

Certification in IT Quality

IT Quality Professional, Expert, Manager kombinovaný kurz vedoucí k získání Certification in IT Quality



Délka kurzu: 4-5 dnů / 40 hodin - včetně certifikační zkoušky

Datum, ceny a registrace: [detaily a registrace](#)

Přehled: Kurz je určen pro pracovníky IT, kteří chtějí změnit způsob fungování IT od reaktivního řízení, kdy IT pasivně reaguje na přicházející požadavky, směrem k proaktivnímu řízení, kdy se IT trvale zlepšuje a tato zlepšení jsou viditelná ve formě systému zlepšování. Tento kombinovaný kurz zahrnuje obsah kurzů Professional, Expert a manager. Popisuje nový pohled na termín IT kvalita, jak kvalitu změřit, porovnat a vizualizovat. Součástí je i popis a návrh IT Quality Management systému, který je v souladu s ITIL® Continual Service Improvement (ITIL CSI), ISO/IEC 20000 i COBIT 2019 APO 11 Managed Quality, i nejnovější metodiky ITIL® 4.

Podmínky účasti: Nejsou, s ohledem na komplexnost je kurz primárně cílen pro zkušené IT profesionály se znalostí ITSM, proto je účastníkům doporučeno před tímto kurzem absolvovat kurz ITIL Foundation nebo ITIL 4 Foundation nebo vyšší.

Cílová skupina: Kurz je určen zkušeným IT profesionálům, kteří mají znalost s řízením podle ITSM. Typický účastník je IT manager, vedoucí týmu, specialista IT governance, IT kvality manager. Další skupinou jsou konzultanti, kteří se věnují profesionálním konzultačním službám – IT auditor, principal IT consultant, externí IT kvality manager.

Co se účastníci naučí: Tento kurz seznámí účastníky s pojmem IT kvalita, kdy IT je vnímáno jako komplexní systém. Naučí se, jak kvalitu změřit, vizualizovat a komunikovat srozumitelným způsobem. Naučí se, jak navrhnout IT QMS, který bude podporovat kulturu trvalého řízení kvality s ohledem na dostupné zdroje. Během kurzu účastníci získají znalost o roli IT kvality manažera, který udržuje kulturu kontinuálního úsilí a hledání lepších postupů v řízení IT od operativních činností po přípravu strategie IT. Naučí se, jak změnit vnímání IT z pasivní role na vnímání IT jako sebe zlepšující organizaci. Mapování IT získaných IT dovedností: COBIT 2019, proces APO11 Managed Quality.

[SFIA](#) skills: Quality management QUMG 6-7, Quality assurance QUAS 5-6, Measurement MEAS 4-6, Conformance review CORE 5-6

Program 4 denního kurzu:

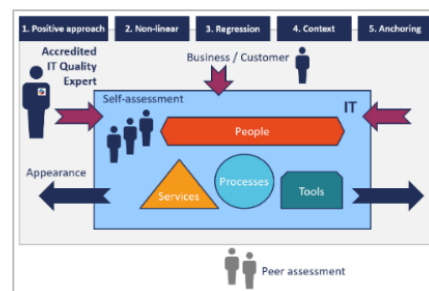
1. den – IT Quality Foundation

- Měření IT kvality – důvody, motivace.
- Popis tradičních způsobů přístupu ke kvalitě
- Architektonický návrh model IT Quality Index
- IT Quality Index – popis model, principy, nova definice IT kvality.
- Domény kvality, dimenze a atributy
- Měření kvality – popis metodiky
- Zpracování výstupů a grafické reprezentace
- Prezentace výstupů a způsob komunikace IT kvality
- Přínosy měření kvality pro organizaci



2. den – IT Quality Expert

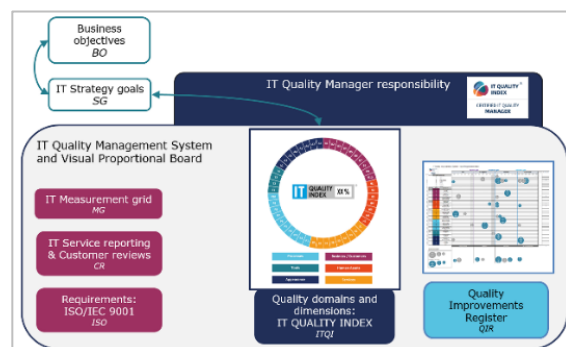
- Podrobný popis metody měření
- Organizace celého průběhu měření
- Praktické problémy z reálných projektů a jak jim čelit
- Podrobný popis 48 kvalitativních dimenzí
 - Business/Customer – zákazník IT
 - Human capital – lidi jako znalostní kapitál
 - Services - služby
 - Processes - procesy
 - Tools - nástroje
 - Appearance – vzhled a působení IT
- Podrobný popis zpracování dat a tvorba grafických výstupů
- Identifikace oblastí ke zlepšení
- Prezentace pro management



- Komunikace hodnoty zlepšení

3.-5. den – IT Quality Manager + Test

- Shrnutí klíčových částí modelu IT Quality Index
- Návrh vizuálního modelu IT QMS
- Hlavní části modelu a Visual Proportional Board
- IT QMS – Role a odpovědnosti
- Nová role IT kvality manažera – pracovní náplň
- Hledání zlepšení, od nápadu k realizaci
- Kvantifikace přínosů – metodiky CVC, RBA, ADRA
- Reportování a KPI k IT QMS
- Mapování IT Quality Index and COBIT 2019 APO11 Manage Quality
- Praktická cvičení:
 - Hledání nápadu na zlepšení
 - Vizuální řízení – tabule zlepšování
 - Vyčíslování zlepšení
 - Návrh vlastního IT QMS
- Případová studie
- Certifikační test CITQ – Certified IT Quality Expert



Doplňující informace:

- Kurz vede zkušená lektorka s certifikací Accredited IT Quality Expert
- Součástí kurzu jsou cvičení, které zapojí účastníky s cílem získat praktické dovednosti.
- V ceně kurzu je zahrnuta kniha IT Quality Index 2019 Edition, [ISBN 9781973818731](https://www.itqualityindex.com/ISBN-9781973818731), v hodnotě 74\$

Zpětná vazba od ředitele IT: Náš IT reporting byl zaměřen zejména na objemy zpracovaných požadavků nebo rychlost řešení výpadků. Tento reporting však vedl k vnímání IT jako oddělení, které je pasivní a čeká, co se stane a pak reaguje. Zavedením strukturovaného IT QMS včetně vizualizace se nám podařilo zlepšit to, jak je IT vnímáno. Kultura uvnitř IT se postupně změnila a pracovníci IT nyní mnohem častěji přinášejí nápady na zlepšení naší práce. S odstupem času mohu říci, že bez řízení IT kvality byla pozice IT mnohem horší.



Course name	Day 1	Day 2	Day 3	Day 4	Title	Logo
IT Quality Foundation	1 day course				CITQP	
IT Quality Expert		2 day course			CITQE	
IT Quality Manager			2 day course		CITQM	
Certification in IT Quality				4 day course	CITQ	
Theme:	Definition of IT quality	How to measure IT Quality Index	Design of IT Quality Management System	Management of improvements		

www.itqualityindex.com

TRAINING
Certification in IT Quality

Combined 4 day course

- Professional
- Expert
- Manager

Leading to Certification in IT Quality

IT QUALITY INDEX XX% and IT QUALITY INDEX are registered trademarks of Q4IT Limited. All rights reserved.
ITIL® is a trade mark of AXELOS Limited. All rights reserved.