



INPROGRESS
Szkolenia Sp. z o.o.



Egzamin ITIL® 4 Foundation - Małopolski pociąg do kariery

Numer usługi 2024/10/31/11502/2391463

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Egzamin

🕒 1 h

📅 14.12.2024 do 14.12.2024

2 263,20 PLN brutto

1 840,00 PLN netto

2 263,20 PLN brutto/h

1 840,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

| | |
|--|---|
| Kategoria | Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem |
| Identyfikator projektu | Małopolski Pociąg do kariery |
| Sposób dofinansowania | 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 (Servicedesk),• 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 | 18 |
| Data zakończenia rekrutacji | 22-11-2024 |
| Forma prowadzenia usługi | zdalna w czasie rzeczywistym |
| Liczba godzin usługi | 1 |
| 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

Celem egzaminu jest zdobycie Certyfikatu ITIL® 4 Foundation, który jest potwierdzeniem wiedzy i praktycznych umiejętności z zakresu dobrych praktyk zarządzania usługami IT. Posiadanie certyfikatu poświadczają, że uczestnik będzie efektywnie i świadomie, na każdym szczeblu, uczestniczyć przy zarządzaniu usługami IT.

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 zasobów 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>Test teoretyczny</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>Test teoretyczny</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>Test teoretyczny</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>Test teoretyczny</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>Test teoretyczny</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>Test teoretyczny</p> |

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 5. Czy dokument jest certyfikatem, dla którego wypracowano system walidacji i certyfikowania efektów uczenia się na poziomie międzynarodowym?

Certyfikat ITILx4 Foundation wydawany przez PeopleCert/Axelos

Informacje

| | |
|---|---|
| Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów | uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa |
| Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego | AXELOS |
| Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR | Nie |

Program

Egzamin ITIL 4 Foundation:

Dzięki pozytywnemu wynikowi podczas egzaminu ITIL® 4 Foundation uczestnik potwierdza swoją praktyczną i teoretyczną wiedzę na temat biblioteki ITIL 4. **Zdobycie certyfikatu ITIL 4 Foundation oznacza, że uczestnik:**

- zna terminy, pojęcia, pryncypia ITIL 4,
- zna praktyki, modele i obowiązki poszczególnych ról w organizacji usługodawcy i poza nią;
- rozumie zasady, procesy i praktyki organizacji świadczącej usługi;
- wie, jak zastosować/ wykorzystać powyższe elementy;
- zna zależności pomiędzy praktykami, modelami, procesami i interesariuszami usług;
- zna korzyści z użycia biblioteki ITIL 4.

Zagadnienia niezbędne do zdania egzaminu:

- wiedza i praktyczne umiejętności z zakresu dobrych praktyk zarządzania usługami IT,
- wiedza na temat procesów, relacji, korzyści i wyzwań w bibliotece dobrych praktyk ITIL® 4, Cyklu Życia Usługi (Service Lifecycle), na którym opiera się funkcjonowanie biblioteki ITIL® 4,
- model procesowy, który wpływa na przekształcenie organizacji IT w dobrze zarządzaną jednostkę,
- podstawowe definicje oraz standardowe słownictwo z zakresu tematyki ITIL® 4.

Ramowy program usługi:

1.Egzamin ITIL 4 Foundation.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

| Przedmiot / temat zajęć | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 1 Egzamin ITILv4 Foundation | 14-12-2024 | 10:00 | 11:00 | 01:00 |

Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 2 263,20 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 1 840,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto | 2 263,20 PLN |
| Koszt osobogodziny netto | 1 840,00 PLN |
| W tym koszt certyfikowania brutto | 0,00 PLN |
| W tym koszt certyfikowania netto | 0,00 PLN |

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały elektroniczne: egzaminy próbne dla uczestników szkolenia ITIL 4 Foundation.

Podręcznik „ITIL4 Foundation” (e-book na platformie) - obowiązkowy w pakiecie z egzaminem zgodnie z wymogami Akredytora

Warunki uczestnictwa

Dla uczestników projektu MP i/lub NSE warunkiem uczestnictwa jest zapisanie się również na usługę szkoleniową:
2024/10/31/11502/2391438

Informacje dodatkowe

Po uzyskaniu pozytywnego wyniku na egzaminie, uczestnik otrzymuje akredytowany certyfikat ITIL 4 Foundation wydawany przez AXELOS.

Warunki techniczne

Informacje dotyczące warunków technicznych:

- **Platforma / rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa.**
Szkolenie odbędzie się przy pomocy narzędzia ExamShield. Uczestnik powinien zainstalować najnowszą wersję aplikacji zgodnie z przesłanymi wcześniej wytycznymi i instrukcją.
- **Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika.**
Komputer uczestnika musi być wyposażony w głośniki oraz mikrofon (brak możliwości korzystania z zestawu słuchawkowego). Sprzęt powinien być wyposażony w kamerę z możliwością obrotu o 360 stopni.
Dodatkowe wymaganie zgodnie z zaleceniami akredytora: Windows® 10, Windows® 8.1, Windows® 8, Windows® 7, dwurdzeniowy procesor 2,4 GHz lub szybszy z 2 GB pamięci RAM (zalecane), monitor 16-bitowy (co najmniej 15 ") z rozdzielczością ekranu 1024 x 768 lub wyższą, klawiatura i mysz lub inne urządzenie wskazujące.
- **Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego.**
Wymagania akredytora: aktywne połączenie internetowe szerokopasmowe / szerokopasmowe co najmniej 4 Mb / s.
- **Okres ważności aplikacji.**
Aplikacja ExamShield jest ważna w trakcie egzaminu zgodnie z wymaganiami przedstawionymi przez akredytora. Po zakończeniu rekomendowane jest odinstalowanie aplikacji ExamShield.

Kontakt



Martyna Świetlik

E-mail szkolenia@inprogress.pl

Telefon (+48) 123 579 579