



Wszechnica  
Edukacyjna Sp. z  
o.o.



**ITIL® Foundation - AKADEMIA  
CERTYFIKOWANEGO KIEROWNIKA  
PROJEKTÓW: Zarządzanie usługami IT –  
ITIL – 4-dniowe akredytowane szkolenie z  
międzynarodowym egzaminem w języku  
polskim + wstęp do zarządzania  
projektami "w pigułce" | KATOWICE |  
ŚLĄSKIE**

Numer usługi 2024/06/19/40733/218871

📍 Katowice / mieszana (stacjonarna połączona z usługą  
zdalną w czasie rzeczywistym)

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 30 h

📅 18.08.2024 do 31.08.2024

**4 500,00 PLN** brutto  
4 500,00 PLN netto  
150,00 PLN brutto/h  
150,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

### Sposób dofinansowania

wsparcie dla osób indywidualnych  
wsparcie dla pracodawców i ich pracowników

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie przeznaczone jest dla osób, które:

- są odpowiedzialne za wdrożenie i utrzymanie procesów ITIL w organizacji, takich jak specjaliści ds. zarządzania incydentami, zarządzania zmianami i zarządzania konfiguracją,
- zajmują się zarządzaniem usługami IT w organizacji, takimi jak menedżerowie, kierownicy projektów i specjaliści ds. zarządzania usługami IT,
- chcą uzyskać certyfikat ITIL 4 Foundation, aby udokumentować swoje umiejętności z zakresu zarządzania usługami IT i podnieść swoje kwalifikacje zawodowe,
- chcą zwiększyć swoją wiedzę na temat najlepszych praktyk zarządzania usługami IT i dowiedzieć się, jak wdrożyć je w swojej organizacji.
- chcą lepiej zrozumieć, jak działają procesy ITIL i jak mogą one pomóc w optymalizacji działania organizacji.

**UWAGA! Przed zgłoszeniem / złożeniem wniosku o dofinansowanie na niniejszą usługę skontaktuj się z nami - [zp@we.edu.pl](mailto:zp@we.edu.pl) - aby potwierdzić dostępność miejsc i termin szkolenia.**

Minimalna liczba uczestników

3

<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	25
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	17-08-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
<b>Liczba godzin usługi</b>	30
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Zarządzanie usługami IT – ITIL® 4 Foundation – akredytowane szkolenie z międzynarodowym egzaminem ma na celu wprowadzenie Uczestnika do tematyki zarządzania usługami, a także poznanie i zrozumienie metodyki ITIL® na poziomie podstawowym. Usługa przygotowuje uczestników do samodzielnego, efektywnego i wydajnego zarządzania usługami w oparciu o lepszą komunikację i współpracę zespołu.

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje podstawowe pojęcia związane z zarządzaniem projektami	Przedstawia kluczowe terminy z zakresu zarządzania projektami, wraz z ich precyzyjną definicją oraz przykładowe wykorzystanie w kontekście praktycznym.	Test teoretyczny
Rozróżnia popularne metody i metodyki zarządzania projektami	Przedstawia analizę, w której porównuje co najmniej trzy różne metody zarządzania projektami, wyjaśniając ich główne cechy i skuteczność w konkretnych sytuacjach.	Test teoretyczny
Samodzielnie wykorzystuje model ITIL® 4, zagadnienia związane z metodyką a także w odniesieniu do innych metodyk	Przedstawia praktyczne zastosowanie modelu ITIL® 4, uwzględniając jednocześnie aspekty porównawcze z innymi metodykami zarządzania projektami.	Test teoretyczny
Integruje strategię usług IT ze strategią biznesową oraz potrzebami klientów	Przedstawia projekt lub plan, w którym uwzględnia i łączy strategię usług IT z ogólną strategią biznesową, demonstrując zrozumienie i umiejętność praktycznego wdrożenia integracji.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Dostarcza wartości dla klientów poprzez usługi - poprawiając komunikację z klientami oraz potrafi monitorować i optymalizować usługi</p> <p>Przeprowadza proces redukcji kosztów w czasie trwania projektu</p>	<p>Przeprowadza prezentację, w której opisuje konkretne przypadki poprawy komunikacji z klientami oraz skuteczne metody monitorowania i optymalizacji dostarczanych usług.</p> <p>Opracowuje plan redukcji kosztów w projekcie, przedstawiając konkretne kroki i strategię, a następnie omawia go podczas wywiadu, udowadniając skuteczność i zrozumienie procesu redukcji kosztów.</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
<p>Zarządza inwestycjami oraz budżetem a także ryzykiem</p>	<p>Prezentuje zarządzane projekty, w których udowadnia umiejętność skutecznego zarządzania inwestycjami, budżetem i ryzykiem, podając konkretne przykłady działań podjętych w tym zakresie.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Zarządza wiedzą, zdolnościami i zasobami ludzkimi tak aby dostarczać usługi efektywnie i wydajnie</p>	<p>Przedstawia strategię zarządzania wiedzą, umiejętnością i zasobami ludzkimi w kontekście dostarczania usług, demonstrując zastosowanie praktyczne oraz efektywne wykorzystanie zasobów.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Samodzielnie zarządza usługami</p>	<p>Przedstawia projekt lub przypadki, w których samodzielnie zarządzał usługami, wykazując umiejętność podejmowania decyzji, koordynacji działań i skutecznego zarządzania całym procesem dostarczania usług.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Posługuje się językiem branżowym istotnym w zespole zarządzania usługami</p>	<p>W trakcie rozmowy posługuje się branżowym językiem, charakteryzujący się znajomością specyfiki i terminologii branżowej związanej z zarządzaniem usługami, co potwierdza zdolność efektywnej komunikacji w zespole.</p>	<p>Test teoretyczny</p>

## Kwalifikacje

### Inne kwalifikacje

#### Uznane kwalifikacje

Pytanie 5. Czy dokument jest certyfikatem, dla którego wypracowano system walidacji i certyfikowania efektów uczenia się na poziomie międzynarodowym?

TAK, dokument jest certyfikatem dla którego wypracowano system walidacji i certyfikowania efektów uczenia się na poziomie międzynarodowym. Egzamin ITIL® 4 Foundation daje możliwość uzyskania oficjalnego certyfikatu ITIL® 4 Foundation wydawanego przez PeopleCert na okres 3 lat.

## Informacje

<b>Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów</b>	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację</b>	PeopleCert
<b>Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR</b>	Nie
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego</b>	PeopleCert
<b>Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR</b>	Nie

## Program

### Opis szkolenia:

Szkolenie ITIL® 4 Foundation ma na celu zapoznanie uczestników metodyką metodyki ITIL® na poziomie podstawowym. Szkolenie prowadzone jest w formie wykładu oraz praktycznych ćwiczeniach opartych na rozbudowanym studium przypadku. Szkolenie zakończone jest egzaminem certyfikującym. W przypadku otrzymania pozytywnego wyniku uczestnik otrzymuje międzynarodowy **certyfikat ITIL® 4 Foundation**.

ITIL jest zbiorem dobrych praktyk zarządzania usługami. ITIL powstał 30 lat temu w Wielkiej Brytanii, dziś jest najpopularniejszym podejściem do zarządzania w IT na całym świecie i w Polsce. W 2019 r. miała miejsce premiera ITIL 4. Najnowsze wydanie aktualizuje dobre praktyki opisane w wersji 3, uwzględnia nowe podejścia, jak Lean IT, Agile, DevOps, adresuje nowe wyzwania, na jakie natyka się zarządzanie usługami oraz przedstawia wytyczne wykorzystania najnowszych technologii.

