

أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات: قيمة
الخدمات وتقديمها والتحسين المستمر

UK Traininig

PARTNER



أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات: قيمة الخدمات وتقديمها والتحسين المستمر

مقدمة

طممت دورة أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات: قيمة الخدمات وتقديمها والتحسين المستمر لتزويد المشاركين بفهم شامل للمفاهيم والمبادئ والممارسات الأساسية لإدارة خدمات تقنية المعلومات الحديثة. ومع تزايد اعتماد المؤسسات على التقنيات الرقمية لدعم عملياتها اليومية وتقديم خدماتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، أصبحت إدارة الخدمات بصورة منهجية وفعالة من العناصر الأساسية لتحقيق الكفاءة التشغيلية والتميز المؤسسي ورفع مستوى رضا المستفيدين.

تساعد هذه الدورة المشاركين على فهم كيفية مساهمة خدمات تقنية المعلومات في خلق القيمة للمؤسسة ودعم أهداف الأعمال وتحقيق النتائج التشغيلية المطلوبة. كما تركز على تطوير المعرفة المتعلقة بمفاهيم إدارة الخدمات، وأساليب تقديم الخدمات، ومبادئ الحوكمة، وقياس الأداء، والتحسين المستمر، بما يساهم في تعزيز جودة الخدمات ورفع كفاءتها التشغيلية. ومن خلال المناقشات التفاعلية، والتمارين العملية، ودراسات الحالة الواقعية، يكتسب المشاركون أساساً متيناً في ممارسات إدارة الخدمات، ويتعرفون على أفضل الأساليب التي تساعدهم على تحسين جودة الخدمات، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحقيق التوافق بين الخدمات التقنية واحتياجات المؤسسة.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المفاهيم الأساسية لإدارة خدمات تقنية المعلومات الحديثة.
- توضيح أهمية إدارة الخدمات ودورها في تحقيق القيمة المؤسسية.
- فهم العناصر الرئيسية التي تساهم في تقديم خدمات فعالة وذات جودة عالية.
- استيعاب العوامل التنظيمية والتقنية والتشغيلية التي تؤثر في أداء الخدمات.
- التعرف على المبادئ التي تدعم الإدارة الفعالة للخدمات.
- فهم الممارسات الأساسية لإدارة الخدمات ودورها في تحسين الأداء التشغيلي.
- تحليل مساهمة خدمات تقنية المعلومات في خلق القيمة للأعمال.
- تطبيق مفاهيم إدارة الخدمات لتحسين الكفاءة التشغيلية.
- فهم منهجيات التحسين المستمر في بيئات الخدمات.
- تعزيز المواءمة بين الخدمات التقنية والأهداف المؤسسية.
- تحسين التعاون بين الإدارات المعنية بالخدمات والمستفيدين وأصحاب المصلحة.

PARTNER



▪ دعم مبادرات تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين.

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس إدارة خدمات تقنية المعلومات

- مقدمة في مفاهيم ومصطلحات إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- تطور ممارسات إدارة الخدمات وأهميتها للمؤسسات.
- فهم الخدمات ومقدمي الخدمات والمستفيدين منها.
- خلق القيمة من خلال الخدمات وتحقيق النتائج المؤسسية.
- أصحاب المصلحة والعلاقات الخدمية.
- المبادئ الأساسية للإدارة الفعالة للخدمات.
- تمرين عملي حول ربط متطلبات الأعمال بنتائج الخدمات.

اليوم الثاني: خلق القيمة ومبادئ إدارة الخدمات

- فهم كيفية خلق القيمة من خلال الخدمات.
- دورة تقديم الخدمات والعمليات التشغيلية المرتبطة بها.
- مبادئ الحوكمة والمواطنة المؤسسية.
- الأساليب المرتكزة على المستفيد في إدارة الخدمات.
- تعزيز التعاون بين الإدارات التقنية والإدارية.
- جودة الخدمات وموثوقيتها وإدارة توقعات المستفيدين.
- ورشة عمل لتطبيق مبادئ إدارة الخدمات على حالات عملية.

