

شهادة 4 ITIL® المتخصص: التوجيه والتخطيط
والتحسين (DPI)

19 – 23 سبتمبر 2027

عمان (الأردن)

UK Traininig

PARTNER



شهادة ITIL® 4 المتخصص: التوجيه والتخطيط والتحسين (DPI)

المرجع: 345736_3255593 التاريخ: 19 - 23 سبتمبر 2027 المكان: عمان (الأردن) الرسوم: GBP 4900

مقدمة

تعد شهادة ITIL® 4 المتخصص: التوجيه والتخطيط والتحسين من الشهادات المتقدمة في مجال إدارة خدمات تقنية المعلومات وفق الإطار المعتمد من AXELOS. وتركز هذه الشهادة على تمكين المؤسسات من وضع توجهات واضحة، وبناء خطط عملية، وتطبيق التحسين المستمر بطريقة منهجية قائمة على القياس والحوكمة.

تستهدف الدورة القيادات التنفيذية، ومديري الإدارات، ورؤساء الأقسام، والمتخصصين في تقنية المعلومات، وإدارة المشاريع، والجودة، والعمليات، والموارد البشرية، إضافة إلى جميع المهنيين الذين يرتبط عملهم بتحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة الخدمات. كما تلبي احتياجات من يسعون إلى تطوير قدراتهم في إدارة التغيير، وبناء خطط استراتيجية قابلة للتنفيذ، وتحقيق نتائج ملموسة.

تقدم الدورة إطارًا تطبيقيًا يربط بين الاستراتيجية والتنفيذ، ويعالج موضوعات الحوكمة، وإدارة المخاطر، وقياس الأداء، والتحسين المستمر. ويخرج المشاركون بفهم متكامل يمكنهم من توجيه فرق العمل بوضوح، وتحويل المبادرات إلى نتائج قابلة للقياس، وتعزيز ثقافة التحسين داخل المؤسسة.

أهداف الدورة

تهدف الدورة إلى تمكين المشاركين من تطبيق مفاهيم التوجيه والتخطيط والتحسين ضمن بيئة العمل، وذلك من خلال:

- التعرف على المفاهيم الأساسية للتوجيه والتخطيط والتحسين في إدارة الخدمات.
- فهم العلاقة بين الحوكمة والإدارة التشغيلية.
- تحليل الوضع الحالي وتحديد فجوات الأداء.
- إعداد خطط تحسين عملية وقابلة للمتابعة.
- تصميم مؤشرات أداء دقيقة لقياس النتائج.
- إدارة المخاطر المرتبطة بمبادرات التغيير.
- تطبيق أساليب إدارة التغيير المؤسسي.
- موازنة خدمات تقنية المعلومات مع الأهداف العامة للمؤسسة.
- تقييم مستوى نضج العمليات.
- بناء ثقافة تنظيمية قائمة على التحسين المستمر.

PARTNER



محاورة الدورة

اليوم الأول: أسس التوجيه والحوكمة

- استعراض المفاهيم الرئيسة للتوجيه في إدارة الخدمات.
- توضيح أدوار القيادة ومسؤولياتها.
- فهم العلاقة بين القيمة والنتائج.
- دراسة نماذج الحوكمة المؤسسية.
- تحليل الهيكل التنظيمي الداعم للتحسين.
- تمرين عملي لتقييم مستوى الحوكمة الحالي.

اليوم الثاني: التخطيط وإدارة المخاطر

- صياغة أهداف واضحة وقابلة للقياس.
- ربط الأهداف الاستراتيجية بالخطط التشغيلية.
- تحديد المخاطر المحتملة وتحليل أثرها.
- وضع خطط لمعالجة المخاطر.
- ترتيب أولويات مبادرات التحسين.
- تمرين عملي لإعداد خطة تنفيذ مرحلية.

اليوم الثالث: قياس الأداء وتحليل الفجوات

- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسة.
- تصميم نظام قياس متكامل.
- تحليل البيانات واستخلاص النتائج.
- تقييم فجوات الأداء.
- ربط نتائج القياس بخطط التحسين.
- دراسة حالة تطبيقية لتحليل واقع مؤسسة.

UK Training

PARTNER



اليوم الرابع: إدارة التغيير والتحسين المستمر

- فهم عوامل نجاح التغيير المؤسسي.
- تحليل أسباب مقاومة التغيير.
- تطبيق أساليب التعامل مع مقاومة الفرق.
- استخدام أدوات تحليل السبب الجذري.
- تصميم دورة تحسين مستمرة.
- إعداد خطة عملية لإدارة التغيير.

اليوم الخامس: التطبيق العملي والتقييم النهائي

- إعداد خطة تحسين شاملة.
- عرض مبادرات التحسين المقترحة.
- تقييم الخطط وفق معايير محددة.
- مراجعة المفاهيم الأساسية للدورة.
- مناقشة التحديات الواقعية في التطبيق.
- تنفيذ اختبار تجريبي يحاكي التقييم النهائي.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات!

- تطوير القدرة على قيادة مبادرات التحسين.
- رفع جودة الخدمات المقدمة.
- تحسين كفاءة العمليات.
- دعم اتخاذ القرار بناءً على مؤشرات دقيقة.
- تعزيز التنسيق بين الإدارات.
- ترسيخ ثقافة قياس الأداء.
- تحسين إدارة المخاطر.
- تحقيق استدامة في نتائج التطوير.

UK Traininig

PARTNER



الخاتمة

تمثل شهادة 4 ITIL® المتخصص: التوجيه والتخطيط والتحسين إطارًا متقدمًا يساعد المؤسسات على تعزيز قدرتها في إدارة خدمات تقنية المعلومات بصورة منهجية قائمة على التوجيه الواضح والتخطيط المنظم والتحسين المستمر. ولا تقتصر أهمية هذه الدورة على الجانب المعرفي، بل تمتد إلى تمكين المشاركين من تطبيق أدوات عملية تسهم في تحسين الأداء المؤسسي ورفع جودة الخدمات.

تغطي الدورة عناصر الحوكمة، والتخطيط، والقياس، وإدارة التغيير، والتحسين المستدام ضمن سياق عملي متكامل. ويكتسب المشاركون القدرة على تحليل الواقع المؤسسي، وتحديد الفجوات، وبناء خطط قابلة للتنفيذ، ومتابعة النتائج وفق مؤشرات أداء واضحة.

إن المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق قيمة مستدامة وتحسين جودة خدماتها تحتاج إلى منهجية واضحة وأدوات عملية تدعم عملية التطوير. وتوفر هذه الدورة المعرفة التطبيقية اللازمة لتحقيق ذلك ضمن إطار مهني معتمد.

UK Traininig

PARTNER

