

# Norma ISO 20000:2018 Management služieb

Kód kurzu: ISO20000

ISO (International Organization for Standardization) na seba prevzalo úlohu prenášať najlepšie praktiky a mnohými spoločnosťami a časom overené spôsoby riadenia z rôznych oblastí do praxe. Znie to zložito? Pravdou je, že bez ISO noriem by sme neboli napríklad schopní používať celosvetovo platobné karty (ISO 9564-1). Norma ISO/IEC 20000:2018 je najnovšou verziou a bola prvá norma svojho druhu, popisujúca štandard v oblasti riadenia IT služieb. Ako taká vychádza hlavne z ITILu (IT Infrastructure Library). Norma obsahuje popis základných požiadaviek a IT procesov, ktoré musia byť v IT organizácii implementované, aby sa zabezpečila dodávka kvalitných IT služieb, zvyšovala ich efektívnosť a znižovala nákladovosť. Táto norma vzišla zo štandardu BS 15000. Školenie je vykonávané interaktívnou formou za použitia asociácie a simulačných cvičení (tvorba vlastnej firmy a aplikácie normy) a je vhodné pre interných audítorov, vedúci zamestnancov, manažérov a všetkých tých, ktorí chcú pochopiť obsah normy a jej praktickú aplikáciu.

## Pre koho je kurz určený

Školenie je vykonávané interaktívnou formou za použitia asociácie a simulačných cvičení (tvorba vlastnej firmy a aplikácie normy) a je vhodné pre interných audítorov, vedúci zamestnancov, manažérov a všetkých tých, ktorí chcú pochopiť obsah normy a jej praktickú aplikáciu.

## Osnova kurzu

1. Predmet normy
2. Citované dokumenty
3. Termíny a definície
4. Kontext organizácia
5. Vedenie
6. Plánovanie
7. Podpora systému managementu služieb
8. Prebádka systému managementu služieb
9. Hodnotenie výkonnosti
10. Zlepšovanie

### GOPAS Praha

Kodaňská 1441/46  
101 00 Praha 10  
Tel.: +420 234 064 900-3  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Brno

Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 542 422 111  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Bratislava

Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 248 282 701-2  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2020 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved