

## PECB Certified ISO/IEC 20000 Foundation

Seznámení se s osvědčenými postupy systémů managementu služeb (SMS) založených na normě ISO/IEC 20000.

### Proč byste měli absolvovat tento kurz?

Kurz PECB Certified ISO/IEC 20000 Foundation představuje základní koncepty řízení služeb a požadavky normy ISO/IEC 20000-1 na systém managementu služeb (SMS). V tomto vzdělávacím kurzu se seznámíte s různými aspekty SMS, včetně kontextu organizace, zapojení a činností vrcholového vedení, plánování a zdrojů pro SMS, kontrol a opatření pro činnosti poskytování služeb, hodnocení výkonnosti a činností neustálého zlepšování.

Po absolvování kurzu se můžete přihlásit ke zkoušce. Pokud zkoušku úspěšně složíte, můžete požádat o certifikát "PECB Certificate Holder in ISO/IEC 20000 Foundation". Mezinárodně uznávaný certifikát "PECB ISO/IEC 20000 Foundation" prokazuje, že máte celkové znalosti požadavků normy ISO/IEC 20000-1 na systém SMS, a umožňuje Vám podílet se na projektech zavádění systému SMS.

### Komu je kurz určen?

- Manažerům a konzultantům, kteří se chtějí seznámit s požadavky normy ISO/IEC 20000-1 na SMS
- Pracovníkům odpovědným za řízení, údržbu a zlepšování služeb a schopností poskytování služeb
- Aspirujícím profesionálům, kteří hledají znalosti o základních konceptech řízení služeb
- Členům implementačních a provozních týmů SMS
- Jednotlivcům, kteří se chtějí věnovat kariéře v oblasti řízení služeb

### Cíle vzdělávání

- Porozumět základním pojmům, definicím a přístupům k managementu služeb
- Seznámit se s požadavky normy ISO/IEC 20000-1 na systém managementu služeb
- Získat obecné znalosti, jak může organizace naplnit požadavky normy ISO/IEC 20000-1

DÉLKA  
KURZU

2 dny

ZKOUŠKA



DÉLKA  
ZKOUŠKY

1 hod.

OPRAVA  
ZKOUŠKY

zdarma

## Obsah kurzu

**DEN 1** Úvod do pojmů managementu služeb, SMS a kapitoly 4-6 normy ISO/IEC 20000-1

**DEN 2** Kapitoly 7-10 normy ISO/IEC 20000-1 a certifikační zkouška

## Školící materiály

Účastník obdrží školící materiál obsahující více než 200 stran informací a praktických příkladů v elektronické formě prostřednictvím účtu PECB. Na prezenčním kurzu účastník obdrží také školící materiály v tištěné formě.

## Zkouška

Certifikační zkouška „PECB Certified ISO/IEC 20000 Foundation“ plně splňuje požadavky programu PECB Examination and Certification Programme (ECP). Zkouška zahrnuje ověření následujících kompetencí:

**DOMÉNA 1** Základní pojmy a principy managementu služeb a SMS na bázi normy ISO/IEC 20000-1

**DOMÉNA 2** Požadavky normy ISO/IEC 20000-1 na SMS – body 4 až 10

Zkouška se skládá ze 40 testových otázek s výběrem možných odpovědí (a, b, c) a je ve formě “closed book”, tzn. není možné používat žádné materiály. Zkouška trvá 1 hodinu a je možné ji skládat online nebo prezenčně. V případě nesložení zkoušky je možné ji zdarma opakovat do 12 měsíců.

## Certifikace

Osvědčení	Zkouška	Profesní zkušenosti	Zkušenosti z projektů
PECB Certificate Holder in ISO/IEC 20000 Foundation	PECB Certified ISO/IEC 20000 Foundation	Žádné	Žádné

