ITIL® 4 ファンデーション
シラバス

PeopleCert

公式トレーニング教材

1. はじめに

ITIL 4 ファンデーション認定資格の目的は、受験者に最新のIT対応サービスの管理を紹介し、共通の用語および主要な概念の概要を示し、ITIL 4 のガイダンスを活かして個人および組織の業務を改善する方法を理解してもらうことにあります。さらに、ITIL 4 サービスマネジメント・フレームワークと、そのフレームワークが最新の技術や業務の手法を取り入れて、どのように進化してきたのかを受験者に理解してもらいます。

ITIL 4 ファンデーション試験の目的は、以下のシラバスで説明されているように、受験者が ITIL 4 サービスマネジメント・フレームワークを十分に記憶および理解し、ITIL 4 ファンデーション認定資格を取得できる知識があるかどうかを評価することです。ITIL 4 ファンデーション認定資格は、ITIL 4 のより高いレベルの認定資格を取得するための前提条件です。より高いレベルの認定資格では、受験者が ITIL フレームワークの関連部分の理解を状況に合わせて応用する能力が評価されます。

2. 試験の概要

持ち込み可能な資料	なし	この試験は「持ち込み**不可**」です。ITIL ファンデーションの出版書籍である ITIL 4 エディションは推奨の学習教材ですが、試験中に参照することは禁止されています。
試験時間	60 分間	母国語以外または業務で使用する言語以外の言語で試験を受ける受験者には 25% の延長が認められ、制限時間は 75 分間になります。
配点	40 点	40 個の設問があり、1 問につき 1 点です。点数がマイナスになることはありません。
暫定的な合格点	26 点	合格するためには、26 問以上正解（65%）する必要があります。
思考レベル	ブルームのレベル 1 および 2	「ブルームのレベル」は、設問に答えるために必要な思考のタイプを表します。ブルームのレベル 1 の設問では、ITIL 4 サービスマネジメント・フレームワークに関する情報を思い出すことが求められます。ブルームのレベル 2 の設問では、それらの概念を理解していることを示す必要があります。
設問のタイプ	標準、否定形、語句の穴埋め、リスト	設問はすべて「多肢選択式」です。 「標準」の設問では、設問に対する答えとして 4 つの選択肢が提示されます。 「否定形」の設問は、文章の核が否定形になっている「標準」の設問です。 「語句の穴埋め」の設問では、ある語句が抜けた文章が提示され、その抜けた語句を 4 つの選択肢の中から選択します。 「リスト」の設問では、4 つの記述のリストが提示され、その中から正解を 2 つ選択する必要があります。

3. 設問のタイプ

「標準」の OTQ (Objective Test Question: 客観テスト問題) の例:

ベストプラクティスのソースはどれですか?

A. Q
B. P
C. R
D. S

「リスト」の OTQ の例:

サービス資産管理および構成管理の説明として、**正しい**記述はどれですか?

1. Q を行うこと
2. P を行うこと
3. R を行うこと
4. S を行うこと

A. 1 および 2
B. 2 および 3
C. 3 および 4
D. 1 および 4

注: リストのアイテムのうち、2 つが正解です。リスト形式の設問は、否定形になることはありません。

「語句の穴埋め」の OTQ の例

以下の文章で、[?] 部分にあてはまる用語は何ですか?

[?] はサービスの要件を定義し、サービス消費の成果に対して責任を負う。

A. 役職 Q
B. 役職 P
C. 役職 R
D. 役職 S

「否定形」の標準 OTQ の例:

定義された価値の領域では**ない**ものはどれですか?

A. Q
B. P
C. R
D. S

注: 否定形の設問は、学習成果の中に、実行しない事柄または発生すべきではない事柄を把握することが含まれる場合に限り、例外的に使用されます。

試験の形式と内容の例については、模擬試験をご確認ください。

4. シラバス

以下の表は、ITIL 4 ファンデーション認定資格の学習成果と、それらの学習成果に関して学習コースに参加した受験者の達成度を評価するために使用されるアセスメント基準を示します。

注: 主な書籍参照先は括弧内に記載されています。これらの参照先はセクションです。セクション内のサブセクションではありません。各アセスメント基準に使用される動詞は、以下のようにブルームのレベル（BL）を示します。 「思い出す」/「定義する」は、レベル 1の基本的な記憶および認識を示し、「述べる」/「説明する」は、レベル 2の理解および知識を示します。

