Próbny egzamin: 40 własnych pytań i strategia na dzień egzaminu

Poziom: średnio

Dotyczy: ITIL Foundation (Version 5), wszystkie kategorie sylabusa 5.0, dni 6, 11, 12 i 13 planu

Czas: 60 minut na próbę, 60 minut na analizę

Czterdzieści własnych pytań w stylu egzaminu, w proporcjach wag z sylabusa Version 5: około 16 z pojęć i wymiarów, 20 z systemu wartości i cyklu życia, 4 ze strumieni wartości, AI i innych ram. Klucz z wyjaśnieniami jest zwinięty na końcu strony. Pod pytaniami strategia na ostatnie dwa dni i na samą godzinę egzaminu.

Pytania napisaliśmy sami na podstawie kryteriów oceny z sylabusa [1] i przykładów z Zielonej. Nie są kopią oficjalnych arkuszy PeopleCert ani pytań z innych kursów, więc nie sprawdzają znajomości konkretnych sformułowań z egzaminu. Do tego służy oficjalny egzamin próbny, który robimy w dniu 13. Sylabus podaje wagi procentowe, a nie liczby pytań, więc proporcje są naszym przeliczeniem.

Skróty użyte na tej stronie (6)

Skrót	Co znaczy
AI	Artificial Intelligence: sztuczna inteligencja, czyli programy naśladujące ludzkie rozumowanie
FAQ	Frequently Asked Questions: zbiór najczęściej zadawanych pytań z odpowiedziami
IT	Information Technology: dział albo praca związana z komputerami i infrastrukturą firmy
ITIL	Information Technology Infrastructure Library: zbiór dobrych praktyk zarządzania usługami IT, dziś rozwijany przez PeopleCert; wersja 4 od 2019, wersja 5 od 2026
PESTLE	Political, Economic, Social, Technological, Legal, Environmental: czynniki zewnętrzne (polityczne, ekonomiczne, społeczne, technologiczne, prawne, środowiskowe), które wpływają na organizację i jej usługi
PRINCE2	Projects in Controlled Environments: brytyjska metodyka zarządzania projektami, publikowana przez tego samego właściciela co ITIL

Fiszka

Karty pułapek egzaminacyjnych. Czytamy je w dniu 13 i rano w dniu egzaminu.

TYLKO ODCZYT

Rozpoznanie pytania przeczącego: słowo NIE

Pytanie „Które zdanie NIE jest prawdziwe” odwraca logikę: szukamy jedynego fałszu. Sylabus Version 5 zapowiada takie pytania tylko wyjątkowo, więc łatwo je przeoczyć. Po wyborze czytamy pytanie jeszcze raz.

TYLKO ODCZYT

Rozwiązywanie pytania z listą: dwa z czterech

Z czterech zdań dwa są prawdziwe, a odpowiedzi to pary numerów. Najpierw szukamy zdania na pewno fałszywego i skreślamy wszystkie pary, w których występuje.

TYLKO ODCZYT

Uzupełnianie brakującego słowa: definicja

Pytanie z luką prawie zawsze pochodzi z definicji. Wstawiamy każde słowo po kolei i wybieramy to, które daje definicję ITIL, a nie tylko poprawne gramatycznie zdanie.

ITIL = Information Technology Infrastructure Library: zbiór dobrych praktyk zarządzania usługami IT, dziś rozwijany przez PeopleCert; wersja 4 od 2019, wersja 5 od 2026

TYLKO ODCZYT

Odróżnienie w pytaniu: ITIL 4 i Version 5

Sześć działań łańcucha (angażowanie, uzyskanie/tworzenie), „system wartości usług”, trzy grupy praktyk, przeznaczenie piętnastu praktyk: to odpowiedzi z ITIL 4. W Version 5 obowiązuje osiem działań cyklu życia, system wartości ITIL i dwie grupy praktyk.

ITIL = Information Technology Infrastructure Library: zbiór dobrych praktyk zarządzania usługami IT, dziś rozwijany przez PeopleCert; wersja 4 od 2019, wersja 5 od 2026

TYLKO ODCZYT

Odróżnienie w pytaniu: wynik i rezultat, gwarancja i doświadczenie

Wynik dostaje się do ręki, rezultat to zmiana dla interesariusza. Gwarancja to uzgodnione wymagania (dostępność, bezpieczeństwo), doświadczenie użytkownika to jego odczucia przy korzystaniu.

