



# مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات: دورة في أساسيات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات



**AGILE LEADERS**  
Training Center

13 - 17 Sep 2027  
ميلان



## مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات: دورة في أساسيات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

المرجع: 1028\_79316 التاريخ: 13 - 17 Sep 2027 الموقع: ميلان الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة:

هي دورة إدارية شاملة مصممة لتوطين المشاركين بأدراك وتطبيق لمفاهيم "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات v4". تتجاوز هذه الدورة التدريبية النهج التقليدية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وتغطي جميع مكونات دورة حياة خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات".

### الجمهور المستهدف:

- المهترفون في مجال تكنولوجيا المعلومات
- مديرو المشاريع
- مديرو الخدمات
- الممارسون في مجال التطوير
- مهندسو تكنولوجيا المعلومات
- مديرو العمليات
- محلولو الجودة
- الاستشاريون

### الأقسام المستهدفة:

- تكنولوجيا المعلومات
- إدارة المشاريع
- خدمات تكنولوجيا المعلومات
- دعم العملاء
- فرق التطوير
- ضمان الجودة
- العمليات
- إدارة العمليات التجارية

### القطاعات المستهدفة:

- تكنولوجيا المعلومات
- الاتصالات
- الرعاية الصحية
- التصنيع
- الخدمات المالية
- التجارة الإلكترونية
- التعليم
- الوكالات الحكومية



## أهداف الدورة:

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- فهم دورة حياة خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- تنفيذ استراتيجية خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- ادراك مبادئ إدارة خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- فهم أساسيات "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات 4"
- ادراك نظام قيمة خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- معرفة طرق تنفيذ "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات" في المنظمة
- معرفة مسؤوليات القائد الاستراتيجي "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات 4"
- إدارة الخدمات المبدئية في سياق "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- فهم عملية إدارة الخدمة في مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات

## منهجية التدريب:

تم تصميم هذه الدورة بعناية لتلائم أنماط التدريب المختلفة. ستشمل جلسات تفاعلية تشجع على المشاركة النشطة، وعمل جماعي لتعزيز مهارات بناء الفريق وحل المشاكل، ودراسات حالة توفر رؤى عملية حول استراتيجية خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات" وإدارة دورة حياة الخدمة. سيكون التركيز الرئيسي على تنفيذ "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات" في المنظمة، مما يبرز فائدة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات v4". سيتم استكشاف عملية إدارة الخدمة في سياق "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات" بشكل موسع.

## أدوات الدورة:

- كتيب الدورة التدريبية على أساسيات "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- قوالب استراتيجية خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- دراسات حالة وأهئلة من الواقع
- خريطة عملية دورة حياة الخدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- مواد قراءة عن نظام قيمة خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- موارد ومراجع عبر الإنترنت
- نظرة عامة على أدوات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
- قائمة مراجعة لتنفيذ "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"

## محتوى الدورة:

### اليوم 1: مقدمة في "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"

- الموضوع 1: مقدمة في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
- الموضوع 2: أساسيات "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات Foundation"
- الموضوع 3: نظرة عامة على دورة حياة خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- المراجعة: ملخص مفاهيم اليوم ونقاش مفتوح حول إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات



## اليوم 2: استراتيجية وتصميم خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"

- الموضوع 1: فهم استراتيجية خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- الموضوع 2: مبادئ تصميم خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- الموضوع 3: دراسة حالة عن تنفيذ استراتيجية خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- المراجعة: جلسة تفاعلية حول استراتيجية وتصميم خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"

## اليوم 3: انتقال وتشغيل خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"

- الموضوع 1: عمليات انتقال خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- الموضوع 2: أساسيات تشغيل خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- الموضوع 3: عمل جهاعي حول دراسة حالة انتقال خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- المراجعة: التأمّل في أهمية الانتقال والتشغيل في دورة حياة خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"

## اليوم 4: نظام قيمة خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات" وأساسيات "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"

- الموضوع 1: نظرة عميقة على نظام قيمة خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- الموضوع 2: الانتقال إلى أساسيات "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات 4"
- الموضوع 3: دور القائد الاستراتيجي "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات 4"
- المراجعة: نقاش مفتوح حول أهمية وفوائد نظام قيمة خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات" وأساسيات "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات 4"

## اليوم 5: تنفيذ "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"

- الموضوع 1: نصائح وتمارين تدريبية لممارسات "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- الموضوع 2: كيفية تنفيذ "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات" في المنظمة
- الموضوع 3: الفوائد والنثر "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"
- المراجعة: ملخص الدورة وجلسة تفاعلية للنسلة والنجوبة

## كيف تختلف هذه الدورة عن دورات تدريبية أخرى في مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات FOUNDATION:

تتميز دورتنا بتغطيتها الشاملة لممارسات "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات v4". على عكس الدورات الإدارية التقليدية، تركز هذه الدورة ليس فقط على النظرية ولكن أيضاً على التطبيق العملي لإدارة خدمة "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات". تملأ الدورة الفجوة بين نظرية "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات" والممارسة بواسطة التركيز على مشاكل وحلول إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات الواقعية. يتم التأكيد على فهم نظام قيمة الخدمة في "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات"، عملية إدارة الخدمة، وكيفية تنفيذ "مكتبة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات" في المنظمة بفعالية.

## فئات الدورات التدريبية

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات       | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## مدن التدريب

|                                   |                                      |                                         |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| أهستردام<br>هولندا                | أكرا<br>غانا                         | أثينا<br>اليونان                        |
| الدار البيضاء<br>المغرب           | الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        |
| القاهرة<br>مصر                    | الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           |
| باريس<br>فرنسا                    | الهناوة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        |
| براغ<br>جمهورية التشيك            | بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        |
| بورتو<br>البرتغال                 | برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      |
| تورنتو<br>كندا                    | تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        |
| جوهانسبرغ<br>جنوب افريقيا         | جنيف<br>سويسرا                       | جاكرتا<br>جمهورية اندونيسيا             |
| زنجار<br>تنزانيا                  | روما<br>إيطاليا                      | دلي<br>الإمارات العربية المتحدة         |
| سيول<br>كوريا الجنوبية            | سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية |
| طرابزون<br>تركيا                  | شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        |
| عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية | طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      |
| فيينا<br>النمسا                   | فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     |

## مدن التدريب

|                    |                          |                                       |
|--------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| لانكاوي<br>ماليزيا | كيب تاون<br>جنوب افريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 |
| هاربيا<br>اسبانيا  | لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    |
| هونترو<br>سويسرا   | مسقط<br>سلطنة عمان       | مدريد<br>اسبانيا                      |
| نيروبي<br>كينيا    | هيونج<br>المانيا         | ميلان<br>ايطاليا                      |
|                    |                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية |