

A photograph of two professionals, a man and a woman, working in a server room. They are looking at a laptop screen, which displays a diagram of a building with three stars above it. The man is pointing towards a server rack. The background shows rows of server racks in a dimly lit room.

الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير

Mobile : 0046700414959 | Mobile : 0046700414959 | phone : 0046114759991

Email : [info@scandinavianacademy.net](mailto:info@scandinavianacademy.net) | Web site : <https://scandinavianacademy.net>

location : Sweden - Norrköping - Timmervansgatan100 | P.O.BOX : 60359



## دورة: تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في إدارة تقنية المعلومات

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
ITC-650	مدريد (إسبانيا)	فاسقة فندقية	2026-08-03	2026-08-07	€ 5450	العربية - 25

### أهداف الدورة التدريبية

تهدف الدورة إلى إكساب المشاركين المهارات والمعرفة النظرية والتطبيقية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في إدارة تقنية المعلومات وطرق تطويرها وتوثيقها وأنظمتها 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 المستمرة .
- مثلث إدارة الجودة .
- مفهوم وتوثيق أنظمة الجودة وفوائده .
- طرق تطوير وتوثيق أنظمة الجودة .
- تطبيقات نظام إدارة الجودة الذي يتمشى مع نظام الأيزو

### محتويات الدورة التدريبية

#### مفهوم إدارة الجودة

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



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

## التعريف بإدارة تقنية المعلومات ITIL

- ما هي الـ ITIL وكيف يمكن إعادة هيكلتها ؟
- مفهوم الـ Jigsaw Puzzle
- إدارة وتوصيل الخدمات Service Management
- العملاء والمستخدمين Customers & Users
- معيار وقاعدة الممارسة للـ IT Service Management
- نظرة عملية على الـ 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 ICT Infrastructure Management
- إدارة التطبيقات Application Management
- إدارة الأمن Security Management
- مشاريع إدارة الخدمة Project Management



## توصيل خدمات ITIL

- مستوى 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 & الأمان

- 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 بعرض تقديمي (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 خصيصاً 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 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

#### البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الس堪динافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermansgatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden