Siedem zasad przewodnich: przykłady z Zielonej i pułapki w pytaniach

Poziom: podstawy

Dotyczy: ITIL Foundation (Version 5), kategoria sylabusa 4.2 (dziewięć kryteriów, kilka pytań z puli 16 pytań kategorii 4)

Czas: ~40 min, dzień 6 planu

Siedem zasad to rady, które pasują do każdej decyzji, od wyboru systemu zgłoszeń po zmianę hasła do Wi-Fi gości. Version 5 przejęła je z ITIL 4 bez zmian, a sylabus każe przy każdej zasadzie rozumieć, jak ją stosować, i opisać, jak zasady działają razem. Wracamy tu, gdy w pytaniu pojawia się słowo „najlepiej” albo „która zasada”.

W polskim sylabusie ITIL 4 zasady przewodnie (guiding principles) nazywają się podstawowymi zasadami, a ich polskie nazwy brzmią jak polecenia: „Skoncentruj się na wartości”, „Zacznij od stanu bieżącego” [2]. Polscy partnerzy szkoleniowi używają dla Version 5 nazw „Podstawowe Zasady ITIL” (Asseco Academy, Inprogress) albo „Zasady przewodnie ITIL” (Altkom Akademia), więc zakładamy, że nazwy zasad w polskim egzaminie Version 5 się nie zmieniły (do potwierdzenia w polskim podręczniku). Sylabus Version 5 wymienia te same siedem zasad co ITIL 4 [3]. Opisy zasad to nasza parafraza publikacji ITIL Foundation, ITIL 4 Edition [1].

Skróty użyte na tej stronie (4)

Skrót	Co znaczy
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
ITSM	IT Service Management: zarządzanie usługami IT, czyli prowadzenie IT jak zestawu usług dla reszty firmy, a nie tylko utrzymanie sprzętu; tak też nazywa się klasa programów do zgłoszeń, jak GLPI
Wi-Fi	Sieć bezprzewodowa: wygodna w biurze, ale w serwerowni dokłada kolejną możliwą przyczynę awarii

Fiszka

Karty pojęć i pułapek egzaminacyjnych. Przy każdej zasadzie słowa, po których rozpoznajemy ją w pytaniu.

TYLKO ODCZYT

Stosowanie zasady: Skoncentruj się na wartości (Focus on value)

Wszystko, co robimy, powinno prowadzić, bezpośrednio albo pośrednio, do wartości dla interesariuszy. Najpierw ustalamy, kto jest konsumentem i co dla niego jest wartością, także w doświadczeniu klienta i użytkownika.

Rozpoznajemy po słowach: kto korzysta, co jest dla niego ważne, doświadczenie użytkownika.

TYLKO ODCZYT

Stosowanie zasady: Zacznij od stanu bieżącego (Start where you are)

Nie zaczynamy od zera i nie wyrzucamy tego, co działa. Najpierw obserwujemy i mierzymy obecny stan bezpośrednio, a potem decydujemy, co z niego wykorzystać.

Rozpoznajemy po słowach: ocena obecnej sytuacji, ponowne wykorzystanie, pomiar u źródła, nie budujemy od nowa.

TYLKO ODCZYT

Stosowanie zasady: Postępuj iteracyjnie, wykorzystując informacje zwrotne (Progress iteratively with feedback)

Dzielimy pracę na mniejsze części, które da się skończyć szybko, i po każdej zbieramy informację zwrotną. Każda iteracja ma dawać coś użytecznego, a plan może się zmienić po tym, czego się dowiedzieliśmy.

Rozpoznajemy po słowach: małe kroki, ograniczony czas, pętla informacji zwrotnej, korekta kursu.

TYLKO ODCZYT

Stosowanie zasady: Współpracuj i promuj widoczność (Collaborate and promote visibility)

Angażujemy właściwych ludzi we właściwych rolach i robimy pracę widoczną. Gdy wszyscy widzą, co się dzieje i dlaczego, łatwiej o poparcie i trudniej o ukryte kolejki.

Rozpoznajemy po słowach: interesariusze, komunikacja, przejrzystość, tablica, kto powinien być zaangażowany.

□□ TYLKO ODCZYT

Stosowanie zasady: Myśl i pracuj całościowo (Think and work holistically)

Żadna usługa ani praktyka nie działa sama. Patrzymy na cały system, na wszystkie cztery wymiary i na to, jak części wpływają na siebie nawzajem.

