

الشهادة الاحترافية ITILv4

/https://www.peoplecert.org		حجز الاختبار	
/https://certibanks.passionitgroup.com		شراء الفاوندر	
ENG.	اللغة	معلومات الاختبار	
https://www.axelos.com/certifications/itil-service-management/itil-4-foundation			
٤٠	عدد الأسئلة		
متعدد الخيارات	نوع الأسئلة		
٦٥٪ (٢٦ سؤال من ٤٠ سؤال)	نسبة النجاح المطلوبة		
ساعة	مدة الاختبار		
اختر الإجابة الصحيحة	مباشر	اشكال الأسئلة	
الإجابة أكثر من فقره مثلا (1 and 2)	سؤال عن قائمة		
الإجابة حدد الكلمة الناقصة	كلمة مفقودة (?)		
الإجابة اختر التي ليست من ضمن ...	نفي is NOT		
		منهج الاختبار	
a) Service b) Utility c) Warranty d) Customer e) User f) Service management g) Sponsor		تعريف كلا من	١
a) Cost b) Value c) Organization d) Outcome e) Output f) Risk g) Utility h) Warranty		المفاهيم الأساسية لخلق القيمة (value) مع الخدمات	٢
a) Service offering b) Service relationship management c) Service provision d) Service consumption		وصف المفاهيم الأساسية لعلاقات الخدمة (service relationships)	٣
		وصف طبيعة المبادئ التوجيهية واستخدامها وتفاعلها (principles)	٤
a) Focus on value b) Start where you c) Progress iteratively with feedback d) Collaborate and promote visibility e) Think and work holistically f) Keep it simple and practical g) Optimize and automate		اشرح استخدام المبادئ التوجيهية (principles)	٥
a) Organizations and people b) Information and technology c) Partners and suppliers d) Value streams and processes		وصف الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمة four dimensions	٦

	وصف نظام قيمة خدمة ITIL (SVS)	٧
	وصف الطبيعة المترابطة لسلسلة قيمة الخدمة وكيف يدعم ذلك تدفقات القيمة	٨
a) Plan b) Improve c) Engage d) Design & transition e) Obtain/build f) Deliver & support	صف الغرض من كل نشاط من أنشطة سلسلة القيمة (value chain activity)	٩
a) Information security management b) Relationship management c) Supplier management d) IT asset management e) Monitoring and event management f) Release management g) Service configuration management h) Deployment management i) Continual improvement j) Change enablement k) Incident management l) Problem management m) Service request management n) Service desk o) Service level management	أذكر الغرض من (practices) ممارسات ITIL التالية	١٠
a) IT asset b) Event c) Configuration item d) Change e) Incident f) Problem g) Known error	أذكر تعريفات مصطلحات ITIL التالية	١١
a) Continual improvement including: - The continual improvement model b) Change enablement c) Incident management d) Problem management e) Service request management f) Service desk g) Service level management	اشرح ممارسات ITIL (practices) التالية بالتفصيل	١٢
https://www.peoplecert.org/exams-peoplecert-online-proctoring-windows	تفاصيل حول متطلبات النظام حول الاختبار الاونلاين موجودة في الرابط التالي المقدم من PeopleCert	

رابط التواصل ، لأي استفسارات او طلبات
مع التمنيات للجميع بالتوفيق ،،، راجح

