

altkom

ALTKOM AKADEMIA
SPÓŁKA AKCYJNA**ITIL® 4 Foundation - akredytowane
szkolenie z egzaminem - forma zdalna w
czasie rzeczywistym**

Numer usługi 2024/06/05/120967/2172127

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 22.08.2024 do 20.09.2024

3 321,00 PLN brutto

2 700,00 PLN netto

195,35 PLN brutto/h

158,82 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Informatyka i telekomunikacja / Bezpieczeństwo IT
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników branży IT, a także dla kadry zarządzającej i pracowników organizacji IT planujących doskonalenie wewnętrznych procesów w oparciu o najlepsze praktyki ITIL®4, pracowników firm świadczących usługi IT, osób, które pragną podnieść swoje kwalifikacje w zakresie zarządzania usługami informatycznymi i zdając egzamin uzyskać Foundation Certificate In IT Service Management (ITIL®4 Edition).
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	21-08-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	17
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest poznanie zestawu najlepszych praktyk zarządzania usługami IT aby wesprzeć rozwój organizacji w obszarze ITSM. Szkolenie uczy także jak zarządzać zespołem i polepszyć komunikację pomiędzy pracownikami w celu najbardziej efektywnego zarządzania usługami IT.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje kluczowe koncepcje zarządzania usługami	- definiuje pojęcie wartości - charakteryzuje pojęcia takie jak: organizacje, dostawcy usług, konsumenci usług - definiuje model relacji usługowych	Test teoretyczny
Charakteryzuje cztery wymiary zarządzania usługami	- definiuje pojęcie organizacji - definiuje pojęcia informacji i technologii - definiuje strumienie wartości i procesy	Test teoretyczny
Wykorzystuje system wartości usługi	- definiuje pojęcia szansy i popytu - definiuje zasady przewodnie ITIL® - charakteryzuje łańcuch wartości usługi	Test teoretyczny
Korzysta z praktyk zarządzania usługami	- definiuje kontrolę zmian - charakteryzuje zasady zarządzania incydentami - charakteryzuje zasady zarządzania zasobami IT - charakteryzuje zasady zarządzania zdarzeniami - charakteryzuje zasady zarządzania problemami - charakteryzuje zasady zarządzania wydaniem - charakteryzuje zasady zarządzania konfiguracją usług - definiuje centrum obsługi użytkowników (service desk) - charakteryzuje zasady zarządzania poziomem świadczenia usług	Test teoretyczny
Wykorzystuje techniczne praktyki zarządzania	- charakteryzuje techniczne praktyki zarządzania	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?

tak

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	PeopleCert
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Nie

Program

AGENDA SZKOLENIA

1. Wprowadzenie
2. Kluczowe koncepcje zarządzania usługami
 - Wartość i jej tworzenie
 - Organizacje, dostawcy usług, konsumenci usług i inni interesariusze
 - Produkty a usługi
 - Model relacji usługowych
 - Wartość: rezultaty, koszty i ryzyka
3. Cztery wymiary zarządzania usługami
 - Organizacje i ludzie
 - Informacja i technologia
 - Partnerzy i dostawcy
 - Strumienie wartości i procesy
4. System wartości usługi
 - Szansa, popyt i wartość
 - Zasady przewodnie ITIL®
 - Nadzór
 - Łańcuch wartości usługi
 - Ciągłe doskonalenie
 - Praktyki

5. Ogólne praktyki zarządzania

- Zarządzanie architekturą
- Ciągłe doskonalenie
- Zarządzanie bezpieczeństwem informacji
- Zarządzanie wiedzą
- Mierzenie i raportowanie
- Zarządzanie zmianą organizacyjną
- Zarządzanie portfelem
- Zarządzanie projektem
- Zarządzanie relacjami
- Zarządzanie ryzykiem
- Zarządzanie finansowe usługami
- Zarządzanie strategiczne
- Zarządzanie dostawcami
- Zarządzanie pracownikami i talentami

6. Praktyki zarządzania usługami

- Zarządzanie dostępnością
- Analiza biznesowa
- Zarządzanie potencjałem wykonawczym i wydajnością
- Kontrola zmian
- Zarządzanie incydentami
- Zarządzanie zasobami IT
- Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami
- Zarządzanie problemami
- Zarządzanie wydaniem
- Zarządzanie katalogiem usług
- Zarządzanie konfiguracją usług
- Zarządzanie ciągłością działania usług
- Projektowanie usług
- Centrum obsługi użytkowników (service desk)
- Zarządzanie poziomem świadczenia usług
- Zarządzanie wnioskami o usługę
- Walidacja i testowanie usług

