



INPROGRESS
Szkolenia Sp. z o.o.



ITIL® 4 Foundation - kompleksowe szkolenie akredytowane - Małopolski pociąg do kariery

Numer usługi 2024/10/31/11502/2391438

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 30.11.2024 do 01.12.2024

760,00 PLN brutto

760,00 PLN netto

42,22 PLN brutto/h

42,22 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Identyfikator projektu	Małopolski Pociąg do kariery
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<ul style="list-style-type: none">• kadra zarządzająca i pracownicy działów IT,• kierownicy i pracownicy wsparcia (Service Desk),• kadra zarządzająca i pracownicy firm usługowych z sektora IT,• wszyscy zainteresowani poznaniem i zastosowaniem zaleceń ITIL 4 w praktyce,• wszyscy zainteresowani uzyskaniem certyfikatu ITIL® 4 Foundation.• Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu MP i/lub dla Uczestników Projektu NSE;
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	22-11-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

ITIL® 4 Foundation to kurs wprowadzający do najnowszej wersji najlepszych praktyk zarządzania usługami IT (ITSM). Podczas kursu uczestnicy poznają kluczowe koncepcje i podstawy najlepszych praktyki ITIL® 4, które pomogą im w efektywnym tworzeniu i zarządzaniu usługami IT w swoich organizacjach.

