

Standard ISO 20000

Course code: ISO20000

ISO (International Organization for Standardization) na sebe převzalo úlohu přenášet nejlepší praktiky mnoha společností a časem ověřenými způsoby řízení z různých oblastí do praxe. Zní to složitě? Pravdou je, že bez ISO bychom nebyli ani schopni používat celosvětově platební 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 základních požadavků a IT procesů, které musí být v IT organizaci implementované, aby se zabezpečila dodávka kvalitních IT služeb, zvyšovala jejich efektivita a snižovala nákladovost. Tato norma vzešla ze standardu BS 15000.

Affiliate	Duration	Course price	ITB
Praha	2	11 900 Kč	0
Brno	2	11 900 Kč	0
Bratislava	2	520 €	0

The prices are without VAT.

Course terms

Date	Duration	Course price	Type	Course language	Location
26.03.2026	2	11 900 Kč	Presence	CZ/SK	GOPAS Brno
01.04.2026	2	520 €	Presence	CZ/SK	GOPAS Bratislava
11.05.2026	2	11 900 Kč	Presence	CZ/SK	GOPAS Praha
09.06.2026	2	11 900 Kč	Online	CZ/SK	Online
09.06.2026	2	520 €	Online	CZ/SK	Online
22.06.2026	2	11 900 Kč	Presence	CZ/SK	GOPAS Brno

The prices are without VAT.

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

GOPAS Brno
Nové sady 996/25
602 00 Brno
Tel.: +420 542 422 111
info@gopas.cz

GOPAS Bratislava
Dr. Vladimíra Clementisa 10
Bratislava, 821 02
Tel.: +421 248 282 701-2
info@gopas.sk

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