

SOFTRONIC  
SPÓŁKA ZOGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CIĄ

★★★★☆ 4,3 / 5

203 oceny

## Szkolenie ITIL4® Foundation z egzaminem

Numer usługi 2026/09/23/142469/3830364

- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 15:00 h
- 📅 14.11.2026 do 25.11.2026

3 136,50 PLN brutto

2 550,00 PLN netto

209,10 PLN brutto/h

170,00 PLN netto/h

284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Identyfikatory projektów        | Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe, Kierunek - Rozwój                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Grupa docelowa usługi           | <p>Szkolenie ITIL® 4 Foundation jest skierowane do specjalistów IT, menedżerów, kierowników projektów oraz analityków odpowiedzialnych za zarządzanie usługami informatycznymi. Jest odpowiednie zarówno dla osób z doświadczeniem w IT, jak i tych, które dopiero rozpoczynają karierę w branży i chcą zrozumieć nowoczesne podejście do zarządzania usługami i chcących wdrożyć najlepsze praktyki ITIL®.</p> <p>Usługa adresowana również dla Uczestników projektu <b>Kierunek Rozwój</b> oraz projektu <b>Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe</b></p> |
| Minimalna liczba uczestników    | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Maksymalna liczba uczestników   | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Data zakończenia rekrutacji     | 31-10-2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Forma prowadzenia usługi        | zdalna w czasie rzeczywistym                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem szkolenia ITIL® 4 Foundation jest przygotowanie Uczestników do samodzielnego zarządzania usługami IT w oparciu o najnowsze i najlepsze praktyki ITIL®. Uczestnicy zdobędą wiedzę o kluczowych koncepcjach ITIL®, takich jak system wartości usług (SVS), cztery wymiary zarządzania usługami oraz zarządzanie ryzykiem, kosztami i wynikami.

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

| Efekty uczenia się                                                                       | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                                                         | Metoda walidacji |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Charakteryzuje kluczowe pojęcia z zakresu zarządzania usługami IT.                       | Definiuje pojęcia takie jak usługi, produkty, wartość, użyteczność i gwarancja.<br>Wyjaśnia, czym jest współtworzenie wartości oraz kto pełni rolę odbiorcy usług.<br>Określa relację między kosztami, ryzykiem i wynikami usług.                                                            | Test teoretyczny |
| Opisuje cztery wymiary zarządzania usługami.                                             | Wyjaśnia, jak organizacje i ludzie wpływają na zarządzanie usługami.<br>Charakteryzuje rolę informacji i technologii w zarządzaniu usługami.<br>Wskazuje znaczenie partnerów, dostawców, strumieni wartości i procesów w kontekście usług IT.                                                | Test teoretyczny |
| Charakteryzuje podstawowe zasady ITIL® w zarządzaniu usługami IT.                        | Wymienia i charakteryzuje zasady, takie jak koncentracja na wartości, prostota i praktyczność, optymalizacja i automatyzacja.<br>Wyjaśnia, jak zasady te wspierają efektywność zarządzania usługami IT.<br>Stosuje podejście interakcyjne oraz zasady współpracy w zarządzaniu procesami IT. | Test teoretyczny |
| Opisuje system wartości usług (SVS) w ITIL®.                                             | Definiuje elementy składowe systemu wartości usług (SVS).<br>Charakteryzuje łańcuch wartości usług, w tym etapy: planowanie, angażowanie, doskonalenie, projektowanie, uzyskanie/tworzenie oraz dostarczanie i wspieranie.<br>Wyjaśnia, jak SVS wspiera organizacje w dostarczaniu wartości. | Test teoretyczny |
| Wyjaśnia cele i kluczowe pojęcia praktyk ITIL® związanych z bezpieczeństwem i relacjami. | Definiuje zarządzanie bezpieczeństwem informacji i jego rolę w ochronie danych organizacji.<br>Wskazuje znaczenie zarządzania relacjami z interesariuszami i dostawcami w usługach IT.<br>Opisuje, jak zarządzać zasobami IT, by zapewnić ciągłość operacyjną.                               | Test teoretyczny |

