



برنامج تأهيل المدهققين الممهتهدين لتنففذ معيار IEC/ISO
20000



برنامج تأهيل المدققين المعتمدين لتنفيذ معيار IEC/ISO 20000

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 وتحديث 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.
- تدقيق 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.