



PROGRAM SZKOLENIA



**ITIL[®] 4 SPECIALIST:
Direct, Plan and Improve**

Spis Treści

Opis.....	3
Cel szkolenia.....	4
Grupa docelowa	4
Korzyści	5
Egzamin i certyfikacja.....	5
Program szkolenia.....	6
Metody i narzędzia wykorzystywane podczas szkoleń.....	8

*ITIL® i logo Swirl są zastrzeżonymi znakami towarowymi grupy PeopleCert. Wykorzystane na licencji PeopleCert.
Wszelkie prawa zastrzeżone.*

Opis



3 dni



Szkolenie akredytowane



język szkolenia: polski lub angielski



język materiałów: angielski

Szkolenie ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve (DPI) zostało zaprojektowane, aby dostarczyć organizacjom i specjalistom praktyczną wiedzę i umiejętności niezbędne do budowania uczącej się i doskonalącej organizacji IT, posiadającej silnie określony kierunek strategiczny. Moduł ten koncentruje się na tym, jak ukierunkowywać i nadzorować działania, tworzyć mierzalne plany oraz wdrażać ciągłe doskonalenie, aby zapewnić, że usługi i praktyki pozostają zgodne z ewoluującymi potrzebami biznesowymi.

Uczestnicy szkolenia zdobywają kompleksowe zrozumienie sposobu integrowania zasad nadzoru, zarządzania ryzykiem oraz ciągłego doskonalenia w ramach Systemu Wartości Usług ITIL (SVS). Analizują, jak ustalać kierunek działań, priorytety oraz optymalnie wykorzystywać zasoby w celu skutecznego i efektywnego dostarczania wartości.

Podczas szkolenia omawiane jest tworzenie jasnych i wykonalnych planów na różnych poziomach organizacyjnych, wspieranych przez odpowiednie metryki i techniki pomiaru do oceny postępów i wyników. Podkreślana jest potrzeba holistycznego podejścia do planowania i doskonalenia, które równoważy szybkość działania, jakość i ograniczanie ryzyka.

Istotnym elementem kursu jest budowanie kultury ciągłego doskonalenia, wykorzystującej m.in. model doskonalenia ITIL, podejścia zwinne oraz techniki współpracy w celu wspierania innowacyjności i zdolności adaptacyjnych. Uczestnicy poznają również sposoby oceny i optymalizacji wydajności organizacyjnej poprzez zarządzanie portfelem, programami i projektami zgodnie z celami strategicznymi.

Szkolenie obejmuje także zagadnienia związane z kierowaniem i nadzorowaniem inicjatyw doskonalenia, zarządzaniem zmianą organizacyjną oraz utrzymywaniem wysokiej efektywności dzięki zastosowaniu strukturalnych zasad nadzoru i komunikacji. Po zakończeniu kursu uczestnicy będą przygotowani do wspierania realizacji strategii, prowadzenia zmian organizacyjnych oraz wdrażania praktyk ciągłego doskonalenia w celu zwiększenia zwinności i odporności biznesu.

Cel szkolenia

Szkolenie ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve (DPI) zostało zaprojektowane w celu rozwinięcia praktycznego zrozumienia, jak kierować i koordynować inicjatywy IT i biznesowe, jednocześnie wspierając ciągłe doskonalenie w całej organizacji. Moduł ten koncentruje się na umiejętnościach i wiedzy niezbędnych do integracji nadzoru (governance), zarządzania ryzykiem oraz zarządzania zmianą organizacyjną, aby zapewnić, że usługi i praktyki dostarczają trwałą wartość.

Uczestnicy szkolenia:

- poznają sposoby ustalania i komunikowania kierunku strategicznego, priorytetyzowania pracy oraz dopasowywania działań do celów organizacyjnych i wymagań ładu korporacyjnego (governance),
- nauczą się stosować metody i modele doskonalenia, aby wbudować ciągłe doskonalenie w kulturę organizacyjną i codzienne praktyki,
- rozwiną umiejętność skutecznego zarządzania zmianą organizacyjną poprzez angażowanie interesariuszy i stosowanie ustrukturyzowanych technik zarządzania zmianą,
- zdobędą wiedzę, jak mierzyć wydajność, analizować dane i wykorzystywać informacje zwrotne do podejmowania decyzji i poprawy wyników,
- zrozumieją, jak dostosowywać planowanie i governance, aby wspierać zwinność, odporność i skuteczne zarządzanie ryzykiem,
- rozwiną kompetencje pozwalające równoważyć innowacyjność z kontrolą, zapewniając, że inicjatywy organizacyjne wspierają zarówno wartość biznesową, jak i zgodność (compliance),
- będą stosować zintegrowane podejścia, łączące zarządzanie ładem korporacyjnym, ryzykiem i zmianą, aby napędzać trwałe doskonalenie i sukces organizacji,
- będą przygotowani do przystąpienia do egzaminu certyfikacyjnego ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve (DPI).

