



ITIL® 4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve - akredytowane szkolenie z egzaminem - forma zdalna w czasie rzeczywistym

Numer usługi 2024/06/28/120967/2201315

6 027,00 PLN brutto

4 900,00 PLN netto

287,00 PLN brutto/h

233,33 PLN netto/h

ALTKOM AKADEMIA
SPÓŁKA AKCYJNA

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 09.12.2024 do 08.01.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie jest przeznaczone dla profesjonalistów IT, którzy są odpowiedzialni za zarządzanie i doskonalenie usług IT oraz skuteczne budowanie relacji z interesariuszami w swoich organizacjach oraz na zewnątrz nich.</p> <p>Jest idealne dla dyrektorów i kierowników IT, menedżerów usług, liderów zespołów, menedżerów praktyk ITIL, konsultantów IT oraz osób aspirujących do ról kierowniczych w zarządzaniu usługami IT.</p> <p><u>Oczekiwane przygotowanie uczestników:</u></p> <p>Wymagany ważny certyfikat ITIL®4 Foundation.</p> <p>Doświadczenie w pracy w dziale IT lub zarządzaniu usługami IT będzie dodatkowym atutem, ale nie jest konieczne.</p>
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	02-12-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	21
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik po szkoleniu zwiększy efektywność współpracy w ramach zespołów oraz z partnerami zewnętrznymi. Będzie zarządzał poziomami usług spełniających oczekiwania biznesu oraz opracowywał i wdrażał skuteczne strategii monitorowania i poprawy jakości usług IT. Usługa potwierdza przygotowanie Uczestnika do zarządzania dostawcami usług tak, by wspierać dostarczanie wysokiej jakości usług dla organizacji. Uczestnik po szkoleniu zarządza ryzykiem związanym z bezpieczeństwem informacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje kluczowe koncepcje, cele i miary sukcesu danej praktyki	<ul style="list-style-type: none">• Definiuje cele i strukturę szkolenia• Charakteryzuje Podstawowe pojęcia i definicje	Test teoretyczny
Wykorzystuje współpracę i budowanie relacji (Praktyka Relationship Management)	<ul style="list-style-type: none">• Definiuje techniki efektywnej komunikacji i współpracy• Charakteryzuje sposoby budowania i podtrzymywania efektywnych relacji z interesariuszami	Test teoretyczny
Stosuje zapewnienie odpowiednich poziomów świadczenia usług (Praktyka Service Level Mangement)	<ul style="list-style-type: none">• Definiuje metody i narzędzia zapewniania jakości• Charakteryzuje sposoby monitorowania i raportowania jakości usług	Test teoretyczny
Stosuje ciągłe doskonalenie (Praktyka Continual Improvement)	<ul style="list-style-type: none">• Definiuje ramy i modele doskonalenia procesów• Definiuje techniki identyfikacji i wdrażania usprawnień	Test teoretyczny
Zarządza dostawcami i partnerami (Praktyka Supplier Management)	<ul style="list-style-type: none">• Definiuje strategiczne zarządzanie dostawcami• Charakteryzuje sposoby budowania długoterminowych relacji z partnerami	Test teoretyczny
Zarządza bezpieczeństwem informacji (Praktyka Information Security Management)	<ul style="list-style-type: none">• Definiuje podstawy zarządzania bezpieczeństwem informacji• Charakteryzuje sposoby zarządzania ryzykiem związanym z poufnością, integralnością i dostępnością informacji	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 do ITIL 4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve
 - Cele i struktura szkolenia
 - Podstawowe pojęcia i definicje
2. Współpraca i budowanie relacji (Praktyka Relationship Management)
 - Techniki efektywnej komunikacji i współpracy
 - Budowanie i podtrzymywanie efektywnych relacji z interesariuszami
3. Zapewnienie odpowiednich poziomów świadczenia usług (Praktyka Service Level Management)
 - Metody i narzędzia zapewniania jakości
 - Monitorowanie i raportowanie jakości usług
4. Ciągłe doskonalenie (Praktyka Continual Improvement)
 - Ramy i modele doskonalenia procesów
 - Techniki identyfikacji i wdrażania usprawnień
5. Zarządzanie dostawcami i partnerami (Praktyka Supplier Management)
 - Strategiczne zarządzanie dostawcami
 - Budowanie długoterminowych relacji z partnerami
6. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji (Praktyka Information Security Management)
 - Podstawy zarządzania bezpieczeństwem informacji
 - Zarządzanie ryzykiem związanym z poufnością, integralnością i dostępnością informacji
7. Egzamin

