



## معرفی دوره آموزشی

نام دوره: ITIL 4 Foundation	نوع آموزش: کاربردی، عملی
مدرس: دکتر بابک هزاوه	طول دوره: ۲۴ ساعت (در ۳ روز)
<b>اهداف دوره:</b> هدف این دوره، آموزش کاربردی و عملی ITIL 4 Foundation 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 Service Value System منطبق با ITIL</li><li>• تسلط کاربردی و عملی بر ۳۴ فرایند موردبحث در ITIL 4</li><li>• ارائه نمونه فرم‌ها و تجربیات عملی اجرایی</li><li>• آمادگی برای آزمون بین‌المللی با ارائه آزمون شبیه‌سازی شده</li></ul>	
<b>پیش‌نیاز:</b> پیش‌نیاز ضروری برای این دوره وجود ندارد.	
<b>ابزارهای آموزشی مورد استفاده در دوره:</b> وایت برد، فایل ارائه (پاورپوینت)، کتابچه شامل مفاهیم، تمرینات و Case Study های طول دوره.	
<b>منابع مورد استفاده 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 4 Foundation Handbook (2019). The Stationery Office, Published by AXELOS	

## برنامه دوره

روز سوم	روز دوم	روز اول
<p>۵- فرایندهای مدیریت سرویس و فنی</p> <p>۱-۵ آشنایی کاربردی و عملی با فرایندها و نحوه پیاده‌سازی آنها</p> <p>۲-۵ ارائه نمونه فرم‌ها و تجربیات اجرایی واقعی</p> <p>۶- برگزاری آزمون شبیه‌سازی شده ITIL</p> <p>۷- جمع‌بندی آموزش‌ها، نکات موردنیاز در خصوص آزمون بین‌المللی، پرسش و پاسخ</p>	<p>۴- فرایندهای General</p> <p>۱-۴ آشنایی کاربردی و عملی با فرایندها و نحوه پیاده‌سازی آنها</p> <p>۲-۴ ارائه نمونه فرم‌ها و تجربیات اجرایی واقعی</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>۲- مفاهیم</p> <p>۱-۲ مفاهیم خلق ارزش، خروجی، هزینه و ریسک</p> <p>۲-۲ مفاهیم ابعاد ارائه سرویس</p> <p>۳-۲ مفاهیم Service Value System</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: ۰۲۱-۲۸۴۲۲۴۷۲

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