



PROGRAM SZKOLENIA



ITIL® AI Governance
(Version 5)

Spis Treści

Opis.....	3
Cel szkolenia.....	4
Grupa docelowa	4
Korzyści	4
Egzamin i certyfikacja	5
Program szkolenia.....	6
Metody i narzędzia wykorzystywane podczas szkoleń.....	9

*ITIL® i Swirl logo są zarejestrowanymi znakami towarowymi należącymi do PeopleCert. Używany na licencji PeopleCert.
Wszelkie prawa zastrzeżone.*

Opis



2 dni



szkolenie akredytowane



język szkolenia: polski lub angielski



język materiałów: angielski

ITIL® AI Governance (Version 5) zapewnia uporządkowane wskazówki, które pomagają zrozumieć, jak w odpowiedzialny, skuteczny i skalowalny sposób sprawować nadzór nad sztuczną inteligencją, wspierając organizacje w czerpaniu korzyści z AI przy jednoczesnym zarządzaniu związanym z nią ryzykiem.

Szkolenie omawia zasady i rozwiązania organizacyjne służące ustanawianiu nadzoru, uprawnień decyzyjnych oraz odpowiedzialności za AI w różnych funkcjach organizacji, z uwzględnieniem innowacyjności, etyki, zgodności, szybkości i elastyczności działania.

Uczestnicy poznają podstawy AI, w tym generatywną AI, agentową AI i wyspecjalizowaną AI, a także Model Zdolności AI ITIL (model 6C), który pomaga zrozumieć zależności między zachowaniem i zastosowaniami AI, a ekspozycją na ryzyko oraz potrzebami w zakresie nadzoru.

Centralnym elementem szkolenia jest ITIL AI Governance Improvement Model. Model ten przedstawia uporządkowane podejście do oceny i testowania gotowości systemu nadzoru, definiowania wymagań i projektowania dostosowań, wdrażania usprawnień oraz utrzymywania nadzoru poprzez assurance i ciągłe doskonalenie.

Szkolenie wprowadza kluczowe ryzyka i wyzwania związane z AI, w tym stronniczość, prywatność, halucynacje, wyciek danych, dryf modelu, niewłaściwy poziom autonomii, ryzyko związane ze stronami trzecimi, niezgodność regulacyjną oraz Shadow AI.

Uczestnicy analizują, w jaki sposób wzorce nadzoru, zasady etyczne, nadzór człowieka, różne rodzaje kontroli, monitorowanie, audytowalność i identyfikowalność mogą wspierać wiarygodne produkty, usługi i doświadczenia wykorzystujące AI.

Szkolenie zapewnia również przegląd zagadnień dotyczących zgodności z regulacjami i wymaganiami zewnętrznymi, nadzoru nad dostawcami, zrównoważonego rozwoju oraz relacji między nadzorem nad AI, a wybranymi frameworkami, standardami i środowiskami dostarczania.

Cel szkolenia

- ✓ wyjaśnienie głównych koncepcji ITIL i nadzoru istotnych dla nadzoru AI
- ✓ zrozumienie rodzajów, zdolności, zastosowań, korzyści i ryzyk AI
- ✓ opis Modelu Zdolności AI ITIL (model 6C) i jego zastosowania do profilowania ryzyka AI
- ✓ wyjaśnienie czterech perspektyw nadzoru AI oraz ich współzależności
- ✓ zrozumienie ITIL AI Governance Improvement Model oraz jego cyklu życia
- ✓ zrozumienie sposobu oceny i testowania gotowości organizacji w zakresie nadzoru AI
- ✓ definiowanie wymagań nadzoru, granic decyzyjnych, nadzoru człowieka i proporcjonalnych kontroli w scenariuszach organizacyjnych
- ✓ wyjaśnienie, w jaki sposób nadzór AI jest wdrażany, monitorowany, poddawany assurance i ciągle doskonalony
- ✓ zrozumienie zagadnień regulacyjnych, dostawców, zrównoważonego rozwoju i Shadow AI

Grupa docelowa

- ✓ liderzy i menedżerowie odpowiedzialni za strategię AI, nadzór, ryzyko, zgodność lub wyniki organizacji
- ✓ profesjonalści zaangażowani w projektowanie, pozyskiwanie, wdrażanie lub eksploatację produktów i usług wykorzystujących AI
- ✓ specjaliści IT, cyfryzacji, danych, bezpieczeństwa, prywatności, prawa, audytu i zgodności
- ✓ menedżerowie produktów, usług, portfeli, programów i projektów pracujący ze zmianami umożliwiającymi przez AI
- ✓ architekci, programiści, specjaliści DevOps, data scientists oraz praktycy AI
- ✓ konsultanci i doradcy wspierający odpowiedzialne wdrażanie i nadzór nad AI
- ✓ profesjonalści odpowiedzialni za dostawców, partnerów lub zewnętrzne usługi AI
- ✓ osoby pracujące w organizacjach dowolnej wielkości i z różnych branż, w sektorze publicznym i prywatnym

Korzyści

- ✓ całościowe zrozumienie odpowiedzialnego, skutecznego i skalowalnego nadzoru AI
- ✓ umiejętność rozróżniania nadzoru od zarządzania oraz wyjaśniania uprawnień decyzyjnych i odpowiedzialności
- ✓ wiedza o zdolnościach AI, ryzykach, zasadach etycznych i proporcjonalnych środkach zaradczych

