

ITIL® 4 Foundation Kandidaten-Syllabus

September 2019

Einführung

Die ITIL 4 Foundation-Qualifizierung soll Kandidaten in das Management moderner IT-gestützter Services einführen, ihnen ein Verständnis der gängigen Begriffe und zentralen Konzepte vermitteln und ihnen zeigen, wie sie ihre Arbeit und die Arbeit ihrer Organisation mithilfe von ITIL 4-Leitlinien verbessern können. Darüber hinaus vermittelt die Qualifizierung dem Kandidaten ein Verständnis des ITIL 4 Service Management-Frameworks und dessen Entwicklung hin zur Verwendung moderner Technologien und Arbeitsweisen.

Die ITIL 4 Foundation-Prüfung soll bewerten, ob der Kandidat über ausreichende Kenntnisse und ein Verständnis des ITIL 4 Service Management-Frameworks verfügt, wie im Syllabus oben beschrieben, um die ITIL 4 Foundation-Qualifizierung zu erhalten. Die ITIL 4 Foundation-Qualifizierung ist eine Voraussetzung für die höheren ITIL 4-Qualifizierungen, welche die Fähigkeit des Kandidaten zur Anwendung seines Verständnisses der relevanten Bereiche des ITIL-Frameworks im Kontext bewerten.

Prüfungsübersicht

Zulässige Materialien	Keine	Dies ist eine Closed Book-Prüfung. Die <i>ITIL Foundation</i> -Publikation, ITIL 4 Edition, sollte zum Lernen verwendet werden, darf aber NICHT in der Prüfung eingesetzt werden.
Prüfungsdauer	60 Minuten	Kandidaten, welche die Prüfung in einer Sprache absolvieren, die nicht ihre Mutter- oder Arbeitssprache ist, können 25 % mehr Zeit erhalten, d. h. insgesamt 75 Minuten.
Anzahl der Wertungspunkte	40 Wertungspunkte	Es gibt 40 Fragen, wovon jede Frage 1 Punkt wert ist. Es gibt keine negative Bewertung.
Vorläufige Mindestpunktzahl	26 Wertungspunkte	Sie müssen 26 Fragen richtig beantworten (65 %), um die Prüfung zu bestehen.
Kognitive Stufe	Bloom-Stufen 1 und 2	„Bloom-Stufe“ beschreibt die Art des Denkens, die zur Beantwortung der Frage erforderlich ist. Für Fragen der Bloom-Stufe 1 müssen Sie sich an Informationen über das ITIL 4 Service Management-Framework <u>erinnern</u> . Für Fragen der Bloom-Stufe 2 müssen Sie zeigen, dass Sie diese Konzepte <u>verstehen</u> .
Fragetypen	Klassische Fragen, negative Fragen, Fragen mit fehlenden Wörtern und Auflistungsfragen	Die Fragen sind allesamt Multiple-Choice-Fragen. Bei den „Standardfragen“ erhalten Sie eine Frage und vier Antwortoptionen. „Negative“ Fragen sind „Standardfragen“, die negativ formuliert sind. Bei den „Fragen mit fehlenden Wörtern“ erhalten Sie einen Satz mit einem fehlenden Wort und müssen das fehlende Wort aus vier Optionen auswählen. Bei den „Auflistungsfragen“ erhalten Sie eine Liste mit vier Aussagen und müssen aus der Liste zwei richtige Aussagen auswählen.

Fragetypen

Beispiel für Standard-OTQ:

Was ist eine Quelle für eine Best Practice?

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

Beispiel für Auflistungs-OTQ:

Welche Aussage zum Service Asset and Configuration Management (SACM) ist RICHTIG?

1. Es macht Q
 2. Es macht P
 3. Es macht R
 4. Es macht S
- a) 1 und 2
 - b) 2 und 3
 - c) 3 und 4
 - d) 1 und 4

HINWEIS: Zwei der Listenelemente sind richtig. Fragen im Auflistungsstil sind niemals negativ.

Als Beispiel für das Prüfungsformat und die Prüfungsinhalte sehen Sie sich bitte die Musterprüfung an.

Beispiel für OTQ mit fehlenden Wörtern

Identifizieren Sie das/die fehlende(n) Wort/Wörter im folgenden Satz.

A [?] definiert Anforderungen für Services und übernimmt Verantwortung für Ergebnisse vom Servicekonsum.

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

Beispiel für „negative“ Standard-OTQ:

Was ist KEIN definierter Wertbereich?

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

HINWEIS: Negative Fragen werden **nur im Ausnahmefall verwendet**, wenn es Bestandteil des Lernergebnisses ist, zu wissen, dass etwas nicht getan wird oder nicht auftreten sollte.

Syllabus

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die Konzepte, die in der Prüfung getestet werden, und über die zentralen Abschnitte des Handbuchs, in denen diese beschrieben werden. Die Buchreferenzen beziehen sich auf den angegebenen Abschnitt, aber nicht auf die Unterabschnitte in diesem Abschnitt, sofern nicht anders vermerkt. Das Verb für jedes Assessment-Kriterium zeigt die Stufe nach Bloom an: „Erinnern“/„Definieren“ bezieht sich auf grundlegendes Erinnern und Wissen der Stufe 1, „Beschreiben“/„Erklären“ bezieht sich auf Verstehen/Erkennen der Stufe 2.

