

ITIL® 4 Managing Professional

方向付け、計画および改善 (Direct,
Plan & Improve - DPI) 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 方向付け、計画および改善シラバス | 6 |

1 はじめに

ITIL 4 方向付け、計画および改善 (DPI) 認定資格は、強力で効果的な戦略的方向性を示して「学習し改善する」IT 組織を構築するために必要な実用的スキルを受験者に提供することを目的としています。さらに、必要なアジリティ(俊敏性)を備えた継続的な改善を計画および提供するための、実践的かつ戦略的な手法をプラクティショナに提供します。

ITIL 4 方向付け、計画および改善試験は、受験者が ITIL 4 方向付け、計画および改善の書籍に記載されている概念を十分に理解し、適用して、学習し改善する IT 組織を構築できるかどうかを評価することを目的としています。ITIL 4 方向付け、計画および改善認定資格は、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、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。また、デジタル・ディスラプションに取り組み、成功を促進できる効果的な IT およびデジタル戦略を構築および実装する受験者の能力を評価する、ITIL 4 ストラテジック・リーダーの前提条件でもあります。

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。学習時に ITIL 4 の出版書籍である『方向付け、計画および改善』と ITIL プラクティス・ガイダ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、DPI 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、DPI 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する必要があります。 |
| 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 (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。

「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 方向付け、計画および改善シラバス

以下の表は、ITIL 4 方向付け、計画および改善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。「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. 方向付け、計画および改善の主要概念を理解する | 1.1 以下の主要用語を理解する： a) 方向付け(1.2) b) 計画立案(1.3) c) 改善(1.4、1.5) d) 運用モデル(1.6.2) e) 手法(1.3.1.4) f) リスク(1.2.1.3) g) コントロールの適用範囲(1.1.1) | BL2 | 3 |
| | 1.2 以下の主要概念の違いを理解する： a) ビジョンとミッション(1.2.1.1) b) 戦略、戦術および運用(1.3.1、1.3.1.1-3) c) ガバナンス、コンプライアンスおよびマネジメント(1.6.1.1) d) 方針、コントロールおよびガイドライン(1.2.1.2、1.2.1.3) | BL2 | 3 |
| | 1.3 価値、成果、コスト、リスクの概念と、方向付け、計画および改善との関係を理解する(1.8) | BL2 | 2 |
| 2. 方向付けおよび/または計画すべき事柄の範囲を理解し、その文脈で方向付けおよび計画の主な原則および手法を使用する方法を知る | 2.1 コントロール範囲を確認し、この範囲内で以下について知る： a) 目標および要件を連携させる方法を知る(1.3.1、1.3.1.1、2.1.3、2.1.4) b) 効果的な方針、コントロールおよび指針を定義する方法を知る(2.5.2、2.5.2.1-3) c) 意思決定権限を適切なレベルに置く方法を知る(2.2.2) | BL3 | 6 |

