Norma ISO 20000

Kód kurzu: ISO20000

ISO (International Organization for Standardization) na sebe převzalo úlohu přenášet nejlepší praktiky mnoha společnostmi a časem ověřenými způsoby řízení z různých oblastí do praxe. Zní to složitě? Pravdou je, že bez ISO bychom nebyli ani schopni používat celosvětově paltební karty (ISO 9564-1). Norma ISO/IEC 20000:2018 je nejnovější verzí a byla vlastně první norma svého druhu, která popisuje standard v oblasti řízení IT služeb a jako taková vychází hlavně z ITILu ((IT Infrastructure Library). Norma obsahuje popis základní ch požadavků a IT procesů, které musí být v IT organizaci implementované, abyse zabezpečiladodávka kvalitních IT služeb, zbvyšovala jejich efektivita a snižovala nákladovost. Tato norma vzešla ze standardu BS 15000.

Toto školení je předváděné interaktivní formou za použití asociací a simulačních cvičení (tvorba vlastní firmy a aplikace normy) a je vhodné pro interní auditory, vedoucí zaměstnance, manažery a všechny, kteří chtějí pochopit obsah normy a její praktickou aplikaci.

Osnova kurzu:

1. Předmět normy
2. Citované dokumenty
3. Termíny a definice
4. Kontext organizace
5. Vedení
6. Plánování
7. Podpora systému managementu služeb
8. Provoz systému managementu služeb
9. Hodnocení výkonosti
10. Zlepšování

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