Rozpoznajemy po słowach: cały system, cztery wymiary, zależności, od początku do końca.

□□ TYLKO ODCZYT

Stosowanie zasady: Zadbaj o prostotę i praktyczność (Keep it simple and practical)

Robimy tyle kroków, ile trzeba do celu, i nie więcej. Każdy krok, reguła i pole formularza musi coś wnosić; zaczynamy od prostego rozwiązania i komplikujemy je tylko wtedy, gdy to konieczne.

Rozpoznajemy po słowach: usunięcie zbędnego kroku, minimalna liczba kroków, myślenie rezultatem, wyjątki nie dyktują reguł.

□□ TYLKO ODCZYT

Stosowanie zasady: Optymalizuj i automatyzuj (Optimize and automate)

Najpierw upraszczamy i poprawiamy pracę, dopiero potem ją automatyzujemy. Człowiek powinien wkraczać tam, gdzie naprawdę coś wnosi, a powtarzalne, częste zadania przejmuje technologia.

Rozpoznajemy po słowach: najpierw optymalizacja, potem automatyzacja, powtarzalne zadania, rola człowieka.

TYLKO ODCZYT

Zrozumienie: jak zasady działają razem

Zasady nie są listą kroków ani hierarchią. Działają razem, wzajemnie się wspierają i nie każda pasuje do każdej sytuacji; stosujemy je z wyczuciem, dopasowując do sytuacji i organizacji.

Pułapka: odpowiedź „zasady stosujemy po kolei, od pierwszej do siódmej” albo „wybieramy jedną zasadę na projekt” jest zawsze błędna.

Z życia wzięte

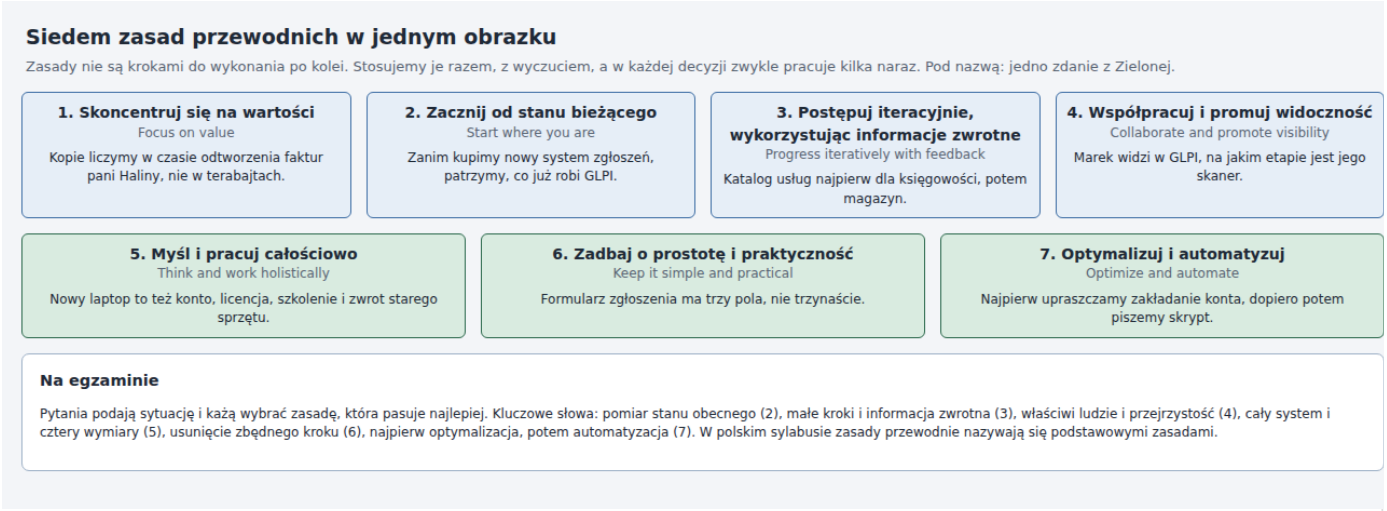
Z ŻYCIA WZIĘTE

Wtorek, 13:00. Tomek przychodzi z pomysłem: kupmy porządny system ITSM, bo GLPI „to zabawka”. Zamiast odpowiadać, otwieramy GLPI i liczymy: 400 zgłoszeń w kwartale, 70 procent to reset hasła i drukarki, kategorie ustawione dwa lata temu. Tomek sam dochodzi do tego, że kłopot nie leży w narzędziu, tylko w kategoriach i w tym, że reset hasła da się zautomatyzować. W jednej rozmowie przeszliśmy przez cztery zasady: stan bieżący, prostotę, optymalizację przed automatyzacją i wartość dla użytkownika.

