



ALTKOM AKADEMIA
SPÓŁKA AKCYJNA



ITIL® 4 Foundation - akredytowane szkolenie z egzaminem - forma zdalna w czasie rzeczywistym

Numer usługi 2024/11/20/120967/2422593

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 19.12.2024 do 20.01.2025

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 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	12-12-2024
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

Usługa przygotowuje Uczestnika do stosowania w codziennej pracy zestawu najlepszych praktyk zarządzania usługami IT. Uczestnik po szkoleniu zarządza zasobami IT, optymalizuje procesy, zarządza ryzykiem, zarządza dostawcami, co umożliwi zrównoważony rozwój i oszczędzanie zasobów, a także wybór partnerów stosujących zasady zrównoważonego rozwoju. Uczestnik efektywnie zarządza infrastrukturą IT oraz doskonali procesy, co przyczynia się do zmniejszenia zużycia energii, ograniczenia emisji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Wiedza: Charakteryzuje kluczowe koncepcje zarządzania usługami</p> <p>Wiedza: Charakteryzuje cztery wymiary zarządzania usługami</p>	<ul style="list-style-type: none"> - definiuje pojęcie wartości - charakteryzuje pojęcia takie jak: organizacje, dostawcy usług, konsumenci usług - definiuje model relacji usługowych - definiuje pojęcie organizacji - definiuje pojęcia informacji i technologii - definiuje strumienie wartości i procesy 	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
<p>Umiejętności: Wykorzystuje system wartości usługi</p> <p>Umiejętności: Wykorzystuje praktyki zarządzania usługami IT, co może przyczynić się do zmniejszenia zużycia energii, ograniczenia emisji oraz promowania ekologicznych rozwiązań technologicznych</p> <p>Umiejętności: Wykorzystuje techniczne praktyki zarządzania, optymalizuje procesy, co przyczyni się do zrównoważonego rozwoju i oszczędzania zasobów</p>	<ul style="list-style-type: none"> - definiuje pojęcia szansy i popytu - definiuje zasady przewodnie ITIL® - charakteryzuje łańcuch wartości usługi - 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 - charakteryzuje techniczne praktyki zarządzania 	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
<p>Kompetencje społeczne: Skutecznie komunikuje się z dostawcami i partnerami biznesowymi w obszarze zarządzania usługami IT, co umożliwia wybór partnerów stosujących zasady zrównoważonego rozwoju</p>	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzuje sposoby skutecznej komunikacji 	<p>Test teoretyczny</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kompetencje społeczne: Sprawnie rozwiązuje problemy w zespole	- charakteryzuje sposoby rozwiązywania problemów w zespole	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 (przyczyniające się do zrównoważonego rozwoju i oszczędzania zasobów, a także umożliwiające wybór partnerów stosujących zasady zrównoważonego rozwoju)
 - 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 (których wykorzystanie przyczyni się do zmniejszenia zużycia energii, ograniczenia emisji oraz promowania ekologicznych rozwiązań technologicznych)
- 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 (których wykorzystanie przyczyni się do zmniejszenia zużycia energii, ograniczenia emisji oraz promowania ekologicznych rozwiązań technologicznych)
- 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

Usługa jest prowadzona w godzinach zegarowych.

Przerwy są wliczone w czas szkolenia.

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 do wykorzystania max. do czasu zakończenia usługi.

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

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.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 12

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 12 Wprowadzenie wykład	Kamil Gładki	19-12-2024	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	Kamil Gładki	19-12-2024	10:00	12:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 12 Cztery wymiary zarządzania usługami Organizacje i ludzie Informacja i technologia Partnerzy i dostawcy wykład	Kamil Gładki	19-12-2024	12:00	13:30	01:30
4 z 12 System wartości usługi Szansa, popyt i wartość Zasady przewodnie ITIL® wykład	Kamil Gładki	19-12-2024	13:30	14:30	01:00
5 z 12 Ogólne praktyki zarządzania Zarządzanie architekturą Ciągłe doskonalenie wykład	Kamil Gładki	19-12-2024	14:30	15:30	01:00
6 z 12 Zarządzanie zmianą organizacyjną Zarządzanie portfelem Zarządzanie projektem wykład	Kamil Gładki	19-12-2024	15:30	17:00	01:30
7 z 12 Praktyki zarządzania usługami Zarządzanie dostępnością Analiza biznesowa wykład	Kamil Gładki	20-12-2024	09:00	10:00	01:00
8 z 12 Zarządzanie potencjałem wykonawczym i wydajnością Kontrola zmian Zarządzanie incydentami wykład	Kamil Gładki	20-12-2024	10:00	12:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 12 Egzamin	-	20-12-2024	10:00	11:00	01:00
10 z 12 Zarządzanie zasobami IT Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami Zarządzanie problemami wykład	Kamil Gładki	20-12-2024	12:00	13:30	01:30
11 z 12 Techniczne praktyki zarządzania Zarządzanie wdrożeniami Zarządzanie infrastrukturą i platformą wykład	Kamil Gładki	20-12-2024	13:30	14:30	01:00
12 z 12 Omówienie próbnych pytań egzaminacyjnych ćwiczenia	Kamil Gładki	20-12-2024	14:30	17:00	02:30

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

Kamil Gładki

Wykształcenie: Politechnika Warszawska, Elektronika i Telekomunikacja, Specjalizacja: Informatyka Stosowana (2003 - 2008)

Politechnika Warszawska, Zarządzanie i Marketing, Specjalizacja: Zarządzanie Finansami (2005 - 2010)

Specjalizacja:

Service Management

ITIL

Service Delivery

Doświadczenie trenerskie: Obecnie trener Altkom Akademii. Posiada doświadczenie trenerskie zdobyte w ciągu ostatnich 5 lat. IT Biznes Partner, Konsultant ds. Integracji Usług i Zarządzania oraz Trener z udokumentowaną historią pracy w branży informatycznej, finansowej, ubezpieczeniowej i energetycznej. Posiada umiejętności w zakresie transformacji, zarządzania ludźmi, strategii IT i wszystkich procesów ITIL.

Certyfikaty:

- ITIL® 4 Leader: Digital & IT Strategy Certificate
- ITIL® Expert Certificate in IT Service Management
- ITIL® 4 Strategic Leader Certificate
- DASA DevOps Fundamentals
- ITIL® 4 Managing Professional Transition Certificate

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

Telefon (+22) 801 258 566