TYLKO ODCZYT

Odróżnienie w pytaniu: zdarzenie, incydent, problem, błąd, znany błąd

Zdarzenie to zmiana stanu, incydent to przerwa albo spadek jakości, problem to przyczyna incydentów, błąd to wada, która może je powodować, znany błąd to problem przeanalizowany i nierozwiązany.

TYLKO ODCZYT

Wybór działania cyklu życia: słowa klucze

Potrzeba i strategia: odkrywanie. Specyfikacja i prototyp: projektowanie. Zakup i dostawcy: pozyskiwanie. Tworzenie i testy: budowanie. Wejście na produkcję i wydanie: przekazywanie. Parametry i monitorowanie: eksploatacja. Usługa dla ludzi i wnioski: dostarczanie. Przywrócenie działania: wspieranie.

TYLKO ODCZYT

Wybór zasady przewodniej: słowa klucze

Pomiar obecnego stanu i ponowne użycie: Zacznij od stanu bieżącego. Małe kroki i informacja zwrotna: Postępuj iteracyjnie. Właściwi ludzie i przejrzystość: Współpracuj. Cały system i cztery wymiary: Myśl całościowo. Usunięcie zbędnego kroku: Zadbaj o prostotę. Najpierw uproszczenie, potem maszyna: Optymalizuj i automatyzuj.

TYLKO ODCZYT

Zarządzanie czasem: 40 minut i flagi

Pierwsze przejście przez wszystkie pytania w 40 minut, flaga przy każdym wahaniu dłuższym niż minuta. Ostatnie 20 minut na flagi. Żadnej pustej odpowiedzi, bo nie ma punktów ujemnych.

