



التدريب على شهادة

أساسيات إدارة المنتجات والخدمات الرقمية

ITIL 5

ITIL (Version) 5 Foundation

تدريب يجهّزك لاختبار ITIL 5 Foundation من PeopleCert: كيف تُدار المنتجات والخدمات الرقمية لتصنع قيمة مشتركة، ونظام القيمة والمبادئ الإرشادية، ودورة حياة الخدمة، وممارسات الإدارة والتحسين المستمر.

تقدّمه Vertex Business، المتخصصة في التدريب على الشهادات المهنية.



ناقش خطتك
قبل التسجيل



من المبدأ
إلى الممارسة



قيمة مشتركة
مع العميل



9 مخرجات
في منهج PeopleCert

vertexbusiness.xyz/programs/itil

تفاصيل البرنامج والتسجيل

لغة مشتركة لفرق التقنية ومن تخدمهم.



عن التدريب

تعطيك ITIL 5 Foundation المفردات والإطار اللذين تعمل بهما فرق الخدمات الرقمية: ما القيمة، ومن يشارك في صنعها، وكيف تمر الخدمة بدورة حياتها، وأي ممارسة تحتاجها في كل مرحلة. يربط التدريب كل مفهوم بموقف من مكتب الخدمة أو فريق المنتج.

الاختبار في أرقام

65%	60	40
درجة النجاح من مجموع الأسئلة	دقيقة كتاب مغلق	سؤالاً اختيار من متعدد

بحسب صفحة ITIL 5 Foundation والأسئلة الشائعة لدى PeopleCert، أُطلع عليهما في 15 أكتوبر 2026.

ما الذي يقيسه الاختبار



الفهم والتطبيق

اختيار المبدأ أو الممارسة المناسبة لموقف قصير من بيئة خدمة.



المصطلح والتعريف

معرفة المفهوم كما يرد في ITIL، مثل القيمة والمخرَج والنتيجة.

أسئلة الموقف

كيف تتعامل مع سؤال ITIL

01

حدّد المفهوم

هل السؤال عن قيمة، أم مبدأ، أم ممارسة، أم مرحلة؟

02

انتبه للمصطلح

الفرق بين كلمتين متقاربتين يحسم الإجابة غالبًا.

03

اختر الأقرب للإطار

الإجابة التي تطابق تعريف ITIL، لا عادة فريقك.

لمن يعمل في تقديم الخدمات التقنية أو يديرها.



أدوار قريبة من هذا المستوى

أمثلة توضيحية لأدوار تستخدم هذه المعرفة؛
متطلبات التوظيف تختلف بين المنشآت.

✓ محلل مكتب الخدمة

يستقبل الطلبات والبلاغات ويوجهها
ويتابع إغلاقها.

✓ منسق إدارة التغيير

يرتب طلبات التغيير ويقيم أثرها قبل التنفيذ.

✓ مدير خدمة

يتابع مستوى الخدمة مع العميل
ويقود تحسينها.

✓ مالك منتج رقمي

يوازن بين احتياج المستخدم وقدرة
الفريق والقيمة.



يناسبك إذا كنت:

✓ تعمل في مكتب الخدمة أو الدعم

وتريد أن تفهم مكان عملك في سلسلة
القيمة كاملة.

✓ تقود فريقًا تقنيًا

وتحتاج إطارًا مشتركًا لتنظيم العمل مع
الأقسام الأخرى.

✓ تعمل في الجودة أو التحسين

وتريد أدوات لرسم تدفق القيمة وتحسينه.

✓ تحمل ITIL 4

وتدرس الانتقال إلى الإصدار الخامس قبل
نهاية 2027.

قبل التقديم للاختبار

لا تدريب إلزامي

لا تشترط PeopleCert حضور تدريب
قبل التقدم لاختبار Foundation.

اللغات

متاح بالإنجليزية وثمانى لغات أخرى، منها
الفرنسية والألمانية والإسبانية.

