Możliwość dofinansowania

INPROGRESS Szkolenia Sp. z o.o.

★★★★½

ITIL® 4 Foundation - kompleksowe szkolenie akredytowane zakończone egzaminem

Numer usługi 2024/11/21/11502/2425211

zdalna w czasie rzeczywistym
Usługa szkoleniowa
17 h
22.02.2025 do 08.03.2025

2 600,00 PLN brutto
2 600,00 PLN netto
152,94 PLN brutto/h
152,94 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	• 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.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	14-02-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	17
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

Szkolenie przygotowuje do tworzenia, zarządzania oraz doskonalenia usług IT w organizacji oraz przygotowuje do egzaminu akredytowanego przez PeopleCert, którego zaliczenie potwierdza zdobycie globalnie uznawanego certyfikatu

ITIL® 4 Foundation.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wyjaśnia historię ITIL® oraz podstawowe założenia ITIL® 4	Uczestnik poprawnie przedstawia główne etapy rozwoju ITIL®.	Test teoretyczny
Uczestnik opisuje główne koncepcje ITIL® 4	Uczestnik definiuje i wyjaśnia kluczowe pojęcia, takie jak wartość, usługi, praktyki.	Test teoretyczny
Uczestnik wymienia i opisuje siedem zasad ITIL® 4.	Uczestnik charakteryzuje każdą zasadę, podając przykład jej zastosowania.	Test teoretyczny
Uczestnik wyjaśnia, jak zastosowanie zasad wpływa na optymalizację procesów.	Uczestnik identyfikuje praktyki poprawiające efektywność działań.	Test teoretyczny
Uczestnik wyjaśnia znaczenie czterech wymiarów zarządzania usługami.	Uczestnik wymienia cztery wymiary i wyjaśnia ich rolę	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje powiązania między wymiarami w kontekście konkretnych przykładów.	Uczestnik interpretuje zastosowanie wymiarów w różnych scenariuszach.	Test teoretyczny
Uczestnik opisuje elementy składowe systemu wartości usług (SVS).	Uczestnik przedstawia elementy SVS na schemacie	Test teoretyczny
Uczestnik analizuje rolę łańcucha wartości usług w tworzeniu wartości dla klienta.	Uczestnik wyjaśnia zastosowanie łańcucha wartości w scenariuszu praktycznym.	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje model ciągłego doskonalenia w praktyce.	Uczestnik opracowuje plan doskonalenia na podstawie danych.	Test teoretyczny
Uczestnik ocenia skuteczność wdrożonych działań na podstawie metryk i wskaźników.	Uczestnik identyfikuje odpowiednie miary i interpretuje ich wyniki.	Test teoretyczny
Uczestnik wymienia ogólne, techniczne i zarządcze praktyki ITIL® 4.	Uczestnik poprawnie identyfikuje kluczowe praktyki i ich zastosowanie.	Test teoretyczny
Uczestnik opisuje zastosowanie wybranych praktyk w scenariuszach operacyjnych.	Uczestnik wyjaśnia wykorzystanie praktyk w podanym przypadku.	Test teoretyczny

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 ITIL® 4 Foundation wydawany jest przez firmę AXELOS.

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację	Peoplecert
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Nie
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	AXELOS
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	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 wydaniami
-Praktyka zarządzania wdrażaniem
-Praktyka zarządzania konfiguracją usług
-Praktyka zarzadzania zasobami IT
-Pytania podsumowujące

Moduł 6.3 - Praktyki pakiet: współpracuj - zapewniaj - 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: 16

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 **PREtest Rozpoczęcie kursu, ustalenie zasad, sprawdzenie listy obecności, prezentacja uczestników, harmonogram szkolenia, zasady egzaminu certyfikacyjnego.**	Piotr Drygiel	22-02-2025	09:00	09:30	00:30
2 z 16 **Moduł 1: Kluczowe definicje ITIL**	Piotr Drygiel	22-02-2025	09:30	11:00	01:30
3 z 16 **Przerwa**	Piotr Drygiel	22-02-2025	11:00	11:15	00:15
4 z 16 **Moduł 2: Cztery wymiary zarządzania usługami**	Piotr Drygiel	22-02-2025	11:15	12:30	01:15
5 z 16 **Przerwa**	Piotr Drygiel	22-02-2025	12:30	13:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 16 Moduł 3: Podstawowe zasady ITIL	Piotr Drygiel	22-02-2025	13:15	14:45	01:30
7 z 16 Przerwa	Piotr Drygiel	22-02-2025	14:45	15:00	00:15
8 z 16 Moduł 4: System wartości usług ITIL	Piotr Drygiel	22-02-2025	15:00	17:00	02:00
9 z 16 Powtórzenie tematów omawianych 1 dnia szkolenia	Piotr Drygiel	23-02-2025	09:00	10:30	01:30
10 z 16 Przerwa	Piotr Drygiel	23-02-2025	10:30	10:45	00:15
11 z 16 Moduł 6.1: Praktyki Podstawowe praktyki - monitoruj – wspieraj - spełniaj	Piotr Drygiel	23-02-2025	10:45	12:30	01:45
12 z 16 Przerwa	Piotr Drygiel	23-02-2025	12:30	13:15	00:45
13 z 16 Moduł 6.2: Podstawowe praktyki – planuj – implementuj - kontroluj	Piotr Drygiel	23-02-2025	13:15	15:00	01:45
14 z 16 Przerwa	Piotr Drygiel	23-02-2025	15:00	15:15	00:15
15 z 16 Moduł 6.3: Podstawowe praktyki – współpracuj – zapewniaj - doskonal POSTtest Podsumowanie i zakończenie kursu	Piotr Drygiel	23-02-2025	15:15	17:00	01:45
16 z 16 Egzamin ITIL 4 Foundation przeprowadzony przez PeopleCert	Piotr Drygiel	08-03-2025	10:00	11:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	152,94 PLN
Koszt osobogodziny netto	152,94 PLN
W tym koszt walidacji brutto	1 840,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	1 840,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	0,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Piotr Drygiel

Approved Trainer of ITIL®, PRINCE2®, DevOps.

Doświadczenie zawodowe
Uczestniczył w definiowaniu wymagań i w projektach wdrażania nowych narzędzi do zarządzania aktywnościami zespołów wparcia technicznego i przedsprzedażnego (w tym w opracowaniu procedur i instrukcji dla nowego kanału komunikacji chat). 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)

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.

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.

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 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 przetestowania 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