



تقنية المعلومات والاتصالات



الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في إدارة تقنية المعلومات

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	عدد الساعات
ITC-650	نيويورك (أمريكا)	قاعة فندقية	2025-04-21	2025-04-25	€ 6950	25

أهداف البرنامج

- يهدف البرنامج 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 الايزو

محتويات البرنامج

- 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

◦ 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 & 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 تطوّرهم.
- 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 وسائل متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي وأجهزة 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 والمدرّبين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- شهادة اتمام مهنية:
 - يتم منح المتدربين شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم إضافية.
- أوقات البرامج:
 - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء 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