جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-IT-101

تقنية المعلومات والبرمجيات

إدارة خدمات تقنية المعلومات

IT Service Management

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	العربية أو الإنجليزية	حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة	70 / 35	متوسط (إداري)

نظرة عامة

تساعد دورة إدارة خدمات تقنية المعلومات المشاركين على الانتقال من أداء العمل إلى إدارته، بأدوات تخطيط وأساليب ضبط وتقارير تثق بها الإدارة. مهارات البنية التحتية وإدارة الخدمات وتطوير البرمجيات لفرق تقنية المعلومات. اختر 5 أو 10 أيام، حضوريًا أو أونلاين، بالعربية أو الإنجليزية، ويمكن للمؤسسات تنفيذها داخليًا وتكييف الأمثلة مع طبيعة عملها.

ما ستتمكن من القيام به

- إعداد وتشغيل إدارة خدمات تقنية المعلومات كعملية مُدارة بأدوار واضحة.
- تخطيط الموارد والموازنات والجداول بواقعية.
- تحديد مؤشرات الأداء وبناء لوحات متابعة بسيطة للإدارة.
- ضبط المخاطر والجودة والامتثال في هذا المجال.
- قيادة مشاريع التحسين وقياس عائدها.

الفئة المستهدفة

مديرو تقنية المعلومات ومسؤولو الأنظمة والمطورون وقادة مكاتب الدعم. تناسب المشرفين ورؤساء الأقسام والمتخصصين الذين يديرون هذا المجال أو سيتولون إدارته.

المحاور الرئيسية

- المعمارية والبنية التحتية
- عمليات إدارة الخدمات
- الأمن ضمن التصميم
- ممارسات الحوسبة السحابية وDevOps
- حوكمة تقنية المعلومات وموازناتها
- مختبرات تطبيقية

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 إدارة خدمات تقنية المعلومات: الإطار الإداري
- الأمن ضمن التصميم
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- ممارسات الحوسبة السحابية وDevOps
- حوكمة تقنية المعلومات وموازناتها

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- مختبرات تطبيقية
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- المعمارية والبنية التحتية
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- عمليات إدارة الخدمات
- القياس وإعداد التقارير

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 إدارة خدمات تقنية المعلومات: الإطار الإداري
- الأمن ضمن التصميم
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- ممارسات الحوسبة السحابية وDevOps
- حوكمة تقنية المعلومات وموازناتها

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- مختبرات تطبيقية
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- المعمارية والبنية التحتية
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- عمليات إدارة الخدمات
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
1 – 12 فبراير 2027	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
7 – 11 يونيو 2027	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
18 – 22 أكتوبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
12 – 16 ديسمبر 2027	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
21 – 25 فبراير 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
9 – 13 يوليو 2028	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
7 – 18 أغسطس 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
3 – 14 سبتمبر 2028	10 أيام حضوري	مسقط	العربية	8,950
8 – 12 يناير 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
12 – 23 مارس 2029	10 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	8,950
12 – 16 أغسطس 2029	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	4,750
8 – 12 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
14 – 25 يناير 2030	10 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	8,950
11 – 15 فبراير 2030	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
6 – 17 مايو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
15 – 19 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/