Szkolenie: ITIL®
ITIL® 4 Foundation

PeopleCert

DOSTĘPNE TERMINY

2026-11-17 | 2 dni | Warszawa / Wirtualna sala
2026-12-08 | 2 dni | Kraków / Wirtualna sala

Cel szkolenia:

Rozwiń swoją karierę w zarządzaniu usługami IT dzięki oficjalnemu kursowi ITIL, przygotowanemu przez twórców ITIL®: **kurs i voucher egzaminacyjny w pakiecie!**

Celem kwalifikacji ITIL® 4 Foundation jest przedstawienie kandydatom procesu zarządzania nowoczesnymi usługami opartymi na technologii informatycznej, wyjaśnienie im popularnej terminologii i kluczowych koncepcji oraz pokazanie, jak mogą udoskonalić pracę indywidualnych pracowników oraz całej organizacji dzięki wytycznym ITIL® 4. Co więcej, wspomniana wyżej kwalifikacja zapewni kandydatowi zrozumienie metodyki zarządzania usługami ITIL® 4 oraz sposobu, w jaki się rozwinęła, aby objąć nowoczesne technologie i sposoby pracy.

Egzamin ITIL® 4 Foundation ma na celu ocenę, czy kandydat posiada wiedzę o metodyce zarządzania usługami ITIL® 4 oraz wykazuje jej zrozumienie w stopniu wystarczającym (zgodnie z opisem w poniższym sylabusie) do otrzymania certyfikatu ITIL® 4 Foundation. Certyfikat ITIL® 4 Foundation jest niezbędny do uzyskania wyższych kwalifikacji ITIL® 4 i stanowi ocenę zdolności kandydata do zastosowania znajomości odpowiednich elementów metody ITIL® w praktyce.

Dlaczego wybrać ITIL®?

- ITIL® jest uznanym w branży standardem - pokaż swoją zdolność do doskonałego zarządzania usługami IT oraz wykonywania kluczowych zadań w tej dziedzinie.
- Pierwszy wybór pracodawców - certyfikuj się w zakresie zarządzania usługami IT, co sprawi, że staniesz się preferowanym kandydatem do ról związanych z zarządzaniem i wsparciem IT.
- Nowe możliwości kariery - rozwijaj swoją karierę w dziedzinie IT dzięki certyfikacji ITIL®, otwierając sobie drzwi do nowych stanowisk i innowacyjnych możliwości w dynamicznym środowisku technologicznym

Grupa docelowa

- Osoby na początku swojej drogi w zarządzaniu usługami
- Menedżerowie ITSM oraz przyszli menedżerowie ITSM
- Osoby pracujące w innych obszarach IT z silnym powiązaniem z dostarczaniem usług
- Posiadacze kwalifikacji ITIL®, którzy chcą zaktualizować swoją wiedzę

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

Plan szkolenia:

- Wprowadzenie
  - Zarządzanie usługami IT w nowoczesnym świecie
  - ITIL® 4
  - Struktura korzyści z metody ITIL® 4
- Kluczowe koncepcje zarządzania usługami
  - Wartość i współtworzenie wartości
  - Organizacje, dostawcy usług, korzystający z usług i inni interesariusze
  - Produkty i usługi
  - Relacje usługowe
  - Wartość: rezultaty, koszty i ryzyko
- Cztery wymiary zarządzania usługami
  - Organizacje i ludzie
  - Informacje i technologie
  - Partnerzy i dostawcy
  - Strumienie wartości i procesy
  - Czynniki zewnętrzne
- System wartości usług ITIL®
  - Omówienie systemu wartości usług
  - Szansa, zapotrzebowanie i wartość
  - Podstawowe zasady ITIL®
  - Nadzór
  - Łańcuch wartości usług
  - Ciągłe doskonalenie
  - Praktyki
- Praktyki zarządzania ITIL®
  - Ogólne praktyki zarządzania
  - Praktyki zarządzania usługami
  - Praktyki zarządzania technologią

Wymagania:

Nie ma żadnych formalnych wymagań wstępnych przed kursem ITIL® 4 Foundation. Jednakże doświadczenie w pracy w IT lub we współpracy z IT z pewnością będzie pomocne.

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 trudności

Certyfikaty:

Każdy uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu akredytowanego szkolenia.

Każdy uczestnik szkolenia ITIL® 4 Foundation otrzymuje voucher na egzamin on-line. A po uzyskaniu pozytywnego wyniku na egzaminie, uczestnik otrzymuje również międzynarodowej certyfikat ITIL® 4 Foundation.

Informacje o egzaminie:

- Dozwolone materiały: brak

Na tym egzaminie nie można korzystać z materiałów pomocniczych. Publikacja ITIL® Foundation, wydanie ITIL® 4, powinna być wykorzystywana do nauki, ale NIE wolno z niej korzystać na egzaminie.

- Czas trwania egzaminu: 60 minut

W przypadku kandydatów podchodzących do egzaminu w języku innym niż ich język ojczysty lub język, którym posługują się w pracy, czas może zostać przedłużony o 25%, tj. do 75 minut łącznie.

- Liczba punktów: 40 punktów

Egzamin składa się z 40 pytań, każde warte jest 1 punkt. Nie stosuje się punktów ujemnych.

- Próg zdawalności: 26 punktów

Należy udzielić poprawnej odpowiedzi na 26 pytań (65%), aby zdać egzamin.

- Poziom: Poziomy Blooma 1 i 2

„Poziom Blooma” opisuje rodzaj myślenia potrzebny do odpowiedzi na pytanie. W przypadku pytań z 1. poziomu Blooma należy przypomnieć informacje na temat metodyki zarządzania usługami ITIL 4. W przypadku pytań z 2. poziomu Blooma, należy wykazać się zrozumieniem tych koncepcji.

- Rodzaje pytań: Standardow, przeczące, brakujące słowo i lista

Wszystkie pytania mają formę „testu wyboru”.

W pytaniach „standardowych” występuje jedno pytanie i cztery opcje odpowiedzi.

Pytania „przeczące” to pytania „standardowe”, w których główna część jest sformułowana przy użyciu przeczenia.

W pytaniach typu „brakujące słowo” występuje zdanie z brakującym słowem, które należy wybrać

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

spośród czterech opcji.

W pytaniach typu „lista” pojawia się lista czterech stwierdzeń, z których należy wybrać dwa prawidłowe.

Prowadzący:

Autoryzowany trener PeopleCert

Informacje dodatkowe:

ITIL® 4 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