



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: 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,
- ✓ profesjonaliści, 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

- ✓ egzamin obowiązkowy
- ✓ test jednokrotnego wyboru,
- ✓ liczba pytań: 40,
- ✓ próg zaliczenia: 65% (26 na 40 możliwych do zdobycia punktów),
- ✓ język egzaminu: angielski,
- ✓ 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 podejda do egzaminu w okresie ważności vouchera, nie mogą skorzystać z opcji retake.

Program szkolenia

Introduction

MODUŁ 1 - Key concepts of digital product and service management

- ✓ Product and service management
- ✓ Service offerings
- ✓ Value co-creation

MODUŁ 2 - Service relationships

- ✓ Value co-creation continued
- ✓ Service relationship

MODUŁ 3 - The ITIL Value System (ITIL VS)

- ✓ Components of the ITIL Value System

MODUŁ 4 – Governance

- ✓ Governance of digital technology

MODUŁ 5 - ITIL Guiding Principles

- ✓ Value co-creation: feedback contribution
- ✓ ITIL Guiding Principles

MODUŁ 6 - Value chain and ITIL management practices

- ✓ Operating models and value chains
- ✓ ITIL management practices

- ✓ Value chain activities

MODUŁ 7 - Value Streams: Mapping and Management

- ✓ Value stream mapping and management
- ✓ Application of value streams
- ✓ Purpose of value stream mapping and management

MODUŁ 8 - Continual improvement

- ✓ ITIL Continual Improvement Model
- ✓ Steps of the ITIL Continual Improvement Model
- ✓ Continual improvement within the ITIL Value System

MODUŁ 9 - The Four Dimensions of Product and Service management

- ✓ ITIL Four Dimensions of Product and Service Management
- ✓ Internal factors and External factors
- ✓ Introduction to AI
- ✓ ITIL AI Governance

MODUŁ 10 - ITIL and other frameworks integration

What's next?

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.	✓ ćwiczenia w małych grupach, ✓ ćwiczenia indywidualne, ✓ analizy przypadków, ✓ dyskusję moderowaną, ✓ wymianę doświadczeń uczestników

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