



INPROGRESS  
Szkolenia Sp. z o.o.



## Egzamin ITIL® 4 Foundation - Małopolski pociąg do kariery

Numer usługi 2024/11/04/11502/2394003

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Egzamin

🕒 1 h

📅 20.03.2025 do 20.03.2025

2 263,20 PLN brutto

1 840,00 PLN netto

2 263,20 PLN brutto/h

1 840,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Identyfikator projektu</b>	Małopolski Pociąg do kariery
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• kadra zarządzająca i pracownicy działów IT,</li><li>• kierownicy i pracownicy wsparcia (Servicedesk),</li><li>• kadra zarządzająca i pracownicy firm usługowych z sektora IT,</li><li>• wszyscy zainteresowani poznaniem i zastosowaniem zaleceń ITIL 4 w praktyce,</li><li>• wszyscy zainteresowani uzyskaniem certyfikatu ITIL® 4 Foundation.</li><li>• Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu MP i/lub dla Uczestników Projektu NSE;</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	18
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	26-02-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	1
<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

Celem egzaminu jest zdobycie Certyfikatu ITIL® 4 Foundation, który jest potwierdzeniem wiedzy i praktycznych umiejętności z zakresu dobrych praktyk zarządzania usługami IT. Posiadanie certyfikatu poświadczają, że uczestnik będzie efektywnie i świadomie, na każdym szczeblu, uczestniczył przy zarządzaniu usługami IT.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zrozumie kluczowe pojęcia i terminy związane z zarządzaniem usługami IT (ITSM) zgodnie z najnowszą wersją ITIL® 4	Uczestnik poprawnie definiuje kluczowe pojęcia i terminy ITIL® 4 w kontekście zarządzania usługami IT.	Test teoretyczny
Uczestnik pozna kluczowe koncepcje ITIL® 4: systemu wartości usług (SVS) i czterech wymiarów zarządzania usługami	Uczestnik poprawnie przedstawia system wartości usług (SVS) i cztery wymiary zarządzania usługami ITIL® 4, opisując ich znaczenie i wzajemne powiązania.	Test teoretyczny
Uczestnik pozna siedem podstawowych zasad ITIL® 4, które stanowią fundament działania organizacji IT	Uczestnik identyfikuje i opisuje siedem podstawowych zasad ITIL® 4, wyjaśniając ich znaczenie i wpływ na zarządzanie usługami IT.	Test teoretyczny
Uczestnik zrozumie 15 podstawowych praktyk zarządzania usługami ITIL® 4 oraz powiązanych z nimi definicji	Zrozumie 15 podstawowych praktyk zarządzania usługami ITIL® 4 oraz powiązanych z nimi definicji	Test teoretyczny
Uczestnik pozna korzyści płynące z wdrożenia ITIL® 4 w organizacjach	Uczestnik identyfikuje i opisuje korzyści płynące z wdrożenia ITIL® 4 w organizacjach, takie jak poprawa efektywności usług, zwiększenie satysfakcji klientów i użytkowników, efektywność wykorzystania zasobów oraz wprowadzanie zmian z sukcesem.	Test teoretyczny
Uczestnik zapozna się z trendami i wyzwaniami w dziedzinie zarządzania usługami IT	Uczestnik identyfikuje i opisuje aktualne trendy i wyzwania w dziedzinie zarządzania usługami IT, takie jak cyfryzacja, sztuczna inteligencja, chmura obliczeniowa, Lean, Agile, DevOps i bezpieczeństwo informacji. Wyjaśnia również, jak te trendy i wyzwania wpływają na praktyki ITIL® 4 i zarządzanie usługami IT w ogóle.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik stosuje zasady i praktyki ITIL® 4 do poprawy efektywności i wydajności zarządzania usługami IT</p>	<p>Uczestnik potrafi zidentyfikować obszary wymagające poprawy w zakresie usług IT w organizacji i zastosować odpowiednie zasady i praktyki ITIL® 4 w celu wdrożenia zmian i poprawy efektywności oraz wydajności usług oraz zarządzania nimi.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnik identyfikuje i rozwiązuje typowe zagadnienia związane z zarządzaniem usługami IT</p>	<p>Uczestnik potrafi zidentyfikować typowe zagadnienia związane z zarządzaniem usługami IT, takie jak incydenty, problemy, zmiany i wydania, a następnie zastosować odpowiednie praktyki ITIL® 4 do ich rozwiązania.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnik planuje, wdraża i dostarcza usługi IT zgodnie z najlepszymi praktykami ITIL® 4</p>	<p>Uczestnik potrafi zaplanować przepływy zadań w strumieniach wartości zgodnie z najlepszymi praktykami ITIL® 4.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnik skutecznie komunikuje z klientami, użytkownikami i innymi interesariuszami w zakresie zarządzania usługami IT</p>	<p>Uczestnik potrafi jasno i zwięźle komunikować się z klientami i interesariuszami w zakresie usług IT, wyjaśniając techniczne zagadnienia w sposób zrozumiały dla osób nietechnicznych w oparciu o kryteria biznesowe usługi.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnik prezentuje i promuje wartości ITIL® 4 w organizacji</p>	<p>Uczestnik potrafi jasno i przekonująco prezentować korzyści płynące z wdrożenia ITIL® 4 w organizacji, wyjaśniając jego wpływ na poprawę efektywności usług IT, zwiększenie satysfakcji klientów i osiągnięcie celów biznesowych.</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Kompetencje społeczne po ukończeniu szkolenia ITIL® 4 Foundation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Efektywna komunikacja i praca zespołowa</li> <li>-Rozwiązywanie zagadnień i podejmowanie decyzji</li> <li>-Adaptacja do zmian i ciągłe uczenie się</li> <li>-Etyczne i profesjonalne postępowanie</li> </ul> <p>Nabycie tych kompetencji wzmocni potencjał Uczestnika jako specjalisty ITIL® 4.</p>	<p>Uczestnik ITIL® 4 Foundation potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Komunikować się i pracować w zespole - jasno wyjaśniać zagadnienia, aktywnie uczestniczyć w dyskusjach, efektywnie współpracować.</li> <li>-Analizować i rozwiązywać zagadnienia – identyfikować, proponować rozwiązania, wdrażać je i oceniać ich skuteczność.</li> <li>-Adaptować się do zmian i ciągle się uczyć - uczestniczyć w szkoleniach, poszerzać wiedzę, stosować nowe technologie.</li> <li>-Postępować etycznie i profesjonalnie - działać zgodnie z zasadami etyki, zachować poufność informacji, budować pozytywne relacje.</li> </ul>	<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?

Certyfikat ITILx4 Foundation wydawany przez PeopleCert/Axelos

#### Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	AXELOS
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Nie

## Program

#### Egzamin ITIL 4 Foundation:

Dzięki pozytywnemu wynikowi podczas egzaminu ITIL® 4 Foundation uczestnik potwierdza swoją praktyczną i teoretyczną wiedzę na temat biblioteki ITIL 4. **Zdobycie certyfikatu ITIL 4 Foundation oznacza, że uczestnik:**

- zna terminy, pojęcia, pryncypia ITIL 4,
- zna praktyki, modele i obowiązki poszczególnych ról w organizacji usługodawcy i poza nią;
- rozumie zasady, procesy i praktyki organizacji świadczącej usługi;
- wie, jak zastosować/ wykorzystać powyższe elementy;
- zna zależności pomiędzy praktykami, modelami, procesami i interesariuszami usług;
- zna korzyści z użycia biblioteki ITIL 4.

#### Zagadnienia niezbędne do zdania egzaminu:

- wiedza i praktyczne umiejętności z zakresu dobrych praktyk zarządzania usługami IT,
- wiedza na temat procesów, relacji, korzyści i wyzwań w bibliotece dobrych praktyk ITIL® 4, Cyklu Życia Usługi (Service Lifecycle), na którym opiera się funkcjonowanie biblioteki ITIL® 4,
- model procesowy, który wpływa na przekształcenie organizacji IT w dobrze zarządzaną jednostkę,
- podstawowe definicje oraz standardowe słownictwo z zakresu tematyki ITIL® 4.

Ramowy program usługi:

1.Egzamin ITIL 4 Foundation.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 1</b> Egzamin ITILv4 Foundation	20-03-2025	10:00	11:00	01:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 263,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 840,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	2 263,20 PLN
Koszt osobogodziny netto	1 840,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	0,00 PLN

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały elektroniczne: egzaminy próbne dla uczestników szkolenia ITIL 4 Foundation.

Podręcznik „ITIL4 Foundation” (e-book na platformie) - obowiązkowy w pakiecie z egzaminem zgodnie z wymogami Akredytora

## Warunki uczestnictwa

Dla uczestników projektu MP i/lub NSE warunkiem uczestnictwa jest zapisanie się również na usługę szkoleniową:

2024/11/04/11502/2393999

## Informacje dodatkowe

Po uzyskaniu pozytywnego wyniku na egzaminie, uczestnik otrzymuje akredytowany certyfikat ITIL 4 Foundation wydawany przez AXELOS.

# Warunki techniczne

### Informacje dotyczące warunków technicznych:

- **Platforma / rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa.**  
Szkolenie odbędzie się przy pomocy narzędzia ExamShield. Uczestnik powinien zainstalować najnowszą wersję aplikacji zgodnie z przesłanymi wcześniej wytycznymi i instrukcją.
- **Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika.**  
Komputer uczestnika musi być wyposażony w głośniki oraz mikrofon (brak możliwości korzystania z zestawu słuchawkowego). Sprzęt powinien być wyposażony w kamerę z możliwością obrotu o 360 stopni.  
Dodatkowe wymaganie zgodnie z zaleceniami akredytora: Windows® 10, Windows® 8.1, Windows® 8, Windows® 7, dwurdzeniowy procesor 2,4 GHz lub szybszy z 2 GB pamięci RAM (zalecane), monitor 16-bitowy (co najmniej 15 ") z rozdzielczością ekranu 1024 x 768 lub wyższą, klawiatura i mysz lub inne urządzenie wskazujące.
- **Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego.**  
Wymagania akredytora: aktywne połączenie internetowe szerokopasmowe / szerokopasmowe co najmniej 4 Mb / s.
- **Okres ważności aplikacji.**  
Aplikacja ExamShield jest ważna w trakcie egzaminu zgodnie z wymaganiami przedstawionymi przez akredytora. Po zakończeniu rekomendowane jest odinstalowanie aplikacji ExamShield.

# Kontakt



**Martyna Świetlik**

**E-mail** szkolenia@inprogress.pl

**Telefon** (+48) 123 579 579