

ITIL Foundations



Zeitnahe, bundesweite Starttermine



GFN-Erfolgsgarantie²



> 95 % Integrationsquote³

Unser modulares Kurssystem bietet dir unzählige Möglichkeiten, dich weiterzubilden – und zwar ganz nach deinem Bedarf. Gerne helfen dir unsere Berater:innen bei der Auswahl und Kombination geeigneter Kurse. Wir nehmen uns Zeit für dich und schauen, welche Weiterbildung zu dir und deinen Zielen passt. Den Bedarf des Arbeitsmarkts haben wir dabei immer mit im Blick. Gemeinsam stellen wir deinen persönlichen Lehrplan mit zeitnahem Einstiegstermin zusammen – und du startest schnell und unkompliziert in deine Wunsch-Weiterbildung.

Dauer

mehr als 1 Monat bis 3 Monate

Kursinhalt

Inhalte auf einen Blick: Zentrale Konzepte des Service-Managements, Die vier Dimensionen des Service-Managements, ITIL Servicewertsystem (SVS), ITIL Grundprinzipien, Wertströme und Aktivitäten

Die ITIL Foundation Weiterbildung bietet eine fundierte Einführung in die Grundlagen des IT Service Managements und bereitet Teilnehmer auf verschiedene Berufsfelder vor. Typische Berufe nach Abschluss der ITIL Foundation sind Service Manager, IT-Projektleiter und Prozessberater. Innerhalb der ITIL Foundation werden wesentliche Fähigkeiten in den Bereichen Kommunikation und Konfliktmanagement erlernt, die in vielen IT-Positionen unerlässlich sind. Die ITIL Foundation vermittelt zudem Kenntnisse in DevOps, die für IT-Projektleiter und technische Berater nützlich sind. Absolventen der ITIL Foundation Maßnahme können ihr erworbenes Wissen nutzen, um in ihrer Karriere als IT-Koordinator oder Business Analyst Fortschritte zu erzielen.

Kommunikation und Konfliktmanagement

Kommunikation

- › Modelle der Kommunikation
- › Umgang mit Emotionen in der Kommunikation
- › Selbstsicher kommunizieren
- › Nähe schaffen, Gesprächsblockaden lösen
- › Grenzen erkennen, kommunizieren und verteidigen
- › Argumentationen und Diskussionen



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



- › Fragetechniken
- › Manipulationstechniken

Konfliktmanagement

- › Kommunikationsstörungen verstehen und vermeiden
- › Konflikte
- › gewaltfreie Kommunikation
- › gekonnt kontern
- › Konfliktgespräche
- › Gespräche lenken, Konfliktsituationen meistern
- › Lösungsorientiert kommunizieren
- › Konfliktmanagement: Umgang mit Störungen und Aggressionen

IT-Projektleiter mit ITIL Foundation und DevOps Zertifizierung**ITIL® 4 Foundation**

- › Zentrale Konzepte des Service-Managements
- › Die vier Dimensionen des Service-Managements
- › Das ITIL® Servicewertsystem (SVS)
- › ITIL® Grundprinzipien
- › (SVS) Governance
- › (SVS) Wertströme und Aktivitäten
- › Praxis-Planspiel
- › Prüfungsvorbereitung und Prüfung

DevOps Foundation

- › DevOps-Grundlagen - Dringlichkeit und aktuelle Herausforderungen
- › DevOps-Prinzipien - Wichtige Prinzipien und Konzepte
- › DevOps Key Practices - Prozesse und Verfahren
- › Praktische Anwendung von DevOps - Technologie und Automation

Die Inhalte bieten eine umfassende Grundlage für die ITIL Foundation. Die Integration von Kommunikation und DevOps sorgt für vielseitige Fähigkeiten.



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



Voraussetzungen

- › Grundlegende PC-Anwenderkenntnisse
- › Gute Deutschkenntnisse
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch
- › Gute Englischkenntnisse
- › Gute schriftliche Ausdrucksfähigkeit

Zielgruppe

- › Arbeitssuchende Fach- und Führungskräfte, die ihre Kommunikations- und Konfliktlösungsfähigkeiten erweitern möchten
- › Arbeitssuchende Fach- und Führungskräfte aus IT-Organisationen oder IT-nahen Abteilungen
- › Arbeitssuchende Projektmitarbeiter:innen, die ihre Kenntnisse erweitern und dies mit international anerkannten Zertifikaten belegen möchten
- › Quer- und Wiedereinsteigende, sich rehabilitierende Personen sowie Hochschulabgänger:innen mit oder ohne Abschluss, die eine Zusatzqualifikation für ihren beruflichen (Wieder-)Einstieg erwerben möchten

Abschluss

Trägerinterner Abschluss: GFN-Zertifikat, International anerkanntes Zertifikate: ITIL® 4 Foundation Certificate in IT Service Management, DevOps Foundation



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte

