



# PROGRAM SZKOLENIA



**ITIL® Foundation (Wersja 5)**

# Spis Treści

Opis.....	3
Cel szkolenia.....	3
Grupa docelowa .....	4
Korzyści .....	4
Egzamin i certyfikacja .....	4
Program szkolenia.....	5
Metody i narzędzia wykorzystywane podczas szkoleń.....	6

*ITIL® i logo Swirl są zastrzeżonymi znakami towarowymi grupy PeopleCert. Wykorzystane na licencji PeopleCert. Wszelkie prawa zastrzeżone.*

## Opis



2 dni



szkolenie akredytowane



język szkolenia: polski lub angielski



język materiałów: polski lub angielski

Szkolenie ITIL® Foundation (Wersja 5) pokazuje, jak organizacje **zarządzają cyfrowymi produktami i usługami w całym cyklu ich życia**. Skupia się na tym, jak wartość jest realizowana poprzez produkty i usługi cyfrowe oraz w jaki sposób strumienie wartości porządkują działania prowadzące od potrzeb do osiągniętych rezultatów.

Program szkolenia oparty jest na **najnowszej wersji ITIL, opublikowanej pod koniec stycznia 2026 roku** i przedstawia jak framework ITIL łączy kluczowe elementy zarządzania, takie jak **podstawowe zasady, nadzór, ciągłe doskonalenie oraz zunifikowany cykl życia produktu i usługi**. Pokazane zostaje, jak działania realizowane w obszarze produktów, usług i strumieni wartości są koordynowane, co pomaga odejść od fragmentarycznego podejścia do wytwarzania, dostarczania i utrzymania.

Całość odzwierciedla ewolucję ITIL w odpowiedzi na **podejmowanie decyzji oparte na danych, automatyzację, sztuczną inteligencję** oraz współczesne sposoby pracy, pozostając jednocześnie użyteczna w różnych kontekstach organizacyjnych.

Szkolenie zapewnia **wspólne podstawy pojęciowe** oraz **wspólny język**, które wspierają skuteczną współpracę i świadome podejmowanie decyzji pomiędzy rolami, zespołami i obszarami organizacji.

## Cel szkolenia

- ✓ zapewnienie **wspólnego rozumienia i wspólnego języka** w zakresie zarządzania **cyfrowymi produktami i usługami** w oparciu o ITIL® (Wersja 5),
- ✓ wyjaśnienie, **w jaki sposób wartość jest tworzona i współtworzona** poprzez **cyfrowe produkty i usługi** oraz jak **strumienie wartości** wspierają przejście od potrzeb do osiągniętych rezultatów,
- ✓ wprowadzenie **zunifikowanego cyklu życia produktu i usługi** oraz pokazanie, w jaki sposób **działania w całym cyklu życia** są ze sobą powiązane i koordynowane,
- ✓ umożliwienie uczestnikom **zrozumienia roli nadzoru oraz ciągłego doskonalenia** w nowoczesnych organizacjach **wspieranych przez technologię**,
- ✓ zapewnienie **solidnych podstaw pojęciowych** do dalszej nauki i rozwoju w ramach frameworku ITIL.

## Grupa docelowa

- ✔ osoby zaangażowane w dostarczanie, zarządzanie lub wsparcie cyfrowych produktów i usług,
- ✔ menedżerowie oraz członkowie zespołów pracujący na styku biznesu i technologii,
- ✔ osoby rozpoczynające swoją ścieżkę edukacyjną z ITIL,
- ✔ profesjonalści, którzy potrzebują zrozumieć, w jaki sposób ITIL wspiera tworzenie wartości w nowoczesnych organizacjach wspieranych przez technologię.

## Korzyści

- ✔ zrozumienie **kluczowych pojęć, struktury i terminologii frameworku ITIL® (Wersja 5)**,
- ✔ uzyskanie jasności, w jaki sposób **wartość** jest realizowana poprzez cyfrowe produkty i usługi,
- ✔ poznanie **roli strumieni wartości** oraz **zunifikowanego cyklu życia produktu i usługi** w zapewnianiu **spójnego tworzenia wartości**,
- ✔ wypracowanie **wspólnego języka**, który usprawnia współpracę pomiędzy rolami, zespołami i obszarami organizacji,
- ✔ zrozumienie **roli nadzoru** oraz **ciągłego doskonalenia** w nowoczesnych organizacjach wspieranych przez technologię,
- ✔ przygotowanie do przystąpienia do egzaminu certyfikacyjnego **ITIL® Foundation (Wersja 5)**.