Nabyte kwalifikacje uczestnik kursu weryfikuje egzaminem przed organizacją akredytującą PeopleCert. Pozytywny wynik egzaminu pozwala uzyskać globalnie rozpoznawalny certyfikat ITIL® 4 Foundation.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zrozumie kluczowe pojęcia i terminy związane z zarządzaniem usługami IT (ITSM) zgodnie z najnowszą wersją ITIL® 4	Uczestnik poprawnie definiuje kluczowe pojęcia i terminy ITIL® 4 w kontekście zarządzania usługami IT.	Test teoretyczny
Uczestnik pozna kluczowe koncepcje ITIL® 4: systemu wartości usług (SVS) i czterech wymiarów zarządzania usługami	Uczestnik poprawnie przedstawia system wartości usług (SVS) i cztery wymiary zarządzania usługami ITIL® 4, opisując ich znaczenie i wzajemne powiązania.	Test teoretyczny
Uczestnik pozna siedem podstawowych zasad ITIL® 4, które stanowią fundament działania organizacji IT	Uczestnik identyfikuje i opisuje siedem podstawowych zasad ITIL® 4, wyjaśniając ich znaczenie i wpływ na zarządzanie usługami IT.	Test teoretyczny
Uczestnik zrozumie 15 podstawowych praktyk zarządzania usługami ITIL® 4 oraz powiązanych z nimi definicji	Zrozumie 15 podstawowych praktyk zarządzania usługami ITIL® 4 oraz powiązanych z nimi definicji	Test teoretyczny
Uczestnik pozna korzyści płynące z wdrożenia ITIL® 4 w organizacjach	Uczestnik identyfikuje i opisuje korzyści płynące z wdrożenia ITIL® 4 w organizacjach, takie jak poprawa efektywności usług, zwiększenie satysfakcji klientów i użytkowników, efektywność wykorzystania zasób oraz wprowadzanie zmian z sukcesem.	Test teoretyczny
Uczestnik zapozna się z trendami i wyzwaniami w dziedzinie zarządzania usługami IT	Uczestnik identyfikuje i opisuje aktualne trendy i wyzwania w dziedzinie zarządzania usługami IT, takie jak cyfryzacja, sztuczna inteligencja, chmura obliczeniowa, Lean, Agile, DevOps i bezpieczeństwo informacji. Wyjaśnia również, jak te trendy i wyzwania wpływają na praktyki ITIL® 4 i zarządzanie usługami IT w ogóle.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik stosuje zasady i praktyki ITIL® 4 do poprawy efektywności i wydajności zarządzania usługami IT</p>	<p>Uczestnik potrafi zidentyfikować obszary wymagające poprawy w zakresie usług IT w organizacji i zastosować odpowiednie zasady i praktyki ITIL® 4 w celu wdrożenia zmian i poprawy efektywności oraz wydajności usług oraz zarządzania nimi.</p>	<p>Debata swobodna</p>
<p>Uczestnik identyfikuje i rozwiązuje typowe zagadnienia związane z zarządzaniem usługami IT</p>	<p>Uczestnik potrafi zidentyfikować typowe zagadnienia związane z zarządzaniem usługami IT, takie jak incydenty, problemy, zmiany i wydania, a następnie zastosować odpowiednie praktyki ITIL® 4 do ich rozwiązania.</p>	<p>Debata swobodna</p>
<p>Uczestnik planuje, wdraża i dostarcza usługi IT zgodnie z najlepszymi praktykami ITIL® 4</p>	<p>Uczestnik potrafi zaplanować przepływy zadań w strumieniach wartości zgodnie z najlepszymi praktykami ITIL® 4.</p>	<p>Debata swobodna</p>
<p>Uczestnik skutecznie komunikuje z klientami, użytkownikami i innymi interesariuszami w zakresie zarządzania usługami IT</p>	<p>Uczestnik potrafi jasno i zwięźle komunikować się z klientami i interesariuszami w zakresie usług IT, wyjaśniając techniczne zagadnienia w sposób zrozumiały dla osób nietechnicznych w oparciu o kryteria biznesowe usługi.</p>	<p>Debata swobodna</p>
<p>Uczestnik prezentuje i promuje wartości ITIL® 4 w organizacji</p>	<p>Uczestnik potrafi jasno i przekonująco prezentować korzyści płynące z wdrożenia ITIL® 4 w organizacji, wyjaśniając jego wpływ na poprawę efektywności usług IT, zwiększenie satysfakcji klientów i osiągnięcie celów biznesowych.</p>	<p>Debata swobodna</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Kompetencje społeczne po ukończeniu szkolenia ITIL® 4 Foundation:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Efektywna komunikacja i praca zespołowa -Rozwiązywanie zagadnień i podejmowanie decyzji -Adaptacja do zmian i ciągłe uczenie się -Etyczne i profesjonalne postępowanie <p>Nabycie tych kompetencji wzmocni potencjał Uczestnika jako specjalisty ITIL® 4.</p>	<p>Uczestnik ITIL® 4 Foundation potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Komunikować się i pracować w zespole - jasno wyjaśniać zagadnienia, aktywnie uczestniczyć w dyskusjach, efektywnie współpracować. -Analizować i rozwiązywać zagadnienia – identyfikować, proponować rozwiązania, wdrażać je i oceniać ich skuteczność. -Adaptować się do zmian i ciągle się uczyć - uczestniczyć w szkoleniach, poszerzać wiedzę, stosować nowe technologie. -Postępować etycznie i profesjonalnie - działać zgodnie z zasadami etyki, zachować poufność informacji, budować pozytywne relacje. 	<p>Debata swobodna</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

NIE

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

NIE

Program

Kurs ITIL® 4 Foundation skierowany jest do osób, które chcą zdobyć podstawową wiedzę na temat najlepszych praktyk zarządzania usługami IT. Podczas szkolenia uczestnicy poznają kluczowe koncepcje ITIL® 4, takie jak system wartości usług (SVS), 15 podstawowych praktyk ITIL® i 7 zasad głównych. Uczą się również, jak stosować te koncepcje w praktyce, aby usprawnić procesy IT, zwiększyć wydajność i osiągnąć wymierne korzyści biznesowe.

Szkolenie obejmuje również kompleksowe przygotowanie do egzaminu ITIL® 4 Foundation, który jest pierwszym krokiem na ścieżce certyfikacji ITIL® 4. Uczestnicy zdobywają wiedzę i umiejętności niezbędne do pomyślnego zdania egzaminu i kontynuowania edukacji w zakresie bardziej zaawansowanych certyfikacji ITIL®, takich jak ITIL® 4 Managing Professional, ITIL® 4 Strategic Leader czy ITIL® 4 Practice Manager.

