



Project No.
17005

Date
2025

Doc. No.
17005/IT

Serial No
5/2025

Rev.
00

Proj. dep.
IT

EOTSS Doc. CODE :

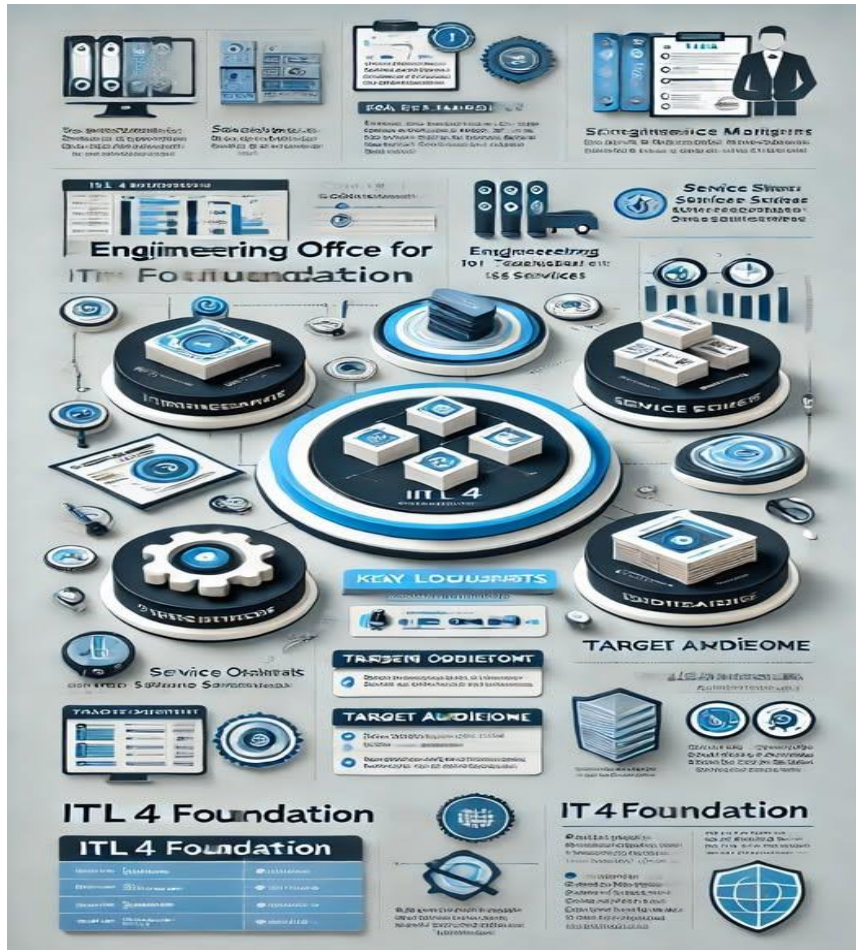
EOTSS/CIVIL/17005-IT/2025



المكتب الهندسي لخدمات التكنولوجيا والبرمجيات

Engineering office for Technology and Software Services

ITIL 4 Foundation



Code: 17005-IT

خطة دورة تدريبية ITIL 4 Foundation : مقدمة عن الدورة:

دورة ITIL 4 Foundation هي دورة تدريبية مصممة لتقديم المفاهيم الأساسية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) وفقاً لإطار عمل ITIL 4. تهدف الدورة إلى تعريف المشاركين بالممارسات الحديثة في تقديم ودعم الخدمات وتحقيق القيمة في المؤسسات.

Main Branch: United building – E Shams –Front NBE
El Siouf _Alexandria
Tel: 01102060500-01144470856



الفرع الرئيسي : عمارات المتحدة – عمارة عين شمس – امام البنك
الاهلي – السيوف- الاسكندرية
تليفون: 01102060500 - 01144470856

E-mail: adelramadan@eotss-academy.com
info@eotss-academy.com



Project No.
17005

Date
2025

Doc. No.
17005IT

Serial No
5/2025

Rev.
00

Proj. dep.
IT

EOTSS Doc. CODE :

EOTSS/CIVIL/17005-IT/2025



المعهد الهندسي لخدمات التكنولوجيا والبرمجيات

Engineering office for Technology and Software Services

تفاصيل الدورة:

الوحدة 1: مقدمة في ITIL 4

- مفهوم إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM)
- تاريخ ومفهوم ITIL
- الفرق بين ITIL v3 و ITIL 4
- العلاقة بين ITIL و ISO 20000

الوحدة 2: نظام قيمة الخدمة (Service Value System - SVS)

- تعريف Service Value System (SVS)
- العناصر الرئيسية لـ SVS
- المبادئ التوجيهية لـ ITIL 4 Guiding Principles
- تحسين تقديم الخدمات باستخدام Continual Improvement

الوحدة 3: سلسلة قيمة الخدمة (Service Value Chain - SVC)

- دور Service Value Chain في تقديم الخدمات
- العلاقة بين الأنشطة الأساسية في SVC
- كيفية تحسين تجربة العميل وقيمة الأعمال

الوحدة 4: الممارسات الأساسية في ITIL 4

- ممارسات عامة للإدارة (General Management Practices)
 - إدارة التغيير (Change Management)
 - إدارة المخاطر (Risk Management)
 - إدارة المعرفة (Knowledge Management)
- ممارسات إدارة الخدمات (Service Management Practices)
 - إدارة الحوادث (Incident Management)
 - إدارة طلبات الخدمة (Service Request Management)
 - إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management)
- ممارسات إدارة التكنولوجيا (Technical Management Practices)
 - إدارة نشر الخدمات (Deployment Management)

الوحدة 5: التحضير لاختبار ITIL 4 Foundation

- استراتيجيات اجتياز اختبار ITIL 4 Foundation
- حل نماذج امتحانات تدريبية
- مراجعة شاملة لجميع المفاهيم الأساسية

مخرجات الدورة:

Main Branch: United building – E Shams –Front NBE
, El Siouf _Alexandria

Tel: 01102060500-01144470856



الفرع الرئيسي : عمارات المتحدة – عمارة عين شمس – امام البنك
الاهلي – السيوف- الاسكندرية

تليفون: 01102060500 - 01144470856

E-mail. adelramadan@eotss-academy.com
info@eotss-academy.com



Project No.
17005

Date
2025

Doc. No.
17005IT

Serial No
5/2025

Rev.
00

Proj. dep.
IT

EOTSS Doc. CODE :

EOTSS/CIVIL/17005-IT/2025



المعهد الهندسي لخدمات التكنولوجيا والبرمجيات

Engineering office for Technology and Software Services

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المتدربون من:

- ✓ فهم ITIL 4 ومفاهيم إدارة الخدمات الحديثة.
- ✓ استيعاب Service Value System (SVS) ودوره في تحسين تقديم الخدمات.
- ✓ معرفة كيفية إدارة التغيير، المخاطر، والحوادث.
- ✓ التحضير لاجتياز اختبار ITIL 4 Foundation.

الفئة المستهدفة:

- متخصصو تكنولوجيا المعلومات الذين يرغبون في فهم إدارة الخدمات.
- مسؤولو الدعم الفني ومديرو المشاريع وتقنية المعلومات.
- أي شخص يرغب في التحضير للحصول على شهادة ITIL 4 Foundation.

Main Branch: United building – E Shams –Front NBE
, El Siouf _Alexandria
Tel: 01102060500-01144470856



الفرع الرئيسي : عمارات المتحدة – عمارة عين شمس – امام البنك
الاهلي – السيوف- الاسكندرية
تليفون: 01102060500 - 01144470856

E-mail. adelramadan@eotss-academy.com
info@eotss-academy.com