## Egzamin i certyfikacja

- ✔ zakup egzaminu obowiązkowy, zgodnie z wymaganiami Akredytora,
- ✔ test jednokrotnego wyboru,
- ✔ liczba pytań: 40,
- ✔ próg zaliczenia: 65% (26 na 40 możliwych do zdobycia punktów),
- ✔ język egzaminu: m. in. angielski, polski - do wyboru podczas rejestracji na egzamin,
- ✔ aktualną listę języków egzaminacyjnych można sprawdzić na stronie Akredytora: <https://www.peoplecert.org/browse-certifications/it-governance-and-service-management/ITIL-1/itil-5-foundation-version-50-4154>
- ✔ czas trwania: 60 minut (75 minut w przypadku, gdy język egzaminu nie jest językiem ojczystym kandydata),
- ✔ format: online,
- ✔ termin: po zakończeniu szkolenia, w terminie wybranym przez uczestnika spośród terminów udostępnionych przez Akredytora

- ✓ brak możliwości korzystania z materiałów
- ✓ ważność vouchera na egzamin: do 12 miesięcy - data ważności jest podana na voucherze,
- ✓ ważność certyfikatu: 3 lata,
- ✓ uczestnik, który na egzaminie zdobył niezbędną do uzyskania zaliczenia liczbę punktów, otrzymuje międzynarodowy certyfikat w formie elektronicznej.

**Uwaga!** Zgodnie z wytycznymi Akredytora, szkolenie należy kupić razem z **pakiem egzaminacyjnym**, który obejmuje **egzamin online**, dostęp do **ebooka** oraz OTM (Official Training Materials).

**Przed wygaśnięciem ważności vouchera** uczestnik ma możliwość wykupienia **przedłużenia** jego **ważności** o 6 miesięcy.

W przypadku uzyskania negatywnego wyniku na egzaminie można wykupić **powtórkę (Take2 Re-sit Exam Option)**. Opcja ta umożliwia ponowne podejście do egzaminu w formie online w ciągu 6 miesięcy od pierwotnego terminu, bez ponoszenia pełnego kosztu egzaminu.

**Take2 Re-sit Exam Option** można zakupić w Inprogress **wyłącznie podczas składania zamówienia na pierwszy termin egzaminu lub we własnym zakresie na swoim koncie PeopleCert, najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem egzaminu**. Osoby, które nie podejdu do egzaminu w okresie ważności vouchera, nie mogą skorzystać z opcji retake.

## Program szkolenia

### Wprowadzenie

#### MODUŁ 1 - Kluczowe koncepcje zarządzania produktami i usługami cyfrowymi

- ✓ Zarządzenie produktami i usługami cyfrowymi
- ✓ Oferta usług
- ✓ Współtworzenie wartości

#### MODUŁ 2 – Relacje usługowe

- ✓ Współtworzenie wartości cd
- ✓ Relacje usługowe

#### MODUŁ 3 – System Wartości ITIL (ITIL VS)

- ✓ Komponenty Systemu Wartości ITIL

#### MODUŁ 4 – Nadzór

- ✓ Nadzór

#### MODUŁ 5 – Podstawowe Zasady ITIL

- ✓ Współtworzenie wartości: znaczenie informacji zwrotnej
- ✓ Podstawowe Zasady ITIL

## MODUŁ 6 - Łańcuch wartości I praktyki zarządzania ITIL

- ✓ Modele operacyjne i łańcuch wartości
- ✓ Praktyki zarządzania ITIL
- ✓ Działania łańcucha wartości

## MODUŁ 7 – Strumienie wartości: mapowanie i zarządzanie

- ✓ Strumienie wartości: mapowanie i zarządzanie
- ✓ Stosowanie strumieni wartości
- ✓ Przeznaczenie mapowania i zarządzania strumieniami wartości

## MODUŁ 8 – Ciągłe doskonalenie

- ✓ Model Ciągłego Doskonalenia ITIL
- ✓ Kroki Modelu Ciągłego Doskonalenia ITIL
- ✓ Ciągłe doskonalenie w Systemie Wartości ITIL

## MODUŁ 9 – Cztery Wymiary Zarządzania Usługami ITIL

- ✓ Cztery wymiary zarządzania produktami i usługami ITIL
- ✓ Wewnętrzne i zewnętrzne czynniki
- ✓ Wprowadzenie do AI
- ✓ Nadzór AI ITIL

## MODUŁ 10 - Integracja ITIL z innymi frameworkami

Co dalej?

# Metody i narzędzia wykorzystywane podczas szkoleń

Szkolenia prowadzone są metodą **wykładową i warsztatową**.

CZĘŚĆ WYKŁADOWA	CZĘŚĆ WARSZTATOWA
Prowadzona jest w oparciu o przygotowaną przez prowadzącego prezentację multimedialną i wzbogacana jest poprzez zastosowanie dyskusji moderowanej, wymianę doświadczeń uczestników oraz analizy przypadków.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ ćwiczenia w małych grupach,</li><li>✓ ćwiczenia indywidualne,</li><li>✓ analizy przypadków,</li><li>✓ dyskusję moderowaną,</li><li>✓ wymianę doświadczeń uczestników</li></ul>

Dobór formy i zakresu szkoleń poparte doświadczeniem zawodowym i trenerskim prowadzącego zapewniają uczestnikom **kompleksowe omówienie tematyki** oraz **zdobycie praktycznych umiejętności**.