

Norma ISO 20000:2018 Management služieb

Kód kurzu: ISO20000

ISO (International Organization for Standardization) na seba prevzalo úlohu prenášať najlepšie praktiky a mnohými spoločnosťami a časom overené spôsoby riadenia z rôznych oblastí do praxe. Znie to zložito? Pravdou je, že bez ISO noriem by sme neboli napríklad schopní používať celosvetovo platobné karty (ISO 9564-1). Norma ISO/IEC 20000:2018 je najnovšou verziou a bola prvá norma svojho druhu, popisujúca štandard v oblasti riadenia IT služieb. Ako taká vychádza hlavne z ITILu (IT Infrastructure Library). Norma obsahuje popis základných požiadaviek a IT procesov, ktoré musia byť v IT organizácii implementované, aby sa zabezpečila dodávka kvalitných IT služieb, zvyšovala ich efektivitu a znižovala nákladovosť. Táto norma vzišla zo štandardu BS 15000. Školenie je vykonávané interaktívnou formou za použitia asociácie a simulačných cvičení (tvorba vlastnej firmy a aplikácie normy) a je vhodné pre interných audítorov, vedúci zamestnancov, manažérov a všetkých tých, ktorí chcú pochopiť obsah normy a jej praktickú aplikáciu.

Pobočka	Dní	Katalógová cena	ITB
Praha	2	11 900 Kč	0
Brno	2	11 900 Kč	0
Bratislava	2	520 €	0

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

Termíny kurzu

Dátum	Dní	Cena kurzu	Typ výučby	Jazyk výučby	Lokalita
26.01.2026	2	11 900 Kč	Online	CZ/SK	Online
26.01.2026	2	520 €	Online	CZ/SK	Online
02.02.2026	2	11 900 Kč	Prezenčný	CZ/SK	GOPAS Praha
26.03.2026	2	11 900 Kč	Prezenčný	CZ/SK	GOPAS Brno
01.04.2026	2	520 €	Prezenčný	CZ/SK	GOPAS Bratislava
11.05.2026	2	11 900 Kč	Prezenčný	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	Prezenčný	CZ/SK	GOPAS Brno

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

Pre koho je kurz určený

Školenie je vykonávané interaktívnou formou za použitia asociácie a simulačných cvičení (tvorba vlastnej firmy a aplikácie normy) a je vhodné pre interných audítorov, vedúci zamestnancov, manažérov a všetkých tých, ktorí chcú pochopiť obsah normy a jej praktickú aplikáciu.

Osnova kurzu

1. Predmet normy
2. Citované dokumenty
3. Termíny a definície
4. Kontext organizácia
5. Vedenie
6. Plánovanie
7. Podpora systému managementu služieb

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



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

Norma ISO 20000:2018 Management služieb

- 8. Prebádзка systému managementu služieb
- 9. Hodnotenie výkonnosti
- 10. Zlepšovanie

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



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