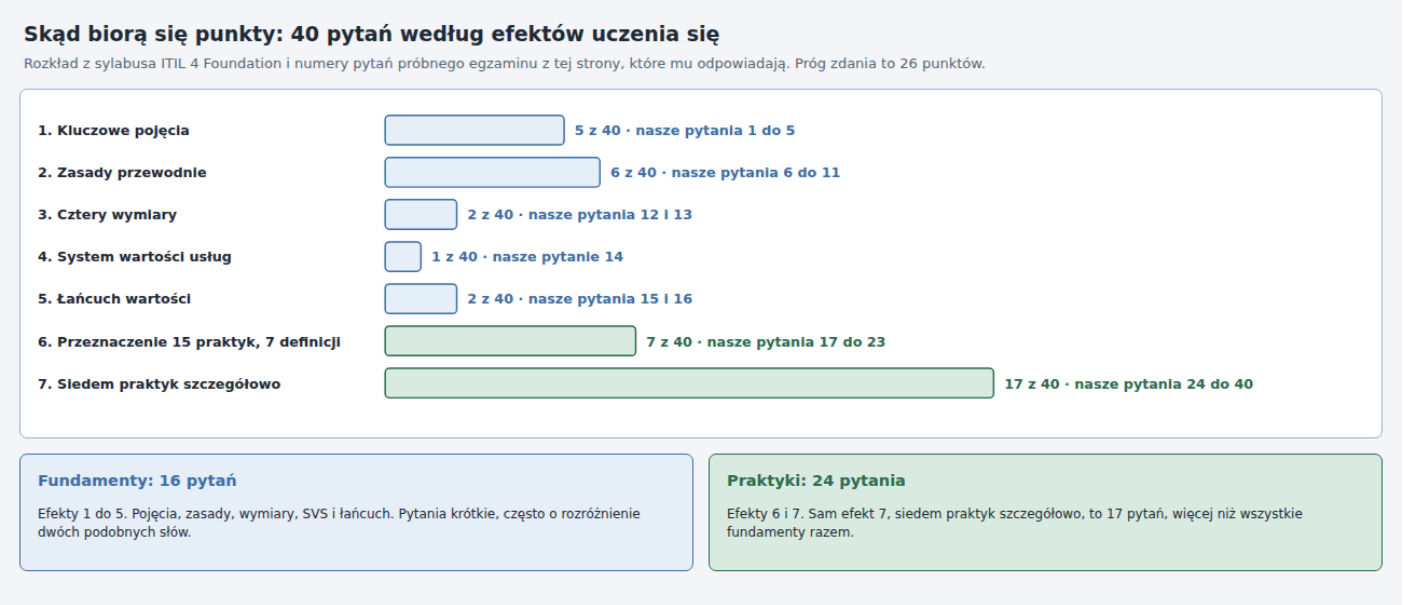
Z życia wzięte

Z ŻYCIA WZIĘTE

Środa, 18:00. Tomek robi próbę w sali konferencyjnej, z telefonem w szufladzie i zegarem na ścianie. Kończy pierwsze przejście w 38 minut z dziewięcioma flagami i ma 28 punktów. W analizie wychodzi, że pięć z dwunastu błędów to odpowiedzi „z ITIL 4", których nauczył się z filmów w internecie: sześć działań łańcucha i trzy grupy praktyk. Następnego dnia przepisuje kartę z ośmioma działaniami cyklu życia i wyrzuca stare notatki.

Jak to działa

Próbny egzamin ma przybliżony rozkład pytań prawdziwego egzaminu. Dzięki temu wynik z każdej części mówi, gdzie tracimy punkty: błąd w systemie wartości ITIL kosztuje tyle samo co w AI, ale pytań z systemu wartości jest kilkanaście razy więcej.



Rysunek 1. Wagi kategorii sylabusa ITIL Foundation (Version 5) przeliczone na pytania i odpowiadające im numery pytań z tej strony (kliknięcie otwiera pełny rozmiar)

Zasady próby w dniu 12:

1. Zegar na 60 minut, bez notatek, bez tej książki, bez telefonu.
2. Odpowiedzi zapisujemy na kartce w kolumnie: numer i litera.
3. Klucz otwieramy dopiero po upływie czasu.
4. Liczymy punkty osobno dla pytań 1 do 16 (pojęcia i wymiary), 17 do 36 (system wartości i cykl życia) i 37 do 40 (strumienie, AI, inne ramy).

Próg, który traktujemy jako bezpieczny przed prawdziwym egzaminem: 30 punktów z 40 na naszych pytaniach i co najmniej 70 procent na oficjalnym egzaminie próbnym. Oficjalny próg to 26 punktów, ale nasze pytania nie są tym samym arkuszem, więc zostawiamy zapas.

Pytania 1 do 16: pojęcia, relacje i wymiary

1. Kto w relacji usługowej autoryzuje budżet na korzystanie z usługi?

- A. Klient
- B. Użytkownik
- C. Sponsor
- D. Dostawca usług

2. Zespół IT co miesiąc przygotowuje dla kadr raport kont nieaktywnych. Dzięki niemu kadry szybciej odbierają dostęp osobom, które odeszły z firmy. Czym jest szybsze odbieranie dostępu?

- A. Wynikiem
- B. Rezultatem
- C. Użytecznością
- D. Doświadczeniem użytkownika

3. Która cecha usługi księgowej opisuje jej gwarancję?

- A. Usługa pozwala wystawiać faktury w walucie obcej
- B. Usługa eksportuje zestawienia do arkusza kalkulacyjnego
- C. Usługa wysyła powiadomienia o nowych zamówieniach
- D. Usługa działa w godzinach 7 do 22 także przy obciążeniu w zamknięciu miesiąca

4. Która cecha portalu zgłoszeń opisuje doświadczenie użytkownika?

- A. Awarię da się zgłosić w trzech kliknięciach, bez szukania pól
- B. Portal wytrzymuje czterdzieści logowań naraz
- C. Połączenie z portalem jest szyfrowane
- D. Portal jest dostępny przez 99,5 procent godzin pracy

5. Firma przekazuje handlowcowi słuchawki, za które od tej chwili odpowiada on sam. Który składnik oferty usług to opisuje?

- A. Dostęp do zasobów
- B. Działanie usługowe
- C. Przekazanie towarów
- D. Relacja usługowa

6. Kto tworzy i rozwija produkt cyfrowy, na którym opiera się usługa?

- A. Dostawca usług
- B. Dostawca produktu cyfrowego
- C. Sponsor
- D. Konsument usług

7. Dostawca i konsument mają wspólne cele, dzielą ryzyko i razem pracują nad innowacjami. Jaki to typ relacji usługowej?

- A. Podstawowa
- B. Kooperacyjna
- C. Partnerska
- D. Transakcyjna

8. Uzupełnij zdanie: „Usługa to sposób umożliwiania współtworzenia wartości przez ułatwianie ___, które klienci chcą osiągnąć, bez konieczności zarządzania przez nich konkretnymi kosztami i ryzykami.”

