

# أساسيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات

28 يونيو – 2 يوليو 2027

أمستردام

AGILE LEADERS
Training Center

# أساسيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات

**المرجع:** 79308_1028 **التاريخ:** 28 يونيو – 2 يوليو 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

توفر دورة أساسيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات المعرفة التأسيسية لإدارة خدمات تقنية المعلومات الحديثة، وتوضح كيفية تعاون الفرق التقنية والوحدات التشغيلية في خلق القيمة المشتركة من خلال الخدمات الرقمية. يقدم هذا المنهج الممتد على مدار أسبوع المفاهيم المحورية لإطار العمل v4، بما في ذلك الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمات، ونظام قيمة الخدمة، والمبادئ التوجيهية التي توجه القرارات اليومية. يتعرف المشاركون على الممارسات الجوهرية لإدارة الخدمات في مجالات حل الحوادث، وتحديد المشاكل، وتمكين التغيير، وتنسيق أعمال مكتب الخدمة. صمم البرنامج للمهنيين الباحثين عن وضوح مفاهيمي وإعداد منظم للاختبار التأسيسي، مما يزود الكوادر بلغة مهنية مشتركة ومفاهيم تشغيلية موحدة. تقدم هذه الدورة بواسطة أجايل للتدريب.

## الفئة المستهدفة

- المهنيون الجدد في قطاع التقنية الساعون لاكتساب أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات
- مدراء المشاريع ومحللو الأعمال المعنيون بتنسيق تسليم المخرجات التقنية
- فنيو مكتب الخدمة ومهندسو الدعم وفرق العمليات التشغيلية
- أخصائيو ضمان الجودة ومنسقو الإجراءات العاملون جنبا إلى جنب مع فرق التقنية
- الممارسون الساعون للتحضير لاختبار شهادة المستوى التأسيسي

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

يدعم هذا البرنامج التأسيسي الفرق المتكاملة والوحدات التشغيلية عبر مختلف القطاعات الخدمية.

- إدارات تقنية المعلومات وخدمات الدعم الفني
- وحدات مكتب الخدمة ودعم المستخدمين النهائيين
- فرق تسليم المشاريع والعمليات المؤسسية
- قطاعات الاتصالات والخدمات الرقمية والتجارة الإلكترونية
- المؤسسات الصحية والمصرفية والجهات الحكومية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- شرح المفاهيم والمصطلحات الأساسية لإطار إدارة الخدمات الحديث.
- وصف الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمات وترابطها التشغيلي.
- توضيح كيفية تحويل الطلب إلى قيمة عبر نظام قيمة الخدمة وسلسلة القيمة.
- تطبيق المبادئ التوجيهية الأساسية في القرارات الفنية والتشغيلية اليومية.
- التمييز بين ممارسات الإدارة العامة وإدارة الخدمات والإدارة التقنية.
- الاستعداد المنهجي لاختبار المستوى التأسيسي من خلال مراجعة السيناريوهات والأسئلة التطبيقية.

## جدول الدورة

### اليوم 1: مفاهيم الخدمة التأسيسية والمبادئ التوجيهية

- مقدمة في مصطلحات إدارة خدمات تقنية المعلومات، وعلاقات الخدمة، وخلق القيمة المشتركة
- فهم عروض الخدمة، والمنفعة، والضمان، وأدوار أصحاب المصلحة
- استعراض الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمات: المنظمات، والمعلومات، والشركاء، ومسارات القيمة
- مراجعة المبادئ التوجيهية الداعمة لثقافة التعاون الخدمي
- تمارين مراجعة أولية وتدريبات على المصطلحات الأساسية

### اليوم 2: نظام قيمة الخدمة وسلسلة القيمة

- بنية نظام قيمة الخدمة ودور الحوكمة
- الأنشطة الستة لسلسلة قيمة الخدمة: التخطيط، والتحسين، والمشاركة، والتصميم والانتقال، والحصول والبناء، والتسليم والدعم
- ربط طلب المستفيد بالقيمة المحققة عبر مسارات عمل متكاملة
- مقدمة حول التحسين المستمر كممارسة تشغيلية دائمة
- تمرين تطبيقي لتتبع طلب خدمة عبر أنشطة سلسلة القيمة

