



ITIL® 4 Specialist:
High-velocity IT

Syllabus

ITIL® 4 スペシャリスト:
ハイベロシティ IT シラバス

Unlock
exclusive benefits
with PeopleCert Plus!

Join Now!



Official Training Materials



目次

1	はじめに	3
2	ITIL 4 ハイベロシティ IT シラバス	4
3	ITIL 4 ハイベロシティ IT 試験の構成	8
3.1	試験の管理	8
3.2	設問のタイプ	8
3.3	採点	9
3.4	ブルームのレベル別の比重	9
3.5	学習成果別の比重	9

1 はじめに

本書は、以下について説明することを目的としています。

- ITIL 4 ハイベロシティ IT (HVIT) 認定資格の学習成果と、それぞれの学習成果で受験者に求められるアセスメント基準（ITIL 4 ハイベロシティ IT のガイダンスおよび ITIL4 プラクティス・ガイドのライブラリを参照）
- 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）
- 学習成果、アセスメント基準および「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）

本書の対象読者は以下のとおりです。

- AXELOS の試験機関パートナーである PeopleCert
- 認定組織パートナー

ITIL 4 ハイベロシティ IT 認定資格の目的は以下のとおりです。

- 最大価値を得るために製品とサービスを迅速に提供することに着目しながら、受験者が、ハイベロシティ環境でデジタル組織とデジタル運用モデルが機能する仕組みを理解できるようにすることを目的としています。この認定資格により、受験者は、アジャイルやリーンなどの作業上のプラクティス、およびクラウド、自動化、自動テストなどの技術的なプラクティスおよび技術について理解できるようになります。

ITIL 4 ハイベロシティ IT 試験の目的は以下のとおりです。

- 以下のシラバスで説明されているように、受験者が ITIL 4 を十分に理解してハイベロシティ IT へ適用でき、ITIL 4 ハイベロシティ IT 認定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 ハイベロシティ IT 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。

この認定資格の対象者は以下のとおりです。

- サービスマネジメントのジャーニーに継続的に取り組んでいる個人
- ITSM マネージャおよび ITSM マネージャの志願者
- デジタル・サービスに携わるか、デジタル・トランスフォーメーション・プロジェクトに従事するか、ハイベロシティ環境内またはハイベロシティ環境に向けて作業する、IT マネージャおよびプラクティショナ
- すでに ITIL 認定資格を取得しており、知識をさらに身に付けたいと考えている個人

2 ITIL 4 ハイベロシティ IT シラバス

以下の表は、ITIL 4 ハイベロシティ IT 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. デジタル・エンタープライズのハイベロシティ特性に関する概念 (IT に対する需要を含む)を理解する	1.1 以下の用語を理解する: a) デジタル組織 (2.3) b) ハイベロシティ IT (2.1) c) デジタル・トランスフォーメーション (2.4) d) IT トランスフォーメーション (2.4.1) e) デジタル製品 (2.6.1) f) デジタル技術 (2.2)	BL2	4
	1.2 どのような場合に、ハイベロシティ IT へのトランスフォーメーションが価値をもたらし、実現可能であるかを理解する (2.1)	BL2	1
	1.3 デジタル製品に関連する 5 つの目標を理解して、以下のことを達成する: a) 価値ある投資 - 革新的および効果的な IT の戦略的適用 (2.5.1、4、4.1) b) 迅速な開発 - IT サービスおよび IT 関連製品の迅速な実現および提供 (2.5.1、4、4.2) c) レジリエントな運用 - 対障害弾力性の高い IT サービスおよび IT 関連製品 (2.5.1、4、4.3) d) 価値共創 - サービス・プロバイダと消費者の効果的なやり取り (2.5.1、4、4.4) e) 保証された適合 - ガバナンス、リスク、およびコンプライアンス (GRC) に関する要件への適合 (2.5.1、4、4.5)	BL2	2
2. ITIL の「運用モデル」の観点から、デジタル製品のライフサイクルを理解する	2.1 ハイベロシティ IT が以下とどのように関連しているかを理解する: a) サービスマネジメントの 4 つの側面 (2.6.6、2.6.6.1 - 4、2.6.7) b) ITIL サービスバリュー・システム (2.6、2.6.3、2.6.3.1、2.6.3.2、2.6.4) c) サービスバリュー・チェーン (2.5.1、2.6.3、2.6.3.1、2.6.3.2、2.6.4) d) デジタル製品のライフサイクル (2.6.2)	BL2	3