| Efekty uczenia się                                                               | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                                                      | Metoda walidacji |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Charakteryzuje praktyki monitorowania i zarządzania incydentami oraz problemami. | Wyjaśnia proces zarządzania incydentami, w tym ich identyfikację i przywracanie usług.<br>Rozróżnia zarządzanie problemami i incydentami, wskazując ich wpływ na usługi IT.<br>Opisuje kroki w rozwiązywaniu problemów technicznych i minimalizowaniu ich skutków.                        | Test teoretyczny |
| Opisuje praktyki zarządzania konfiguracją usług i wydaniem.                      | Wyjaśnia, jak kontrola zmian i zarządzanie konfiguracją usług wpływają na stabilność systemów IT.<br>Opisuje proces zarządzania wydaniem i wdrożeniami, zapewniający bezpieczne aktualizacje systemów.<br>Charakteryzuje zarządzanie zasobami IT w kontekście aktualizacji i konserwacji. | Test teoretyczny |
| Zna zasady działania centrum obsługi użytkowników (Service Desk).                | Wyjaśnia rolę Service Desk w zarządzaniu incydentami i wnioskami o usługi.<br>Opisuje, jak centrum obsługi użytkowników współpracuje z innymi działami w organizacji.<br>Charakteryzuje kanały komunikacji wykorzystywane przez Service Desk.                                             | Test teoretyczny |
| Zarządza poziomem usług zgodnie z umowami SLA.                                   | Definiuje zarządzanie poziomem usług i jego rolę w zapewnianiu zgodności z umowami SLA.<br>Opisuje proces monitorowania i raportowania poziomów usług.<br>Wskazuje narzędzia do analizy wydajności i efektywności świadczonych usług.                                                     | Test teoretyczny |
| Rozwija strategię ciągłego doskonalenia usług IT.                                | Wyjaśnia znaczenie ciągłego doskonalenia w ITIL® dla optymalizacji procesów.<br>Definiuje kroki w cyklu doskonalenia usług, od identyfikacji problemów po wdrażanie usprawnień.<br>Opisuje narzędzia do monitorowania i analizy wyników usług w celu ich udoskonalania.                   | Test teoretyczny |

## Kwalifikacje

### Kwalifikacje niewłączone do ZSK

## Uznane kwalifikacje

### Pytanie 3. Czy dokument jest certyfikatem wydawanym przez międzynarodowe instytucje?

TAK

Strona internetowa Instytucji Certyfikującej: <https://www.peoplecert.org/>

Strona internetowa Instytucji Walidującej: <https://www.peoplecert.org/>

## Informacje

|                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację | PeopleCert |
| Nazwa Podmiotu certyfikującego        | PeopleCert |

# Program

Szkolenie ITIL® 4 Foundation to dwudniowy kurs wprowadzający w nowoczesne podejście do zarządzania usługami IT, oparte na najnowszej wersji zbioru najlepszych praktyk ITIL®. Uczestnicy poznają kluczowe koncepcje, takie jak system wartości usług (SVS) oraz cztery wymiary zarządzania usługami. ITIL® 4 kładzie nacisk na zarządzanie usługami jako łańcuchami wartości, od zapotrzebowania do dostarczania mierzalnych korzyści. Kurs pozwala na zrozumienie i optymalizację procesów w organizacji, umożliwiając współtworzenie wartości z interesariuszami w zgodzie z misją i wizją organizacji.

Szkolenie składa się z wykładów oraz ćwiczeń samodzielnych i grupowych.

### STRUKTURA KURSU:

Kurs obejmuje 14 godz. zegarowych zajęć (w tym przerwy) prowadzonych na żywo (on-line), na platformie Microsoft Teams, na żywo z trenerem.

Szkolenie jest realizowane w ciągu 2 dni, po 7 godz. zegarowych dziennie.

Trener ma możliwość przesunięcia przerw, tak aby dostosować harmonogram do potrzeb uczestników.

Po zakończeniu szkolenia odbędzie się egzamin, który trwa 1 godz.

**Łączny czas trwania usługi rozwojowej to 15 godzin.**

**Egzamin odbędzie się on-line**, w systemie egzaminacyjnym PeopleCert®.

Uczestnik otrzymuje indywidualny kod umożliwiający rejestrację egzaminu.

Po zakończeniu szkolenia uczestnik indywidualnie zapisuje się na egzamin na platformie PeopleCert w dostępnym dniu i godzinie. **Egzamin musi się odbyć najpóźniej do dnia zakończenia realizacji usługi w BUR.**

W przypadku uzyskania pozytywnego wyniku egzaminu ITIL4® Foundation, uczestnik otrzymuje **Certyfikat ITIL4® Foundation**, który jest ważny przez okres 3 lat.

Zgodnie z zasadami jednostki akredytującej PeopleCert®, szkolenie należy zakupić w pakiecie egzaminacyjnym, w skład którego wchodzi voucher na egzamin oraz podręcznik.

Koszt zakupu pakietu wliczony jest w cenę szkolenia:

### Egzamin ITIL® 4Foundation

- Egzamin odbywa się online i trwa godzinę.
- Składa się z pytań testowych jednokrotnego wyboru.
- Aby zdać egzamin, należy uzyskać co najmniej 26 punktów z możliwych 40.
- Podczas egzaminu nie można korzystać z podręczników ani materiałów szkoleniowych.

|                                        |                                                                 |          |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------|
| Voucher na egzamin                     | Egzamin ITIL® 4Foundation - egzamin odbywa się w formie on-line | 1800 PLN |
| Oficjalne Materiały Szkoleniowe (OTM), | Oficjalne Materiały Szkoleniowe PeopleCert                      |          |

#### **Program szkolenia:**

#### **Zrozumienie kluczowych pojęć z zakresu zarządzania usługami**

- Kluczowe koncepcje
- Usługi i produkty
- Wartość
- Użyteczność i gwarancja
- Współtworzenie wartości
- Organizacje
- Odbiorcy usług
- Rezultaty
- Koszty
- Ryzyka
- Oferty usług

#### **Zrozumienie czterech wymiarów zarządzania usługami**

- Cztery wymiary zarządzania usługami
- Organizacje i ludzie
- Informacja i technologia
- Partnerzy i dostawcy
- Strumienie wartości i procesy
- Czynniki zewnętrzne

#### **Podstawowe zasady**

- Skoncentrowanie się na wartości
- Zaczynaj od stanu bieżącego
- Postępuj interakcyjnie, wykorzystując informacje zwrotne
- Współpracuj i promuj widoczność
- Myśl i pracuj całościowo
- Zadbaj o prostotę i praktyczność
- Optymalizuj i automatyzuj

#### **Zrozumienie celu i komponentów systemu wartości usług ITIL**

- System wartości usług (SVS)
- Elementy systemu wartości usług

#### **Łańcuch wartości usług**

- Planowanie
- Doskonalenie
- Angażowanie
- Projektowanie i Przekazywanie
- Uzyskanie / Tworzenie
- Dostarczanie i Wspieranie

#### **Cele i kluczowe pojęcia 15 praktyk ITIL**

- Zarządzanie bezpieczeństwem informacji
- Zarządzanie relacjami
- Zarządzanie dostawcami
- Zarządzanie zasobami IT
- Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami
- Zarządzanie wydaniem
- Zarządzanie konfiguracją usług
- Zarządzanie wnioskami o usługi

- Zarządzanie wdrażaniem

**Zrozumienie 7 praktyk ITIL**

- Ciągłe doskonalenie
- Umożliwianie zmian
- Zarządzanie poziomem usług
- Zarządzanie incydentami
- Zarządzanie problemami
- Service Desk
- Kanały Service Desk

*SOFTRONIC Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do zmiany terminu szkolenia lub jego odwołania w przypadku niezebrania się minimalnej liczby Uczestników tj. 6 osób.*

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 15

| Przedmiot / temat                                                                             | Typ aktywności | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 15</div> Kluczowe pojęcia z zakresu zarządzania usługami, (on-line, na żywo, wykład) | Zajęcia        | Maciej Jarosz | 14-11-2026            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |
| <div>2 z 15</div> -                                                                           | Przerwa        | -             | 14-11-2026            | 10:30               | 10:45               | 00:15         |
| <div>3 z 15</div> Cztery wymiary zarządzania usługami (on-line, na żywo, wykład)              | Zajęcia        | Maciej Jarosz | 14-11-2026            | 10:45               | 12:15               | 01:30         |
| <div>4 z 15</div> -                                                                           | Przerwa        | -             | 14-11-2026            | 12:15               | 12:30               | 00:15         |
| <div>5 z 15</div> Podstawowe zasady (on-line, na żywo, wykład)                                | Zajęcia        | Maciej Jarosz | 14-11-2026            | 12:30               | 14:00               | 01:30         |
| <div>6 z 15</div> -                                                                           | Przerwa        | -             | 14-11-2026            | 14:00               | 14:30               | 00:30         |

| Przedmiot / temat                                                                            | Typ aktywności | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 7 z 15<br>Podstawowe zasady, Cel i komponenty systemu wartości usług ITIL (on-line, na żywo) | Zajęcia        | Maciej Jarosz | 14-11-2026            | 14:30               | 16:00               | 01:30         |
| 8 z 15<br>Łańcuch wartości usług, Cele i kluczowe pojęcia 15 praktyk ITIL (on-line, na żywo) | Zajęcia        | Maciej Jarosz | 15-11-2026            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |
| 9 z 15 -                                                                                     | Przerwa        | -             | 15-11-2026            | 10:30               | 10:45               | 00:15         |
| 10 z 15 Cele i kluczowe pojęcia 15 praktyk ITIL (on-line, na żywo )                          | Zajęcia        | Maciej Jarosz | 15-11-2026            | 10:45               | 12:15               | 01:30         |
| 11 z 15 -                                                                                    | Przerwa        | -             | 15-11-2026            | 12:15               | 12:30               | 00:15         |
| 12 z 15 7 praktyk ITIL (on-line, na żywo)                                                    | Zajęcia        | Maciej Jarosz | 15-11-2026            | 12:30               | 14:00               | 01:30         |
| 13 z 15 -                                                                                    | Przerwa        | -             | 15-11-2026            | 14:00               | 14:30               | 00:30         |
| 14 z 15 7 praktyk ITIL (on-line, na żywo)                                                    | Zajęcia        | Maciej Jarosz | 15-11-2026            | 14:30               | 16:00               | 01:30         |
| 15 z 15 -                                                                                    | Walidacja      | -             | 25-11-2026            | 09:00               | 10:00               | 01:00         |

