الدورة التدريبية: محترف ITIL 4 لإدارة خدمات تقنية المعلومات



30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
فيينا
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #IT6435_375822

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في عالم الأعمال الحديث، أصبحت تقنية المعلومات محركاً أساسياً للابتكار والنمو، ولم تعد مجرد وظيفة داعمة. لضمان تقديم خدمات تقنية معلومات عالية الجودة تتوافق مع احتياجات العمل، برز إطار ITIL 4 كمعيار عالمي لإدارة خدمات تقنية المعلومات (ITSM). هذا الإطار لا يركز فقط على العمليات، بل يتبنى نهجاً شاملاً يربط بين القيمة، الأنظمة المشتركة، والتحسين المستمر. هذه الدورة التدريبية مصممة لتزويد المشاركين بالمعرفة المتعمقة والممارسات العملية ليصبحوا محترفين في ITIL 4، قادرين على تحويل وظائف تقنية المعلومات من مجرد مزود للخدمات إلى شريك استراتيجي في تحقيق الأهداف التنظيمية. سنستكشف مبادئ ITIL 4 الأساسية، سلسلة قيمة الخدمة، والممارسات الأساسية التي تمكن المؤسسات من تقديم قيمة مستمرة للعملاء. يرى البروفيسور ديفيد كانتر (David Canter)، أحد رواد علم النفس البيئي وتأثير الأنظمة على السلوك، أن "الأنظمة الجيدة هي تلك التي لا تعمل بشكل جيد فحسب، بل تمكن الأفراد من العمل بشكل أفضل". يلتزم BIG BEN Training Center بتقديم تدريب متكامل يجمع بين النظريات المتقدمة والتطبيقات العملية، لتمكين قادة ومدراء خدمات تقنية المعلومات من تحسين كفاءة التشغيل، وتعزيز تجربة العملاء، ودفع عجلة الابتكار داخل مؤسساتهم.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء خدمات تقنية المعلومات.
- متخصصو دعم تقنية المعلومات.
- مهندسو الأنظمة والشبكات.
- مدراء المشاريع التقنية.
- محللو الأعمال في قطاع تقنية المعلومات.
- مسؤولو العمليات التقنية (IT Operations).
- مدققو نظم المعلومات.
- أي شخص يعمل في بيئة خدمات تقنية المعلومات.
- الاستشاريون في إدارة خدمات تقنية المعلومات.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- القطاع المصرفي والمالي.
- القطاع الحكومي والجهات العامة.
- قطاع الرعاية الصحية.
- شركات التصنيع.
- قطاع التعليم العالي.
- شركات الخدمات الاستشارية.
- قطاع التجارة الإلكترونية.
- أي مؤسسة تعتمد بشكل كبير على خدمات تقنية المعلومات.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- أقسام تقنية المعلومات.
- أقسام إدارة الخدمات (Service Management).
- أقسام الدعم الفني (Service Desk).
- أقسام العمليات التشغيلية لتقنية المعلومات.
- أقسام إدارة المشاريع التقنية.
- أقسام الحوكمة المؤسسية.
- أقسام التدقيق الداخلي.
- أقسام تطوير التطبيقات.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم المبادئ الأساسية والفلسفة الكامنة وراء ITIL 4.
- تطبيق سلسلة قيمة الخدمة (Service Value Chain) لتقديم القيمة.
- تنفيذ ممارسات ITIL 4 لتحسين جودة الخدمات.
- إدارة الحوادث والمشكلات والتغييرات بفعالية.
- تحسين تجربة العملاء والمستخدمين لخدمات تقنية المعلومات.
- بناء فرق عمل فعالة في بيئة إدارة الخدمات.
- قياس أداء خدمات تقنية المعلومات وتحسينها باستمرار.
- تكييف ITIL 4 مع المنهجيات الرشيقة (Agile) والعمليات الأخرى.
- المساهمة في التحول الرقمي للمؤسسات من خلال إدارة الخدمات.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية وعملية مصممة لتمكين المشاركين من إتقان إطار ITIL 4 وتطبيقه بفعالية في بيئاتهم العملية. تتضمن المنهجية مزيجاً من المحاضرات التفاعلية التي يقدمها خبراء معتمدون في ITIL 4، وورش عمل تطبيقية تركز على سيناريوهات واقعية لإدارة خدمات تقنية المعلومات. سيقوم المشاركون بتحليل دراسات حالة لأمثلة ناجحة في تبني ITIL 4، ومناقشة التحديات الشائعة وكيفية التغلب عليها. يتم تشجيع العمل الجماعي والمناقشات المفتوحة لتبادل الخبرات وتطوير حلول مبتكرة. كما تتضمن الدورة تمارين عملية لمحاكاة أدوار ومسؤوليات محترفي ITIL 4، مما يعزز الفهم العملي للمفاهيم والممارسات. الهدف هو تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لتحسين كفاءة عمليات تقنية المعلومات، وتعزيز تقديم القيمة للعملاء، ودفع عجلة التحسين المستمر داخل مؤسساتهم.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: المفاهيم الأساسية لـ ITIL 4 وإدارة الخدمات.

