BLACKBIRD FOR TRAINING

أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات: الأطر المرجعية وتقديم الخدمات (أسبوع)

22 – 26 نوفمبر 2026

دبي (الإمارات العربية المتحدة)

UK Traininig

PARTNER



www.blackbird-training.com

أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات: الأطر المرجعية وتقديم الخدمات (أسبوع)

المرجع: 361886_3255045 **التاريخ:** 22 – 26 نوفمبر 2026 **المكان:** دبي (الإمارات العربية المتحدة) **الرسوم:** GBP 4900

إدارة خدمات تقنية المعلومات هي مجموعة الممارسات التي تستخدمها المؤسسة لتخطيط خدمات تقنية المعلومات التي يعتمد عليها موظفوها وتقديمها ودعمها وتحسينها، من مكتب الدعم إلى ضبط التغيير. تمتد دورة الأساسيات هذه أسبوع، وهي موجهة إلى العاملين في دعم تقنية المعلومات وتشغيلها وحوكمتها في بداية مسارهم، ومخرجها النهائي مدخل في دليل الخدمات لخدمة واحدة يتضمن أهداف مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء وإجراءات التحسين.

مقدمة

تستند الدورة إلى ثلاثة مراجع. ITIL 4 إطار للممارسات الجيدة ينظم عمل تقنية المعلومات في سلسلة قيمة ومجموعة من الممارسات. وCOBIT إطار حوكمة يحدد أهداف توجيه تقنية المعلومات في المؤسسة والرقابة عليها. أما ISO/IEC 20000-1:2018 فهو المعيار الدولي الذي يحدد متطلبات نظام إدارة الخدمات. المستوى تأسيسي: المصطلحات أولا ثم تطبيق مركز على مدى أسبوع. ويعتمد التدريس على دراسة حالة متصلة لمكتب دعم يخدم متجرا للتجزئة ومستشفى، مع تمرين قصير بعد كل موضوع.

أهداف الدورة

- تعريف إدارة خدمات تقنية المعلومات والتمييز بين المنفعة والضمان عند وصف ما تقدمه الخدمة
- المقارنة بين دورة حياة ITIL v3 وسلسلة القيمة في ITIL 4 واختيار المنظور الذي يناسب عمليات الفريق الحالية
- التمييز بين أهداف الحوكمة في COBIT ومتطلبات ISO/IEC 20000-1 عند شرح من يحدد التوجه ومن يثبت المطابقة
- تطبيق خطوات الحوادث والمشكلات والتغيير والوصول لتوجيه طلب الدعم إلى قائمة الانتظار الصحيحة
- تفسير مؤشرات مثل زمن الحل ونسبة نجاح التغيير للحكم على مدى تحقيق الخدمة لأهدافها المتفق عليها
- تبرير إجراءات تحسين خدمة واحدة باستخدام نموذج التحسين المستمر

الفئة المستهدفة

- محللو مكتب الدعم وقادة فرقه الجدد في ملكية العمليات، الذين يقررون هل التذكرة حادثة أم مشكلة أم تغيير
- العاملون في دعم البنية التحتية والتطبيقات المتجهون إلى أدوار الخدمة، الذين يحكمون على أثر التغيير المخطط في المستخدمين
- منسقو تقنية المعلومات المبتدئون الذين يدخلون أنظمة التذاكر أو الأدوات، ويختارون الممارسات التي تعتمد أولا
- المحللون في بداية مسارهم في فرق الحوكمة أو التدقيق أو الجودة، الذين يفسرون ما يطلبه COBIT وISO/IEC 20000 من عمليات تقنية المعلومات
- [illegible] الخارجي لتقنية المعلومات، الذين يقدرون هل مستويات الخدمة المتفق عليها قابلة للقياس



محاور الدورة

اليوم 1: مصطلحات إدارة خدمات تقنية المعلومات وثلاثة مراجع

- إدارة الخدمات مقابل الدعم المتمحور حول التقنية: نقل الاهتمام من الأجهزة إلى نتائج المستخدم
- المنفعة مقابل الضمان: تعريف ما تؤديه الخدمة ومدى موثوقيتها
- نظرة على ITIL وCOBIT وISO/IEC 20000: غاية كل مرجع ونطاقه
- خدمات تقنية المعلومات في استراتيجية المؤسسة: كيف يدعم الدعم الفني العمليات والأهداف
- أساسيات دليل الخدمات: وصف ما تقدمه تقنية المعلومات لمن يستخدمه

اليوم 2: دورة حياة ITIL وسلسلة القيمة

- دورة حياة ITIL v3 مقابل سلسلة القيمة في ITIL 4: طريقتان لتنظيم العمل
- مرحلتا الاستراتيجية والتصميم: تحديد ما يقدم وكيف يبنى
- مرحلة الانتقال: نقل الخدمات الجديدة أو المعدلة إلى الاستخدام الفعلي بأمان
- مرحلتا التشغيل والتحسين المستمر: تشغيل الخدمات يوميا وصقلها
- أدوار العمليات والجودة: مسؤوليات المالك والمدير والممارس في كل مرحلة

اليوم 3: الحوكمة مع COBIT والمطابقة مع ISO/IEC 20000

- COBIT مقابل ISO/IEC 20000-1: إطار حوكمة مقارنة بمعيار متطلبات قابل للتدقيق
- أهداف الحوكمة في COBIT: أهداف الرقابة وتخفيف المخاطر في تقنية المعلومات
- بنية ISO/IEC 20000-1: البنود والسجلات المطلوبة وآلية عمل تدقيق المطابقة
- مناهج تطبيق ISO/IEC 20000: تقييم الفجوات والتطبيق المرحلي والتوثيق
- الجمع بين المراجع: استخدام ممارسات ITIL لتلبية متطلبات COBIT وISO/IEC 20000

اليوم 4: تشغيل العمليات اليومية وقياسها

- معالجة الحوادث مقابل معالجة المشكلات: استعادة الاستخدام بسرعة مقارنة بإزالة الأسباب الجذرية
- ضبط التغيير والوصول: اعتماد التغييرات ومنح صلاحيات المستخدمين أو سحبها
- الأتمتة والذكاء الاصطناعي والأدوات السحابية: مواضع تقليل المعالجة اليدوية للتذاكر
- مؤشرات الأداء والمقاييس: تتبع زمن الحل والإصلاح من أول اتصال ونجاح التغيير
- نموذج التحسين المستمر: سبع خطوات من الرؤية إلى التقدم المقيس



اليوم 5: تطبيق الأساسيات على حالة خدمة تقنية

- اتفاقية مستوى الخدمة مقابل اتفاقية مستوى التشغيل: التزامات للمستخدمين مقارنة بالتزامات بين الفرق الداخلية
- إدارة العلاقة ورضا المستخدمين: جمع الملاحظات والتصرف بناء على نتائج الاستبيانات
- قيادة مبادرة لإدارة الخدمات: تطبيق قيادة التغيير على تبني الفرق للعمليات الجديدة
- اتجاهات إدارة الخدمات وثقافة الدعم: تطبيق المقاييس السابقة على اختيارات الأدوات المقبلة
- مدخل دليل الخدمات: استكمال أهداف مستوى الخدمة والمؤشرات وإجراءات التحسين لخدمة واحدة

المهارات التي ستكتسبها

- تصنيف الحوادث
- تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات
- اعتماد التغييرات
- كتابة دليل الخدمات
- صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة والتشغيل
- اختيار مؤشرات الأداء
- مواءمة الأطر المرجعية
- تخطيط التحسين المستمر

لماذا تحضر هذه الدورة

- من معالجة كل تذكرة بالطريقة نفسها إلى الفصل بين الحوادث والمشكلات والتغييرات وتوجيه كل منها توجيها صحيحا
- من التعامل مع ITIL وCOBIT وISO/IEC 20000 كقواعد متنافسة إلى معرفة موضع كل منها
- من الإبلاغ عن أعداد التذاكر إلى تتبع زمن الحل والإصلاح من أول اتصال ونجاح التغيير مقابل أهداف متفق عليها
- من خدمة تقنية غير موثقة إلى مدخل في دليل الخدمات يتضمن أهداف مستوى الخدمة والمؤشرات وإجراءات التحسين

الخاتمة

إدارة تقنية المعلومات بوصفها خدمات تعني وصف ما يتلقاه المستخدمون، والاتفاق على مستوى جودة عملها، وتنظيم فرق الدعم للوفاء بذلك. توضح الدورة ثلاثة فروق: المنفعة مقابل الضمان، والحوادث مقابل المشكلات، وإطار حوكمة مثل COBIT مقابل معيار متطلبات مثل ISO/IEC 20000-1. وهي مناسبة للعاملين في الدعم والتشغيل والحوكمة في بداية مسارهم المهني ممن يحتاجون إلى أساس في أسبوع قبل دراسة تخصصية أعمق.



الأسئلة الشائعة عن الدورة

ما هي إدارة خدمات تقنية المعلومات؟

إدارة خدمات تقنية المعلومات هي التعامل مع تقنية المعلومات بوصفها خدمات يستخدمها الموظفون، بمستويات متفق عليها وعمليات دعم محددة ونتائج مقيسة. وتغطي مكتب الدعم ومعالجة الحوادث والتغيير وتصميم دليل الخدمات والتحسين المتواصل.

ما الفرق بين الحادثة والمشكلة في إدارة خدمات تقنية المعلومات؟

الحادثة انقطاع غير مخطط يعيد فريق الدعم الخدمة بعده بأسرع ما يمكن. أما المشكلة فهي السبب الكامن وراء حادثة أو أكثر، ويجري التحقيق فيها لإزالتها حتى لا تتكرر الحوادث.

ما الإطار الذي يتبعه تدريب أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات؟

تتبع الدورة ITIL 4 في الممارسات وسلسلة القيمة، وتضع COBIT بوصفه طبقة الحوكمة، وISO/IEC 20000-1:2018 بوصفه معيار المتطلبات الذي يمكن تدقيق المؤسسة على أساسه.

هل يناسب تدريب أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات محلل مكتب الدعم؟

نعم. فمحلل مكتب الدعم يعالج الحوادث والطلبات يوميا، وجلسات التصنيف والتوجيه والمؤشرات ومستويات الخدمة تربط هذا العمل اليومي بالأطر المرجعية وبالأهداف التي يقاس عليها المكتب.

ماذا ينتج المشاركون في تدريب أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات؟

ينتج المشاركون مدخلا في دليل الخدمات لخدمة واحدة من دراسة الحالة، يحدد غايتها ومستخدميها وأهداف مستوى الخدمة واتفاقيات التشغيل الداعمة ومؤشرات الأداء وقائمة قصيرة بإجراءات التحسين.

