BLACKBIRD FOR TRAINING

الإدارة الحديثة لخدمات تقنية المعلومات: التميز الخدمي وخلق القيمة والتحسين المستمر

April 2027 30 – 26

برشلونة (إسبانيا)



الإدارة الحديثة لخدمات تقنية المعلومات: التميز الخدمي وخلق القيمة والتحسين المستمر

المرجع: 333898_3255173 **التاريخ:** 26 – 30 April 2027 **المكان:** برشلونة (إسبانيا) **الرسوم:** GBP 5900

مقدمة

صُممت دورة الإدارة الحديثة لخدمات تقنية المعلومات: التميز الخدمي وخلق القيمة والتحسين المستمر لتزويد المشاركين بفهم شامل للمفاهيم والممارسات الحديثة في إدارة خدمات تقنية المعلومات، وتمكينهم من تطوير خدمات فعالة تدعم الأهداف المؤسسية وتعزز القيمة المقدمة للمستفيدين. وفي ظل تسارع التحول الرقمي واعتماد المؤسسات بشكل متزايد على الخدمات التقنية، أصبحت القدرة على تصميم الخدمات وإدارتها وتحسينها بصورة مستمرة عاملاً أساسياً لتحقيق الكفاءة التشغيلية والتميز المؤسسي.

تساعد الدورة المشاركين على فهم كيفية مساهمة إدارة الخدمات في تحقيق القيمة من خلال التعاون الفعال بين الإدارات المختلفة ومقدمي الخدمات والمستفيدين والشركاء. كما تستعرض الأساليب الحديثة لتطوير الخدمات وتحسين جودتها ورفع كفاءتها التشغيلية بما يضمن تحقيق نتائج مستدامة وموثوقة.

تم إعداد البرنامج للمديرين، وقادة الفرق، ومتخصصي تقنية المعلومات، ومسؤولي الخدمات، والعاملين في مجالات التشغيل والتحول الرقمي. ومن خلال مزيج من التطبيقات العملية، ودراسات الحالة، وورش العمل التفاعلية، يكتسب المشاركون المعرفة والمهارات اللازمة لتطوير خدمات عالية الجودة تدعم نجاح المؤسسة وتحسن تجربة المستفيدين.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:



- فهم المفاهيم الأساسية للإدارة الحديثة لخدمات تقنية المعلومات.
- توضيح دور الخدمات في تحقيق القيمة المؤسسية.
- فهم العلاقة بين الخدمات والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- تطوير نماذج فعالة لتقديم الخدمات وإدارتها.
- تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءتها التشغيلية.
- تطبيق أساليب قياس الأداء وتقييم الخدمات.
- تعزيز التعاون بين الفرق التقنية والإدارية.
- إدارة وتحسين تجربة المستفيدين.
- دعم استمرارية الخدمات وتحسين موثوقيتها.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر.
- تطوير مبادرات لرفع كفاءة الخدمات وتقليل التحديات التشغيلية.
- المساهمة في تحقيق التميز الخدمي والتحول المؤسسي.

محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في الإدارة الحديثة للخدمات

- مفاهيم إدارة الخدمات وأهميتها للمؤسسات.
- دور الخدمات في تحقيق القيمة المؤسسية.
- العلاقة بين الخدمات والنتائج التشغيلية.
- أصحاب المصلحة وأدوارهم في تقديم الخدمات.
- مفاهيم الجودة والموثوقية في الخدمات.
- العوامل المؤثرة في نجاح الخدمات.
- مناقشات عملية حول خلق القيمة من خلال الخدمات.

اليوم الثاني: تصميم الخدمات وإدارتها

- مبادئ تصميم الخدمات الفعالة.
- تحديد احتياجات المستفيدين ومتطلبات الأعمال.
- تطوير نماذج تشغيل الخدمات.
- إدارة الطلب والطاقة الاستيعابية.
- تحسين كفاءة عمليات تقديم الخدمات.
- إدارة الموارد الداعمة للخدمات.
- تطبيقات عملية على تصميم الخدمات.



اليوم الثالث: تحسين جودة الخدمات والأداء

- مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمات.
- قياس جودة الخدمات ورضا المستفيدين.
- تحليل البيانات التشغيلية.
- إعداد التقارير ولوحات متابعة الأداء.
- تحديد فرص التحسين والتطوير.
- إدارة الأداء التشغيلي للخدمات.
- ورشة عمل لتحليل أداء الخدمات.

اليوم الرابع: التحسين المستمر واستمرارية الخدمات

- مبادئ التحسين المستمر.
- إدارة التغيير وتطوير الخدمات.
- تحسين موثوقية الخدمات واستقرارها.
- إدارة المخاطر التشغيلية.
- استمرارية الخدمات والتعامل مع التحديات.
- تطوير خطط التحسين المستدام.
- دراسة حالة حول تحسين الخدمات.

اليوم الخامس: التطبيق العملي والتميز الخدمي

- تطبيق المفاهيم الحديثة في بيئات العمل.
- تحليل حالات واقعية في إدارة الخدمات.
- تطوير مبادرات التميز الخدمي.
- تعزيز التعاون بين الإدارات المختلفة.
- بناء ثقافة التحسين المستمر.
- إعداد خطط تطوير الخدمات.
- المراجعة النهائية والتقييم الختامي.



لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهم متكامل لمفاهيم إدارة الخدمات الحديثة.
- تحسين القدرة على تطوير خدمات عالية الجودة.
- تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية.
- تحسين تجربة المستفيدين ورفع مستوى الرضا.
- تطوير قدرات قياس الأداء وتحليل النتائج.
- دعم استمرارية الخدمات وتقليل المخاطر التشغيلية.
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسة.
- اكتساب أدوات عملية لتحسين الأداء والتميز الخدمي.

الخاتمة

توفر دورة الإدارة الحديثة لخدمات تقنية المعلومات: التميز الخدمي وخلق القيمة والتحسين المستمر فهماً متكاملاً للممارسات الحديثة التي تساعد المؤسسات على تطوير خدمات أكثر كفاءة وفاعلية. ومن خلال التركيز على جودة الخدمات، وخلق القيمة، وتحسين الأداء، والتحسين المستمر، يتمكن المشاركون من اكتساب المهارات اللازمة لدعم الأهداف المؤسسية وتعزيز النتائج التشغيلية.

كما تمكن الدورة المشاركين من تطبيق أفضل الممارسات في تصميم الخدمات وإدارتها وقياس أدائها وتحسينها بصورة مستمرة، بما يسهم في رفع جودة الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

وبنهاية البرنامج، سيكون المشاركون أكثر قدرة على تطوير خدمات مستدامة وعالية الأداء، والمساهمة في بناء بيئات تشغيلية فعالة تدعم النمو المؤسسي والنجاح طويل المدى.

