



**ISO/IEC 20000 BT HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ BAŞ  
DENETÇİ EĞİTİMİ**  
**5 GÜN**



**Digital Vizyon**  
Akademi

[www.digitalvizyon.net](http://www.digitalvizyon.net)

## Eğitim Hakkında

ISO/IEC 20000, dünya genelinde kabul görmüş bir BT hizmet yönetim standardıdır. Bu standarda dayalı bir Hizmet Yönetim Sistemi (SMS), kuruluşların hizmet yönetimi süreçlerini etkili ve verimli bir şekilde yönetmesine olanak tanır. ISO/IEC 20000-1'e dayalı bir SMS'in denetimi, kuruluşların bu gereksinimlere uygunluğunu değerlendirmek ve süreçleri optimize etmek için büyük önem taşır. ISO/IEC 20000 Baş Denetçi Eğitimi, hizmet yönetim sistemlerinin etkin bir şekilde denetimini gerçekleştirebilecek profesyoneller yetiştirmek amacıyla tasarlanmıştır.

Bu eğitim programı, ISO/IEC 20000-1'e dayalı SMS denetimlerini planlama, gerçekleştirme ve raporlama süreçlerini detaylı bir şekilde ele alır. Eğitim sırasında, ISO 19011 ve ISO/IEC 17021-1 gibi denetim ilkeleri ve en iyi uygulamaları öğrenerek bir denetim sürecinin her aşamasında uzmanlaşabilirsiniz. Katılımcılar, denetim ekibini yönetme, kanıt toplama, uygunsuzlukları raporlama ve nihai denetim raporunu hazırlama gibi pratik becerileri kazanırlar.

Eğitimin sonunda yapılacak olan sınavı başarıyla tamamlayan katılımcılar, uluslararası geçerliliğe sahip "PECB Sertifikalı ISO/IEC 20000 Baş Denetçi" sertifikasını almaya hak kazanır. Bu sertifika, bir Hizmet Yönetim Sistemi'ni (SMS) ISO/IEC 20000-1 gereksinimlerine uygun olarak denetleme yetkinliğinizi ve profesyonel becerilerinizi kanıtlar.

### Neler Öğreneceksiniz

- ISO/IEC 20000-1'e dayalı bir hizmet yönetim sisteminin (SMS) temel kavramlarını ve ilkelerini öğrenmek
- ISO/IEC 20000-1 gereksinimlerini bir denetçi perspektifinden yorumlayarak bir SMS'in uygunluđunu deđerlendirmek
- Denetim ilkeleri ve yöntemlerini kullanarak SMS denetimlerini planlama, gerçekleştirme ve sonuçlandırma becerisi kazanmak
- ISO/IEC 17021-1, ISO 19011 ve diđer en iyi uygulamalar doğrultusunda denetim sürecini yönetmek
- ISO/IEC 20000-1'e uygunluk değerlendirmesi için kanıt toplama ve doğrulama yöntemlerini öğrenmek
- Denetim sırasında uygunsuzluk tespiti ve raporlaması, düzeltici faaliyetlerin önerilmesi ve nihai raporun hazırlanması konusunda uzmanlaşmak

### Kimler Katılmalı

- ISO/IEC 20000 Baş Denetçi eğitimini, aşağıdaki kişiler için tasarlanmıştır:
- ISO/IEC 20000-1 gereksinimlerine dayalı hizmet yönetim sistemi denetimlerini gerçekleştirmek ve yönetmek isteyen denetçiler
- Hizmet yönetim sistemi denetim süreçlerini öğrenmek ve denetimlerde uzmanlaşmak isteyen yöneticiler ve danışmanlar
- Bir kuruluşta ISO/IEC 20000-1 gereksinimlerine uygunluğu sağlamakla sorumlu kişiler
- Teknik uzmanlar ve danışmanlar, ISO/IEC 20000 sertifikasyon denetimlerine hazırlanmak isteyen profesyoneller



- Hizmet yönetimi konusunda uzman danışmanlar

## Ön Koşullar

Bu eğitim kursuna katılmak için ISO/IEC 20000-1'in temel bilgilerine sahip olunması ve denetim ilkeleri hakkında kapsamlı bilgiye sahip olunması gerekmektedir. Denetim süreçlerine aşina olmak, eğitimin daha verimli geçmesini sağlayacaktır.

## Eğitim İçeriği

### 1. Gün: SMS ve ISO/IEC 20000 Standart Ailesine Giriş

- Hizmet yönetim sisteminin (SMS) temel kavramları ve ISO/IEC 20000 standart ailesine genel bakış
- ISO/IEC 20000-1'in gereksinimlerine giriş ve hizmet yönetim süreci ile ilgili temel bilgilerin paylaşılması
- Hizmet yönetim sistemlerinde liderlik ve üst yönetim taahhüdü

### 2. Gün: Denetim İlkeleri ve Denetim Sürecinin Başlatılması

- ISO 19011 ve ISO/IEC 17021-1 doğrultusunda denetim ilkeleri
- Denetim hazırlığı, denetim programı oluşturma ve denetim ekibinin yönetimi
- Denetim sürecinin başlatılması ve denetim planlaması

### 3. Gün: Yerde Denetim Faaliyetleri

- Yerde denetim teknikleri: Kanıt toplama, uygunsuzluk tespiti ve doğrulama yöntemleri
- Denetim sırasında müşteri ilişkileri yönetimi ve denetim ekibinin yönetimi
- Denetim esnasında gözlemler ve toplanan verilerin değerlendirilmesi

### 4. Gün: Denetim Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve Rapor Hazırlama

- Denetim sonuçlarının değerlendirilmesi, uygunsuzluk raporlarının hazırlanması ve sonuçların paylaşılması
- Denetim raporlarının yazımı ve yönetim ile paylaşılması
- Sürekli iyileştirme ve izleme süreçleri

### 5. Gün: Sertifikasyon Sınavı

- Sertifikasyon sınavına hazırlık çalışmaları ve soru çözümleri



- Sertifikasyon sınavı ve sonuçların değerlendirilmesi

Bu beş günlük eğitim, katılımcılara ISO/IEC 20000-1 standartlarına dayalı bir BT hizmet yönetim sistemini etkin bir şekilde denetleme, denetim raporlarını hazırlama ve sürekli iyileştirme süreçlerini yönetme becerileri kazandırmayı amaçlamaktadır.