



برنامج تأهيل المدهقين المعتمدين لتنفيذ معيار IEC/ISO
20000

22 - 26 فبراير 2027
برشلونة (إسبانيا)



برنامج تأهيل المدققين المعتمدين لتنفيذ معيار IEC/ISO 20000

الرمز : 120888_144118 تاريخ الإنعقاد: 22 - 26 فبراير 2027 دولة الإنعقاد: برشلونة (إسبانيا) التكلفة: 5600 اليورو

المقدمة:

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

الفئات المستهدفة:

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

الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم متطلبات معيار IEC/ISO 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.

الكفاءات المستهدفة:

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

محتوى الدورة:

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

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

الوحدة الثانية، متطلبات معيار IEC/ISO 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.

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 وفقاً لمعيار IEC/ISO 20000.

نموذج تسجيل :

برنامج تأهيل المدققين المبتدئين لتتفيذ معيار 20000 IEC/ISO

الرمز : 120888 تاريخ الإنعقاد: 22 - 26 فبراير 2027 دولة الإنعقاد: برشلونة (إسبانيا) التكلفة: 5600 اليورو

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 ☐