| 学習成果 | アセスメント基準 | ブルーム のレベル | 配点 |
|---|---|--------------|----|
| 3. ガバナンス、リスクおよびコンプライアンス(GRC)の役割を理解し、原則および手法をサービスバリュー・システムに統合する方法を知る | 3.1 DPI におけるリスクおよびリスク管理の役割を理解する(1.2.1.3、2.3、2.3.1-2) | BL2 | 1 |
| | 3.2 ガバナンスが DPI にどのように影響を及ぼすかを理解する(2.2、2.2.1、2.2.1.1、2.2.2、2.2.3) | BL2 | 1 |
| | 3.3 過剰ではなく十分なコントロールを確保する方法を知る(2.5.2.1、2.5.2.2) | BL3 | 1 |
| 4. あらゆる種類の改善に向けた継続的な改善の基本原則と手法の使用方法を理解する | 4.1 ITIL の継続的改善モデルを使用して、サービスバリュー・システムまたは SVS の一部を改善する方法を知る(第 5 章、すべてのサブセクションを含む) | BL3 | 2 |
| | 4.2 アセスメントの達成目標、アウトプット、要件、基準を特定する方法を知る(3.1.1.2、3.1.3、3.1.3.1、3.1.4、表 3.2) | BL3 | 1 |
| | 4.3 特定の状況に適したアセスメント手法を選択する方法を知る(3.1.3、3.1.3.1-7) | BL3 | 1 |
| | 4.4 改善の望ましい成果を定義し、優先順位を付ける方法を知る(継続的改善プラクティス 2.4.2.2、コア・ガイダンス 5.2、5.4、5.4.1-3、5.4.3.1) | BL3 | 1 |
| | 4.5 ビジネス・ケースを作成、正当化、支持する方法を知る(5.4.2、2.4.3、2.4.3.1-2) | BL3 | 1 |
| | 4.6 以下を実施する方法を知る: a) 改善レビュー(5.4.6、5.4.6.1) b) 学んだ教訓の分析(5.4.7 – 5.4.7.2、継続的改善プラクティス 2.4.1.4) | BL3 | 1 |
| | 4.7 SVS のすべてのレベルに継続的改善を取り入れる方法を知る(5、5.1-3、継続的改善プラクティス 2.4.1.3) | BL3 | 1 |

| 学習成果 | アセスメント基準 | ブルーム のレベル | 配点 |
|--|---|--------------|----|
| 5. 方向付け、計画および改善におけるコミュニケーションおよび組織変更の管理の原則と手法を使用する方法を理解する | 5.1 組織変更の管理の性質、適用範囲および潜在的な利点を理解する(6.3、6.3.1、6.3.2、6.3.2.1-3、表 6.4、組織変更の管理プラクティス 2(サブセクションを含む)) | BL2 | 1 |
| | 5.2 コミュニケーションおよび OCM の主な原則および手法を使用する方法を知る: a) さまざまな種類の利害関係者を特定および管理する(6.2、6.2.1、6.2.2) b) 効果的にコミュニケーションを行い、他者に影響を与える(6.1.2 - 6.1.2.5、6.1.5、6.3.2、6.3.2.1-3、表 6.2) c) 効果的なフィードバックのチャネルを確立する(6.1.2.1、6.1.5、6.1.6) | BL3 | 4 |
| | 5.3 バリュー・チェーン全体で効果的なインタフェースを確立する方法を知る(6.2、6.3.3、7.3.1.6、7.3.2.5) | BL3 | 1 |
| 6. 方向付け、計画および改善における測定および報告の原則と手法を使用する方法を理解する | 6.1 達成目標を支えるための指標と測定基準を定義する方法を知る(4、4.1、4.1.1-3、4.2、4.2.1-3(サブセクションを含む)、表 4.2) | BL3 | 3 |
| 7. バリューストリームとプラクティスを方向付け、計画および改善する方法を理解する | 7.1 バリューストリームとプラクティスの違いと、それらの違いが方向付け、計画および改善にどのように影響するかを理解する(3.3、3.3.1-2、7.3.3、7.3.3.1-3) | BL2 | 1 |
| | 7.2 バリューストリームとプラクティスを方向付け、計画および改善するための適切な手法と技法を選択して使用する方法を知る a) 4つの側面への対応(4.3.1-4、4.3.4.1-3、7.3.2) b) 従うべき原則の適用(1.7、8.2.1-7) c) バリューストリーム・マッピング(3.3、3.3.1-5、3.3.4.1) d) ワークフローの最適化(3.3.1、3.3.2、3.3.4、3.3.4.1、4.3.4、4.3.4.1-3、7.3.3.4-7) e) 無駄の排除(3.3.1-4、7.3.3、7.3.3.5、7.3.3.7) f) フィードバックの確保と利用(1.7、2.1.3-4、6.1.2、6.1.2.1-5、6.1.6、6.3.5.1-2) | BL3 | 5 |

