

کتابخانه زیرساخت فن آوری اطلاعات (ITIL)

برای مدیران، کارشناسان، اساتید و دانشجویان فن آوری اطلاعات

مطابق با سرفصل درس:

مدیریت خدمات فن آوری اطلاعات (کارشناسی ناپیوسته IT)

مترجم: هوشنگ احمدی (خسروی)

مدرس فن آوری اطلاعات (IT)

سرشناسه: احمدی، هوشنگ، ۱۳۴۱- مترجم
عنوان و نام پدیدآور: کتابخانه زیر ساخت فن آوری اطلاعات (ITIL) برای مدیران، کارشناسان، اساتید و دانشجویان فن آوری
اطلاعات (IT)/ مترجم هوشنگ احمدی (خسروی).
مشخصات نشر: تهران: سها دانش، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری: ۲۹۶ ص.
شابک: 978-600-181-154-8-8 ۲۳۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی: فیبا
یادداشت: عنوان اصلی: ITIL V3 Foundation Exam- The Study Guide
یادداشت: واژه نامه.
یادداشت: کتابنامه: ص. ۲۹۶.
موضوع: کتابخانه ها - تکنولوژی اطلاعات
موضوع: تکنولوژی اطلاعات - مدیریت
رده بندی کنگره: ۱۳۹۴ ک ۳ الف / ۲۶۷۸/۹
رده بندی دیویی: ۰۲۵/۰۰۲۸۵
شماره کتابشناسی ملی: ۴۰۲۵۱۴۷

این اثر مشمول قانون حمایت مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است. هرکس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه ناشر، نشر یا پخش کند مورد پیگیری قانونی قرار خواهد گرفت.

تلفن و فکس: ۶۶۵۶۹۸۸۱

همراه: ۰۹۱۲۱۲۶۱۴۱۹

مرکز پخش: میدان انقلاب - اول کارگر جنوبی - کوچه رشتچی - روبه روی دانشگاه علمی کاربردی - پلاک ۹



سوادش

عنوان کتاب کتابخانه زیر ساخت فن آوری اطلاعات (ITIL)
مترجم هوشنگ احمدی (خسروی)
ناشر سها دانش (عضو انجمن ناشران دانشگاهی)
طراحی جلد یاسمن قرایی
سال چاپ ۱۳۹۴
نوبت چاپ اول
تیراژ ۱۰۰۰ نسخه
قیمت ۲۳۰۰۰۰ ریال

ISBN: 978-600-181-154-8

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۸۱-۱۵۴-۸

فروشگاه شماره ۱: میدان انقلاب-بازار بزرگ کتاب- طبقه زیرین- پلاک ۲ - کتابفروشی سخنکده
ارسال انواع کتاب به تمام نقاط ایران تلفن: ۰۲۱-۶۶۴۰۸۰۰۰ (خط ۱۰) www.ajansketab.com
فروشگاه شماره ۲: میدان انقلاب - ضلع جنوب شرقی - پلاک ۹ - کتابفروشی راه اندیشه - تلفن: ۶۶۴۷۵۷۹۸
فروشگاه اینترنتی: www.sohadanesh.com

این ترجمه را با یاد و خاطره:

پروژه سیمان کارون مسجد سلیمان (۷۴-۷۶)

تقدیم می‌کنم به:

زنده یاد اصغر غنی آبادی

مهندس محمد شعبانیپور

آقای مراد شریفی

و همه کارکنان پروژه

فهرست

۱۱	مقدمه مترجم
۱۳	پیش‌گفتار
۱۵	۱- فصل اول: طرح کسب مهارت ITIL
۱۵	۱-۱- در باره ITIL
۱۵	۲-۱- طرح کسب مهارت ITIL
۱۶	۱-۲-۱- سطح پایه
۱۷	۲-۲-۱- سطح متوسطه
۱۸	۳-۲-۱- تجربه ITIL
۱۸	۴-۲-۱- ارشد ITIL
۱۸	۳-۱- موسسه‌های آزمون
۱۸	۱-۳-۱- APMG
۱۸	۲-۳-۱- DANSK IT
۱۸	۳-۳-۱- DF Certifiering AB
۱۹	۴-۳-۱- EXIN
۱۹	۵-۳-۱- ISEB
۱۹	۶-۴-۱- LCS
۱۹	۴-۱- سازمان‌های مجاز آموزشی
۱۹	۵-۱- در باره این راهنمای درسی
۲۱	۲- فصل دوم: پیش‌درآمد
۲۱	۱-۲- تعریف مدیریت خدمت
۲۲	۲-۲- فن‌آوری مدیریت خدمت
۲۲	۳-۲- مروری کلی بر چرخه زندگی خدمت

۲۵	۴-۲- کتابخانه ITIL
۲۶	۵-۲- پیش‌درآمدی بر کارکردها و فرایندها
۲۹	۶-۲- پرسش‌های نمونه
۳۳	۳- فصل سوم: استراتژی خدمت
۳۳	۱-۳- مرحله چرخه زندگی
۳۳	۱-۱-۳- پیش‌درآمد
۳۴	۲-۱-۳- مفاهیم پایه
۳۶	۳-۱-۳- فرایندها و فعالیت‌های دیگر
۳۷	۴-۱-۳- سازمان
۳۹	۵-۱-۳- روش‌ها، فنون و ابزارها
۳۹	۶-۱-۳- پیاده‌سازی و عملیات
۴۱	۲-۳- کارکردها و فرایندها
۴۱	۱-۲-۳- مدیریت مالی
۴۶	۲-۲-۳- مدیریت سبد خدمت
۴۹	۳-۲-۳- مدیریت تقاضا
۵۲	۳-۳- پرسش‌های نمونه
۵۵	۴- فصل چهارم: طراحی خدمت
۵۵	۱-۴- مرحله چرخه زندگی
۵۵	۱-۱-۴- پیش‌درآمد
۵۶	۲-۱-۴- مفاهیم پایه
۵۸	۳-۱-۴- فرایندها و فعالیت‌های دیگر
۶۰	۴-۱-۴- سازمان
۶۳	۵-۱-۴- روش‌ها، فنون و ابزارها
۶۳	۶-۱-۴- پیاده‌سازی و عملیات

۶۵	۲-۴- کارکردها و فرایندها
۶۵	۱-۲-۴- مدیریت کاتولوگ خدمت
۶۷	۲-۲-۴- مدیریت سطح خدمت
۶۹	۳-۲-۴- مدیریت ظرفیت
۷۲	۴-۲-۴- مدیریت دسترسی پذیری
۷۶	۵-۲-۴- مدیریت مستمر خدمت IT
۷۹	۶-۲-۴- مدیریت امنیت اطلاعات
۸۲	۷-۲-۴- مدیریت عرضه کننده
۸۶	۳-۴- پرسش های نمونه
۸۹	۵- فصل پنجم: انتقال خدمت
۸۹	۱-۵- مرحله چرخه زندگی
۸۹	۱-۱-۵- پیش درآمد
۹۰	۲-۱-۵- مفاهیم پایه
۹۱	۳-۱-۵- فرایندها و فعالیت های دیگر
۹۲	۴-۱-۵- سازمان
۹۵	۵-۱-۵- روش ها، فنون و ابزارها
۹۶	۶-۱-۵- پیاده سازی و عملیات
۹۷	۲-۵- کارکردها و فرایندها
۹۷	۱-۲-۵- برنامه ریزی انتقال و پشتیبانی
۹۹	۲-۲-۵- مدیریت تغییر
۱۰۱	۳-۲-۵- مدیریت دارایی خدمت و پیکربندی
۱۰۴	۴-۲-۵- مدیریت پخش و استقرار
۱۰۷	۵-۲-۵- اعتبار پذیری خدمت و سنجش
۱۰۹	۶-۲-۵- ارزش یابی

۱۱۱.....	۷-۲-۵- مدیریت دانش
۱۱۴.....	۳-۵- پرسش‌های نمونه
۱۱۷.....	۶- فصل ششم: عملیات خدمت
۱۱۷.....	۱-۶- مرحله چرخه زندگی
۱۱۷.....	۱-۱-۶- پیش‌درآمد
۱۱۸.....	۲-۱-۶- مفاهیم پایه
۱۱۹.....	۳-۱-۶- فرایندها و فعالیت‌های دیگر
۱۲۰.....	۴-۱-۶- سازمان
۱۲۳.....	۵-۱-۶- روش‌ها، فنون و ابزارها
۱۲۴.....	۶-۱-۶- پیاده‌سازی و عملیات
۱۲۵.....	۲-۶- کارکردها و فرایندها
۱۲۵.....	۱-۲-۶- مدیریت رویداد
۱۲۹.....	۲-۲-۶- مدیریت حادثه
۱۳۱.....	۳-۲-۶- انجام درخواست
۱۳۲.....	۴-۲-۶- مدیریت مسئله
۱۳۴.....	۵-۲-۶- مدیریت دسترسی
۱۳۶.....	۶-۲-۶- پایش و کنترل
۱۳۸.....	۷-۲-۶- عملیات IT
۱۴۱.....	۸-۲-۶- میز خدمت
۱۴۳.....	۲-۶- پرسش‌های نمونه
۱۴۷.....	۷- فصل هفتم: بهسازی مستمر خدمت (CSI)
۱۴۷.....	۱-۷- مرحله چرخه زندگی
۱۴۷.....	۱-۱-۷- پیش‌درآمد
۱۴۸.....	۲-۱-۷- مفاهیم پایه

۱۵۱ فرایندها و فعالیت‌های دیگر ۳-۱-۷
۱۵۲ سازمان ۴-۱-۷
۱۵۴ روش‌ها، فنون و ابزارها ۵-۱-۷
۱۵۵ پیاده‌سازی و عملیات ۶-۱-۷
۱۵۶ کارکردها و فرایندها ۲-۷
۱۵۶ فرایند بهسازی (CSI) ۱-۲-۷
۱۵۹ گزارش‌دهی خدمت ۲-۲-۷
۱۶۲ پرسش‌های نمونه ۳-۷

۸- فصل هشتم: آزمون پایه ITIL

۱۶۳ پیش‌نیازها ۱-۸
۱۶۳ شکل ۲-۸
۱۶۳ آمادگی‌های آزمون ۳-۸
۱۶۳ آمادگی برای آزمون ۱-۳-۸
۱۶۴ آمادگی برای روز آزمون ۲-۳-۸
۱۶۴ اشاره‌ها و نکته‌ها در طی آزمون ۳-۳-۸
۱۶۴ پرسش‌های نمونه آزمون ۴-۸

پیوست‌ها

۱۷۹ پاسخ‌های پرسش‌های نمونه
۱۷۹ پاسخ‌های ۲-۶
۱۷۹ پاسخ‌های ۳-۳
۱۸۰ پاسخ‌های ۴-۳
۱۸۰ پاسخ‌های ۵-۳
۱۸۱ پاسخ‌های ۶-۳
۱۸۲ پاسخ‌های ۷-۳

۱۸۲.....	پاسخ‌های ۴-۸.....
۱۸۷.....	ارجاع متقابل برای الزامات آزمون.....
۱۹۵.....	واژه‌نامه تشریحی.....
۲۸۳.....	سرواژه‌ها.....
۲۸۷.....	واژه‌نامه انگلیسی-فارسی.....
۲۹۶.....	منابع.....

مقدمه مترجم

کلام اول: این کتاب ترجمه کامل یک E-Book به زبان انگلیسی است که خواننده می‌تواند به آسانی متن اصلی آن را در اینترنت جستجو و بارگذاری کند. تنها «دخل و تصرفی» که در متن اصلی شده این است که «نمایه» متن اصلی تبدیل به واژه‌نامه‌ای انگلیسی-فارسی شده است.

کلام دوم: این کتاب مطابق با سرفصل درس «مدیریت خدمات فن‌آوری اطلاعات» کارشناسی ناپیوسته رشته فن‌آوری اطلاعات (گرایش IT) است که تحت عنوان ITIL در مراکز دانشگاه جامع علمی کاربردی تدریس می‌شود. تصویر سرفصل مصوب آموزش عالی در صفحه بعد درج شده است.

از ویژگی‌های خوب این کتاب این است که پس از خاتمه فصل‌های ۲ تا ۷ و در تمام فصل ۸ پرسش-های چند گزینه‌ای طرح شده و در پیوست کتاب پاسخ‌های تشریحی کلیه پرسش‌ها داده شده است.

هم‌چنین این کتاب حاوی نزدیک به ۶۰۰ واژه‌نامه تشریحی، ۷۰ سرواژه و ۳۰۰ واژه انگلیسی-فارسی است که به درک مباحث کتاب کمک می‌کند.

کلام سوم: از مدیر محترم انتشارات سپها دانش جناب آقای قرایی که پیشنهاد این‌جانب را برای ترجمه این کتاب پذیرفته و در کلیه مراحل تولید کتاب مرا مورد پشتیبانی قرار دادند سپاسگزارم. هم‌چنین از کلیه کارکنانی که در مراحل مختلف تولید کتاب (صفحه‌آرایی، طراحی جلد، چاپ و ...) با هنر و مهارت خود نقش آفرینی نموده‌اند تشکر می‌کنم.

کلام آخر: از خوانندگان عزیزی که مایلند با انتقادهای و پیشنهادهای خود در بهبود این کتاب در چاپ بعدی این‌جانب را یاری نمایند، خواهشمند است نظرات خود را به نشانی پست الکترونیکی زیر ارسال نمایند:

Ahmadi_Hooshang@yahoo.com

هوشنگ احمدی (خسروی)

مدرس فن‌آوری اطلاعات

نام درس: مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

عملی	نظری	
۱	۲	واحد
۳۲	۳۲	ساعت

پیش نیاز: -

الف) سر فصل آموزشی و رئوس مطالب:

ردیف	سر فصل و ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	کتابخانه زیر ساخت های فناوری اطلاعات	۲	۴
۲	مدیریت خدمات فناوری اطلاعات	۲	۲
۳	استاندارد مدیریت خدمات فناوری اطلاعات	۱	۴
۴	مدیریت سطح خدمات	۲	۴
۵	مدیریت مالی ارائه خدمات فناوری اطلاعات	۲	-
۶	مدیریت ظرفیت سنجی	۲	-
۷	مدیریت تداوم کسب و کار	۲	۳
۸	مدیریت دسترس پذیری	۲	-
۹	مدیریت مشکلات فنی	۲	۳
۱۰	مدیریت زیر ساخت های فنی	۲	-
۱۱	مدیریت امنیت	۳	۲
۱۲	مدیریت Service Desk	۲	۳
۱۳	مدیریت پیگیرندی	۲	۳
۱۴	مدیریت تغییرات	۲	-
۱۵	مدیریت نسخ	۲	۲
۱۶	مدیریت حوادث	۲	۲



پیش‌گفتار

این راهنمای فشرده آزمون، جزئیاتی پیرامون طرح کسب مهارت ITIL V3، پیش‌درآمدی کاربردی بر محتوای پنج کتاب اصلی ITIL V3، و مجموعه‌ی گسترده از پرسش‌های آزمون را برای پشتیبانی از بهترین آمادگی آزمون ارائه می‌دهد.

این راهنما ساختار چرخه زندگی جدید خدمت را در زمینه اصول مدیریت خدمت توضیح داده، و کارکردها و فرایندها را شرح می‌دهد. هر مرحله از چرخه زندگی خدمت، از جمله همه کارکردها و فرایندها را به تفصیل مورد بحث قرار می‌دهد. هر فصل ساختاری استاندارد را دنبال می‌کند، و با شماری پرسش نمونه آزمون خاتمه می‌یابد.

در پایان این راهنما، مجموعه‌ی پربراری از ۴۰ پرسش نمونه آزمون پایه، از جمله پاسخ به پرسش‌های نمونه ITIL V3 تهیه شده است.

این راهنمای آزمون اطلاعات مفصلی پیرامون سنجش پایه ITIL V3 و چگونگی آمادگی برای این آزمون را فراهم می‌سازد. همچنین یک ارجاع متقابل برای الزامات آزمون پایه ITIL V3، به منظور زیرسازی ارزش خود به مثابه ابزار آماده‌سازی آزمون ارائه می‌دهد.

دولت UK به این راهنمای آزمون به طور کامل مجوز داده، و مبتنی بر مواد رسمی ITIL است که تیمی گسترده از ویراستاران، مولفین و بازرسان خبره آن را توسعه دادند. این راهنما ابزاری اساسی برای هر کسی که می‌خواهد در آزمون پایه ITIL V3 یا آزمون ارتقاء از ویرایش ۲ به ویرایش ۳ شرکت کند فراهم می‌سازد.

این راهنما مبتنی بر آخرین سرفصل‌های آزمون و محتوای ITIL، با تاکید بر مطالب مورد نیاز برای قبولی در آزمون است. برای کسانی که با ITIL تازه آشنا شده‌اند به مثابه یک کمک درسی ایده‌آل است اما همچنین برای کسانی که از پیش با ITIL V2 آشنایی دارند، به درستی به هدف می‌زند، و منبع عالی روزآمدی را برایتان مهیا می‌سازد.

وقتی دارای چنین راهنمایی هستید، قبول شدن در آزمون پایه ITIL V3 دیگر کار چندان سختی برایتان نیست.

جان ون بون

ویراستار ارشد کتابخانه ITSM