Grupa docelowa

- Posiadacze certyfikatu ITIL® 4 Foundation, którzy chcą kontynuować ścieżkę rozwoju w kierunku tytułu Managing Professional lub Strategic Leader,
- Specjaliści odpowiedzialni za strategię, ład organizacyjny i ciągłe doskonalenie w organizacji,
- Kierownicy usług i projektów, praktycy ITSM oraz menedżerowie zmian, którzy wspierają transformację organizacyjną,

- Menedżerowie relacji biznesowych, portfela oraz operacyjni, nadzorujący realizację usług,
- Konsultanci i agenci zmiany, promujący ciągłe doskonalenie oraz ład organizacyjny,
- Liderzy, którzy wdrażają strategię i inicjatywy doskonalące zarówno w środowiskach cyfrowych, jak i tradycyjnych,
- Specjaliści integrujący podejścia Agile, DevOps i nowoczesne praktyki z zasadami ITIL® 4.

Korzyści

- Kompleksowe zrozumienie, jak kierować, planować i doskonalić działania w obszarze zarządzania usługami w złożonych środowiskach,
- Praktyczne umiejętności wdrażania skutecznego ładu organizacyjnego, zarządzania ryzykiem oraz ciągłego doskonalenia, zgodnie z celami organizacyjnymi,
- Zdolność do integrowania praktyk Agile, DevOps i Lean z ITIL 4 w celu zapewnienia elastycznego i responsywnego świadczenia usług,
- Wzmocnienie kompetencji przywódczych wspierających zarządzanie zmianą organizacyjną oraz budowanie kultury współpracy i innowacyjności,
- Wiedza na temat projektowania i wdrażania skutecznych systemów pomiaru i raportowania, wspierających podejmowanie świadomych decyzji,
- Pozyskanie narzędzi umożliwiających usprawnienie zarządzania portfelem, optymalizację alokacji zasobów oraz zapewnienie strategicznego dopasowania usług,
- Zwiększona pewność siebie w zakresie wspierania i wpływania na wyższe kierownictwo w wykorzystywaniu zarządzania usługami IT do realizacji celów biznesowych.

Egzamin i certyfikacja

Egzamin:

- wymagania wstępne: certyfikat ITIL® 4 Foundation oraz udział w akredytowanym szkoleniu ITIL® 4 Specialist: Direct, Plan & Improve,
- egzamin obowiązkowy,
- test jednokrotnego wyboru,
- liczba pytań: 40,
- próg zaliczenia: 70% (28 na 40 możliwych do zdobycia punktów),
- język egzaminu: m. in. angielski, polski - do wyboru podczas rejestracji na egzamin,

- aktualną listę języków egzaminacyjnych można sprawdzić na stronie Akredytora: <https://www.peoplecert.org/browse-certifications/it-governance-and-service-management/ITIL-1/itil-4-strategist-direct-plan-and-improve-2695>
- czas trwania: 90 minut (113 minut w przypadku, gdy język egzaminu nie jest językiem ojczystym kandydata),
- format: online,
- termin: po zakończeniu szkolenia, w terminie wybranym przez uczestnika spośród terminów udostępnionych przez Akredytora,
- brak możliwości korzystania z materiałów,
- ważność vouchera na egzamin: do 12 miesięcy - data ważności jest podana na voucherze,
- ważność certyfikatu: 3 lata,
- uczestnik, który na egzaminie zdobył niezbędną do uzyskania zaliczenia liczbę punktów, otrzymuje międzynarodowy certyfikat w formie elektronicznej.

