ITIL 5 Foundation

Kód kurzu: ITIL5FPT

ITIL 5 Foundation je vstupní certifikační kurz, který účastníkům poskytuje ucelený přehled o principech, konceptech a terminologii moderního IT service managementu. Kurz pokrývá klíčové složky ITIL rámce včetně čtyř dimenzí řízení služeb, hodnotového řetězce IT služeb a základních ITIL praktik. Je určen všem IT profesionálům, kteří chtějí porozumět tomu, jak organizace plánují, poskytují a neustále zlepšují IT služby v souladu s potřebami businessu. Úspěšné absolvování certifikace ITIL 5 Foundation je předpokladem pro všechny vyšší ITIL certifikace a odborné tituly v rámci schématu verze 5.

Cílová skupina

- Studenti IT a businessu / nováčci, kteří dělají první kroky v řízení služeb a v řízení digitálních produktů a služeb.
- Praktici pracující v IT/servisních rolích, kteří potřebují společný jazyk a základní koncepty pro každodenní praxi i jako referenci.
- Zkušení profesionálové obeznámení se staršími verzemi ITIL (nebo jinými best practice frameworky), kteří chtějí aktuální perspektivu a modely ITIL 5.

Co se naučíte

- Koncepty řízení digitálních produktů a služeb: Pochopíte klíčové koncepty moderních digitálních produktů a služeb, včetně tvorby hodnoty, neustálého zlepšování a řízení produktů a služeb v rámci jejich životního cyklu.
- Spoluvytváření hodnoty: Zjistíte, jak se hodnota spoluvytváří spoluprací mezi poskytovateli služeb, zákazníky/uživateli a dalšími zainteresovanými stranami, a jak vyvažovat výsledky, náklady, rizika, zkušenost a udržitelnost.
- Dimenze řízení produktů a služeb: Seznámíte se se čtyřmi dimenzemi – Organizace a lidé, Hodnotové toky a procesy, Informace a technologie, Partneři a dodavatelé – pro holistický přístup k řízení digitálních produktů a služeb.
- Systém hodnoty ITIL (ITIL Value System): Porozumíte ITIL Value System a tomu, jak propojuje vodicí principy, governance, aktivity hodnotového řetězce (value chain), management practices a neustálé zlepšování.
- Vodicí principy ITIL (ITIL Guiding Principles): Naučíte se aplikovat vodicí principy rámce pro lepší rozhodování, efektivnější spolupráci a přizpůsobení ITIL praktik reálnému digitálnímu prostředí.
- Životní cyklus produktu a služby: Získáte pevné porozumění účelu jednotlivých aktivit řízení životního cyklu produktu a služby – od discovery a designu přes provoz až po dodávku a podporu – a jak dohromady vytvářejí hodnotu.
- Management practices ITIL: Prozkoumáte roli ITIL management practices a jak oficiální practice guides podporují konzistentní a efektivní způsoby práce napříč organizacemi.
- Neustálé zlepšování: Pochopíte, jak je neustálé zlepšování v ITIL zabudované. Proberete krokový model neustálého zlepšování a uvidíte, jak podporuje dlouhodobý úspěch organizace.
- Mapování a řízení hodnotových toků (Value Stream Mapping and Management): Naučíte se identifikovat, mapovat a řídit hodnotové toky (value streams) pro zlepšení flow, viditelnosti a výsledků napříč digitálními produkty a službami

Osnova školení

- Úvod do ITIL 5: Smysl, rozsah a klíčová terminologie
- Hodnota a ITIL Value System (ITIL VS): Jak se poptávka/příležitost mění na hodnotu; komponenty ITIL VS
- 7 vodicích principů: Co jsou a jak je používat pro lepší rozhodování
- Governance (vedení): Proč je governance důležitá a jak zapadá do ITIL Value System
- Hodnotový řetězec a hodnotové toky (value streams): Sestavování value streamů pro různé situace a provozní modely
- Aktivity životního cyklu (end-to-end dodávka): Design › Acquire › Build › Transition › Operate › Deliver › Support
- Neustálé zlepšování: Zakotvení zlepšování a zpětné vazby do každodenní práce
- Příprava na zkoušku (volitelné): Rekapitulace + ukázkové otázky a scénářový trénink

GOPAS Praha
Na Strži 2097/63
140 00 Praha 4 - Krč
Tel.: +420 226 201 390
info@gopas.cz

GOPAS Brno
Nové sady 996/25
602 00 Brno
Tel.: +420 530 513 590
info@gopas.cz

GOPAS Bratislava
Dr. Vladimíra Clementisa 10
Bratislava, 821 02
Tel.: +421 902 903 132
info@gopas.sk

Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,
All rights reserved

ITIL 5 Foundation

Studijní materiály

Oficiální příručka ITIL (e-kniha) + další materiály

Certification exam

- 60 minut
- 40 otázek
- výběr z možností (multiple choice)
- bez použití materiálů (closed book)
- hranice úspěšnosti: 26/40 (65 %)
- online proktorovaná zkouška přes PeopleCert
- Platnost - 3 roky
- Kurz je vedený akreditovaným školicím centrem (ATO) Agilist s.r.o. certifikovaným organizací PeopleCert

GOPAS Praha
Na Strži 2097/63
140 00 Praha 4 - Krč
Tel.: +420 226 201 390
info@gopas.cz

GOPAS Brno
Nové sady 996/25
602 00 Brno
Tel.: +420 530 513 590
info@gopas.cz

GOPAS Bratislava
Dr. Vladimíra Clementisa 10
Bratislava, 821 02
Tel.: +421 902 903 132
info@gopas.sk

Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,
All rights reserved