أساسيات إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية للمؤسسات الحديثة

2 – 6 نوفمبر 2026

عن بعد

AGILE LEADERS
Training Center

أساسيات إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية للمؤسسات الحديثة

المرجع: 76_65548 **التاريخ:** 2 – 6 نوفمبر 2026 **المكان:** عن بعد **الرسوم:** 1500 Euro

نظرة عامة على الدورة:

تُعد "دورة تدريب إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية للمؤسسات الحديثة" برنامجًا تدريبيًا متقدمًا للشركات يهدف إلى تزويد المتخصصين في تقنية المعلومات بالأدوات والأطر والرؤى اللازمة لتحسين العمليات عبر بيئات تقنية المعلومات الديناميكية. تدمج هذه الدورة مبادئ من تدريب إدارة عمليات تقنية المعلومات، ومحتوى دورة شهادة ITOM، والأدوات التشغيلية الرئيسية. سيتعلم المشاركون تطبيق إدارة عمليات الشبكة القابلة للتطوير، واستراتيجيات تدريب أتمتة مراكز البيانات، وحلول إدارة السحابة الهجينة. تركز الدورة على أتمتة إدارة الخدمات، ومراقبة تقنية المعلومات في الوقت الفعلي، والاستجابة للحوادث لـ ITOM باستخدام التعليم القائم على الحالات والمحاكاة. سيكتسب الحضور فهمًا عمليًا لمراقبة وإدارة جدران الحماية، وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة والتذاكر، وأتمتة تقنية المعلومات للمؤسسات لتلبية معايير التوافر العالي والأمان. تقدم هذه الدورة خارطة طريق قابلة للتنفيذ لرسم خرائط عمليات ITOM، والنسخ الاحتياطي والاستعادة في ITOM، وإدارة المخاطر، وتخطيط التعافي من الكوارث.

الجمهور المستهدف:

- مديرو عمليات تقنية المعلومات
- مسؤولو الشبكات والأنظمة
- مديرو مراكز البيانات
- مهندسو موثوقية المواقع SREs
- مهندسو البنية التحتية والمنصات
- مسؤولو الامتثال والمخاطر في تقنية المعلومات
- قادة بيئات السحابة والهجينة

الاقسام المستهدفة:

- عمليات تقنية المعلومات
- إدارة الشبكات
- إدارة مراكز البيانات
- مخاطر تقنية المعلومات والامتثال
- خدمات البنية التحتية
- عمليات السحابة
- فرق استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث

القطاعات المستهدفة:

- تقنية المعلومات والخدمات
- الخدمات المالية
- الاتصالات
- الرعاية الصحية والمستشفيات
- الوكالات الحكومية
- الطاقة والمرافق
- التصنيع والمصانع الذكية

أهداف الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تصميم وتطبيق أطر ITOM باستخدام دراسات حالة واقعية.
- الاستفادة من وحدة تحكم عمليات تقنية المعلومات وإطار عمل ITOM.
- تطبيق أفضل الممارسات في تدريب تهيئة شبكات تقنية المعلومات ومراقبة جدران الحماية.
- تنفيذ تخطيط القدرات واستراتيجيات النسخ الاحتياطي لتحقيق التوافر العالي.
- تطوير سير عمل إدارة التغيير والحوادث.
- دمج أدوات وأطر ITOM مع أنظمة AIOps والمراقبة في الوقت الفعلي.
- تحسين التحكم في الوصول وإدارة الخوادم عبر البيئات الهجينة.
- إنشاء سياسات ITOM متوافقة مع بروتوكولات إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة والتذاكر.

منهجية التدريب:

تستخدم هذه الدورة نموذج تعلم مختلطًا يدمج المختبرات العملية، ودراسات الحالة، والأنشطة الجماعية التفاعلية، وتمارين المحاكاة. تبدأ كل جلسة بشرح نظري يليه أنشطة قائمة على السيناريوهات. سيشارك المشاركون في ورش عمل لتطوير السياسات، وتقييم لوحات المعلومات، وتدريبات استعادة الحوادث لتعزيز الفهم. يتم تقديم تقنيات أتمتة إدارة الخدمات وتدريب عمليات تقنية المعلومات الآمنة من خلال مناقشة الأقران والعمل التعاوني للمشاريع. تضمن المنهجية أن يكتسب المشاركون ليس فقط المعرفة النظرية ولكن القدرة على تطبيقها في بيئات معقدة وهجينة وعلى مستوى المؤسسات، وتغطي مواضيع مثل النسخ الاحتياطي والاستعادة في ITOM، وإدارة مخاطر ITOM، وتصميم البنية التحتية عالية التوافر.

AGILE LEADERS
Training Center

أدوات الدورة:

- حزم دراسات الحالة
- قوالب تصميم السياسات لـ ITOM
- قوائم مراجعة رسم خرائط عمليات ITOM
- أدوات محاكاة المراقبة في الوقت الفعلي غير برمجية
- مسرد الأدوات ومصطلحات ITOM
- سرد سيناريوهات ITOM وأدلة الاستجابة للحوادث
- أمثلة على هياكل وحدة التحكم توضيحية فقط

محتوى الدورة:

اليوم الأول: أسس وأطر عمل ITOM

- **الموضوع 1:** مقدمة في إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية
- **الموضوع 2:** إطار عمل ManageEngine ITOM: المراقبة، العمليات والاستقرار
- **الموضوع 3:** إعداد جهاز مراقبة تقنية المعلومات في الوقت الفعلي
- **الموضوع 4:** مركز عمليات الشبكة NOC وأدوار فريق Zorro
- **الموضوع 5:** مراقبة أداء وتوافر مركز البيانات
- **الموضوع 6:** أدوات التصور: لوحات المعلومات، خرائط الخدمات، تنبيهات الأحداث
- **تأمل ومراجعة:** مراجعة بنية المراقبة، وأدوات الرؤية، وتخطيط الاستجابة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الثاني: الإدارة التشغيلية والتحكم في البنية التحتية

- **الموضوع 1:** إدارة الخوادم وأنظمة التشغيل: التحضير، التثبيت والتحصين
- **الموضوع 2:** تقنيات استكشاف الأخطاء وإصلاحها وإجراءات التصعيد
- **الموضوع 3:** التحكم في الوصول: الوصول المادي، المنطقي، والحساس
- **الموضوع 4:** تهيئة الأجهزة وإجراءات إدارة التغيير
- **الموضوع 5:** تطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة ودورة حياة حل التذاكر
- **الموضوع 6:** أدوات مراقبة حركة المرور وتحليل السجلات
- **تأمل ومراجعة:** استكشاف الأخطاء التشغيلية، الامتثال، والتحكم المستمر في الوصول

اليوم الثالث: الاستقرار، النسخ الاحتياطي، وإدارة المخاطر

- **الموضوع 1:** تخطيط القدرات: تجميع الخوادم والمشتريات التنبؤية
- **الموضوع 2:** استراتيجيات النسخ الاحتياطي والاستعادة لمراكز البيانات وأجهزة الشبكة
- **الموضوع 3:** بروتوكولات التعافي من الكوارث: التكرار الداخلي والخارجي
- **الموضوع 4:** إدارة المخاطر: الأجهزة، وقت التوقف عن العمل، وضوابط أمان البيانات
- **الموضوع 5:** عمليات تقنية المعلومات الآمنة: السياسة والأتمتة
- **الموضوع 6:** تتبع انتهاكات اتفاقيات مستوى الخدمة وتحسين الاستجابة
- **تأمل ومراجعة:** تحليل أطر الاستقرار وتأمين مرونة ITOM

اليوم الرابع: الأتمتة، التغيير، ومعالجة الحوادث

- **الموضوع 1:** اكتشاف الحوادث ورسم خرائط السبب الجذري
- **الموضوع 2:** دورة حياة إدارة التغيير في تقنية المعلومات
- **الموضوع 3:** عمليات أتمتة إدارة الخدمات
- **الموضوع 4:** أتمتة تقنية المعلومات للمؤسسات: دمج الأدوات وسير العمل
- **الموضوع 5:** إدارة السحابة الهجينة والامتثال للبنية التحتية
- **الموضوع 6:** مناقشات دراسات حالة ITOM الواقعية
- **تأمل ومراجعة:** سير عمل الاستجابة للحوادث وجاهزية الأتمتة

اليوم الخامس: التحسين، تصميم السياسات، والتحسين المستمر

- **الموضوع 1:** مقاييس الأداء: تحليلات اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية القائمة على التذاكر
- **الموضوع 2:** تصميم سياسات ITOM لبيئات المؤسسات القابلة للتطوير
- **الموضوع 3:** سرد العمليات واستراتيجيات الوصول القائمة على الأدوار
- **الموضوع 4:** رسم خرائط عمليات ITOM والتوثيق
- **الموضوع 5:** التحضير لشهادة ITOM والتوسع الاستراتيجي
- **الموضوع 6:** محاكاة السيناريو النهائي: تحدي ITOM متعدد الطبقات
- **تأمل ومراجعة:** تمرين تتويجي موحد وعرض الاستراتيجية النهائية

الأسئلة الشائعة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المحددة المطلوبة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

صُممت هذه الدورة لمتخصصي تقنية المعلومات ذوي الخبرة الأساسية إلى المتوسطة في العمليات أو البنية التحتية أو إدارة الأنظمة. يوصى بالإلمام بمفاهيم الشبكات والخوادم والمراقبة.

كم مدة جلسة كل يوم، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

تُصمم جلسة كل يوم عادةً لتستمر حوالي 4-5 ساعات، مع فترات راحة وأنشطة تفاعلية متضمنة. يمتد إجمالي مدة الدورة على مدار خمسة أيام، حوالي 20-25 ساعة من التدريب.

ما الفرق بين التكرار الداخلي والخارجي في التعافي من الكوارث؟

يوزع التكرار الداخلي البنية التحتية داخل نفس مركز البيانات لمنع الفشل من التأثير على العمليات الكلية. يعتمد التكرار الخارجي على مركز بيانات للتعافي من الكوارث DR منفصل جغرافيًا يمكنه تولي المسؤولية في حال تعرض مركز البيانات الرئيسي لفشل حرج.

AGILE LEADERS
Training Center

كيف تختلف هذه الدورة عن دورات إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية الأخرى:

تتميز هذه الدورة بمواءمة التطبيقات الواقعية مع نظرية ITOM المنظمة القائمة على كتيبات تشغيل على مستوى المؤسسات. على عكس الدورات التقليدية التي تركز على أساسيات ITIL أو الأطر المجردة، يقدم هذا البرنامج رؤى قابلة للتنفيذ من تدريب إدارة عمليات تقنية المعلومات، وإدارة عمليات الشبكة، واستراتيجيات إدارة السحابة الهجينة. تدمج الدورة الاستجابة للحوادث، ومراقبة جدران الحماية، وAIOps، وتطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة، وتخطيط القدرات في مسار تعليمي متماسك. يشارك المشاركون في محاكاة قائمة على السيناريوهات، وورش عمل لتصميم السياسات، ورسم خرائط عمليات عملية تعكس تحديات تقنية المعلومات الحقيقية على مستوى المؤسسات. بينما تشير الدورة إلى أدوات مثل ZAC وServiceDesk وEventLog Analyzer، فإنها تركز على الأطر المفاهيمية وسياقات التطبيق الكامنة وراءها. تدعم الدورة الجاهزية لشهادة ITOM وتجهز المتعلمين لقيادة استمرارية أعمال ITOM وعمليات تقنية المعلومات الآمنة عبر البنى التحتية الهجينة والقائمة على السحابة. مع المراجعات اليومية وتمارين التتويج، تقدم الدورة عمقًا تشغيليًا واتساعًا استراتيجيًا.