ISO/IEC 20000 Foundation

PECB

- **Nível:** Entrada
- **Duração:** 14h

Sobre o curso

Familiarize-se com as melhores práticas dos Sistemas de Gestão de Serviços de TI (ITSMS) baseados na ISO/IEC 20000.

O curso “PECB Certified ISO/IEC 20000 Foundation” apresenta os conceitos básicos de gestão de serviços e os requisitos da ISO/IEC 20000-1 para um sistema de gestão de serviços (SMS).

Neste curso de formação, aprenderá sobre os vários aspetos de um SMS, incluindo o contexto da organização, o envolvimento e as atividades da alta direção, o planeamento e os recursos para o SMS, os controles e medidas para atividades de entrega de serviços, avaliações de desempenho e atividades de melhoria contínua.

Após completar o curso, poderá realizar o exame. Se passar com sucesso no exame, poderá candidatar-se ao certificado “PECB Certificate Holder in ISO/IEC 20000 Foundation”. Um certificado “**PECB ISO/IEC 20000 Foundation**” reconhecido internacionalmente demonstra que possui um conhecimento geral dos requisitos da ISO/IEC 20000-1 para um SMS e permite que participe em projetos de implementação de SMS.

Exame:

O exame cumpre integralmente os requisitos do Programa de Exame e Certificação da PECB. Abrange os seguintes domínios de competência:

Domínio 1: Conceitos e princípios fundamentais de gestão de serviços e do SMS baseados na ISO/IEC 20000-1
Domínio 2: Requisitos da ISO/IEC 20000-1 para um SMS – Cláusulas 4 a 10

Este Curso Inclui:

- Exame de Certificação
- Acesso a documentação com mais de 200 páginas de informação e exemplos práticos a cada participante.
- Será emitido um comprovativo de participação válido por 14 créditos CPD (Desenvolvimento Profissional Contínuo) aos participantes que frequentaram o curso de formação.

- Os candidatos que completarem o curso mas falharam no exame, têm direito a uma nova tentativa sem custos adicionais, num período de 12 meses a partir da data inicial do exame.

Destinatários

O curso ISO/IEC 20000 Foundation destina-se a:

- Gestores e consultores que procuram familiarizar-se com os requisitos da ISO/IEC 20000-1 para um SMS.
- Responsáveis por gerir, manter e melhorar serviços e capacidades de entrega de serviços.
- Profissionais que procuram conhecimento sobre conceitos básicos de gestão de serviços.
- Membros de equipas de implementação e operação de SMS.
- Indivíduos que desejam seguir uma carreira em gestão de serviços.

Objetivos

Ao participar neste curso de formação, irá:

- Compreender os conceitos básicos de gestão de serviços, definições e abordagens.
- Familiarizar-se com os requisitos da ISO/IEC 20000-1 para um sistema de gestão de serviços.
- Desenvolver uma compreensão geral de como uma organização pode atender aos requisitos da ISO/IEC 20000-1.

Pré-requisitos

- Não existem pré-requisitos para participar neste curso de formação.

Metodologia

O curso é centrado no participante e contém:

- Sessões de formação ilustradas com gráficos, exemplos e discussões.
- Interações entre os participantes através de perguntas e sugestões.
- Questionários com estrutura semelhante ao exame de certificação.

Programa

- Introdução aos conceitos de gestão de serviços, SMS e às cláusulas 4-6 da ISO/IEC 20000-1
- Cláusulas 7-10 da ISO/IEC 20000-1 e exame de certificação

- Dia 1: Introdução aos conceitos de gestão de serviços, SMS e às cláusulas 4-6 da ISO/IEC 20000-1
- Dia 2: Cláusulas 7-10 da ISO/IEC 20000-1 e exame de certificação