



SOFTRONIC
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ
★★★★☆ 4,3 / 5
130 ocen

Szkolenie ITIL4® Foundation z egzaminem

Numer usługi 2025/07/03/142469/2854816

3 136,50 PLN brutto
2 550,00 PLN netto
184,50 PLN brutto/h
150,00 PLN netto/h

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 27.08.2025 do 15.09.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Grupa docelowa usługi

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®.

Usługa adresowana również dla Uczestników Projektu Kierunek – Rozwój, Projektu Małopolski Pociąg do Kariery - sezon 1 oraz Uczestników Projektu Usługi rozwojowe dla Twojego biznesu.

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji

08-08-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

17

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. Wyjaśnia, czym jest współtworzenie wartości oraz kto pełni rolę odbiorcy usług. Określa relację między kosztami, ryzykiem i wynikami usług.	Test teoretyczny
Opisuje cztery wymiary zarządzania usługami.	Wyjaśnia, jak organizacje i ludzie wpływają na zarządzanie usługami. Charakteryzuje rolę informacji i technologii w zarządzaniu usługami. 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. Wyjaśnia, jak zasady te wspierają efektywność zarządzania usługami IT. 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). Charakteryzuje łańcuch wartości usług, w tym etapy: planowanie, angażowanie, doskonalenie, projektowanie, uzyskanie/tworzenie oraz dostarczanie i wspieranie. 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. Wskazuje znaczenie zarządzania relacjami z interesariuszami i dostawcami w usługach IT. 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. Rozróżnia zarządzanie problemami i incydentami, wskazując ich wpływ na usługi IT. 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. Opisuje proces zarządzania wydaniem i wdrożeniami, zapewniający bezpieczne aktualizacje systemów. 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. Opisuje, jak centrum obsługi użytkowników współpracuje z innymi działami w organizacji. 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. Opisuje proces monitorowania i raportowania poziomów usług. 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. Definiuje kroki w cyklu doskonalenia usług, od identyfikacji problemów po wdrażanie usprawnień. Opisuje narzędzia do monitorowania i analizy wyników usług w celu ich udoskonalania.	Test teoretyczny

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

Informacje

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

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 16 godzin dydaktycznych (45 min) prowadzonych na żywo (on-line), na platformie Microsoft Teams, na żywo z trenerem.

Szkolenie jest realizowane w ciągu 2 dni, po 8 godz. dydaktycznych dziennie.

Czas trwania przerw nie wlicza się do ogólnej liczby godzin trwania usługi szkoleniowej.

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 17 godzin dydaktycznych.

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 przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Kluczowe pojęcia z zakresu zarządzania usługami, (on-line, na żywo, wykład)	Dariusz Walat	27-08-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 15 Przerwa	Dariusz Walat	27-08-2025	10:30	10:45	00:15
3 z 15 Cztery wymiary zarządzania usługami (on-line, na żywo, wykład)	Dariusz Walat	27-08-2025	10:45	12:15	01:30
4 z 15 Przerwa	Dariusz Walat	27-08-2025	12:15	12:30	00:15
5 z 15 Podstawowe zasady (on-line, na żywo, wykład)	Dariusz Walat	27-08-2025	12:30	14:00	01:30
6 z 15 Przerwa	Dariusz Walat	27-08-2025	14:00	14:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 15 Podstawowe zasady, Cel i komponenty systemu wartości usług ITIL (on-line, na żywo)	Dariusz Walat	27-08-2025	14:30	16:00	01:30
8 z 15 Łańcuch wartości usług, Cele i kluczowe pojęcia 15 praktyk ITIL (on-line, na żywo)	Dariusz Walat	28-08-2025	09:00	10:30	01:30
9 z 15 Przerwa	Dariusz Walat	28-08-2025	10:30	10:45	00:15
10 z 15 Cele i kluczowe pojęcia 15 praktyk ITIL (on-line, na żywo)	Dariusz Walat	28-08-2025	10:45	12:15	01:30
11 z 15 Przerwa	Dariusz Walat	28-08-2025	12:15	12:30	00:15
12 z 15 7 praktyk ITIL (on-line, na żywo)	Dariusz Walat	28-08-2025	12:30	14:00	01:30
13 z 15 Przerwa	Dariusz Walat	28-08-2025	14:00	14:30	00:30
14 z 15 7 praktyk ITIL (on-line, na żywo)	Dariusz Walat	28-08-2025	14:30	16:00	01:30
15 z 15 Egzamin ITIL®4 Foundation	-	15-09-2025	10:00	10:45	00:45

Cennik

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	184,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 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

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Dariusz Walat

Certyfikowany Trener ITIL®, DevOps i Scrum.

Absolwent Akademii Górniczo-Hutniczej im. Stanisława Staszica w Krakowie.

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®.

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;

Usługa jest skierowana również do Uczestników Projektu MP.

EGZAMIN WYMAGANY - ITIL® 4 Foundation

UWAGA! Przed dokonaniem zgłoszenia / złożeniem wniosku o dofinansowanie prosimy o kontakt z SOFTRONIC w celu potwierdzenia terminu szkolenia oraz dostępności miejsc: e-mail: softronic@softronic.pl lub tel. 61 865 88 40

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.
- 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