



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



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

### المقدمة:

إن تنفيذ نظام إدارة الخدمات SMS وفقاً لمعيار أيزو IEC/ISO 20000 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 منظم لإدارة أنشطة تقديم الخدمة وتقديم القيمة للعملاء. يمكن للمعيار أن يهكّن 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 المهتمدين لتنفيذ معيار أيزو IEC/ISO 20000 إلى تزويد المشاركين بفهم شامل لمعيار أيزو IEC/ISO 20000، وأفضل الممارسات، والطرق اللازمة للإنشاء وصيانة نظام إدارة الخدمات.

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

### ما هو التدقيق أيزو IEC/ISO 20000؟

تكنولوجيا خدمات تقديم على المنظمات لمساعدة المصنعة 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 المهتمدين لتنفيذ معيار أيزو IEC/ISO 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 IEC/ISO 20000 وعائلة معايير IEC/ISO 20000 ومعايير ISO الأخرى.
- اكتساب القدرة على فهم معيار أيزو IEC/ISO 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 المهتمون ذوي الخبرة الذين يسعون لبناء نظام إدارة خدمات يتوافق مع معيار أيزو IEC/ISO 20000.
- الأفراد المسؤولون عن ضمان التزام الشركة بمعيار أيزو IEC/ISO 20000.
- 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:

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

### الوحدة 6: مسؤوليات المدمق:

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

### الخاتمة:

عند الانتهاء من جلسة التدريب، يمكن للمشاركين التقدم للحصول على شهادة لتأهيل المدمقين 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.