





دورة: تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في إدارة تقنية المعلومات

لغة الدورة ـ الساعات	السعر	نهاية التدريب	بداية التدريب	الفندق	المدينة	الكود
العربية _ 25	€ 2950	2026-03-20	2026-03-16	قاعة فندقية	إسطنبول (تركيا)	ITC-650

أهداف الدورة التدريبية

تهدف الدورة إلى إكساب المشاركين المهارات والمعرفة النظرية والتطبيقية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في ادارة تقنية المعلومات وطرق تطويرها وتوثيق أنظمتها وفقاً للمواصفة القياسية وذلك من خلال التعرف على:

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة لتقنية المعلومات وأنظمتها.
 - فوائد أنظمة الجودة المعتمدة على مواصفات الأيزو
 - مفهوم وتطبيقات التحسينات المستمر.
 - مثلث إدارة الجودة .
 - مفهوم وتوثيق أنظمة الجودة وفوائده .
 - طرق تطوير وتوثيق أنظمة الجودة .
- تطبيقات نظام إدارة الجودة الذي يتمشى مع نظام الايزو

محتويات الدورة التدريبية

مفهوم إدارة الجودة

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة لتقنية المعلومات وأنظمتها.
 - فوائد أنظمة الجودة المعتمدة على مواصفات الأيزو
 - مفهوم وتطبيقات التحسينات المستمر.
 - مثلث إدارة الجودة .



- مفهوم وتوثيق أنظمة الجودة وفوائده .
 - طرق تطوير وتوثيق أنظمة الجودة.
- تطبيقات نظام إدارة الجودة الذي يتمشى مع نظام 20000 ISO

التعريف بإدارة تقنية المعلومات ITIL

- ما هي ال ☐ ITIL ☐ وكيف يمكن إعادة هيكلتها ؟
 - مفهوم ال∏ Jigsaw Puzzle
- إدارة وتوصيل الخدمات Service Management
 - العملاء والمستخدمين Customers & Users
- معيار وقاعدة الممارسة لل الـ IT Service Management
 - نظرة عملية على ال∏ Service Management

دعم خدمات ITIL

- مستوى إدارة الخدمات Service Level management
- الإدارة المالية Financial Management for IT Service
 - إدارة التغيير Change Management
 - إدارة الحوادث Incident Management
 - إدارة المشكلات Problem Management
 - إدارة طلب المساعدة Service Desk
 - إدارة البنية التحتية CT Infrastructure Management
 - إدارة التطبيقات Application Management
 - إدارة الأمن Security Management
 - مشاريع إدارة الخدمة Project Management



توصيل خدمات ITIL

- مستوي إدارة الخدمات
- المزايا التي تعود على المنظمة Service Management Benefits
 - نماذج تعاريف العملية A Process Led Approach
 - التزام الإدارة Management commitment
 - السمات الثقافية Cultural Aspects

المخاطر & الأمن

- تحليل أخطار الأمن
 - السياسات الأمنية
- الاستراتيجيات الأمنية

إدارة المخاطر الأمنية للمعلومات

- مفهوم الخطر Risk
- مفهوم عملية إدارة المخاطر؟
- أنواع المخاطر ونقاط الضعف التي تواجه المنظمة
 - متطلبات إدارة المخاطر الأمنية للمعلومات
 - تقييم المخاطر وإدارتها



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
 - التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
 - جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
 - دراسة حالات عملية مصممة خصيصًا لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
 - اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحًا حتى 3:00 ظهرًا في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن:

• بوفيه يومى يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.





الأكاديمية الإسكندنافية للتعريب والتطوير

