



Formāts

Jaukta tipa: klātienes un tiešsaistes lekcijas

Pasniedzēji – nozares vadošie eksperti



Āris Dzērvāns

Iekšlietu ministrijas
Informācijas centra priekšnieks



Armīns Martinsons

Vadošais tehnisko produktu vadītājs
centralizētajai karšu autorizācijas sistēmai Eiropā
uzņēmumā "Circle K"

Kāpēc piedalīties?

Piedaloties diskusijās un pildot praktiskos uzdevumus, mācību dalībnieki gūs izpratni, jaunas zināšanas un nepieciešamās prasmes, lai ieviestu un pielāgotu ITIL pamatprakses savas organizācijas pakalpojumu pārvaldības procesos.

Programmas mērķis

Veidot padziļinātu izpratni un attīstīt praktiskās iemaņas par ITIL®4 pieeju un rīku izmantošanu, lai uzlabotu un attīstītu pakalpojumu procesus, to sniegumu un kvalitāti.

Mērķauditorija

Publiskajā pārvaldē nodarbinātie, kas iesaistīti pakalpojumu pārvaldībā (iestādes pakalpojumu kopuma vadītāji, pakalpojumu vadītāji, metodiķi un kvalitātes vadītāji).
No iestādes aicinām pieteikties vismaz 2 dalībniekus.

Nosacījumi dalībai

Divi iestādes pārstāvji, kuru darbs saistīts ar pakalpojumu pārvaldību (piemēram, pakalpojumu kopuma vadītājs, pakalpojuma vadītājs, metodiķis).
Angļu valodas zināšanas (nepieciešamas eksāmena kārtīšanai).
Gatavība kārtot sertifikācijas eksāmenu un dalīties zināšanās iestādes mērogā.

Mācību programma

ITIL®4 pamatkurss

Šis kurss ir paredzēts tiem, kuri savā profesionālajā darbībā vēlas izmantot ITIL®4 ietvaru, uzlabojot un attīstot gan pakalpojumus, gan pakalpojumu pārvaldības procesus, to sniegumu un kvalitāti.

Mācību ietvaros ir iespējams apgūt galvenās ITIL®4 prakses, principus un procesu modeļus pakalpojumu pārvaldības kvalitātes nodrošināšanai.

Mācību ietvaros tiks sagatavoti iekšējie treneri, kas spēs ITIL pamatkursu pasniegt iestādes ietvaros, tādējādi ceļot kopējās iestādes pakalpojumu pārvaldības kompetences.

Programmas galvenās tēmas

- Ievads ITIL4;
- Pakalpojumu pārvaldības galvenie jēdzieni;
- ITIL 4 pamatprincipi:
 - Pamatprincipu lietojumi, mijiedarbība, praktiskā pielietošana.
- Pakalpojumu pārvaldības dimensijas:
 - Organizācijas un cilvēki;
 - Informācija un tehnoloģijas;
 - Partneri un piegādātāji;
 - Vērtības plūsmas un procesi.
- Pakalpojumu vērtības ķēdes aktivitātes un to savstarpējā mijiedarbība:
 - Pakalpojuma/servisa vērtību sistēma;
 - Ieguldījumi un produktivitāte pakalpojumu vērtību ķēdei;
 - Vadības principu raksturs un pielietojums;
 - Praktisko uzdevumu pildīšana un diskusijas.
- ITIL prakšu mērķi un atslēgas termini;
- Sagatavošanās eksāmenam.

Programmas ieguvumi

- Prasme pielietot ITIL principus IT pakalpojumu pārvaldībā un vadībā.
- Veidot efektīvu pakalpojumu pārvaldības kultūru organizācijā.
- Iegūt ITIL®4 starptautiski atzītu sertifikātu (nokārtojot eksāmenu).
- Pēc mācību noslēguma dalībniekam tiks izsniegts kupons sertifikācijas eksāmena kārtīšanai. Kupons ir derīgs 3 mēnešus no tā izsniegšanas brīža un šajā laika periodā jānokārto sertifikācijas eksāmens.



Vietu skaits mācībās ir ierobežots, dalībnieku atlase tiks veikta, ņemot vērā atbilstību dalības nosacījumiem.

