



## تشریح الزامات سیستم مدیریت فن آوری اطلاعات IT Management مبتنی بر استاندارد ISO 20000

### هدف:

آشنایی با اصول و مفاهیم مدیریت با رویکرد کیفیت در خدمات فناوری اطلاعات در سازمانها

### محتوای دوره:

- زیر ساخت خدمات IT
- کنترل و طبقه بندی فعالیتهای خدمات فناوری اطلاعات
- آموزش و مسئولیت های کارکنان
- آشنایی با الزامات فضای ITIL 3
- اصول مدیریت کیفیت در خدمات فناوری اطلاعات
- اصول رویکرد فرآیندی و سازمانهای فرآیندگرا
- ارتباط با سایر استانداردها و مزایای استقرار ISO 20000
- الزامات سیستم مدیریت کیفیت خدمات IT بر اساس ISO 20000
- نحوه صحت گذاری و تصدیق استاندارد

### توانایی شرکت کنندگان پس از دوره:

- آماده سازی شرایط و الزامات مورد نیاز جهت اخذ گواهینامه استاندارد ISO 20000

### قابل استفاده برای:

- مدیران ارشد، مدیران IT، نمایندگان مدیریت
- کارشناسان کامپیوتر و امور سیستم ها و روش ها



منابع آموزشی:

• متن استاندارد ISO 20000

دوره های مرتبط:

• دوره های ممیزی و سر ممیزی سیستم مدیریت خدمات IT مبتنی بر استاندارد ISO 20000

پیش نیاز:

• ندارد

مدت دوره:

• ۲ روز (۱۶ ساعت)

کارگاه آموزشی:

• دارد