Szkolenie: ITIL®
ITIL® Foundation (Version 5)

PeopleCert

DOSTĘPNE TERMINY

2026-12-12 | 2 dni | Wirtualna sala
2026-12-21 | 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)

Compendium Centrum Edukacyjne Spółka z o.o.
ul. Tatarska 5, 30-103 Kraków, tel.: (12) 298 47 77
ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa, tel.: (22) 417 41 70

BNP Paribas Bank Polska S.A.
Oddział w Warszawie
Nr konta: PL 20 1600 1462 1853 6451 3000 0001

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

Compendium Centrum Edukacyjne Spółka z o.o.
ul. Tatarska 5, 30-103 Kraków, tel.: (12) 298 47 77
ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa, tel.: (22) 417 41 70

BNP Paribas Bank Polska S.A.
Oddział w Warszawie
Nr konta: PL 20 1600 1462 1853 6451 3000 0001

- 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%).

Compendium Centrum Edukacyjne Spółka z o.o.
ul. Tatarska 5, 30-103 Kraków, tel.: (12) 298 47 77
ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa, tel.: (22) 417 41 70

BNP Paribas Bank Polska S.A.
Oddział w Warszawie
Nr konta: PL 20 1600 1462 1853 6451 3000 0001

- 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.

Compendium Centrum Edukacyjne Spółka z o.o.
ul. Tatarska 5, 30-103 Kraków, tel.: (12) 298 47 77
ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa, tel.: (22) 417 41 70
BNP Paribas Bank Polska S.A.
Oddział w Warszawie
Nr konta: PL 20 1600 1462 1853 6451 3000 0001