



PECB 인증 ISO/IEC 20000 선임심사원

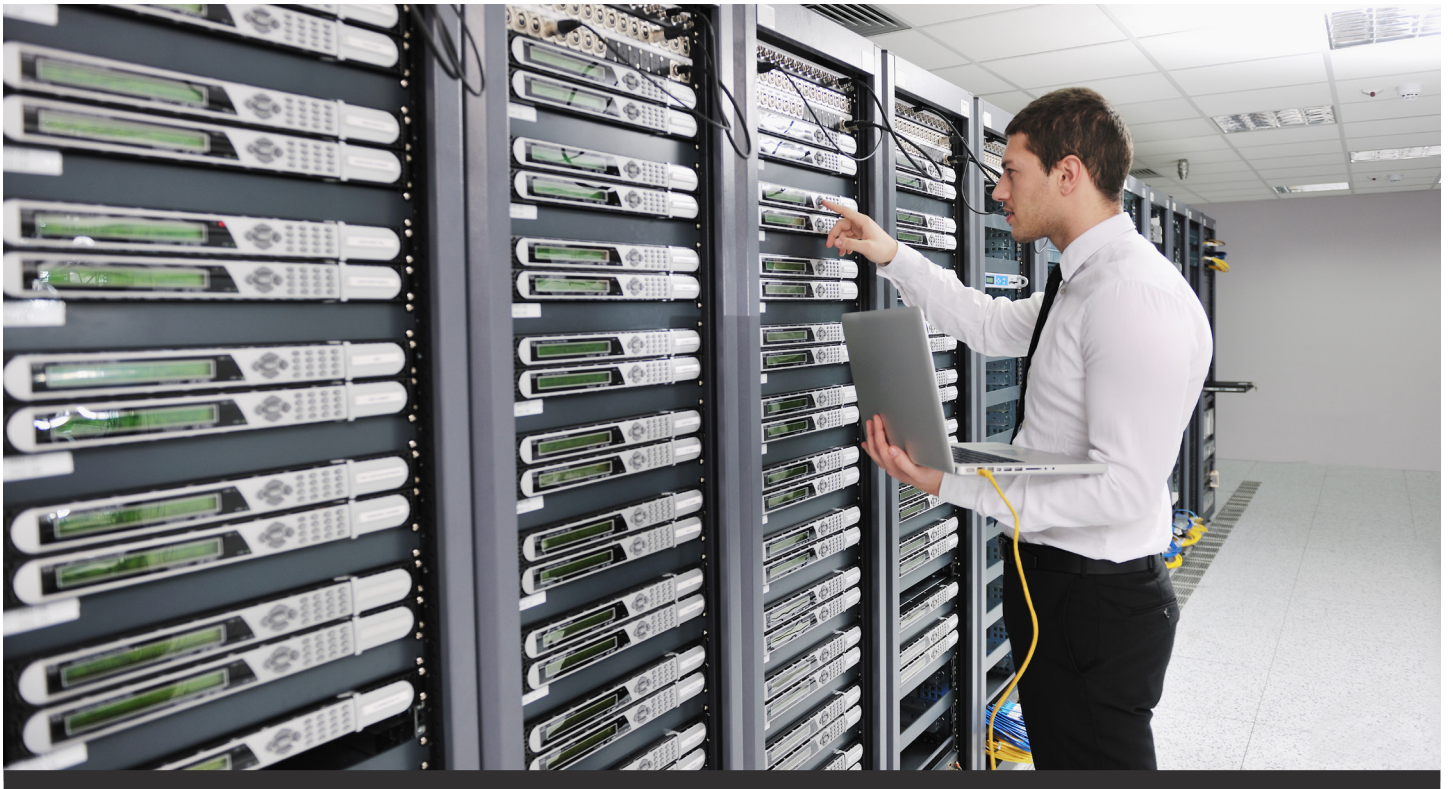
ISO 19011이 제공하는 심사의 좋은 관행, 관리시스템 심사 가이드라인과 ISO/IEC 17021-1에 명시된 인증 프로세스에 따라 ISO/IEC 20000-1을 바탕으로 SMS를 심사하는 데 필요한 역량 습득

이 강좌를 수강해야 하는 이유는?

PECB ISO/IEC 20000선임심사원 강좌의 목표는 광범위하게 인정되는 심사원칙, 절차, 테크닉을 적용해 서비스관리시스템(SMS, Service Management System)의 심사를 수행하는 데 필요한 전문성을 개발하는 것입니다. 수강생은 강좌를 통해 ISO 19011과 ISO/IEC 17021-1 인증 절차에 따라 내부심사 및 외부심사를 계획하고 수행하기 위한 지식과 역량을 습득하게 됩니다.

실용적 실습을 통해 심사 테크닉을 마스터하고 심사 프로그램, 심사팀, 고객과의 소통, 갈등해결을 관리하는 능력을 개발할 수 있습니다.

수강생은 심사를 수행하기 위해 필요한 전문 지식을 습득한 후 인증시험에 응시할 수 있으며, PECB의 ISO/IEC 20000 선임심사원 인증서를 신청할 수 있습니다. PECB 선임심사원 인증서를 통해 우수관행을 바탕으로 기관에 대한 심사를 수행할 수 있는 역량을 보유하고 있음을 증명할 수 있습니다.



이 강좌를 수강해야 할 사람은?

