

Kód kurzu: ITIL4FPT

Kurz poskytuje úvod do problematiky poskytovania IT služieb v dobe digitálnej transformácie prostredníctvom "Service Value System". Nová verzia ITIL4 vychádza z verzie ITIL 2011 a zároveň reaguje na vývoj nielen v oblasti technológií (cloud technologies...), ale aj v oblasti riadenia IT (DevOps, Agile...). V priebehu kurzu poslucháči preniknú do princípov zavádzania efektívneho poskytovania IT služieb, do jednotlivých častí "Service Value System" a hlavne do spôsobu vytvárania "Service Value Stream" pri tvorbe pridanej hodnoty v rámci IT. Posledný deň kurzu si poslucháči pomocou praktických cvičení pripravujú niekoľko príkladov "service value stream" pre riešenie typických situácií, ktoré môžu aplikovať v prostredí svojich firiem. Na konci školenia je možné zložiť medzinárodne uznávanú certifikačnú skúšku. Akreditované školenie ITIL® 4 Foundation zastrešuje Agilist s.r.o., akreditované PeopleCert Examination Institute.

## Komu je kurz určený

Každému, kto pracuje v IT alebo spolupracuje s IT.

## Čo vás naučíme

Na konci kurzu budete:

- rozumieť konceptu poskytovania IT služieb,
- rozumieť prístupu k zavádzaniu ITILu,
- rozumieť vybraným praktikám ITILu a spôsobu ich použitia,
- používať jednotnú terminológiu,
- schopní zložiť certifikačnú skúšku.

## Predchádzajúce odporúčané kurzy

Uvedené kurzy nie sú nutnou podmienkou pre absolvovanie kurzu, ale poskytujú dobré predpoklady pre pochopenie

ITIL4:

- Úvod do IT manažmentu

## Nadväzujúce odporúčané kurzy

- ITIL4 Specialist Create, Deliver & Support
- ITIL4 Specialist Drive Stakeholder Value
- ITIL4 Specialist High Velocity IT
- ITIL4 Strategist Direct. Plan & Improve
- ITIL4 Leader Digital & IT Strategy

## Študijné materiály

Každý účastník kurzu dostane príručku v anglickom jazyku, oficiálnu príručku a ďalšie doplnujúce materiály. Výučba prebieha v českom alebo anglickom jazyku.

## Osnova kurzu

- Key concepts of service management
- Key Concepts of ITIL
- Guiding principles
- Introduction to ITIL4 practices
- Continual improvement
- Wrap-up and review
- Value streams (practical exercise)
- Exam preparation

## Certifikačná skúška

- Bez možnosti použitia materiálov

### GOPAS Praha

Kodaňská 1441/46  
101 00 Praha 10  
Tel.: +420 234 064 900-3  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Brno

Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 542 422 111  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Bratislava

Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 248 282 701-2  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2020 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved

- Skúška prebieha online v angličtine
- 40 otázok s výberom zo 4 možností
- 65 % správnych odpovedí pre úspešné zloženie skúšky (26 zo 40)
- Dĺžka 60 min (+15 min pre kandidátov, ktorí nemajú angličtinu ako rodný jazyk)

ITIL®, PRINCE2®, PRINCE2 Agile® and the Swirl logo are registered trademarks of the PeopleCert group.

Used under licence from PeopleCert. All rights reserved.

**GOPAS Praha**  
Kodaňská 1441/46  
101 00 Praha 10  
Tel.: +420 234 064 900-3  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Brno**  
Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 542 422 111  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Bratislava**  
Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 248 282 701-2  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2020 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved