

Egzamin ITIL® 4 Foundation Sylabus

Listopad 2019 r.

Wprowadzenie

Celem kwalifikacji ITIL 4 Foundation jest przedstawienie kandydatom procesu zarządzania nowoczesnymi usługami opartymi na technologii informatycznej, wyjaśnienie im popularnej terminologii i kluczowych koncepcji oraz pokazanie, jak mogą udoskonalić pracę indywidualnych pracowników oraz całej organizacji dzięki wytycznym ITIL 4. Co więcej, wspomniana wyżej kwalifikacja zapewni kandydatowi zrozumienie metodyki zarządzania usługami ITIL 4 oraz sposobu, w jaki się rozwinęła, aby objąć nowoczesne technologie i sposoby pracy.

Egzamin ITIL 4 Foundation ma na celu ocenę, czy kandydat posiada wiedzę o metodyce zarządzania usługami ITIL 4 oraz wykazuje jej zrozumienie w stopniu wystarczającym (zgodnie z opisem w poniższym sylabusie) do otrzymania certyfikatu ITIL 4 Foundation. Certyfikat ITIL 4 Foundation jest niezbędny do uzyskania wyższych kwalifikacji ITIL 4 i stanowi ocenę zdolności kandydata do zastosowania znajomości odpowiednich elementów metody ITIL w praktyce.

Przegląd egzaminu

Dozwolone materiały	Brak	Na tym egzaminie nie można korzystać z materiałów pomocniczych. Publikacja <i>ITIL Foundation</i> , wydanie ITIL 4, powinna być wykorzystywana do nauki, ale NIE wolno z niej korzystać na egzaminie.
Czas trwania egzaminu	60 minut	W przypadku kandydatów podchodzących do egzaminu w języku innym niż ich język ojczysty lub język, którym posługują się w pracy, czas może zostać przedłużony o 25%, tj. do 75 minut łącznie.
Liczba punktów	40 punktów	Egzamin składa się z 40 pytań, a za każde z nich można uzyskać 1 punkt. Nie stosuje się punktów ujemnych.
Minimalna liczba punktów wymagana do zdania egzaminu	26 punktów	Aby zdać egzamin, należy udzielić poprawnej odpowiedzi na 26 pytań (65%).
Poziom myślenia	1. i 2. poziom Blooma	„Poziom Blooma” opisuje rodzaj myślenia potrzebny do odpowiedzi na pytanie. W przypadku pytań z 1. poziomu Blooma należy <u>przypomnieć</u> informacje na temat metodyki zarządzania usługami ITIL 4. W przypadku pytań z 2. poziomu Blooma, należy wykazać się <u>zrozumieniem</u> tych koncepcji.
Rodzaje pytań	Standardow, przeczące, brakujące słowo i lista	Wszystkie pytania mają formę „testu wyboru”. W pytaniach „standardowych” występuje jedno pytanie i cztery opcje odpowiedzi. Pytania „przeczące” to pytania „standardowe”, w których główna część jest sformułowana przy użyciu przeczenia. W pytaniach typu „brakujące słowo” występuje zdanie z brakującym słowem, które należy wybrać spośród czterech opcji. W pytaniach typu „lista” pojawia się lista czterech stwierdzeń, z których należy wybrać dwa prawidłowe.

Rodzaje pytań

Przykład „standardowego” pytania jednokrotnego wyboru:

Która z poniższych odpowiedzi jest źródłem najlepszej praktyki?

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

Przykład pytania jednokrotnego wyboru typu „lista”:

Które z poniższych stwierdzeń dotyczących zarządzania zasobami i konfiguracją usług jest PRAWDŁOWE?

1. Zapewnia Q
 2. Zapewnia P
 3. Zapewnia R
 4. Zapewnia S
- a) 1 i 2
 - b) 2 i 3
 - c) 3 i 4
 - d) 1 i 4

UWAGA: prawidłowe są dwie pozycje z listy. Pytania typu „lista” nigdy nie są przeczące.

Należy zapoznać się z arkuszem przedstawiającym format i treść przykładowego egzaminu.

Przykład pytania jednokrotnego wyboru typu „brakujące słowo”:

Zidentyfikuj brakujące słowo(-a) w poniższym zdaniu.

Rola [?] definiuje wymagania dotyczące usług i jest odpowiedzialna za rezultaty wykorzystania usługi.

- a) Rola Q
- b) Rola P
- c) Rola R
- d) Rola S

Przykład „przeczącego” standardowego pytania jednokrotnego wyboru:

Które z poniższych NIE jest zdefiniowanym obszarem wartości?

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

UWAGA: pytania „przeczące” występują **tylko w sytuacjach nadzwyczajnych**, kiedy efektem nauczania jest wiedza, że coś nie jest realizowane lub nie powinno wystąpić.

Sylabus

W tabeli poniżej przedstawiono streszczenie koncepcji, których znajomość sprawdza egzamin, a także główne części podręcznika, w których je opisano. Odniesienia do podręcznika dotyczą danej sekcji, a nie jej poszczególnych podsekcji, chyba że określono inaczej. Czasownik w przypadku każdego kryterium oceny wskazuje poziom Blooma (PB): „Przypomnij”/„Zdefiniuj” wskazuje na poziom 1 – podstawowa wiedza i rozpoznanie, natomiast „Opisz”/„Wyjaśnij” wskazuje na poziom 2 – zrozumienie.

