IT QUALITY INDEX Expert

Kód kurzu: Q4IT_ITQIE

Kandidáti se naučí jak změřit a porovnat kvalitu objektivním způsobem na základě metodiky IT Quality Index. Kandidáti se naučí jak komunikovat IT kvalitu managementu, jak připravit a řídit proces měření IT kvality, naučí se identifikovat špatné praktiky (bad practices), posoudit správné praktiky (right practices), jak interpretovat výsledky měření a jak tyto výsledky prezentovat managementu. Naučí se nalézt a prioritizovat oblasti ke zlepšení s největším potenciálem a přínosy pro organizaci. Po úspěšném složení závěrečného testu získají absolventi certifikát „Certified IT Quality Expert" který může být následně rozšířen na „Accredited IT Quality Expert", který pak může provádět měření kvality externě.

Pro koho je kurz určen

- CIO, Vedoucím týmů IT
- Manažerům servisních služeb
- Pracovníkům zodpovědným za zajištění kvality
- Těm, kteří řídí CSI / QM v oblasti IT
- Těm, kteří chtějí dosáhnout certifikací CITQP / CITQE / CITQM / AITQE

Požadované vstupní znalosti

ITIL® intermediate nebo ITIL® Expert (výjimky mohou být individuálně posouzeny a schváleny při dostatečné demonstraci dovedností řízení IT).

Jazyk školení

Školení je prováděno v českém nebo anglickém jazyce.

Pro úspěšné absolvování kurzu je potřebná střední úroveň angličtiny – pasivně.

Zejména se očekává znalost anglických termínů z oblasti IT service managementu – ITIL.

Certifikační zkouška

Po skončení kurzu obdrží všichni účastníci certifikát o absolvování kurzu.

Závěrečná certifikační zkouška je prováděna formou testu s možností výběru odpovědí. Pro úspěšné absolvování zkoušky a splnění podmínek certifikace (Certified IT Quality Expert - CITQE) je nutné dosáhnout minimální úspěšnosti 70%.

Při certifikačním testu je možnost používat knihu IT Quality Index za účelem nahlédnutí.

Studijní materiály

Účastník školení obdrží svázanou presentaci (slides) kurzu v anglickém jazyce.

Výtisk IT Quality domains and dimensions

Přehled metodiky ve formátu plakátu A3

Při přihlášce na kurz je možné objednat knihu IT Quality Index nebo si ji objednat individuálně (vydavatelství Van Haren Publishing)

Osnova kurzu

První den: (shodný s kurzem IT Quality Index Foundation)

- Hodnocení kvality IT - Motivace.
- Přehled tradičních přístupů kvality.
- Architektonický návrh holistického hodnocení kvality IT.
- Index kvality IT - model, zásady a definice kvality IT.
- Domény, rozměry a atributy kvality:
- Obchod / Zákazníci
- Lidská aktiva
- Služby

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

- Procesy
- Nástroje
- Vystupování
- Hodnocení kvality informačních technologií - plánování, organizace a metoda hodnocení.
- Analýza a zpracování.
- Interpretovat výsledky, vytvářet souhrnné přehledy a výsledky prezentací.
- Hodnota pro firmu.

Druhý den:

- Řízení hodnocení - kdo / co / jak.
- Ověření.
- Zpracování dat - logika.
- Zpracování výstupů a prezentaci zúčastněným stranám.
- Certifikační zkouška - 60 minut.

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