

Szkolenie: ITIL®
ITIL® Foundation (Version 5)



DOSTĘPNE TERMINY

2026-05-25 | 2 dni | Warszawa / Wirtualna sala

Cel szkolenia:

Rozwijaj swoją karierę w zarządzaniu usługami IT dzięki oficjalnemu kursowi ITIL®, opracowanemu przez twórców ITIL®: **kurs i voucher na egzamin - wszystko w jednym pakiecie!**

ITIL® Foundation (Wersja 5) wprowadza uczestników w kluczowe zagadnienia związane z zarządzaniem cyfrowymi produktami i usługami oraz ustanawia wspólny język dla efektywnego działania organizacji. Kurs obejmuje przegląd ram ITIL, w tym jej zasady przewodnie, podstawowe modele i kluczowe koncepcje oraz wyjaśnia, jak te elementy są wykorzystywane do tworzenia, dostarczania i ciągłego doskonalenia produktów i usług. ITIL Foundation (Wersja 5) pozwala zrozumieć, jak wartość jest współtworzona poprzez skuteczne zarządzanie produktami i usługami oraz jak organizacje wdrażają wytyczne ITIL, by poprawiać wyniki, współpracę i efektywność. Kurs pokazuje również, jak ramy ITIL ewoluowały, by wspierać nowoczesne technologie, analitykę danych, automatyzację, sztuczną inteligencję i współczesne metody pracy, pozostając jednocześnie elastycznymi wobec różnych kontekstów organizacyjnych i poziomów dojrzałości.

Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił:

- Zrozumieć kluczowe pojęcia zarządzania cyfrowymi produktami i usługami
- Zrozumieć relacje usługowe
- Poznać cztery wymiary zarządzania produktami i usługami ITIL
- Poznać system wartości ITIL (ITIL VS)
- Zrozumieć, w jaki sposób zasady przewodnie ITIL pomagają organizacji przyjmować i dostosowywać zarządzanie usługami
- Poznać model cyklu życia produktu i usługi ITIL oraz działania w łańcuchu wartości
- Poznać praktyki zarządzania ITIL
- Zrozumieć korzyści z mapowania i zarządzania strumieniami wartości
- Zrozumieć, jak sztuczna inteligencja wpływa na ITIL, czym jest zarządzanie AI oraz jak ITIL integruje się z innymi metodykami (PRINCE2® i DevOps)

Grupa docelowa

Szkolenie przeznaczone jest przede wszystkim dla:

- Osób dostarczających cyfrowe produkty lub usługi klientom
- Specjalistów biznesowych na wszystkich poziomach
- Kierowników usług, właścicieli produktów i liderów zespołów
- Klientów i użytkowników zaangażowanych w dostarczanie lub korzystanie z cyfrowych produktów lub usług
- Osób chcących wdrożyć lub zrozumieć praktyki zarządzania usługami opartymi na ITIL

Plan szkolenia:

- Moduł 1: Kluczowe pojęcia i definicje ITIL
 - Zarządzanie produktami i usługami
 - Doświadczenie, strategia i transformacja
 - Oferty usługowe
 - Współtworzenie wartości
 - Relacje usługowe
- Moduł 2: Cztery wymiary zarządzania produktami i usługami ITIL
 - Wprowadzenie do czterech wymiarów ITIL
 - Czynniki wewnętrzne i zewnętrzne
- Moduł 3: Cykl życia produktów i usług ITIL
 - Wprowadzenie do cyklu życia produktów i usług ITIL
 - Cel i zakres działań w cyklu życia
- Moduł 4: System wartości ITIL
 - Elementy systemu wartości ITIL
 - Zasady przewodnie ITIL
 - Ład korporacyjny (governance)
 - Łańcuch wartości
 - Praktyki zarządzania
 - Model ciągłego doskonalenia ITIL
- Moduł 5: Identyfikacja, mapowanie i zarządzanie strumieniami wartości
 - Kluczowe pojęcia mapowania i zarządzania strumieniami wartości
 - Zastosowanie strumieni wartości
 - Cel mapowania strumieni wartości

- Moduł 6: ITIL i sztuczna inteligencja
 - Wprowadzenie do sztucznej inteligencji
 - Zarządzanie AI w ITIL
- Moduł 7: ITIL i inne metodyki
 - ITIL i DevOps
 - ITIL i PRINCE2

Wymagania:

Nie ma żadnych formalnych wymagań wstępnych przed kursem ITIL® Foundation (Wersja 5). Doświadczenie w pracy w IT lub współpracy z IT będzie jednak pomocne.

Poziom trudności



Certyfikaty:

Każdy uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu akredytowanego szkolenia.

Każdy uczestnik szkolenia ITIL® Foundation (Wersja 5) otrzymuje voucher na egzamin online. Po zdaniu egzaminu uczestnik otrzymuje międzynarodowy certyfikat ITIL® Foundation (Wersja 5).

Informacje o egzaminie:

- Materiały dozwolone: brak

Jest to **egzamin z zamkniętym dostępem do materiałów**. Oficjalna książka ITIL Foundation (Wersja 5) służy do nauki, ale NIE może być używana podczas egzaminu.

- Czas trwania egzaminu: 60 minut

Osoby zdające egzamin w języku innym niż ojczysty lub języku innym niż posługują się w pracy, mogą otrzymać dodatkowe 25% czasu, czyli w sumie 75 minut.

- Liczba punktów: 40

Egzamin zawiera 40 pytań, każde za 1 punkt. Brak punktów ujemnych.

- Próg zaliczenia: 26 punktów

Aby zdać egzamin, należy uzyskać 26 poprawnych odpowiedzi (65%).

- Poziom wg Blooma (BL): BL 1 i 2

Poziom Blooma określa rodzaj myślenia potrzebny do odpowiedzi na pytania. Na poziomie 1 wymagane jest przypomnienie informacji o ITIL, na poziomie 2 – zrozumienie tych zagadnień.

- Typy pytań: Standardowe, Negatywne, Brakujące słowo(a), Listy

Wszystkie pytania mają formę wielokrotnego wyboru.

Pytania „standardowe” mają wstęp i cztery propozycje odpowiedzi.

Pytania „negatywne” to pytania standardowe z negatywnie sformułowanym wstępem.

W pytaniach „brakujące słowo(a)” w zdaniu brakuje słowa lub słów, które należy wybrać spośród czterech opcji.

W pytaniach „lista” podana jest lista czterech stwierdzeń, z której należy wskazać dwa poprawne.

Prowadzący:

Autoryzowany trener PeopleCert

Informacje dodatkowe:

ITIL® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do firmy AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.