



Accredited training

ITIL® 4 FOUNDATION

Course Time Schedule

ITILF

ITIL® 4 Foundation Harmonogram kursu



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited.
All rights reserved.
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited.
All rights reserved.

Opis kursu



Ten kurs ma na celu zapoznanie uczestników z podstawowymi koncepcjami zarządzania usługami ITIL i przygotowanie ich do egzaminu certyfikacyjnego Fundacji ITIL. Celem certyfikatu ITIL Foundation jest zdobycie wiedzy na temat terminologii ITIL, podstawowych pojęć, struktury oraz ustalenie zasad praktyk ITIL w zakresie zarządzania usługami IT.

Docelowi słuchacze kursu



Odbiorcami docelowymi kursu i certyfikacji ITIL Foundation są:

- Osoby, które wymagają podstawowej wiedzy na temat struktury ITIL i tego, jak można ją wykorzystać do poprawy jakości zarządzania usługami IT w organizacji.
- Specjaliści IT pracujący w organizacji, która przyjęła i dostosowała bibliotekę ITIL.

Przyszli uczestnicy w programów ciągłego doskonalenia usług.



Dzień 1

Czas	Tematyka	Metody
08:00 – 08:15	Rozpoczęcie kursu, ustalenie zasad, sprawdzenie listy obecności, prezentacja uczestników, harmonogram szkolenia.	Wykład, prezentacja. Pytania podsumowujące. Dyskusja.
08:15 – 09:00	Wprowadzenie do biblioteki ITIL 4. 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, konsumentów usług (klient, użytkownik, sponsor), dostawców, procesów, zarządzania usługami, zasobów usług, wartości (w tym użyteczności i gwarancji).	Wykład, prezentacja. Pytania podsumowujące. Dyskusja.
09:00 – 10:00	7 podstawowych zasad ITIL: • Skoncentruj się na wartości, • Zaczynaj od stanu bieżącego, • Postępuj iteracyjnie, wykorzystując informacje zwrotne, • Współpracuj i promuj widoczność, • Myśl i pracuj całościowo, • Zadbaj o prostotę i praktyczność, • Optymalizuj i automatyzuj.	Wykład, prezentacja. Pytania podsumowujące. Dyskusja.
10:00 – 10:15	Przerwa	
10:15 – 11:00	Cztery wymiary zarządzania usługami: Organizacje i ludzie, Informacje i technologia, Partnerzy i dostawcy, Strumienie wartości i procesy.	Wykład, prezentacja. Pytania podsumowujące. Dyskusja.
11:00 – 12:00	System wartości usług (SVS) Komponenty SVS: • Możliwości i zapotrzebowanie, • Wartość (dla różnych interesariuszy), • Nadzór.	Wykład, prezentacja. Pytania podsumowujące. Dyskusja.
12:00 – 13:00	Przerwa	
13:00 – 14:30	System wartości usług (kontynuacja) • Postawowe zasady, • Łańcuch wartości usług (wraz z sekwencjami działań), • Ciągłe doskonalenie.	Wykład, prezentacja. Pytania podsumowujące. Dyskusja.
14:30 – 14:45	Przerwa	
14:45 – 16:00	Model ciągłego doskonalenia	Wykład. Dyskusja. Pytania podsumowujące.



Dzień 2

Czas	Tematyka	Metody
08:00 – 10:00	Przegląd praktyk ITIL 34 praktyki Ogólne praktyki zarządzania, Praktyki zarządzania usługami, Praktyki zarządzania technicznego.	Wykład, prezentacja. Pytania podsumowujące. Dyskusja.
10:00 – 10:15	Przerwa	
10:15 – 12:00	Ogólne praktyki zarządzania, w tym szczegółowy opis praktyki ciągłego doskonalenia.	Wykład, prezentacja. Pytania podsumowujące. Dyskusja.
12:00 – 13:00	Przerwa	
13:00 – 14:30	Ogólne praktyki zarządzania, w tym szczegółowy opis praktyk: umożliwiania zmian, zarządzania incydentami, zarządzania problemami, service desku, zarządzania poziomem świadczenia usług, zarządzanie wnioskami o usługę.	Wykład, prezentacja. Pytania podsumowujące. Dyskusja.
14:30 – 14:45	Przerwa	
14:45 – 16:00	Praktyk ITIL (kontynuacja) Podsumowanie, Egzamin.	Wykład, prezentacja. Pytania podsumowujące. Dyskusja.