



دورة تدريبية لتأهيل المدققين المهتمدين لتنفيذ معيار أيزو  
ISO/IEC 20000

02 - 06 فبراير 2025  
كوالا لامبور (ماليزيا)



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

رمز الدورة: 120843\_142069 تاريخ الإنعقاد: 02 - 06 فبراير 2025 دولة الإنعقاد: كوالا لامبور (ماليزيا) التكلفة: 3900 اليورو

### المقدمة:

إن تنفيذ نظام إدارة الخدمات SMS وفقاً لمعيار أيزو 20000 IEC/ISO يحول العديد من الهزايا، بحيث يتضمن هذا المعيار ممارسات مفيدة في صناعة إدارة الخدمات. تتيح المتطلبات الهنصوص عليها في الفقرات من 4 إلى 10 للمنظمة إنشاء نهج ومنظّم لإدارة أنشطة تقديم الخدمة وتقديم القيمة للعملاء. يمكن للمعيار أن يوفّر المنظمة من تطوير قاعدة لتحسين الأداء.

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

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

### ما هو التدقيق أيزو 20000 IEC/ISO؟

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

### أهداف الدورة:

في نهاية هذه الدورة التدريبية لتأهيل المدققين المعتمدين لتنفيذ معيار أيزو 20000 IEC/ISO، 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 أيزو 20000 IEC/ISO 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 أيزو 20000 IEC/ISO.
- الأفراد المسؤولون عن ضمان التزام الشركة بمعيار أيزو 20000 IEC/ISO.
- أعضاء الفرق الذين ينفذون نظام إدارة الخدمات.

## الكفاءات المستهدفة:

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

- فهم معيار IEC/ISO 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 النداء.

## محتوى الدورة:

الوحدة 1: نظرة عامة على إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات لعيار أيزو ISO 20000، و SMS IT:

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

الوحدة 2: مقدمة وخلفية عن IEC/ISO 20000:

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

- المهقق، 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 أيزو IEC/ISO 20000. تؤكد هذه الشهادة المعترف بها دولياً على مهاراتك المهنية وقدرتك على تنفيذ نظام إدارة الخدمات وفقاً لمعيار أيزو IEC/ISO 20000، مما يساهم بذلك في تعزيز فوائد الصناعة داخل ممارساته وأفضل وتعيينه ISO 20000.

نموذج تسجيل :

دورة تدريبية لتأهيل المحققين المهتمين لتنفيذ معيار ايزو 20000 IEC/ISO

رمز الدورة: 120843 تاريخ الإنعقاد: 02 - 06 فبراير 2025 دولة الإنعقاد: كوالا لامبور (ماليزيا) التكلفة: 3900 يورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

.....

..... المهني الوظيفي:

..... الهاتف / الجوال:

..... البريد الإلكتروني الشخصي:

..... البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

..... اسم الشركة:

..... العنوان:

..... المدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

.....

..... المهني الوظيفي:

..... الهاتف / الجوال:

..... البريد الإلكتروني الشخصي:

..... البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي