



ITIL® 4 スペシャリスト：  
モニタリング、支援、実現

# シラバス



公式トレーニング資料



# 1. はじめに

本書の目的は、以下について説明することです。

- ITIL®4 スペシャリストの学習成果：ITIL®4 スペシャリスト：モニタリング、支援、遂行モジュールの学習成果と、各学習成果に対して受験者が期待される評価基準（ITIL®4 プラクティショナのプラクティスガイドを参照すること：インシデントマネジメント、ITIL®4 プラクティショナーサービスデスク、ITIL®4 プラクティショナーサービスリクエストマネジメント、ITIL®4 プラクティショナモニタリングとイベントマネジメント、ITIL®4 プラクティショナー：問題マネジメント）
- 試験の構成（使用される設問のタイプ、試験時間および管理上の留意事項）
- 学習範囲および「ブルームのレベル」（改訂版のブルームの分類法に則して、設問やタスクの回答に求められる認知処理のレベル）別の比重（設問数）NE と表示されている箇所は調査しない。

この文書のターゲットとなる読者は、ITIL®4 Specialist：モニタリング、支援、遂行モジュールの受講者です。

このモジュールでは、ITIL 4 の 5 つのマネジメントプラクティス（インシデントマネジメント、サービスデスク、サービスリクエストマネジメント、モニタリング・イベントマネジメント、問題マネジメント）の主要概念、原則、バリュー・マネジメントの理解を深めます。プラクティスの価値を最大化するための戦略レベルと運用レベルの双方におけるベストプラクティスのガイダンスを提供することを目的としている。

ITIL®4 スペシャリストモニタリング、支援、遂行モジュールは、ITIL フレームワークに基づいて構成され、整合性を持っています。この試験は、受験者がインシデントマネジメント ITIL®4 プラクティスガイド、サービスデスク ITIL®4 プラクティスガイド、サービスリクエストマネジメント ITIL®4 プラクティスガイド、モニタリング・イベントマネジメント ITIL®4 プラクティスガイド、問題マネジメント ITIL®4 プラクティスガイドでカバーされている概念を十分に理解し、適用していることを評価することを目的としています。

**必須条件:** ITIL®4 ファンデーション試験に合格していること。

## 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。インシデントマネジメント ITIL®4 プラクティスガイド、サービスデスク ITIL®4 プラクティスガイド、サービスリクエストマネジメント ITIL®4 プラクティスガイド、モニタリング&イベントマネジメント ITIL®4 プラクティスガイド、問題マネジメント ITIL®4 プラクティスガイドは、学習のために使用することはできますが、試験で使用することは許可されていません。
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、試験時間は 113 分間になります。
配点	60 点	20 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	65%	受験者は、合格するためには、39 問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。レベル 2 の問題では、ITIL®4 スペシャリストの概念、方法、原則の理解を示す必要があります：モニタリング、支援、遂行モジュールの概念、方法、原則を理解する必要があります。ブルームレベル 3 の問題では、ITIL®4 スペシャリストの概念、方法、原則の適用を証明する必要があります：モニタリング、支援、遂行モジュールのこれらの概念、方法、原則の適用を証明する必要があります。
設問のタイプ	標準、否定、欠番、リスト	設問はすべて「多肢選択式」です。 標準 問題には語幹と 4 つの解答オプションがあります。 「否定形」の設問は、文章の核が否定形になっている「標準」の設問です。 「語句の穴埋め」の設問では、1 語以上のある語句が抜けた文章が提示され、受験者はその抜けた語句を 4 つの選択肢の中から選択します。 「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**記述を次から 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 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。

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](#)。

「語句の穴埋め」の OTQ の例 :

以下の文章で、空欄に入る適切な語句を選択してください。

[?] はサービスの要件を定義し、サービス消費の成果に対して責任を負う。

- A. 役職 Q
- B. 役職 P
- C. 役職 R
- D. 役職 S

「否定形」の標準 OTQ の例 :

ベンダーと取引する際に使用しては**ならない**ものはどれか？

- 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。

## 4. シラバス

以下の表は、ITIL®4 スペシャリスト：モニタリング、支援、実現モジュールと、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アセスメントするために使用されるアセスメント基準を示します。

注：プラクティス・ガイド参照先は括弧内に記載されています。各プラクティスガイドは、INM：インシデントマネジメント、SD：サービスデスク、SRM：サービスリクエストマネジメント、MEM：モニタリング&イベントマネジメント、PRM：問題マネジメントの略称で参照される。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。特定のアセスメント基準/副基準の参照に該当するすべての表は、範囲内であるとみなしてください。図は明示的に参照されます。

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」/「説明する」は、レベル2の基本的な理解および認識を示し、「方法を知っている」/「適用する」/「特定する」/「実行する」は、レベル3の適用を示します。

学習エリア	学習成果	アセスメント基準	ブルームのレベル	点数
1. インシデント管理 (INM)	1.1 プラクティスの主要概念	1.1.1 プラクティスの目的を説明する (INM：2.1)	2	12
		1.1.2 プラクティスの成功要因 (PSF) と主要測定基準を記述する (INM：サブセクションを含む 2.4.1、2.4.2 および 2.4.3、2.5)	2	
		1.1.3 主要な用語/概念を説明する： a) インシデント b) インシデントモデル c) 重大なインシデント d) ワークアラウンド e) 技術的負債 f) タスク優先度 g) 優先度付け (INM：2.2、サブセクション、2.4.2～2.4.2.1 を含む)	2	
		1.2.1 プロセスのインプットおよびアウトプットを説	2	

学習エリア	学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	点数
	1.2 プラクティスのプロセス	明する (INM：表 3.1、3.3)		
		1.2.2 プロセスの重要な活動を説明する (INM：表 3.2、3.4)	2	
		1.2.3 組織のバリューストリームにプラクティスを統合する方法を把握する (INM：サブセクションを含む 3.2.2、サブセクションを含む 3.2.3)	3	
	1.3 プラクティスの役割とコンピテンシ	1.3.1 プラクティスの主要な役割の実行責任を説明する a) インシデント・マネージャ (INM：4.1.1)。	2	
		1.3.2 組織構造の中でプラクティスをどのように位置づけるかを知っている (INM：4.2 サブセクションを含む)	3	
	1.4 情報と技術は、プラクティスをどのようにサポートしてそれを可能にしますか	1.4.1 ツールの適用可能性を説明する (INM：表 5.1)	2	
		1.4.2 自動化に関する勧告を適用する (INM：5.2.1)	3	
	1.5 プラクティスにおけるパートナーとサプライヤの役割	1.5.1 サードパーティでのプラクティスの依存関係を説明する (INM：6)	2	
		1.5.2 パートナとサプライヤがプラクティスをどうサポートできるか説明する (INM：6)	2	
	1.6 ITIL 能力モデルはプラクティスの開発にどのように活用できるか	1.6.1 能力基準がどのようにプラクティス能力開発をサポートしているかを	2	

学習エリア	学習成果	アセスメント基準	ブルームのレベル	点数
		説明する (INM : 7.1、7.3)		
	<b>1.7 プラクティスで成功するための推奨事項</b>	1.7.1 インシデント管理を成功させるための推奨事項を理解し、それらがITILの従うべき原則 (INM : 8) によってどのように支援されているかを理解する	3	
<b>2. サービスデスク (SD)</b>	<b>2.1 プラクティスの主要概念</b>	2.1.1 プラクティスの目的を説明する (SD : 2.1)	2	12
		2.1.2 プラクティスの成功要因 (PSF) と主な測定基準を説明する (SD : 2.4.1、2.4.2、2.5)	2	
		2.1.3 主要な用語/概念を説明する： a) コミュニケーション・チャネルの特徴 (SD: 2.2.1) b) オムニチャネル・コミュニケーション (SD: 2.2.1) c) サービスへの共感 (SD : 2.2.2) d) 真実の瞬間 (SD : 2.2.3) (SD: 2.2.1-2.2.3)	2	
	<b>2.2 プラクティスのプロセス</b>	2.2.1 プロセスのインプットおよびアウトプットを説明する (SD : 表 3.1、3.3、3.5)	2	
		2.2.2 プロセスの重要な活動を説明する (SD : 表 3.2、3.4、3.6)	2	

学習エリア	学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	点数
		2.2.3 組織のバリューストリームにプラクティスを統合する方法を把握する (SD: サブセクションを含む 3.2.2、3.2.3)	3	
	2.3 プラクティスの役割とコンピテンシ	2.3.1 プラクティスの主要な役割の実行責任を説明する a) サービスデスク・マネージャ b) サービスデスク・エージェント (SD: 4.1.1)。	2	
		2.3.2 組織構造の中でプラクティスをどのように位置づけるかを知っている (SD: サブセクションを含む 4.2)	3	
	2.4 情報と技術は、プラクティスをどのようにサポートしてそれを可能にしますか	2.4.1 ツールの適用可能性を説明する (SD: 表 5.1)	2	
		2.4.2 自動化に関する勧告を適用する (SD: 5.2.1)	3	
	2.5 プラクティスにおけるパートナーとサプライヤの役割	2.5.1 プラクティスのサードパーティへの依存関係を説明する (SD: 6)	2	
		2.5.2 パートナとサプライヤがプラクティスをどうサポートできるか説明する (SD: 6)	2	
	2.6 ITIL 能力モデルはプラクティスの開発にどのように活用できるか	2.6.1 能力基準がどのようにプラクティス能力開発をサポートしているかを説明する (SD: 7.1、7.3)。	2	
	2.7 プラクティスで成功するための推奨事項	2.7.1 サービスデスクプラクティスを成功させるための推奨事項を理解し、	3	

