



## معرفی دوره آموزشی

نام دوره: ITIL Foundation V3	نوع آموزش: کاربردی، عملی
مدرس: دکتر بابک هزاوه	طول دوره: ۱۶ ساعت (در ۲ روز)
<b>اهداف دوره:</b> هدف این دوره، آموزش کاربردی و عملی ITIL به صورت «میان رشته‌ای» براساس جدیدترین منابع موردتأیید AXELOS می‌باشد. بعد از شرکت در این دوره، شما مهارت طراحی، تحلیل و بهبود فرایندهای سازمانی منطبق بر ITIL را پیدا کرده و روی نحوه ایجاد ارتباط بین ساختار سازمانی با فرایندها، نحوه و تکنیک‌های پیاده‌سازی فرایندها در سازمان مسلط می‌شوید. همچنین آمادگی لازم جهت شرکت در آزمون و اخذ مدرک بین‌المللی ITIL را خواهید داشت.	
<b>محتوای دوره:</b> (براساس سیلابس رسمی AXELOS) <ul style="list-style-type: none"><li>• معرفی و آشنایی با اصطلاحات اصلی در ITIL</li><li>• تسلط بر مفاهیم ارزیابی بلوغ سازمان منطبق با ITIL</li><li>• تسلط بر مفاهیم چرخه عمر سرویس شامل:<ul style="list-style-type: none"><li>○ استراتژی سرویس</li><li>○ طراحی سرویس</li><li>○ انتقال سرویس</li><li>○ عملیات سرویس</li><li>○ بهبود سرویس</li></ul></li><li>• آمادگی برای آزمون بین‌المللی</li></ul>	
<b>پیش‌نیاز:</b> پیش‌نیاز ضروری برای این دوره وجود ندارد.	
<b>ابزارهای آموزشی مورداستفاده در دوره:</b> وایت برد، فایل ارائه (پاورپوینت)، پوسترهای چاپ‌شده ITIL و eTOM، کتاب کار (جزوه) شامل تمرینات و Case Study های طول دوره.	
<b>منابع مورداستفاده در دوره:</b> جهت تدوین کارگاه‌ها و تمرینات این دوره از مثال‌های واقعی سازمان‌های بزرگ ایرانی بهره گرفته شده است. همچنین برای تدوین مواد آموزشی و کتاب کار این دوره از منبع زیر کمک گرفته شده است:	
ITIL® and ISO/IEC 20000: A Practical Handbook, Published by AXELOS	

## برنامه دوره

روز دوم	روز اول
<p>۵ - انتقال سرویس</p> <p>۱-۵ تعریف انتقال سرویس</p> <p>۲-۵ الزامات انتقال سرویس</p> <p>۳-۵ فرایندهای انتقال سرویس</p> <p>۶- عملیات سرویس</p> <p>۱-۶ تعریف عملیات سرویس</p> <p>۲-۶ الزامات عملیات سرویس</p> <p>۳-۶ فرایندهای عملیات سرویس</p> <p>۷- بهبود مستمر سرویس</p> <p>۱-۷ تعریف بهبود مستمر سرویس</p> <p>۲-۷ الزامات بهبود مستمر سرویس</p> <p>۳-۷ فرایندهای عملیات سرویس</p> <p>۸- مقدمه‌ای بر eTOM</p> <p>۱-۸ آشنایی با eTOM</p> <p>کارگاه ۳ - ارتباط ITIL و eTOM</p> <p>۹- جاری‌سازی ITIL در سازمان</p> <p>۱-۹ تکنیک‌های جاری‌سازی</p> <p>۲-۹ مدیریت تغییر</p> <p>۱۰- جمع‌بندی آموزش‌ها، نکات موردنیاز در خصوص آزمون بین‌المللی، پرسش و پاسخ</p>	<p>۱ - معرفی و ضرورت</p> <p>۱-۱ تاریخچه، کاربردها و مسیر مدارک ITIL</p> <p>۲-۱ تعریف سرویس، Function و فرایند</p> <p>۳-۱ اتصال استراتژی به ITIL</p> <p>۴-۱ آشنایی با BSC</p> <p>۵-۱ ارزیابی بلوغ سازمانی برای جاری‌سازی فرایندها (CMMI)</p> <p>۲ - چرخه عمر سرویس</p> <p>۱-۲ معرفی چرخه عمر سرویس</p> <p>۲-۲ معرفی مختصر هر یک از فازهای چرخه عمر سرویس</p> <p>۳-۲ رویکرد PDCA</p> <p>۴-۲ ارتباط فرایندها و ساختار سازمانی (RACI)</p> <p>کارگاه ۱ - تمرین طراحی RACI Chart</p> <p>۳ - استراتژی سرویس</p> <p>۱-۳ تعریف استراتژی سرویس</p> <p>۲-۳ الزامات استراتژی سرویس</p> <p>۳-۳ فرایندهای استراتژی سرویس</p> <p>کارگاه ۲ - طراحی فرایندهای موردنیاز در استراتژی سرویس</p> <p>۴- طراحی سرویس</p> <p>۱-۴ تعریف طراحی سرویس</p> <p>۲-۴ الزامات طراحی سرویس</p> <p>۳-۴ فرایندهای طراحی سرویس</p>



این دوره آموزشی پیش از این بارها در سازمان‌های مختلف و موسسات آموزشی برگزار گردیده است. برای دریافت اطلاعات بیشتر می‌توانید از طریق زیر در ارتباط باشید.

تلفن: ۰۹۱۲۷۱۶۷۰۹۴ / ۴۴۲۹۲۵۰۴

وبسایت: [www.karokasb.org](http://www.karokasb.org)