



دورة تدريبية

خبر 4 ITIL استراتيجي: توجيه وتخطيط وتحسين

PeopleCert
All talents, certified.

AXELOS
GLOBAL BEST PRACTICE

الشهادة معتمدة من

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

يهدف مؤهل خبير 4 ITIL استراتيجي: توجيه وتخطيط وتحسين (DPI) إلى تزويد المتدرب بالمهارات العملية اللازمة لإنشاء منظمة تكنولوجيا المعلومات «التعليم والتحسين» بتوجيه استراتيجي قوي وفعال، بالإضافة إلى تزويد الممارسين بطريقة عملية واستراتيجية للتخطيط وتقديم التحسين المستمر بشكل مرّن.

تساعدك هذه الدورة على:

- فهم تأثير طرق العمل المرنة والرشيقة، وكيف يمكن الاستفادة منها لصالح المنظمة، مما يوفر للممارسين طريقة عملية واستراتيجية للتخطيط وتقديم التحسين المستمر بالمرونة اللازمة.



منهجية الدورة

تدريب عبر الإنترنت (أونلاين)

5 أيام - تدريب أونلاين



محاكاة للاختبار



أنشطة جماعية بعد كل درس



اختبار الممارسة



إمكانية الوصول إلى مراجع إضافية - قواميس / كتب موصى بقراءتها



لغة المادة التدريبية هي الإنجليزية



الفئة المستهدفة



المدراء ممن يعملون في تشكيل التوجيه والاستراتيجية أو تطوير فريق يتحسن باستمرار.



مديرو تكنولوجيا المعلومات والرقميون من جميع المستويات العاملون في تشكيل التوجيه والاستراتيجية أو تطوير فريق أو خدمة تتحسن باستمرار.



الأفراد المسؤولون عن التخطيط أو تحسين المنتجات أو إدارة التغيير التنظيمي.



مخترفو تكنولوجيا المعلومات ممن يتعاملون مع الحوكمة والمخاطر والامتثال.



محتويات البرنامج



مقدمة - توجيه، تخطيط وتحسين



- التوجيه
- التخطيط
- التحسين
- القياس والإبلاغ
- توجيه وتخطيط وتحسين سلسلة قيمة الخدمة ITIL
- تحقيق القيمة في ITIL 4

ملخص دورة ITIL 4 المستوى التأسيسي



- المكونات الرئيسية لدورة ITIL V4 المستوى التأسيسي
- المبادئ التوجيهية
- ممارسات إدارة ITIL
- SVS - نظام قيمة الخدمة
- الحوكمة في SVS
- التحسين المستمر ونموذجه

التقييم والتخطيط



- أساسيات التقييم والتخطيط
- التقييم الفعال
- أساسيات التخطيط
- تخطيط تدفق القيمة - مقدمة وتطوير
- منهجية لين وهدر
- أخطاء نموذجية في تخطيط تدفق القيمة

الإستراتيجية والتوجيه



- إدارة الاستراتيجية والمواءمة
- نطاق التحكم
- هياكل الحوكمة - اتخاذ القرار والأدوار
- إدارة المخاطر بالتوجيه والتخطيط والتحسين
- ممارسة صنع القرار في إدارة المحافظ
- البناء، والتواصل، وتأييد دراسة الجدوى
- التوجيه عبر الحوكمة والمخاطر والامتثال
- ضوابط وإرشادات فعالة
- تحديد وضمان الامتثال

التحسين المستمر

- خلق ثقافة التحسين المستمر
- التحسين المستمر في المنظمات
- نموذج التحسين المستمر
- رؤى وتقييم من أجل التحسينات
- القياس وإعداد التقارير والتحسين بشكل مستمر

تطوير نظام قيمة الخدمة

- تبني المبادئ التوجيهية
- مركز التميز لإدارة الخدمة
- الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمة في نظام قيمة الخدمة SVS
- الأدوار والوظائف في نظام قيمة الخدمة SVS
- الشركاء والموردون في نظام قيمة الخدمة SVS
- تدفقات القيمة والعمليات في نظام قيمة الخدمة SVS
- نظرية القيود
- تقنية كانبان لإدارة العمل
- تكنولوجيا المعلومات في نظام قيمة الخدمة SVS

الخاتمة

- الخاتمة
- ملاحظة ختامية: قصة ITIL

القياس واعداد التقارير

- أساسيات القياس واعداد التقارير
- المفاهيم الأساسية للقياس وإعداد التقارير
- أربعة أسباب رئيسية للقياس
- أنواع القياسات
- نموذج التخطيط والتقييم
- السجل المتكامل لقياس الإنجاز
- عوامل النجاح ومؤشرات الأداء الرئيسية
- القياس والأبعاد الأربعة
- قياس المنتجات والخدمات

إدارة الاتصال والتغيير التنظيمي

- التواصل الفعال
- مبادئ الاتصال
- التواصل هو مفتاح التوجيه والتخطيط والتحسين
- طرق الاتصال ووسائل الإعلام
- تحديد والتواصل مع أصحاب المصلحة
- أساسيات إدارة التغيير التنظيمي
- OCM - التوجيه والتخطيط والتحسين
- OCM في جميع أنحاء سلسلة قيمة الخدمة
- مقاومة التغيير

جمعها معًا

- القيادة الحديثة - القيادة الخادمة
- استخدام المبادئ التوجيهية للتوجيه والتخطيط والتحسين



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

