

Kod szkolenia: **ITIL4/FFX**

Tytuł szkolenia: **ITIL® 4 Foundation - szkolenie + egzamin**

Dni: 2

Opis:

Cel szkolenia:

- podczas szkolenia zostanie omówiony zestaw pojęć, skrótów i akronimów obowiązujących zarówno wewnątrz organizacji, jak również wobec klientów i dostawców,
- w trakcie szkolenia uczestnicy zapoznają się z wiedzą pozwalającą im uczestniczyć w zarządzaniu usługami lub nimi zarządzać. Dodatkowo, uczestnicy zdobędą kompetencję pozwalającą dojrzałe tworzyć wartość dla oferowanych usług,
- uczestnicy zostaną zaznajomieni z ze zmianami wprowadzonymi do 4 wersją ITIL,
- każdy uczestnik zostanie przygotowany do egzaminu na poziomie ITIL Foundation wg obowiązującego sylabusu,
- zapoznanie uczestników szkolenia z próbnymi pytaniami testowymi i strategiami zdawania egzaminu.

Czas trwania i miejsce szkolenia

Szkolenie trwa 2 dni. Drugiego dnia odbywa się także formalny egzamin. Szkolenie może mieć postać otwartą jak i zamkniętą. W przypadku szkoleń zamkniętych szkolenie może się odbyć w siedzibie klienta, lub poza miejscem pracy, w komfortowych warunkach oferowanych przez naszych partnerów.

Grupa docelowa

Szkolenie ITIL Foundation jest pierwszym, bardzo ważnym stopniem w budowaniu kariery Managera zarządzającego usługami IT. Przede wszystkim jest to szkolenie kierowane do:

- osób zainteresowanych rozpoczęciem kariery, lub już pracujących w obszarze zarządzania usługami informatycznymi, zarządzającymi projektami i programami z zakresu wdrażania usług,
- osób zarządzających procesami w organizacjach IT oraz osób pragnących rozwijać się w kierunku zarządzania procesami IT. Pracujących zarówno w organizacjach świadczących bezpośrednio usługi IT dla klienta końcowego, jak i tych gdzie dział IT jest częścią organizacji,
- przedstawicieli biznesu ustalających wymagania dla IT, osób nadzorujących, lub kontrolujących jakość usług informatycznych,
- uczestników procesów IT tj. zarządzania incydentem, zmianą czy problemami,

- osób zainteresowanych uzyskaniem certyfikatu ITIL® 4 Foundation,
- pracowników service desk, pracowników wsparcia technicznego i aplikacyjnego,
- posiadaczy wcześniejszych wersji certyfikatów ITIL, którzy chcą uaktualnić wiedzę.

Język i forma szkolenia

Szkolenie odbywa się w języku polskim lub angielskim. Materiały są dostępne wyłącznie w języku angielskim, podobnie jak egzamin. W przypadku szkolenia w języku polskim trener objaśnia i tłumaczy wszystkie zagadnienia na język polski. Szkolenie łączy formę wykładu oraz zajęć praktycznych (ćwiczenia). Zawiera także kilka sesji, podczas których omawiane są pytania testowe, a także pytania od uczestników szkolenia. Na koniec szkolenia uczestnikom zostaną przedstawione techniki odpowiadania na pytania, ułatwiające zdanie egzaminu.

Korzyści

- zrozumienie nowych koncepcji: sposobu generowania wartości (Service Value System – SVS) oraz czterech wymiarów zarządzania usługami (Four Dimensions of Service Management),
- poznanie i zrozumienie 34 praktyk (ITIL Practices),
- zrozumienie siedmiu pryncypiów (Guiding Principles),
- poznanie i zrozumienie kluczowych pojęć używanych w ITIL,
- możliwość zdobycia uznanego na całym świecie certyfikatu poświadczającego wiedzę z zakresu zarządzania usługami,
- możliwość zdobycia 18 punktów rozwoju personalnego (PDU).

