

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

Numer usługi 2024/06/27/120967/2199705

zdalna w czasie rzeczywistym

Usługa szkoleniowa

17 h

14.11.2024 do 13.12.2024

**3 936,00 PLN** brutto

3 200,00 PLN netto

231,53 PLN brutto/h

188,24 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Informatyka i telekomunikacja / Bezpieczeństwo IT
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie przeznaczone jest 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).
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	07-11-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	17
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestnika do stosowania zestawu najlepszych praktyk zarządzania usługami IT aby wesprzeć rozwój organizacji w obszarze ITSM. Uczestnik po szkoleniu zarządza zespołem i polepsza 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- definiuje pojęcie wartości</li> <li>- charakteryzuje pojęcia takie jak: organizacje, dostawcy usług, konsumenci usług</li> <li>- definiuje model relacji usługowych</li> </ul>	Test teoretyczny
Charakteryzuje cztery wymiary zarządzania usługami	<ul style="list-style-type: none"> <li>- definiuje pojęcie organizacji</li> <li>- definiuje pojęcia informacji i technologii</li> <li>- definiuje strumienie wartości i procesy</li> </ul>	Test teoretyczny
Wykorzystuje system wartości usługi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- definiuje pojęcia szansy i popytu</li> <li>- definiuje zasady przewodnie ITIL®</li> <li>- charakteryzuje łańcuch wartości usługi</li> </ul>	Test teoretyczny
Korzysta z praktyk zarządzania usługami	<ul style="list-style-type: none"> <li>- definiuje kontrolę zmian</li> <li>- charakteryzuje zasady zarządzania incydentami</li> <li>- charakteryzuje zasady zarządzania zasobami IT</li> <li>- charakteryzuje zasady zarządzania zdarzeniami</li> <li>- charakteryzuje zasady zarządzania problemami</li> <li>- charakteryzuje zasady zarządzania wydaniem</li> <li>- charakteryzuje zasady zarządzania konfiguracją usług</li> <li>- definiuje centrum obsługi użytkowników (service desk)</li> <li>- charakteryzuje zasady zarządzania poziomem świadczenia usług</li> </ul>	Test teoretyczny
Wykorzystuje techniczne praktyki zarządzania	<ul style="list-style-type: none"> <li>- charakteryzuje techniczne praktyki zarządzania</li> </ul>	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

<b>Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów</b>	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację</b>	PeopleCert
<b>Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR</b>	Nie
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego</b>	PeopleCert
<b>Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR</b>	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
  - Strumień 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

W polu "ogólna liczba godzin" wpisane są łącznie godziny szkolenia (16 godz.) i egzaminu (1 godz.).

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.

Po szkoleniu Uczestnik dostaje maila z wytycznymi, jak zarejestrować się na egzamin. Termin ustala bezpośrednio z PeopleCert, używając swojego konta dlatego w harmonogramie wpisany jest tylko prawdopodobny termin i godzina zdawania egzaminu.

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 kamerki 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
<b>1 z 12</b> Wprowadzenie wykład	Jacek Kiciński	14-11-2024	09:00	10:00	01:00
<b>2 z 12</b> Kluczowe koncepcje zarządzania usługami Wartość i jej tworzenie Organizacje, dostawcy usług, konsumenci usług i inni interesariusze wykład	Jacek Kiciński	14-11-2024	10:00	12:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>3 z 12</b> Cztery wymiary zarządzania usługami Organizacje i ludzie Informacja i technologia Partnerzy i dostawcy wykład	Jacek Kiciński	14-11-2024	12:00	13:30	01:30
<b>4 z 12</b> System wartości usługi Szansa, popyt i wartość Zasady przewodnie ITIL® wykład	Jacek Kiciński	14-11-2024	13:30	14:30	01:00
<b>5 z 12</b> Ogólne praktyki zarządzania Zarządzanie architekturą Ciągłe doskonalenie wykład	Jacek Kiciński	14-11-2024	14:30	15:30	01:00
<b>6 z 12</b> Zarządzanie zmianą organizacyjną Zarządzanie portfelem Zarządzanie projektem wykład	Jacek Kiciński	14-11-2024	15:30	17:00	01:30
<b>7 z 12</b> Praktyki zarządzania usługami Zarządzanie dostępnością Analiza biznesowa wykład	Jacek Kiciński	15-11-2024	09:00	10:00	01:00
<b>8 z 12</b> Zarządzanie potencjałem wykonawczym i wydajnością Kontrola zmian Zarządzanie incydentami wykład	Jacek Kiciński	15-11-2024	10:00	12:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>9 z 12</b> Zarządzanie zasobami IT Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami Zarządzanie problemami wykład	Jacek Kiciński	15-11-2024	12:00	13:30	01:30
<b>10 z 12</b> Techniczne praktyki zarządzania Zarządzanie wdrożeniami Zarządzanie infrastrukturą i platformą wykład	Jacek Kiciński	15-11-2024	13:30	14:30	01:00
<b>11 z 12</b> Omówienie próbnych pytań egzaminacyjnych ćwiczenia	Jacek Kiciński	15-11-2024	14:30	17:00	02:30
<b>12 z 12</b> Egzamin	-	27-11-2024	10:00	11:00	01:00

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 936,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	231,53 PLN
Koszt osobogodziny netto	188,24 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://www.altkomakademia.pl/ogolne-warunki-uczestnictwa-w-szkoleniach/>

### Informacje dodatkowe

Po szkoleniu Uczestnik otrzyma zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.



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

## 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](mailto:adrianna.kukurudz@altkom.pl)

**Telefon** (+22) 801 258 566