez PeopleCert; wersja 4 od 2019, wersja 5 od 2026

Fiszka

Karty pojęć i pułapek egzaminacyjnych.

□□ TYLKO ODCZYT

Zapamiętanie definicji: praktyka zarządzania (management practice)

Zestaw zasobów organizacji przeznaczonych do wykonywania pracy albo osiągania celu. Obejmuje ludzi, procesy, informacje, technologie i partnerów, czyli wszystkie cztery wymiary.

Pułapka: praktyka to nie to samo co proces. Proces jest jednym ze składników praktyki.

□□ TYLKO ODCZYT

Wymienienie: dwie grupy praktyk

Praktyki zarządzania ogólnego (general management practices) i praktyki zarządzania produktami i usługami (product and service management practices).

Pułapka: grupa praktyk zarządzania technicznego z ITIL 4 w Version 5 nie istnieje. Odpowiedź z trzema grupami jest odpowiedzią z ITIL 4.

□□ **ITIL** = Information Technology Infrastructure Library: zbiór dobrych praktyk zarządzania usługami IT, dziś rozwijany przez PeopleCert; wersja 4 od 2019, wersja 5 od 2026

□□ TYLKO ODCZYT

Zrozumienie roli: praktyki w systemie wartości ITIL

Praktyki dostarczają działaniom łańcucha wartości i cyklu życia zasobów i umiejętności. Jedno działanie korzysta z wielu praktyk, a jedna praktyka wspiera wiele działań.

Pułapka: nie ma przypisania „jedno działanie, jedna praktyka”. Wspieranie korzysta z zarządzania incydentami, problemami, service desku i wiedzy jednocześnie.

□□ **ITIL** = Information Technology Infrastructure Library: zbiór dobrych praktyk zarządzania usługami IT, dziś rozwijany przez PeopleCert; wersja 4 od 2019, wersja 5 od 2026

□□ TYLKO ODCZYT

Wyjaśnienie budowy: przewodnik praktyki ITIL

Oficjalny przewodnik (ITIL Practice Guide) opisuje jedną praktykę w powtarzalnym układzie. Według itsm.tools przewodniki Version 5 mają zawierać przeznaczenie praktyki, czynniki sukcesu praktyki, kluczowe wskaźniki, procesy, kluczowe role i narzędzia automatyzacji (do potwierdzenia w przewodnikach).

Pułapka: przewodnik nie jest procedurą do skopiowania. To punkt wyjścia, który dopasowujemy do organizacji.

ITIL = Information Technology Infrastructure Library: zbiór dobrych praktyk zarządzania usługami IT, dziś rozwijany przez PeopleCert; wersja 4 od 2019, wersja 5 od 2026

TYLKO ODCZYT

Wyjaśnienie korzyści: przewodniki praktyk

Wspólny język i układ dla wszystkich praktyk, gotowy punkt startowy zamiast wymyślania od zera, wskaźniki do mierzenia praktyki i opis ról, który ułatwia podział pracy (zestawienie nasze na podstawie budowy przewodników).

Pułapka: przewodnik nie zastępuje myślenia. Zasada „zacznij od stanu bieżącego” obowiązuje też przy wdrażaniu praktyki z przewodnika.

TYLKO ODCZYT

Odróżnienie: wskaźnik i krytyczny czynnik sukcesu

Wskaźnik (metric): miara czegoś, zwykle raportowana regularnie, która pomaga zarządzać. Krytyczny czynnik sukcesu (critical success factor, CSF): warunek konieczny, żeby osiągnąć zamierzony rezultat.

Pułapka: najpierw ustalamy krytyczny czynnik sukcesu, potem wskaźnik, który mierzy, czy go spełniamy. Wskaźnik bez celu to tylko liczba.