学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	配点
3. ハイペロシティ IT を提供するための ITIL の従うべき原則や、そ の他の基本概念の重 要性を理解する	3.1 以下の原則、モデル、概念を理解する: a) 倫理(3.2.1、3.2.1.1) b) セーフティ・カルチャ(3.2.2.2) c) リーン・カルチャ(3.2.3.2、表 3.2) d) トヨタのカタ(3.2.3.3) e) リーン/アジャイル/対障害弾力性/継続性(2.5.2、2.5.2.1 - 4、表 2.2) f) サービス・ドミナント・ロジック(2.5.2.5) g) デザイン思考(3.2.1.2) h) 複雑性思考(3.2.3.1)	BL2	3
	3.2 以下の原則、モデル、概念を理解する: ▪ 倫理 ▪ セーフティ・カルチャ ▪ リーン・カルチャ ▪ トヨタのカタ ▪ サービス・ドミナント・ロジック ▪ デザイン思考 ▪ 複雑性思考 (3.2、3.2.1、3.2.1.1、3.2.2.2、3.2.3.2、表 3.2、3.2.3.3、2.5.2、 2.5.2.1 - 4、表 2.2、2.5.2.5、3.2.1.2、3.2.3.1) これらの目的: a) 顧客の職務の遂行を支援する(3.1.4、表 3.1) b) 信頼し、信頼される(3.1.2、表 3.1) c) 継続的に水準を引き上げる(3.1.3、表 3.1) d) 曖昧さおよび不確実さを受け入れる(3.1.1、表 3.1) e) 継続的学習にコミットする(3.1.5、表 3.1)	BL3	3
4. デジタル製品で価 値の達成に貢献する 方法を知っている	4.1 サービス・プロバイダが価値ある投資を確実に達成する方法を知っている (4.1、4.1.1、4.1.1.1 - 3、4.1.2、4.1.3、4.1.4、インパクトが大きい情報の みを参照する場合は表 4.1、4.2、4.3、4.4)	BL3	1
	4.2 価値ある投資の達成に役立つ以下のプラクティスを使用する方法を知って いる(表 4.1、4.2、4.3、4.4、およびプラクティス・ガイダンスを参照する以 下の参照先): a) ポートフォリオ管理(2.1、2.4(サブセクションを含む)) b) 関係管理(2.1、2.4(サブセクションを含む))	BL3	2

学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	配点
	4.3 サービス・プロバイダが迅速な開発を確実に達成する方法を知っている (4.2、4.2.1、4.2.2、4.2.3、4.2.3.1 - 2、4.2.4、4.2.5、4.2.6、4.2.7、 インパクトが大きい情報のみを参照する場合は表 4.5、4.6、4.7、4.8、 4.9、4.10、4.12、4.13)	BL3	1
	4.4 迅速な開発の達成に役立つ以下のプラクティスを使用する方法を知って いる(4.2.2、表 4.5、4.6、4.7、4.8、4.9、4.10、4.12、4.13、およびプラク ティス・ガイダンスを参照する以下の参照先): a) アーキテクチャ管理(2.1、2.4(サブセクションを含む)) b) 事業分析(2.1、2.4(サブセクションを含む)) c) 展開管理(2.1、2.2.2、2.4(サブセクションを含む)、3.2.2) d) サービスの妥当性確認およびテスト(2.1、2.1.1、2.1.2、2.4(サブセク ションを含む)) e) ソフトウェア開発および管理(2.1、2.2、2.4(サブセクションを含む))	BL3	5
	4.5 サービス・プロバイダがレジリエントな運用を確実に達成する方法を知って いる(4.3、4.3.1、4.3.2、4.3.3、4.3.4、4.3.5、4.3.6、4.3.7、インパクトが 大きい情報のみを参照する場合は表 4.14、4.15、4.16、4.17、4.18、 4.19、4.20)	BL3	1
	4.6 レジリエントな運用の達成に役立つ以下のプラクティスを使用する方法を 知っている(表 4.14、4.15、4.16、4.17、4.18、4.19、4.20、およびプラク ティス・ガイダンスを参照する以下の参照先): a) 可用性管理(2.1、2.4(サブセクションを含む)) b) キャパシティおよびパフォーマンス管理(2.1、2.4(サブセクションを 含む)) c) モニタリングおよびイベント管理(2.1、2.4(サブセクションを含む)) d) 問題管理(2.1、2.2.2、2.4(サブセクションを含む)) e) サービス継続性管理(2.1、2.4(サブセクションを含む)) f) インフラストラクチャおよびプラットフォーム管理(2.1、2.4(サブセク ションを含む))	BL3	6
	4.7 サービス・プロバイダが価値共創を確実に達成する方法を知っている (4.4、4.4.1、インパクトが大きい情報のみを参照する場合は表 4.21)	BL3	1

