

متطلبات الامتحان

Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®)

1-10-2007

تاريخ النشر

1-07-2005

تاريخ البدء

امتحان الشهادة التأسيسية في إدارة خدمة تقنية المعلومات (المستندة على ITIL®) يستهدف:

المجموعة المستهدفة

- الأشخاص العاملين في مجال إدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات والملتزمين بالعمل ضمن العمليات المطبقة أو ستطبق على نظم الأيتيل (ITIL®).
- المرشحون الذين يسعون إلى التقدم للحصول على شهادات ممارسة المهنة Practitioner أو المدير، في مجال إدارة خدمة تقنية المعلومات أو شهادة الـ ISO 20000. كما يعد الحصول على الشهادة التأسيسية في إدارة خدمة تقنية المعلومات شرطاً أساسياً للحصول على شهادات ممارسة المهنة أو المدير، في مجال إدارة خدمة تقنية المعلومات.

لا يوجد

الشروط اللازمة

لا يوجد

الإعفاء

1. أهمية خدمات تقنية المعلومات و البنية التحتية لتقنية المعلومات في المنظمة
2. النظرة المبنية وفقاً للعمليات في الشركات
3. عمليات الأيتيل المتعلقة بإدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات والعلاقات فيما بينهما
4. المفاهيم الأساسية

متطلبات الامتحان

تقسيم متطلبات الامتحان

- أن يمتلك المتدرب دراية أو معرفة بأهمية خدمات تقنية المعلومات و البنية التحتية لتقنية المعلومات في المنظمة.
- قدرة المتدرب على تعريف أهمية النظرة النظامية لإدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات:
- عملاء خدمات تقنية المعلومات
 - موردي خدمات تقنية المعلومات

1 أهمية خدمات تقنية المعلومات و البنية التحتية لتقنية المعلومات في المنظمة

- أن يمتلك المتدرب دراية أو معرفة بالنظرة المبنية وفقاً للعمليات في الشركات.
- قدرة المتدرب على:

2 النظرة المبنية وفقاً للعمليات في الشركات

- تسمية منافع وصف العمليات في المنظمة
- التمييز بين العمليات والوحدات التنظيمية
- الإشارة إلى أي عناصر ضرورية في وصف العملية

أن يكون المتدرب على معرفة بعمليات الأيتيل (ITIL®) التالية والمتعلقة بإدارة تقنية

3 عمليات الأيتيل المتعلقة بإدارة

البنية التحتية لتقنية المعلومات والعلاقات فيما بينهما

المعلومات والعلاقات فيما بينهما:

إدارة الاحداث
إدارة المشاكل
إدارة التغيير
إدارة التركيب
إدارة الإصدار
إدارة مستوى الخدمة
إدارة توفير الإمكانيات
إدارة الإمكانيات
إدارة استمرارية خدمة تقنية المعلومات (ITSCM)
الإدارة المالية لخدمات تقنية المعلومات
إدارة الأمن
مكتب الخدمات الوظيفية

قدرة المتدرب على:

- تمييز أهداف، و فاعلية، و نتائج عمليات الآيتيل (ITIL®) المختلفة
- وصف العلاقات الداخلية بين عمليات آيتيل
- أعطاء أمثلة من بيانات أو منتجات متبادلة بين عمليات آيتيل

4 المفاهيم الأساسية

أن يكون المتدرب على معرفة بالمفاهيم الأساسية المتعلقة بالعمليات المتعارف عليها من الآيتيل (ITIL®).

قدرة المتدرب على وصف المفاهيم الأساسية المتعلقة بالعمليات المتعارف عليها من الآيتيل (ITIL®).

المفاهيم الأساسية

Accounting
Activity Based Costing
Application Sizing
Asset Management
Assets
Audit
Authorization
Availability
Availability Management
Budgeting
Business Capacity Management
Business Impact Analysis
Business Process
Call
Capacity Database, CDB
Capacity Management
Capacity Planning
Category

المحاسبة
التكلفة المستندة على الأنشطة
قياس حجم التطبيق
إدارة الموجودات
الموجودات
التدقيق / المراجعة
التصريح
التواجد / الوفرة
إدارة توفير الإمكانيات
وضع ميزانية
إدارة إمكانيات الأعمال
تحليل أثر العمل
إجراءات الاعمال
اتصال / مكالمة
قاعدة بيانات الإمكانيات
إدارة الإمكانيات
التخطيط للإمكانيات
فئة

CCTA Risk Analysis and Management Method CRAMM	منهجية تحليل المخاطر وإدارتها (CRAMM)
Central Service Desk	مكتب الخدمة المركزي
Change	التغيير
Change Advisory Board, CAB	المجلس الاستشاري للتغيير (CAB)
Change Management	إدارة التغيير
Charging	فرض الرسوم
CI Level	مستوى عناصر التركيب
Classification	التصنيف
Component Failure Impact Analysis, CFIA	تحليل أثر فشل المكونات (CFIA)
Confidentiality	الخصوصية / السرية
Configuration Baseline	أساسيات التركيب
Configuration Item, CI	عنصر التركيب
Configuration Management	إدارة التركيب
Configuration Management Database, CMDB	قاعدة بيانات إدارة التركيب (CMDB)
Cost Plus	التسعير على أساس التكلفة
Customer	العميل
Definitive Hardware Store, DHS	مخزن الأجهزة المحدد (DHS)
Definitive Software Library, DSL	مكتبة البرامج المحددة (DSL)
Demand Management	إدارة الطلب
Deming Circle	دائرة دمينج
Disaster	كارثة
Downtime	مدة التوقف عن العمل
Elapsed time	الزمن المستغرق
Emergency Fix/Release	الإصلاح أو الإصدار الطارئ
Error Control	التحكم بالخطأ
Escalation	التصعيد
Evaluation	التقييم
Expert Service Desk	مكتب خدمات الخبير
Fault, Failure	خطأ / عطل
Fault Tree Analysis, FTA	التحليل الشجري للعطل (FTA)
Financial Management for IT Services	الإدارة المالية لخدمات تقنية المعلومات
First Line Support	خط المساعدة الأول
Forward Schedule of Changes, FSC	برنامج المتغيرات المستقبلية
Full Release	الإصدار الكامل
Functional Escalation	التصعيد الوظيفي
Going Rate	السعر السائد
Gradual Recovery, Cold Stand-By	تحسن تدريجي، بديل بارد
Hierarchical Escalation	التصعيد التدريجي / التصعيد التسلسلي
Identification of CI	تعريف عنصر التركيب
Immediate Recovery, Hot Stand-By	تحسن فوري، البديل الأول
Impact	التأثير / الأثر
Incident	حدث
Incident Management	إدارة الأحداث
Integrity	السلامة
Intermediate Recovery	تحسن متوسط
Service Interruption	انقطاع الخدمة
IT Infrastructure	البنية التحتية لتقنية المعلومات

IT Service	خدمة تقنية المعلومات
IT Service Continuity Management	إدارة استمرارية خدمة تقنية المعلومات (ITSCM)
IT Service Management	إدارة خدمة تقنية المعلومات (ITSM)
Known Error	الخطأ المعروف
Local (distributed) Service Desk	مكتب الخدمة المحلي (الموزع)
Maintainability	قابلية الصيانة
Management	إدارة
Market Price	سعر السوق
Mean Time Between Failures, MTBF	متوسط الوقت بين الأعطال (MTBF)
Mean Time To Repair, MTTR	متوسط الوقت للتصليح (MTTR)
Modeling	عمل نموذج
Monitoring	المراقبة
Notional Charging	فرض رسوم نظرية
Operational Process	العمليات التشغيلية
Operational Level Agreement, OLA	اتفاقية مستوى التشغيل (OLA)
Package Release	اصدار الحزمة
Performance Management	إدارة الأداء
Post Implementation Review, PIR	مراجعة ما بعد التنفيذ (PIR)
Priority	الأولوية
Proactive Problem Management	إدارة المشكلة التفاعلية
Problem	المشكلة
Problem Control	السيطرة على المشاكل
Problem Management	إدارة المشاكل
Procedure	الإجراء
Process	العملية
Process Manager	مدير العمليات
Quality Assurance	ضمان الجودة
Quality Control	رقابة الجودة
Reciprocal Arrangement	ترتيبات تبادلية
Recovery	استرجاع / إنعاش
Recovery Plan	خطة إنعاش
Release	الإصدار
Release Management	إدارة الإصدار
Release Policy	سياسة الإصدار
Release Unit	وحدة الإصدار
Reliability	الاعتماد
Request for Change, RFC	طلب تغيير (RFC)
Resilience	مرونة التكيف
Resource Capacity Management	إدارة مقررات المصادر / الموارد
Restoration of Service	استرجاع الخدمة
Review	مراجعة
Risk Assessment	تقييم المخاطر
Rollout	نشر / توزيع / عرض
Second Line Support	خط المساعدة الثاني
Security	أمن
Security Awareness	الوعي الأمني

Security Incidents	حادث أمني
Security Level	مستوى الأمن
Security Management	إدارة الأمن
Service Capacity Management	إدارة قدرة الخدمة
Service Catalog	كتالوج الخدمة
Service Desk	مكتب الخدمة
Service Improvement Program, SIP	برنامج تحسين الخدمات (SIP)
Service Level	مستوى الخدمة
Service Level Agreement, SLA	اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)
Service Level Management	إدارة مستوى الخدمة
Service Level Requirements	متطلبات مستوى الخدمة
Service Request	طلب الخدمة
Service Window	فرصة صيانة
Serviceability	قابلية الخدمة
Skilled Service Desk	مكتب الخدمات المهارية
Status	وضع/ حالة
System Outage Analysis, SOA	تحليل إنقطاع الأنظمة (SOA)
Third Line Support	خط المساعدة الثالث
Threat	تهديد
Tuning	الضبط
Underpinning Contract, UC	عقد توريد خارجي (UC)
Unskilled Service Desk	مكتب الخدمات الغير مهارية
Urgency	درجة الاستعجال
Urgent Change	تغيير عاجل
User	المستخدم
Verification	التحقيق
Virtual Service Desk	مركز خدمة افتراضي
Vulnerability	الضعف - معرض للخطر
Workaround	الحل البديل

المراجع

المراجع

المحررون: ج. فان بون، م. بيبر، أ. فان در فيين
أساسيات إدارة خدمة تقنية المعلومات، المستندة على آيتيل (ITIL®)
زالتبومل: itSMF - هولندا/فان هارن للنشر، الطبعة الأولى
ISBN 90 77212 58 2

المراجع الإضافية

OGC
Service Support
Norwich: The Stationary Office, 2000
ISBN 0 11 330015 8

OGC
Service Delivery
Norwich: The Stationary Office, 2000
ISBN 0 11 330017 4

OGC
Introduction to ITIL®
Norwich: The Stationary Office, 2005
ISBN 0 11 330973 2

R.B. Palmer
IT Service Management Foundations: ITIL® Study Guide
Corinth: Gulf Stream Press, 2005
ISBN 0 9771469 0 1

أثناء الامتحان

غير مسموح بالرجوع الى المرجع أو المذكرات أثناء الامتحان

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.