



GỬI TRỌN NIỀM TIN

BLT.cert

KHÓA ĐÀO TẠO

CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
ISO 20000-1:2018



THÔNG TIN KHAI GIẢNG

Thời lượng : 2 ngày

Giờ học : 8h/ngày

Hình thức : Trực tiếp

Public

E-Learning



LIÊN HỆ

VPGD Miền Bắc: số 23 ngách 37/2 Ngõ 37 phố
Dịch Vọng, Q. Cầu Giấy, TP. Hà Nội
VPGD Miền Nam: Số 376, Võ Văn Tần, Phường 5,
Quận 3, TP. Hồ Chí Minh.

0916 757 881

contact@bltcert.vn

www.bltcert.vn



GIỚI THIỆU

ISO 20000-1:2018 quy định các yêu cầu đối với tổ chức để thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý dịch vụ (HTQLDV). Các yêu cầu này bao gồm việc lập kế hoạch, thiết kế, chuyển đổi, cung cấp và cải tiến dịch vụ để đáp ứng các yêu cầu dịch vụ và mang lại giá trị cho khách hàng, người tiêu dùng và tổ chức cung cấp dịch vụ.

Đánh giá nội bộ là một yếu tố cần thiết của một HTQLDV hiệu quả. Bằng cách tham dự khóa đào tạo Chuyên gia đánh giá nội bộ ISO 20000-1:2018 này, bạn sẽ phát triển các kỹ năng đánh giá và kiểm soát giúp cải thiện hiệu suất HTQLDV của tổ chức. Bạn sẽ học cách đánh giá và báo cáo về sự phù hợp và tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLDV dựa trên ISO/IEC 20000-1. Bạn cũng sẽ được học các kỹ năng để bắt đầu đánh giá, chuẩn bị và tiến hành các hoạt động đánh giá, biên soạn và phân phối báo cáo đánh giá cũng như hoàn thành các hành động tiếp theo.



ĐỐI TƯỢNG THAM DỰ

Bất kỳ ai tham gia vào việc đánh giá, duy trì hoặc giám sát một HTQLDV dựa trên ISO 20000-1:2018, bao gồm:

- Chuyên gia đánh giá của bên thứ nhất/ thứ hai/ thứ ba.
- Chuyên gia đánh giá nội bộ HTQL.
- Những người điều phối hoạt động đánh giá nội bộ.
- Nhân viên quan tâm đến việc giám sát tính hiệu quả của HTQLDV trong tổ chức.

ĐIỀU KIỆN TIỀN QUYẾT

Học viên tham dự được yêu cầu đã có kiến thức tốt về các thuật ngữ và định nghĩa về Hệ thống tiêu chuẩn ISO 20000 và quản lý dịch vụ CNTT. Khóa đào tạo này không bao gồm các yêu cầu của ISO 20000-1 mà chỉ xem xét đến quá trình đánh giá nội bộ. Do đó, chúng tôi đề xuất cho bạn:

KHÓA ĐÀO TẠO NHẬN THỨC VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN ISO 20000-1:2015

MỤC TIÊU

Khóa học này sẽ giúp bạn:

- ✓ Phát triển kiến thức chuyên môn về đánh giá nội bộ để gia tăng giá trị cho quá trình đánh giá nội bộ.
- ✓ Hỗ trợ cung cấp các dịch vụ chất lượng cao trong tổ chức thông qua việc thực hiện một HTQLDV hiệu quả phù hợp với ISO/IEC 20000-1.
- ✓ Chuẩn bị cho lần đánh giá chứng nhận của các bên liên quan.

NỘI DUNG

Sau khi tham dự khóa đào tạo này, học viên sẽ có thể:

- Giải thích các hướng dẫn về đánh giá hệ thống quản lý theo ISO 19011.
- Áp dụng hướng dẫn để đánh giá ISO/IEC 20000-1:2018.
- Tích hợp đánh giá HTQLDV với các hướng dẫn cho các hệ thống quản lý khác.

Bạn cũng sẽ có các kỹ năng để:

- Áp dụng các yêu cầu của ISO 20000-1:2018 trong bối cảnh đánh giá:
 - Bắt đầu kiểm tra.
 - Chuẩn bị đánh giá.
 - Tiến hành các hoạt động đánh giá.
 - Xác định các phát hiện đánh giá.
 - Chuẩn bị báo cáo đánh giá.
 - Hoàn thành và theo dõi một cuộc đánh giá.

ĐĂNG KÝ NGAY