

Objectifs

À la fin de ce cours, les **participants** : Auront conscience des conditions et des détails pratiques de l'examen de « Gestionnaire de Services IT » (IT Service Manager Certificate) Auront revu les points importants, les concepts et les diagrammes de la Gestion de Services Seront prêts pour l'examen.

Participants

Le cours est destiné aux personnes souhaitant préparer la **certification**.

Prérequis

Suivi des cours de la certification.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Préparation à la Certification ITIL

2 jours - 14 heures

Objectifs

À la fin de ce cours, les participants : Auront conscience des conditions et des détails pratiques de l'examen de « Gestionnaire de Services IT » (IT Service Manager Certificate) Auront revu les points importants, les concepts et les diagrammes de la Gestion de Services Seront prêts pour l'examen.

Participants

Le cours est destiné aux personnes souhaitant préparer la certification.

Prérequis

Suivi des cours de la certification.

Profil de l'intervenant

Préparation à la Certification ITIL



2 jours - 14 heures

Code formation : log-

www.adhara.fr

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Premier jour

Consiste en deux examens-tests de trois heures à livres fermés.

Le matin couvre le programme du Soutien des Services (Service Support)

L'après-midi la Fourniture des Services (Service Delivery).

Les questions d'examen sont corrigées pour le lendemain.

Deuxième jour

Est consacré à la correction de l'examen-test servant de base à la révision des onze disciplines d'ITIL.

Sujets

L'examen-test couvre les onze disciplines de la Gestion des Services ITIL.

Révision des points clés dans chacune des onze disciplines de la Gestion des Services ITIL.

Explication des règles d'examen de manière à ce que le candidat se rende compte des conditions dans lesquelles l'examen se déroule.

Techniques d'examen et derniers conseils.

1101