



شهادة ITIL® Foundation - الأساسيات في إدارة

خدمات تكنولوجيا المعلومات

Duration: 5 Days

Language: ar

Course Code: PI1 - 135

Objective

سيكون المشاركون/ات قادرین/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 المشاركون على اتخاذ قرارات مدروسة فيما يتعلق بإدارة الخدمات.
- التحضير لاجتياز اختبار شهادة ITIL® Foundation.

Audience

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.

Training Methodology

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 المشاركون على فهم كيفية تطبيق إطار ITIL® في بيئات عملهم. سيحصل المشاركون أيضاً على موارد تفاعلية مثل نماذج الأسئلة واختبارات التحضير، لضمان جاهزيتهم لاجتياز اختبار شهادة ITIL® Foundation.

Summary

تمثل إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) جزءاً محورياً في نجاح المؤسسات التي تعتمد على التكنولوجيا في تحقيق أهدافها. تعد شهادة ITIL® Foundation إحدى الشهادات الأكثر شهرة وانتشاراً في مجال إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، حيث توفر إطاراً معترفاً به عالمياً لتحسين كفاءة وجودة الخدمات التقنية. تهدف هذه الدورة إلى تعريف المشاركون بالمفاهيم الأساسية لـ ITIL® وكيفية استخدام هذا الإطار في إدارة الخدمات التقنية لتحقيق القيمة المثلث للأعمال.

من خلال هذه الدورة، سيتعرف المشاركون على كيفية تحسين العمليات التقنية وتعزيز التنسيق بين فرق العمل لضمان تقييم خدمات تكنولوجيا المعلومات بجودة عالية. سيسُتّاح للمشاركون فهم شامل لدوره حياة الخدمة بدءاً من تصميمها وحتى تحسينها المستمر، مما يساعدهم في تقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين رضا العملاء، وزيادة مردودة الأنظمة التقنية.

تستهدف الدورة المهنيين العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والذين يرغبون في تطوير مهاراتهم في إدارة الخدمات التقنية وفقاً لأفضل الممارسات. كما توفر الدورة أساساً قوياً 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.

Course Content & Outline

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 حوادث المشاكل بسرعة وكفاءة.
- تقنيات استعادة الخدمة وتحسين استراتيجية 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 للختبار.

Certificate Description

Upon successful completion of this training course, delegates will be awarded a Holistique Training Certificate of Completion. For those who attend and complete the online training course, a Holistique Training e-Certificate will be provided

Holistique Training Certificates are accredited by the British Assessment Council (BAC) and The CPD Certification Service (CPD), and are certified under ISO 9001, ISO 21001, and ISO .29993 standards

CPD credits for this course are granted by our Certificates and will be reflected on the Holistique Training Certificate of Completion. In accordance with the standards of The CPD Certification Service, one CPD credit is awarded per hour of course attendance. A maximum of 50 CPD credits can be claimed for any single course we currently offer

Categories

التكنولوجيا, تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والكمبيوتر

تكنولوجيا المعلومات, ITIL

Related Articles



ما هي تكنولوجيا المعلومات؟ دليل شامل لفهم التقنية الحديثة وتطبيقاته

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