



# دورة تدريبية لتأهيل المدققين المعتمدين لتنفيذ معييار آيزو ISO/IEC 20000

5 - 9 أبريل 2027

فيينا (النمسا)



## دورة تدريبية لتأهيل المدققين المعتمدين لتنفيذ معيار آيزو ISO/IEC 20000

المرجع: 120843\_182052 التاريخ: 5 - 9 أبريل 2027 المكان: فيينا (النمسا) الرسوم: Euro 5900

### المقدمة:

إن تنفيذ نظام إدارة الخدمات SMS وفقاً لمعيار آيزو ISO/IEC 20000 يحمل العديد من المزايا، بحيث يتضمن هذا المعيار ممارسات مفيدة في صناعة إدارة الخدمات. وتستعرض الدورة الأطر والمنهجيات المعتمدة لضمان الامتثال لهذا المعيار العالمي، إضافة إلى إرشادات عملية حول كيفية إعداد وتدقيق أنظمة إدارة الخدمات التقنية وتطويرها لتلبية المعايير، وإنشاء نهج منظم لإدارة أنشطة تقديم الخدمة وتقديم القيمة للعملاء. يمكن للمعيار أن يمكن المنظمة من تطوير قاعدة لتحسين الأداء.

يعتمد نظام الإدارة على الهيكل العالي المستوى HLS الذي وضعته المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، مما يسهل دمج مع أنظمة الإدارة الموجودة. تهدف دورة تدريبية لتأهيل المدققين المعتمدين لتنفيذ معيار آيزو ISO/IEC 20000 إلى تزويد المشاركين بفهم شامل لمعيار آيزو ISO/IEC 20000، وأفضل الممارسات، والطرق اللازمة لإنشاء وصيانة نظام إدارة الخدمات.

بعد حضور جلسة التدريب لتأهيل المدققين المعتمدين لتنفيذ معيار آيزو ISO/IEC 20000، يمكنك الحصول على شهادة لتأهيل المدققين المعتمدين لتنفيذ معيار آيزو ISO/IEC 20000. تعكس هذه الشهادة مهاراتك المهنية وخبرتك في تنفيذ نظام إدارة الخدمات وفقاً لمعيار آيزو ISO/IEC 20000.

### ما هو التدقيق آيزو ISO/IEC 20000؟

ISO/IEC 20000 هو المعيار الدولي لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، يحدد العمليات الإدارية المصممة لمساعدة المنظمات على تقديم خدمات تكنولوجيا معلومات فعالة، يوفر ISO 20000 فوائد كبيرة، حيث يوفر إطار عمل يضمن تقديم ودعم خدمات تكنولوجيا المعلومات بكفاءة تلبي احتياجات الأعمال والعملاء.

### أهداف الدورة:

في نهاية هذه الدورة التدريبية لتأهيل المدققين المعتمدين لتنفيذ معيار آيزو ISO/IEC 20000، سيكون المشاركون قادرين على:

- الحصول على فهم شامل للأفكار والاستراتيجيات والتكتيكات والإجراءات المستخدمة في تنفيذ وإدارة نظام إدارة الخدمات SMS بكفاءة.
- التعرف على العلاقة بين ISO/IEC 20000 وعائلة معايير ISO/IEC 20000 ومعايير ISO الأخرى.
- اكتساب القدرة على فهم معيار آيزو ISO/IEC 20000 في السياق الفريد لشركة معينة.

الحصول على المعرفة والمهارات اللازمة لمساعدة الشركة في تطوير وتنفيذ وإدارة ومراقبة وصيانة نظام إدارة الخدمات بكفاءة.

■ معرفة المتطلبات اللازمة لمساعدة الشركة في تنفيذ أفضل ممارسات نظام إدارة الخدمات.

## الفئات المستهدفة:

- المدراء أو المستشارون المعنيون والمشاركون في نشر نظام إدارة الخدمات في المنظمة.
- الإدارة والموظفون الراغبون في مساعدة شركتهم على تقديم القيمة وتحقيق الالتزامات الخدمية.
- مدراء المشاريع أو المستشارون أو المستشارون ذوو الخبرة الذين يسعون لبناء نظام إدارة خدمات يتوافق مع معيار آيزو ISO/IEC 20000.
- الأفراد المسؤولون عن ضمان التزام الشركة بمعيار آيزو ISO/IEC 20000.
- أعضاء الفرق الذين ينفذون نظام إدارة الخدمات.

## الكفاءات المستهدفة:

بنهاية هذه الدورة التدريبية لتأهيل المدققين المعتمدين لتنفيذ معيار آيزو ISO/IEC 20000، ستكون الكفاءات المستهدفة كالتالي:

- فهم معيار ISO/IEC 20000.
- تصميم وتنفيذ نظام إدارة الخدمات.
- إدارة سياسات وإجراءات إدارة الخدمات.
- تسليم الخدمة والتحسين المستمر.
- إدارة المخاطر والامتثال.
- خدمات إدارة الحوادث والمشكلات.
- إدارة التغيير والإصدارات.
- إدارة مستوى الخدمة.
- التواصل مع العملاء وأصحاب المصلحة.
- التدقيق الداخلي ومراجعات الإدارة.
- برامج التدريب والوعي.
- إدارة الوثائق والسجلات.
- الاندماج مع أنظمة الإدارة الأخرى.
- مهارات إدارة المشاريع والقيادة.
- التقييم وقياس الأداء.

## محتوى الدورة:

### الوحدة 1: نظرة عامة على إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات لعيار آيزو 20000، IT SMS:

- دراسة الحالة وتصميم أولي لنظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- نطاق نظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- الفوائد والأهمية.
- سياسة نظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- توثيق العمليات والإجراءات.
- تعريف نظم الإدارة ونهج العمليات.
- مبادئ تكنولوجيا المعلومات.
- التحليل الأولي وتحديد مستوى تكنولوجيا المعلومات الحالي.
- تطوير خطة المشروع.
- محاسبة خدمات تكنولوجيا المعلومات، والمحاسبة، وإعداد الميزانية.

## الوحدة 2: مقدمة وخلفية عن ISO/IEC 20000:

- ما هو ISO/IEC 20000؟
- فوائد ISO/IEC 20000.
- أجزاء ISO/IEC 20000.
- ISO/IEC 20000: 2018.
- الاختلافات الرئيسية - ISO 20000 و ITIL®.
- دورات حياة ITIL®.
- بنود ISO/IEC 20000: 2018.

## الوحدة 3: نظام إدارة الخدمات SMS:

- مسؤوليات الإدارة.
- حوكمة العمليات التي يديرها أطراف أخرى.
- إدارة الوثائق.
- إنشاء وتحسين نظام إدارة الخدمات.
- إدارة الموارد.

## الوحدة 4: مقدمة في التدقيق:

- تعريف التدقيق.
- أنواع التدقيق:
  - داخلي.
  - خارجي.
- مصطلحات التدقيق.
- فوائد التدقيق.

## الوحدة 5: أدوار ومبادئ التدقيق:

- المدقق، المدقق عليه.
- فريق التدقيق.
- المرشدون والمراقبون.
- المدقق الرئيسي.
- إدارة التدقيق.
- الحفاظ على السرية.
- الاستقلالية.
- النهج القائم على الأدلة.
- النزاهة.
- العرض العادل لتقارير التدقيق.

## الوحدة 6: مسؤوليات المدقق:

- إدارة الأفراد.
- إعداد قوائم التحقق.
- نطاق العمل.
- إدارة برامج التدقيق.
- التواصل على جميع مستويات المنظمة.
- المهارات والكفاءات المطلوبة للمدقق الداخلي.

## الخاتمة:

عند الانتهاء من جلسة التدريب، يمكن للمشاركين التقدم للحصول على شهادة لتأهيل المدققين المعتمدين لتنفيذ معيار آيزو ISO/IEC 20000. تؤكد هذه الشهادة المعترف بها دوليًا على مهاراتك المهنية وقدرتك على تنفيذ نظام إدارة الخدمات وفقًا لمعيار آيزو ISO/IEC 20000، مما يساهم بذلك في تعزيز فوائد ISO 20000 وتعريفه وأفضل ممارساته داخل الصناعة.