Korzyści z udziału w szkoleniu ITIL® 4 Foundation:

- Zrozumienie i wdrożenie najlepszych praktyk ITIL® 4 dla usprawnienia działań IT i osiągnięcia wymiernych korzyści biznesowych.
- Rozwój cenionych na rynku kompetencji zawodowych, takich jak komunikacja, rozwiązywanie problemów, adaptacja do zmian i myślenie strategiczne.
- Zwiększenie szans na awans, wyższe zarobki i zdobycie cennego certyfikatu.
- Poprawa efektywności pracy i osiąganie lepszych rezultatów.
- Inwestycja w rozwój zawodowy i zdobycie wiedzy na całe życie.

Szkolenie ITIL® 4 Foundation to doskonały sposób na podniesienie kwalifikacji i osiągnięcie sukcesu w dynamicznym środowisku IT.

Ramowy program szkolenia:

PREtest

Sprawy organizacyjne

Moduł 1 - Kluczowe definicje ITIL®

- Podstawowe informacje o bibliotece ITIL i historia jej rozwoju.
- Zastosowanie biblioteki ITIL.
- Podstawowe terminy i definicje: usługi, produktów, dostarczania i konsumpcji usług, wyników, rezultatów, ról w relacji usługowej: dostawców usług, korzystających z usług (klient, użytkownik, sponsor), dostawców, procesów, zarządzania usługami, zasobów usług, wartości (w tym użyteczności i gwarancji).
- Pytania podsumowujące

Moduł 2 - Cztery wymiary zarządzania usługami

- Organizacje i ludzie,
- Informacje i technologia,
- Partnerzy i dostawcy,
- Strumienie wartości i procesy.
- Pytania podsumowujące

Moduł 3 - Podstawowe zasady ITIL®

- Skoncentruj się na wartości,
- Zacznij od stanu bieżącego,
- Postępuj iteracyjnie, wykorzystując informacje zwrotne,
- Współpracuj i promuj widoczność,
- Myśl i pracuj całościowo,
- Zadbaj o prostotę i praktyczność,
- Optymalizuj i automatyzuj.
- Pytania podsumowujące

Moduł 4 - System wartości usług ITIL®

- Omówienie koncepcji,
- Szanse i zapotrzebowanie,
- Wartość (dla różnych interesariuszy),
- Komponenty SVS: zasady, nadzór, łańcuch wartości usługi, praktyki, ciągłe doskonalenie
- Łańcuch wartości usług – działania
- Pytania podsumowujące

Moduł 5 - Ciągłe doskonalenie

Model ciągłego doskonalenia

- Pytania podsumowujące

Moduł 6.1 - Praktyki pakiet: monitoruj-wspieraj-spełniaj

-Definicja praktyki

-Omówienie ogólne praktyk w podziale na trzy grupy:

Ogólne praktyki zarządzania,

Praktyki zarządzania usługami,

Praktyki zarządzania technicznego.

