

ITIL® 4 マネージング・ プロフェッショナル

作成、提供およびサポート(CDS)
受験者向けシラバス

[AXELOS.com](https://www.axelos.com)

目次

1	はじめに	3
2	試験の概要	4
3	設問のタイプ	5
4	ITIL 4 作成、提供およびサポートのシラバス	6

1 はじめに

ITIL 4 作成、提供およびサポート(Create, Deliver and Support: CDS) 認定資格は、さまざまなバリューストリームと活動を統合して、IT 対応製品およびサービス、関連するプラクティス、手法およびツールを作成、提供およびサポートする方法を身に付けることを目的としています。

ITIL 4 作成、提供およびサポート試験の目的は、以下のシラバスで説明されているように、ITIL 4 におけるサービスの作成、提供およびサポートを受験者が十分に理解して適用でき、ITIL 4 作成、提供およびサポートの認証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 作成、提供およびサポート認定資格は、ITIL 4 マネージング・プロフェッショナルの前提条件の 1 つです。ITIL 4 マネージング・プロフェッショナルは、最新の IT 対応サービス、チーム、ワークフローの実行を成功させる方法に関する受験者の実用的および技術的な知識を評価するものです。

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。学習時に ITIL 4 の出版書籍である『作成、提供およびサポート』と ITIL プラクティス・ガイドンスに関する資料を参考にする必要がありますが、試験中に参照することはできません。
試験時間	90 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 113 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	28 点	合格するためには、28 問(70%)以上正解する必要があります。
思考レベル	ブルームのレベル 2 および 3	「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 2 の設問では、CDS の概念、手法、原則を理解していることを示す必要があります。ブルームのレベル 3 に相当する設問では、CDS の概念、手法、原則のほか、関連するプラクティスからの情報を適用してみせる必要があります。
設問のタイプ	標準、否定形、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、「標準」の設問ですが、文章の語幹が否定形になっています。 「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 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、正しい記述を 2 つ選んでください。

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。

「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 ITIL 4 作成、提供およびサポートのシラバス

以下の表は、ITIL 4 作成、提供およびサポート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。「述べる」/「理解する」はレベル 2 の理解および知識を示し、「方法を知っている」はレベル 3 の適用を示します。

学習成果	アセスメント基準	ブルームのレベル	配点
1. サービス・バリュー・ストリームを計画および構築し、サービスを作成、提供およびサポートする方法を理解する	1.1 サービスバリュー・システム全体における以下の項目に関わる概念および課題を理解する a) 組織体系(2.1.1) b) 統合/共同チーム(2.3.5、2.3.5.1-3) c) チームの能力、役割、コンピテンシ(2.2.1-2、2.2.2.1-2) d) チームのカルチャおよび違い(2.3.1-5) e) 顧客指向のマインドセットに基づく業務の遂行(2.3.6、2.3.6.1) f) 従業員満足度管理(2.2.4) g) ポジティブ・コミュニケーションの価値(2.3.7、2.3.7.1)	BL2	4
	1.2 「シフトレフト」アプローチの使い方を理解する(5.1.5)	BL2	3
	1.3 サービスバリュー・システムの以下のリソースを計画および管理する方法を知る a) チームのコラボレーションと統合(2.3.3(サブセクションを含む)、2.3.5) b) 要員計画立案(2.2.3) c) 結果ベースの測定および報告(2.2.5、2.2.5.1) d) 継続的改善のカルチャ(2.3.4、2.3.8)	BL3	4
	1.4 サービスバリュー・システム全体における以下の情報と技術の使用と価値を理解する a) 統合サービスマネジメント・ツールセット(3.9.1-2) b) 統合とデータ共有(3.1、3.1.1-2) c) 報告と高度な分析(3.2、3.2.1-2) d) 協働とワークフロー(2.3.6.1、3.3、3.3.1-3) e) ロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)(3.4、3.4.1-3) f) 人工知能と機械学習(3.5、3.5.1-3、3.6、3.6.1-2) g) 継続的インテグレーションと継続的デリバリ/展開(デプロイメント)(CI/CD)(3.7-3.7.4) h) 情報モデル(3.8、3.8.1)	BL2	4

学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	配点
2. 関連する ITIL のプラクティスが、SVS およびバリューチェーン全体における作成、提供およびサポートにどのように役立つかを知る	2.1. バリューチェーンを使用して新しいサービスを設計、開発、移行する方法を知る (4. 4.1、4.1.1-7、4.2.1(サブセクションを含む))	BL3	3
	2.2 次の ITIL プラクティスが新しいサービス・バリューチェーンにどのように貢献しているかを知る(4.2.1(サブセクションを含む)、プラクティス・ガイダンスからの次の参照) a) サービス設計(2.1、2.2.1、2.4(サブセクションを含む)) b) ソフトウェア開発と管理(2.1、2.3、2.4 (サブセクションを含む)) c) 展開管理(2.1、2.2.2、2.3、2.4(サブセクションを含む)) d) リリース管理(2.1、2.3、2.4(サブセクションを含む)) e) サービスの妥当性確認とテスト(2.1、2.3、2.4(サブセクションを含む)) f) 変更実現(2.1、2.2.1、2.4(サブセクションを含む)、4.1.1、4.1.2)	BL3	5
	2.3 バリューチェーンを使用してユーザ・サポートを提供する方法を知る(4. 4.1、4.1.1-7、4.2.2(サブセクションを含む))	BL3	3
	2.4 次の ITIL プラクティスがユーザ・サポートのバリューチェーンにどのように貢献しているかを知る(4.2.2(サブセクションを含む)、プラクティス・ガイダンスからの次の参照) a) サービスデスク(2.1、2.2.2、2.4(サブセクションを含む)) b) インシデント管理(2.1、2.2、2.4(サブセクションを含む)、3.2.1、表 3.2) c) 問題管理(2.1、2.2.1、2.4(サブセクションを含む)、3.2.1、表 3.1、3.2.2、表 3.4) d) ナレッジ管理(2.1、2.2.4、2.4(サブセクションを含む)) e) サービスレベル管理(2.1、2.3、2.4(サブセクションを含む)、表 2.3) f) モニタリングとイベント管理(2.1、2.4(サブセクションを含む))	BL3	5
3. サービスを作成、提供およびサポートする方法を知る	3.1 以下のような、作業および活動を調整、優先度付け、構成し、サービスを作成、提供およびサポートする方法を知る a) 作業をチケットとして管理する(5.1、5.1.1、5.1.2、5.1.4) b) 作業の優先度付け(5.1、5.1.1-4)	BL3	5
	3.2 サービスバリュー・システム全体における以下の使用と価値を理解する a) 「構築か購入か」に関する考慮事項(5.2.1、5.2.1.1-3) b) ソーシング・オプション(5.2、5.2.2-3) c) サービスの統合および管理(5.2.4、5.2.4.1)	BL2	4

