

PROGRAMMAS "ITIL4 PAMATKURSS" AR CERTIFIKĀCIJU APRAKSTS				
Sasniedzamais mācīšanās rezultāts	Temats	Apakštemats/Saturs/Aktivitātes	Paredzētais stundu skaits	Izmantojamās mācību metodes
Dalībnieki saprot mācību mērķus un dalās pieredzē	Ievads un iepazīšanās	Mērķi, saturs, gaidāmie rezultāti; Dalībnieku lomas un pieredze ITIL (īsi ievades teikumi).	30 min	Lekcija Pieredzes apmaiņa ar kolēģiem
Izprot ITL izcelsmi un vietu kopējā IKT pārvaldības ekosistēmā	Ievads ITIL 4	Ievads ITIL un ITIL salīdzinājums ar citiem IKT pārvaldības ietvariem.	2	Lekcija
Izprot ITIL 4 pakalpojumu pārvaldības galveno jēdzienu definīcijas. Izprot vērtības radīšanas pamatjēdzienus un pakalpojumu attiecību jēdzienus; Spēj izmantot RACI modeli.	Pakalpojumu pārvaldības galvenie jēdzieni	Definīcijas un galvenie jēdzieni: Pakalpojums · Lietderība (Utility) · Garantija (Warranty) · Klients · Lietotājs · Pakalpojumu pārvaldība · Sponsors; Izmaksas · Vērtība · Organizācija · Rezultāts · Izvade · Risks · Lietderība · Garantija; Pakalpojuma piedāvājums · Pakalpojumu attiecību pārvaldība · Pakalpojuma nodrošināšana · Pakalpojuma patērēšana; RACI metodes izmantošana pakalpojumu pārvaldībā. Individuālais darbs: Vērtības definēšana brīvi izvēlētam pakalpojumam; Izvēlēta pakalpojuma vērtības prezentācija un diskusija; Grupu darbs: Divu pakalpojumu definēšana (viens IKT pakalpojums);	5,5	Lekcija Individuālais darbs Grupu darbs Gadījumu analīze Pārbaudes jautājumi, atgriezeniskā saite Diskusijas

		Pakalpojuma prezentācija un diskusija; RACI metodēs izmantošana pakalpojumu izmaiņu vadībā; RACI matricas prezentācija un diskusija. Gadījumu analīze: Pakalpojuma piedāvājumi (Avio līnijas, mobilie sakari, darbstacijas). Pārbaudes jautājumi: Pārbaudes jautājumi un diskusija ar grupas dalībniekiem par tiem.		
Izprot pamatprincipu raksturu, lietojumu un savstarpējo mijiedarbību; Spēj ar piemēriem skaidrot katra pamatprincipa praktisko pielietošanu.	ITIL pamatprincipi	7 ITIL definētie pamatprincipi: – Fokusēties uz vērtību; – Sākt tur, kur esi; – Virzīties iteratīvi, saņemot atgriezenisko saiti; – Sadarboties un veicināt caurspīdīgumu; – Domāt un darboties visaptveroši (holistiski); – Paturēt vienkāršu un praktisku pieeju; – Optimizēt un automatizēt. Pamatprincipu savstarpējā mijiedarbība un praktiskā pielietošana, veidojot efektīvu pakalpojumu pārvaldības kultūru organizācijā. Grupu darbs: – Katra pamatprincipa piemērošana grupas IKT pakalpojuma piegādes procesa ietvarā; – Pamatprincipu piemērošanas prezentācija un diskusija. Gadījumu analīze - Organizāciju pamatprincipu piemēru analīze.	2,5	Lekcija Grupu darbs Gadījumu analīze Pārbaudes jautājumi, atgriezeniskā saite Diskusijas

		Pārbaudes jautājumi - Pārbaudes jautājumi un diskusija ar grupas dalībniekiem par tiem.		
Izprot četras pakalpojumu pārvaldības dimensijas. Pielietot 4 dimensiju modeli pakalpojumu pārvaldības kontekstā.	Pakalpojumu pārvaldības dimensijas	Pakalpojumu pārvaldības dimensijas: — Organizācijas un cilvēki; — Informācija un tehnoloģijas; — Partneri un piegādātāji; — Vērtības plūsmas un procesi; Ārējā vide un tās ietekme uz pakalpojumu pārvaldību. Pamatprincipu savstarpējā mijiedarbība un praktiskā pielietošana, veidojot efektīvu pakalpojumu pārvaldības kultūru organizācijā. Grupu darbs: — Katras dimensijas piemērošana grupas IKT pakalpojuma piegādes procesa ietvarā; — Ārējās vides ietekme uz grupas IKT pakalpojuma piegādes procesu; — prezentācija un diskusija. Pārbaudes jautājumi: Pārbaudes jautājumi un diskusija ar grupas dalībniekiem par tiem.	2,5	Lekcija Grupu darbs Gadījumu analīze Pārbaudes jautājumi, atgriezeniskā saite
Spēj aprakstīt ITIL pakalpojumu vērtības sistēmu	ITIL pakalpojumu vērtības sistēmas (SVS) mērķi un sastāvdaļas	Pakalpojumu vērtības sistēmas struktūra un galvenie elementi. Pārbaudes jautājumi: Pārbaudes jautājumi un diskusija ar grupas dalībniekiem par tiem.	30 min	Lekcija Pārbaudes jautājumi, atgriezeniskā saite
Izprot vērtības ķēdes savienoto dabu un atbalstu vērtības plūsmām. Spēj noteikt katras vērtības ķēdes aktivitātes veida mērķi.	Pakalpojumu vērtības ķēdes aktivitātes un to savstarpējā mijiedarbība	Aktivitāšu plūsmas un ķēdes un kā tās veido kopējo pakalpojumu vērtību. Aktivitāšu veidi: — Plānošana; — Pilnveide; — Iesaiste;	2	Lekcija Grupu darbs Gadījumu analīze Pārbaudes jautājumi, atgriezeniskā saite

		– Izveide & ieviešana; – Iegāde / izstrādāšana; – Piegāde & atbalsts. Gadījumu analīze aktivitāšu plūsmām: – GDPR pielāgojumu ieviešana risinājumā; – Sakaru incidenta risināšana. Grupu darbs: – Aktivitāšu plūsmas izveidošana un aktivitātes tipa identificēšana izmaiņas ieviešanā un incidenta risināšanā grupas IKT pakalpojuma piegādes procesa ietvarā; – prezentācija un diskusija. Pārbaudes jautājumi: Pārbaudes jautājumi un diskusija ar grupas dalībniekiem par tiem.		
Spēj identificēt un pārzin 34 ITIL prakses un to mērķus. Spēj saistīt ar IT pakalpojumu pārvaldību prakses un izprot prakses un to pielietojumu.	ITIL prakšu mērķi un atslēgas termini	Vispārējās vadības prakses (General Management Practices): – Arhitektūras pārvaldība – Patstāvīgā pilnveide – Informācijas drošības pārvaldība – Zināšanu pārvaldība – Mērījumi un atskaišu sagatavošana – Organizācijas pārmaiņu pārvaldība – Portfeļa pārvaldība – Projekta pārvaldība – Attiecību pārvaldība – Risku pārvaldība – Pakalpojumu finanšu pārvaldība – Stratēģijas pārvaldība – Piegādātāju pārvaldība – Personāla un talantu pārvaldība Pakalpojumu pārvaldības prakses (Service Management Practices): – Pieejamības pārvaldība – Biznesa analīze	22	Lekcija Gadījumu analīze Pārbaudes jautājumi, atgriezeniskā saite

		— Jaudas un veiktspējas pārvaldība — Izmaiņu iespējošana — Incidentu pārvaldība — IT aktīvu pārvaldība — Uzraudzības un notikumu pārvaldība — Problēmu pārvaldība — Laidienu pārvaldība — Pakalpojumu kataloga pārvaldība — Pakalpojumu konfigurācijas pārvaldība — Pakalpojumu nepārtrauktības pārvaldība — Pakalpojumu dizains — Pakalpojumu dienests — Pakalpojumu līmeņu pārvaldība — Pakalpojuma pieprasījumu pārvaldība — Pakalpojumu validācija un testēšana Tehniskās pārvaldības prakses (Technical Management Practices): — Izvietošanas pārvaldība — Infrastruktūras un platformu pārvaldība — Programmatūras izstrāde un pārvaldība Gadījumu analīze: Prakšu piemēru analīze. Pārbaudes jautājumi: Pārbaudes jautājumi un diskusija ar grupas dalībniekiem par tiem.		
Iegūst vērtējumu par apgūto	Zināšana pārbaude	Pārbaudījums (40 jautājumi)	2	Pārbaudījums
Train the trainer sadaļa 8h				
Dalībnieki saprot mācību mērķus un dalās pieredzē	Ievads	Mērķi, saturs, gaidāmie rezultāti; Dalībnieku lomas un pieredze ITIL (īsi ievades teikumi).	30 min	Lekcija Diskusija

Spēj pielietot pieaugušo mācīšanās principus ITIL 4 kursa vadībā Atpazīst dažādus mācību stilus un pielāgot savu pieeju	Mācību vadīšana un pieaugušo mācīšanās principi	Kā mācās pieaugušie. Praktiski piemēri, kā pielāgot ITIL tēmas dažādu mācību stilu dalībniekiem Refleksija par iepriekšējo pasniegšanas pieredzi (ja tāda ir) un mācību izaicinājumiem	30 min	Lekcija Diskusija Refleksija
Spēj izvēlēties atbilstošas mācību metodes Pamatot izvēlēto aktivitāšu sasaisti ar sasniedzamajiem rezultātiem	Mācību rezultātu sasaiste ar metodēm	Mācību rezultātu un mērķu noteikšana Kā sasaistīt teorētiskos rezultātus ar mācību metodēm Grupas darbs	20 min	Lekcija Diskusija
Spēja vadīt nodarbību ar jautājumu un atbilžu sesiju	Darbs ar auditoriju, jautājumu vadība	Jautājumu vadības tehnika ar auditoriju	25 min	Lekcija Diskusija
Spēj izvēlēties atbilstošas novērtējuma metodes	Novērtēšana un atgriezeniskā saite mācību laikā	Atgriezeniskās saites formāti	25 min	Lekcija
Izprot ITIL kursa pasniegšanas galvenos aspektus Izprot ITIL 4 pamatkursa eksaminējamo apjomu.	Kursa kopējais pārskats	Pārskats par ITIL pamatkursa tēmām no pasniegšanas un eksāmena perspektīvas. Dalībnieku prezentācijas.	4,1	Lekcija Individuālie darbi, prezentācija
Pārzin ITIL 4 sertifikācijas struktūru Pārzin ITIL 4 pamatkursa eksāmena struktūru un formātu.	ITIL 4 Eksāmena informācija	ITIL sertifikācijas shēma un principi; ITIL 4 pamatkursa eksāmena saturs; ITIL 4 eksāmena un jautājumu forma	1	Lekcija, diskusijas, pārbaudes jautājumi