التجديد

كل ثلاث سنوات، عبر 60 نقطة تطوير
مهني أو باجتياز اختبار آخر.

تفاصيل الاختبار في صفحة PeopleCert الرسمية

مخرجات التعلم التسعة في ITIL 5 Foundation

تحدد PeopleCert تسعة مخرجات تعلم للاختبار. جمعناها هنا في ثلاث مجموعات لتسهيل المذاكرة، مع الأسماء الرسمية.

منهج ITIL 5 Foundation

الممارسات والتحسين

Management practices · Continual improvement · Value Stream Mapping and Management

ممارسات الإدارة

التحسين المستمر

رسم تدفق القيمة وإدارته

النظام والمبادئ

The ITIL Value System · The Guiding Principles · The product and service lifecycle

نظام القيمة في ITIL

المبادئ الإرشادية

دورة حياة المنتج والخدمة

المفاهيم والقيمة

Digital product and service management concepts · Value co-creation · The dimensions of product and service management

مفاهيم إدارة المنتجات

والخدمات الرقمية

صناعة القيمة المشتركة

أبعاد إدارة المنتجات والخدمات

ITIL 4 ينتهي في 31 ديسمبر 2027



لا تتحول شهادات ITIL 4 إلى الإصدار الخامس تلقائيًا. توفر PeopleCert لحاملي ITIL 4 اختبار Bridge من 20 سؤالاً في 30 دقيقة، ويتوقف هو أيضًا في 31 ديسمبر 2027.

المصدر: صفحة ITIL 5 Foundation والأسئلة الشائعة لدى PeopleCert، أُطلع عليهما في 15 أكتوبر 2026. التجميع في ثلاث مجموعات من إعداد هذا الدليل، والأسماء العربية ترجمة.

كل مفهوم يظهر في طلب يصل إلى الفريق.

يُدرس كل مخرج بالتعريف الرسمي، ثم بمثال من خدمة رقمية، ثم بسؤال يختبر الفرق بين المفاهيم المتقاربة.

01 القيمة وأبعادها

Value and its dimensions

ما القيمة ومن يشارك في صنعها، والفرق بين المخرَج والنتيجة، والأبعاد التي تحيط بأي خدمة.

مثال تطبيقي نظام حجز جديد يعمل تقنيًا، والعملاء لا يستخدمونه.

02 نظام القيمة والمبادئ

Value system and principles

كيف تعمل المبادئ والحوكمة والتحسين معًا، وكيف تمر الخدمة من الفكرة حتى الإيقاف.

مثال تطبيقي فريقان يطوران الحل نفسه لأن أحدهما لم يبدأ مما هو موجود.

03 الممارسات والتدفق

Practices and flow

ممارسات الإدارة التي تحتاجها الخدمة، ورسم تدفق القيمة لاكتشاف الانتظار والهدر.

مثال تطبيقي طلب صلاحية بسيط يستغرق أسبوعًا بين أربعة أقسام.

مخرجات التعلم

ما الذي ستتمكن من فعله

01 شرح القيمة المشتركة

بين مقدم الخدمة والمستهلك.

02 تطبيق المبادئ الإرشادية

على قرار حقيقي في فريقك.

03 ربط الممارسة بالمرحلة

في دورة حياة المنتج والخدمة.

04 رسم تدفق قيمة بسيط

وتحديد نقطة التحسين فيه.

الإطار يُفهم حين تطبقه على عملك.



قاموس المصطلحات

دوّن كل مصطلح بتعريف ITIL الحرفي، ثم بمثال من عملك في سطر واحد.

لأن الاختبار يقيس دقة المصطلح.



خريطة خدمتك

اختر خدمة تعرفها وارسم تدفقها من الطلب حتى التسليم، ثم ضع عليها مفاهيم المنهج.

يحوّل التعريفات إلى صورة مألوقة.



