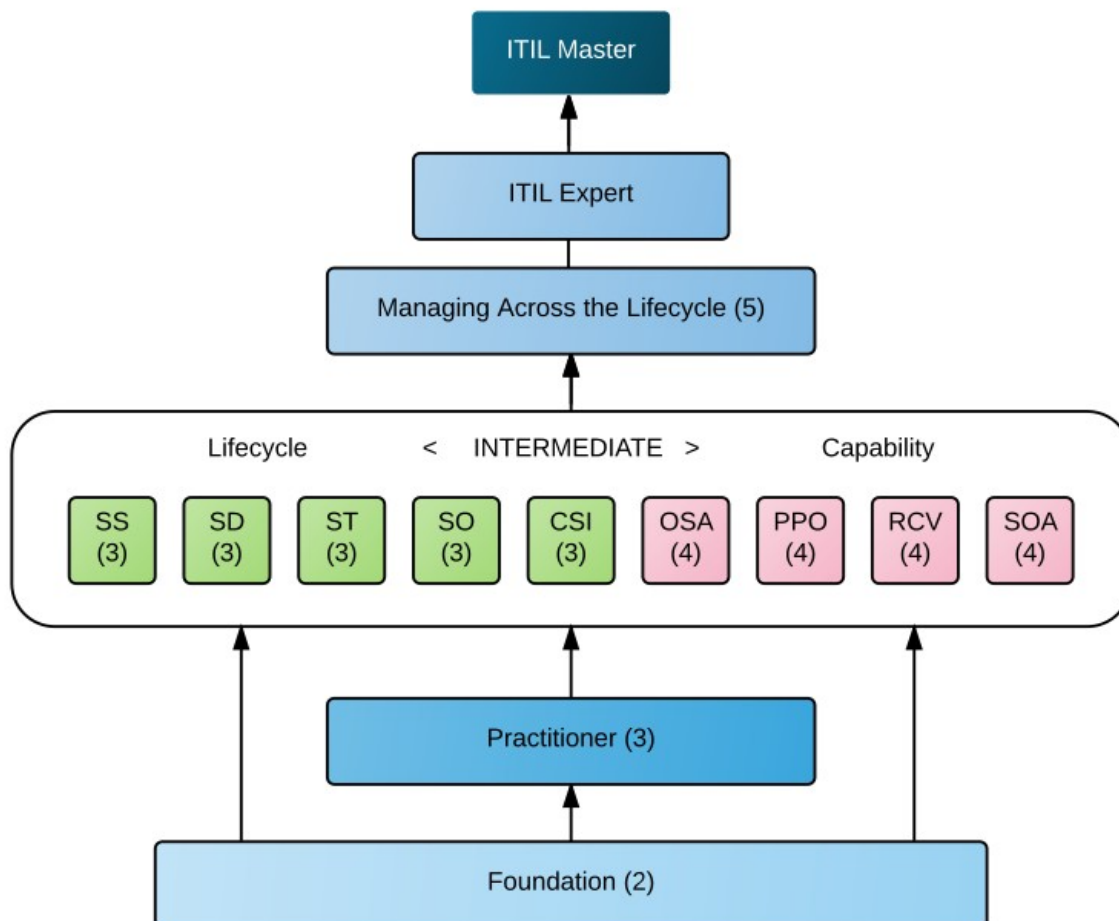


ITIL - struktura szkoleniowa



ITIL Foundation

Podstawowe szkolenie z zakresu IT Infrastructure Library - **ITIL® Foundation** - ma na celu dostarczenie wystarczającej wiedzy z zakresu dobrych praktyk zarządzania usługami IT tak, aby uczestnik mógł efektywnie i świadomie, na każdym szczeblu, uczestniczyć przy zarządzaniu usługami IT i mógł z powodzeniem zdać egzamin.

Szkolenie trwa 3 dni, po jego zakończeniu organizowany jest oficjalny egzamin ITIL Foundation, którego napisanie zajmuje 1 godzinę.

ITIL Practitioner

ITIL Practitioner jest zaprojektowany jako pomost między szkoleniem ITIL Foundation, a szkoleniami ITIL Intermediate (nie zastępuje istniejącego schematu kwalifikacji ITIL).

ITIL Intermediate

Szkolenia ITIL® Intermediate to praktyczne warsztaty uzupełniające i poszerzające wiedzę z określonych obszarów zarządzania usługami IT i ITIL. Warunkiem uczestnictwa w szkoleniach poziomu Intermediate jest posiadanie certyfikatu „ITIL Foundation”.

Szkolenia na poziomie Intermediate są podzielone na dwa obszary:

- Lifecycle Stream,
- Capability Stream.

Lifecycle Stream

Grupa Lifecycle Stream obejmuje pięć szkoleń kończących się egzaminami. Każde szkolenie z obszaru Lifecycle odpowiada jednemu z pięciu etapów cyklu życia usługi. Podczas szkolenia, uczestnicy zapoznają się z kluczowymi elementami etapu oraz realizowanymi procesami z punktu widzenia właścicieli procesów, czyli z wysokiego poziomu zarządzania. Uczestnicy szkolenia zapoznają się z kluczowymi korzyściami biznesowymi, elementami wejściowymi i wyjściowymi procesów, jak również zagrożeniami i krytycznymi czynnikami sukcesu oraz kluczowymi wskaźnikami wydajności. Podczas szkolenia wykonywane są praktyczne ćwiczenia, które zajmują około 20% czasu szkolenia. Każde ze szkoleń trwa 3 dni i kończy się formalnym egzaminem pozwalającym uzyskać międzynarodowy certyfikat z danego obszaru.

Grupa szkoleń Lifecycle Stream jest przeznaczona dla osób, które chcą uzyskać wiedzę dotyczącą dobrych praktyk ITIL w kontekście cyklu życia usługi.

Główne obszary to:

- cykl życia usług IT,
- wykorzystanie procesów i elementów dobrych praktyk w cyklu życia usługi,
- możliwości (zdolności, potencjał) zarządzania niezbędne do realizacji dobrych praktyk Zarządzania Usługami IT w organizacji.

Każdy certyfikat ITIL Intermediate z obszaru Lifecycle Stream daje 3 punkty na ścieżce do uzyskania certyfikatu ITIL® Expert.

Szkolenia w ścieżce Lifecycle:

- SS - Service Strategy
- SD - Service Design
- ST - Service Transition
- SO - Service Operation
- CSI - Continual Service Improvement

Capability Stream

Grupa Capability Stream obejmuje cztery szkolenia, które łączą procesy zarządzania usługami IT w logicznie powiązane obszary. Podczas szkolenia istnieje możliwość szczegółowego zapoznania się z rekomendacjami dobrych praktyk ITIL®, ponadto wykonywanych jest wiele praktycznych ćwiczeń, które pozwalają zapoznać się i opanować techniki wdrażania i zarządzania procesami IT. Ćwiczenia zajmują około 50% czasu szkolenia. Każde ze szkoleń trwa 5 dni i kończy się formalnym egzaminem pozwalającym uzyskać międzynarodowy certyfikat z danego obszaru. Grupa szkoleń Capability Stream jest przeznaczona dla osób, które chcą uzyskać wiedzę dotyczącą procesów i ról. Cykl życia usługi jest elementem programu nauczania, ale kluczowe obszary to:

- działania procesów,
- realizacja i wykorzystanie procesów w całym cyklu życia usługi.

Każdy certyfikat ITIL Intermediate z obszaru Capability Stream daje 4 punkty na ścieżce do uzyskania certyfikatu ITIL® Expert.

Szkolenia w ścieżce Capability:

- OSA - Operational Support & Analysis
- PPO - Planning Protection & Optimization
- RCV - Release, Control & Validation
- SOA - Service Offerings & Agreements

Egzaminy na poziomie Intermediate

Egzaminy na poziomie Intermediate przeprowadzane są w formie testu. Każdy egzamin zawiera 8 pytań, każde pytanie odnosi się do scenariusza. Do każdego pytania można wybrać jedną z czterech odpowiedzi:

- za wybranie odpowiedzi poprawnej uzyskuje się 5 punktów,
- za wybranie odpowiedzi częściowo prawidłowej uzyskuje się 3 punkty,
- za wybranie odpowiedzi najmniej poprawnej uzyskuje się 1 punkt,
- za wybranie odpowiedzi niepoprawnej nie otrzymuje żadnych punktów.

Egzamin trwa 90 minut i jest przeprowadzany w języku angielskim. Dla osób zdających egzamin w języku innym niż ojczysty istnieje możliwość korzystania ze słownika i wydłużenie czasu trwania egzaminu do 120 minut.

Do uzyskania pozytywnego wyniku egzaminu konieczne jest zdobycie co najmniej 70% punktów (co najmniej 28 z 40 możliwych punktów).

ITIL Expert

Końcowym szkoleniem na poziomie Intermediate, niezbędnym do uzyskania tytułu ITIL Expert, jest Managing Across the Lifecycle (MALC). Szkolenie jest zakończone stosownym egzaminem, dającym ostatnie 5 punktów na ścieżce ITIL Expert.

Aby uzyskać tytuł ITIL Expert, należy zebrać 22 punkty, przy czym 2 punkty z egzaminu ITIL Foundation, 5 punktów z MALC, a pozostałe z dowolnych szkoleń Intermediate.