الدورة التدريبية: إدارة جودة أنظمة تقنية المعلومات والامتثال لمعايير الأيزو



28 ديسمبر 2026 - 01 يناير 2027
فيينا
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #IT4019_376255

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

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

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:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس إدارة الجودة وأنظمة تقنية المعلومات.

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

الوحدة الثانية: متطلبات ISO 9001 لأنظمة تقنية المعلومات.

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

الوحدة الثالثة: أمن المعلومات والامتثال لمعيار ISO 27001.

- 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.

الوحدة الرابعة: إدارة خدمات تقنية المعلومات ومعيار ISO 20000.

- مفاهيم إدارة خدمات تقنية المعلومات (ITSM).
- متطلبات ISO 20000-1:2018.
- 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:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بتقديمها لنهج متكامل وشامل يربط بين إدارة جودة أنظمة تقنية المعلومات والامتثال للمعايير الدولية الرائدة، مما يمنح المتدربين فهمًا عميقًا لكيفية بناء أنظمة تقنية معلومات فعالة وآمنة وموثوقة. يركز التدريب الذي يقدمه BIG BEN Training Center على الجانب التطبيقي، من خلال دمج دراسات حالة واقعية وتمارين عملية تُحاكي سيناريوهات حقيقية من بيئة الأعمال، مما يُمكن المشاركين من تطبيق المفاهيم النظرية مباشرة. خلافًا للدورات التي قد تُقدم كل معيار على حدة، تُبرز هذه الدورة الروابط التكاملية بين ISO 27001، ISO 9001، وISO 20000، مما يُمكّن المتدربين من تطوير نظم إدارة متكاملة تُعزز التآزر بين الجودة والأمن وإدارة الخدمات. هذا النهج المبتكر يُميز خريجي هذه الدورة كخبراء قادرين على قيادة مبادرات التحسين والامتثال، مما يُسهم بشكل مباشر في تعزيز الأداء التشغيلي والمرونة التنظيمية لمؤسساتهم.