



# PROGRAM SZKOLENIA



ITIL® Foundation Bridge (Version 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.....	7

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

## Opis



1 dzień



szkolenie akredytowane



język szkolenia: polski lub angielski



język materiałów: polski lub angielski

Szkolenie **ITIL® Foundation Bridge (Version 5)** jest przeznaczone dla profesjonalistów posiadających certyfikat ITIL 4, którzy chcą w sposób uporządkowany i efektywny zapoznać się z ITIL® Foundation (Version 5). Kurs koncentruje się wyłącznie na nowych, zmienionych oraz rozszerzonych zagadnieniach wprowadzonych w Wersji 5, bez ponownego omawiania treści, które pozostały niezmienione w stosunku do ITIL 4 Foundation i przygotowuje kandydatów do egzaminu ITIL® Foundation Bridge (Version 5).

Szkolenie odzwierciedla ewolucję ITIL w kierunku zunifikowanego frameworku zarządzania produktami i usługami cyfrowymi w środowiskach opartych na AI oraz podejściu digital-first. Wyjaśnia, w jaki sposób produkty i usługi są zarządzane łącznie w ramach jednego cyklu życia, aby umożliwić współtworzenie wartości oraz doskonalenie doświadczenia cyfrowego.

Uczestnicy analizują zaktualizowany Cykl życia produktów i usług ITIL, działania łańcucha wartości, strumienie wartości, nadzór, ciągłe doskonalenie oraz rolę Podstawowych zasad ITIL w ramach Systemu wartości ITIL.

Kurs omawia również relacje usługowe, podróż usługi (service journey) oraz zastosowanie Czterech wymiarów zarządzania produktami i usługami w ujęciu holistycznym, a także wykorzystanie AI w cyklu życia oraz Model zdolności AI ITIL.

Szkolenie wyjaśnia ponadto, w jaki sposób ITIL (Version 5) jest zgodny ze współczesnymi sposobami pracy, w tym z podejściem DevOps oraz metodykami zarządzania projektami, zapewniając jego praktyczne zastosowanie w różnych rolach i organizacjach.

## Cel szkolenia

- ✓ umożliwienie uporządkowanego i efektywnego przejścia z ITIL 4 Foundation do ITIL® Foundation (Version 5) poprzez skoncentrowanie się wyłącznie na nowych, zmienionych oraz rozszerzonych zagadnieniach,
- ✓ aktualizacja i dostosowanie dotychczasowej wiedzy uczestników z zakresu ITIL do zunifikowanego Cyklu życia produktów i usług wprowadzonego w Wersji 5,

- ✔ wyjaśnienie, w jaki sposób ITIL (Version 5) wzmacnia integrację produktów i usług w celu wspierania współtworzenia wartości w środowiskach opartych na AI i podejściu digital-first,
- ✔ doprecyzowanie ewolucji Systemu wartości ITIL, nadzoru, Podstawowych zasad, działań łańcucha wartości oraz strumieni wartości w kontekście Wersji 5,
- ✔ przygotowanie uczestników do egzaminu ITIL® Foundation Bridge (Version 5) oraz umożliwienie dalszego, świadomego rozwoju w ramach ścieżek kwalifikacyjnych ITIL.

## Grupa docelowa

- ✔ profesjonaliści posiadający certyfikat ITIL 4 Foundation, którzy chcą zaktualizować swoją kwalifikację do poziomu ITIL® Foundation (Version 5),
- ✔ osoby, które chcą zrozumieć zmiany wprowadzone w ITIL (Version 5) na poziomie Foundation, bez ponownego omawiania niezmienionych treści ITIL 4,
- ✔ specjaliści z obszaru zarządzania usługami IT, produktami oraz operacjami, poszukujący zaktualizowanej perspektywy na poziomie Foundation, zgodnej z zunifikowanym Cyklem życia produktów i usług,
- ✔ profesjonaliści, którzy chcą dostosować swoje portfolio certyfikacyjne do najnowszej wersji ITIL przed dalszym rozwojem w ramach ścieżki kwalifikacyjnej.

## Korzyści

- ✔ zrozumienie nowych i zaktualizowanych zagadnień wprowadzonych w ITIL® (Version 5) na poziomie Foundation,
- ✔ uzyskanie jasności, w jaki sposób zunifikowany Cykl życia produktów i usług rozszerza oraz wzmacnia model ITIL 4,
- ✔ rozpoznanie, w jaki sposób współtworzenie wartości, relacje usługowe oraz strumienie wartości są osadzone w rozwiniętym Systemie wartości ITIL,
- ✔ zrozumienie roli ładu organizacyjnego, Podstawowych zasad, ciągłego doskonalenia oraz wykorzystania AI w zaktualizowanych ramach ITIL,
- ✔ uporządkowanie i dostosowanie dotychczasowej wiedzy z ITIL 4 do terminologii i struktury ITIL (Version 5),
- ✔ przygotowanie do egzaminu ITIL® Foundation Bridge (Version 5) z poczuciem pewności i klarownym zrozumieniem zakresu zmian.

## Egzamin i certyfikacja

- ✓ **wymagania wstępne:** certyfikat ITIL 4® Foundation lub dowolny certyfikat ITIL® 4 na poziomie wyższym (z wyjątkiem modułów ITIL 4 Specialist: Sustainability in Digital and IT oraz ITIL® 4 Specialist: Acquiring and Managing Cloud Services),
- ✓ zakup egzaminu obowiązkowy, zgodnie z wymaganiami Akredytora,
- ✓ test jednokrotnego wyboru,
- ✓ liczba pytań: 20,
- ✓ próg zaliczenia: 65% (13 na 20 możliwych do zdobycia punktów),
- ✓ aktualną listę języków egzaminacyjnych można sprawdzić na stronie Akredytora: <https://www.peoplecert.org/browse-certifications/it-governance-and-service-management/ITIL-1/itil-foundation-bridge-version-5-4158>
- ✓ czas trwania: 30 minut (38 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 umożliwi 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 podejść do egzaminu w okresie ważności vouchera, nie mogą skorzystać z opcji retake.

## Program szkolenia

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

- ✓ Kluczowe różnice pomiędzy ITIL 4 and ITIL Foundation (Version 5)
- ✓ Kluczowe koncepcje

- ✓ Cykl Życia Produktów i Usług Cyfrowych ITIL
- ✓ Oferta usług
- ✓ Współtworzenie wartości

#### MODUŁ 2 - Relacje usługowe

- ✓ Kluczowe koncepcje
- ✓ Typy relacji usługowych
- ✓ Podróż usługi
- ✓ Jakość usługi i poziom usługi
- ✓ SLA
- ✓ Role w relacjach usługowych

#### MODUŁ 3 – System Wartości ITIL

- ✓ Komponenty Systemu Wartości ITIL
- ✓ Przeznaczenie Systemu Wartości ITIL

#### MODUŁ 4 – Nadzór

- ✓ Nadzór i jego działania

#### MODUŁ 5 - Podstawowe Zasady ITIL

- ✓ Podstawowe Zasady ITIL i ich współdziałanie

#### MODUŁ 6 – Łańcuch wartości i praktyki zarządzania ITIL

- ✓ Działania cyklu życia
- ✓ Kluczowe terminy i koncepcje
- ✓ Działania cyklu życia i praktyki zarządzania
- ✓ Wprowadzenie do Oficjalnych przewodników po praktykach ITIL

#### MODUŁ 7 - Strumienie wartości: mapowanie i zarządzanie

- ✓ Strumienie wartości: mapowanie i zarządzanie
- ✓ Relacje pomiędzy mapowaniem a zarządzaniem strumieniami wartości

#### MODUŁ 8 - Ciągłe doskonalenie

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

#### MODUŁ 9 - Cztery Wymiary Zarządzania Produktami i Usługami ITIL

- ✓ Cztery Wymiary Zarządzania Produktami i Usługami ITIL
- ✓ Wsparcie AI w cyklu życia produktów i usług
- ✓ Model Zdolności AI ITIL

#### MODULE 10 - Integracja ITIL z innymi frameworkami

# 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**.