- ▶ SMS 인증 심사를 수행하거나 리드하고자 하는 심사원
- ▶ 서비스관리시스템 심사 프로세스를 마스터하고자 하는 관리자 혹은 컨설턴트
- ▶ SMS의 요구사항 준수를 담당하는 개인
- ▶ 서비스관리시스템 심사를 준비하고자 하는 기술 전문가
- ▶ 서비스관리 전문 자문역

강좌 프로그램

길이: 5일

1일차 | ISO/IEC 20000 및 IT 서비스관리시스템(ITSMS) 입문

- ▶ 강좌의 목표와 구성
- ▶ 표준 및 규제 프레임워크
- ▶ 인증 프로세스
- ▶ 서비스관리의 기본 원칙
- ▶ SMS

2일차 | 심사의 원칙, 심사 준비 및 시작하기

- ▶ 심사의 기본 개념과 원칙
- ▶ 증거 및 리스크 기반 심사 접근법
- ▶ 심사 시작하기
- ▶ 1단계 심사
- ▶ 2단계 심사(현장심사) 준비
- ▶ 2단계 심사(파트 1)

3일차 | 현장 심사 활동

- ▶ 2단계 심사(파트 2)
- ▶ 심사 중 커뮤니케이션
- ▶ 심사 절차
- ▶ 심사 테스트 계획 수립
- ▶ 심사 발견사항 및 부적합사항 보고서 초안 작성

4일차 | 심사 종료

- ▶ 심사 문서화 및 검토
- ▶ 심사 종료
- ▶ 심사원에 의한 행동계획 평가
- ▶ 최초 심사 후속조치
- ▶ 내부심사 프로그램 관리
- ▶ 심사원의 역량 및 평가
- ▶ 강좌 종료

5일차 | 인증시험



학습 목표

- ▶ ISO/IEC 20000을 바탕으로 SMS의 운영을 이해
- ▶ ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 20000-2 및 그 외 다른 표준과 규제 프레임워크의 관련성을 인식
- ▶ ISO 19011에 따라 관리시스템 심사를 계획 및 리드하고 후속조치를 수행하는 등 심사원의 역할을 이해
- ▶ 심사와 심사팀을 리드하는 방법을 습득
- ▶ ISO/IEC 20000-1의 요구사항을 SMS심사의 맥락에서 해석하는 방법을 습득
- ▶ ISO 19011에 따라 심사를 계획 및 리드하고, 후속조치를 수행하기 위해 심사원에게 필요한 능력을 개발

시험

길이: 3시간

'PECB 인증 ISO/IEC 20000 선임심사원' 인증시험은 PECB 시험/인증프로그램(Examination and Certification Programme)의 요구조건을 따릅니다. 시험에서는 다음과 같은 역량 영역을 평가합니다.

- 영역 1** | SMS의 기본 원리와 개념
- 영역 2** | SMS
- 영역 3** | 심사에 대한 기본 개념과 원칙
- 영역 4** | ISO/IEC 20000-1 심사 준비
- 영역 5** | ISO/IEC 20000-1 심사 실행
- 영역 6** | ISO/IEC 20000-1 심사 종료
- 영역 7** | ISO/IEC 20000-1 심사 프로그램 관리

인증시험에 관해 더욱 자세한 사항은 다음을 참조하세요. [시험 규칙 및 정책 보기](#)



인증

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](#)

인증명	시험	실무경력	MS 심사/평가 경력	기타 요구조건
PECB 인증 ISO/IEC 20000 심사원보 (Provisional Auditor)	PECB 인증 ISO/IEC 20000 선임심사원 시험 (또는 이에 상당하는 시험)	없음	없음	PECB 윤리규정 서명
PECB 인증 ISO/IEC 20000 심사원 (Auditor)	PECB 인증 ISO/IEC 20000 선임심사원 시험 (또는 이에 상당하는 시험)	2년: IT 서비스관리 업무경력 1년 포함	심사 활동 총 200시간	PECB 윤리규정 서명
PECB 인증 ISO/IEC 20000 선임심사원 (Lead Auditor)	PECB 인증 ISO/IEC 20000 선임심사원 시험 (또는 이에 상당하는 시험)	5년: IT 서비스관리 업무경력 2년 포함	심사 활동 총 300시간	PECB 윤리규정 서명
PECB 인증 ISO/IEC 20000 시니어 선임심사원 (Senior Lead Auditor)	PECB 인증 ISO/IEC 20000 선임심사원 시험 (또는 이에 상당하는 시험)	10년: IT 서비스관리 업무경력 7년 포함	심사 활동 총 1,000시간	PECB 윤리규정 서명

참고: PECB의 선임실무자 인증과 선임심사원 인증을 보유한 경우, 해당 인증과 연계된 기본(Foundation) 시험 4개를 추가 응시하여 PECB 마스터(Master) 인증을 취득할 수 있습니다. 기본(Foundation) 시험 추가응시와 마스터 인증 요구조건에 관해 더욱 자세한 내용은 다음을 참조하세요. <https://pecb.com/en/master-credentials>.

일반 정보

- ▶ 상세한 설명과 실용적 사례가 담긴 교재 제공(450페이지 이상)
- ▶ CPD(Continuing Professional Development) 31 크레딧이 인정되는 출석 기록부 발급

더 자세한 정보를 원한다면, marketing@pecb.com로 문의하거나 PECB 웹사이트 www.pecb.com를 방문 해 주세요.