

ISO/IEC 20000-1: 2018 BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ BAŞ TETKİKÇİ EĞİTİMİ

SÜRE (GÜN)	5
EĞİTİM SEÇENEKLERİ	Genel Katılım & Kurum İçi & Online
EĞİTİM DİLİ	Türkçe
KURS KODU / AKREDİTASYON	A021728 / CPD

EĞİTİMİN AMACI

ISO/IEC 20000-1: 2018 Baş Tetkikçi eğitimi, geniş çapta tanınan tetkik ilke, prosedür ve tekniklerini uygulayarak bir Hizmet Yönetim Sistemi (SMS) tetkiki gerçekleştirmek için gerekli uzmanlığı geliştirmenizi sağlar. Bu eğitim sırasında, ISO 19011 ve ISO/IEC 17021-1 sertifikasyon sürecine uygun olarak iç ve dış tetkikleri planlamak ve yürütmek için bilgi ve beceri kazanacaksınız. Pratik uygulamalara dayanarak, tetkik tekniklerinde uzmanlaşabilir ve bir tetkik ekibini, müşteriyle iletişimi ve çatışma çözümünü yönetme yetkinliğine sahip olmanız hedeflenmektedir.

KİMLER KATILABİLİR

- Hizmet Yönetim Sistemi (SMS) sertifikasyon tetkiklerini yapmak ve yönetmek isteyen tetkikçiler,
- Hizmet yönetim sistemi tetkik sürecine hakim olmak isteyen yöneticiler veya danışmanlar,
- SMS gerekliliklerine uyumu korumaktan sorumlu kişiler,
- Bir servis yönetim sistemi tetkikine hazırlanmak isteyen teknik uzmanlar,
- Hizmet yönetiminde uzman danışmanlar

EĞİTİMİN İÇERİĞİ

- ISO 19011 ve ISO/IEC 17021'e göre bir SMS denetimini planlama, yürütme, raporlama ve takip etme rolü
- ISO/IEC 20000-1 Servis Yönetim Sisteminin (SMS) avantajları
- ISO / IEC 20000-1, ISO / IEC 20000-2 ile diğer standartlar ve düzenleyici çerçeveler arasındaki korelasyon,
- Hizmete dayalı düşünme, liderlik ve süreç yönetimi uygulamalarını anlama,
- Bir önceki tetkiki yorumlama,
- Bir tetkikçinin ISO 19011 bağlamında rolü,
- Tetkik tipleri,
- Yasalar ve diğer şartlar,
- Akreditasyon ve belgelendirme,
- Akreditasyonun faydaları,
- Tetkiklerde rolü olanlar ve sorumlulukları
- Tetkikçi özellikleri,
- Tetkik prosesi,
- Tetkik kapsamı ve tetkik hedefleri,
- Tetkikçi seçimi ve tetkik ekibi oluşturma,
- Aşama 1 ve 2 tetkikleri,
- Tetkik planlama,
- Soru listesi hazırlama,
- Açılış ve Kapanış toplantısı,
- Tetkik görüşmesi yapma,
- Uygunsuzluk belirleme,
- Tetkik gözden geçirme,
- Uygunsuzluk kaydetme ve raporlama,
- Tetkiki raporlama,
- Takeup tetkikleri ve düzeltici faaliyetler
- İyileştirme
- Sınav bilgilendirme ve kurs gözden geçirme
- Sınav

ÖNEMLİ NOTLAR

NOT 1: ISO / IEC 20000-1: 2018 ve SMS'in temel ilkeleri hakkında iyi bir bilgiye sahip olmalısınız. Değilseniz, ISO / IEC 20000-1: 2018 Bilinçlendirme eğitimimize katılmanızı önemle tavsiye ederiz.

NOT 2: Eğitimde başarı belgesi alabilmek için Sınav geçme notu 70 puan olup, geçerli notu alamayanlara Katılımcı Belgesi verilecektir. Baş tetkikçi sınavını 12 ay içerisinde 1 kez ücretsiz tekrar etme hakkınız bulunmaktadır.

NOT 3: Sınava girebilmek için eğitimlere en az % 70 oranında katılım devamlılığı zorunludur.

NOT 4: Herhangi bir belgelendirme kuruluşunda tetkikçi/baştetkikçi olarak görev alabilmeniz için eğitim sonrası yapılması gereken ADAY TETKİKÇİLİK ve STAJ konusunda CFECERT'in herhangi bir taahhüdü bulunmamaktadır. Bu eğitimimiz, denetçi/başdenetçi olabilmenin bir ön şartı olup atama işlemleri görev alacağınız belgelendirme kuruluşu nezdinde tamamlanmalıdır. Eğitim sonrası denetçi/başdenetçi olabilmek için gerekli şartlar aşağıdaki gibidir;

- Üniversite eğitimine eşdeğer düzeyde mesleki eğitim veya öğretim,
- Bilgi teknolojilerinde, en az iki yıllık bilgi güvenliği ile ilgili bir rol veya görevde olmak üzere en az dört yıl bir işyerinde tam zamanlı çalışma deneyimine sahip olmalı,
- Kapsamı BGYS tetkikleri ve tetkik yönetimine uygun olarak değerlendirilebilecek olan en az beş günlük eğitimi başarı ile tamamlamış olmalı,
- Tetkikçi olarak görev yapma sorumluluğunu almadan önce, tüm bilgi güvenliği değerlendirme sürecinde tecrübe kazanmış olmalıdır. Bu deneyimin, dokümantasyon ve risk değerlendirmesinin gözden geçirmesi, uygulama değerlendirmesi ve tetkik raporlama dâhil olmak üzere toplamda en az 20 günü bulan en az dört belgelendirme tetkikine katılım ile sağlanmış olması esastır. Yeniden belgelendirme tetkiki ve gözetim tetkikini içerir. 20 günün ise en fazla 5 günü gözetim tetkiki olarak gerçekleştirilir.

NOT 5: Baştetkikçiler için ayrıca;

En az üç tam BGYS tetkikinde tetkikçi olarak yer almış olmak. Katılımın, ilk kapsam ve planlama, doküman gözden geçirme ve risk değerlendirme, uygulamanın değerlendirilmesi ve formal denetim raporlama aşamalarını içermesi gerekir.