

# 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.

| Pobočka    | Dnů | Cena kurzu | ITB |
|------------|-----|------------|-----|
| Praha      | 2   | 16 000 Kč  | 0   |
| Brno       | 2   | 16 000 Kč  | 0   |
| Bratislava | 2   | 640 €      | 0   |

Uvedené ceny jsou bez DPH.

## Termíny kurzu

| Datum      | Dnů | Cena kurzu | Typ výuky | Jazyk výuky | Lokalita    |
|------------|-----|------------|-----------|-------------|-------------|
| 18.11.2025 | 2   | 16 000 Kč  | Prezenční | CZ/SK       | GOPAS Praha |
| 20.11.2025 | 2   | 16 000 Kč  | Prezenční | CZ/SK       | GOPAS Brno  |
| 15.12.2025 | 2   | 16 000 Kč  | Prezenční | CZ/SK       | GOPAS Praha |
| 16.02.2026 | 2   | 16 000 Kč  | Prezenční | CZ/SK       | GOPAS Brno  |
| 05.03.2026 | 2   | 16 000 Kč  | Prezenční | CZ/SK       | GOPAS Praha |
| 25.05.2026 | 2   | 16 000 Kč  | Prezenční | CZ/SK       | GOPAS Praha |
| 18.06.2026 | 2   | 16 000 Kč  | Prezenční | CZ/SK       | GOPAS Brno  |

Uvedené ceny jsou bez DPH.

## 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).

**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

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**  
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