

التهيؤ في عمليات تكنولوجيا المعلومات

UK Training

**PARTNER**



## التهييز في عمليات تكنولوجيا المعلومات

### مقدمة

تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تزويد المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات بالمهارات المتقدمة والمعرفة الضرورية لتحقيق التهييز التشغيلي في صناعة تكنولوجيا المعلومات. يتم التركيز على تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين الأنظمة التكنولوجية، وتطبيق أفضل الممارسات في إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات لضمان استدامة وفعالية إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. من خلال منهجية متكاملة، سيتعلم المشاركون كيفية إدارة وتحسين العمليات والأنظمة التكنولوجية، مما يسهم في تحقيق التهييز في تكنولوجيا المعلومات داخل مؤسساتهم.

### أهداف الدورة

- فهم الأساسيات في إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات: التعرف على تعريف إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات وأهمية هذه الإدارة في تحقيق النجاح المؤسسي.
- تطبيق أفضل الممارسات في إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات: اكتساب المهارات اللازمة لإدارة بنية تكنولوجيا المعلومات التحتية بدءاً من الخوادم إلى خدمات السحابة لتحقيق التهييز التشغيلي في خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- تطوير مهارات مراقبة وتحسين الأداء: تعلم تقنيات مراقبة وتحليل وتحسين أداء النظام، والنمات، والموثوقية لدعم تحسين أداء تكنولوجيا المعلومات.
- تنفيذ استراتيجيات فعالة لإدارة الحوادث وحل المشكلات: إتقان تقنيات إدارة حوادث تكنولوجيا المعلومات للرد السريع على المشكلات وحلها.
- تعزيز التواصل والتعاون: تحسين العمل الجماعي داخل فرق تكنولوجيا المعلومات ومع الأقسام الأخرى لزيادة فعالية التعاون والتناغم.
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر: التعرف على استراتيجيات تحسين العمليات في تكنولوجيا المعلومات وكيفية دمج ممارسات التحسين المستمر في العمليات اليومية.

### محاور الدورة

#### اليوم الأول: أساسيات إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات

- مقدمة في إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات: فهم تعريف إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات وأهمية دورها في المؤسسات.
- المكونات الأساسية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات: تحليل العناصر الأساسية للبنية التحتية مثل الخوادم والشبكات ومراكز البيانات.
- إطار عمل ITIL وأهميته: استكشاف إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات من خلال إطار عمل ITIL وكيفية مساهمته في تحقيق التهييز التشغيلي.
- اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs والمؤشرات الرئيسية للأداء KPIs: تحديد وتقييم معايير الأداء.
- دور الأتمتة في إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات: استخدام الأتمتة لتحسين كفاءة العمليات في تكنولوجيا المعلومات وتقليل الأعباء اليدوية.

#### اليوم الثاني: إدارة البنية التحتية

- إدارة الخوادم الفيزيائية والافتراضية: استراتيجيات للحفاظ على أداء الخوادم وتحسينه.
- تصميم الشبكات وتحسينها: فهم أساسيات إدارة الشبكات لتحقيق الأداء الأمثل وتقليل فترة التوقف.
- حلول التخزين وإدارة البيانات: تقنيات لتخزين وإدارة البيانات بفعالية لدعم التوسع والموثوقية.
- الحوسبة السحابية: نظرة عامة على أنواع خدمات السحابة وأفضل الممارسات في تطبيقها.
- التخطيط للاستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث: التحضير للتعامل مع الانقطاعات غير المتوقعة لضمان استمرارية الأعمال.

#### اليوم الثالث: مراقبة وتحسين الأداء

- أدوات وتقنيات مراقبة النظام: التعرف على أدوات مراقبة الأداء وكيفية استخدامها بفعالية.

PARTNER



- مؤشرات الأداء وتحليلها: وضع المعايير وتحليل أداء النظام لتحديد مجالات التحسين.
- التخطيط للطاقة الاستيعابية واستراتيجيات التوسع: التخطيط للاحتياجات المستقبلية للحفاظ على جودة الخدمة مع تزايد الطلب.
- الكشف عن الحوادث والاستجابة لها: تطبيق إجراءات استباقية للكشف المبكر عن الحوادث والاستجابة لها.
- تحسين الأداء وضبط النظام: تقنيات لضبط الأداء لضمان الكفاءة العالية.

### اليوم الرابع: الأمان والامتثال

- أساسيات أمان تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر: التعرف على كيفية حماية أصول وأنظمة تكنولوجيا المعلومات من التهديدات المحتملة.
- تنفيذ سياسات وإجراءات الأمان: ضمان الامتثال للمعايير التنظيمية لحماية المعلومات الحساسة.
- الامتثال للمعايير الصناعية مثل GDPR، HIPAA: مواءمة عمليات تكنولوجيا المعلومات مع المعايير الدولية ومتطلبات الامتثال.
- الكشف عن التهديدات والوقاية منها: أفضل الممارسات للكشف والوقاية من التهديدات الإلكترونية.
- إدارة الحوادث والاستجابة لها: منهجية ومنظمة للاستجابة بفعالية للحوادث الأمنية.

### اليوم الخامس: التعاون والتحسين المستمر

- تعزيز التواصل داخل فرق تكنولوجيا المعلومات: تقنيات لتحسين التواصل من أجل تعزيز التعاون بين الأعضاء.
- توافق عمليات تكنولوجيا المعلومات مع أهداف العمل: استراتيجيات لتوحيد أهداف عمليات تكنولوجيا المعلومات مع الأهداف الاستراتيجية للعمل.
- إدارة التغيير وتحسين العمليات: دمج إدارة التغيير لتعزيز تحسين العمليات في تكنولوجيا المعلومات.
- تدريب وتطوير موظفي تكنولوجيا المعلومات: التعلم المستمر وتحديث المهارات لمواكبة التطورات في المعلومات والتكنولوجيا.
- تطوير ثقافة التحسين المستمر: تشجيع الممارسات المستمرة للتحسين لضمان تحقيق التميز في خدمات تكنولوجيا المعلومات.

### الخاتمة

تعتبر هذه الدورة مثالية للمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات الذين يسعون للتميز في إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات وتطوير مهاراتهم في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. من خلال إتقان أفضل الممارسات في إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات، وتعلم استراتيجيات تحسين أداء تكنولوجيا المعلومات، وفهم كيفية تطبيق تحسين العمليات في تكنولوجيا المعلومات، سيصبح المشاركون مؤهلين لقيادة فرقهم ومؤسساتهم نحو تحقيق التميز التشغيلي في صناعة تكنولوجيا المعلومات.

UK Training  
**PARTNER**



## Blackbird Training Clients



UK Training  
**PARTNER**



## البرامج التدريبية

إدارة المشافي  
القطاع العام  
ورشات عمل خاصة  
النفط والغاز  
هندسة الاتصالات  
تكنولوجيا المعلومات  
الصحة والسلامة  
القانون وإدارة العقود  
الجهازك و السلامة  
الطيران والصلاح الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية  
الهالية والمحاسبة والهيرانية  
الإعلام والعلاقات العامة  
إدارة المشاريع  
الهوراد البشرية  
تدقيق الحسابات وضمان الجودة  
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء  
السكرتارية وإدارة المكاتب  
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية  
الإدارة والقيادة  
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD  
FOR TRAINING



International House 185 Tower Bridge  
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

**PARTNER**