- A. rezultatów
- B. wyników
- C. produktów
- D. wymagań

9. Co opisuje poziom usługi?

- A. Całość cech usługi istotnych dla tego, czy spełnia potrzeby
- B. Udokumentowane porozumienie dostawcy i klienta
- C. Listę usług dostępnych dla konsumentów
- D. Jedną albo kilka miar opisujących oczekiwaną albo osiągniętą jakość usługi

10. Które zdanie o współtworzeniu wartości jest prawdziwe?

- A. Wartość tworzy dostawca i przekazuje ją konsumentowi
- B. Wartość powstaje we współpracy dostawcy i konsumenta
- C. Wartość jest zawsze wyrażona w pieniądzu
- D. Wartość ocenia dostawca na podstawie kosztów

11. Które dwa zdania o kosztach i ryzykach usługi są prawdziwe?

1. Usługa może zdjąć z konsumenta niektóre koszty
2. Usługa usuwa wszystkie ryzyka konsumenta
3. Usługa może nałożyć na konsumenta nowe ryzyka
4. Koszty dotyczą wyłącznie dostawcy

- A. 1 i 2
- B. 1 i 3
- C. 2 i 4
- D. 3 i 4

12. Które zdanie NAJLEPIEJ opisuje podróż usługi?

- A. Kroki i kontakty konsumenta z dostawcą od rozpoznania potrzeby po ocenę efektu
- B. Plan wdrożenia nowej usługi na produkcję
- C. Kolejność działań cyklu życia produktu
- D. Lista praktyk, z których korzysta usługa

13. Który wymiar zarządzania produktami i usługami obejmuje role, kulturę i kompetencje pracowników?

- A. Informacje i technologie
- B. Partnerzy i dostawcy
- C. Strumienie wartości i procesy
- D. Organizacje i ludzie

14. Nowe przepisy o przechowywaniu dokumentów księgowych wymuszają zmianę ustawień kopii zapasowych. Jak ITIL opisuje źródło tej zmiany?

- A. Jako wymiar „informacje i technologie”
- B. Jako praktykę zarządzania bezpieczeństwem informacji
- C. Jako zewnętrzny czynnik prawny
- D. Jako składnik systemu wartości ITIL

15. Który wymiar obejmuje relacje z innymi firmami i strategię korzystania z dostawców?

- A. Strumienie wartości i procesy
- B. Partnerzy i dostawcy
- C. Informacje i technologie
- D. Organizacje i ludzie

16. Dlaczego cztery wymiary trzeba rozpatrywać razem?

- A. Bo zaniedbanie jednego wymiaru może sprawić, że produkt albo usługa nie da oczekiwanej wartości
- B. Bo każdy wymiar ma osobny budżet
- C. Bo wymaga tego analiza PESTLE

- D. Bo wymiary są kolejnymi etapami cyklu życia

Pytania 17 do 36: system wartości ITIL i cykl życia

17. Które z poniższych NIE jest składnikiem systemu wartości ITIL?

- A. Zasady przewodnie
- B. Nadzór
- C. Cztery wymiary
- D. Ciągłe doskonalenie

18. Jakie jest przeznaczenie systemu wartości ITIL?

- A. Zastępuje praktyki zarządzania w małych firmach
- B. Opisuje kolejność obsługi zgłoszeń
- C. Określa harmonogram zmian
- D. Pokazuje, jak składniki i działania organizacji współpracują, żeby stale współtworzyć wartość

19. Które zdanie NAJLEPIEJ opisuje nadzór w ITIL (Version 5)?

- A. Nadzór polega na zatwierdzaniu każdej decyzji przez zarząd
- B. Nadzór ocenia, wyznacza kierunek i monitoruje, umożliwiając pracę w ustalonych granicach
- C. Nadzór to zadanie service desku
- D. Nadzór to praktyka zarządzania produktami i usługami

20. Firma chce kupić nowy system zgłoszeń. Kierownik IT proponuje najpierw sprawdzić, które części obecnego systemu działają dobrze i mogą zostać. Którą zasadę przewodnią stosuje?

- A. Optymalizuj i automatyzuj
- B. Skoncentruj się na wartości
- C. Zacznij od stanu bieżącego
- D. Myśl i pracuj całościowo

21. Które zdanie NAJLEPIEJ opisuje zasadę „Optymalizuj i automatyzuj”?

- A. Automatyzujemy jak najwięcej zadań, żeby ograniczyć udział ludzi do minimum
- B. Optymalizacja polega przede wszystkim na zakupie nowszych narzędzi
- C. Automatyzację wprowadzamy dopiero po zakończeniu wszystkich iteracji projektu
- D. Najpierw upraszczamy i poprawiamy pracę, potem automatyzujemy zadania częste i powtarzalne

22. Które zdanie o zasadach przewodnich NIE jest prawdziwe?

- A. Zasady stosujemy w ustalonej kolejności, od pierwszej do siódmej
- B. Zasady wzajemnie na siebie oddziałują
- C. Nie każda zasada ma zastosowanie w każdej sytuacji
- D. Zasady pomagają podejmować decyzje w każdej sytuacji

23. Wdrożenie katalogu usług podzielono na dwutygodniowe etapy. Po każdym etapie zespół pyta użytkowników o zdanie, a plan następnego etapu może się zmienić. Którą zasadę widać najwyraźniej?

- A. Współpracuj i promuj widoczność
- B. Zadbaj o prostotę i praktyczność
- C. Postępuj iteracyjnie, wykorzystując informacje zwrotne
- D. Zacznij od stanu bieżącego

24. Które dwa zdania opisują zasadę „Zadbaj o prostotę i praktyczność”?

1. Każdy krok powinien wnosić wartość
2. Reguły projektujemy tak, żeby obejmowały każdy możliwy wyjątek
3. Zaczynamy od prostego podejścia i komplikujemy je tylko wtedy, gdy to potrzebne
4. W każdym kroku dodajemy kontrolę, żeby ograniczyć ryzyko

- A. 1 i 2
- B. 2 i 3
- C. 3 i 4
- D. 1 i 3

25. Które działanie cyklu życia polega na stworzeniu, skonfigurowaniu i przetestowaniu rozwiązania przed wejściem na produkcję?

- A. Pozyskiwanie
- B. Budowanie
- C. Przekazywanie
- D. Eksploatacja

26. Które zdanie o działaniach cyklu życia produktu i usługi jest prawdziwe?

- A. Działania nie są sekwencyjne ani liniowe i można je wykonywać wielokrotnie
- B. Działania wykonujemy zawsze w tej samej kolejności
- C. Każde działanie wykonujemy tylko raz w życiu produktu
- D. Działania zastępują praktyki zarządzania

27. Które działanie polega na rozpoznaniu potrzeb i szans oraz porównaniu ich ze strategią?

- A. Projektowanie
- B. Dostarczanie

- C. Eksploatacja
- D. Odkrywanie

28. Które działanie utrzymuje działający produkt w uzgodnionych parametrach wydajności i niezawodności?

- A. Wspieranie
- B. Przekazywanie
- C. Eksploatacja
- D. Dostarczanie

29. Jak ITIL definiuje zdarzenie?

- A. Każda zmiana stanu, która ma znaczenie dla zarządzania usługą albo elementem konfiguracji
- B. Nieplanowana przerwa w działaniu usługi albo obniżenie jej jakości
- C. Przyczyna albo potencjalna przyczyna jednego lub wielu incydentów
- D. Wada albo podatność, która może powodować incydenty

30. Czym jest znany błąd?

- A. Incydentem, dla którego nie ma obejścia
- B. Wadą zgłoszoną przez dostawcę oprogramowania
- C. Problemem, dla którego wdrożono trwałe rozwiązanie
- D. Problemem, który przeanalizowano, ale nie rozwiązano

31. Każda wersja aplikacji, która przejdzie automatyczne testy, trafia na produkcję sama, bez decyzji człowieka. Jak to się nazywa?

- A. Ciągła integracja
- B. Ciągłe dostarczanie
- C. Ciągłe wdrażanie
- D. Obserwowalność

32. Jak nazywa się nagłe, nieplanowane zdarzenie, które powoduje wielkie szkody albo poważne straty dla organizacji?

- A. Incydent
- B. Katastrofa
- C. Problem
- D. Zdarzenie

33. Na jakie grupy dzieli praktyki zarządzania ITIL (Version 5)?

- A. Ogólne, zarządzania usługami i zarządzania technicznego
- B. Strategiczne i operacyjne
- C. Główne i wspierające

- D. Zarządzania ogólnego oraz zarządzania produktami i usługami

34. Jak nazywa się warunek konieczny osiągnięcia zamierzonego rezultatu?

- A. Krytyczny czynnik sukcesu
- B. Wskaźnik
- C. Umowa o poziomie usług
- D. Wynik

35. Który krok modelu ciągłego doskonalenia polega na ocenie stanu obecnego?

- A. Jaka jest wizja?
- B. Dokąd chcemy dojść?
- C. Gdzie jesteśmy teraz?
- D. Czy dotarliśmy?