Lernergebnis	Assessment-Kriterien	Buch-referenzen	Bloom-Stufe	Anzahl Wertungspunkte
1. Verstehen der zentralen Konzepte des Service Managements	1.1 Erinnern der Definition von: a) Service b) Utility c) Warranty d) Kunde e) Anwender f) Service Management g) Sponsor	2.0, 2.2.2, 2.3.1, 2.5.4	BL1	2
	1.2 Beschreiben der zentralen Konzepte der Schaffung von Wert mit Services: a) Kosten b) Wert c) Organisation d) Ergebnis e) Output f) Risiko g) Utility h) Warranty	2.1, 2.1.1, 2.2 und alle Unterabschnitte von 2.5	BL2	2
	1.3 Beschreiben der zentralen Konzepte von Servicebeziehungen: a) Serviceangebot b) Service Relationship Management c) Serviceerbringung d) Servicekonsum	2.3.2, 2.4, 2.4.1	BL2	1
2. Verstehen, wie die ITIL-Grundprinzipien einer Organisation helfen können, Service Management einzuführen und anzupassen	2.1 Beschreiben des Wesens, der Verwendung und der Interaktion der Grundprinzipien	4.3, 4.3.8	BL2	1
	2.2 Erläutern der Verwendung der Grundprinzipien (4.3): a) Wertorientierung (4.3.1 - 4.3.1.4) b) Dort beginnen, wo man steht (4.3.2 - 4.3.2.3) c) Iterative Weiterentwicklung mit Feedback (4.3.3 - 4.3.3.3) d) Zusammenarbeiten und Transparenz fördern (4.3.4 - 4.3.4.4) e) Ganzheitlich denken und arbeiten (4.3.5 - 4.3.5.1) f) Auf Einfachheit und Praktikabilität achten (4.3.6 - 4.3.6.3) g) Optimieren und automatisieren (4.3.7 - 4.3.7.3)	4.3, 4.3.1-4.3.7.3	BL2	5
3. Verstehen der vier Dimensionen des Service Managements	3.1 Beschreiben der vier Dimensionen des Service Managements (3): a) Organisationen und Menschen (3.1) b) Informationen und Technologie (3.2) c) Partner und Lieferanten (3.3) d) Wertströme und Prozesse (3.4-3.4.2)	3, 3.1-3.4.2	BL2	2
4. Verstehen des Zwecks und der Komponenten des ITIL- Servicewertsystems	4.1 Beschreiben des ITIL- Service Value System (4.1)	4.1	BL2	1

Lernergebnis	Assessment-Kriterien	Buch-referenzen	Bloom-Stufe	Anzahl Wertungspunkte
5. Verstehen der Aktivitäten der Service-Wertschöpfungskette und deren Vernetzung	5.1 Beschreiben des vernetzten Wesens der Service-Wertschöpfungskette und wie dadurch Wertströme unterstützt werden (4.5)	4.5	BL2	1
	5.2 Beschreiben des Zwecks jeder Aktivität der Wertschöpfungskette: a) Planung b) Verbesserung c) Engagement d) Design und Transition e) Erhalten/Erstellen f) Bereitstellung und Support	4.5.1-4.5.6	BL2	1
6. Kennen des Zwecks und der zentralen Begriffe von 15 ITIL Practices	6.1 Erinnern des Zwecks der folgenden ITIL Practices: a) Information Security Management (5.1.3) b) Relationship Management (5.1.9) c) Supplier Management (5.1.13) d) IT Asset Management (5.2.6) e) Monitoring and Event Management (5.2.7) f) Release Management (5.2.9) g) Service Configuration Management (5.2.11) h) Deployment Management (5.3.1) i) Continual Improvement (5.1.2) j) Change Enablement (5.2.4) k) Incident Management (5.2.5) l) Problem Management (5.2.8) m) Service Request Management (5.2.16) n) Service Desk (5.2.14) o) Service Level Management (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 Erinnern der Definitionen der folgenden ITIL-Begriffe: a) IT-Asset b) Event c) Configuration Item (CI) d) Change e) Incident f) Problem g) Known Error	5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11	BL1	2
7. Verstehen von 7 ITIL Practices	7.1 Erläutern der folgenden ITIL Practices im Detail, ohne darauf einzugehen, wie sie sich in die Service-Wertschöpfungskette einfügen: a) Continual Improvement (5.1.2) einschließlich: - Das Continual Improvement-Modell (4.6, Abb. 4.3) b) Change Enablement (5.2.4) c) Incident Management (5.2.5) d) Problem Management (5.2.8) e) Service Request Management (5.2.16) f) Service Desk (5.2.14) g) Service Level Management (5.2.15 - 5.2.15.1)	4.6, Abb. 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