Każdy z modułów zawiera następujące treści:

- Kluczowe koncepcje, cele i miary sukcesu danej praktyki
- Procesy i strumienie wartości praktyki
- Role i kompetencje praktyki
- Jak informacje i technologie wspierają praktykę
- Rola partnerów i dostawców w praktyce

- Jak model oceny dojrzałości ITIL może być wykorzystany do rozwijania praktyki
- Jak podstawowe zasady ITIL wspierają praktykę.

Liczba godzin wpisana w pole "ogólna liczba godzin" obejmuje tylko czas szkolenia (21 godzin). Egzamin trwa 90 minut w związku z czym cała usługa szkolenie + egzamin trwa 22 godzi i 30 minut.

Zdobyte kwalifikacje zostaną zweryfikowane poprzez egzamin w formie testu wielokrotnegokrotnego wyboru, po którym Uczestnik otrzyma Certyfikat ITIL®4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve.

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 ITIL®4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve:

- Czas trwania egzaminu 90 minut
- Test wielokrotnegokrotnego wyboru złożony z 60 pytań
- Minimalny próg zaliczenia to 65%
- Brak możliwości korzystania z podręczników i materiałów szkoleniowych.

W cenę szkolenie wliczone są:

- Akredytowane materiały szkoleniowe
- Voucher na egzamin online ITIL® 4 CAI
- Autoryzowany podręcznik ITIL® 4 CAI w wersji online.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Wprowadzenie do ITIL 4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve - wykład	Mariusz Tokarski	09-12-2024	09:00	12:00	03:00
2 z 7 Współpraca i budowanie relacji (Praktyka Relationship Management) - ćwiczenia	Mariusz Tokarski	09-12-2024	12:00	16:00	04:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 7 Zapewnienie odpowiednich poziomów świadczenia usług (Praktyka Service Level Mangement) - wykład	Mariusz Tokarski	10-12-2024	09:00	12:00	03:00
4 z 7 Ciągłe doskonalenie (Praktyka Continual Improvement) -ćwiczenia	Mariusz Tokarski	10-12-2024	12:00	16:00	04:00
5 z 7 Zarządzanie dostawcami i partnerami (Praktyka Supplier Management) - wykład	Mariusz Tokarski	11-12-2024	09:00	12:00	03:00
6 z 7 Zarządzanie bezpieczeństwem informacji (Praktyka Information Security Management) - ćwiczenia	Mariusz Tokarski	11-12-2024	12:00	16:00	04:00
7 z 7 Egzamin	-	18-12-2024	10:00	11:30	01:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 027,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	287,00 PLN

Koszt osobogodziny netto	233,33 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

Mariusz Tokarski

WYKSZTAŁCENIE:

Ukończył studia na Wydziale Elektroniki i Technik Informatycznych Politechniki Warszawskiej, specjalności Systemy i Sieci Telekomunikacyjne (2000-2007)

DOŚWIADCZENIE:

Manager z 16-letnim doświadczeniem w zarządzaniu usługami IT, zarządzaniu produktem i praktykach DevOps w branżach dóbr szybkozbywalnych i e-commerce. Jest trenerem i konsultantem ITIL, ekspertem w budowaniu odporności psychicznej oraz mentorem w procesie akredytacji EMCC.

Posiada certyfikacje: ITIL® 4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve, ITIL 4 Managing Professional, ITIL 4 Strategic Leader, CISSP, DevOps Leader i jest akredytowanym trenerem ITIL. Ponadto, jako master trener w Fundacji Marka Kamińskiego, rozwija umiejętności interpersonalne, komunikację, budowanie relacji, aktywne słuchanie i life coaching, prowadząc szkolenia oraz certyfikację Metody Biegun dla nauczycieli, psychologów oraz trenerów pracujących z dziećmi i młodzieżą.

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/>

Oczekiwane przygotowanie uczestników:

Wymagany ważny certyfikat ITIL®4 Foundation.

Doświadczenie w pracy w dziale IT lub zarządzaniu usługami IT będzie dodatkowym atutem, ale nie jest konieczne.

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

Telefon (+22) 801 258 566