

## ITIL® 4 FOUNDATION KOOLITUS

**Koolituse eesmärk** on tutvustada kaasaegse IT teenuste juhtimise tehnikaid, kontseptsioone ja tööriistu võimaldamaks organisatsioonidel parendada oma toimimist. ITIL viimane versioon põhineb väärtuspõhisel juhtimisel ehk teenuse väärtuse süsteemil (*Service Value System*) ja sidususel teiste metoodikatega nagu Lean, Agile ja DevOps.

Koolitus toimub **alati koos sertifikaadiksamiga**. ITIL® 4 Foundation kvalifikatsioon (sertifikaat) on eeltingimus järgmise taseme ITIL® koolituste läbimiseks.

**Eksam** on elektroonne ja toimub [PeopleCert](#) keskkonnas. Sertifikaadiksamit on võimalik sooritada kahel moel: 1) kokkulepitud ajal klassiruumis või 2) omale sobival ajal ja kohas (vautšeriga), mis kehtib aasta. Eksam koosneb 40 valikvastustega küsimusest, millest läbimiseks tuleb saada vähemalt 65% maksimaalsest punktisummast. Eksami tegemist on võimalik kindlustada, mis annab võimaluse sooritada korduseksam tunduvalt soodsamalt.

### Koolitusel käsitletavad teemad:

#### 1. päev

- Koolituse tulemusena mõistate ITIL® 4 teenuste juhtimise põhikontseptsioone.
- Saate teada, kuidas ITIL® 7 juhtpõhimõtet aitavad organisatsioonil omaks võtta ja kohanda teenuste juhtimise praktikaid.
- Oskate kirjeldada teenuste juhtimise nelja dimensiooni.
- Saate aru ITIL® teenuse väärtuse süsteemi (*Service Value System*) eesmärgist ja komponentidest.
- Mõistate teenuse väärtusahela (*Service Value Chain*) tegevusi ja nende vahelisi seoseid.
- Teate ja oskate võtta kasutusele kaasaegseid tehnoloogiad ja töötamise viise (Lean IT, Agile, DevOps).

#### 2. Päev

- Teate ITIL® 34 praktikat, neist 15 praktika eesmärgi ja põhimõisteid ning mõistate detailselt 7 praktikat.
- Eksamiks kordamine.

### Orienteeruv ajakava:

Koolitus toimub mõlemal päeval 9.30-16.30. Eksami aeg ja korraldus lepitakse kokku jooksvalt.

Materjalid koostöös [Ahead Technologies](#). Materjali litsentside ja eksami tasu on osalejapõhine ja sõltub inimeste arvust. Grupi suurus kuni 15 osalejat. Materjale saab nii elektrooniliselt, kui paberil, litsentsi maksumus sellest ei muutu. Koolitust saab tellida nii eesti kui inglise keeles, samuti nii elektroonselt kui füüsiliselt, viimane on kindlasti mõjusam. Koolituse läbiviimiseks on vajalikud projektor, arvuti, pabertahvel ja vildikad.

### Koolitusel osalemise tühistamine või kohale mitte ilmumine

Juhul kui mõjuval põhjusel ei saa koolitusest osa võtta, siis palun sellest koheselt teavitada aadressil: [juhtimisteadmus@gmail.com](mailto:juhtimisteadmus@gmail.com).



Kui koolitusest loobumine toimub 14 päeva enne koolituse algust, siis tagastatakse koolituse maksumus täies ulatuses või osaliselt juhul kui on tehtud vältimatuid kulutusi (näiteks tellitud juba ära õppematerjalid, sertifikaadieksam vms) – sellisel juhul tagastatakse osalustasu, millest on maha arvestatud juba tehtud kulutused.

Koolitusele mitteilmumisel ja sellest mitteteatamisel koolituse tasu ei tagastata.

Lisainfo: Evelin Kasenõmm, +372 5811 6996, [juhtimisteadmus@gmail.com](mailto:juhtimisteadmus@gmail.com)



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