



Golden Star Consulting

النجم الذهبي للإستشارات

عاجل... لطفاً

الرقم : ب م / 19/09667

التاريخ : 2019/09/20

عطوفة السيد المدير العام الاكرم  
السيد مدير دائرة الحاسوب المحترم

تحية وبعد ،

يسر النجم الذهبي للإستشارات (GSC) في عمان / الاردن ، دعوتكم للمشاركة في البرنامج التأهيلي المتخصص بعنوان:

## Information Technology Infrastructure Library ITIL V4 Foundation ( newest version)

والذي سيعقد في مدينة عمان - الاردن خلال الفترة من 21-23/10/2019 ولمدة (3) أيام متواصلة ،  
وضمن الوصف التالي:

**زمن المحاضرات:** من الساعة ( 11:00 ) صباحاً - ( 05:00 ) مساءً .

**محاضروا البرنامج :** محاضر متخصص ومعتمد ، ويتمتع المحاضر بخبرات عملية واسعة في هذا المجال في الاردن والعديد من الدول العربية .

### Course Overview

*The 3-day ITIL Foundation Course is introducing the Service Management Lifecycle which looks at how the implementation of IT Service Management provides the IT organization with a business and customer focus, rather than being driven by technology decisions.*

*The Foundation Course will also show how IT Service Management ensures that the organization is Effective & Efficient*

*Effectiveness: Doing the Right IT (Outcomes measured by your customers)*

*Efficiency: Doing the IT Right (Activities measured by yourself)*



## Course Objectives

- Understand the importance of IT Service Management for an organization
- Learn the ITIL Framework including the processes within service lifecycle
- Recognized the need to exploit changes in technology and deliver business results through technology rather than with technology.
- Understand the benefits of Continual Service Improvement to the organization
- Identify the opportunities to develop the ITIL Service Management processes within your organization.
- This course also prepares participants for an optional examination leading to the **Foundation Certificate** in the IT Service Management (based on ITIL). It is also the prerequisite for the ITIL Practitioner and Service Manager levels

## Target Audience

- Individuals who require understanding of the ITIL framework and how it may be used to enhance the quality of IT service management within an organization
- IT professionals that are working within an organization that has adopted ITIL framework
- This may include but is not limited to:
  - IT professionals,
  - Process Owners, Process Managers
  - IT Managers, Supervisor
  - Project Managers
  - IT Sales
  - business managers
  - IT Consultant

## Course Agenda

DAY 1:

1 - ITIL 4 OVERVIEW

2 - KEY CONCEPTS OF ITIL

3 - THE FOUR DIMENSIONS OF SERVICE MANAGEMENT



DAY 2:

4 - THE ITIL SERVICE VALUE SYSTEM (SVS)

5 - THE ITIL GUIDING PRINCIPLES

6 - GOVERNANCE

7 - THE SERVICE VALUE CHAIN

DAY 3:

8 - CONTINUAL IMPROVEMENT

9 - KEY ITIL PRACTICES

10 - OTHER ITIL PRACTICES

**Functions:**

- Service Desk
- Operation, Application, and Technical Management

**Part 4.5: Continual Service Improvement**

**PART 5: Service Management Technology and Architecture**

**Sample ITIL V3 Foundation Exam**

**Course Conclusion**

❖ **ثانياً : الخدمات المقدمة للمشاركين :-**

- ✓ الحقيبة التدريبية لكل مشارك متضمنة نسخة من المادة العلمية للبرنامج .
- ✓ قرص مدمج يحتوي أهم الموضوعات والمحاور المطروحة والتوصيات وصور الفعاليات .
- ✓ استراحات ( كوفي بريك ) عدد (2) يوماً تقدم خلالها المشروبات الساخنة والباردة .
- ✓ تناول طعام الغداء داخل الفندق ( بوفيه مفتوح ) .
- ✓ توزيع درع النجم الذهبي للإستشارات على كافة الجهات التي ترسل (4) مشاركين أو أكثر في البرنامج .



**Golden Star Consulting**

**النجم الذهبي للإستشارات**

**ثالثاً : رسوم التسجيل:** تبلغ رسوم التسجيل (380) دينار أردني لكل مشارك ، شاملة جميع الخدمات المقدمة أعلاه .

آملين مساهمتكم من خلال موضوعات هذا البرنامج ، وذلك بهدف تبادل المعرفة والخبرات والأفكار حول أفضل الممارسات لرفع مستويات الخبرات المهنية العالية ، والكفيلة بتحسين مستويات كفاءة العاملين في هذا المجال .

شاكرين ومقدرين لكم مشاركتكم  
وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام ،،،

**CEO**

**Mahmoud M. Haddad**



**Cell: +962 79 5055105**

**Tel: +962 6 5520580**

**Fax: +962 6 5533602**

**Skype: gscjo.com**

**Email: [Ceo@gscjo.com](mailto:Ceo@gscjo.com)**

**Website: [www.gscjo.com](http://www.gscjo.com)**