



شهادة ITIL 4 الأساسية وممارس إدارة الأصول التقنية - دورة تحضيرية للامتحان



AGILE LEADERS
Training Center



شهادة ITIL 4 الأساسية وممارس إدارة الأصول التقنية - دورة تحضيرية لامتحان

نظرة عامة على الدورة:

دورة التحضير لامتحان الأساسيات وإدارة الأصول التقنية في تقنية المعلومات هي برنامج شامل مصمم للمهنيين الراغبين في إتقان أطر إدارة خدمات تقنية المعلومات وممارسات دورة حياة الأصول. تجمع هذه الدورة بين المبادئ الأساسية للإطار المعتمد في إدارة الخدمات والتعمق العملي في إدارة الأصول التقنية، إدارة الحوادث، وعمليات مكاتب الخدمة المعتمدة على الأدوات.

سيكتسب المشاركون فهماً متيناً لنظام القيمة الخدمية، المبادئ التوجيهية، ودورة حياة الأصول بما يشمل التصنيف، إدارة التراخيص، تتبع العقود، واستراتيجيات الالتزام. ومن خلال سيناريوهات عملية، سيتعرف المشاركون أيضاً على استراتيجيات الاستجابة للحوادث باستخدام أدوات المحاكاة. وبنهاية الدورة، سيكون الحضور جاهزين لاجتياز شهادة الأساسيات وتطبيق أفضل الممارسات بثقة.

الجمهور المستهدف:

- مختصو الدعم الفني ووكلاء مكاتب الخدمة
- مدراء عمليات تقنية المعلومات
- مسؤولو الأنظمة والشبكات
- مدراء الأصول التقنية ومدراء التراخيص
- مدراء تقديم الخدمات التقنية
- مسؤولو الحوكمة والالتزام

الأقسام المستهدفة داخل المؤسسات:

- إدارة خدمات تقنية المعلومات
- إدارة الأصول والمشتريات
- الحوكمة والمخاطر والالتزام
- عمليات البنية التحتية
- إدارة تراخيص البرمجيات والعقود
- فرق الدعم والاستجابة للحوادث

القطاعات المستهدفة:

- القطاع الحكومي والعام
- البنوك والخدمات المالية
- الرعاية الصحية والمستشفيات
- الطاقة والمرافق
- التصنيع والمؤسسات الصناعية
- مزودو الخدمات التقنية

مخرجات الدورة:

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- شرح المفاهيم الأساسية ونظام القيمة الخدمية
- وصف دورة حياة الأصول وتطبيق أفضل ممارسات إدارتها
- تنفيذ إدارة الحوادث وفق الإرشادات العملية
- تطبيق مبادئ الحوكمة وضمان الالتزام في إدارة الأصول
- التعرف على استخدام الأدوات والمحاكاة التطبيقية
- الاستعداد لاجتياز امتحانات الأساسيات والمستوى التطبيقي

منهجية التدريب:

تعتمد الدورة على التعلم المدمج الذي يجمع بين ورش يقودها المدرب، دراسات حالة، محاكاة للامتحانات، وعروض الأدوات. يشارك المتدربون في أنشطة جماعية، جلسات عملية، وسيناريوهات مستمدة من بيئات العمل الواقعية. كما يتم عقد اختبارات قصيرة ومراجعات يومية لتعزيز التعلم وضمان الاستعداد للامتحانات.

أدوات الدورة:

- كتيب دراسي للأساسيات
- دليل عملي لإدارة الأصول التقنية
- منهج إدارة الحوادث
- أسئلة تدريبية مع الإجابات
- تمارين لعب أدوار وسيناريوهات واقعية
- محاكاة للأدوات والمنصات
- قوالب لتصنيف الأصول وقوائم متابعة لدورة الحياة

أجندة الدورة:

اليوم الأول: أساسيات الإطار العام لإدارة الخدمات

- **الموضوع 1:** مقدمة في الإطار العام ونظام القيمة الخدمية
- **الموضوع 2:** الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمات
- **الموضوع 3:** المبادئ التوجيهية والحوكمة
- **الموضوع 4:** لمحة عن الممارسات مع التركيز على إدارة الأصول والحوادث
- **الموضوع 5:** فهم تدفقات القيمة والعمليات
- **الموضوع 6:** المصطلحات الأساسية والتعريفات للامتحان

- المراجعة: اختبار سريع ومراجعة جماعية

اليوم الثاني: أساسيات إدارة الأصول التقنية



- **الموضوع 1:** تصنيف الأصول التقنية وغير التقنية
- **الموضوع 2:** أساليب الفحص واكتشاف الأصول
- **الموضوع 3:** إدارة تراخيص البرمجيات والالتزام
- **الموضوع 4:** دورة حياة الأصول من الشراء حتى التخلص
- **الموضوع 5:** إدارة التراخيص المجمعة وإعادة الاستخدام
- **الموضوع 6:** إدارة عقود الأصول وعلاقات الموردين