36. Kto odpowiada za ciągłe doskonalenie w organizacji?

- A. Wyłącznie zespół do spraw doskonalenia
- B. Wyłącznie najwyższe kierownictwo
- C. Wyłącznie dostawcy zewnętrzni
- D. Wszyscy w organizacji

Pytania 37 do 40: strumienie wartości, AI i inne ramy

37. Jak nazywa się strumień wartości, który dostarcza wartość konsumentowi zewnętrznemu?

- A. Strumień wspierający
- B. Strumień główny
- C. Mapa strumienia wartości
- D. Cykl życia produktu

38. Mapa strumienia „nowy magazynier” pokazuje 55 minut pracy i trzy i pół dnia od wniosku do skanera w ręku. Co NAJBARDZIEJ prawdopodobnie skróci czas realizacji?

- A. Ograniczenie czasu oczekiwania i przekazań między krokami
- B. Szybsza praca przy zakładaniu konta
- C. Dodanie kroku kontroli przed wydaniem skanera
- D. Wymiana systemu zgłoszeń

39. Jak nazywa się system AI, który sam planuje i wykonuje kroki z użyciem narzędzi, żeby osiągnąć cel?

- A. Generatywna AI
- B. Dojrzałość AI
- C. Agentowa AI
- D. Nadzór nad AI

40. Które zdanie NAJLEPIEJ opisuje relację ITIL i PRINCE2?

- A. PRINCE2 zastępuje ITIL we wszystkich projektach IT
- B. Tych ram nie da się łączyć w jednej organizacji
- C. PRINCE2 dotyczy wyłącznie tworzenia oprogramowania
- D. ITIL zarządza produktem i usługą przez cały cykl życia, a PRINCE2 prowadzi projekty, które wprowadzają w nim zmiany

Klucz odpowiedzi

Klucz i wyjaśnienia do 40 pytań

Nr	Odp.	Wyjaśnienie
1	C	Sponsor autoryzuje budżet. Klient określa wymagania, użytkownik korzysta.
2	B	Raport to wynik, a szybsze odbieranie dostępu to zmiana dla kadr, czyli rezultat.
3	D	Działanie w określonych godzinach i pod obciążeniem to uzgodnione wymagania, czyli gwarancja. Pozostałe to funkcje, czyli użyteczność.
4	A	Łatwość zgłoszenia to odczucia użytkownika. B, C i D to gwarancja (wydajność, bezpieczeństwo, dostępność).
5	C	Przy przekazaniu towarów własność i odpowiedzialność przechodzą na konsumenta.
6	B	Dostawca produktu cyfrowego tworzy i rozwija produkt; może być inną firmą niż dostawca usług.

Nr	Odp.	Wyjaśnienie
7	C	Wspólne cele, ryzyka i innowacja to relacja partnerska. Kooperacyjna to doradztwo i doskonalenie, podstawowa to sprawność.
8	A	Usługa ułatwia rezultaty, a nie wyniki.
9	D	Poziom usługi to miara. A opisuje jakość usługi, B umowę SLA.
10	B	Wartość powstaje we współpracy; ocenia ją ten, kto korzysta.
11	B	Usługa zdejmuje niektóre koszty i może nałożyć nowe ryzyka; nie usuwa wszystkich ryzyk (2), a koszty ponoszą obie strony (4).
12	A	Podróż usługi to wszystkie kroki i kontakty konsumenta z dostawcą.
13	D	Role, kultura i kompetencje należą do wymiaru organizacje i ludzie.
14	C	Przepisy to czynnik prawny z PESTLE, który działa na wszystkie wymiary.
15	B	Relacje z innymi firmami to wymiar partnerzy i dostawcy.
16	A	Podejście całościowe: zmiana w jednym wymiarze wymaga zwykle zmian w pozostałych.
17	C	Składniki to zasady przewodnie, nadzór, łańcuch wartości, praktyki zarządzania i ciągłe doskonalenie. Cztery wymiary obejmują cały system.
18	D	System wartości to model współpracy wszystkich składników i działań na rzecz współtworzenia wartości.
19	B	Sylabus Version 5 podkreśla umożliwiający charakter nadzoru: ocena, kierunek, monitorowanie.
20	C	Ocena tego, co już działa, i ponowne użycie to Zacznij od stanu bieżącego.

Nr	Odp.	Wyjaśnienie
21	D	Najpierw optymalizacja, potem automatyzacja; człowiek zostaje tam, gdzie wnosi wartość.
22	A	Zasady nie mają kolejności, stosujemy je razem i z wyczuciem.
23	C	Etapy i informacja zwrotna, po której zmienia się plan, to Postępuj iteracyjnie.
24	D	Zdania 2 i 4 opisują komplikowanie pracy, czyli odwrotność tej zasady.
25	B	Tworzenie, konfiguracja i testy to budowanie. Przekazywanie zaczyna się przy wejściu na produkcję.
26	A	Sylabus wprost: działania nie są sekwencyjne ani liniowe i można je wykonywać iteracyjnie.
27	D	Potrzeby, szanse i strategia to odkrywanie.
28	C	Utrzymanie w parametrach to eksploatacja. Wspieranie przywraca działanie, dostarczanie świadczy usługę ludziom.
29	A	B to incydent, C problem, D błąd.
30	D	Znany błąd to przeanalizowany, nierozwiązany problem. Nie musi mieć obejścia.
31	C	Automatyczne wypuszczanie na produkcję to ciągłe wdrażanie. Przy ciągłym dostarczaniu decyduje człowiek.
32	B	To definicja katastrofy; zwykle wymaga planu odtwarzania.
33	D	Version 5 ma dwie grupy. A to podział z ITIL 4, C to rodzaje strumieni wartości.
34	A	Krytyczny czynnik sukcesu to warunek, wskaźnik to miara.
35	C	„Gdzie jesteśmy teraz?” to pomiar przed działaniem, „Czy dotarliśmy?” po działaniu.

Nr	Odp.	Wyjaśnienie
36	D	Doskonalenie jest obowiązkiem wszystkich, nawet jeśli istnieje zespół, który je koordynuje.
37	B	Strumień główny służy konsumentowi zewnętrznemu, wspierający umożliwia pracę głównych.
38	A	Na mapie widać, że prawie cały czas realizacji to oczekiwanie; tam są największe straty.
39	C	Agentowa AI sama planuje i wykonuje kroki. Generatywna AI tworzy treści.
40	D	Ramy się uzupełniają: projekt PRINCE2 prowadzi zmianę, ITIL prowadzi produkt i usługę przed nią i po niej.

Dzień 13: analiza błędów

Każdy błąd z próby zapisujemy w dzienniku pomyłek z jedną z pięciu przyczyn: nie znałem pojęcia, pomyliłem dwa podobne pojęcia, odpowiedziałem według ITIL 4, przeoczyłem słowo „NIE” albo „NAJLEPIEJ”, zabrakło czasu. Trzy środkowe przyczyny są najtańsze do usunięcia i zwykle dają najwięcej punktów.

Potem robimy oficjalny egzamin próbny PeopleCert na czas i analizujemy go tak samo. Gdy wynik z oficjalnego arkusza jest wyraźnie niższy niż z naszych pytań, wracamy do Fiszek ze stron o systemie wartości i cyklu życia, bo tam leży najwięcej punktów: System wartości ITIL: składniki, nadzór i łańcuch wartości i Cykl życia produktu i usługi: osiem działań i pojęcia z pracy na co dzień.

Na koniec dnia spisujemy na jednej kartce dziesięć par pojęć, które nam się mylą, i odkładamy ją na rano.

Dzień 14: strategia na dzień egzaminu

Przed egzaminem:

- Rano tylko kartka z dziesięcioma parami pojęć i Fiszka z tej strony. Nowych tematów nie zaczynamy.
- Godzinę przed startem: drugi test zgodności komputera, toaleta, biurko puste. Czy wolno mieć wodę na biurku, sprawdzamy w zasadach PeopleCert przy rezerwacji (do potwierdzenia).
- Dowód osobisty w zasięgu ręki, telefon wyciszony poza zasięgiem kamery.

W trakcie egzaminu:

- Czas odprawy i weryfikacji tożsamości nie zabiera czasu egzaminu.
- Pierwsze przejście: 40 minut, flaga przy każdym wahaniu dłuższym niż minuta. Odpowiedź zaznaczamy zawsze, nawet przy fladze.
- Drugie przejście: tylko flagi. Pierwszej odpowiedzi nie zmieniamy bez konkretnego powodu, na przykład gdy dopiero teraz zauważyliśmy słowo „NIE”.
- Ostatnie trzy minuty: sprawdzamy, czy żadne pytanie nie zostało bez odpowiedzi.
- Mikrofon i kamera działają przez cały czas, nie mówimy na głos do siebie, nie zasłaniamy ust.

Po egzaminie:

- Wynik wstępny pojawia się na ekranie od razu, oficjalny przychodzi w ciągu dwóch dni roboczych razem z odznaką cyfrową [2].
- Przy wyniku niezaliczającym wracamy do dnia 13: analiza według kategorii z raportu, potem drugie podejście z Take2 (jeśli kupiony) albo nowy voucher.
- Przy wyniku zaliczającym zapisujemy w kalendarzu datę odnowienia za trzy lata. Gdy w tym czasie zdamy inny egzamin z rodziny ITIL, na przykład moduł Practice Manager albo Managing Professional, odnowienie liczy się od niego [2], [3].

Częste błędy

Objaw	Przyczyna	Co robimy
Wysoki wynik na naszych pytaniach, niski na oficjalnym arkuszu	nasze pytania są prostsze językowo i znamy ich styl	oficjalny egzamin próbny w dniu 13 jest obowiązkowy, a wynik z niego jest ważniejszy
Odpowiedzi według ITIL 4	kursy i filmy z lat 2019 do 2025	odrzucamy odpowiedzi z sześcioma działaniami, trzema grupami praktyk i „systemem wartości usług”
Zmiana dobrej odpowiedzi na złą przy drugim przejściu	niepewność bez powodu	zmieniamy odpowiedź tylko z konkretnym argumentem
Brak czasu na flagi	zbyt długie pierwsze przejście	40 minut na wszystkie pytania, wahanie dłuższe niż minuta to flaga

Objaw	Przyczyna	Co robimy
Odpowiedź według praktyki z pracy	„u nas robi się inaczej”	egzamin pyta o model ITIL, nie o naszą firmę

Ćwiczenia

1. Po próbie mamy 27 punktów: 14 z 16 w pojęciach i wymiarach, 10 z 20 w systemie wartości i cyklu życia, 3 z 4 w ostatniej części. Co robimy w dniu 13?

Odpowiedź

Wynik jest tuż nad progiem, a słaba część to system wartości i cykl życia (50 procent przy wadze 50 procent egzaminu). Dzień 13 poświęcamy Fiszkom z czterech stron tej części (system wartości, zasady, cykl życia, praktyki z doskonaleniem), a oficjalny arkusz robimy na koniec dnia, żeby sprawdzić efekt.

1. Pytanie brzmi: „Które dwa zdania są prawdziwe?”, a my wiemy na pewno tylko, że zdanie 2 jest fałszywe. Odpowiedzi to: A. 1 i 2, B. 1 i 3, C. 2 i 4, D. 3 i 4. Ile odpowiedzi zostaje?

Odpowiedź

Dwie: B i D. Odpadają A i C, bo zawierają zdanie 2. Szansa trafienia rośnie z 25 do 50 procent, a jedno dodatkowe pewne zdanie rozstrzyga pytanie.

Powiązane: ITIL Foundation (Version 5): egzamin, zapis i plan na 14 dni · Cykl życia produktu i usługi: osiem działań i pojęcia z pracy na co dzień · Próbny egzamin EX200 i strategia na dzień egzaminu

Źródła: [1] PeopleCert, ITIL Foundation (Version 5) Candidate Syllabus, wersja 5.0, luty 2026 (kategorie, wagi, kryteria oceny, rodzaje pytań); [2] PeopleCert, FAQ ogólne (wynik wstępny i oficjalny w ciągu dwóch dni roboczych, odznaka, Take2, odnowienie po trzech latach); [3] Global Knowledge, ITIL Version 5 Certification FAQ (moduły Practice Manager i Managing Professional; źródło wtórne). Pytania są własne, napisane na podstawie kryteriów oceny, a nie oficjalnych arkuszy przykładowych.

Revision #7
Created 2026-10-11 14:27:15 UTC by Tomasz Konieczny
Updated 2026-10-26 14:25:59 UTC by Tomasz Konieczny