- ✓ ukierunkowane zastosowanie Modelu Zdolności AI ITIL do wspierania profilowania ryzyka i projektowania nadzoru w scenariuszach organizacyjnych
- ✓ umiejętność oceny dojrzałości, wzorców, luk i punktów krytycznych systemu nadzoru
- ✓ umiejętność identyfikowania odpowiedniego nadzoru człowieka, granic decyzyjnych, ścieżek eskalacji oraz potrzeb assurance w scenariuszach organizacyjnych
- ✓ zrozumienie kontroli dotyczących Shadow AI, zewnętrznych usług AI, danych, zgodności i ryzyk zrównoważonego rozwoju
- ✓ zrozumienie jak metryki, logi, ślady, informacje zwrotne i sygnały doświadczeń wspierają monitorowanie AI governance
- ✓ przygotowanie do egzaminu ITIL® AI Governance (Version 5)

Egzamin i certyfikacja

- ✓ zakup egzaminu obowiązkowy, zgodnie z wymaganiami Akredytora,
- ✓ egzamin oparty na scenariuszu (ITIL Car Rental - Governance, AI Governance), zawierający test jednokrotnego wyboru,
- ✓ liczba pytań: 40,
- ✓ próg zaliczenia: 70% (28 na 40 możliwych do zdobycia punktów),
- ✓ język egzaminu: angielski - 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-ai-governance-version-5-4234>,
- ✓ czas trwania: 90 minut (113 minut w przypadku, gdy język egzaminu nie jest językiem ojczystym kandydata),
- ✓ format: online,
- ✓ termin: po zakończeniu szkolenia, wybrany przez uczestnika spośród terminów udostępnionych przez Akredytora,
- ✓ możliwość korzystania z oficjalnego podręcznika ITIL® AI Governance (Version 5),
- ✓ ważność vouchera na egzamin: do 12 miesięcy – data ważności jest podana na voucherze,
- ✓ ważność certyfikatu: 3 lata,
- ✓ uczestnik, który uzyska wymagany wynik, 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).

Podczas zakupu egzaminu uczestnik może wykupić opcję **powtórki (Take2 Re-sit Exam Option)**. W przypadku uzyskania negatywnego wyniku na egzaminie umożliwia ona ponowne podejście do egzaminu online w ciągu 6 miesięcy od pierwotnego terminu, bez konieczności ponoszenia pełnego kosztu.

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 przystąpią do egzaminu w okresie ważności vouchera, nie mogą skorzystać z opcji retake.

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

Program szkolenia

Introduction

MODULE 1 – The AI world and the need for AI governance

- ✓ Changing role of AI in organizations and the progression towards an AI-enabled workforce
- ✓ Difference between an AI policy and effective AI governance
- ✓ Need for AI governance, governance maturity, and the characteristics of good governance

MODULE 2 – What is governance?

- ✓ Governance, management, leadership, and responsible AI use
- ✓ Corporate governance, IT governance, AI governance, and regulation
- ✓ Role of governance across organizational contexts and its contribution to value, risk management, and compliance

MODULE 3 – What is AI and what can be governed?

- ✓ AI types, characteristics, and common applications across industries and organizational functions
- ✓ How AI behaviour and autonomy influence benefits, risks, and governance needs
- ✓ AI-enabled value, lifecycle activities, automation, and use-case assessment

MODULE 4 – When AI governance fails: capabilities, risks, and controls

- ✓ ITIL AI Capability Model and how AI capabilities influence behaviour and governance needs
- ✓ AI risk categories, ethical principles, governance perspectives, and proportionate controls
- ✓ AI strategy, organizational alignment, and the governance implications of Shadow AI

MODULE 5 – ITIL as a governance toolkit

- ✓ Value co-creation, the ITIL Value System, and the ITIL Four Dimensions of Product and Service Management
- ✓ The ITIL Product and Service Lifecycle Model, value chains, value streams, and the ITIL Guiding Principles
- ✓ ITIL maturity, continual improvement, transformation, and AI-enabled lifecycle management

MODULE 6 – ITIL AI Governance Improvement Model: assess, stress-test, define, and design

- ✓ AI governance perspectives, governance patterns, and the ITIL AI Governance Improvement Model
- ✓ Assessing and stress-testing the current governance system and its readiness for AI
- ✓ Defining governance requirements and designing proportionate adjustments and controls

MODULE 7 – ITIL AI Governance Improvement Model: implement and maintain

- ✓ Implementation pathways for embedding governance requirements, decision boundaries, and human oversight
- ✓ Monitoring, observability, auditability, assurance, and stakeholder feedback
- ✓ Maintaining and continually improving governance across suppliers, third-party services, and operational environments

MODULE 8 – AI in your world: unlock AI in your role, industry, and organizational function

- ✓ AI-supported value co-creation and business outcomes across roles, industries, and organizational functions
- ✓ AI in digital strategy, transformation readiness, and adaptive governance
- ✓ Assessing AI use cases, including benefits, risks, stakeholder impact, and sustainability

MODULE 9 – Connecting AI governance with frameworks, regulations, and standards

- ✓ Complementary roles of ITIL, PRINCE2, DevOps, external standards, and regulation
- ✓ Integration of the ITIL AI Governance Improvement Model with project, delivery, and operational approaches
- ✓ Holistic view of AI governance across frameworks, standards, suppliers, workflows, and stakeholders

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.**