

KÉPZÉSI PROGRAM

ITIL 4 – Ismerkedés a Szolgáltatásmenedzsmenttel tréning

KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program alapadatai

1.1.	Képzés megnevezése:	ITIL 4 – Ismerkedés a Szolgáltatásmenedzsmenttel tréning
1.2.	A képzés célja:	A képzési program célja a munkavállalói kompetenciák fejlesztése. A képzés további célja: A képzés célja, hogy a résztvevők megismerjék az ITIL 4 szolgáltatásmenedzsment keretrendszer alapelveit, fogalmait, valamint gyakorlati alkalmazását. A program során elsajátítják, hogyan lehet hatékonyan értéket teremteni IT-alapú szolgáltatásokkal a digitális korban. A cél, hogy a résztvevők sikeresen alkalmazzák az ITIL 4 elveit saját szervezetükben, optimalizálva a szolgáltatásmenedzsmentet és növelve az ügyfél-elégedettséget.
1.3.	A képzés célcsoportja:	A képzésen részt vehet mindenki, akinek az élethelyzete szükségessé teszi annak elvégzését, illetve lehetővé teszi. Bárki jelentkezhet, akinek érdeklődése, személyisége lehetővé teszi, kellően motivált az együttműködésre. Kiemelt célcsoport továbbá: a munkakeresők és munkavállalók számára, akik munkerő-piaci kompetenciájukban fejlődni kívánnak. A képzés további célcsoportja: • IT-szakemberek, akik a szolgáltatásmenedzsmenttel foglalkoznak • Vezetők és menedzserek, akik szeretnék fejleszteni szervezetük IT-szolgáltatásainak hatékonyságát • Akik az ITIL 4 Foundation vizsgára készülnek • Olyanok, akik szeretnék mélyebben megérteni az IT-szolgáltatások kezelésének és optimalizálásának módját
1.4.	A képzés során megszerezhető kompetenciák:	A résztvevő a képzés elvégzése után a következő kompetenciák birtokában lesz: A résztvevők képesek lesznek: • Ismeret az ITIL 4 keretrendszer alapelveiről és kulcsfogalmairól • Képesség az IT-szolgáltatások optimalizálására és hatékonyabb kezelésére • Gyakorlati tudás a szolgáltatási értékláncok működéséről és felépítéséről • Készség az ITIL 4 alapelveinek alkalmazására különféle szervezeti és üzleti környezetekben • Képesség az IT-szolgáltatásokhoz kapcsolódó költségek, kockázatok és értékek kezelésére • Ismeret a szolgáltatásokkal kapcsolatos szerepkörök és felelősségek hatékony kezeléséről

2. A képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételei

2.1.	Iskolai végzettség:	Nem szükséges
2.2.	Szakmai végzettség:	Nem szükséges
2.3.	Szakmai gyakorlat:	Nem szükséges

2.4.	Egészségügyi alkalmasság:	Nem szükséges
2.5.	Előzetesen elvárt ismeretek:	Nem szükséges
2.6.	Egyéb feltételek:	-

3. Tervezett képzési idő

3.1.	A képzés óraszám:	8 óra
3.2.	Megengedett hiányzás mértéke:	eljárás felnőttképzési szerződés szerint

4. A képzés tananyagegységei

	A képzés tananyagegységeinek megnevezése: ¹	Óraszám:
4.1.	ITIL 4 – Ismerkedés a Szolgáltatásmenedzsmenttel tréning	8 óra

4.1. Tananyagegység²

4.1.1.	Megnevezése: ³	ITIL 4 – Ismerkedés a Szolgáltatásmenedzsmenttel tréning
4.1.2.	Célja:	A tananyagegység célja a tananyagegységet sikeres elvégzők ismereteket szerezzenek a „ITIL 4 –Szolgáltatásmenedzsment” sajátosságairól.
4.1.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák:	A képzésben részt vevő online jelenlétét igénylő csoportos képzés: Frontális munka, egyéni munka, csoportos munka Továbbá: • Előadás és prezentáció • Interaktív megbeszélések és kérdezz-felelek • Gyakorlati példák elemzése • Játékos feladatok és valós szituációs gyakorlatok
4.1.4.	Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:	A képzési módszerek alkalmazkodnak a tananyag tartalmához, jellegéhez. A képzési módszerek: • Elméleti ismeretátadás • Csoportos feladatok • Esettanulmányok elemzése • Gyakorlati példák és esettanulmányok a mindennapi IT-szolgáltatásmenedzsmentből • Tréneri visszajelzések és tanácsadás
4.1.5.	Óraszám:	8
4.1.6.	Beszámítható óraszám: ⁴	0
4.1.7.	Tartalma:	1. Alapelvek és definíciók (1 óra) ○ Szolgáltatás definíciója, szolgáltatások jellemzői ○ Szolgáltatásokkal kapcsolatos szerepkörök, felelősségek ○ Értékteremtés, költségek, kockázatok ○ Szolgáltatási tevékenységek és együttműködés 2. Dimenziók (1,5 óra) ○ Szervezetek és emberek ○ Információ és technológia ○ Partnerek és szállítók

¹ A sorok száma bővíthető.

² A Tananyagegységeket bemutató alfejezetek száma a 4. pontban szereplő sorok számának megfelelően bővítendő.

³ Megegyezik az 5.1. sorban feltüntetett megnevezéssel

⁴ Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés órászámába beszámítható, egyéb esetben nem releváns.

		- o Értékláncok és folyamatok, külső tényezők (PESTLE modell) 3. Szolgáltatási értékrendszer (1 óra) - o Szolgáltatási értékrendszer elemei 4. Irányelvek (1,5 óra) - o Fókuszban az érték - o Használjuk fel, amit lehet - o Fokozatos haladás visszajelzésekkel - o Együttműködés, átláthatóság - o Egyszerűség és gyakorlatiasság - o Optimalizálás és automatizálás 5. Szolgáltatási értéklánc (1 óra) - o Szolgáltatási értéklánc felépítése, működése 6. Legfontosabb praktikák (1,5 óra) - o Incident Management, Change Enablement, Service Request Management 7. További praktikák (0,5 óra) - o Monitoring, Problem Management, Service Continuity Management
4.1.8.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás.

5. Csoportlétszám

5.1	Maximális csoportlétszám: ⁵ (fő)	500 fő
-----	---	--------

6. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

6.1.	A képzéshez záró (szummatív) értékelés kapcsolódik. A záró feladat egy 10 kérdéses online teszt. A záróteszt minősítése: Megfelelt: 80%, vagy felett (8, vagy több jó válasz) Nem megfelelt: kevesebb, mint 80% (7, vagy kevesebb jó válasz)
------	--

7. A képzés zárása

7.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás megnevezése:	TANÚSÍTVÁNY 2013. évi LXXVII. törvény 13/B. § 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 22. § (1)
7.2.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei:	A tréning elvégzéséről szóló tanúsítvány kiadásának feltétele a tréningen való részvétel, valamint a záróvizsgán „Megfelelt” minősítés megszerzése.

8. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

8.1.	Személyi feltételek:	Személyi feltételek: A jelen képzési program alapján indított képzés indításakor érvényes jogszabályi előírásoknak megfelelően kell biztosítani a személyi feltételeket:
------	----------------------	--

⁵ Zárt rendszerű elektronikus távoktatás esetén nem releváns.

		A képzés szakmai tartalmának megfelelő felsőfokú iskolai végzettség és legalább 3 év, szakirányú szakmai gyakorlat vagy a képzés szakmai tartalmának megfelelő középfokú iskolai végzettség és 5 év szakirányú szakmai gyakorlat.
8.2.	Személyi feltételek biztosításának módja:	Az oktatót a képző intézmény foglalkoztatja munkaszerződéssel, megbízási szerződéssel vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel.
8.3.	Tárgyi feltételek:	• intézmény részéről: a képzési program megvalósításához szükséges számítástechnikai eszközök, internetelérés, alkalmazott szoftverek; • képzésben résztvevő részéről: a képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközök (például laptop/személyi számítógép/tablet/okostelefon, mikrofon, webkamera) és internetelérés.
8.4.	Tárgyi feltételek biztosításának módja:	A képzéshez szükséges tárgyi feltételek, eszközök meglétét a felnőttképző tulajdonjog, használati jog, bérleti jogviszony vagy egyéb használatra irányuló jogviszony alapján biztosítja. A képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközöket és internetelérést a képzésben résztvevő saját eszközeként biztosítja.
8.5.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek:	-
8.6.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek biztosításának módja:	-

Budapest, 2025. 12.05.