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: ممارسات إدارة الخدمات الأساسية

- وظائف مكتب الخدمة وتدفقات التفاعل الفعال مع المستخدمين
- مبادئ إدارة الحوادث وآليات تحديد الأولويات
- أساسيات إدارة المشاكل والتمييز بين الحوادث، والحلول البديلة، والأخطاء المعروفة
- إدارة طلبات الخدمة وإجراءات التنفيذ القياسية
- مراجعة سيناريوهات تقارن بين الاستجابة الارتجالية والتشخيص المنهجي للمشاكل

## اليوم 4: الحوكمة والتغيير وممارسات أصول الخدمة

- أساسيات تمكين التغيير والموازنة بين المرونة وإدارة المخاطر
- إدارة مستوى الخدمة وبناء توقعات ومؤشرات أداء واقعية
- مفاهيم إدارة تكوين الخدمات وحصر الأصول التقنية
- إنشاء سجل التحسين المستمر وتقييم خط الأساس
- أسئلة تدريبية تغطي ممارسات إدارة الخدمات والحوكمة

## اليوم 5: الجاهزية للتطبيق والتحضير للاختبار التأسيسي

- تعزيز التعاون وتفكيك الحواجز بين الأقسام المختلفة
- خطوات عملية لإدخال المفاهيم التأسيسية في بيئات العمل الحالية
- نموذج اختبار تجريبي مع مراجعة الإجابات وتحليل الأسباب
- أساليب التعامل مع أسئلة الاختبار واستراتيجيات إدارة الوقت
- خطة عمل فردية للتطبيق المؤسسي والجاهزية للاختبار

## التمارين التطبيقية

يطبق المشاركون المفاهيم النظرية من خلال أنشطة فردية وجماعية عملية.

- تصنيف التحديات المؤسسية استنادا إلى الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمات.
- تتبع حادث تقني عبر أنشطة سلسلة القيمة لتحديد فترات التأخير.
- مراجعة أسئلة اختبار تأسيسية نموذجية ومناقشة مبررات الإجابات الصحيحة.
- إعداد خطة مراجعة شخصية تركز على أهم مجالات الممارسة في إطار العمل.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### ما مستوى الخبرة المطلوب للالتحاق بهذه الدورة؟

تعد هذه الدورة برنامجا تأسيسيا تمهيديا، ولا تتطلب متطلبات مسبقة محددة، وهي موجهة للكوادر الجديدة في تقنية المعلومات والمهنيين ذوي الخبرة الراغبين في التعرف على الإطار العام.

### كيف تؤهل هذه الدورة المشاركين لاختبار شهادة المستوى التأسيسي؟

يغطي المنهج جميع الموضوعات المطلوبة للفهم التأسيسي، مدعوما بأسئلة مراجعة وسيناريوهات توضيحية واستراتيجيات لاجتياز الاختبار على مدار الأيام الخمسة.

### ما الفرق بين هذه الدورة التأسيسية وبرامج إدارة الخدمات المتقدمة؟

تركز هذه الدورة على المفاهيم الجوهرية، والمصطلحات الموحدة، والممارسات الأساسية في نظام قيمة الخدمة، بينما تتعمق الدورات المتقدمة في الهياكل الاستراتيجية وتفاصيل التنفيذ المعقدة.

### هل هذا البرنامج مناسب لغير التقنيين؟

نعم، يستفيد محللو الأعمال ومنسقو المشاريع وأعضاء الفرق المشتركة من تعلم المصطلحات الموحدة ونماذج تقديم الخدمات المعتمدة لدى الأقسام التقنية.

## الخاتمة

يكتسب المشاركون بنهاية هذا البرنامج فهما واضحا لنظام قيمة الخدمة، والأبعاد الأربعة لإدارة الخدمات، والممارسات التشغيلية الأساسية. ويغادر الحضور الدورة وهم مزودون بمفاهيم عمل موحدة، وأدوات للتعاون اليومي، واستعداد للاختبار التأسيسي.