



INPROGRESS
Szkolenia Sp. z o.o.



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

Numer usługi 2025/04/17/11502/2695831

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 24.05.2025 do 25.05.2025

759,96 PLN brutto

759,96 PLN netto

42,22 PLN brutto/h

42,22 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Identyfikator projektu	Małopolski Pociąg do kariery
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	• kadra zarządzająca i pracownicy działów IT, • kierownicy i pracownicy wsparcia (Service Desk), • kadra zarządzająca i pracownicy firm usługowych z sektora IT, • wszyscy zainteresowani poznaniem i zastosowaniem zaleceń ITIL 4 w praktyce, • wszyscy zainteresowani uzyskaniem certyfikatu ITIL® 4 Foundation. • Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu MP i/lub dla Uczestników Projektu NSE;
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	16-05-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do tworzenia i zarządzania usługami IT w swoich organizacjach zgodnie z kluczowymi koncepcjami i podstawami najlepszych praktyki ITIL® 4.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wyjaśnia historię ITIL® oraz podstawowe założenia ITIL® 4	Uczestnik poprawnie przedstawia główne etapy rozwoju ITIL®.	Test teoretyczny
Uczestnik opisuje główne koncepcje ITIL® 4	Uczestnik definiuje i wyjaśnia kluczowe pojęcia, takie jak wartość, usługi, praktyki.	Test teoretyczny
Uczestnik wymienia i opisuje siedem zasad ITIL® 4.	Uczestnik charakteryzuje każdą zasadę, podając przykład jej zastosowania.	Test teoretyczny
Uczestnik wyjaśnia, jak zastosowanie zasad wpływa na optymalizację procesów.	Uczestnik identyfikuje praktyki poprawiające efektywność działań.	Test teoretyczny
Uczestnik wyjaśnia znaczenie czterech wymiarów zarządzania usługami.	Uczestnik wymienia cztery wymiary i wyjaśnia ich rolę	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje powiązania między wymiarami w kontekście konkretnych przykładów.	Uczestnik interpretuje zastosowanie wymiarów w różnych scenariuszach.	Test teoretyczny
Uczestnik opisuje elementy składowe systemu wartości usług (SVS).	Uczestnik przedstawia elementy SVS na schemacie	Test teoretyczny
Uczestnik analizuje rolę łańcucha wartości usług w tworzeniu wartości dla klienta.	Uczestnik wyjaśnia zastosowanie łańcucha wartości w scenariuszu praktycznym.	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje model ciągłego doskonalenia w praktyce.	Uczestnik opracowuje plan doskonalenia na podstawie danych.	Test teoretyczny
Uczestnik ocenia skuteczność wdrożonych działań na podstawie metryk i wskaźników.	Uczestnik identyfikuje odpowiednie miary i interpretuje ich wyniki.	Test teoretyczny
Uczestnik wymienia ogólne, techniczne i zarządcze praktyki ITIL® 4.	Uczestnik poprawnie identyfikuje kluczowe praktyki i ich zastosowanie.	Test teoretyczny
Uczestnik opisuje zastosowanie wybranych praktyk w scenariuszach operacyjnych.	Uczestnik wyjaśnia wykorzystanie praktyk w podanym przypadku.	Test teoretyczny

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?

TAK

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

TAK

Program

WARUNKI PRZEPROWADZENIA USŁUGI:

Każdy uczestnik powinien posiadać dostęp do komputera oraz internetu, ponieważ usługa szkoleniowa zostanie zrealizowana w formie online, z wykorzystaniem takich platform, jak: ZOOM oraz Mural.

Usługa jest wykonywana w godzinach lekcyjnych (45 min.).

W trakcie szkolenia, uczestnicy będą dzieleni na mniejsze, 3-5 osobowe grupy, w ramach realizacji wybranych ćwiczeń warsztatowych (funkcja "Pokoł" na platformie ZOOM).