- مقدمة في ITIL 4 وإدارة خدمات تقنية المعلومات (ITSM).
- المفاهيم الأساسية لـ ITIL 4 (القيمة، أصحاب المصلحة، القيمة المشتركة).
- المبادئ التوجيهية لـ ITIL 4 (Focus on value, Start where you are).
- الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمة (المنظمات والأشخاص، المعلومات والتكنولوجيا، الشركاء والموردون، تدفقات القيمة والعمليات).
- الغرض من نظام قيمة الخدمة (SVS).
- العلاقة بين ITIL 4 والمنهجيات الأخرى (Agile, DevOps).
- أهمية الثقة والشفافية في إدارة الخدمات.

الوحدة الثانية: سلسلة قيمة الخدمة (Service Value Chain).

- مقدمة لسلسلة قيمة الخدمة (Plan, Engage, Design & Transition, Obtain/Build, Deliver & Support, Improve).
- مراحل سلسلة قيمة الخدمة وتفاعلاتها.
- الأنشطة الرئيسية لكل مرحلة.
- كيفية تدفق القيمة عبر السلسلة.
- تحسين تدفقات القيمة في المؤسسة.
- أمثلة عملية على تطبيقات سلسلة القيمة.
- تحديات تطبيق سلسلة القيمة.

الوحدة الثالثة: ممارسات ITIL 4 الأساسية (General Management Practices).

- ممارسات الإدارة العامة (إدارة الإستراتيجية، إدارة المحافظ، إدارة المشاريع).
- ممارسات إدارة العلاقة (Relationship Management).
- ممارسات إدارة الموردين (Supplier Management).
- إدارة المخاطر (Risk Management).
- ممارسات إدارة المعرفة (Knowledge Management).
- إدارة القياس والتقارير (Measurement and Reporting).
- ممارسات التحسين المستمر (Continual Improvement).

الوحدة الرابعة: ممارسات ITIL 4 الأساسية (Service Management Practices).

- ممارسات إدارة التوفر (Availability Management).
- ممارسات إدارة القدرة والأداء (Capacity and Performance Management).
- ممارسات إدارة التغيير (Change Enablement).
- ممارسات إدارة الحوادث (Incident Management).
- ممارسات إدارة المشكلات (Problem Management).
- ممارسات إدارة طلبات الخدمة (Service Request Management).
- ممارسات مكتب الخدمة (Service Desk).
- ممارسات إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management).

الوحدة الخامسة: ممارسات ITIL 4 الأساسية (Technical Management Practices) والتحول.

- ممارسات إدارة البنية التحتية والمنصات (Infrastructure and Platform Management).
- ممارسات إدارة البرمجيات (Software Development and Management).
- نشر وإدارة البيئات (Deployment Management).
- التحول الرقمي ودور ITIL 4.
- أهمية الأتمتة والذكاء الاصطناعي في ITSM.
- دراسات حالة متقدمة في تطبيق ITIL 4.
- تطوير خطة عمل لتبني ITIL 4 في المؤسسة.

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 لإطار ITIL 4 أن يساعد المؤسسات على التكيف مع سرعة التغيرات التكنولوجية وتقديم قيمة مستمرة في بيئة تتسم بالاضطراب والابتكار المتسارع؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بتركيزها العميق على الجوانب العملية والتطبيقية لإطار ITIL 4، مما يميزها عن الدورات التي تكتفي بالجانب النظري. نحن لا نقدم مجرد شرح للمفاهيم، بل نركز على تمكين المشاركين من تطبيق مبادئ ITIL 4 وسلسلة قيمة الخدمة وممارساتها في سيناريوهات واقعية. ترتكز الدورة على دراسات حالة عملية وتمارين تفاعلية تحاكي تحديات إدارة الخدمات اليومية، مما يضمن فهماً عميقاً وقابلاً للتطبيق الفوري. كما نركز على كيفية دمج ITIL 4 مع المنهجيات الحديثة مثل Agile وDevOps، مما يجهز المشاركين لمواجهة تحديات التحول الرقمي. إن هذا المزيج الفريد من المعرفة النظرية المتينة والتدريب العملي المكثف، بالإضافة إلى التركيز على القيمة الفعلية للخدمات، يضمن للمشاركين اكتساب المهارات اللازمة لقيادة تحسينات مستمرة في إدارة خدمات تقنية المعلومات بمؤسساتهم.