خطة تناسب وقتك

تتأكد طريقة الدراسة والمواعيد وما يرافقها من مواد مع فريق Vertex Business قبل التسجيل، بحسب مستواك والوقت المتاح لك.

كل طلب خدمة يصلك

مادة للمذاكرة.

اسأل: أين القيمة فيه، وأين يتأخر؟



خطة عملية من نقطة البداية إلى يوم الاختبار.

01 ابدأ بلغة القيمة

المنتج والخدمة والمخزج والنتيجة قبل أي شيء آخر.

02 افهم الأبعاد

وكيف ينظر كل بُعد إلى الخدمة من زاوية مختلفة.

03 احفظ المبادئ بأمثلتها

لكل مبدأ موقف تعرفه من عملك.

04 تتبّع دورة الحياة

من الفكرة إلى الإيقاف، وما يحدث في كل مرحلة.

05 اربط الممارسات بالتدفق

ارسم تدفق قيمة واحدًا وحدد الممارسات فيه.

06 راجع بالوقت

40 سؤالاً في 60 دقيقة؛ نحو دقيقة ونصف للسؤال.

أسئلة التذكر

اختيار التعريف الصحيح لمصطلح من مصطلحات المنهج.

أسئلة الفهم

تحديد المبدأ أو الممارسة التي تناسب موقفًا موصوفًا.

«أكثر شي شديني في أدائه حرصه على وصول المعلومه واعطاء الفرصة للجميع
بالمشاركة ... والتنبيه على الاشياء المهمه في الماده التدريبيه»

متدربة CPTD عن المدرب بعد إحدى المحاضرات · رسالة منشورة على موقع Vertex

«هذا الإنجاز لم يكن ممكناً لولا الدعم
والتوجيه و التدريب الذي تلقيته ... الذي
أعدني للاختبار»

متدربة حصلت على CPTD · منشور علي يعرضه
موقع Vertex

«محاضرة ممتازة ، تعلمت اشياء مهمة عن
الشهادة واستفدت كثير ... شرح كل شي
بوضوح ماكان عندي اي استفسار»

متدربة SHRM بعد محاضرة مباشرة · رسالة
منشورة ضمن تجارب المتدربين على موقع Vertex



التقديم للاختبار

التسجيل في اختبار ITIL 5 Foundation ودفع
رسومه وحجز موعده يتم وفق إجراءات
PeopleCert.

صفحة ITIL 5 Foundation لدى PeopleCert



عن Vertex Business

تقدّم Vertex Business التدريب على الشهادات
المهنية في تنمية المواهب والموارد البشرية وإدارة
المشاريع، إلى جانب الدبلوم المهني في البحث
العلمي الطبي وبرامج تدريب فرق الشركات. يقوم
التدريب على شرح عربي يحافظ على لغة الاختبار،
وربط كل مفهوم بقرار في العمل.

بيانات الشركة

شهادة الإتمام والشهادة المهنية

تتأكد متطلبات إكمال التدريب وشهادة الإتمام من Vertex Business ضمن تفاصيل التسجيل.

أما شهادة ITIL 5 المهنية، فتمنحها PeopleCert وفق متطلباتها وبعد اجتياز تقييمها.

ناقش هدفك واختر طريقة الدراسة.

خطوتك التالية

✓ محاور التدريب ومخرجاته

✓ مستوى يناسب خبرتك الحالية

✓ طرق الدراسة والمواعيد المتاحة

✓ تأكيد التفاصيل والسعر قبل التسجيل

افتح صفحة البرنامج ←



امسح الرمز بكاميرا الجوال

01

افتح صفحة البرنامج

امسح الرمز أو اضغط الرابط.

02

ناقش هدفك

عبر زر واتساب في صفحة البرنامج.

03

أكد التفاصيل

طريقة الدراسة والموعد والسعر
قبل التسجيل.

vertexbusiness.xyz/programs/itil