MERCURY

برنامج تأهيل المدققين المعتمدين لتنفيذ معيار ISO/IEC 20000

11 – 15 يوليو 2027

عمّان (الأردن)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

برنامج تأهيل المدققين المعتمدين لتنفيذ معيار ISO/IEC 20000

المرجع: 144100_120888 **التاريخ:** 11 – 15 يوليو 2027 **المكان:** عمان (الأردن) **الرسوم:** Euro 3300

المقدمة:

تهدف هذه الدورة التدريبية المتقدمة إلى تمكين المدققين والمختصين في مجال تقنية المعلومات من تنفيذ وتطبيق معيار ISO/IEC 20000 الخاص بإدارة خدمات تقنية المعلومات بفعالية وكفاءة. وتستعرض الدورة الأطر والمنهجيات المعتمدة لضمان الامتثال لهذا المعيار العالمي، إضافةً إلى إرشادات عملية حول كيفية إعداد وتدقيق أنظمة إدارة الخدمات التقنية وتطويرها لتلبية المعايير.

الفئات المستهدفة:

- المدققون والمراجعون المعتمدون.
- المختصون في إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- المدراء التنفيذيون لفرق الدعم الفني وخدمة العملاء.
- مستشارو الجودة في مجال تقنية المعلومات.
- المهتمون بتطبيق معايير الآيزو في الشركات التقنية.

الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركين قادرين على:

- فهم متطلبات معيار ISO/IEC 20000 وكيفية تطبيقها.
- إجراء عمليات تدقيق فعالة لممارسات إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- إعداد وتحليل التقارير التي تضمن الامتثال لمتطلبات المعيار.
- تحسين كفاءة واستمرارية نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- تطوير مهارات توثيق وتحليل نظم الجودة والخدمات التقنية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الكفاءات المستهدفة:

- تحليل معايير الآيزو وتفسيرها.
- تدقيق النظم التقنية وإعداد التقارير.
- تطوير استراتيجيات لضمان الامتثال والتحسين المستمر.
- تطبيق الأطر المتقدمة لإدارة خدمات تقنية المعلومات.
- القدرة على توثيق العمليات وتقديم التوصيات التحسينية.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، مقدمة في معيار ISO/IEC 20000 لإدارة خدمات تقنية المعلومات:

- مفهوم إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- تاريخ تطوير معيار ISO/IEC 20000.
- الأطر الأساسية للمعيار.
- الأهمية والفوائد العملية للامتثال للمعيار.

الوحدة الثانية، متطلبات معيار ISO/IEC 20000 وكيفية تطبيقها:

- استعراض شامل لمتطلبات المعيار.
- متطلبات إدارة العمليات والخدمات.
- إجراءات التوثيق والمعايير التوجيهية.
- التخطيط والتطبيق والامتثال.

الوحدة الثالثة، إجراءات التدقيق الداخلي لنظام إدارة خدمات تقنية المعلومات:

- إعداد خطة التدقيق الداخلي.
- تنفيذ عمليات التدقيق وتحديد الفجوات.
- التقارير وتحليل النتائج.
- التدقيق المستمر وضمان الامتثال.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة، تحليل وتقييم فعالية إدارة خدمات تقنية المعلومات:

- تقييم الأداء وتحليل الفعالية.
- تحليل المخاطر وإدارة الحوادث.
- مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs وتطويرها.
- التغذية الراجعة وتطوير خطط التحسين.

الوحدة الخامسة، استراتيجيات التحسين المستمر وتطوير نظام إدارة الخدمات:

- أساليب التحسين المستمر.
- الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- التدريب والتأهيل المستمر.
- مراجعة واعتماد النظام وفقًا لمعيار ISO/IEC 20000.