## Podsumowanie

|                               |               |
|-------------------------------|---------------|
| Rodzaj godzin                 | Liczba godzin |
| Suma godzin zegarowych usługi | 15:00         |

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| w tym suma godzin zajęć              | 12:00         |
| w tym suma godzin walidacji          | 01:00         |
| w tym suma przerw                    | 02:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 17:15         |

## Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 3 136,50 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 2 550,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 209,10 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 170,00 PLN   |
| W tym koszt walidacji brutto              | 2 214,00 PLN |
| W tym koszt walidacji netto               | 1 800,00 PLN |
| W tym koszt certyfikowania brutto         | 0,00 PLN     |
| W tym koszt certyfikowania netto          | 0,00 PLN     |

## Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin

Liczba godzin

Liczba godzin zegarowych usługi

15:00

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Maciej Jarosz

Konsultant IT (ITIL & SAFe), trener, technical writer. Wykształcenie - magister, językoznawstwo komputerowe, Uniwersytet Łódzki. Pracuje w branży IT od 2014 roku, gdzie przez lata pracował dla różnych sektorów - energia, public, bank, gambling, automotive, TLS, tobacco. Posiada około 50 certyfikacji z zakresu IT, zarządzania projektami i usługami, DevOps, Scaled Agile Framework. Posiada między innymi tytuły ITIL4 Master jak i SAFe Practice Consultant. Jest autorem wielu publikacji w tym między innymi 2 kursów na Udemy o tematyce Liberating Structures, czyli skutecznych technik facylitacji.

Doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia "ITIL4® Foundation" otrzymają akredytowane materiały szkoleniowe od Softronic, dostępne w polskiej wersji językowej oraz e-Booka - Podręcznik w formie e-Booka co ułatwi zrozumienie i przyswajanie wiedzy. Materiały te są kompleksowo przygotowane, aby wspierać naukę i przygotowanie do egzaminu certyfikacyjnego, obejmując wszystkie kluczowe aspekty metodologii ITIL4®.

### Warunki uczestnictwa

**EGZAMIN WYMAGANY** - ITIL® 4 Foundation

### Informacje dodatkowe

Istnieje możliwość zastosowania zwolnienia z podatku VAT dla szkoleń mających charakter kształcenia zawodowego lub służących przekwalifikowaniu zawodowemu pracowników, których poziom dofinansowania ze środków publicznych wynosi co najmniej 70% (na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2013 r. poz. 1722 ze zm.).

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach **Projektu Kierunek – Rozwój**;

Zawarto umowę z WUP w Szczecinie na świadczenie usług rozwojowych z wykorzystaniem elektronicznych bonów szkoleniowych w ramach projektu Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe.

**EGZAMIN WYMAGANY** - ITIL® 4 Foundation

**UWAGA!** Przed dokonaniem zgłoszenia/złożeniem wniosku o dofinansowanie prosimy o kontakt z SOFTRONIC w celu potwierdzenia terminu kursu oraz dostępności miejsc: [softronic@softronic.pl](mailto:softronic@softronic.pl)

# Warunki techniczne

Szkolenie realizowane jest w formule distance learning - szkolenie **on-line w czasie rzeczywistym**, w którym możesz wziąć udział z każdego miejsca na świecie.

Szkolenie odbywa się za pośrednictwem platformy **Microsoft Teams**, która umożliwia transmisję dwukierunkową, dzięki czemu Uczestnik może zadawać pytania i aktywnie uczestniczyć w dyskusji. Uczestnik, który potwierdzi swój udział w szkoleniu, przed rozpoczęciem szkolenia, drogą mailową, otrzyma link do spotkania wraz z hasłami dostępu.

## Wymagania sprzętowe:

- komputer z dostępem do internetu o minimalnej przepustowości 20Mb/s.
- wbudowane lub peryferyjne urządzenia do obsługi audio - słuchawki/głośniki oraz mikrofon i **kamerę**.
- zainstalowana przeglądarka internetowa - Microsoft Edge/ Internet Explorer 10+ / **Google Chrome** 39+ (sugerowana) / Safari 7+
- aplikacja MS Teams może zostać zainstalowana na komputerze lub można z niej korzystać za pośrednictwem przeglądarki internetowej

## Kontakt



**EWA KASPRZAK**

**E-mail** ewa.kasprzak@softronic.pl

**Telefon** (+48) 618 658 840