### Program szkolenia:

#### DZIEŃ 1

- Wprowadzenie do zarządzania projektami
- Ogólna charakterystyka metodyk projektowych;
- Różnice w podejściu PMI®, PRINCE2®, Agile®, SCRUM®;

#### DZIEŃ 2

- Wprowadzenie do metodyki - wyjaśnienie modelu ITIL® 4, zagadnień związanych z metodyką, odniesienie do innych metodyk w obszarze IT w tym zarządzanie zespołem;
- Struktura i cele szkolenia;
- Wprowadzenie do zarządzania projektami IT;
- Kluczowe koncepcje zarządzania usługami w branży IT - wyjaśnienie zarządzania usługami w tym znaczenia umiejętności komunikacyjnych, wyjaśnienie pojęć - wartości, organizacji, usługodawcy

#### DZIEŃ 3

- Cztery wymiary zarządzania usługami w sektorze IT w tym budowanie oraz zarządzanie relacją usługową;
- System wartości usługi IT;
- Aktywności łańcucha wartości usługi IT

## DZIEŃ 4

- Wprowadzenie do praktyk ITIL® 4;
  - Zasady ITIL® 4;
  - Praktyki zarządzania usługami;
  - Główne praktyki zarządzania w branży IT w tym zebranie wymagań analizy biznesowej - umiejętności miękkie sposoby komunikacji, zarządzanie problemami w tym rozwiązywanie problemów;
  - Techniczne praktyki zarządzania usługami IT w tym zarządzanie wdrażaniem
- **Egzamin ITIL® 4 Foundation (1 h)**

---

Po zakończeniu szkolenia Uczestnik indywidualnie zapisuje się na EGZAMIN na platformie PeopleCert w dostępnym dniu i godzinie. Egzamin maksymalnie do dnia zakończenia usługi w BUR.

Na bazie naszych pod 15-letnich doświadczeń z obszaru zarządzania projektami (szkoleń i egzaminów), rekomendujemy aby podejść do egzaminu bezpośrednio po szkoleniu (tego samego dnia) albo też 2-3 dni po zakończeniu szkolenia ale nie później niż tydzień od zakończenia szkolenia. W tym okresie zdawalność egzaminów u nas jest na poziomie około 98%.

Cena usługi zawiera w sobie egzamin.

Czas szkolenia jest liczony w godzinach zegarowych.

Każdy Uczestnik, który ukończył niniejsze szkolenie i przystąpił do egzaminu, otrzyma zaświadczenie uczestnictwa w usłudze rozwojowej.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<b>1 z 7</b> Wprowadzenie do zarządzania projektami "w pigułce" - wykład "na żywo" - współdzielony ekran na platformie Teams	Grzegorz Poręcki	18-08-2024	17:00	21:00	04:00	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<p><b>2 z 7</b>            Kluczowe koncepcje zarządzania usługami w branży IT - wykład "na żywo" - współdzielony ekran na platformie Teams</p>	Grzegorz Poręcki	23-08-2024	08:30	13:30	05:00	Nie
<p><b>3 z 7</b>            Wprowadzenie do metodyki; Struktura i cele szkolenia; Wprowadzenie do zarządzania projektami IT - wykład "na żywo" - współdzielony ekran na platformie Teams</p>	Grzegorz Poręcki	23-08-2024	14:00	18:00	04:00	Nie
<p><b>4 z 7</b> Cztery wymiary zarządzania usługami w sektorze IT w tym budowanie oraz zarządzanie relacją usługową - wykład "na żywo" - współdzielony ekran na platformie Teams</p>	Grzegorz Poręcki	24-08-2024	08:30	12:30	04:00	Nie

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<b>5 z 7</b> System wartości usługi IT; Aktywności łańcucha wartości usługi IT - wykład "na żywo" - współdzielony ekran na platformie Teams	Grzegorz Poręcki	24-08-2024	13:00	17:00	04:00	Nie
<b>6 z 7</b> Wprowadzenie do praktyk ITIL®4; Zasady ITIL®4; Praktyki zarządzania usługami - wykład "na żywo" - współdzielony ekran na platformie Teams	Grzegorz Poręcki	25-08-2024	08:30	12:30	04:00	Nie
<b>7 z 7</b> Główne praktyki zarządzania w branży IT w tym zebranie wymagań analizy biznesowej; Techniczne praktyki zarządzania usługami IT - wykład "na żywo" - współdzielony ekran na platformie Teams	Grzegorz Poręcki	25-08-2024	13:00	17:00	04:00	Nie