Usługa zostanie wykonana z wykorzystaniem takich metod, jak: mini wykład, prezentacja multimedialna, symulacje w grupach, praca z case study, robota, dyskusja, scenki

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 osiągnięcie 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,

-Strumienie 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,

-Szanse 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 - zapewniaj - 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: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
 PREtest	-	24-05-2025	09:00	09:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 17 Rozpoczęcie kursu, ustalenie zasad, sprawdzenie listy obecności, prezentacja uczestników, harmonogram szkolenia, zasady egzaminu certyfikacyjnego.	Tomasz Bździuch	24-05-2025	09:15	09:30	00:15
3 z 17 Moduł 1: Kluczowe definicje ITIL	Tomasz Bździuch	24-05-2025	09:30	11:00	01:30
4 z 17 Przerwa	Tomasz Bździuch	24-05-2025	11:00	11:15	00:15
5 z 17 Moduł 2: Cztery wymiary zarządzania usługami	Tomasz Bździuch	24-05-2025	11:15	12:30	01:15
6 z 17 Przerwa	Tomasz Bździuch	24-05-2025	12:30	13:15	00:45
7 z 17 Moduł 3: Podstawowe zasady ITIL	Tomasz Bździuch	24-05-2025	13:15	14:45	01:30
8 z 17 Przerwa	Tomasz Bździuch	24-05-2025	14:45	15:00	00:15
9 z 17 Moduł 4: System wartości usług ITIL	Tomasz Bździuch	24-05-2025	15:00	17:00	02:00
10 z 17 Powtórzenie tematów omawianych 1 dnia szkolenia	Tomasz Bździuch	25-05-2025	09:00	10:30	01:30
11 z 17 Przerwa	Tomasz Bździuch	25-05-2025	10:30	10:45	00:15
12 z 17 Moduł 6.1: Praktyki Podstawowe praktyki - monitoruj – wspieraj - spełniaj	Tomasz Bździuch	25-05-2025	10:45	12:30	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 17 Przerwa	Tomasz Bździuch	25-05-2025	12:30	13:15	00:45
14 z 17 Moduł 6.2: Podstawowe praktyki – planuj – implementuj - kontroluj	Tomasz Bździuch	25-05-2025	13:15	15:00	01:45
15 z 17 Przerwa	Tomasz Bździuch	25-05-2025	15:00	15:15	00:15
16 z 17 Moduł 6.3: Podstawowe praktyki – współpracuj – zapewnij - doskonał Podsumowanie i zakończenie kursu	Tomasz Bździuch	25-05-2025	15:15	16:45	01:30
17 z 17 POSTtest	-	25-05-2025	16:45	17:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	759,96 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	759,96 PLN
Koszt osobogodziny brutto	42,22 PLN
Koszt osobogodziny netto	42,22 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Bździuch

Wieloletni praktyk biznesu z bogatym doświadczeniem w IT oraz szkoleniach. Doświadczenie w zarządzaniu zespołami projektowymi, usługowymi oraz technicznymi pracującymi w środowisku

Agile / Devops. Znajomość środowiska produkcyjnego oraz projektowego. Posiadam praktyczną wiedzę z zakresu modelowania procesów oraz ich implementacji i udoskonalania w różnych organizacjach. Jednocześnie nauczyciel akademicki z zakresu nowoczesnych technologii, usług biznesowych i prowadzenia projektów w środowisku IT.

Praca z dużymi i małymi organizacjami w zakresie implementacji zarządzania procesami i projektami IT. Projekty konsultingowe i doradcze poprawiające, zmieniające lub strukturyzujące organizacje. Szkolenia dla różnych grup z tematyki ITIL Prince2, kompetencji miękkich, kompetencji sprzedażowych i umiejętności liderkich. Wszystko to połączone z zarządzaniem relacją z klientem, bądź grupami klientów, ścisła współpraca z nimi i zapewnienia dostarczania najwyższej jakości usług. Moje doświadczenie wsparte szeroką wiedzą z zakresu IT oraz zarządzania projektami, pozwala świadczyć usługi na wysokim poziomie zarówno w zakresie szkoleń, konsultingu jak i wsparcia projektowego.

Doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

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:

2025/04/17/11502/2695857

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.

Godziny szkolenia to godziny dydaktyczne. W harmonogramie uwzględniono przerwy, które nie wliczają się w czas usługi.

Trener/Trenerka zachowuje możliwość przesunięcia przerw, aby dostosować agendę do potrzeb uczestników a także samego szkolenia.

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 przetestowania 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