BLACKBIRD FOR TRAINING

# أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات: التميز الخدمي والحوكمة وخلق القيمة

22 – 26 نوفمبر 2026

دبي (الإمارات العربية المتحدة)



# أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات: التميز الخدمي والحوكمة وخلق القيمة

**المرجع:** 361885_3254114 **التاريخ:** 22 – 26 نوفمبر 2026 **المكان:** دبي (الإمارات العربية المتحدة) **الرسوم:** GBP 4900

## مقدمة

صُممت دورة أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات: التميز الخدمي والحوكمة وخلق القيمة لتزويد المشاركين بفهم شامل للمفاهيم والمبادئ والممارسات التي تدعم الإدارة الفعالة للخدمات في المؤسسات الحديثة. ومع تزايد الاعتماد على التقنيات الرقمية لدعم العمليات التشغيلية وتقديم الخدمات وتحقيق أهداف الأعمال، أصبحت الحاجة إلى تبني ممارسات منظمة لإدارة الخدمات أمراً أساسياً لضمان الكفاءة التشغيلية وتحقيق القيمة المؤسسية وتعزيز رضا المستفيدين.

تقدم هذه الدورة فهماً متكاملاً للعناصر الأساسية التي تسهم في نجاح إدارة الخدمات، بما في ذلك خلق القيمة، والحوكمة، وتحسين الأداء التشغيلي، وإدارة الخدمات، وتعزيز التعاون بين مختلف الأطراف ذات العلاقة. كما تسلط الضوء على أهمية المواءمة بين الخدمات التقنية والأهداف المؤسسية لضمان تحقيق نتائج فعالة ومستدامة.

ومن خلال المناقشات التفاعلية، والتطبيقات العملية، ودراسات الحالة الواقعية، سيكتسب المشاركون المعرفة والمهارات اللازمة لفهم بيئات الخدمات الحديثة، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز الأداء التشغيلي، ودعم مبادرات التطوير والتحسين المستمر داخل مؤسساتهم.

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المفاهيم والمصطلحات الأساسية لإدارة خدمات تقنية المعلومات الحديثة.
- إدراك أهمية إدارة الخدمات في تحقيق الأهداف المؤسسية.
- فهم المبادئ التي تدعم تقديم خدمات فعالة وتحقيق القيمة.
- استيعاب العوامل التنظيمية والتقنية والتشغيلية التي تؤثر في أداء الخدمات.
- فهم مفاهيم الحوكمة ودورها في إدارة الخدمات.
- تحليل مساهمة الخدمات في تحقيق القيمة المؤسسية وتحسين الأداء.
- تطبيق مبادئ إدارة الخدمات لدعم الجودة والكفاءة التشغيلية.
- تحسين عمليات اتخاذ القرار من خلال تبني منظور يرتكز على الخدمات.
- فهم منهجيات التحسين المستمر وتطبيقاتها العملية.
- دعم الأداء المؤسسي من خلال ممارسات منظمة لإدارة الخدمات.



## محاور الدورة

### اليوم الأول: مقدمة في مفاهيم إدارة الخدمات

- أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات الحديثة.
- تطور ممارسات إدارة الخدمات وأهميتها للمؤسسات.
- فهم العلاقات الخدمية وآليات خلق القيمة.
- تحديد أصحاب المصلحة وأدوارهم في بيئات الخدمات.
- فهم النتائج والتكاليف والمخاطر والقيمة المرتبطة بالخدمات.
- دور إدارة الخدمات في دعم الأهداف المؤسسية.
- تمرين عملي حول مواءمة احتياجات الأعمال مع نتائج الخدمات.

### اليوم الثاني: مكونات إدارة الخدمات والتكامل المؤسسي

- العوامل التنظيمية المؤثرة في نجاح الخدمات.
- دور المعلومات والتقنيات في دعم تقديم الخدمات.
- إدارة الموردين والشركاء الداعمين للخدمات.
- تدفقات العمل والعمليات التشغيلية المرتبطة بالخدمات.
- تكامل ممارسات إدارة الخدمات داخل المؤسسة.
- تعزيز التعاون بين الإدارات المختلفة لتحسين الخدمات.
- أمثلة عملية على تكامل إدارة الخدمات في بيئات العمل.

### اليوم الثالث: حوكمة الخدمات وخلق القيمة

- مبادئ حوكمة الخدمات.
- أطر الحوكمة والمسؤوليات المؤسسية.
- نماذج خلق القيمة من خلال الخدمات.
- دورة حياة الخدمات وإدارتها.
- المواءمة الاستراتيجية بين الخدمات والأهداف المؤسسية.
- مفاهيم التحسين المستمر ومنهجياته.
- ورشة عمل لتطبيق مبادئ الحوكمة على تحديات الخدمات.



## اليوم الرابع: الممارسات الأساسية لإدارة الخدمات

- التعرف على الممارسات الأساسية لإدارة الخدمات.
- الاستجابة لانقطاعات الخدمات وآليات الاستعادة.
- تحديد المشكلات ومعالجتها بصورة منهجية.
- إدارة التغييرات والتحسينات التشغيلية.
- وظائف الدعم الخدمي ومسؤوليات فرق العمل.
- إدارة جودة الخدمات وتحسين الأداء.
- تمارين عملية حول مواقف وسيناريوهات خدمية شائعة.

## اليوم الخامس: التطبيق العملي وتحسين الخدمات

- تطبيق مبادئ إدارة الخدمات على التحديات المؤسسية.
- تخطيط وتنفيذ مبادرات تحسين الخدمات.
- الاعتبارات الأمنية في بيئات الخدمات.
- مناقشة دراسات حالة واقعية.
- بناء خطط مستدامة لتحسين الخدمات.
- التقييم العملي النهائي ومراجعة المعارف المكتسبة.
- الخلاصة النهائية وإعداد خطط العمل المستقبلية.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهم شامل لمفاهيم وممارسات إدارة الخدمات الحديثة.
- تحسين جودة الخدمات ورفع الكفاءة التشغيلية.
- تعزيز المواءمة بين الخدمات والأهداف المؤسسية.
- تطوير عقلية تركز على خلق القيمة وتحقيق النتائج.
- تحسين مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات.
- دعم مبادرات التحسين المستمر داخل المؤسسة.
- تعزيز التعاون بين الإدارات التقنية والإدارية.
- بناء أساس مهني قوي في مجال إدارة الخدمات.
- اكتساب أدوات عملية لتحسين موثوقية الخدمات وأدائها.
- المساهمة في تحقيق التميز المؤسسي من خلال إدارة الخدمات.



## الخاتمة

توفر دورة أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات: التميز الخدمي والحوكمة وخلق القيمة مقدمة شاملة وعملية للمفاهيم والممارسات التي تدعم الإدارة الفعالة للخدمات في المؤسسات الحديثة. ومن خلال التركيز على خلق القيمة، والحوكمة، وتحسين الأداء، والتحسين المستمر، تساعد الدورة المشاركين على تطوير فهم متكامل لكيفية إدارة الخدمات بما يحقق الأهداف المؤسسية ويعزز الكفاءة التشغيلية.

كما تتيح الدورة للمشاركين التعرف على أفضل الممارسات المتعلقة بتقديم الخدمات وتحسينها وقياس أدائها، بما يسهم في رفع جودة الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين وتعزيز موثوقية العمليات التشغيلية. ويساعد هذا الفهم على دعم مبادرات التطوير والتحول المؤسسي وتحقيق نتائج أكثر استدامة.

**وبنهاية البرنامج، سيكون المشاركون أكثر قدرة على المساهمة في تطوير الخدمات وتحسين أدائها، ودعم مبادرات التميز التشغيلي، وتطبيق ممارسات فعالة تساعد المؤسسات على بناء بيئات خدمية مرنة وذات قيمة عالية تحقق النجاح على المدى الطويل.**

