



**Scandinavian  
Academy**  
Training Center

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 0096652365295

info@scandinavianacademy.co : Email | <https://scandinavianacademy.co> : Web site

المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5 | P.O.BOX : 13224



## دورة: تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في إدارة تقنية المعلومات

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
QPM-650	الرياض	قاعة فندقية	2027-04-04	2027-04-08	SR 8950	العربية - 25

### أهداف الدورة التدريبية

تهدف الدورة إلى إكساب المشاركين المهارات والمعرفة النظرية والتطبيقية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في إدارة تقنية المعلومات وطرق تطويرها وتوثيق أنظمتها وفقاً للمواصفة القياسية وذلك من خلال التعرف على:

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة لتقنية المعلومات وأنظمتها.
- فوائد أنظمة الجودة المعتمدة على مواصفات الأيزو
- مفهوم وتطبيقات التحسينات المستمر .
- مثلث إدارة الجودة .
- مفهوم وتوثيق أنظمة الجودة وفوائده .
- طرق تطوير وتوثيق أنظمة الجودة .
- تطبيقات نظام إدارة الجودة الذي يتمشى مع نظام الأيزو

### محتويات الدورة التدريبية

#### مفهوم إدارة الجودة

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة لتقنية المعلومات وأنظمتها.
- فوائد أنظمة الجودة المعتمدة على مواصفات الأيزو
- مفهوم وتطبيقات التحسينات المستمر .
- مثلث إدارة الجودة .



- مفهوم وتوثيق أنظمة الجودة وفوائده .
- طرق تطوير وتوثيق أنظمة الجودة .
- تطبيقات نظام إدارة الجودة الذي يتمشى مع نظام ISO 20000

### التعريف بإدارة تقنية المعلومات ITIL

- ما هي الـ ITIL ؟ وكيف يمكن إعادة هيكلتها ؟
- مفهوم الـ Jigsaw Puzzle
- إدارة وتوصيل الخدمات Service Management
- العملاء والمستخدمين Customers & Users
- معيار وقاعدة الممارسة للـ IT Service Management
- نظرة عملية على الـ Service Management

### دعم خدمات ITIL

- مستوى إدارة الخدمات Service Level management
- الإدارة المالية Financial Management for IT Service
- إدارة التغيير Change Management
- إدارة الحوادث Incident Management
- إدارة المشكلات Problem Management
- إدارة طلب المساعدة Service Desk
- إدارة البنية التحتية ICT Infrastructure Management
- إدارة التطبيقات Application Management
- إدارة الأمن Security Management
- مشاريع إدارة الخدمة Project Management



## توصيل خدمات ITIL

- مستوي إدارة الخدمات
- المزايا التي تعود على المنظمة Service Management Benefits
- نماذج – تعاريف العملية A Process Led Approach
- التزام الإدارة Management commitment
- السمات الثقافية Cultural Aspects

## المخاطر & الأمن

- تحليل أخطار الأمن
- السياسات الأمنية
- الاستراتيجيات الأمنية

## إدارة المخاطر الأمنية للمعلومات

- مفهوم الخطر Risk
- مفهوم عملية إدارة المخاطر ؟
- أنواع المخاطر ونقاط الضعف التي تواجه المنظمة
- متطلبات إدارة المخاطر الأمنية للمعلومات
- تقييم المخاطر وإدارتها



مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب يعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب .

### أوقات البرامج التدريبية :

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً

### البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.
- جميع الاسعار لا تتضمن 15 % ضريبة القيمة المضافة



# Scandinavian Academy

## Training Center



00966112695229



info@scandinavianacademy.co



المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5  
Riyadh - Al Khaleej District - Sheikh Abdul Aziz Bin Abdul Rahman Bin Bishr Street - 13223 - Office No. 5

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 0096652365295

info@scandinavianacademy.co : Email | <https://scandinavianacademy.co> : Web site

المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5 | P.O.BOX : 13224