7. Techniczne praktyki zarządzania

- Zarządzanie wdrożeniami
- Zarządzanie infrastrukturą i platformą

- Rozwój i zarządzanie oprogramowaniem

8. Omówienie próbnych pytań egzaminacyjnych

9. Egzamin

Zdobyte kwalifikacje zostaną zweryfikowane poprzez egzamin w formie testu jednokrotnego wyboru po którym Uczestnik otrzyma certyfikat Foundation Certificate In IT Service Management (ITIL®4 Edition).

Uczestnicy szkolenia otrzymają voucher na egzamin w formie online. Voucher jest ważny max. 30 dni po zakończeniu szkolenia. W harmonogramie wpisany jest prawdopodobny termin i godzina zdawania egzaminu. Po szkoleniu Uczestnik dostaje maila z wytycznymi, jak zarejestrować się na egzamin. Termin ustala bezpośrednio z PeopleCert, używając swojego konta.

Egzamin online przeprowadzany jest w obecności proktora – osoby z firmy PeopleCert, która podcina się zdalnie pod pulpit kursanta i obserwuje przebieg egzaminu przez kamerkę. Zdający jest zobowiązany pokazać proktorowi za pośrednictwem kamery pomieszczenie, w którym będzie zdawał egzamin. Proktor sprawdza, czy nie ma w pokoju osób trzecich i pomocy naukowych.

Egzamin ITIL4®:

- Egzamin w formie online
- Czas trwania egzaminu 60 minut
- Test jednokrotnego wyboru
- Minimalny próg zaliczenia to 26 punktów na 40
- Brak możliwości korzystania z podręczników i materiałów szkoleniowych

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 12

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 12 Wprowadzenie wykład	Jacek Kiciński	22-08-2024	09:00	10:00	01:00
2 z 12 Kluczowe koncepcje zarządzania usługami Wartość i jej tworzenie Organizacje, dostawcy usług, konsumenci usług i inni interesariusze wykład	Jacek Kiciński	22-08-2024	10:00	12:00	02:00
3 z 12 Cztery wymiary zarządzania usługami Organizacje i ludzie Informacja i technologia Partnerzy i dostawcy wykład	Jacek Kiciński	22-08-2024	12:00	13:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 12 System wartości usługi Szansa, popyt i wartość Zasady przewodnie ITIL® wykład	Jacek Kiciński	22-08-2024	13:30	14:30	01:00
5 z 12 Ogólne praktyki zarządzania Zarządzanie architekturą Ciągłe doskonalenie wykład	Jacek Kiciński	22-08-2024	14:30	15:30	01:00
6 z 12 Zarządzanie zmianą organizacyjną Zarządzanie portfelem Zarządzanie projektem wykład	Jacek Kiciński	22-08-2024	15:30	17:00	01:30
7 z 12 Praktyki zarządzania usługami Zarządzanie dostępnością Analiza biznesowa wykład	Jacek Kiciński	23-08-2024	09:00	10:00	01:00
8 z 12 Zarządzanie potencjałem wykonawczym i wydajnością Kontrola zmian Zarządzanie incydentami wykład	Jacek Kiciński	23-08-2024	10:00	12:00	02:00
9 z 12 Zarządzanie zasobami IT Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami Zarządzanie problemami wykład	Jacek Kiciński	23-08-2024	12:00	13:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 12 Techniczne praktyki zarządzania Zarządzanie wdrożeniami Zarządzanie infrastrukturą i platformą wykład	Jacek Kiciński	23-08-2024	13:30	15:30	02:00
11 z 12 Omówienie próbnych pytań egzaminacyjnych ćwiczenia	Jacek Kiciński	23-08-2024	15:30	17:00	01:30
12 z 12 Egzamin	Jacek Kiciński	29-08-2024	11:00	12:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 321,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 700,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	195,35 PLN
Koszt osobogodziny netto	158,82 PLN
W tym koszt walidacji brutto	2 214,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	1 800,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	1,23 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	1,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Jacek Kiciński

Wykształcenie: 1992-1997: POLITECHNIKA WARSZAWSKA, studia dzienne na Wydziale Elektroniki i Technik

Informacyjnych w Instytucie Informatyk ukończone

z wynikiem bardzo dobrym. Praca dyplomowa

pod kierunkiem prof. inż. J. Bieleckiego:

„Obiektowa Biblioteka Graficzna oparta o DirectX i WinG”.

Specjalizacja Budowa i oprogramowanie maszyn cyfrowych.

Doświadczenie trenerskie: Obecnie trener Altkom Akademii. Prowadzenie szkoleń, warsztatów, symulacji biznesowych w obszarze zarządzania usługami IT, Enterprise Governance of I&T, zarządzania architekturą korporacyjną – doświadczenie: ponad 400 dni szkoleniowych, ponad 1400 przeszkolonych osób.

Zakres tematyczny prowadzonych szkoleń:

- Zarządzanie usługami IT
- Nadzór IT – Enterprise Governance of I&T
- Zarządzanie architekturą korporacyjną

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Na platformie Wirtualna Klasa Altkom Akademii udostępnione zostaną bezterminowo materiały szkoleniowe (tj. np. podręczniki/prezentacje/materiały dydaktyczne niezbędne do odbycia szkolenia/ebooki itp.), zasoby bazy wiedzy portalu oraz dodatkowe informacje od trenera. Uczestnicy zachowują bezterminowy dostęp do zasobów Mojej Akademii i materiałów szkoleniowych zgromadzonych w Wirtualnej Klasie szkolenia. Platforma do kontaktu z trenerami, grupą i całą społecznością absolwentów jest portal Moja Akademia.

Warunki uczestnictwa

Niezbędnym warunkiem uczestnictwa w szkoleniach dofinansowanych z funduszy europejskich jest założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapis na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora, dysponenta funduszy publicznych, do którego składają Państwo dokumenty o dofinansowanie do usługi rozwojowej.

Ogólne warunki uczestnictwa w zajęciach zostały zamieszczone na stronie: <https://altkom.sharepoint.com/sites/Sprzedaz/SitePages/Karty-zg%C5%82oszenia.aspx?csf=1&web=1&e=AD94u3&CID=72b4df7a-33bb-461a-b23f-e9b58ac84b2c>

Informacje dodatkowe

Po szkoleniu Uczestnik otrzyma zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.

Trener podczas szkolenia będzie organizował krótkie przerwy. Informacja o przerwach będzie umieszczona na slajdzie.

W cenę szkolenie wliczone są:

- akredytowane materiały szkoleniowe
- voucher na egzamin online ITIL® 4 Foundation
- autoryzowany podręcznik ITIL® 4 Foundation w wersji online

Uczestnicy po szkoleniu otrzymają voucher na egzamin w formie online.

Uczestnicy zdają egzamin do 30 dni po ukończeniu szkolenia.

Egzamin ITIL4®:

- Egzamin w formie online
- Czas trwania egzaminu 60 minut
- Test jednokrotnego wyboru
- Minimalny próg zaliczenia to 26 punktów na 40
- Brak możliwości korzystania z podręczników i materiałów szkoleniowych

Warunki techniczne

Wymagania ogólne realizacji szkolenia w formule distance learning (online): Komputer stacjonarny lub notebook wyposażony w mikrofon, głośniki i kamerę internetową z przeglądarką internetową z obsługą HTML 5. Monitor o rozdzielczości FullHD. Szerokopasmowy dostęp do Internetu o przepustowości co najmniej 25/5 (download/upload) Mb/s. W przypadku szkoleń z laboratoriami zalecamy: sprzęt wyposażony w dwa ekrany o rozdzielczości minimum HD (lub dwa komputery), kamerę internetową USB, zewnętrzne głośniki lub słuchawki.

Platforma komunikacji – ZOOM

Oprogramowanie – zdalny pulpit, aplikacja ZOOM

Link do szkolenia zgodnie z regulaminem zostanie wysłany na 2 dni przed rozpoczęciem usługi.

Link do szkolenia jest ważny w trakcie trwania całej usługi szkoleniowej.

Kontakt



Adrianna Kukurudz

E-mail adrianna.kukurudz@altkom.pl

Telefon (+22) 801 258 566