

PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer

Proč byste měli absolvovat tento kurz?

Přínosy zavedení systému managementu služeb (SMS) založeného na požadavcích normy ISO/IEC 20000-1 jsou různorodé: systém managementu je založen na struktuře vysoké úrovně ISO (HLS), která umožňuje snadnější integraci se stávajícími systémy managementu, norma zahrnuje osvědčené postupy užitečné v oboru managementu služeb, požadavky uvedené v bodech 4-10 umožňují organizaci zavést strukturovaný přístup k řízení činností poskytování služeb a poskytovat hodnotu zákazníkům, norma umožňuje organizaci stanovit výchozí úroveň, na niž se může v budoucnu zlepšovat.

Cílem vzdělávacího kurzu je poskytnout hluboké porozumění požadavkům normy ISO/IEC 20000-1, jakož i osvědčeným postupům a přístupům používaným při zavádění a následné údržbě systému managementu služeb.

Po absolvování vzdělávacího kurzu můžete složit zkoušku. Pokud ji úspěšně složíte, můžete požádat o získání osvědčení "PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer". Mezinárodně uznávaný certifikát "PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer" potvrzuje Vaše odborné schopnosti a kompetence při zavádění systému managementu služeb na základě požadavků normy ISO/IEC 20000-1.

Komu je kurz určen?

- Manažerům nebo konzultantům, kteří se podílejí na zavádění systému managementu služeb v organizaci a zabývají se jím
- Manažerům a zaměstnancům, kteří se snaží pomoci své organizaci splnit požadavky na služby a přinášet hodnotu
- Projektovým manažerům, konzultantům nebo odborným poradcům, kteří se snaží zvládnout implementaci systému managementu služeb na základě požadavků normy ISO/IEC 20000-1
- Osobám odpovědným za udržování shody s požadavky normy ISO/IEC 20000-1 v organizaci
- Členům týmu pro implementaci systému SMS

Hlavními požadavky pro účast na tomto kurzu jsou základní znalosti norem ISO pro systémy managementu, obecné porozumění ISO/IEC 20000-1 a povědomí o zásadách implementace systémů managementu.

DÉLKA
KURZU

5 dní

ZKOUŠKA



DÉLKA
ZKOUŠKY

3 hod.

OPRAVA
ZKOUŠKY

zdarma

Vzdělávací cíle

- Získat ucelené znalosti o koncepcích, přístupech, metodách a technikách používaných při zavádění a efektivním řízení SMS
- Uvědomit si souvislost mezi ISO/IEC 20000-1, normami řady ISO/IEC 20000 a dalšími normami ISO
- Získat schopnost interpretovat požadavky ISO/IEC 20000-1 ve specifickém kontextu organizace
- Rozvíjet potřebné znalosti a odborné znalosti pro podporu organizace při efektivním plánování, zavádění, řízení, monitorování a udržování SMS
- Získat odborné znalosti pro poradenství organizaci při zavádění osvědčených postupů SMS

Metody vzdělávání

- Teorie, přístupy a osvědčené postupy používané v managementu služeb
- Přednášky, které jsou ilustrovány příklady a praktickými cvičeními založenými na případové studii, které zahrnují diskuse
- Interakce mezi účastníky prostřednictvím otázek a návrhů

Obsah kurzu

DEN 1 Úvod do ISO/IEC 20000 a zahájení SMS

Cíle a struktura kurzu • Normy a předpisové rámce • Základní pojmy a principy managementu služeb • Zahájení implementace SMS • Organizace a její kontext • Analýza stávajícího systému • Rozsah SMS

DEN 2 Plánování implementace SMS

Vedení a závazek • Politiky a cíle managementu služeb • Posouzení rizik • Zdroje a kompetence • Osvěta a komunikace • Dokumentované informace

DEN 3 Implementace SMS

Portfolio služeb • Vztah a dohoda • Nabídka a poptávka • Návrh, sestavená a přechod služeb • Zajištění služeb

DEN 4 Monitorování, měření, neustálé zlepšování a příprava na certifikační audit SMS

Monitorování, měření, analýza a vyhodnocení • Interní audit • Přezkoumání vedením • Ošetření neshod • Neustálé zlepšování • Příprava na certifikační audit • Ukončení kurzu

DEN 5 Certifikační zkouška

Školící materiály

Účastník obdrží školící materiál obsahující více než 400 stran informací a praktických příkladů v elektronické formě prostřednictvím aplikace KATE. Na prezenčním kurzu účastník obdrží také školící materiály v tištěné formě.

Zkouška

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

DOMÉNA 1	Základní principy a pojmy systému managementu služeb (SMS)
DOMÉNA 2	Požadavky na systém managementu služeb
DOMÉNA 3	Plánování implementace systému SMS podle normy ISO/IEC 20000
DOMÉNA 4	Implementace SMS podle normy ISO/IEC 20000
DOMÉNA 5	Hodnocení efektivnosti, monitorování a měření SMS podle normy ISO/IEC 20000
DOMÉNA 6	Neustálé zlepšování SMS podle normy ISO/IEC 20000
DOMÉNA 7	Příprava certifikačního auditu SMS

Zkouška se skládá z 12 esejevých otázek a je ve formě “open book”, tzn. je možné používat referenční materiály. Zkouška trvá 3 hodiny 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 Certified ISO/IEC 20000 Provisional Implementer	PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer	Žádné	Žádné
PECB Certified ISO/IEC 20000 Implementer	PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer	2 roky: 1 rok praxe v řízení IT služeb	Projektové aktivity: celkem 200 hodin
PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer	PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer	5 let: 2 roky praxe v řízení IT služeb	Projektové aktivity: celkem 300 hodin
PECB Certified ISO/IEC 20000 Senior Lead Implementer	PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer	10 let: 7 let praxe v řízení IT služeb	Projektové aktivity: celkem 1 000 hodin

