



PECB 인증 ISO/IEC 20000 기본

ISO/IEC 20000-1 기반의 서비스관리시스템(Service Management System) 요구사항 및 우수관행 숙지

이 강좌를 수강해야 하는 이유는?

ISO/IEC 20000 기본 강좌의 목표는 ISO/IEC 20000에 따라 서비스관리시스템(SMS, Service Management System)을 실행 및 관리하기 위한 기본 개념을 습득하는 것입니다. 수강생은 이 강좌를 통해 SMS의 정책, 절차, 성과지표, 관리원칙, 내부심사, 운영리뷰, 지속적 개선 등 SMS의 다양한 모듈을 이해하게 됩니다.

강좌에 참여한 수강생은 인증시험에 응시할 수 있으며, PECB의 ISO/IEC 20000 기본 인증서를 신청할 수 있습니다. PECB 기본 인증서는 ISO/IEC 20000 국제 표준을 바탕으로 서비스관리시스템 프레임워크의 실행과 관리에 관한 개념, 원칙, 기본 구조를 이해했음을 증명합니다.

이 강좌를 수강해야 할 사람은? <ul style="list-style-type: none"> ▶ 서비스관리에 관여하고 있는 개인 ▶ SMS의 주요 프로세스에 대한 지식을 습득하고자 하는 개인 ▶ 서비스관리와 관련된 경력을 개발하고자 하는 개인 	학습 목표 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 서비스관리시스템의 요소와 운영, 핵심 프로세스를 이해 ▶ ISO/IEC 20000과 다른 표준, 규제 프레임워크의 관련성을 인식 ▶ SMS의 실행과 관리를 위한 접근법, 방법, 테크닉을 이해
강좌 프로그램 길이: 2일 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 1일차: ISO/IEC 20000 인증에 필요한 SMS의 개념 소개 ▶ 2일차: 서비스관리시스템의 요구사항과 인증시험 	수강 자격 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 없음
시험 길이: 1시간 <p>'PECB 인증 ISO/IEC 20000 기본' 인증시험은 PECB 시험/인증프로그램(Examination and Certification Programme)의 요구조건을 따릅니다. 시험에서는 다음과 같은 역량 영역을 평가합니다.</p> <p>영역 1: SMS의 기본 원리와 개념 영역 2: SMS</p> <p>시험 불합격시 12개월 이내에 무료 재응시 가능 참고: 강좌에 참석한 수강생에게 한하여 적용됩니다.</p> <p>인증시험에 관해 더욱 자세한 사항은 다음을 참조하세요 시험 규칙 및 정책 보기</p>	인증 <p>인증시험에 합격한 후에는 다음 표와 같은 인증을 신청할 수 있습니다. 각 인증명에 따른 요구조건을 모두 충족해야만 인증서가 발급됩니다. 인증비용은 시험 응시료에 포함됨 인증 프로세스에 관해 더욱 자세한 사항은 다음을 참조하세요. 인증 규칙 및 정책 보기</p>

일반 정보

- ▶ 상세한 설명과 실용적 사례가 담긴 교재 제공(200페이지 이상)
- ▶ CPD(Continuing Professional Development) 14 크레딧이 인정되는 출석 기록부 발급