

# 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 efektívnosť 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	20
Brno	2	11 900 Kč	20
Bratislava	2	520 €	20

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

## Termíny kurzu

Dátum	Dní	Cena kurzu	Typ výučby	Jazyk výučby	Lokalita
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
☀ 12.08.2026	2	11 900 Kč	Prezenčný	CZ/SK	GOPAS Praha
23.09.2026	2	11 900 Kč	Prezenčný	CZ/SK	GOPAS Brno
29.10.2026	2	11 900 Kč	Prezenčný	CZ/SK	GOPAS Praha
14.12.2026	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
8. Prebádka systému managementu služieb
9. Hodnotenie výkonnosti

### GOPAS Praha

Na Strži 2097/63  
140 00 Praha 4 - Krč  
Tel.: +420 226 201 390  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Brno

Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 530 513 590  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Bratislava

Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 902 903 132  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved

# Norma ISO 20000:2018 Management služieb

10. Zlepšovanie

**GOPAS Praha**  
Na Strži 2097/63  
140 00 Praha 4 - Krč  
Tel.: +420 226 201 390  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Brno**  
Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 530 513 590  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Bratislava**  
Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 902 903 132  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved