



# دورة تدريبية متقدمة في إدارة خدمات تقنية المعلومات ITIL



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## دورة تدريبية متقدمة في إدارة خدمات تقنية المعلومات ITIL

### نظرة عامة

تقدم هذه الدورة الإدارية الفريدة تدريباً شاملاً في استراتيجيات خدمات "ITIL". باعتبارها واحدة من أكثر دورات "ITIL" تفاعلية، تتعرق الدورة في العالم المعقد لإدارة الخدمات، مقدّمةً رؤى حول نظام قيمة خدمات "ITIL" وإدارة الخدمات الميدانية. سيشارك المتدربون في استكشاف معرق لعمليات إدارة خدمات "ITIL". مستعرضين كيفية تطبيق "ITIL" في المنظمة بفعالية. تعتبر هذه الدورة تدريباً أساسياً، تتناسب مع "ITIL v4".

### الجمهور المستهدف

- مديرو خدمات تكنولوجيا المعلومات
- مستشارو تكنولوجيا المعلومات
- مديرو مشاريع تكنولوجيا المعلومات
- مديرو تكنولوجيا المعلومات
- مديرو استراتيجيات الخدمات
- محللو الأعمال
- مديرو العمليات
- المحترفون في ضمان الجودة

### الأقسام المستهدفة

- إدارة تكنولوجيا المعلومات
- استشارات تكنولوجيا المعلومات
- إدارة المشاريع
- العمليات
- ضمان الجودة

### القطاعات المستهدفة

- خدمات تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات
- شركات الاستشارات
- الخدمات المالية والبنوك
- الاتصالات
- تكنولوجيا المعلومات الصحية
- تكنولوجيا المعلومات الحكومية
- تكنولوجيا المعلومات الصناعية
- الهيئات الحكومية وما في حكمها



## أهداف الدورة

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- فهم المبادئ والمفاهيم الرئيسية لإدارة خدمات "ITIL".
- تطبيق عملية دورة حياة خدمة "ITIL" بفعالية في منظماتهم.
- استغلال نظام قيمة خدمة "ITIL" لتحسين إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- فهم كيفية تطبيق "ITIL" في المنظمة.
- تبني دور قائد استراتيجي في "ITIL 4".
- الحصول على رؤية عملية في إدارة الخدمات الميدانية.

## منهجية التدريب

تقدم هذه الدورة تجربة غنية بواسطة منهجيات متنوعة. من خلال الجلسات التفاعلية، سيتعمق المشاركون في دراسات حالة واقعية والتطبيقات الناجحة وغير الناجحة لـ "ITIL". تعزز جلسات العمل الجماعي تبادل وجهات النظر المتنوعة وتحسين مهارات حل المشاكل. سيكتسب المشاركون خبرة عملية من خلال تمارين المحاكاة، مما يجهزهم لتطبيق "ITIL" في منظماتهم بفعالية. تُعتبر جلسات التغذية الراجعة الدورية جزءاً من الدورة التدريبية، معززاً نتائج الإدراك وتسهيل التحسين المستمر. تتماشى الدورة مع أحدث إطار "ITIL v4".

## أدوات الدورة

- كتيبات استراتيجية خدمة "ITIL" وإدارة دورة حياة الخدمة
- موارد التدريب الرقمية لـ "ITIL v4"
- قوائم التحقق والقوالب لتنفيذ عملية إدارة خدمات "ITIL"
- قائمة بالقراءات الموصى بها حول نظام قيمة خدمة "ITIL" وإدارة خدمات "ITIL"
- أدوات لتطبيق "ITIL" في المنظمة
- مواد دراسية لوحدة القائد الاستراتيجي في "ITIL 4"

## محتوى الدورة

### اليوم 1: مقدمة في "ITIL" وإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

- الموضوع 1: نظرة عامة على "ITIL" وأهمية إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
- الموضوع 2: رؤية حول دورة حياة خدمة "ITIL" وهياكلها
- المراجعة: ملخص لما تم تعلمه في اليوم وجلسة التغذية الراجعة

### اليوم 2: استراتيجية خدمة "ITIL" والتصميم

- الموضوع 1: استكشاف استراتيجية خدمة "ITIL" وركائزها
- الموضوع 2: التعرف على تصميم خدمة "ITIL" ومبادئه
- المراجعة: مناقشات جماعية حول استراتيجية وتصميم الخدمة



### اليوم 3: انتقال خدمة "ITIL" والتشغيل

- الموضوع 1: فهم انتقال خدمة "ITIL" وعملياته
- الموضوع 2: التعرف في عالم تشغيل خدمة "ITIL"
- المراجعة: دراسات حالة حول انتقال وتشغيل الخدمة

### اليوم 4: تحسين خدمة "ITIL" والقائد الاستراتيجي في "ITIL 4"

- الموضوع 1: دور التحسين المستمر للخدمة في "ITIL"
- الموضوع 2: دور قائد استراتيجي في "ITIL 4"
- المراجعة: مراجعة تفاعلية للتحسين المستمر للخدمة والقيادة في "ITIL"

### اليوم 5: تقييم وقياس الأداء في "ITIL"

- الموضوع 1: أدوات وأساليب تقييم وقياس الأداء في "ITIL"
- الموضوع 2: نهج عملي لتطبيق "ITIL" في المنظمة
- المراجعة: التأملات النهائية وتغذية راجعة حول الدورة

## كيف تختلف هذه الدورة عن دورات إدارة خدمات "ITIL" الأخرى

على عكس دورات "ITIL" الأخرى، تستعرض هذه الدورة إدارة خدمات "ITIL" بشكل شامل، مقدّمةً تجربة تدريب فريدة من نوعها. تركز الدورة على التطبيقات العملية في العالم الواقعي، مما يجهز المشاركين لتنفيذ ما تم اكتسابه في منظماتهم بفعالية. كما تعطي الدورة أهمية خاصة لدور القائد الاستراتيجي في "ITIL 4"، مقدّمةً رؤى حول الدور التحويلي الذي يمكن أن يلعبه القادة في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
 +447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)



## Gamified and Interactive Training

We understand that training delivery can be challenging, both online and offline. To ensure engagement and achieve learning objectives, we have developed our own activities and collaborated with industry-leading solutions to gamify our training sessions. This approach increases interaction levels and guarantees effective learning outcomes.



## Our Training Categories

We cover a wide range of training categories to cater to different needs and interests

- Branding, Marketing, Customer Relations, & Sales Programs
- Finance and Accounting Programs
- Human Resources Management Programs
- Management & Leadership Programs
- Political & Public Relations Programs
- Project Management Programs
- Quality & Process Management
- Self-Development Programs

Join Agile Leaders today and embark on a transformative journey towards becoming a more agile and effective leader. Experience our customer-centric approach, actionable training, and guaranteed return on investment. Let us help you unleash your full potential in the dynamic business landscape.



## Where to Find Us

You can join our training programs at our centers located in



We also offer online training sessions through the Zoom platform.

- Malaysia**  
Kuala Lumpur
- Morocco**  
Casablanca
- Spain**  
Barcelona
- France**  
Paris
- UK**  
London
- Italy**  
Rome
- Egypt**  
Cairo  
Sharm El-Sheikh
- Turkey**  
Istanbul
- Georgia**  
Tbilisi
- Azerbaijan**  
Baku
- UAE**  
Dubai



UAE, Dubai Investment Park First



+971585964727  
+447700176600



sales@agile4training.com