

# IT Service Management

Kód kurzu: ITSM

Kurz IT Service Management je zameraný na profesionálnu správu IT služieb v organizáciách a podnikovom prostredí. Tento kurz poskytuje účastníkom komplexné povedomie a zručnosti potrebné k efektívnemu riadeniu a optimalizácii IT služieb, aby organizácia mohla dosiahnuť svojich obchodných cieľov a zároveň zaistiť vysokú úroveň spokojnosti zákazníkov.

| Pobočka    | Dní | Katalógová cena | ITB |
|------------|-----|-----------------|-----|
| Praha      | 2   | 16 000 Kč       | 0   |
| Brno       | 2   | 16 000 Kč       | 0   |
| Bratislava | 2   | 640 €           | 0   |

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

## Termíny kurzu

| Dátum      | Dní | Cena kurzu | Typ výučby | Jazyk výučby | Lokalita    |
|------------|-----|------------|------------|--------------|-------------|
| 18.11.2025 | 2   | 16 000 Kč  | Prezenčný  | CZ/SK        | GOPAS Praha |
| 20.11.2025 | 2   | 14 400 Kč  | Prezenčný  | CZ/SK        | GOPAS Brno  |
| 15.12.2025 | 2   | 16 000 Kč  | Prezenčný  | CZ/SK        | GOPAS Praha |
| 16.02.2026 | 2   | 16 000 Kč  | Prezenčný  | CZ/SK        | GOPAS Brno  |
| 05.03.2026 | 2   | 16 000 Kč  | Prezenčný  | CZ/SK        | GOPAS Praha |
| 25.05.2026 | 2   | 16 000 Kč  | Prezenčný  | CZ/SK        | GOPAS Praha |
| 18.06.2026 | 2   | 16 000 Kč  | Prezenčný  | CZ/SK        | GOPAS Brno  |

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

## Pre koho je kurz určený

Kurz IT Service Management je určený pre IT manažérov, IT profesionálov, ale aj pre tých, ktorí majú záujem o zlepšenie riadenia IT služieb vo svojej organizácii. Účastníci získajú praktické zručnosti a znalosti, ktoré im pomôžu implementovať a udržiavať efektívne ITSM procesy a zvýšiť hodnotu IT pre organizáciu.

## Čo Vás naučíme

Počas kurzu budú účastníci zoznámení s kľúčovými konceptmi a frameworkmi IT Service Managementu vrátane ITIL (Information Technology Infrastructure Library), DevOps (Development Operations) SCRUM a ďalšími. Po absolvovaní kurzu budú účastníci pripravení na certifikácie v oblasti IT Service Managementu, čo im otvorí dvere k lepším pracovným príležitostiam a možnostiam profesného rozvoja v IT oblasti.

## Osnova kurzu

- Základy IT Service Managementu: Úvod do ITSM, jeho história a význam pre organizáciu
- IT Service Lifecycle: Štádiá životného cyklu IT služieb vrátane stratégie, návrhu, prechodu, prevádzky a zlepšovania
- ITIL Framework: Detailný pohľad na kľúčové koncepty a procesy ITIL, ako je Incident Management, Problem Management, Change Management a ďalšie
- DevOps Framework: Ako používať DevOps k dosiahnutiu efektívneho riadenia IT procesov a zabezpečeniu
- Service Level Management: Ako spravovať služobné úrovne, SLA (Service Level Agreement) a SLR (Service Level Requirement)
- Governance a Compliance: Zásady správy a súladu v ITSM
- Technológie a nástroje: Prehľad nástrojov a technológií, ktoré podporujú IT Service Management

**GOPAS Praha**  
Kodaňská 1441/46  
101 00 Praha 10  
Tel.: +420 234 064 900-3  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Brno**  
Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 542 422 111  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Bratislava**  
Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 248 282 701-2  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



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