

# ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support

Kód kurzu: ITIL4CDS1T

Tento kurz pokrýva „hlavné“ činnosti správy služieb a rozširuje rozsah ITILu tak, aby zahrňoval „vytváranie“ služieb. Tento kurz sa zameriava na integráciu rôznych tokov vytvárajúcich pridanú hodnotu a ich aktivity za účelom vytvorenia, dodávky a podpory produktov a IT služieb a zároveň zahŕňa podporné postupy, metódy a nástroje. Tento kurz tiež zahŕňa sledovanie výkonnosti IT služieb a umožňuje odborníkom pochopiť kvality IT služieb a metódy ich zlepšovania. Kurz ďalej odborníkom v oblasti IT umožňuje pokračovať v poskytovaní inovatívnych a zároveň spoľahlivých IT služieb založených na moderných technológiách svojim zákazníkom v konkurenčnom prostredí. Akreditované školenie ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support zastrešuje ict-123.com alebo Agilit s.r.o. akreditované PeopleCert Examination Institute.

## Komu je kurz určený

- Vedúcim IT
- Procesným vlastníkom
- IT špecialistom
- Členom DevOps tímov
- Vlastníkom produktov

## Čo vás naučíme

Na konci tohoto školenia získate znalosti a zručnosti, aby ste boli schopní:

- Porozumieť kľúčovým konceptom
- Riešiť výzvy v čase digitálnej transformácie
- Plánovať a spravovať zdroje
- Používať informácie a technológie v rámci systému poskytovania hodnôt
- Využiť ITIL praktiky prispievajúce k riadeniu tokov vytvárajúcich pridanú hodnotu (nová služba a podpora užívateľov)
- Koordinovať, prioritizovať a štruktúrovať prácu a činnosti kľúčové pre poskytovanie podpory služieb

## Študijné materiály

Každý účastník kurzu dostane príručku v anglickom jazyku a ďalšie doplňujúce materiály. Výuka prebieha v českom alebo anglickom jazyku.

## Osnova kurzu

- Recap of basic concepts
- Professionalism in IT
- Role of information and technology
- The use of value stream
- Prioritizing and managing work
- Recap

## Certifikačná skúška

- Predpoklady: kandidát musí mať zloženú skúšku ITIL4 Foundation
- Jazyk skúšky - angličtina
- Bez možnosti použitia materiálov
- Skúška online
- 40 otázok s výberom zo 4 možností
- 70 % správnych odpovedí pre úspešné zloženie skúšky (28 zo 40)
- Dĺžka 90 min (+25 % pre kandidátov, ktorí majú angličtinu ako rodný jazyk)
- Bloomova taxonómia úroveň 2 a 3

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