

الإدارة الاستراتيجية لخدمات تقنية المعلومات:
الحوكمة والأداء والتميز الخدمي

UK Traininig

PARTNER



الإدارة الاستراتيجية لخدمات تقنية المعلومات: الحوكمة والأداء والتميز الخدمي

مقدمة

طممت دورة الإدارة الاستراتيجية لخدمات تقنية المعلومات: الحوكمة والأداء والتميز الخدمي لمساعدة المهنيين على تطوير فهم متقدم لمبادئ إدارة خدمات تقنية المعلومات الحديثة وبناء القدرات الاستراتيجية اللازمة لمواءمة الخدمات التقنية مع الأهداف المؤسسية. ومع تسارع مبادرات التحول الرقمي واعتماد المؤسسات بشكل متزايد على الخدمات التقنية لدعم عملياتها وتحقيق أهدافها، أصبحت الإدارة الفعالة للخدمات عاملاً حاسماً في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق القيمة المستدامة للأعمال.

تم إعداد هذه الدورة للمديرين التنفيذيين، ومديري الإدارات، وقادة الفرق، ومتخصصي تقنية المعلومات، وممارسي إدارة الخدمات، والمهنيين الراغبين في تطوير قدراتهم في مجالات الحوكمة وإدارة الأداء والتميز الخدمي. ويقدم البرنامج رؤية متكاملة حول كيفية تصميم الخدمات التقنية وإدارتها وقياس أدائها وتطويرها بما يدعم تحقيق النتائج المؤسسية وتحسين تجربة المستفيدين. ومن خلال الجمع بين المفاهيم الحديثة لإدارة الخدمات وممارسات الحوكمة الاستراتيجية وإدارة الأداء والتحسين المستمر، توفر الدورة تجربة تعليمية متوازنة تجمع بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي. كما سيتعرف المشاركون على استراتيجيات الخدمات، وأطر الحوكمة، ونماذج التشغيل، وإدارة المخاطر، وقياس الأداء، وأساليب تحسين الخدمات، بما يمكنهم من دعم التميز المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

UK Training

PARTNER



- فهم المفاهيم والمبادئ الأساسية للإدارة الحديثة لخدمات تقنية المعلومات.
- توضيح كيفية مساهمة الخدمات التقنية في تحقيق القيمة المؤسسية.
- تحليل العلاقة بين أداء الخدمات وتحقيق أهداف الأعمال.
- فهم دورة حياة الخدمات ونماذج تقديم الخدمات المختلفة.
- تطبيق مبادئ الحوكمة لتعزيز الرقابة والمساءلة في إدارة الخدمات.
- تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الخدمات تتوافق مع الأولويات المؤسسية.
- استخدام بيانات ومؤشرات أداء الخدمات لدعم اتخاذ القرارات.
- تحديد وإدارة المخاطر التشغيلية والاستراتيجية المرتبطة بالخدمات.
- تصميم نماذج تشغيل الخدمات بما يتوافق مع احتياجات المؤسسة.
- قياس وتقييم أداء الخدمات باستخدام المؤشرات المناسبة.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر لتطوير الخدمات والعمليات.
- تعزيز الممارسات المرتبطة بالتركيز على المستفيد وجودة الخدمة.
- دعم مبادرات تطوير الخدمات والتحول المؤسسي.
- تعزيز التعاون والتكامل بين الإدارات التقنية والإدارية.
- المساهمة في تحقيق التميز والاستدامة في تقديم الخدمات.

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس الإدارة الاستراتيجية لخدمات تقنية المعلومات

- مقدمة في مفاهيم ومبادئ إدارة خدمات تقنية المعلومات الحديثة.
- فهم خلق القيمة من خلال الخدمات وتحقيق النتائج المؤسسية.
- دور الخدمات التقنية في دعم الأداء المؤسسي.
- أفضل الممارسات والمبادئ الحديثة في إدارة الخدمات.
- إدارة أصحاب المصلحة والعلاقات الخدمية.
- تقييم مستوى نضج إدارة الخدمات والقدرات المؤسسية.
- موازنة الخدمات التقنية مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

UK Training

PARTNER



اليوم الثاني: تصميم الخدمات وتقديمها والتميز التشغيلي

- فهم دورة حياة الخدمات ونماذج تقديم الخدمات.
- تحويل متطلبات الأعمال إلى قدرات وخدمات تشغيلية.
- تصميم عمليات تقديم خدمات فعالة وقابلة للتوسع.
- إدارة الطلب على الخدمات والطاقة الاستيعابية.
- إدارة التوافر والموثوقية واستمرارية الخدمات.
- تحسين تجربة المستفيد من خلال تقديم خدمات عالية الجودة.
- تحليل وتطوير تدفقات العمل والعمليات التشغيلية.

اليوم الثالث: الحوكمة وإدارة المخاطر والمواءمة الاستراتيجية

- مبادئ حوكمة خدمات تقنية المعلومات.
- هياكل الحوكمة وأطر المساءلة واتخاذ القرار.
- مواءمة الخدمات التقنية مع الأهداف الاستراتيجية للأعمال.
- إدارة المخاطر التشغيلية والاستراتيجية للخدمات.
- الامتثال والرقابة على الخدمات.
- إدارة محفظة الخدمات وتعظيم القيمة المؤسسية.
- دراسة حالة حول تطوير استراتيجية خدمات قائمة على الحوكمة.

اليوم الرابع: إدارة الأداء والتحسين المستمر

- أطر قياس أداء الخدمات.
- تطوير مؤشرات أداء رئيسية فعالة للخدمات.
- استخدام البيانات التشغيلية لدعم اتخاذ القرار.
- إعداد التقارير ولوحات متابعة الأداء.
- تحديد فرص تطوير وتحسين الخدمات.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر.
- ورشة عمل لإعداد خارطة طريق لتحسين الخدمات.

UK Training

PARTNER



اليوم الخامس: التميز الخدمي والتحول المؤسسي

- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على التميز الخدمي.
- تطبيق ممارسات إدارة الخدمات المرتكزة على المستفيد.
- تطوير الخدمات وقيادة مبادرات التحول المؤسسي.
- تعزيز التعاون بين الإدارات التقنية والإدارية.
- تقييم فعالية الخدمات والقيمة المتحققة منها.
- إعداد خطط استراتيجية لتطوير وتحسين الخدمات.
- ورشة عمل ختامية لإعداد خطط العمل المؤسسية.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهم شامل لممارسات الإدارة الحديثة لخدمات تقنية المعلومات.
- تعزيز قدرات الحوكمة والرقابة على الخدمات.
- تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءتها التشغيلية.
- تطوير قدرات اتخاذ القرار بالاعتماد على مؤشرات الأداء والبيانات.
- تعزيز فهم إدارة المخاطر والمواءمة المؤسسية.
- تعلم أساليب عملية للتحسين المستمر للخدمات.
- تحسين تجربة المستفيد وتعزيز القيمة المقدمة له.
- تعزيز التكامل بين الخدمات التقنية والأهداف المؤسسية.
- دعم مبادرات التحول والتطوير المؤسسي.
- اكتساب أدوات وأساليب عملية لإدارة خدمات مستدامة وقابلة للتوسع.

الخاتمة

توفر دورة الإدارة الاستراتيجية لخدمات تقنية المعلومات: الحوكمة والأداء والتميز الخدمي إطاراً متكاملًا لفهم وإدارة وتطوير الخدمات التقنية بما يدعم تحقيق الأهداف المؤسسية وتعزيز القيمة المضافة للأعمال. ومن خلال الدمج بين الحوكمة الفعالة، وإدارة الأداء، والتميز الخدمي، ومنهجيات التحسين المستمر، تساعد الدورة المشاركين على بناء خدمات أكثر كفاءة وموثوقية واستدامة.

كما تمكن الدورة المشاركين من تطوير قدراتهم في تصميم الخدمات وإدارتها وقياس أدائها وتحسينها بصورة مستمرة، مع التركيز على تحقيق نتائج قابلة للقياس وتحسين تجربة المستفيدين. وتسهم هذه المهارات في تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات، ودعم جهود التحول الرقمي والتطوير المؤسسي.

UK Training
PARTNER



وبنهاية البرنامج، سيكون المشاركون أكثر قدرة على تطبيق الممارسات الحديثة لإدارة الخدمات، وتعزيز الحوكمة المؤسسية، وتحسين الأداء التشغيلي، وقيادة مبادرات التميز والتحسين المستمر، بما يسهم في بناء بيئات خدمية عالية الأداء تحقق القيمة المستدامة للمؤسسات.

UK Traininig

PARTNER