学習成果	アセスメント基準	ブルーム のレベル	配点
	4.8 サービス消費者との価値共創の達成に役立つ以下のプラクティスを使用する方法を知っている(表 4.21 およびプラクティス・ガイダンス): a) 関係管理(2.1、2.4(サブセクションを含む)) b) サービスデザイン(2.1、2.4(サブセクションを含む)) c) サービスデスク(2.1、2.4(サブセクションを含む))	BL3	4
	4.9 サービス・プロバイダが保証された適合を確実に達成する方法を知っている(4.5、4.5.1、4.5.2、4.5.3、インパクトが大きい情報のみを参照する場合は表 4.22、4.23、4.25)	BL3	1
	4.10 保証された適合の達成に役立つ以下のプラクティスを使用する方法を知っている(表 4.22、4.23、4.25 およびプラクティス・ガイダンス): a) 情報セキュリティ管理(2.1、2.4(サブセクションを含む)) b) リスク管理(2.1、2.4(サブセクションを含む))	BL3	2

3 ITIL 4 ハイベロシティ IT 試験の構成

3.1 試験の管理

制限時間: 90 分間

注: 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。

持ち込みが可能な資料: この試験は「持ち込み不可」です。試験資料以外の資料の持ち込みは禁止されています。

前提条件: 受験者は ITIL 4 ファンデーション試験に合格している必要があります。また、受験者は認定トレーニング・コースに参加済みである必要があります(このトレーニングの推奨時間は、試験を含め 18 時間です)。

3.2 設問のタイプ

40 個の設問はすべて客観テスト問題(OTQ: Objective Test Question)です。4 つの選択肢の中から正解を 1 つ選択します。間違った選択肢(不正解)は、知識またはスキルが不十分な受験者が選択しがちです。一般的にこれらの選択肢は、試験対象のシラバスの領域に関連するもっともらしい回答となっています。OTQ 設問形式には、「標準」、「リスト」(正解が 2 つ)、例外的に使用される「否定形」の標準 OTQ があります。

「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 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。

3.3 採点

設問数:40

配点:1 問につき 1 点です。40 点満点で、
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:70% 以上(28 点以上)

3.4 ブルームのレベル別の比重

ブルームのレベル 2 の設問数は約 32.5% に相当する 13 問です。

ブルームのレベル 3 の設問数は約 67.5% に相当する 27 問です。

3.5 学習成果別の比重

学習成果	OTQ の数	比重の概算
1. デジタル・エンタープライズのハイベロシティ特性に関する概念(IT に対する需要を含む)を理解する	7	17.5%
2. ITIL の「運用モデル」の観点から、デジタル製品のライフサイクルを理解する	3	7.5%
3. ハイベロシティ IT を提供するための ITIL の従うべき原則や、その他の基本概念の重要性を理解する	6	15%
4. デジタル製品で価値の達成に貢献する方法を知っている	24	60%