学習成果	アセスメント基準	書籍参照先	ブルームのレベル	配点
1. サービスマネジメントの主要概念を理解する	1.1 次の定義を思い出す: a) サービス b) 有用性 c) 保証 d) 顧客 e) ユーザ f) サービスマネジメント g) スポンサ	2.0、2.2.2、2.3.1、2.5.4	BL1	2
	1.2 サービスによる価値創出の主要概念を述べる: a) コスト b) 価値 c) 組織 d) 成果 e) アウトプット f) リスク g) 有用性 h) 保証	2.1、2.1.1、2.2 に加え、2.5 のすべてのサブセクション	BL2	2
	1.3 サービス関係の主要概念を述べる: a) サービス提供物 b) サービス関係管理 c) サービス供給 d) サービス消費	2.3.2、2.4、2.4.1	BL2	1
2. ITIL の従うべき原則が、組織によるサービスマネジメントの採用および適	2.1 従うべき原則の本質、利用方法および相互関係を述べる	4.3、4.3.8	BL2	1
	2.2 従うべき原則の利用方法を説明する（4.3）: a）価値に着目する（4.3.1 – 4.3.1.4） b）現状からはじめる（4.3.2 – 4.3.2.3） c）フィードバックをもとに反復して進化する	4.3、4.3.1-4.3.7.3	BL2	5

学習成果	アセスメント基準	書籍参照先	ブルームのレベル	配点
応にどのように役立つのかを理解する	（4.3.3 – 4.3.3.3） d）協働し、可視性を高める（4.3.4 – 4.3.4.4） e）包括的に考え、取り組む（4.3.5 – 4.3.5.1） f） シンプルにし、実践的にする（4.3.6 – 4.3.6.3） g）最適化し、自動化する（4.3.7 – 4.3.7.3）			
3. サービスマネジメントの 4 つの側面を理解する	3.1 サービスマネジメントの 4 つの側面を述べる（3）： a）組織と人材（3.1） b）情報と技術（3.2） c）パートナとサプライヤ（3.3） d）バリューストリームとプロセス（3.4 – 3.4.2）	3、 3.1-3.4.2	BL2	2
4. ITIL サービスバリュー・システムの目的と構成要素を理解する	4.1 ITIL サービスバリュー・システムを述べる（4.1）	4.1	BL2	1
5. サービスバリュー・チェーン活動とその相互関係を理解する	5.1 サービスバリュー・チェーンの相関性と、それがバリューストリームを支援する仕組みを述べる（4.5）	4.5	BL2	1
	5.2 各バリューチェーン活動の目的を述べる: a） 計画 b） 改善 c） エンゲージ d） 設計および移行 e） 取得/構築 f） 提供およびサポート	4.5.1-4.5.6	BL2	1

学習成果	アセスメント基準	書籍参照先	ブルームのレベル	配点
6. 15 種類の ITIL プラクティスの目的と主要用語を知る	6.1 以下の ITIL プラクティスの目的を思い出す: a) 情報セキュリティ管理（5.1.3） b) 関係管理（5.1.9） c) サプライヤ管理（5.1.13） d) IT 資産管理（5.2.6） e) モニタリングおよびイベント管理（5.2.7） f) リリース管理（5.2.9） g) サービス構成管理（5.2.11） h) 展開管理（5.3.1） i) 継続的改善（5.1.2） j) 変更実現（5.2.4） k) インシデント管理（5.2.5） l) 問題管理（5.2.8） m) サービス要求管理（5.2.16） n) サービスデスク（5.2.14） o) サービスレベル管理（5.2.15）	5.1.2、5.1.3、5.1.9、5.1.13、5.2.4、5.2.5、5.2.6、5.2.7、5.2.8、5.2.9、5.2.11、5.2.14、5.2.15、5.2.16、5.3.1	BL1	5
	6.2 ITIL の以下の用語の定義を思い出す: a) IT 資産 b) イベント c) 構成アイテム d) 変更 e) インシデント f) 問題 g) 既知のエラー	5.2.4、5.2.5、5.2.6、5.2.7、5.2.8、5.2.11	BL1	2
7. 7 種類の ITIL プラクティスを理解する	7.1 以下の ITIL プラクティスを詳細に説明する（サービスバリュー・チェーン内でそれらが適合する仕組みを除く）: a) 継続的改善（5.1.2）:以下を含む - 継続的改善モデル（4.6、図 4.3） b) 変更実現（5.2.4） c) インシデント管理（5.2.5） d) 問題管理（5.2.8） e) サービス要求管理（5.2.16） f) サービスデスク（5.2.14） g) サービスレベル管理（5.2.15 – 5.2.15.1）	4.6、図 4.3、5.1.2、5.2.4、5.2.5、5.2.8、5.2.16、5.2.14、5.2.15、5.2.15.1	BL2	17

5. 学習成果別の比重

学習成果	OTQ 数	比重の概算
サービスマネジメントの主要概念を理解する	5	12.5%
ITIL の従うべき原則が、組織によるサービスマネジメントの採用および適応にどのように役立つのかを理解する	6	15 %
サービスマネジメントの 4 つの側面を理解する	2	5%
ITIL サービスバリュー・システムの目的と構成要素を理解する	1	2.5%
サービスバリュー・チェーン活動とその相互関係を理解する	2	5%
15 種類の ITIL プラクティスの目的と主要用語を知る	7	17.5%
7 種類の ITIL プラクティスを理解する	17	42.5%
合計	**40**	**100%**

備考

備考

備考

PeopleCert