



# لمعايير الأيزو الدورة التدريبية: إدارة جودة أنظمة تقنية المعلومات والامتثال

Ref: #IT4019



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:



الدولية للتوحيد القياسي إدارة الجودة والامتثال للمعايير الدولية، مثل تلك في ظل التطور المتسارع لتقنية المعلومات، أصبحت تُعد أنظمة تقنية المعلومات العمود الفقري للعمليات ، ركيزة أساسية لنجاح واستدامة المؤسسات.(ISO) الصادرة عن المنظمة BIG BEN هذه الدورة وفعاليتها وأمانها ليس مجرد ميزة تنافسية، بل ضرورة التشغيلية والابتكار، لذا فإن ضمان جودتها اللازمة لتصميم وتطبيق وصيانة أنظمة التدريب المتخصصة لتزويد المشاركين بالمعرفة حتمية. يقدم Training Center المخاطر، مع أحدث إصدارات معايير الأيزو ذات الصلة. ستغطي إدارة الجودة لأنظمة تقنية المعلومات، بما يتماشى والمهارات المعايير الرئيسية مثل ISO 9001 التحسين المستمر، والتدقيق الداخلي والخارجي، مع الدورة مفاهيم مثل تخطيط الجودة، إدارة لتحقيق و ISO 20000 لإدارة خدمات تقنية المعلومات. كما لنظم إدارة الجودة و ISO 27001 للأمن المعلومات التركيز على رائدة، مستلهمة من أعمال أقصى قدر من الكفاءة والفعالية. تستند الدورة إلى ستسلط الضوء على أهمية دمج هذه المعايير ، أحد الآباء المؤسسين لإدارة الجودة (Juran) خبراء مثل البروفيسور جوزيف إم. جوران (Joseph M.) أطر عمل قوية وممارسات BIG BEN Training المفاهيم المعقدة للجودة وتطبيقها في بيئات تقنية الشاملة، الذي يُعد مرجعاً عالمياً في تبسيط والامتثال داخل مؤسساتهم، بما يعزز الموثوقية بتمكين المتدربين من قيادة مبادرات تحسين الجودة المعلومات. يلتزم Center في أنظمة تقنية المعلومات.



والثقة



## لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مديرو تقنية المعلومات
- مهندسو الجودة وأنظمة المعلومات
- مدققو الجودة ومسؤولو الامتثال
- مديرو المشاريع التقنية
- أخصائيو إدارة المخاطر
- استشاريو نظم الإدارة
- وتقنية المعلومات الموظفين المسؤولون عن تطوير وتطبيق سياسات الجودة

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع المالي والمصرفي
- قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات
- القطاع الحكومي والهيئات التنظيمية
- قطاع الرعاية الصحية والصناعات الدوائية
- شركات تطوير البرمجيات والخدمات التقنية
- قطاع التصنيع والخدمات اللوجستية
- المؤسسات التعليمية والبحثية

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- إدارات تقنية المعلومات
- أقسام الجودة والامتثال
- إدارات الأمن السيبراني وامن المعلومات
- أقسام التدقيق الداخلي
- أقسام إدارة المشاريع والبرامج
- إدارات التشغيل والصيانة
- أقسام تطوير المنتجات والخدمات

## أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- المعلومات، فهم مبادئ وأساسيات إدارة الجودة في أنظمة تقنية
- ISO 20000 و ISO 27001 التعرف على متطلبات وتطبيق معايير ISO 9001 و ISO
- تطوير وتنفيذ أنظمة إدارة الجودة المتكاملة
- وتقنية المعلومات، إجراء عمليات التدقيق الداخلي لأنظمة إدارة الجودة
- واقتراح حلول لها، تحليل المخاطر المتعلقة بالجودة وأمن المعلومات
- الدولية، صياغة السياسات والإجراءات لضمان الامتثال للمعايير
- المعلومات، تطبيق منهجيات التحسين المستمر في بيئة تقنية
- قياس أداء أنظمة الجودة وتقديم التقارير اللازمة
- الصلة، إعداد المؤسسات للحصول على شهادات الأيزو ذات

## منهجية الدورة التدريبية:



اكتساب المتدربين التدريبية منهجية متوازنة تجمع بين العمق النظري يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة أنظمة تقنية المعلومات والامتثال لمعايير للمفاهيم الأساسية والمهارات المتقدمة في إدارة والتطبيق العملي، مما يضمن في مؤسسات تُعزز بالمناقشات المفتوحة ودراسات الحالة الواقعية الأيزوا تُقدم الدورة من خلال محاضرات تفاعلية جودة من تصميم وتطبيق أجزاء من مختلفة. يتم تشجيع العمل الجماعي من خلال ورش عمل التي تُحلل تحديات الجودة والامتثال خطط التحسين. يتم توفير تغذية راجعة بناءة نظام إدارة الجودة، وإجراء عمليات تدقيق افتراضية، عملية تُمكن المتدربين للمفاهيم وتصحيح أي تصورات خاطئة. يهدف هذا الأسلوب ومستمرة من قبل المدربين الخبراء لضمان فهم عميق وصياغة لقيادة مبادرات واتخاذ قرارات مستنيرة، وتطبيق أفضل الممارسات في إلى تزويد المتدربين بالقدرة على تحليل المشكلات، الجودة والامتثال بكفاءة وفعالية ضمن مؤسساتهم، بيئات العمل الحقيقية، مما يؤهلهم

## خريطة المحتوى التدريبي (معايير الدورة التدريبية):

### المعلومات: الوحدة الأولى: أسس إدارة الجودة وأنظمة تقنية



- المعلومات مقدمة إلى إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في تقنية
- مفاهيم الجودة الأساسية ومبادئها
- المعلومات التعريف بمعايير الأيزو المختلفة ذات الصلة بتقنية
- هيكل وعناصر نظام إدارة الجودة (QMS)
- تحديد نطاق نظام إدارة الجودة
- أهمية دعم الإدارة العليا في تطبيق أنظمة الجودة
- تأثير الجودة على الأداء التنظيمي

## المعلومات الوحدة الثانية: متطلبات ISO 9001 لأنظمة تقنية

- فهم بنية ومتطلبات ISO 9001:2015
- تقنية المعلومات تطبيق مبادئ التفكير القائم على المخاطر في أنظمة
- تخطيط وتنفيذ العمليات في سياق ISO 9001
- الجودة إدارة الموارد البشرية والبنية التحتية لدعم
- التحكم في المعلومات الموثقة
- إدارة الموردين الخارجيين في بيئة تقنية المعلومات
- قياس وتحليل وتقييم أداء نظام الجودة

## ISO 27001 الوحدة الثالثة: أمن المعلومات والامتثال لمعيار

- مقدمة إلى نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS)
- متطلبات ISO 27001:2022 وتطبيقها
- تقييم وإدارة مخاطر أمن المعلومات
- الضوابط الأمنية في ملحق A من ISO 27001
- إدارة الحوادث الأمنية والتعافي من الكوارث
- حماية البيانات والامتثال للوائح الخصوصية
- بناء وعي أمني قوي داخل المؤسسة



## ومعيار ISO ٢٠٠٠٠ الوحدة الرابعة: إدارة خدمات تقنية المعلومات

- مفاهيم إدارة خدمات تقنية المعلومات ((ITSM))
- متطلبات ISO ٢٠٠٠٠-١:٢٠١٨
- تصميم وتحويل وتقديم الخدمات
- إدارة العلاقات مع العملاء والموردين
- إدارة الحوادث والمشكلات والتغيير
- إدارة التكوين والإصدار
- تحسين مستويات الخدمة المستمر

## الوحدة الخامسة: التدقيق والتحسين المستمر

- مبادئ وتقنيات التدقيق الداخلي لأنظمة الأيزو
- إجراء التدقيق الداخلي وجمع الأدلة
- تحديد حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية
- مراجعة الإدارة لنظام إدارة الجودة
- تخطيط وتنفيذ التحسين المستمر ((Kaizen, PDCA))
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في إدارة الجودة
- الاستعداد للتدقيق الخارجي والحصول على الشهادات

## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد



المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية، راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

والكفاءة وتجنب المتعلقة بالجودة وأمن المعلومات وإدارة الخدمات في كيف يمكن للمؤسسات دمج معايير الأيزو المختلفة الازدواجية؟ نظام واحد متكامل، لضمان الفعالية

**ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟**



الرائدة، مما يمنح وشامل يربط بين إدارة جودة أنظمة تقنية المعلومات تتميز هذه الدورة التدريبية بتقديمها لنهج متكامل معلومات فعالة وآمنة وموثوقة. يركز التدريب الذي المتدربين فهماً عميقاً لكيفية بناء أنظمة تقنية والامتثال للمعايير الدولية من بيئة الأعمال، التطبيقي، من خلال دمج دراسات حالة واقعية وتمارين يقدمه BIG BEN Training Center على الجانب للدورات التي قد تُقدم كل معيار على مما يُمكن المشاركين من تطبيق المفاهيم النظرية عملية تُحاكي سيناريوهات حقيقية إدارة متكاملة تُعزز ، مما يُمكن ISO ٢٠٠٠، و ISO ٢٧٠٠١، و ISO ٩٠٠١، تُبرز هذه الدورة الروابط التكاملية بين ISO مباشرة. خلافاً مما النهج المبتكر يُميز خريجي هذه الدورة كخبراء التآزر بين الجودة والأمن وإدارة الخدمات. هذا المتدربين من تطوير نظم التنظيمية لمؤسساتهم، يُسهم بشكل مباشر في تعزيز الأداء التشغيلي قادرين على قيادة مبادرات التحسين والامتثال، والمرونة