CSF = Critical Success Factor: krytyczny czynnik sukcesu, czyli warunek konieczny, żeby osiągnąć zamierzony rezultat; najpierw ustalamy go, potem wskaźnik, który go mierzy

Z życia wzięte

Z ŻYCIA WZIĘTE

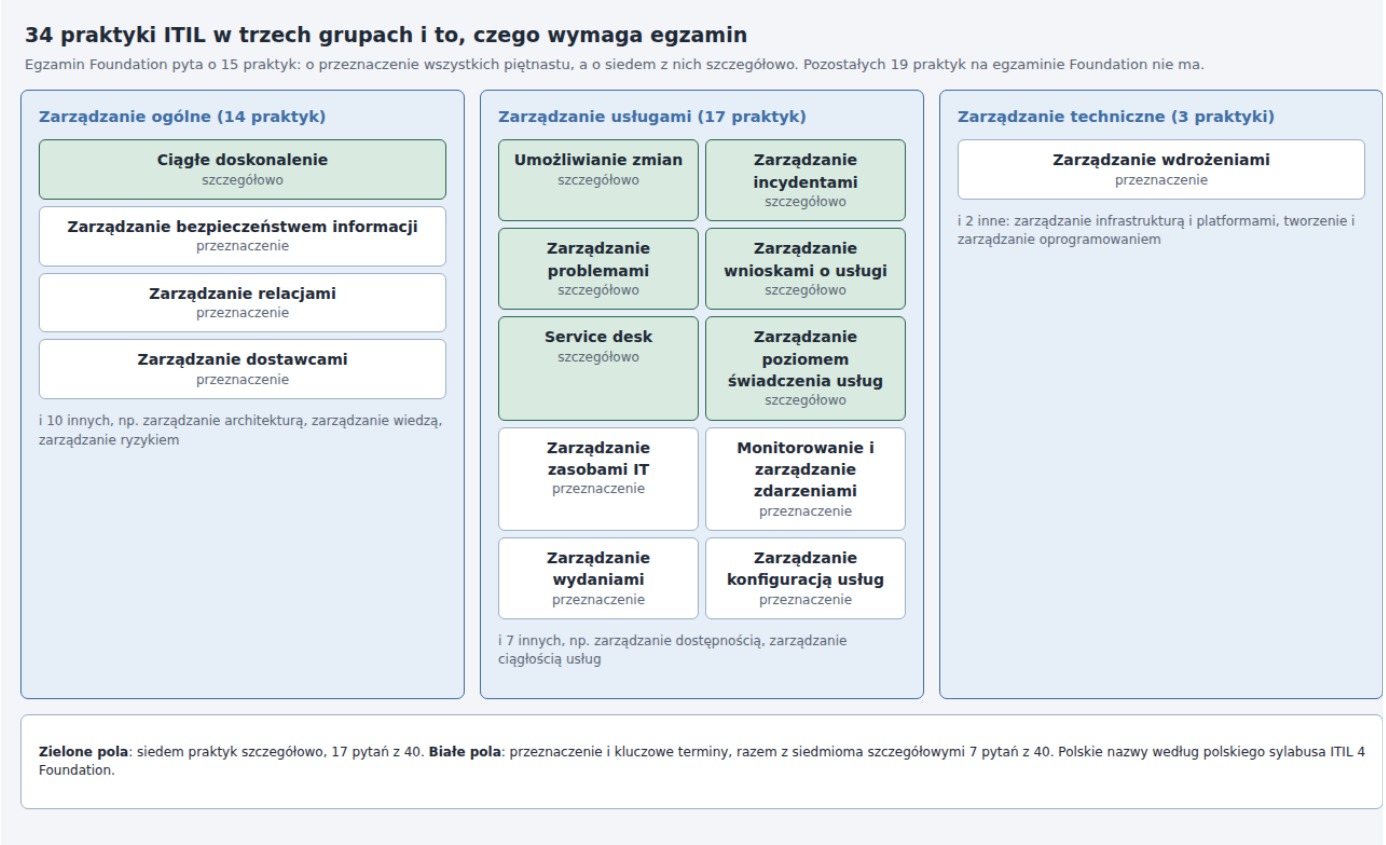
Poniedziałek, 15:00. Tomek przynosi wydruk z listą 34 praktyk i pyta, czy na egzamin musi znać przeznaczenie każdej. Pokazujemy mu sylabus Version 5: ani jednej nazwy praktyki, za to definicja praktyki, dwie grupy, przewodniki i różnica między wskaźnikiem a krytycznym czynnikiem sukcesu. Tomek odkłada wydruk do szuflady „na po egzaminie”, bo w pracy i tak będzie mu potrzebny.

Jak to działa

Rozwiń: jak to działa pod spodem

34 praktyki w dwóch grupach

ITIL (Version 5) zachował wszystkie 34 praktyki z ITIL 4 pod tymi samymi nazwami, ale ułożył je w dwie grupy zamiast trzech. Grupa zarządzania technicznego zniknęła: wdrożenia, infrastruktura i platformy oraz tworzenie oprogramowania przeszły do zarządzania produktami i usługami, a według itsm.tools przeszły tam też bezpieczeństwo informacji i finanse usług [3].



Rysunek 1. 34 praktyki ITIL (Version 5) w dwóch grupach: 22 praktyki zarządzania produktami i usługami i 12 praktyk zarządzania ogólnego (kliknięcie otwiera pełny rozmiar)

Grupa	Liczba praktyk	Skąd pochodzą	Przykłady

praktyki zarządzania produktami i usługami	22 (według itsm.tools)	dawne praktyki zarządzania usługami i techniczne oraz dwie z ogólnych	zarządzanie incydentami, umożliwianie zmian, service desk, zarządzanie wdrożeniami
praktyki zarządzania ogólnego	12 (według itsm.tools)	zarządzanie firmą w ogóle	ciągłe doskonalenie, zarządzanie relacjami, zarządzanie dostawcami, zarządzanie ryzykiem

Liczby w grupach i przesunięcia praktyk pochodzą ze źródła wtórnego; sylabus potwierdza tylko nazwy dwóch grup [1]. Polskie nazwy praktyk bierzemy z polskiego sylabusa ITIL 4 tam, gdzie praktyka w nim była, a pozostałe są nasze.

Rola praktyk w systemie wartości

Praktyki są jednym z pięciu składników systemu wartości ITIL. Działania cyklu życia mówią, co trzeba zrobić, a praktyki dają ludzi, procesy, narzędzia i wiedzę, żeby to zrobić. W Zielonej wspieranie (przywrócenie działania Optimy) korzysta jednocześnie z kilku praktyk:

Praktyka	Co daje w incydencie Optimy
service desk	telefon i portal GLPI, przez które pani Halina zgłasza awarię
zarządzanie incydentami	priorytet, kolejność kroków, komunikacja z użytkownikiem
zarządzanie wiedzą	artykuł z obejściem, który Tomek znajduje o 16:05
monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami	alarm z Zabbixa o zajętości logu
zarządzanie problemami	szukanie przyczyny po przywróceniu działania
umożliwianie zmian	bezpieczne wdrożenie poprawki po oknie

Wskaźniki i krytyczne czynniki sukcesu

Krytyczny czynnik sukcesu mówi, co musi się udać, a wskaźnik mówi, czy się udaje. Dobry wskaźnik jest powiązany z czynnikiem sukcesu, a ten z rezultatem, na którym zależy interesariuszom.

Rezultat	Krytyczny czynnik sukcesu	Wskaźnik
zamknięcie miesiąca na czas	Optima dostępna do 22:00 w ostatnich trzech dniach roboczych	liczba minut niedostępności Optimy w zamknięciu miesiąca

Rezultat	Krytyczny czynnik sukcesu	Wskaźnik
nowy pracownik pracuje od pierwszego dnia	konto i sprzęt gotowe przed pierwszym dniem	odsetek nowych pracowników z kontem i laptopem w dniu rozpoczęcia pracy
magazyn startuje o 6:00	skanery logują się do WMS bez opóźnień	czas logowania 40 skanerów o 6:00

Wskaźniki w praktyce zbiera praktyka pomiarów i raportowania, a w Zielonej źródłem liczb jest GLPI i Zabbix. Jak to robimy, opisuje strona GLPI w Zielonej: zgłoszenia, SLA i katalog usług na docker01.

Gdzie szukać praktyk w pracy

Praktyka	Strona praktyczna w Zielonej
service desk, zarządzanie poziomem świadczenia usług	Service desk, linie wsparcia i SLA: kto odbiera zgłoszenie i w jakim czasie
zarządzanie incydentami	Incydent i incydent poważny: od zgłoszenia do zamknięcia
zarządzanie wnioskami o usługi, zarządzanie katalogiem usług	Wnioski o usługę, katalog usług i onboarding: od nowego konta do odebrania dostępu
zarządzanie problemami	Problemy, analiza przyczyn i postmortem: żeby ta sama awaria nie wróciła
umożliwianie zmian	Zmiany, organ zatwierdzający i okna zmian: jak zmieniamy, żeby nic nie zepsuć
zarządzanie konfiguracją usług, zarządzanie wiedzą	Konfiguracja i wiedza: NetBox jako CMDB i BookStack jako baza wiedzy

Częste błędy

Objaw	Przyczyna	Co robimy
Trzy grupy praktyk w odpowiedzi	ITIL 4 miał grupę zarządzania technicznego	w Version 5 są dwie grupy

Objaw	Przyczyna	Co robimy
Nauka przeznaczenia 34 praktyk na pamięć	materiały do ITIL 4	sylabus Version 5 nie wymienia praktyk z nazwy; uczymy się definicji, grup, roli i przewodników
Praktyka utożsamiona z procesem	w ITIL v3 praktyki nazywały się procesami	praktyka to zasoby we wszystkich czterech wymiarach
Wskaźnik bez celu	łatwo zbierać liczby, trudniej ustalić, po co	najpierw rezultat i krytyczny czynnik sukcesu, potem wskaźnik
Przewodnik praktyki wdrożony słowo w słowo	„oficjalne, więc dobre”	przewodnik dopasowujemy, zaczynając od stanu bieżącego

□□ Ćwiczenia

1. Ile jest grup praktyk w ITIL (Version 5) i jak się nazywają?

Odpowiedź

Dwie: praktyki zarządzania ogólnego i praktyki zarządzania produktami i usługami.

1. Zielona chce, żeby nowy pracownik pracował od pierwszego dnia. Co jest tu krytycznym czynnikiem sukcesu, a co wskaźnikiem?

Odpowiedź

Krytyczny czynnik sukcesu: konto i sprzęt gotowe przed pierwszym dniem. Wskaźnik: odsetek nowych pracowników, którzy w pierwszym dniu mieli konto i laptop.

1. Dlaczego zdanie „każde działanie cyklu życia korzysta z jednej, przypisanej mu praktyki” jest fałszywe?

Odpowiedź

Bo praktyki i działania łączą się wiele do wielu: jedno działanie korzysta z wielu praktyk (wspieranie z incydentów, problemów, service desku, wiedzy), a jedna praktyka wspiera wiele działań (umożliwianie zmian wspiera budowanie i przekazywanie).

Powiązane: System wartości ITIL: składniki, nadzór i łańcuch wartości · Ciągłe doskonalenie: model siedmiu kroków i jego miejsce w systemie wartości · Standard pracy administratora Zielonej:

zasady na pierwszy dzień

Źródła: [1] PeopleCert, ITIL Foundation (Version 5) Candidate Syllabus, wersja 5.0, luty 2026 (kryteria 4.5.1 do 4.5.6; brak nazw praktyk); [2] AXELOS, ITIL Foundation, ITIL 4 Edition, 2019 (definicje praktyki, wskaźnika i krytycznego czynnika sukcesu, parafrazowane); [3] itsm.tools, Stephen Mann, „ITIL Version 5 Management Practices Explained”, 11.02.2026 (lista 34 praktyk w dwóch grupach, przesunięcia, budowa przewodników; źródło wtórne); [4] PeopleCert, polski sylabus kandydata ITIL 4 Foundation, wersja 1.4.1, listopad 2019 (polskie nazwy części praktyk).

Revision #7
Created 2026-10-11 14:27:12 UTC by Tomasz Konieczny
Updated 2026-10-26 14:25:54 UTC by Tomasz Konieczny