Efekt nauczania	Kryteria oceny	Odsyłacz do podręcznika	Poziom Blooma	Liczba punktów
1. Zrozumienie kluczowych koncepcji zarządzania usługami	1.1 Przypomnij definicję następujących pojęć: a) Usługa b) Użyteczność c) Gwarancja d) Klient e) Użytkownik f) Zarządzanie usługami g) Sponsor	2.0, 2.2.2, 2.3.1, 2.5.4	PB1	2
	1.2 Opisz kluczowe koncepcje dotyczące tworzenia wartości za pomocą usług: a) Koszt b) Wartość c) Organizacja d) Rezultat e) Wynik f) Ryzyko g) Użyteczność h) Gwarancja	2.1, 2.1.1, 2.2 i wszystkie podsekcje 2.5	PB2	2
	1.3 Opisz kluczowe koncepcje dotyczące relacji usługowych: a) Oferta usług b) Zarządzanie relacjami usługowymi c) Świadczenie usług d) Wykorzystanie usługi	2.3.2, 2.4, 2.4.1	PB2	1
2. Zrozumienie, w jaki sposób podstawowe zasady ITIL mogą pomóc organizacji w przyjęciu zarządzania usługami i jego dostosowaniu	2.1 Opisz charakter, zastosowanie i wzajemne oddziaływanie podstawowych zasad	4.3, 4.3.8	PB2	1
	2.2 Wyjaśnij zastosowanie podstawowych zasad (4.3): a) Skoncentruj się na wartości (4.3.1-4.3.1.4) b) Zaczynaj od stanu bieżącego (4.3.2-4.3.2.3) c) Postępuj iteracyjnie, wykorzystując informacje zwrotne (4.3.3-4.3.3.3) d) Współpracuj i promuj widoczność (4.3.4-4.3.4.4) e) Myśl i pracuj całościowo (4.3.5-4.3.5.1) f) Zadbaj o prostotę i praktyczność (4.3.6-4.3.6.3) g) Optymalizuj i automatyzuj (4.3.7-4.3.7.3)	4.3, 4.3.1-4.3.7.3	PB2	5
3. Zrozumienie czterech wymiarów zarządzania usługami	3.1 Opisz cztery wymiary zarządzania usługami (3): a) Organizacje i ludzie (3.1) b) Informacje i technologie (3.2) c) Partnerzy i dostawcy (3.3) d) Strumienie wartości i procesy (3.4-3.4.2)	3, 3.1-3.4.2	PB2	2
4. Zrozumienie przeznaczenia i komponentów systemu wartości usług ITIL	4.1 Opisz system wartości usług ITIL (4.1)	4.1	PB2	1

Efekt nauczania	Kryteria oceny	Odsyłacz do podręcznika	Poziom Blooma	Liczba punktów
5. Zrozumienie działań łańcucha wartości usług i sposobów, w jakie te działania są ze sobą powiązane	5.1 Opisz charakter wzajemnych powiązań łańcucha wartości usługi i sposób, w jaki wspiera on strumienie wartości (4.5)	4.5	PB2	1
	5.2 Opisz przeznaczenie każdego działania łańcucha wartości: a) Planowanie b) Doskonalenie c) Angażowanie d) Projektowanie i przekazywanie e) Uzyskanie/tworzenie f) Dostarczanie i wspieranie	4.5.1-4.5.6	PB2	1
6. Znajomość najważniejszych terminów dotyczących 15 praktyk ITIL i ich przeznaczenia	6.1 Przypomnij przeznaczenie następujących praktyk ITIL: a) Zarządzanie bezpieczeństwem informacji (5.1.3) b) Zarządzanie relacjami (5.1.9) c) Zarządzanie dostawcami (5.1.13) d) Zarządzanie zasobami IT (5.2.6) e) Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami (5.2.7) f) Zarządzanie wydaniem (5.2.9) g) Zarządzanie konfiguracją usług (5.2.11) h) Zarządzanie wdrożeniami (5.3.1) i) Ciągłe doskonalenie (5.1.2) j) Umożliwianie zmian (5.2.4) k) Zarządzanie incydentami (5.2.5) l) Zarządzanie problemami (5.2.8) m) Zarządzanie wnioskami o usługi (5.2.16) n) Service desk (5.2.14) o) Zarządzanie poziomem świadczenia usług (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,	PB1	5
	6.2 Przypomnij definicje następujących terminów stosowanych w ITIL: a) Zasób IT b) Zdarzenie c) Element konfiguracji d) Zmiana e) Incydent f) Problem g) Znany błąd	5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11	PB1	2
7. Zrozumienie 7 praktyk ITIL	7.1 Wyjaśnij szczegółowo następujące praktyki ITIL z wyłączeniem ich dopasowania do łańcucha wartości usług: a) Ciągłe doskonalenie (5.1.2), w tym: - Model ciągłego doskonalenia (4.6, rys. 4.3) b) Umożliwianie zmian (5.2.4) c) Zarządzanie incydentami (5.2.5) d) Zarządzanie problemami (5.2.8) e) Zarządzanie wnioskami o usługi (5.2.16) f) Service desk (5.2.14) g) Zarządzanie poziomem świadczenia usług (5.2.15-5.2.15.1)	4.6, rys. 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	PB2	17