IT Service Management

Kód kurzu: ITSM

Kurz IT Service Managementu je zaměřen na profesionální správu IT služeb v organizacích a podnikovém prostředí. Tento kurz poskytuje účastníkům komplexní povědomí a dovednosti potřebné k efektivnímu řízení a optimalizaci IT služeb, aby organizace mohla dosáhnout svých obchodních cílů a zároveň zajistit vysokou úroveň spokojenosti zákazníků.

Pro koho je kurz určen

Kurz IT Service Managementu je určen pro IT manažery, IT profesionály, ale i pro ty, kteří mají zájem o zlepšení řízení IT služeb ve své organizaci. Účastníci získají praktické dovednosti a znalosti, které jim pomohou implementovat a udržovat efektivní ITSM procesy a zvýšit hodnotu IT pro organizaci.

Co Vás naučíme

Během kurzu budou účastníci seznámeni s klíčovými koncepty a frameworky IT Service Managementu, včetně ITIL (Information Technology Infrastructure Library), DevOps (DevelopmentOperations) SCRUM a dalšími. Po absolvování kurzu budou účastníci připraveni na certifikace v oblasti IT Service Managementu, což jim otevře dveře k lepším pracovním příležitostem a možnostem profesního rozvoje v IT oblasti.

Osnova kurzu

1. Základy IT Service Managementu: Úvod do ITSM, jeho historie a význam pro organizaci.
2. IT Service Lifecycle: Stadia životního cyklu IT služeb, včetně strategie, návrhu, přechodu, provozu a zlepšování.
3. ITIL Framework: Detailní pohled na klíčové koncepty a procesy ITIL, jako je Incident Management, Problem Management, Change Management a další.
4. DevOps Framework: Jak používat DevOps k dosažení efektivního řízení IT procesů a zabezpečení.
5. Service Level Management: Jak spravovat služební úrovně, SLA (Service Level Agreement) a SLR (Service Level Requirement).
6. Governance a Compliance: Zásady správy a souladu v ITSM.
7. Technologie a nástroje: Přehled nástrojů a technologií, které podporují IT Service Management.Text2

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

GOPAS Brno
Nové sady 996/25
602 00 Brno
Tel.: +420 530 513 590
info@gopas.cz

GOPAS Bratislava
Dr. Vladimíra Clementisa 10
Bratislava, 821 02
Tel.: +421 902 903 132
info@gopas.sk

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