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	1 990,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	1 990,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	0,00 PLN

## Prowadzący

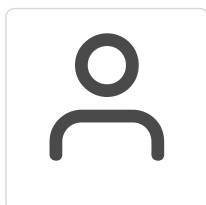
Liczba prowadzących: 2



1 z 2

### Krzysztof Małus

Ekspert w zarządzaniu projektami od +25 lat. Zarządza projektami w praktyce w firmach telekomunikacyjnych, informatycznych oraz w administracji publicznej. Doświadczenie trenerskie zdobywane od 2009 roku. Ponad 30 000 godzin przeprowadzonych szkoleń jako akredytowany trener z tematów: PRINCE2®, MSP®, P30®, AgilePM® and AgileBA®. Jest współautorem polskich wersji językowych podręczników z PRINCE2, P30 and AgileBA. Ukończył studia magisterskie z Informatyki na Politechnice Warszawskiej.



2 z 2

### Grzegorz Poręcki

Trener zarządzania projektami w zakresie: PRINCE2, ITIL, AgilePM/BA, DevOps, TOGAF, Change Management. Przeprowadził łącznie kilkaset godzin szkoleniowych. Doradca oraz konsultant w obszarze transformacji przedsiębiorstw. Posiada 25+ lat doświadczenia na stanowiskach kierowniczych.

Posiada tytuł MBA przyznany przez University of Illinois w Urbana-Champaign we współpracy z Uniwersytetem Warszawskim, jak również tytuł mgr inż. Wydziału Elektroniki i Technik Informatycznych Politechniki Warszawskiej.



# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują akredytowane materiały szkoleniowe (w formacie PDF) najpóźniej w dniu pierwszego spotkania on-line poprzez dysk Google.

Są to:

- ebook przedkursowy;
- prezentacja;
- zestaw ćwiczeń;
- dwa przykładowe arkusze pytań egzaminacyjnych;
- dwa zestawy odpowiedzi i uzasadnień;
- glosariusz.

## Informacje dodatkowe

**Po zakończeniu szkolenia Uczestnik indywidualnie zapisuje się na EGZAMIN na platformie PeopleCert w dostępnym dniu i godzinie. Egzamin maksymalnie do dnia zakończenia usługi w BUR.**

**UWAGA!** W przypadku dofinansowania usługi poniżej 70% ze środków publicznych, usługa nie jest zwolniona z podatku VAT na podstawie § 3 ust.1 pkt 14 rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. 2013 poz. 1722 z późn. zm.). **Należy wówczas doliczyć do usługi szkoleniowej należny VAT w wysokości 23%.**

## Warunki techniczne

WYMAGANIA SYSTEMOWE:

- a) używana platforma - ZOOM/Teams
- b) minimalne wymagania systemowe - macOS X z systemem macOS 10.7 lub nowszym lub Windows XP lub nowszy
- c) minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego - szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G lub 4G/LTE)
- d) wymagania urządzeń audio/wideo - Głośniki i mikrofon (wbudowane lub podłączone na USB lub bezprzewodowe bluetooth), Kamera internetowa lub kamera internetowa HD (wbudowana lub podłączana na USB lub, kamera video HD lub HD z kartą przechwytywania wideo)
- e) zalecane przeglądarki - Microsoft Edge 38.14393.0.0 lub wyższa lub Google Chrome 53.0.2785 lub wyższa
- f) okres ważności linku rozpoczyna się na 15 min przed rozpoczęciem spotkania online i trwa aż do 30 min ponad ramowy czas spotkania.

## Adres

ul. 3 Maja  
Katowice  
woj. śląskie

# Kontakt



**Beata NAGORNIUK**

**E-mail** [zp@we.edu.pl](mailto:zp@we.edu.pl)

**Telefon** (+48) 519 871 365