Jak to działa

Rozwiń: jak to działa pod spodem

Zasady przewodnie są pierwszym składnikiem systemu wartości ITIL. Działają jak zdrowy rozsądek spisany na kartce: nie mówią, co robić, tylko jak myśleć, gdy decydujemy.



Rysunek 1. Siedem zasad przewodnich z jednym przykładem z Zielonej na każdą (kliknięcie otwiera pełny rozmiar)

Zasady w szczegółach

Zasada	Najważniejsze myśli	Przykład z Zielonej	Typowa pułapka w pytaniu
Skoncentruj się na wartości	wiemy, kto jest konsumentem i co ceni; wartość obejmuje doświadczenie klienta i użytkownika; zasada dotyczy każdego kroku, nie tylko projektu	kopie zapasowe mierzymy czasem odtworzenia faktur pani Haliny, a nie terabajtami na `bkp01`	odpowiedź „wartość ustala dostawca” jest błędna, wartość ocenia konsument
Zacznij od stanu bieżącego	nie budujemy od zera; mierzymy bezpośrednio, bo raporty bywają oderwane od rzeczywistości; pomiar wspiera analizę, ale nie zastępuje obserwacji	zanim zmienimy proces zgłoszeń, liczymy zgłoszenia w GLPI i obserwujemy jeden dzień pracy przy telefonie	„wyrzucamy stare rozwiązanie i projektujemy od początku” jest błędne, chyba że ocena wykazała, że nic się nie da wykorzystać
Postępuj iteracyjnie, wykorzystując informacje zwrotne	duży cel dzielimy na mniejsze kawałki; każdy daje wartość; informacja zwrotna przed, w trakcie i po iteracji	katalog usług najpierw dla księgowości, po dwóch tygodniach poprawki, potem magazyn	„iteracje są tylko dla małych zmian” jest błędne, duże inicjatywy też dzielimy
Współpracuj i promuj widoczność	angażujemy właściwych ludzi, także tych spoza IT; praca widoczna dla wszystkich; komunikat dopasowany do odbiorcy	Marek widzi w GLPI stan zgłoszenia skanera, a pan Zbigniew raz w miesiącu dostaje jedną stronę z liczbami	„zapraszamy wszystkich do każdej decyzji” jest błędne, chodzi o właściwych ludzi

Zasada	Najważniejsze myśli	Przykład z Zielonej	Typowa pułapka w pytaniu
Myśl i pracuj całościowo	usługa to system części; cztery wymiary; zależności między praktykami	wymiana laptopa to też konto, licencja, kopia danych, szkolenie i zwrot starego sprzętu	odpowiedź skupiona na jednym wymiarze, na przykład tylko na technologii
Zadbaj o prostotę i praktyczność	minimalna liczba kroków; każdy krok wnosi wartość; nie projektujemy reguł pod każdy wyjątek	formularz zgłoszenia ma trzy pola: kto, co, jak pilne	„dodajemy krok kontroli na wszelki wypadek” jest zwykle sprzeczne z tą zasadą
Optymalizuj i automatyzuj	najpierw optymalizacja, potem automatyzacja; automatyzujemy częste, powtarzalne zadania; człowiek tam, gdzie wnosi wartość	najpierw ujednolicamy szablon konta, potem skrypt zakłada konta z kadr	„automatyzujemy obecny proces bez zmian” jest błędne, automatyzacja złego procesu tylko go przyspiesza

Kroki optymalizacji według ITIL

Pytania czasem dotykają tego, jak ITIL rozumie optymalizację. Kolejność w naszej parafrazie: rozumiemy i uzgadniamy kontekst, oceniamy obecny stan, ustalamy, jak ma wyglądać stan docelowy, dbamy o zaangażowanie interesariuszy, wdrażamy zmiany iteracyjnie i stale pilnujemy efektów. Zwracamy uwagę, że to też przykład współdziałania zasad: stan bieżący, iteracje i współpraca pojawiają się w środku optymalizacji.

Zasady działają razem

W prawie każdej sytuacji pracuje kilka zasad. Pytanie egzaminacyjne zwykle podpowiada jedną przez dobór słów, ale prawdziwa praca wygląda jak scenka wyżej: cztery zasady w jednej rozmowie. Typowe pary:

- Skoncentruj się na wartości i Zadbaj o prostotę: usuwamy kroki, które nie dają wartości.
- Zacznij od stanu bieżącego i Optymalizuj i automatyzuj: najpierw wiemy, co mamy, potem upraszczamy, na końcu automatyzujemy.
- Postępuj iteracyjnie i Współpracuj: informacja zwrotna wymaga ludzi, którzy ją dadzą.
- Myśl całościowo i każda inna: żadna zasada nie działa w oderwaniu od reszty systemu.

Jak zasady przekładają się na nasz codzienny standard pracy, opisuje strona Standard pracy administratora Zielonej: zasady na pierwszy dzień.

Częste błędy

Objaw	Przyczyna	Co robimy
Wybór „Myśl i pracuj całościowo” przy każdej sytuacji	ta zasada pasuje do wszystkiego	szukamy zasady, którą wskazują słowa w pytaniu: pomiar, iteracja, usunięcie kroku
Mylenie „Zacznij od stanu bieżącego” z „Optymalizuj i automatyzuj”	obie zaczynają od oceny	pierwsza mówi, co zostawić, druga mówi, jak uprościć i co oddać maszynie
Odpowiedź „automatyzujemy wszystko, co się da”	automatyzacja brzmi nowocześnie	najpierw optymalizacja, a człowiek zostaje tam, gdzie wnosi wartość
Zasady wybrane jako kolejne kroki	lista jest numerowana w materiałach	zasady nie mają kolejności
Oficjalna polska nazwa podana z pamięci inaczej	w sieci krąży wiele tłumaczeń	uczymy się nazw z polskiego sylabusa ITIL 4, na przykład „Zacznij od stanu bieżącego”, a nie „Zacznij tam, gdzie jesteś”

□□ Ćwiczenia

1. Zielona chce przenieść kopie zapasowe do chmury. Tomek proponuje zacząć od przeglądu, które obecne zadania kopii w `bkp01` działają dobrze i mogą zostać. Która zasada?

Odpowiedź

Zacznij od stanu bieżącego: oceniamy, co już działa, i wykorzystujemy to zamiast projektować wszystko od nowa.

1. Ola chce, by każdy wniosek o dostęp do bazy przechodził przez trzy osoby zatwierdzające, „na wszelki wypadek”. Która zasada podpowiada, żeby to przemyśleć, i dlaczego?

Odpowiedź

Zadbaj o prostotę i praktyczność: każdy krok ma wnosić wartość. Trzech zatwierdzających dla typowego dostępu dodaje czasu, a ryzyko rzadkiego wyjątku obsłużymy osobną regułą, a nie komplikacją każdego wniosku.

1. Wdrożenie GLPI dzielimy na trzy części: najpierw incydenty, po miesiącu wnioski, po dwóch miesiącach katalog usług, a po każdej części pytamy użytkowników o zdanie. Które dwie zasady widać najwyraźniej?

Odpowiedź

Postępuj iteracyjnie, wykorzystując informacje zwrotne (części i pytanie o zdanie) oraz Współpracuj i promuj widoczność (angażowanie użytkowników). Można też wskazać Skoncentruj się na wartości, bo pytamy, co jest wartością dla użytkowników.

Powiązane: System wartości ITIL: składniki, nadzór i łańcuch wartości · Cykl życia produktu i usługi: osiem działań i pojęcia z pracy na co dzień · Standard pracy administratora Zielonej: zasady na pierwszy dzień

Źródła: [1] AXELOS, ITIL Foundation, ITIL 4 Edition, 2019, podrozdział 4.3 (zasady parafrazowane, nie cytowane); [2] PeopleCert, polski sylabus kandydata ITIL 4 Foundation, wersja 1.4.1, listopad 2019 (polskie nazwy zasad i określenie „podstawowe zasady”); [3] PeopleCert, ITIL Foundation (Version 5) Candidate Syllabus, wersja 5.0, luty 2026 (kryteria 4.2.1 do 4.2.9); [4] programy szkoleń ITIL Foundation (wersja 5): Asseco Academy i Inprogress („Podstawowe Zasady ITIL”), Altkom Akademia („Zasady przewodnie ITIL”); [5] itsm.tools, „ITIL (Version 5) Guiding Principles” i „ITIL (Version 5) Changes Explained” (zasady bez zmian; źródło wtórne).

Revision #7
Created 2026-10-11 14:27:10 UTC by Tomasz Konieczny
Updated 2026-10-26 14:25:51 UTC by Tomasz Konieczny