

Kód kurzu: ITIL5SVC

ITIL 5 Service je trojdňový kurz pre profesionálov, ktorí chcú zvládnuť poskytovanie odolných a výkonných digitálnych služieb v celom ich životnom cykle. Kurz poskytuje štruktúrovaný rámec pre riadenie vzťahov so zákazníkmi, úrovni služieb, prevádzkovej spoľahlivosti a kontinuálneho zlepšovania s dôrazom na konzistentný výkon, odolnosť a merateľné výsledky pre zákazníkov. Účastníci sa naučia, ako služby umožňujú spoluvytváranie hodnoty so zákazníkmi, partnermi a stakeholdermi, ako aplikovať human-centred design pre zlepšovanie kvality a vnímania služieb, a ako využívať AI a automatizáciu pre zvyšovanie servisnej kapacity pri zachovaní dôvery a zodpovednosti.

## Cielová skupina

- Service manažéri a support manažéri zodpovední za poskytovanie digitálnych služieb a riadenie ich výkonu v celom životnom cykle.
- IT operační profesionáli, process owneri a service desk analytici, ktorí chcú prehĺbiť znalosti v oblasti riadenia a zlepšovania digitálnych služieb.
- Product owneri a IT projektoví manažéri zapojení do návrhu, prevádzky a kontinuálneho zlepšovania digitálnych služieb.
- Manažéri digitálnej transformácie a Site Reliability Engineers (SRE), ktorí potrebujú štruktúrovaný rámec pre riadenie odolných a výkonných služieb.
- Držitelia ITIL 5 Foundation alebo ITIL 4 certifikátov, ktorí budujú cestu k titulu ITIL Managing Professional.

## Čo sa naučíte

- Digitálne produkty a služby: Pochopíte kľúčové koncepty riadenia digitálnych produktov a služieb a ako podporujú hodnotu a výkon z pohľadu service managementu.
- Spoluvytváranie hodnoty prostredníctvom služieb: Preskúmate, ako služby umožňujú spoluvytváranie hodnoty so zákazníkmi, partnermi a stakeholdermi naprieč celým životným cyklom.
- Human-centred design a kvalita služieb: Naučíte sa aplikovať prístupy zamerané na človeka a experience-led design pre zlepšovanie vnímania a kvality poskytovaných služieb.
- Odolné a adaptabilné služby: Zistíte, ako rozvíjať odolné, udržateľné a adaptabilné služby schopné efektívne reagovať na zmeny.
- Zladenie stratégie a výkonu služieb: Získate jasné porozumenie tomu, ako služby prepájajú strategický zámer s konzistentným výkonom a tvorbou hodnoty.
- Stakeholder-aligned services: Preskúmate, ako zladiť služby s reálnymi potrebami stakeholderov pre zabezpečenie relevantnosti a merateľných výsledkov.
- Kontinuálne zlepšovanie: Naučíte sa využívať kontinuálne zlepšovanie a rozhodovanie na základe dát pre zvyšovanie hodnoty a elimináciu plytvania.
- Governance a zodpovedná inovácia: Pochopíte, ako praktická governance podporuje compliance, riadenie rizík a zodpovednú inováciu.
- AI a automatizácia v službách: Zistíte, ako AI a automatizácia zvyšujú servisnú kapacitu pri zachovaní dôvery a zodpovednosti.

## Obsah kurzu

- Kľúčové koncepty digitálnych produktov a služieb: Vzťah medzi produktmi, službami a realizáciou hodnoty z pohľadu service managementu.
- Spoluvytváranie hodnoty so zákazníkmi a stakeholdermi: Ako služby prepájajú poskytovateľov, zákazníkov a partnerov v procese tvorby hodnoty.
- Experience-led design a kvalita služieb: Aplikácia human-centred designu pre zlepšovanie vnímania, kvality a merateľnosti poskytovaných služieb.
- Odolnosť, udržateľnosť a adaptabilita služieb: Metódy rozvoja služieb schopných reagovať na meniace sa podmienky a požiadavky.

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

**GOPAS Brno**  
Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 530 513 590  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Bratislava**  
Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 902 903 132  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



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

# ITIL 5 Service

- Zladenie strategického zámeru a výkonu služieb: Prepojenie stratégie s každodenným výkonom a tvorbou hodnoty prostredníctvom služieb.
- Stakeholder management a relevantnosť služieb: Ako zabezpečiť, aby služby zodpovedali reálnym potrebám stakeholderov a prinášali merateľné výsledky.
- Kontinuálne zlepšovanie a evidence-based rozhodovanie: Využitie dát, metrík a feedback loops pre trvalé zvyšovanie hodnoty a elimináciu plytvania.
- Service governance, compliance a riadenie rizík: Ako praktická governance podporuje zodpovednú inováciu a riadenie rizík v službách.
- AI, automatizácia a dôvera v službách: Integrácia AI a automatizácie do service delivery pri zachovaní transparentnosti a zodpovednosti.

## Praktické informácie

- Dĺžka kurzu: 3 dni.
- Predpoklady: ITIL 5 Foundation, ITIL 5 Foundation Bridge alebo akákoľvek ITIL 4 certifikácia. Vyžaduje sa absolvovanie akreditovaného školenia.
- Skúška: Open-book, online prostredníctvom PeopleCert, 90 minút, 40 otázok s výberom odpovedí, úspešnosť 70 %.
- Jazyk výučby: Slovenčina. Oficiálne študijné materiály sú v angličtine.
- Certifikát: PeopleCert ITIL Service (Version 5), medzinárodne uznávaný, obnova každé 3 roky (60 CPD bodov).
- Akreditácia: Kurz vedie akreditované školiace centrum (ATO) Agilist s.r.o. certifikované organizáciou PeopleCert.

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

**GOPAS Brno**  
Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 530 513 590  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Bratislava**  
Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 902 903 132  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)

 **GOPAS**<sup>®</sup>  
Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved