

文档控制信息

文档详情	
文档名称	ITIL V3 Foundation Certificate Syllabus_v4.2_Chinese
文档目的	概述 IT 服务管理的 ITIL V3 基础认证教学大纲
文档版本号	4.2
文档状态	使用中
文档负责人	首席考官
编写	首席考官
第一版时间	2008 年 10 月 30 日
批准时间	2009 年 2 月 27 日
批准人	ITIL 认证委员会
下一计划审查时间	

版本记录		
版本号	批准时间	变更原因
4.0	2008 年 12 月 19 日	新文档
4.1	2008 年 1 月 19 日	为学习单元 05-52 增加参考 4.3.5
4.2	2009 年 2 月 27 日	增加学习主题 03-34

发布名单	
版本	名称
4.0	所有 ITIL 考试机构
4.1	所有 ITIL 考试机构
4.2	所有 ITIL 考试机构



针对服务管理的 ITIL® 实践的

专业认证

*IT 服务管理的 ITIL 基础认证
教学大纲*



The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce
ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries

© Crown Copyright 2009 Reproduced under license from OGC
ITIL V3 Foundation Certificate Syllabus_v4.2_Chinese

服务管理的 ITIL 基础认证

IT 服务管理的 ITIL 基础认证旨在证明学员已经掌握 ITIL 术语、架构和基本概念知识，并已理解 ITIL 实践的核心原则。

ITIL 基础认证并不证明证书持有者在未经进一步指导的情况下，可以在服务管理时应用 ITIL 实践。

目标人群

ITIL 基础认证的目标人群包括：

- 需要初步了解 ITIL 框架，以及如何利用该框架提高组织内 IT 服务管理质量的个人。
- 已采用和适应 ITIL 的组织内 IT 专业人员，他们需要了解相关情况进而有助于当前服务改进项目。

目标人群包括但不限于 IT 专业人员、业务经理和业务流程负责人。

学习目标

经过相关培训且考试合格后，学员可掌握以下知识。

- 服务管理实践（理解）
- 服务生命周期（理解）
- 主要原则和模型（理解）
- 一般概念（知晓）
- 精选流程（知晓）
- 精选角色（知晓）
- 精选职能（知晓）
- 技术与架构（知晓）
- ITIL 认证体系（知晓）

基础认证课程大纲

本大纲指导设计、开发、使用培训资料，以及指导培训，帮助学员加深对 ITIL 服务战略、ITIL 服务设计、ITIL 服务转换、ITIL 服务运营、ITIL 持续服务改进、ITIL 简介和 ITIL 术语中 IT 服务管理概念的理解，并提高学员的能力。本大纲易于参考使用，可扩展性强，并且便于记忆。

学员必须学完所有课程单元，并通过相应的考试，方可获得 ITIL 基础认证证书。

在确保以下授课内容的前提下，培训主办方可以按照其认为最合适的方式组织培训。强烈建议培训主办方不要照搬本书单元顺序进行培训。本大纲设计灵活，以便培训主办方可以根据需要增加授课内容。本课程的推荐学时为 18 小时，包括最后的考试。

课程单元涵盖以下话题。*斜体*强调的术语在 ITIL 术语表中均有定义。

单元	内容
ITILFND01	<p>服务管理实践</p> <p>本单元旨在帮助学员了解服务的定义，并且能够理解和解释作为实践概念的服务管理。</p> <p>学习完本单元后，学员必须能够：</p> <ul style="list-style-type: none">01-1. 描述良好实践的概念 (SS 1.2.2)01-2. 详细阐述服务的概念 (SS 2.2.1)01-3. 详细阐述服务管理的概念 (SS 2.1)01-4. 详细说明职能和流程 (SS 2.3, 2.6.1, SD 2.3, SD 3.6.4, ST 2.3, SO 2.3, 3.1, CSI 2.3)01-5. 阐述流程模型和特点 (SD 2.3.2, 3.6.4) <p>本单元的推荐最少学时为 45 分钟</p>
ITILFND02	<p>服务生命周期</p> <p>本单元旨在帮助学员理解服务生命周期的价值、生命周期各流程之间的集成方式，以及阐述生命周期各个阶段的目标和业务价值</p> <p>学习完本单元后，学员必须能够：</p> <ul style="list-style-type: none">02-2. 描述服务生命周期的架构、范围、组成部分和相互关系 (SS 1.2.3 全部)02-3. 说明服务战略的主要目的和目标 (SS 1.3)02-4. 说明服务设计的主要目的和目标 (SD 2.4.1, SD 3.1)02-5. 简述服务设计的业务价值 (SD 2.4.3)02-6. 说明服务转换的主要目的和目标 (ST 2.4.1)02-7. 简述服务转换的业务价值 (ST 2.4.3)02-8. 说明服务运营的主要目的和目标 (SO 2.4.1)02-9. 简述服务运营的业务价值 (SO 2.4.3 第 1 段, SO 1.2.3.4)02-10. 说明持续服务改进的主要目的和目标 (CSI 2.4.1, 2.4.2) <p>建议将本单元内容分散到其它单元中讲授。</p> <p>本单元的推荐最少学时为 1 小时。</p>

单元	内容
ITILFND03	<p>通用概念和定义</p> <p>本单元旨在帮助学员详细说明一些主要术语，并阐述<i>服务管理</i>的主要概念。</p> <p>学习完本单元后，学员必须能够详细说明和阐述下列主要概念：</p> <ul style="list-style-type: none"> 03-1. 功用和功效 (SS 2.2.2) 03-2. 资源、能力和资产 (SS 3.2.1) 03-3. 服务组合 (SS 4.2.3, SD 3.6.2 截至到第一个无序列表结束) 03-4. 服务目录 (业务服务目录和技术服务目录) (SS 4.2.3.1, SD 4.1.4) 03-5. IT 治理在服务生命周期中的角色 (CSI 3.10 全部) 03-6. 商业论证 (SS 5.2.1, CSI 4.4.1) 03-7. 风险 (SS 9.5.1, CSI 5.6.3) 03-9. 服务提供商 (学员不需要知道三种类型服务提供商的详细内容) (SS 3.3 仅介绍部分，不包括 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3) 03-10. 供应商 (SD 4.2.4, 4.7.2) 03-11. 服务级别协议 (SLA) (SD 4.2.4, 4.2.5.1) 03-12. 运营级别协议 (OLA) (SD 4.2.4) 03-13. 合同 (SD 4.7.5.1) 03-14. 服务设计包 (SD 附录 A) 03-15. 可用性 (SD 4.4.4) 03-16. 服务知识管理系统 (SKMS) (ST 4.7.4.2) 03-17. 配置项 (CI) (ST 4.3.4.2) 03-18. 配置管理系统 (ST 4.3.4.3) 03-19. 最终介质库 (DML) (ST 4.3.4.3) 03-20. 服务变更 (ST 4.2.2) 03-21. 变更类型 (正常、标准和紧急) (ST 4.2.6.1, 4.2.4.5, 4.2.6.9) 03-22. 发布单元 (ST 4.4.4.1) 03-23. 变更管理的 7R 概念 (ST 4.2.6.4)；无需掌握列表 03-24. 事件 (SO 4.1 第 1 段) 03-25. 报警 (SO 术语) 03-26. 故障 (SO 4.2) 03-27. 影响度、紧急度和优先级 (SO 4.2.5.4, 4.4.5.4) 03-28. 服务请求 (SO 4.3) 03-29. 问题 (SO 4.4) 03-30. 规避措施 (SO 4.4.5.6) 03-31. 已知错误 (SO 4.4.5.7) 03-32. 已知错误数据库 (KEDB) (SO 4.4.7.2) 03-33. 沟通在服务运营中的角色 (SO 3.6) 03-34. 服务资产 (SS 3.2) 03-35. 发布策略 (ST 4.1.4.2) <p>建议将本单元内容分散到其它单元中讲授。</p> <p>本单元的推荐最少学时为 1 小时。</p>
ITILFND04	<p>主要原则和模型</p> <p>本单元旨在帮助学员理解和阐述<i>服务管理</i>的主要原则和模型，同时化解<i>服务管理</i>中的一些不利因素。</p>

单元	内容
	<p>学习完本单元后，学员必须能够：</p> <p>服务战略</p> <p>04-2. 阐述通过 <i>服务</i> 来 <i>价值创造</i> 的基础概念（SS 3.1.1, 3.1.2）</p> <p>服务设计</p> <p>04-3. 理解人员、<i>流程</i>、技术及合作伙伴对于 <i>服务管理</i> 的重要性（SD 2.4.2）</p> <p>04-4. 理解 <i>服务设计</i> 的 5 个主要方面（SD 2.4.2）：</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>服务组合设计</i> • 确认 <i>业务需求</i>、定义 <i>服务需求</i> 和设计 <i>服务</i> • 技术和架构 <i>设计</i> • <i>流程设计</i> • <i>测量设计</i> <p>持续服务改进</p> <p>04-8. 阐述质量控制和管理的 <i>计划、执行、检查和行动</i>（PDCA）<i>模型</i>（CSI 3.6, 5.5.1, Fig 5.6）</p> <p>04-9. 阐述 <i>持续服务改进模型</i>（CSI 2.4.4, Fig 2.3）</p> <p>04-10. 理解测量在 <i>持续服务改进</i> 中的作用，阐述以下主要要素：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 改进流程中关键绩效指标（KPIs）的作用（CSI 4.1.2） • <i>基准</i>（CSI 3.7.1） • <i>指标类型</i>（<i>技术指标</i>、<i>流程指标</i>和<i>服务指标</i>）（CSI 4.1.2） <p>本单元的推荐学习时间为最少 1.5 小时。</p>
ITILFND05	<p>流程</p> <p>本单元旨在帮助学员了解 <i>服务管理流程</i> 如何服务于 <i>服务生命周期</i>，解释 5 个核心 <i>流程</i> 的高级目标、范围、基本概念、以及行动和挑战，阐述其它 13 个流程的目标、一些基本概念及其相互关系。</p> <p>每个流程的活动列表是最低要求，可根据情况增加活动项目。</p> <p>学习完本单元后，学员必须能够：</p> <p>服务战略</p> <p>阐述以下流程的 <i>目标</i>和<i>基本概念</i>：</p> <p>05-21. <i>需求管理</i>（SS 5.5）</p> <p>以下内容必须被涵盖在内：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理服务需求过程中的挑战（SS 5.5.1） • 基于活动的需求管理（<i>业务活动模式</i>（PBA）（SS 5.5.2）

单元	内容
	<ul style="list-style-type: none"> 业务活动模式和用户资料 (SS 5.5.3) <p>05-22. 财务管理 (SS 5.1 介绍, 5.1.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> 商业论证 <p>服务设计</p> <p>解释以下流程的高级目标、基本概念、流程活动和关系:</p> <p>05-31. 服务级别管理 (SLM) (SD 4.2.1, 4.2.2, 4.2.5, 4.2.5.1 – 9, CSI 3.5)</p> <p>以下内容必须被涵盖在内:</p> <ul style="list-style-type: none"> 基于服务的服务级别协议 多层级服务级别协议 服务级别需求 (SLR) SLAM 表 服务检查 服务改进计划 (SIP) <p>阐述以下流程的目标和基本概念:</p> <p>05-41. 服务目录管理 (SD 4.1 介绍, 4.1.1, 4.1.4)</p> <p>05-42. 可用性管理 (SD 4.4.1, 4.4.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> 服务可用性 组件可用性 可靠性 可维护性 可服务性 <p>05-43. 信息安全管理 (ISM) (SD 4.6 介绍, 4.6.1, 4.6.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> 安全框架 (SD 4.6.4.1) 信息安全策略 (SD 4.6.4.2) 信息安全管理系统 (ISMS) (SD 4.6.4.3) <p>05-44. 供应商管理 (SD 4.7 介绍, 4.7.1)</p> <ul style="list-style-type: none"> 供应商合同数据库 (SCD) (SD 4.7.4) <p>05-45. 容量管理 (SD 4.3.1, 4.3.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> 能力规划 业务容量管理 服务容量管理 组件容量管理

单元	内容
	<p>05-46. <i>IT 服务持续性管理</i> (SD 4.5.1, 4.5.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 业务连续性计划 • 业务连续性管理 • 业务影响分析 • 风险分析 <p>服务转换</p> <p>解释以下流程的高级 <i>目标</i>、基本概念、流程活动和相互关系:</p> <p>05-51. <i>变更管理</i> (ST 4.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 变更请求类型 (ST 4.2.4.3, 表 4.3) • 变更流程模型和工作流 (ST 4.2.4.4) • 标准变更 (ST 4.2.4.5) • 补救规划 (ST 4.2.5) • 变更顾问委员会/紧急变更顾问委员会 (ST 4.2.6.8) <p>05-52. <i>服务资产和配置管理 (SACM)</i> (ST 4.3.1, 4.3.4, 4.3.5) 包括:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 配置模型 • 配置项 • 配置管理系统 (CMS) • 最终介质库 • 配置基准 <p>阐述以下流程的 <i>目标</i>和基本概念:</p> <p>05-61. <i>发布和部署管理</i> (ST 4.4.1, 4.4.4)</p> <p>05-62. <i>知识管理</i> (ST 4.7 介绍, 4.7.1, 4.7.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>DIKW & SKMS</i> <p>服务运营</p> <p>解释以下流程的高级 <i>目标</i>、基本概念、流程活动和相互关系:</p> <p>05-71. <i>故障管理</i> (SO 4.2, 表 4.2)</p> <p>05-72. <i>问题管理</i> (SO 4.4, 表 4.4), 非 PM 技术</p> <p>阐述以下流程的 <i>目标</i>和基本概念:</p> <p>05-81. <i>事件管理</i> (SO 4.1 介绍, 4.1.1, 4.1.4)</p> <p>05-82. <i>请求履行</i> (SO 4.3 介绍, 4.3.1, 4.3.4)</p> <p>05-83. <i>访问管理</i> (SO 4.5 介绍, 4.5.1, 4.5.4)</p>

单元	内容
	本单元的最短推荐学习时间为 10 小时。
ITILFND06	<p>职能</p> <p>本单元旨在帮助学员解释 <i>服务台</i> 的作用、<i>目标</i>和<i>组织结构</i>并阐述其它 3 个<i>职能</i>的<i>作用</i>、<i>目标</i>和相互关系。</p> <p>学习完本单元后，学员必须能够：</p> <p>06-1. 解释以下职能的<i>作用</i>、<i>目标</i>和<i>组织结构</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>服务台</i>职能（SO 6.2） <p>06-2. 阐述以下职能的<i>作用</i>、<i>目标</i>和相互关系：</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>技术管理</i>职能（SO 6.1, 6.3 介绍, 6.3.1, 6.3.2） • <i>应用管理</i>职能（SO 6.5 介绍, 6.5.1, 6.5.2） • <i>IT 运营管理</i>职能（<i>IT 运营控制</i>和<i>设施管理</i>）（SO 6.4 介绍, 6.4.1, 6.4.2） <p>本单元的推荐学习时间为最少 1.0 小时。</p>
ITILFND07	<p>角色</p> <p>本单元旨在帮助学员了解并能够详细说明<i>服务管理</i>中一些主要角色的责任。</p> <p>学习完本单元后，学员必须能够：</p> <p>07-1. 详细说明以下人员的<i>任务</i>和<i>责任</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>流程负责人</i>（SD 6.4 介绍, 6.4.1） • <i>服务负责人</i>（CSI 6.1 介绍, 6.1.4） <p>07-2. 认识 <i>RACI</i> 模型并解释其在确定<i>组织结构</i>中所起的作用。（SD 6 介绍, CSI 6.2 – 不包括 RASI-VS 或 RASCI）</p> <p>本单元的推荐学习时间至少为 30 分钟。</p>
ITILFND08	<p>技术与架构</p> <p>本单元旨在帮助学员</p> <p>08-2. 理解<i>服务自动化</i>如何辅助集成<i>服务管理</i>流程（SS 8.1）</p> <p>建议将本单元内容分散到其它单元中讲授。</p>

单元	内容
ITILFND09	<p>ITIL 认证体系</p> <p>本单元旨在帮助学员</p> <p>09-1. 解释 ITIL 认证体系，区分两种中级认证流程的目标，说明证书内容（ITIL 专家证书和 ITIL 大师证书），并了解更多培训计划。</p> <p>本单元的推荐学习时间为至少 15 分钟。</p>
ITILFND10	<p>模拟考试</p> <p>本单元旨在帮助学员通过 ITIL 基础认证考试。</p> <p>学习完本单元后，学员必须能够：</p> <p>10-1. 至少参加一次 ITIL 基础认证模拟考试。</p> <p>本单元的推荐学习时间为至少 2.0 小时，包括修订时间。</p>

考试形式

本课程设有考试，学员必须通过此考试方可取得 ITIL 基础认证证书。

类型	包含 40 道多项选择题。考题选自 ITIL 基础考试试题库。
考试时间	最多 60 分钟。非母语学员的考试时间为最多 75 分钟，可以使用字典。
前提条件	强烈建议您参加经过授权的 ITIL 基础培训。 未经培训者也可以参加考试。
闭卷	是
开卷	否
及格分数	65%（答对 40 道题中的 26 道题）
优等分数	无
考试形式	机考或纸张试卷。拥有培训资质的考试代理机构。