- المراجعة: تمرين عملي لمحاكاة إدارة الأصول

اليوم الثالث: المستوى التطبيقي - إدارة الحوادث

- **الموضوع 1:** الغرض والنطاق والأهداف لإدارة الحوادث
- **الموضوع 2:** الأدوار والمسؤوليات: الحوادث، العمليات، الدعم
- **الموضوع 3:** نماذج الحوادث، تحديد الأولويات، والحوادث الكبرى
- **الموضوع 4:** مؤشرات الأداء والتحسين المستمر
- **الموضوع 5:** التكامل مع إدارة التغيير والمشكلات والأحداث
- **الموضوع 6:** الأتمتة للتصعيد والإشعارات

- المراجعة: اختبار تدريبي ورسم خرائط للسيناريوهات

اليوم الرابع: الأدوات في الممارسة العملية

- **الموضوع 1:** إعداد واستخدام منصات مكتب الخدمة
- **الموضوع 2:** أنظمة إدارة الأصول للتراخيص والعقود والتدقيق
- **الموضوع 3:** إدارة الأجهزة المكتبية وربطها بإدارة الأجهزة المحمولة
- **الموضوع 4:** حظر البرمجيات والتطبيقات الممنوعة
- **الموضوع 5:** التعيين التلقائي وإدارة مواقع الأصول
- **الموضوع 6:** تكامل أنظمة مكتب الخدمة مع إدارة الأجهزة

- المراجعة: دراسة حالة عملية + تغذية راجعة جماعية

اليوم الخامس: الاستعداد للشهادة والاستراتيجية

- **الموضوع 1:** استراتيجية امتحان الأساسيات والتحضير العملي
- **الموضوع 2:** استراتيجية امتحان المستوى التطبيقي في إدارة الحوادث
- **الموضوع 3:** أسئلة تدريبية ونماذج مع الشرح
- **الموضوع 4:** ربط التعلم بالأدوار الوظيفية
- **الموضوع 5:** مراجعة الحوكمة والالتزام في إدارة الأصول
- **الموضوع 6:** جلسة أسئلة وأجوبة + خريطة طريق للشهادات

- المراجعة: تقييم الثقة وختام الدورة

الأسئلة الشائعة:

ما هي المؤهلات المسبقة المطلوبة؟

لا يشترط وجود شهادات مسبقة. لكن الفهم الأساسي لعمليات تقنية المعلومات يساعد في استيعاب المفاهيم بشكل أفضل

ما مدة الجلسات وإجمالي الدورة؟

كل جلسة تستمر 4-5 ساعات مع استراحات وأنشطة تفاعلية. المدة الكلية حوالي 25 ساعة موزعة على خمسة أيام.

هل سيتاح التدريب العملي على الأدوات؟

تتضمن الدورة عروضاً عملية ومحاكاة، لكن الوصول الكامل إلى الأدوات غير متوفر. بدلاً من ذلك، يحصل المشاركون على رؤى وأمثلة عملية حول كيفية استخدامها في البيئات الحقيقية.

كيف تختلف هذه الدورة عن غيرها؟

تجمع هذه الدورة بين التحضير للشهادات والتدريب العملي على إدارة الأصول وإدارة الحوادث باستخدام الأدوات. فهي تربط بين الجانب النظري والتطبيق الواقعي.

تغطي الدورة مستويات الفهم والتطبيق، مما يمكّن المشاركين من استخدام المعرفة مباشرة في بيئة العمل. كما تساهم المراجعات اليومية، دراسات الحالة، ومحاكاة الامتحانات في زيادة الثقة وضمان النجاح. هذه المقاربة تضمن أن المشاركين ليسوا فقط مؤهلين لاجتياز الامتحانات، بل أيضاً قادرين على قيادة ممارسات فعّالة وملتزمة في إدارة خدمات تقنية 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



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	Political & Public Relations Programs
Finance and Accounting Programs	Project Management Programs
Human Resources Management Programs	Quality & Process Management
Management & Leadership Programs	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	Morocco	Spain	France	UK	Italy	Egypt	Turkey	Georgia	Azerbaijan	UAE
Kuala Lumpur	Casablanca	Barcelona	Paris	London	Rome	Cairo Sharm El-Sheikh	Istanbul	Tbilisi	Baku	Dubai



UAE, Dubai Investment
Park First



+971585964727
+447700176600



sales@agile4training.com