



## معرفی دوره آموزشی

نام دوره: ITIL 4 Foundation	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 4 Foundation براساس جدیدترین نسخه ۲۰۱۹ به صورت «میان رشته‌ای» طبق 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> محتوای این دوره براساس سیلابس رسمی AXELOS تدوین شده و کلیه محتوای آموزشی آن نیز از منابع موردتأیید AXELOS می‌باشد.	
<b>پیش‌نیاز:</b> پیش‌نیاز ضروری برای این دوره وجود ندارد.	
<b>ابزارهای آموزشی مورد استفاده در دوره:</b> وایت برد، فایل ارائه (پاورپوینت)، پوسترهای چاپ‌شده ITIL و eTOM، کتاب کار (جزوه) شامل تمرینات، کوپیزها و Case Study های طول دوره.	

## برنامه دوره

روز دوم	روز اول
<b>Selected ITIL practices and key terms</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Service management practices</li><li>• General practices</li><li>• Technical practices</li></ul> <b>Using ITSM softwares</b> <b>Guide to pass the ITIL4 exams</b> <b>Q&amp;A</b> <b>Course Wrap-Up</b>	<b>Key Concepts of Service Management</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Value Creation, outcomes, costs and risks</li><li>• Services and service relationships</li><li>• The four dimensions</li><li>• The ITIL service value system</li><li>• The activities of the service value chain</li><li>• The nature and use of the guiding principles</li></ul>



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: ۲۸۴۲۲۴۷۲

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