

# IT QUALITY INDEX Manager

Course code: Q4IT\_ITQIM

Na tomto kurzu se účastníci naučí jak řídit zavést a kontinuálně řídit proces trvalého zlepšování kvality IT na základě metodiky IT Quality Index. Kurz provede účastníky od návrhu až po udržitelné řízení systému managementu kvality IT řízeného principy, oblastmi a dimenzemi indexu kvality IT. Účastníci se naučí demonstrovat rozhodnutí k neustálému zlepšování kvality IT ve všech kvalitativních rozměrech. Účastníci se naučí jak reportovat dosažená zlepšení směrem k managementu společnosti a zlepšit spolupráci v rámci IT prostřednictvím vizualizace dosažených zlepšení srozumitelným způsobem. Účastníci se naučí kvantifikovat přínosy zlepšení manažersky srozumitelným způsobem. Po úspěšném složení závěrečného testu získají absolventi certifikát „Certified IT Quality Manager“.

## Pro koho je kurz určen

- Manažerům kvality IT, CIO, Vedoucím týmů IT
- Service delivery manažerům
- Těm, kteří řídí CSI / QM v oblasti IT
- Těm, kteří chtějí dosáhnout certifikací CITQP / CITQE / CITQM / AITQE

## Požadované vstupní znalosti

- ITQI Foundation
- ITIL® Foundation nebo vyšší
- Kniha IT Quality Index nebo materiál z kurzu IT Quality Index Foundation jsou požadovány pro závěrečnou zkoušku

## Jazyk školení

Školení je prováděno v českém nebo anglickém jazyce.

Pro úspěšné absolvování kurzu je potřebná střední úroveň angličtiny – pasivně.

Zejména se očekává znalost anglických termínů z oblasti IT service managementu – ITIL.

## Certifikační zkouška

Po skončení kurzu obdrží certifikát o absolvování kurzu.

Závěrečná certifikační zkouška je prováděna formou testu s možností výběru odpovědí. Pro úspěšné absolvování zkoušky a splnění podmínek certifikace (Certified IT Quality Manager - CITQM) je nutné dosáhnout minimální úspěšnosti 70%.

## Studijní materiály

Účastník školení obdrží svázanou prezentaci (slides) kurzu v anglickém jazyce.

Výtisk IT Quality domains and dimensions

Návrh šablony IT Quality Management System

Visual Board – grafický návrh šablony trvalého zlepšování

Při přihlášce na kurz je možné objednat knihu IT Quality Index nebo si ji objednat individuálně (vydavatelství Van Haren Publishing)

## Osnova kurzu

- Přehled rámce ITQI - klíčové části.
- Navržení vizuálního systému IT QMS.
- Klíčové součásti IT QMS.
- Zavedení IT QMS - role a aktivity.
- Zlepšení zahájení - od myšlenky až po nahrávání, realizaci, do řízení neočekávaných situací nebo konfliktních změn.
- Měření hodnoty vylepšení, hlášení a KPI IT QMS.
- Cvičení, která tvoří přibližně 50% kurzu:
- Hledání nápadů ke zlepšení

### 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

# IT QUALITY INDEX Manager

- Vizuální řízení vylepšení
- Hodnocení vylepšení
- Navrhování IT QMS
- Certifikační zkouška - 60 minut.

**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