



## ITIL® 4 Foundation - kompleksowe szkolenie akredytowane - Małopolski pociąg do kariery

Numer usługi 2024/10/31/11502/2391438

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 30.11.2024 do 01.12.2024

760,00 PLN brutto

760,00 PLN netto

42,22 PLN brutto/h

42,22 PLN netto/h

INPROGRESS

Szkolenia Sp. z o.o.



## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Identyfikator projektu</b>	Małopolski Pociąg do kariery
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• kadra zarządzająca i pracownicy działów IT,</li><li>• kierownicy i pracownicy wsparcia (Service Desk),</li><li>• kadra zarządzająca i pracownicy firm usługowych z sektora IT,</li><li>• wszyscy zainteresowani poznaniem i zastosowaniem zaleceń ITIL 4 w praktyce,</li><li>• wszyscy zainteresowani uzyskaniem certyfikatu ITIL® 4 Foundation.</li><li>• Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu MP i/lub dla Uczestników Projektu NSE;</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	20
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	22-11-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	18
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

# Cel

## Cel edukacyjny

ITIL® 4 Foundation to kurs wprowadzający do najnowszej wersji najlepszych praktyk zarządzania usługami IT (ITSM). Podczas kursu uczestnicy poznają kluczowe koncepcje i podstawy najlepszych praktyki ITIL® 4, które pomogą im w efektywnym tworzeniu i zarządzaniu usługami IT w swoich organizacjach.

Nabyte kwalifikacje uczestnik kursu weryfikuje egzaminem przed organizacją akredytującą PeopleCert. Pozytywny wynik egzaminu pozwala uzyskać globalnie rozpoznawalny certyfikat ITIL® 4 Foundation.

## 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>Debata swobodna</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>Debata swobodna</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>Debata swobodna</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>Debata swobodna</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>Debata swobodna</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Kompetencje społeczne po ukończeniu szkolenia ITIL® 4 Foundation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Efektywna komunikacja i praca zespołowa</li> <li>-Rozwiązywanie zagadnień i podejmowanie decyzji</li> <li>-Adaptacja do zmian i ciągłe uczenie się</li> <li>-Etyczne i profesjonalne postępowanie</li> </ul> <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"> <li>-Komunikować się i pracować w zespole - jasno wyjaśniać zagadnienia, aktywnie uczestniczyć w dyskusjach, efektywnie współpracować.</li> <li>-Analizować i rozwiązywać zagadnienia – identyfikować, proponować rozwiązania, wdrażać je i oceniać ich skuteczność.</li> <li>-Adaptować się do zmian i ciągle się uczyć - uczestniczyć w szkoleniach, poszerzać wiedzę, stosować nowe technologie.</li> <li>-Postępować etycznie i profesjonalnie - działać zgodnie z zasadami etyki, zachować poufność informacji, budować pozytywne relacje.</li> </ul>	<p>Debata swobodna</p>

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

NIE

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

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,
- Strumień 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,
- Szansa 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 wydaniem

-Praktyka zarządzania wdrażaniem

-Praktyka zarządzania konfiguracją usług

-Praktyka zarządzania zasobami IT

-Pytania podsumowujące

Moduł 6.3 - Praktyki pakiet: współpracuj - zapewnij - 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: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 15</b> PREtest Rozpoczęcie kursu, ustalenie zasad, sprawdzenie listy obecności, prezentacja uczestników, harmonogram szkolenia, zasady egzaminu certyfikacyjnego.	Piotr Drygiel	30-11-2024	09:00	09:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>2 z 15</b> Moduł 1: Kluczowe definicje ITIL	Piotr Drygiel	30-11-2024	09:30	11:00	01:30
<b>3 z 15</b> Przerwa	Piotr Drygiel	30-11-2024	11:00	11:15	00:15
<b>4 z 15</b> Moduł 2: Cztery wymiary zarządzania usługami	Piotr Drygiel	30-11-2024	11:15	12:30	01:15
<b>5 z 15</b> Przerwa	Piotr Drygiel	30-11-2024	12:30	13:15	00:45
<b>6 z 15</b> Moduł 3: Podstawowe zasady ITIL	Piotr Drygiel	30-11-2024	13:15	14:45	01:30
<b>7 z 15</b> Przerwa	Piotr Drygiel	30-11-2024	14:45	15:00	00:15
<b>8 z 15</b> Moduł 4: System wartości usług ITIL	Piotr Drygiel	30-11-2024	15:00	17:00	02:00
<b>9 z 15</b> Powtórzenie tematów omawianych 1 dnia szkolenia	Piotr Drygiel	01-12-2024	09:00	10:30	01:30
<b>10 z 15</b> Przerwa	Piotr Drygiel	01-12-2024	10:30	10:45	00:15
<b>11 z 15</b> Moduł 6.1: Praktyki Podstawowe praktyki - monitoruj - wspieraj - spełniaj	Piotr Drygiel	01-12-2024	10:45	12:30	01:45
<b>12 z 15</b> Przerwa	Piotr Drygiel	01-12-2024	12:30	13:15	00:45
<b>13 z 15</b> Moduł 6.2: Podstawowe praktyki - planuj - implementuj - kontroluj	Piotr Drygiel	01-12-2024	13:15	15:00	01:45
<b>14 z 15</b> Przerwa	Piotr Drygiel	01-12-2024	15:00	15:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>15 z 15</b> Moduł 6.3: Podstawowe praktyki – współpracuj – zapewnij – doskonał POSTtest Podsumowanie i zakończenie kursu	Piotr Drygiel	01-12-2024	15:15	17:00	01:45

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	760,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	760,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	42,22 PLN
Koszt osobogodziny netto	42,22 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Piotr Drygiel

Approved Trainer of ITIL®, PRINCE2®, DevOps.

Doświadczenie zawodowe

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)

Prowadził projekty wdrożeniowe i rekrutacyjne związanych z rozszerzaniem zakresu wsparcia z modelu 8/5.

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.

### Warunki uczestnictwa

EGZAMIN WYMAGANY - ITILv4® Foundation

**Dla uczestników projektu MP i/lub NSE warunkiem uczestnictwa jest zapisanie się również na usługę egzaminacyjną: 2024/10/31/11502/2391463**

### 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.

Godziny szkolenia to godziny dydaktyczne.

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 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 przetestowanie 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