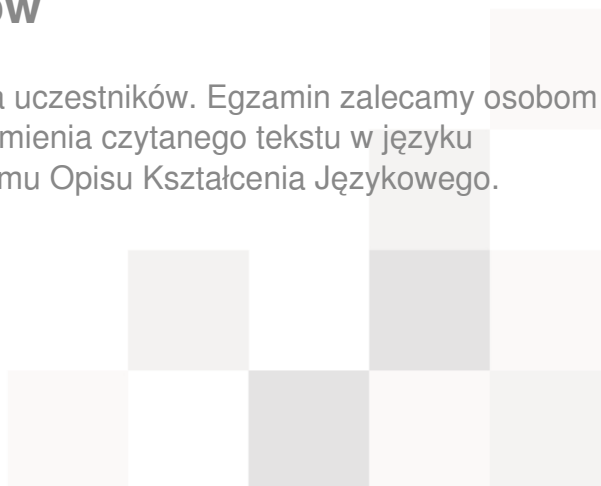
Certyfikacja

Egzamin ITIL 4 Foundation to test składający się z 40 pytań jednokrotnego wyboru, którego czas trwania wynosi 60 minut. Kandydaci zdający egzaminu w języku innym niż ojczysty otrzymują dodatkowo 15 minut na jego rozwiązanie. Egzamin zostaje zaliczony pozytywnie w przypadku uzyskania przez kandydatów 26 (lub więcej) punktów (65%). Pytania na egzaminie są w języku angielskim, wprowadzenie i objaśnienie reguł odbywa się w języku polskim. Dodatkowe pomoce naukowe są niedozwolone. Dozwolone jest używanie słowników językowych w formie papierowej. Podczas egzaminu na sali jest obecna akredytowana osoba nadzorująca przebieg egzaminu (może być to trener).

Warunki wstępne dla uczestników

Formalnie nie występują żadne warunki wstępne dla uczestników. Egzamin zalecamy osobom posiadającym przynajmniej bierną umiejętność rozumienia czytanego tekstu w języku angielskim na poziomie B1 wg Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego.

Program szkolenia:



Day 1	Start	End	duration
Subject			
Introduction to ITIL 4	09:00	09:40	00:40
Service Management: Key Concepts - Part 1	09:40	10:10	00:30
Tea and coffee break	10:10	10:20	00:10
Service Management: Key Concepts - Part 2	10:20	11:35	01:15
Breather	11:35	11:40	00:05
The Guiding Principles - Part 1	11:40	12:40	01:00
Lunch	12:40	13:10	00:30
The Guiding Principles - Part 2	13:10	13:50	00:40
The Four Dimensions of Service Management	13:50	14:50	01:00
Tea and coffee break	14:50	15:00	00:10
The Service Value System and Service Value Chain Part 1	15:00	16:15	01:15
Breather	16:15	16:20	00:05
Questions & Answers, Day 1 wrap-up	16:20	17:00	00:40
Total			08:00

Day 2

Subject	Start	End	duration
Day 1 recap and homework check	09:00	09:30	00:30
The Service Value System and Service Value Chain Part 2	09:30	10:10	00:40
Tea and coffee break	10:10	10:20	00:10
Continual Improvement	10:20	11:05	00:45
ITIL Practices - Part 1	11:05	12:05	01:00
Lunch	12:05	12:35	00:30
ITIL Practices - Part 2	12:35	13:45	01:10
Tea and coffee break	13:45	13:55	00:10
ITIL Practices - Part 3	13:55	14:55	01:00
Breather	14:55	15:00	00:05
Questions & Answers, Day 2 wrap-up	15:00	15:25	00:25
Exam Tips and Tricks / Mock exam	15:25	16:40	01:15
Breather	16:40	16:45	00:05
ITIL 4 Foundation Exam	16:45	18:00	01:15
Total			09:00

