



دورة تدريبية

**مكتبة البنية التحتية لتقنية**

**المعلومات ITIL® 4 Foundation**

الدورة تشمل الاختبار

# لماذا بكه؟

بكه هي شركة رائدة في المجالات الإدارية، تمتلك شركتين فرعيتين وهما شركة للاستشارات الإدارية، وشركة للتعليم. مع فريقنا المكون من مجموعة من المهنيين المعتمدين والمستشارين ذوي الخبرة العالية، نُساعدك على الاستفادة من الفرص بناءً على استراتيجيات الأعمال المبنية على أفضل الممارسات العالمية.

نُركز في بكه للتعليم على بناء وتعزيز الكفاءات من خلال طرح أفضل وأحدث الدورات التدريبية المعتمدة عالمياً في مختلف المجالات، ومنها: إدارة المشاريع، وإدارة الموارد البشرية، وتحليل الأعمال، وتقنية المعلومات، وإدارة الجودة، وإدارة سلاسل الإمداد واللوجستيات. ونُساعدك للحصول على شهادات مهنية احترافية التي بدورها تُساعدك في الارتقاء الوظيفي.

نحرص على استخدام ومواكبة أحدث طرق التعليم والتدريب العالمية، حيث تتميز دوراتنا التدريبية بالمرونة والتكيف مع الأحداث العالمية المختلفة بما يضمن استمرار عملية التعليم وبناء قدرات الأفراد بكفاءة عالية.

## بكه في أرقام



## أهداف الدورة



### تنمية المعارف والمهارات

- تعرف 4 ITIL® على أنها الشهادة الابتدائية لإطار 4 ITIL® الثوري. ستتعلم في هذه الدورة المفاهيم الأساسية في اللين (Lean) والأجايل (Agile) والديف أوبس (DevOps) وسبب أهميتها لتقديم قيمة أفضل للأعمال في 4 ITIL®. سوف تتعلم أيضاً عن المبادئ الإرشادية في 4 ITIL® والأبعاد الأربعة في إدارة الخدمة وغيرها.

### تحسين أداء العمل

- من خلال فهم أساسيات 4 ITIL®, يمكنك تقديم مساهمة قيمة لخدمات تكنولوجيا المعلومات في منطقتك. تساعد 4 ITIL® على وصل ومواءمة التحديات المختلفة ذات الصلة ليس فقط لمتخصصي (ITSM)، ولكن أيضاً لمجموعة واسعة من المحترفين الذين يعملون في مجال العالم الرقمي. تفتح 4 ITIL® الأبواب لك ولمنطقتك وتساعدك لاتخاذ خطوات متينة عبر منحك المهارات والخبرات التي تحتاجها لحل الاشكاليات التقنية العاجلة وتسليم المشاريع بسهولة.

### إتاحة الفرص

- توفّر 4 ITIL® منهجية شمولية لتسهيل التأسيس المشترك للقيمة مع العملاء والمعنيين في صورة منتجات أو خدمات. هي الخطوة الأولى نحو الحصول على المعرفة الشمولية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات والتي تكون جزءاً من المتطلبات الأساسية للمناصب العليا في الشركات. يمكنك تحسين فرصك الوظيفية في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات عبر الحصول على هذه الشهادة.

### استثمار نحو المستقبل

- توفر 4 ITIL® الدعم لاستثمارات المنظمات والأفراد في 4 ITIL® حيث أنها تعتبر توسعة للإطار الحالي. يعد هذا الاستثمار استثماراً محمياً لأن 4 ITIL® توفر طريقة نقل عملية ومرنة تساعد المنظمات والمرنة التي تساعد المنظمات على اعتماد طرق جديدة للعمل في ضم العصر الرقمي الحالي.

## منهجية الدورة



### تدريب عبر الإنترنت (أونلاين)

4 أيام- تدريب أونلاين



محاكاة للاختبار



أنشطة المجموعات - التقسيم لمجموعات منفصلة Break-out Room للنقاش بعد كل جلسة.



الحصول على مراجع إضافية- قاموس المصطلحات، توصيات للقراءة وغيرها



المادة العلمية باللغة الإنجليزية



## الفئة المستهدفة



- الراغبون في الحصول على المبادئ الأساسية لإطار ITIL®.
- الراغبون في فهم كيفية استخدام ITIL® لتحسين إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- المحترفون في مجال نظم المعلومات أو العاملون في منظمة تتبنى إطار عمل ITIL®.
- أي شخص يرغب في فهم إدارة خدمات تقنية المعلومات.



## محتويات البرنامج



### المفاهيم الأساسية لإدارة الخدمات



- تقديم الخدمة
- إدارة علاقات الخدمة
- تزويد الخدمة
- استهلاك الخدمة

### مقدمة لمكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ITIL®



- ما هي مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- هيكل ومكونات ITIL النسخة الرابعة

### نماذج الأبعاد الأربعة



- نظرة عامة على الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمة
- المنظمات والأفراد
- المعلومات والتكنولوجيا
- الشركاء والموردون
- تدفقات القيمة والعمليات

### نظام قيمة الخدمة



- نظرة عامة لنظام قيمة الخدمة
- المبادئ الأساسية ل ITIL
- التركيز على القيمة
- إبدأ من مكانك
- تقدم متكرر مع التغذية الراجعة
- التعاون وتعزيز الرؤية
- فكر واعمل بشكل شمولي
- حافظ على الأمور مبسطة وعملية
- حسن وشغل أوتوماتيكياً
- نشاطات سلسلة قيمة الخدمة
- نموذج التحسين المستمر

### ممارسات إدارة ITIL



- ممارسات إدارية عامة
- ممارسات إدارة الخدمة
- ممارسات الإدارة التقنية



+966 920003928  
+966 112101141  
/BAKKAHINC  
contactus@bakkah.net.sa  
www.bakkah.com