学習エリア	学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	点数
		それらが ITIL の従うべき原則（SD：8）によってどのように支援されているかを理解する		
3. サービス要求管理（SRM）	3.1 プラクティスの主要概念	3.1.1 プラクティスの目的を説明する（SRM：2.1）	2	
		3.1.2 プラクティスの成功要因（PSF）と主な測定基準を説明する（SRM：2.4.1、2.4.2、2.5）	2	
		3.1.3 主要な用語/概念を説明する： a) サービス要求とその主な特徴 b) サービス要求モデル c) リクエスト・カタログ (SRM:2.2、サブセクションを含む)	2	
	3.2 プラクティスのプロセス	3.2.1 プロセスのインプットおよびアウトプットを説明する (SRM：表 3.1、3.3)	2	
		3.2.2 プロセスの重要な活動を説明する (SRM：表 3.2、3.4)	2	
		3.2.3 組織のバリューチェーンにプラクティスを統合する方法を把握する (SRM：サブセクションを含む 3.2.2、サブセクションを含む 3.2.3)	3	
	3.3 プラクティスの役割とコンピテンシ	3.3.1 プラクティスの主要な役割の実行力のある責任を説明する（SRM：4.1）	2	

学習エリア	学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	点数
		3.3.2 プラクティスを組織構造にどう位置付けるか把握する (SRM : 4.2)	3	
	3.4 情報と技術は、プラクティスをどのようにサポートしてそれを可能にしますか	3.4.1 ツールの適用可能性を説明する (SRM : 表 5.1)	2	
		3.4.2 自動化に関する勧告 (SRM : 5.2.1) を適用する	3	
	3.5 プラクティスにおけるパートナーとサプライヤの役割	3.5.1 サードパーティでのプラクティスの依存関係を説明する (SRM : 6.1)	2	
		3.5.2 パートナとサプライヤがプラクティスをどうサポートできるか説明する (SRM : 6.1、6.1.1、6.2、6.3)	2	
	3.6 ITIL 能力モデルはプラクティスの開発にどのように活用できるか	3.6.1 能力基準がどのようにプラクティス能力開発をサポートしているかを説明する (7.1、7.3)	2	
	3.7 プラクティスで成功するための推奨事項	3.7.1 サービス要求管理を成功させるための推奨事項を理解し、それらがITILの従うべき原則 (SRM : 8) によってどのように支援されているかを理解する	3	
4. モニタリングおよびイベント管理 (MEM)	4.1 プラクティスの主要概念	4.1.1 プラクティスの目的を説明する (MEM : 2.1)	2	12
		4.1.2 プラクティスの成功要因 (PSF) と主な測定基準を説明する (MEM) : 2.4.1、2.4.2、2.4.3、2.5)	2	
		4.1.3 主要な用語/概念を説明する :	2	

学習エリア	学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	点数
		a) イベント b) モニタリング c) モニタリングの種類 d) 測定基準 e) しきい値 f) アラート g) 情報イベント、警告 イベント、例外イベ ント (MEM: 2.2) 。		
	4.2 プラクティスの プロセス	4.2.1 プロセスのインプットお よびアウトプットを説 明する (MEM: 表 3.1、 3.3、3.5)	2	
4.2.2 プロセスの重要な活動を 説明する (MEM: 表 3.2、3.4、3.6)		2		
4.2.3 組織のバリューストリー ムにプラクティスを統 合する方法を把握する (MEM: サブセクショ ンを含む 3.2.2、3.2.3)		3		
	4.3 プラクティスの役割と コンピテンシ	4.3.1 プラクティスの主要な役 割の実行責任を説明す る (MEM: 4.1)	2	
		4.3.2 組織構造の中でプラクテ ィスをどのように位置 づけるかを知っている (MEM: 4.2)	3	
	4.4 情報と技術は、プラク ティスをどのようにサ ポートしてそれを可能 にしますか	4.4.1 ツールの適用可能性を説 明する (MEM: 表 5.1)	2	
		4.2 自動化に関する勧告を適用 する (MEM: 5.2.1)	3	
	4.5 プラクティスにおける パートナとサプライヤ の役割	4.5.1 サードパーティでのプラ クティスの依存関係を 説明する (MEM: 6)	2	
		4.5.2 パートナとサプライヤが プラクティスをどうサ	2	

学習エリア	学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	点数
		ポートできるか説明する (MEM: 6)		
	4.6 ITIL 能力モデルはプラクティスの開発にどのように活用できるか	4.6.1 能力基準がどのようにプラクティス能力開発をサポートしているかを説明する (MEM: 7.1、7.3)	2	
	4.7.7 プラクティスで成功するための推奨事項	4.7.1 モニタリングおよびイベント管理を成功させるための推奨事項を理解し、それらが ITIL の従うべき原則 (MEM: 8) によってどのようにサポートされているかを理解する	3	
5. 問題管理 (PRM)	5.1 プラクティスの主要概念	5.1.1 プラクティスの目的を説明する (PRM: 2.1)	2	12
		5.1.2 プラクティスの成功要因 (PSF) と主な測定基準を説明する (PRM: 2.4.1、2.4.2、2.5)	2	
		5.1.3 主要な用語/概念を説明する: a) 問題 b) 既知のエラー c) 問題の優先度付け d) リアクティブとプロアクティブな問題管理 e) ワークアラウンド f) 技術的負債 g) 問題モデル (PRM: 2.2, 2.2.1-2.2.4)	2	
	5.2 プラクティスのプロセス	5.2.1 プロセスのインプットおよびアウトプットを説明する (PRM: 表 3.1、3.4、3.6、3.8)	2	

学習エリア	学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	点数
		5.2.2 プロセスの重要な活動を説明する (PRM: 表 3.3、3.5、3.7、3.9)	2	
		5.2.3 組織のバリューストリームにプラクティスを統合する方法を把握する (PRM: サブセクションを含む 3.2.2、3.2.3)	3	
	<b>5.3 プラクティスの役割とコンピテンシ</b>	5.3.1 プラクティスの主要な役割の実行責任を説明する a) 問題マネージャ b) 問題コーディネータ (prm: 4.1.1, 4.1.2)	2	
		5.3.2 プラクティスを組織構造にどう位置付けるか把握する (PRM: 4.2)	3	
	<b>5.4 情報と技術は、プラクティスをどのようにサポートしてそれを可能にしますか</b>	5.4.1 ツールの適用可能性を説明する (PRM: 表 5.1)	2	
		5.4.2 自動化に関する推奨事項を適用する (PRM: 5.2.1)	3	
	<b>5.5 プラクティスでのパートナーとサプライヤの役割</b>	5.5.1 サードパーティでのプラクティスの依存関係を説明する (PRM: 6)	2	
		5.5.2 パートナとサプライヤがプラクティスをどうサポートできるか説明する (PRM: 6)	2	
	<b>5.6 ITIL 能力モデルはプラクティスの開発にどのように活用できるか</b>	5.6.1 能力基準がどのようにプラクティス能力開発をサポートしているかを説明する (PRM: 7.1、7.3)	2	
	<b>5.7 プラクティスで成功するための推奨事項</b>	5.7.1 問題管理を成功させるための推奨事項を理解し、それらが ITIL の従	3	

学習エリア	学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	点数
		うべき原則（PRM：8.1-8.4）によってどのように支援されているかを理解する		
6. モニタリング、支援、実現	6.1 モニタリング、支援、プラクティスのプロセスとバリューストリームを理解する。	6.1.1 組織のサービス価値体系におけるインシデント解決サービス価値ストリームの役割を理解する。		
		6.1.2 組織のサービス価値体系における要求履行サービス価値ストリームの役割を理解する。		
		6.1.3 モニタリング、支援、およびプラクティスが、インシデント解決サービスの価値の流れにどのように貢献するかを知る		
		6.1.4 モニタリング、支援、およびフルフィルのプラクティスが、リクエストフルフィルメントサービスの価値の流れにどのように貢献するかを知っている。		
	6.2 情報と技術は、プラクティスをどのようにサポートしてそれを可能にしますか	6.2.1 インシデント解決およびリクエスト履行サービスの価値の流れの状況において、モニタリング、支援、およびプラクティス間でどのような情報が交換されるかを理解する。		
	6.3 モニタリング、支援、プラクティス成功のための勧告	6.3.1 モニタリング、支援、実現プラクティスを成功させるための推奨事項を理解し、それらが		

学習エリア	学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	点数
		ITIL の従うべき原則によってどのように支援されているかを理解する		

## 5. 試験の詳細

ITIL®4 スペシャリスト：モニタリング、支援、遂行試験は、以下の構造で **5 つ** のセクションから構成されず：

学習成果	ウェイト
1. インシデント管理 (INM)	20%
2. サービスデスク (SD)	20%
3. サービス要求管理 (SRM)	20%
4. モニタリングおよびイベント管理 (MEM)	20%
5. 問題管理 (PRM)	20%
<b>合計</b>	<b>100%</b>



