Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

أنظمة الجودة في إدارة تكنولوجيا المعلومات

18 - 22 أغسطس 2025

لندن (المملكة المتحدة)

Landmark Office Space-Portman

أنظمة الجودة في إدارة تكنولوجيا المعلومات

رمز الدورة: FC12397 تاريخ الإنعقاد: 18 - 22 أغسطس 2025 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - Portman-Space Office Landmark
رسوم الإشتراك: 5500 Euro

مقدمة:

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

أهداف البرنامج:

سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريبي قادرين على:

- تعزيزالعمل الجماعي
- فهم عمليات اختبار البرامج وإدارة تكوين البرامج
- فهم مبادئ إدارة جودة البرمجيات
- معرفة المقاييس، و تقدير التكلفة في مشاريع البرمجيات
- التخطيط 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 وإثبات معرفة متينة وفهم حول معايير "ISO 20000"
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة الى هذه الدورة.

المحاور العامة:

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 إستراتيجية 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 التوفر
  - إدارة القدرات
  - إدارة استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات

اليوم الثالث:

- إدارة تكنولوجيا المعلومات الانتقالية:

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

اليوم الرابع:

- إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات:

- إدارة الأحدث
- إدارة الحوادث
- إشباع الطلب
- إدارة المشاكل
- إدارة الوصول
- وظائف تشغيل الخدمة
- مكتب الخدمات
- الإدارة الفنية
- الإدارة التطبيقية
- إدارة العمليات

اليوم الخامس:

- التحسين المستمر لتكنولوجيا المعلومات:

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