

ITIL 5 Experience

Kód kurzu: ITIL5EXP

Kurz ITIL Experience (Version 5) poskytuje štruktúrovaný rámec pre integráciu ľudsky orientovaného a AI-uvedomelého dizajnu do digitálnych produktov a služieb. Naučíte sa, ako skúsenosť vzniká z anticipácie, vnímania a hodnotenia, ako ju formujú štyri dimenzie ITIL a ako ju systematicky zlepšovať pomocou prístupu notice–interpret–hypothesize–experiment. Kurz je vhodný pre product manažérov, experience lídrov, UX dizajnérov aj AI governance manažérov a nadväzuje na akúkoľvek platnú certifikáciu ITIL 4 alebo ITIL Foundation (Version 5).

Cieľová skupina

- Product manažéri, service delivery manažéri a practice owners, ktorí chcú systematicky zlepšovať skúsenosť používateľov a zákazníkov s digitálnymi produktmi a službami.
- UX dizajnéri, experience lídri a business relationship manažéri, ktorí hľadajú uznávaný rámec pre integráciu ľudsky orientovaného dizajnu do každodennej praxe IT service managementu.
- Manažéri digitálnej transformácie a integration manažéri zodpovední za to, aby digitálne interakcie budovali dôveru a vytvárali merateľnú hodnotu naprieč celým životným cyklom služby.
- AI governance manažéri a IT riaditelia, ktorí potrebujú pochopiť, ako AI ovplyvňuje vnímanie a dôveru používateľov a ako zabezpečiť jej zodpovedné a transparentné nasadenie.
- Všetci držiteľia certifikácie ITIL 4 alebo ITIL Foundation (Version 5), ktorí chcú rozvinúť kompetencie v oblasti riadenia skúsenosti a získať špecializovaný modul novej verzie ITIL.

Čo sa naučíte

- Skúsenosť ako ľudská odpoveď: Pochopíte, ako skúsenosť vzniká z anticipácie, vnímania a hodnotenia, a ako formuje angažovanosť, dôveru a spoluvytváranie hodnoty v čase.
- Digitálna skúsenosť a jej hodnota: Naučíte sa chápať digitálnu skúsenosť ako súhrn pocitov, myšlienok a telesných odpovedí na interakcie s digitálnymi produktmi a službami.
- Perspektívy stakeholderov: Preskúmate roly, potreby a napätia medzi používateľmi, zákazníkmi, sponzormi a poskytovateľmi a ich vplyv na reálne service journey.
- Skúsenosť v životnom cykle: Naučíte sa, ako service journey, experience moments a funkčné a relačné interakcie vznikajú naprieč životným cyklom produktu a služby.
- Hybatele skúsenosti: Pochopíte, ako skúsenosť formujú štyri dimenzie ITIL (organizácie a ľudia, informácie a technológie, partneri a dodávatelia, hodnotové toky a procesy).
- Zachytávanie a interpretácia skúsenosti: Naučíte sa pracovať s experience capture, rozpoznávať dôkazy o skúsenosti a používať naratívne aj číselné signály pre informované rozhodovanie.
- Dôveryhodnosť a koherencia: Naučíte sa aplikovať kritériá dôveryhodnosti a koherencie pri hodnotení dôkazov o skúsenosti a navrhovať transparentné digitálne interakcie.
- Kontinuálne zlepšovanie skúsenosti: Osvojíte si prístup notice–interpret–hypothesize–experiment v rámci ITIL Continual Improvement Model pre systematické zlepšovanie skúsenosti.
- AI a skúsenosť: Preskúmate, ako AI ovplyvňuje dôveru a vnímanie, a ako AI governance a digitálna etika zabezpečujú zodpovedné a transparentné používanie AI v kontexte skúsenosti.

Obsah kurzu

- Úvod do ITIL Experience (Version 5): Kľúčové pojmy a rámec; vzťah k ostatným modulom ITIL Version 5.
- Čo je skúsenosť: Psychológia skúsenosti; anticipácia, vnímanie, hodnotenie; dôvera a hodnota v kontexte digitálnych služieb.
- Stakeholderi a service journey: Roly a perspektívy; mapovanie cesty zákazníka; funkčné vs. relačné interakcie.
- Štyri dimenzie a skúsenosť: Ako každá dimenzia prispieva k formovaniu skúsenosti; príklady z praxe.
- Experience capture a metriky: Metódy zberu dôkazov o skúsenosti; prečo metriky sú hypotézy; kombinácia kvantitatívnych a kvalitatívnych signálov.
- Dôveryhodnosť, koherencia a trust-centred design: Princípy emocionálnej jasnosti a psychologickej bezpečnosti v digitálnych interakciách.

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 Experience

- Kontinuálne zlepšovanie skúsenosti: Framework notice–interpret–hypothesize–experiment; integrácia do ITIL Continual Improvement Model.
- AI, governance a digitálna etika: Zodpovedné nasadenie AI; transparentnosť, vysvetliteľnosť a vplyv na dôveru používateľov.
- Príprava na skúšku: Vzorové otázky, techniky práce s príručkou pri open-book skúške PeopleCert.

Praktické informácie

- Dĺžka kurzu: 2 dni.
- Predpoklady: Platná certifikácia ITIL 4 (akákoľvek úroveň) alebo ITIL Foundation (Version 5) or ITIL Foundation Bridge (Version 5). Bez predloženia dokladu nebudú výsledky skúšky vydané.
- Skúška: Open-book (povolená iba oficiálna príručka ITIL Experience), online prostredníctvom PeopleCert, 90 minút, 40 otázok s výberom odpovedí, úspešnosť 70 % (28 z 40 bodov).
- Jazyk výučby: Slovenčina. Oficiálne študijné materiály (eBook, Learning Resource Kit) sú v angličtine.
- Certifikát: PeopleCert ITIL Experience (Version 5), medzinárodne uznávaný, obnova každé 3 roky (60 CPD bodov).

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

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