BLACKBIRD FOR TRAINING

# التميز في عمليات تقنية المعلومات

January 2027 15 – 11

كوالالمبور (ماليزيا)



# التميز في عمليات تقنية المعلومات

**المرجع:** 355047_3255889 **التاريخ:** 11 – 15 January 2027 **المكان:** كوالالمبور (ماليزيا) **الرسوم:** GBP 4900

## مقدمة

أصبح التميز في عمليات تقنية المعلومات أحد الركائز الإستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات لتعزيز كفاءة الأداء، ودعم التحول الرقمي، وتحقيق القيمة المؤسسية المستدامة. ولم تعد إدارات تقنية المعلومات تقتصر على تشغيل الأنظمة أو تقديم الخدمات التقنية، بل أصبحت شريكًا إستراتيجيًا يسهم في مواءمة القدرات التقنية مع الأهداف المؤسسية، وتحسين الأداء التشغيلي، وتعزيز الحوكمة، وإدارة المخاطر، ورفع جودة الخدمات الرقمية. ويستلزم ذلك وجود عمليات مؤسسية متكاملة تتميز بالمرونة، والوضوح، والقدرة على التطوير المستمر، بما يدعم استدامة الأعمال ويعزز القدرة التنافسية للمؤسسة.

يعتمد التميز في عمليات تقنية المعلومات على تصميم نموذج تشغيلي متكامل يربط بين الإستراتيجية المؤسسية، والحوكمة، وإدارة العمليات، وقياس الأداء، والتحسين المستمر. كما يتطلب تطبيق أفضل الممارسات في تصميم العمليات، وتحديد المسؤوليات، وإدارة مؤشرات الأداء، وتحسين تدفق الأعمال، وتعزيز التعاون بين إدارات الأعمال وتقنية المعلومات، بما يضمن تحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات.

صُممت هذه الدورة لتزويد المشاركين بالمعارف والمنهجيات الحديثة التي تساعدهم على بناء عمليات تقنية معلومات عالية الكفاءة، وتطوير نماذج تشغيل مؤسسية متكاملة، وتعزيز الحوكمة، وتحسين الأداء، ودعم مبادرات التحول المؤسسي. كما تستعرض الدورة الأساليب العملية لتطوير هيكل العمليات، وإدارة الأداء، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر، بما يمكن المؤسسات من تحقيق قيمة مستدامة من استثماراتها التقنية، ورفع قدرتها على الاستجابة للمتغيرات المستقبلية بكفاءة وفاعلية.

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:



- التعرف على مفهوم التميز في عمليات تقنية المعلومات ودوره في تحقيق الأهداف المؤسسية.
- فهم العلاقة بين إستراتيجية المؤسسة وعمليات تقنية المعلومات.
- تصميم نماذج تشغيل متكاملة تدعم التحول المؤسسي.
- تطوير هياكل حوكمة فعالة لعمليات تقنية المعلومات.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات وآليات المساءلة داخل العمليات التقنية.
- تحليل القدرات المؤسسية وربطها بعمليات تقنية المعلومات.
- تطبيق منهجيات تصميم وتحسين العمليات المؤسسية.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس كفاءة العمليات التقنية.
- تقييم نضج العمليات وتحديد فرص التحسين.
- دمج إدارة المخاطر ضمن عمليات تقنية المعلومات.
- تعزيز الامتثال والرقابة من خلال العمليات المعيارية.
- تحسين التكامل بين إدارات الأعمال وتقنية المعلومات.
- دعم مبادرات التحول الرقمي من خلال تطوير العمليات.
- استخدام نتائج قياس الأداء في دعم القرارات الإستراتيجية.
- بناء ثقافة التحسين المستمر داخل إدارات تقنية المعلومات.
- رفع كفاءة استخدام الموارد التقنية وتحسين الإنتاجية.
- تطوير خارطة طريق لتحسين عمليات تقنية المعلومات.
- تعزيز القيمة المؤسسية من خلال تحسين الأداء التشغيلي.
- دعم استدامة الأعمال عبر عمليات تقنية معلومات مرنة وفعالة.
- تطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة عمليات تقنية المعلومات.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: الأسس الإستراتيجية للتميز في عمليات تقنية المعلومات

- مواءمة عمليات تقنية المعلومات مع الإستراتيجية المؤسسية.
- تطور مفهوم التميز في عمليات تقنية المعلومات.
- نماذج التشغيل المؤسسية.
- تحليل القدرات المؤسسية.
- تصميم هيكل العمليات الإستراتيجية.
- مبادئ حوكمة عمليات تقنية المعلومات.



## اليوم الثاني: حوكمة العمليات ونماذج التشغيل المؤسسية

- أطر حوكمة تقنية المعلومات.
- ملكية العمليات والمسؤوليات المؤسسية.
- إدارة العمليات المؤسسية.
- تطوير نماذج التشغيل.
- التكامل بين الأعمال وتقنية المعلومات.
- إدارة أداء الحوكمة.

## اليوم الثالث: تحسين العمليات والتحول المؤسسي

- تقييم مستوى نضج العمليات.
- منهجيات تحسين العمليات.
- تطوير نماذج التشغيل الرقمية.
- تحسين تدفق العمليات المؤسسية.
- إدارة مبادرات تحسين الأداء.
- ترسيخ ثقافة التحسين المستمر.

## اليوم الرابع: إدارة الأداء والمخاطر والتميز المؤسسي

- إدارة الأداء المؤسسي لعمليات تقنية المعلومات.
- تطوير مؤشرات الأداء الإستراتيجية.
- دمج إدارة المخاطر ضمن العمليات.
- تعزيز الامتثال والرقابة.
- بناء المرونة المؤسسية.
- إعداد تقارير الأداء لدعم الإدارة العليا.

## اليوم الخامس: استدامة التميز في عمليات تقنية المعلومات

- حوكمة برامج التحول المؤسسي.
- بناء منظومة التحسين المستمر.
- القيادة الإستراتيجية لعمليات تقنية المعلومات.
- تطوير القدرات المؤسسية المستقبلية.
- إعداد خارطة طريق لتحسين العمليات.
- [illegible] وآليات التطبيق المؤسسي.



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

- اكتساب فهم إستراتيجي متكامل لمفهوم التميز في عمليات تقنية المعلومات.
- تعزيز القدرة على مواءمة عمليات تقنية المعلومات مع إستراتيجية المؤسسة.
- تطوير هياكل الحوكمة والمسؤوليات بما يدعم كفاءة الأداء.
- تحسين تصميم العمليات ورفع كفاءتها التشغيلية.
- تعزيز القدرة على قياس الأداء باستخدام مؤشرات فعالة.
- تطوير منهجيات مستدامة للتحسين المستمر.
- رفع كفاءة إدارة المخاطر والامتثال داخل عمليات تقنية المعلومات.
- دعم التحول المؤسسي من خلال عمليات تقنية معلومات أكثر مرونة وفاعلية.

## الخاتمة

يمثل التميز في عمليات تقنية المعلومات عنصرًا أساسيًا في بناء مؤسسات قادرة على تحقيق الأداء المستدام، ودعم التحول المؤسسي، وتعزيز القدرة على الاستجابة للتغيرات المتسارعة في بيئات الأعمال. ولم يعد نجاح إدارات تقنية المعلومات يقاس بقدرتها على تشغيل الأنظمة فحسب، بل بقدرتها على تطوير عمليات مؤسسية مترابطة تحقق الكفاءة التشغيلية، وترفع جودة الخدمات، وتعزز القيمة التي تقدمها تقنية المعلومات للمؤسسة بأكملها.

توفر هذه الدورة إطارًا متكاملاً لفهم وإدارة عمليات تقنية المعلومات من منظور إستراتيجي، حيث تغطي تصميم نماذج التشغيل، وتطوير هياكل الحوكمة، وتحسين العمليات، وإدارة الأداء، ودمج إدارة المخاطر، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر. كما تركز على ربط عمليات تقنية المعلومات بالأهداف المؤسسية، بما يدعم اتخاذ القرارات الإستراتيجية، ويرفع كفاءة استثمار الموارد، ويعزز التكامل بين مختلف الإدارات.

**ومن خلال تطبيق المفاهيم والمنهجيات التي تتناولها الدورة، سيتمكن المشاركون من تطوير عمليات تقنية معلومات أكثر نضجًا وفاعلية، وتحسين مستوى الحوكمة، ورفع جودة الأداء المؤسسي، وبناء منظومة تشغيلية قادرة على دعم التحول الرقمي وتحقيق التميز التشغيلي على المدى الطويل. كما تسهم المعارف والمهارات المكتسبة في تعزيز استدامة الأعمال، وتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة، وترسيخ ثقافة التطوير المستمر بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية في إدارة عمليات تقنية المعلومات.**

