

شهادة ITIL® Foundation - الأساسيات في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

شهادة ITIL® Foundation - الأساسيات في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: PI1 - 135

هدف الكورس

سيكون المشاركون/ات قادرين/ات عند الانتهاء من هذه الدورة على:

- فهم المفاهيم الأساسية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM).
- التعرّف على دورة حياة الخدمة في إطار ITIL® Foundation.
- اكتساب المعرفة حول كيفية تحسين الخدمات التقنية بما يتماشى مع متطلبات الأعمال.
- تطوير المهارات اللازمة لتطبيق أفضل الممارسات في إدارة الخدمات التقنية.
- فهم كيفية إدارة الحوادث والمشاكل لتحسين استمرارية الخدمة.
- تعزيز قدرة المشاركين على اتخاذ قرارات مدروسة فيما يتعلق بإدارة الخدمات.
- التحضير لاجتياز اختبار شهادة ITIL® Foundation.

الجمهور

هذه الدورة موجهة إلى:

- المتخصصون في تكنولوجيا المعلومات والراغبون في تعزيز مهاراتهم في إدارة الخدمات.
- مدراء العمليات ومدراء تقنية المعلومات.
- العاملون في أقسام دعم العملاء والمشاريع التقنية.
- الأفراد الراغبون في الحصول على شهادة ITIL® Foundation لتعزيز مسيرتهم المهنية.
- المهنيون العاملون في إدارة خدمات تقنية المعلومات الراغبون في تحسين الكفاءة التشغيلية وضمان الامتثال لأفضل الممارسات.

منهجية التدريب

تعتمد هذه الدورة على مزيج من التعليم النظري والتدريب العملي التفاعلي. سيتم تقديم المحاضرات من خلال مدربين معتمدين مع خبرة واسعة في مجال إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. كما ستتضمن الدورة دراسات حالة واقعية وتمارين تطبيقية لمساعدة المشاركين على فهم كيفية تطبيق إطار ITIL® في بيئات عملهم. سيحصل المشاركون أيضًا على موارد تفاعلية مثل نماذج الأسئلة واختبارات التحضير، لضمان جاهزيتهم لاجتياز اختبار شهادة ITIL® Foundation.

الملخص

تمثل إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) جزءًا محوريًا في نجاح المؤسسات التي تعتمد على التكنولوجيا في تحقيق أهدافها. تعد شهادة ITIL® Foundation إحدى الشهادات الأكثر شهرة وانتشارًا في مجال إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، حيث توفر إطارًا معترفًا به عالميًا لتحسين كفاءة وجودة الخدمات التقنية. تهدف هذه الدورة إلى تعريف المشاركين بالمفاهيم الأساسية لـ ITIL® وكيفية استخدام هذا الإطار في إدارة الخدمات التقنية لتحقيق القيمة المثلى للأعمال.

من خلال هذه الدورة، سيتعرف المشاركون على كيفية تحسين العمليات التقنية وتعزيز التنسيق بين فرق العمل لضمان تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات بجودة عالية. سيُتاح للمشاركين فهم شامل لدورة حياة الخدمة بدءًا من تصميمها وحتى تحسينها المستمر، مما يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين رضا العملاء، وزيادة مرونة الأنظمة التقنية.

تستهدف الدورة المهنيين العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والذين يرغبون في تطوير مهاراتهم في إدارة الخدمات التقنية وفقًا لأفضل الممارسات. كما توفر الدورة أساسًا قويًا للراغبين في مواصلة تعلمهم والحصول على شهادات متقدمة في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. بفضل التدريب العملي والموارد التفاعلية، سيكون

المشاركون قادرين على تطبيق المعرفة المكتسبة في بيئات عملهم لتحسين الأداء وضمان الامتثال لأعلى المعايير.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

الفصل 1: مقدمة إلى ITIL® Foundation:

- تعريف إطار عمل ITIL® وأهميته في إدارة الخدمات.
- دور إدارة الخدمات في تحقيق أهداف الأعمال.

الفصل 2: دورة حياة الخدمة في ITIL®:

- مراحل دورة حياة الخدمة: التصميم، الانتقال، التشغيل، والتحسين المستمر.
- كيفية إدارة الخدمات من البداية حتى النهاية.

الفصل 3: إدارة الطلبات والحوادث:

- كيفية إدارة الحوادث والمشاكل بسرعة وكفاءة.
- تقنيات استعادة الخدمة وتحسين استمرارية العمليات.

الفصل 4: التحسين المستمر للخدمات:

- أهمية التحسين المستمر في إطار ITIL®.
- أدوات وتقنيات قياس وتحسين الأداء.

الفصل 5: التحضير لشهادة ITIL® Foundation:

- مراجعة شاملة لأهم المفاهيم.
- نماذج أسئلة واختبارات تدريبية للتحضير للاختبار.

تفاصيل الشهادة

عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من Holistique Training. وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية (e-Certificate) من Holistique Training.

شهادات Holistique Training معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم (BAC) وخدمة اعتماد التطوير المهني المستمر (CPD)، وفق معايير ISO 9001 كما أنها معتمدة من ISO 21001 وISO 29993.

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة CPD، ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد Holistique Training. التدريب من

.لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة

التصنيفات

التكنولوجيا, تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والكمبيوتر

العلامات

تكنولوجيا المعلومات, ITIL

مقالات ذات صلة

ما هي تكنولوجيا المعلومات؟ دليل شامل لفهم التقنية الحديثة وتطبيقاته

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورًا حاسمًا في عالمنا المعاصر، حيث أصبحت جزءًا لا يتجزأ من حياتنا اليومية وعمل الشركات والمؤسسات. سواءً كنا نتحدث عن الحوسبة السحابية، الأمن السيبراني، أو الذكاء الاصطناعي، فإن تكنولوجيا المعلومات تشكل البنية التحتية الرقمية التي تربط العالم وتُسهم في تطوير الصناعات المختلفة. في هذا الدليل المتكامل، سنقدم