Podstawowe praktyki - monitoruj – wspieraj - spełniaj

-Service Desk

-Praktyka zarządzania incydentami

-Praktyka zarządzania problemami

-Praktyka zarządzania wnioskami i usługi

-Praktyka monitorowania i zarządzania zdarzeniami

-Pytania podsumowujące

Moduł 6.2 - Praktyki pakiet: planuj - implementuj - kontroluj

-Praktyka umożliwiania zmian

-Praktyka zarządzania wydaniem

-Praktyka zarządzania wdrażaniem

-Praktyka zarządzania konfiguracją usług

-Praktyka zarządzania zasobami IT

-Pytania podsumowujące

Moduł 6.3 - Praktyki pakiet: współpracuj - zapewnij - doskonal

-Praktyka ciągłego doskonalenia

-Praktyka zarządzania relacjami

-Praktyka zarządzania poziomem świadczenia usług

-Praktyka zarządzania dostawcami

-Praktyka zarządzania bezpieczeństwem informacji

-Pytania podsumowujące

POSTtest

Podsumowanie i zakończenie kursu

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 PREtest Rozpoczęcie kursu, ustalenie zasad, sprawdzenie listy obecności, prezentacja uczestników, harmonogram szkolenia, zasady egzaminu certyfikacyjnego.	Piotr Drygiel	30-11-2024	09:00	09:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 15 Moduł 1: Kluczowe definicje ITIL	Piotr Drygiel	30-11-2024	09:30	11:00	01:30
3 z 15 Przerwa	Piotr Drygiel	30-11-2024	11:00	11:15	00:15
4 z 15 Moduł 2: Cztery wymiary zarządzania usługami	Piotr Drygiel	30-11-2024	11:15	12:30	01:15
5 z 15 Przerwa	Piotr Drygiel	30-11-2024	12:30	13:15	00:45
6 z 15 Moduł 3: Podstawowe zasady ITIL	Piotr Drygiel	30-11-2024	13:15	14:45	01:30
7 z 15 Przerwa	Piotr Drygiel	30-11-2024	14:45	15:00	00:15
8 z 15 Moduł 4: System wartości usług ITIL	Piotr Drygiel	30-11-2024	15:00	17:00	02:00
9 z 15 Powtórzenie tematów omawianych 1 dnia szkolenia	Piotr Drygiel	01-12-2024	09:00	10:30	01:30
10 z 15 Przerwa	Piotr Drygiel	01-12-2024	10:30	10:45	00:15
11 z 15 Moduł 6.1: Praktyki Podstawowe praktyki - monitoruj - wspieraj - spełniaj	Piotr Drygiel	01-12-2024	10:45	12:30	01:45
12 z 15 Przerwa	Piotr Drygiel	01-12-2024	12:30	13:15	00:45
13 z 15 Moduł 6.2: Podstawowe praktyki - planuj - implementuj - kontroluj	Piotr Drygiel	01-12-2024	13:15	15:00	01:45
14 z 15 Przerwa	Piotr Drygiel	01-12-2024	15:00	15:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 15 Moduł 6.3: Podstawowe praktyki – współpracuj – zapewnij – doskonał POSTtest Podsumowanie i zakończenie kursu	Piotr Drygiel	01-12-2024	15:15	17:00	01:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	760,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	760,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	42,22 PLN
Koszt osobogodziny netto	42,22 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Piotr Drygiel

Approved Trainer of ITIL®, PRINCE2®, DevOps.

Doświadczenie zawodowe

Posiada kilkuletnie doświadczenie na kierowniczych stanowiskach związane z zarządzaniem zespołami i kierowanie projektami, działem serwisu oraz szkoleń. Jego doświadczenie zawodowe obejmują ponad piętnastoletnią praktykę w działach serwisu i wsparcia technicznego firm Hewlett-Packard i Microsoft. Uczestniczył w projektach wprowadzania na polski rynek nowych produktów (Windows Vista, Windows 7, MS Office 2007, MS Office 2010 i wielu innych)

Prowadził projekty wdrożeniowe i rekrutacyjne związanych z rozszerzaniem zakresu wsparcia z modelu 8/5.

Zarządzał projektami związanymi z analizą stanu wiedzy zespołów wsparcia i realizacją zadań związanych z ciągłym jej udoskonalaniem.

Specjalizacja

Certyfikowany ITIL® oraz PRINCE2® Approved Trainer , trener i manager z wieloletnią praktyką w biznesie i szkoleniach. Doświadczenie i wiedza z zakresu biblioteki ITIL® poparte certyfikatem ITIL® Expert.

Z powodzeniem łączy wiedzę i doświadczenie z zakresu zarządzania usługami informatycznymi (ITIL) z wiedzą w obszarze prowadzenia projektów (PRINCE2). Najważniejsze obszary zainteresowań i specjalizacji to zarządzanie usługami, projektami i zarządzanie bezpieczeństwem informacji w realizacji usług i w projektach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Materiały elektroniczne dla uczestników szkolenia:

- prezentacja multimedialna,
- arkusze z przykładowymi egzaminami,
- arkusze z ćwiczeniami.

