

ITIL® プラクティシヨナ 試験の概要と 受験者向けのシラバス

AXELOS.com

目次

1	はじめに	3
2	ITIL プラクティショナ試験の概要	4
3	受験者向けのシラバス	5

1 はじめに

本書は、ITIL® プラクティショナ試験の受験者および ITIL プラクティショナ試験の形式と内容に関心を持つ人への情報提供を目的としています。

以下に内容を示します。

- ITIL プラクティショナ試験の概要 - 試験形式に関する全般的な情報と概要
- 受験者向けの ITIL プラクティショナ・シラバス - 以下について詳しく説明します。
 - 試験の形式と受験者の学習課程における学習成果。これはセクションごとに評価されます。
 - 各学習成果の評価に使用される特定の基準。また、『ITIL プラクティショナガイダンス』の参照箇所も示します。

2 ITIL プラクティシヨナ試験の概要

前提要件となる資格：この試験の受験を希望する受験者は、事前に ITIL ファンデーション試験に合格する必要があります。

トレーニング：公式のトレーニングは必須ではありませんが、ITIL プラクティシヨナ認定コースに参加されることを強くお勧めします。

持ち込みが可能な資料：本試験はオープンブックです。したがって、試験中に『ITIL プラクティシヨナガイド』を参照できます。

試験時間：2 時間 15 分

形式：試験はシナリオベースです。したがって、質問はケーススタディに関連しています。このケーススタディ（「シナリオ」と呼ばれます）は、すべての模擬試験と本場試験で同じです。

シナリオは『シナリオ冊子』に記載されており（AXELOS.com から入手可能な模擬試験も参照）、各セク

ションの質問の回答に必要な 6 セットの追加情報も記載されています。

『質問冊子』には、6 セットの多肢選択式の質問（MCQ）が記載されており、各セットのテストには、受験者の学習課程における学習成果が記載されています（下表を参照）。

質問は全 40 問で、1 問につき 1 点です。

合格点：試験に合格して認証を取得するには、受験者は 70 %（28 点）以上の点数を獲得する必要があります。

3 受験者向けのシラバス

3.1 試験のセクションと評価される学習成果

試験のセクション*		試験に占める割合	評価される学習成果 (LO)
* 各セクションは 1 セットの追加情報に関連します			
質問 1~6	6 問の MCQ	30 %	1. 継続的サービス改善の重要な推進要因である IT サービス マネジメントの概念を使用できる 2. 実際の状況で ITSM の従うべき原則を適用できる
質問 7~12	6 問の MCQ		
質問 13~20	8 問の MCQ	20 %	4. 継続的サービス改善を実施するために、測定基準と測定値を使用できる
質問 21~28	8 問の MCQ	20 %	5. 継続的サービス改善を実施するために、効果的にコミュニケーションをとることができる
質問 29~34	6 問の MCQ	30 %	6. 継続的サービス改善をサポートするために、組織変更管理を適用できる
質問 35~40	6 問の MCQ		
40 問		100 %	

3.2 各学習成果のアセスメント基準

LO	アセスメント基準 (テキストの参照箇所)
1~3	1.1 特定の状況で ITIL プラクティショナガイダンスを使用する場合、「適用と適応」の概念を適用する (1.1)
	1.2 サービス改善を計画立案および導入する場合の、サービスの各要素の重要性を分析する (1.2)
	2.1 サービス改善を計画立案および導入する場合、特定の状況で ITSM の従うべき原則を適用する (2)
	3.1 CSI アプローチの各ステップの目的と主なアウトプットを説明する (3.1.1、3.2.1~3.2.6)
	3.2 特定の状況で CSI アプローチのツールおよび技法を適切に使用する (3.1~3.2)
	3.3 CSI アプローチを特定の状況に適用して、重要な競争力、従うべき原則、科学的アプローチに対する理解を示す (3)

4	4.1	関連する階層的アプローチを使用して、重要成功要因（CSF）を定義する（4.2～4.3）
	4.2	重要成功要因（CSF）の達成を支えるために、重要業績評価指標（KPI）を特定する（4.2）
	4.3	4つのカテゴリのバランスを確保するために、特定の状況でCSFとKPIを分析する（4.4）
	4.4	特定の状況で現状のアセスメントを定義する（4.5）
	4.5	特定の状況でレポートを設計する（4.6～4.6.1）
	4.6	改善を計画立案および導入する場合（特にCSIアプローチまたは従うべき原則を使用する場合）、測定基準と測定値の知識を適用する（4、3.2、2）
5	5.1	優れたコミュニケーションの性質、価値、重要性、利点を説明する（5.1、5.1.3）
	5.2	コミュニケーションの原則を説明する（5.2）
	5.3	コミュニケーションのツールおよび技法の目的と価値を説明する（7.3、5.3）
	5.4	特定の状況で改善をサポートするために、関連するコミュニケーションのツールおよび技法を使用する（7.3、7.4、5.3）
	5.5	改善を計画立案および導入する場合（特にCSIアプローチまたは従うべき原則を使用する場合）、コミュニケーションの知識を適用する（5、3.2、2）
6	6.1	改善を成功させるためのOCMの役割とインパクトを説明する（6.1、6.4、6.6）
	6.2	OCM活動の目的と価値を説明する（6.6）
	6.3	特定の状況で改善をサポートするために、関連するOCMのツールおよび技法を使用する（7.4、6.6）
	6.4	改善を計画立案および導入する場合（特にCSIアプローチまたは従うべき原則を使用する場合）、OCMの知識を適用する（6、3.2、2）

