



الأاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في إدارة تقنية المعلومات

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	لغة الدورة - الساعات
ITC-650	زغرب (كرواتيا)	قاعة فندقية	2025-09-01	2025-09-05	€ 4950	العربية - 25

أهداف الدورة التدريبية

تهدف الدورة إلى إكساب المشاركين المهارات والمعرفة النظرية والتطبيقية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في إدارة 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 الأيزو

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 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

- 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 في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

• المحاضرات النظرية:

◦ نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.

• التقييم العلمي:

◦ نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطورهم.

• العصف الذهني والتفاعل:

◦ نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.

• الحالات العملية:

◦ نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.

• التقييم النهائي:

◦ التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.

• المواد التعليمية:

◦ يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائط متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي أو أجهزة الفلاش ميموري

• تقارير الحضور والنتائج:

◦ نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.

• المحترفين والخبراء:

◦ يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرسين في مجموعة متنوعة من التخصصات.

• شهادة اتمام مهنية:

◦ يتم منح المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة



السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.

• **أوقات عقد الدورات التدريبية:**

◦ تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، وتتضمن فترات استراحة لتناول القهوة خلال المحاضرات.



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden