



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## ITIL Foundation Course-IT Service Management

### فكرة الدورة

تتطلب إدارة خدمات تقنية المعلومات اليوم منهجية واضحة تساعد المؤسسات على تصميم الخدمات وتشغيلها وتحسينها بصورة متكاملة. ومع تزايد الاعتماد على الخدمات الرقمية، أصبحت مفاهيم ITIL 4 من أهم المداخل المهنية لفهم كيفية خلق القيمة، إدارة الطلب، تحسين التجربة، وضبط العلاقة بين مزودي الخدمة والمستخدمين.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تقديم أساس عملي لإدارة خدمات تقنية المعلومات وفق مفاهيم ITIL Foundation. يتناول البرنامج المفاهيم الرئيسية للخدمة والقيمة، نظام قيمة الخدمة (Service Value System)، سلسلة قيمة الخدمة (Service Value Chain)، الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمات، المبادئ الإرشادية، والممارسات الأساسية التي تدعم التشغيل والتحسين المستمر.

يوفر البرنامج قيمة مهنية مباشرة من خلال بناء لغة مشتركة بين فرق التقنية والأعمال، وربط عمليات الخدمة بمخرجات قابلة للقياس والتحسين.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- فهم مفاهيم ITIL الأساسية لإدارة الخدمات.
- تمييز مكونات نظام قيمة الخدمة.
- تطبيق المبادئ الإرشادية في العمل.
- ربط ممارسات الخدمة بالقيمة المؤسسية.
- تحليل أدوار الحوكمة والتحسين المستمر.
- الاستعداد المعرفي لاختبار ITIL Foundation.

## منهجية الدورة

- شرح تفاعلي لمفاهيم ITIL وإدارة الخدمات.
- تمارين تطبيقية على حالات خدمة واقعية.
- مناقشات موجهة حول التحديات التشغيلية.
- أسئلة مراجعة لتعزيز الاستعداد للشهادة.
- ربط المفاهيم بسيناريوهات تقنية وأعمال.

## أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز نضج إدارة خدمات تقنية المعلومات من خلال:

- تحسين اتساق تقديم الخدمات التقنية.
- رفع جودة تجربة المستخدمين من الخدمات.
- توحيد لغة العمل بين التقنية والأعمال.
- دعم التحسين المستمر لخدمات المؤسسة.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- استخدام مصطلحات ITIL بثقة مهنية.
- فهم دورة خلق القيمة للخدمات.
- تقييم ممارسات الخدمة داخل العمل.
- التحضير المنهجي لشهادة ITIL Foundation.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج المشاركين الراغبين في بناء أساس مهني في إدارة خدمات تقنية المعلومات. كما يفيد العاملين في فرق التقنية والدعم والخدمات الرقمية الذين يحتاجون إلى فهم مشترك لمفاهيم ITIL.

- موظفو تقنية المعلومات والدعم الفني.
- مسؤولو مكاتب الخدمة وإدارة الحوادث.
- مديرو الخدمات التقنية والعمليات.
- محللو الأعمال والأنظمة الرقمية.
- الراغبون في التحضير لشهادة ITIL Foundation.

### اليوم الأول: مدخل إلى إدارة خدمات تقنية المعلومات

- مفهوم إدارة الخدمات ودورها في المؤسسات.
- تعريف الخدمة والقيمة والنتائج والمخرجات.
- العلاقة بين مزود الخدمة والمستفيد.
- مفاهيم الطلب والعرض والتجربة الخدمية.
- أهمية ITIL في بيئات الخدمات الرقمية.

### اليوم الثاني: مفاهيم ITIL Foundation الأساسية

- هيكل ITIL 4 ونطاقه المهني.
- القيمة المشتركة بين الأطراف المعنية.
- المنتجات والخدمات وعروض الخدمة.
- العلاقات الخدمية وإدارة التوقعات.
- تطبيق المفاهيم الأساسية في حالات عملية.

### اليوم الثالث: نظام قيمة الخدمة Service Value System

- مكونات نظام قيمة الخدمة في ITIL.
- المدخلات والمخرجات داخل النظام.
- دور الفرص والطلب في خلق القيمة.
- العلاقة بين الحوكمة والممارسات والتحسين.
- قراءة النظام كإطار إداري متكامل.

### اليوم الرابع: سلسلة قيمة الخدمة Service Value Chain

- مفهوم سلسلة قيمة الخدمة وأنشطتها.
- نشاط التخطيط ودوره في التوجيه.
- نشاط التحسين ودوره في التطوير.

- نشاط التفاعل مع العملاء والمستفيدين.
- تدفق القيمة عبر أنشطة السلسلة.

#### **اليوم الخامس: الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمات**

- البعد التنظيمي والأفراد والمهارات.
- بعد المعلومات والتكنولوجيا الداعمة.
- بعد الشركاء والموردين الخارجيين.
- بعد تدفقات القيمة والعمليات.
- تحقيق التوازن بين الأبعاد الأربعة.

#### **اليوم السادس: المبادئ الإرشادية في ITIL**

- التركيز على القيمة في القرارات.
- البدء من الوضع الحالي.
- التقدم التكراري باستخدام التغذية الراجعة.
- التعاون وتعزيز الرؤية المشتركة.
- التفكير والعمل بصورة شمولية.

#### **اليوم السابع: تطبيق المبادئ الإرشادية عملياً**

- إبقاء الحلول بسيطة وعملية.
- تحسين الموارد والعمليات بالتدرج.
- استخدام المبادئ في بيئات التغيير.
- موازنة السرعة والجودة في الخدمات.
- تمرين تطبيقي على اختيار المبادئ المناسبة.

#### **اليوم الثامن: الحوكمة والتحسين المستمر**

- مفهوم الحوكمة ضمن 4 ITIL.
- دور التوجيه والرقابة والتقييم.
- نموذج التحسين المستمر ومراحله.

- تحديد فرص التحسين داخل الخدمات.
- قياس نتائج التحسين ومتابعة التنفيذ.

#### اليوم التاسع: ممارسات الإدارة العامة

- إدارة الاستراتيجية للخدمات التقنية.
- إدارة المحافظ والخدمات والطلب.
- إدارة المخاطر والامتثال المؤسسي.
- إدارة الموردين والعلاقات التعاقدية.
- إدارة المعرفة والتحسين التنظيمي.

#### اليوم العاشر: ممارسات إدارة الخدمة

- إدارة مستوى الخدمة والاتفاقيات.
- إدارة توافر الخدمة واستمراريتها.
- إدارة أمن المعلومات ضمن الخدمة.
- إدارة السعة والأداء والموارد.
- إدارة كتالوج الخدمات وطلبات الخدمة.

#### اليوم الحادي عشر: ممارسات التشغيل والدعم

- إدارة الحوادث واستعادة الخدمة.
- إدارة المشكلات وتحليل الأسباب الجذرية.
- مكتب الخدمة كنقطة اتصال رئيسية.
- إدارة الطلبات والتواصل مع المستخدمين.
- مؤشرات أداء التشغيل والدعم.

#### اليوم الثاني عشر: ممارسات التغيير والإطلاق

- تمكين التغيير وإدارة المخاطر.
- إدارة الإصدارات والنشر في الخدمات.
- إدارة الأصول والتكوينات التقنية.

- ربط التغيير بالتخطيط والتحسين.
- حالات تطبيقية على التغيير الخدمي.

#### اليوم الثالث عشر: مواءمة ITIL مع الأعمال

- ربط الخدمات بالأهداف المؤسسية.
- إدارة توقعات أصحاب المصلحة.
- تحسين تجربة العملاء والمستخدمين.
- تحليل القيمة في الخدمات التقنية.
- دور ITIL في التحول الرقمي.

#### اليوم الرابع عشر: مراجعة مفاهيم الشهادة

- مراجعة المفاهيم والمصطلحات الأساسية.
- مراجعة نظام القيمة وسلسلة القيمة.
- مراجعة المبادئ الإرشادية والأبعاد.
- مراجعة الممارسات الأكثر شيوعاً.
- أسئلة تدريبية ومناقشة الإجابات.

#### اليوم الخامس عشر: تطبيقات ختامية ومحاكاة

- محاكاة حالة خدمة تقنية متكاملة.
- تحليل تدفق قيمة لخدمة مختارة.
- تحديد فرص التحسين ومؤشرات المتابعة.
- مراجعة نقاط الضعف المعرفية.
- إرشادات ختامية للاستعداد للاختبار.

يمتد البرنامج لمدة 15 يوماً تدريبياً، بواقع 4 ساعات يومياً. يجمع كل يوم بين شرح المفاهيم، المناقشة، التمارين التطبيقية، وأسئلة المراجعة. يتم توزيع الموضوعات تدريجياً من المفاهيم الأساسية إلى الممارسات والتطبيقات، مع تخصيص الأيام الأخيرة للمراجعة والمحاكاة والاستعداد المعرفي للشهادة.

## course \_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل أثناء الجلسات، تمارين التطبيق، أسئلة المراجعة، والمشاركة في مناقشة الحالات العملية. وفي نهاية البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

## course \_key \_competencies

- إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- مفاهيم ITIL Foundation.
- نظام قيمة الخدمة.
- سلسلة قيمة الخدمة.
- التحسين المستمر للخدمات.
- الاستعداد لشهادة ITIL.

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+  
info@ainfct.com  
ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

### مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا

شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

[training@ainfct.com](mailto:training@ainfct.com)

[ainfct.com](http://ainfct.com)