HOLISTIQUE TRAINING



شهادة ITIL® Foundation

أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات

شهادة ITIL® Foundation - أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: PI1 - 137

هدف الكورس

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

- فهم المفاهيم الأساسية لإطار ITIL® ودورة حياة إدارة الخدمات.
- اكتساب القدرة على تحسين تقديم خدمات تقنية المعلومات بما يتوافق مع احتياجات الأعمال.
- تطوير مهارات إدارة وتحسين العمليات المرتبطة بتقديم خدمات تقنية المعلومات.
- تعلم كيفية تطبيق أفضل الممارسات لضمان جودة الخدمات وتحقيق الكفاءة التشغيلية.
- تعزيز القدرة على تحقيق التوافق بين تقنية المعلومات والأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.

الجمهور

تستهدف هذه الدورة جميع الأفراد العاملين في مجال إدارة خدمات تقنية المعلومات أو الذين يرغبون في تعزيز مهاراتهم في هذا المجال. وهي مناسبة لـ:

- مديري تقنية المعلومات الذين يسعون لتحسين تقديم الخدمات في مؤسساتهم.
- المتخصصين في إدارة خدمات تقنية المعلومات الذين يرغبون في تطبيق أفضل الممارسات.
- القادة والمسؤولين عن تحسين العمليات وضمان الجودة في مجال تقنية المعلومات.
- الأفراد الراغبين في الحصول على فهم أعمق لكيفية تنظيم وإدارة خدمات تقنية المعلومات بما يتماشى مع احتياجات الأعمال.

منهجية التدريب

تعتمد منهجية التدريب على مزيج من الأنشطة التعليمية والتطبيقية التي تهدف إلى تعزيز فهم المشاركين لإطار ITIL® وكيفية تطبيقه في مؤسساتهم. وتشمل منهجية التدريب:

- **المحاضرات النظرية:** لتقديم المفاهيم والمبادئ الأساسية لإطار ITIL®.
- **ورش العمل العملية:** تطبيق عملي للمفاهيم من خلال تدريبات جماعية وأنشطة تطبيقية.
- **دراسات الحالة:** تحليل أمثلة واقعية من مؤسسات اعتمدت إطار ITIL® بنجاح.
- **مناقشات جماعية:** تبادل الأفكار والخبرات بين المشاركين لتوسيع نطاق الفهم.
- **اختبارات تقييمية:** لاختبار فهم المشاركين للمفاهيم وتقييم قدرتهم على تطبيقها.

الملخص

تُعد شهادة ITIL® Foundation إحدى الشهادات الأساسية في مجال إدارة خدمات تقنية المعلومات، حيث توفر إطارًا شاملاً لإدارة وتقديم خدمات تقنية المعلومات بكفاءة وفعالية. تهدف هذه الدورة إلى تعريف المشاركين بالمبادئ والمفاهيم الأساسية التي يعتمد عليها إطار ITIL®، وكيفية تطبيقها لتحسين تقديم الخدمات وزيادة الكفاءة التشغيلية للمؤسسات.

تساعد دورة ITIL® Foundation المشاركين على فهم كيفية تحسين عملية تقديم خدمات تقنية المعلومات لتلبية احتياجات الأعمال، مع ضمان تحقيق الجودة والاستجابة السريعة للتغيرات. يغطي إطار ITIL® مجموعة من أفضل الممارسات التي تم تطويرها وتطبيقها على نطاق واسع في المؤسسات العالمية، ويعتبر أداة رئيسية لتحسين إدارة الموارد التقنية وتقديم الخدمات بجودة عالية.

خلال هذه الدورة، سيتعرف المشاركون على كيفية تطبيق المبادئ الأساسية لـ ITIL® في بيئات العمل المختلفة، وكيفية تنظيم العمليات وتوحيدها بما يتماشى مع الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة. كما سيتم تقديم مفاهيم تتعلق بدورة حياة الخدمة، والتي تشمل التصميم، التطوير، التحسين المستمر، والتسليم الفعال للخدمات.

في نهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على فهم كيفية تطبيق إطار ITIL® لتحسين إدارة خدمات تقنية المعلومات في مؤسساتهم، مما يسهم في تحقيق أداء أعلى وتلبية توقعات العملاء بكفاءة أكبر.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

الفصل 1: مقدمة إلى ITIL® Foundation

- التعريف بـ ITIL® وأهميته في إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- المفاهيم الأساسية لإطار ITIL® ودوره في تحسين تقديم الخدمات.

الفصل 2: دورة حياة الخدمة في ITIL®

- تصميم الخدمات: كيفية تصميم خدمات تتماشى مع احتياجات الأعمال.
- تطوير الخدمات: تحسين أداء الخدمات وتقديمها بجودة عالية.
- التحسين المستمر: كيفية تطوير وتحديث الخدمات بمرور الوقت.

الفصل 3: إدارة العمليات والخدمات

- تنظيم العمليات داخل المؤسسة وفقًا لإطار ITIL®.
- كيفية ضمان تحقيق الكفاءة التشغيلية من خلال توحيد العمليات.

الفصل 4: أفضل الممارسات لتحسين تقديم الخدمات

- أدوات وتقنيات لتحسين إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- استراتيجيات لزيادة رضا العملاء وتحسين جودة الخدمة.

الفصل 5: تطبيقات عملية ودراسات حالة

- أمثلة واقعية لتطبيق ITIL® في مؤسسات عالمية.
- جلسات عملية لتطبيق المفاهيم في بيئة العمل.

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.

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

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, تقنية المعلومات, خدمات تقنية المعلومات

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