اليوم الثالث: الممارسات الأساسية لإدارة الخدمات

- مقدمة في الممارسات الأساسية لإدارة الخدمات.
- أساسيات الاستجابة للحوادث واستعادة الخدمات.
- إدارة المشكلات وتحليل الأسباب الجذرية.
- إدارة التغييرات والتحويلات التشغيلية.
- إدارة طلبات الخدمات وإجراءات التعامل معها.
- وظائف الدعم الخدمي ومسؤوليات فرق العمل.
- تمارين عملية على سيناريوهات شائعة في إدارة الخدمات.

UK Training
PARTNER



اليوم الرابع: إدارة الأداء والتحسين المستمر

- مفاهيم ومنهجيات التحسين المستمر.
- قياس أداء الخدمات وفعاليتها.
- مؤشرات الأداء الرئيسية ومقاييس الخدمات.
- إعداد التقارير ومتابعة الأداء.
- تحديد فرص التحسين والتطوير.
- استخدام البيانات لدعم قرارات تحسين الخدمات.
- ورشة عمل لتطوير مبادرة عملية لتحسين الخدمات.

اليوم الخامس: التطبيق المتكامل لإدارة الخدمات

- مراجعة المفاهيم والممارسات الأساسية لإدارة الخدمات.
- تطبيق مبادئ إدارة الخدمات على التحديات المؤسسية.
- دراسة حالات عملية ومناقشة أفضل الممارسات.
- بناء نموذج تشغيلي يركز على الخدمات.
- تطوير خطط ومبادرات لتحسين الخدمات.
- التقييم العملي النهائي ومراجعة المعارف المكتسبة.
- الخلاصة النهائية وإعداد خطط العمل المستقبلية.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهم متكامل لمفاهيم وممارسات إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- تحسين جودة الخدمات التقنية ورفع كفاءتها التشغيلية.
- تعزيز فعالية تقديم الخدمات وتحقيق نتائج أفضل.
- تحسين المواءمة بين الخدمات التقنية وأهداف المؤسسة.
- تطوير مهارات عملية في تحليل المشكلات وتحسين الخدمات.
- رفع مستوى رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة.
- بناء أساس مهني قوي في مجال إدارة الخدمات.
- التعرف على ممارسات فعالة لتطوير وتحسين الخدمات.
- دعم التميز التشغيلي وتحسين الأداء المؤسسي.
- اكتساب مهارات قابلة للتطبيق في مختلف القطاعات والمؤسسات.

UK Traininig

PARTNER



الخاتمة

توفر دورة أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات: قيمة الخدمات وتقديمها والتحسين المستمر أساساً متيناً لفهم وتطبيق الممارسات الحديثة في إدارة الخدمات. ومن خلال منهجية تدريبية تجمع بين المعرفة النظرية والتطبيقات العملية، يتمكن المشاركون من تطوير فهم شامل لكيفية تصميم الخدمات وإدارتها وتحسينها بما يدعم أهداف المؤسسة ويعزز كفاءتها التشغيلية.

كما تركز الدورة على مفاهيم خلق القيمة، وتحسين جودة الخدمات، وقياس الأداء، وتطبيق منهجيات التحسين المستمر، مما يساعد المشاركين على تطوير قدراتهم في إدارة الخدمات بصورة أكثر فاعلية. وتسهم هذه المعارف والمهارات في تعزيز موثوقية الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين ورفع مستوى الأداء المؤسسي.

وبنهاية البرنامج، سيكون المشاركون أكثر قدرة على دعم مبادرات تطوير الخدمات، والمساهمة في تحقيق التميز التشغيلي، وتطبيق أفضل الممارسات الحديثة لإدارة الخدمات في بيئات العمل المختلفة، بما يسهم في تحقيق قيمة مستدامة للمؤسسة وأصحاب المصلحة.

UK Traininig

PARTNER