Materiały zostaną przekazane uczestnikom przed szkoleniem mailowo w postaci aktywnych linków.

Materiały udostępniane są za pośrednictwem platformy Calameo. Aby pobrać materiały, niezbędne jest założenie darmowego konta w serwisie Calameo.

Warunki uczestnictwa

EGZAMIN WYMAGANY - ITILv4® Foundation

Dla uczestników projektu MP i/lub NSE warunkiem uczestnictwa jest zapisanie się również na usługę egzaminacyjną: 2024/10/31/11502/2391463

Informacje dodatkowe

Uczestnik po kursie otrzymuje od Inprogress certyfikat ukończenia szkolenia, pod warunkiem obecności oraz aktywnego udziału w dyskusjach i ćwiczeniach.

Certyfikat ITIL® 4 Foundation jest wystawiany przez Akredytora: PeopleCert na podstawie wyniku egzaminu. Data i godzina egzaminu: egzamin online; termin wybierany indywidualnie przez kursanta spośród terminów udostępnionych przez Akredytora. Wszelkie informacje o egzaminie kursant otrzymuje w pakiecie informacyjnym oraz w trakcie kursu.

W harmonogramie uwzględniono przerwy.

Trener/Trenerka zachowuje możliwość przesunięcia przerw, aby dostosować agendę do potrzeb uczestników a także samego szkolenia.

Godziny szkolenia to godziny dydaktyczne.

Termin egzaminu będzie ustalony indywidualnie, informacja dostępna pod numerem telefonu: (+48) 123 579 579

Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do udziału w szkoleniu:

Platforma / rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa.

Szkolenie odbędzie się przy pomocy platformy Zoom. Uczestnicy szkolenia otrzymają mailowo informacje na temat korzystania z platformy przy pomocy przeglądarki internetowej lub aplikacji do pobrania na komputer.

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika.

Komputer uczestnika powinien być wyposażony w głośniki, mikrofon i bezpłatną aplikację Zoom (do pobrania na komputer lub dostęp bezpośrednio w przeglądarce internetowej). Rekomendowane jest również posiadanie kamery.

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego.

Uczestnik może skorzystać z dowolnego łącza sieciowego.

Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów.

Materiały (prezentacja, ćwiczenia, przykładowe egzaminy) są udostępniane przy pomocy platformy Calameo w formacie .pdf.

Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line.

Link przesłany uczestnikom szkolenia jest ważny w trakcie trwania szkolenia zgodnie z jego harmonogramem.

Informacje dotyczące warunków technicznych (egzaminy):

Platforma / rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa.

Egzamin przeprowadzany jest przez organizację akredytującą - PeopleCert na podstawie vouchera egzaminacyjnego, który otrzymuje uczestnik od Inprogress. System egzaminacyjny wymaga skorzystania z przeglądarki internetowej.

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika.

Uczestnik egzaminu powinien posiadać komputer z dostępem do internetu, wyposażony w kamerę, głośnik i mikrofon.

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego.

Zgodnie z zaleceniami akredytora zalecane jest posiadanie szybkiego łącza internetowego. Bezprzewodowe łącze internetowe nie jest zalecane, ponieważ może zakłócić przebieg egzaminu.

System egzaminacyjny umożliwia przetestowanie jakości połączenia w dowolnym momencie przed terminem egzaminu.

Dostęp do systemu egzaminacyjnego udzielany jest przez przeglądarkę i tylko na czas egzaminu.

Szczegółowe instrukcje krok po kroku jak przygotować się do egzaminu od strony technicznej przekazywane są uczestnikom wraz z voucherem egzaminacyjnym.

Kontakt



Martyna Świetlik

E-mail szkolenia@inprogress.pl

Telefon (+48) 123 579 579