Uwaga! Zgodnie z wytycznymi Akredytora, szkolenie należy kupić razem z **pakiem egzaminacyjnym**, który obejmuje **egzamin online**, dostęp do **ebooka** oraz **OTM (Official Training Materials)**.

Przed wygaśnięciem ważności vouchera uczestnik ma możliwość wykupienia **przedłużenia** jego **ważności** o 6 miesięcy.

W przypadku uzyskania negatywnego wyniku na egzaminie można wykupić **powtórkę** (Take2 Re-sit Exam Option). Opcja ta umożliwia ponowne podejście do egzaminu w formie online w ciągu 6 miesięcy od pierwotnego terminu, bez ponoszenia pełnego kosztu egzaminu.

Take2 Re-sit Exam Option można zakupić **w Inprogress wyłącznie podczas składania zamówienia na pierwszy termin egzaminu** lub **we własnym zakresie na swoim koncie PeopleCert, najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem egzaminu**. Osoby, które nie podejść do egzaminu w okresie ważności vouchera, nie mogą skorzystać z opcji retake.

Program szkolenia

MODUŁ 1 - Główne koncepcje DPI

- Podstawy kierowanie
- Podstawy planowania
- Podstawy doskonalenia
- Pozostałe głównie koncepcje
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 2 – Kierowanie, planowanie i doskonalenie w systemie wartości usługi oraz w kontekście podstawowych zasad

- DPI w SVS
- DPI a stosowanie podstawowych zasad
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 3 – Rola kierowania w zarządzaniu strategią

- Wprowadzenie do zarządzania strategią
- Opracowywanie skutecznych strategii
- Definiowanie struktur i metod dla podejmowania decyzji
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 4 – Implementacja strategii

- Zarządzenie ryzykiem
- Zarządzanie portfelem: kluczowa praktyka podejmowania decyzji
- Kierowanie poprzez nadzór, zarządzanie ryzykiem i zgodność (GRC)
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 5 – Wprowadzenie do oceny i planowania

- Główne koncepcje oceny
- Przeprowadzanie skutecznych ocen
- Główne koncepcje planowania
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 6 – Ocena i planowania poprzez mapowanie strumienia wartości

- Wprowadzenie do mapowania strumieni wartości
- Opracowanie map strumieni wartości
- Lepsze zrozumienie zarządzania strumieniem wartości
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 7 – Pomiar, raportowanie i ciągłe doskonalenie

- Pomiar i raportowanie
- Dostosowanie pomiarów i metryk
- Czynniki sukcesu i wskaźniki KPI
- Ciągłe doskonalenie
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 8 - Pomiary i ciągłe doskonalenie w kontekście czterech wymiarów i SVS

- Pomiary czterech wymiarów

- Ciągłe doskonalenie łańcucha wartości usług i praktyk
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 9 – Zasady i metody zarządzania zmianą organizacyjną

- Podstawy zarządzania zmianą organizacyjną
- Zarządzanie zmianą organizacyjną w DPI i łańcuchu wartości usług
- Opór przed zmianą i utrzymanie nowego stanu po zmianie
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 10 – Zasady i metody komunikacji

- Podstawy skutecznej komunikacji
- Komunikacja z interesariuszami
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 11 – Rozwój systemu wartości usługi z wykorzystaniem czterech wymiarów zarządzania usługami

- Organizacje i ludzie w SVS
- Partnerzy i dostawcy w SVS
- Strumienie wartości i procesy w SVS
- Informacje i technologie w SVS
- Sprawdzenie wiedzy

Metody i narzędzia wykorzystywane podczas szkoleń

Szkolenia prowadzone są metodą **wykładową i warsztatową**.

CZĘŚĆ WYKŁADOWA	CZĘŚĆ WARSZTATOWA
Prowadzona jest w oparciu o przygotowaną przez prowadzącego prezentację multimedialną i wzbogacana jest poprzez zastosowanie dyskusji moderowanej, wymianę doświadczeń uczestników.	<ul style="list-style-type: none"> • ćwiczenia w małych grupach, • ćwiczenia indywidualne, • dyskusję moderowaną, • wymianę doświadczeń uczestników

Dobór formy i zakresu szkoleń poparte doświadczeniem zawodowym i trenerskim prowadzącego zapewniają uczestnikom **kompleksowe omówienie tematyki** oraz **zdobycie praktycznych umiejętności**.