



دورة:
أنظمة الجودة في إدارة تكنولوجيا المعلومات

2024 - 22 يوليوز
فنيسيما

أنظمة الجودة في إدارة تكنولوجيا المعلومات

رمز الدورة: FC12397 تاريخ الإنعقاد: 22 - 26 يوليو 2024 دولة الإنعقاد: فينيسيا - رسوم الإشتراك: Euro 5250

مقدمة:

صمم هذا البرنامج التدريسي ليقدم عدداً من جوانب الجودة في مشاريع البرمجيات، بما في ذلك مواصفات متطلبات البرنامج، ونماذج دورة حياة البرنامج، وجدولة مشاريع البرنامج، وإدارة المخاطر المتعلقة به، كما يشمل العديد المواضيع الأخرى المتعلقة بمنظمة إدارة الجودة في إدارة تكنولوجيا المعلومات.

أهداف البرنامج:

سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريسي قادرين على:

- تعزيز العمل الجماعي
- فهم عمليات اختبار البرامج وإدارة تكوين البرامج
- فهم مبادئ إدارة جودة البرمجيات
- معرفة المقاييس، وتقدير التكلفة في مشاريع البرمجيات
- الخطيط والتنظيم وتخصيص الموارد والتوجيه والتحكم وإدارة المخاطر
- إدارة تكوين البرامج، دور المعايير، أدوات الإدارة

الجمهور المستهدف:

- أي شخص يعمل داخل منظمة مزودة للخدمات داخلياً أو خارجياً قد يحتاج إلى وجود إثبات معرفة متينة وفهم حول معايير ISO "20000"
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته وبرى الحاجة إلى هذه الدورة.

المحاور العامة للبرنامج:

اليوم الأول:

- مقدمة حول نظم الجودة في إدارة تكنولوجيا المعلومات:

- نظم إدارة الجودة الدولية
- أطر خاصة لنظام إدارة جودة تكنولوجيا المعلومات
- المعلومات تكنولوجيا وجودة ISO 20000
- الإطار البريطاني لإدارة جودة تكنولوجيا المعلومات ITIL
- إدارة المشاريع وإدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات.
- إدارة جودة مشاريع تكنولوجيا المعلومات والمعايير الدولية لإدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات

- إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات كممارسة:

- مفهوم أفضل الممارسات في إدارة تكنولوجيا المعلومات
- مفهوم إدارة الخدمة
- مفهوم العملاء الداخليين والخارجيين
- مفهوم الخدمات الداخلية والخارجية
- مفهوم أصحاب المصلحة في إدارة الخدمة
- نموذج العملية وخصائص العمليات

اليوم الثاني:

- استراتيجية تكنولوجيا المعلومات:

- الفائدة والضمان
- خلق القيمة
- الموارد والقدرات
- مقدمي الخدمة
- العمليات ضمن استراتيجية الخدمة:
 - إدارة محفظة الخدمات
 - إدارة الطلب
 - إدارة علاقات العمل
 - الإدارة المالية لخدمات تكنولوجيا المعلومات

- تصميم تكنولوجيا المعلومات:

- الخدمة تصميم داخل PS4
- الجوانب الخمسة الرئيسية لتصميم الخدمة
- حزمة تصميم الخدمة
- استراتيجيات تقديم الخدمات
- العمليات داخل تصميم الخدمة:
 - تنسيق التصميم
 - إدارة فهرس الخدمة
 - إدارة مستوى الخدمة
 - إدارة الموردين
 - إدارة أمن المعلومات
 - إدارة التوفير
 - إدارة القدرات
 - إدارة استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات

اليوم الثالث:

- إدارة تكنولوجيا المعلومات الانتقالية:

- تخطيط ودعم الانتقال
- إدارة أصول الخدمة والتكتوب SACM
- تغيير الإدارة
- الإصدار وإدارة النشر
- الاختبار والتحقق من صحة الخدمة للحصول على معلومات فقط
- التقييم للمعلومات فقط
- إدارة المعرفة

ال يوم الرابع:

- إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات:

- إدارة الأحداث
- إدارة الحوادث
- إشاع الطلب
- إدارة المشاكل
- إدارة الوصول
- وظائف تشغيل الخدمة
- مكتب الخدمات
- الإدارة الفنية
- الإدارة التطبيقية
- إدارة العمليات

اليوم الخامس:

- التحسين المستمر لـ تكنولوجيا المعلومات:

- الحكومة
- تطبيق التحسين المستمر للخدمة CSI بما يتناسب مع دورة العمليات Deming
- نموذج CSI
- نموذج التحسين المكون من سبع خطوات
- أدوار خدمة التقارير
- مدير CSI