



준비 가이드

202406 판

Copyright © EXIN Asia 2024. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



목차

1. 개요	4
2. 시험 요구사항	6
3. 기본 개념 목록	9
4. 참고문헌	12

1. 개요

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 (ITSMF18.KO)

범위

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 자격증은 응시자가 다음과 같은 분야에 대한 지식을 보유하고 있는지를 확인합니다.

- IT 서비스 관리의 개요
- 서비스 관리 시스템 (SMS)
- 서비스 관리 시스템의 운영

요약

IT 서비스 관리는 결과를 사업 내도록 지원하는 IT 관련 서비스의 설계/제공/지원/개선을 말합니다. 서비스 관리에 대한 국제표준인 ISO/IEC 20000-1:2018 은 서비스 관리 시스템 (SMS)의 수립/구현/유지관리/개선에 대한 요구사항을 정의하고 있습니다. SMS 는 서비스 수명주기를 관리하는데 필수적인 것이 무엇인지를 명시합니다. 즉, 서비스를 기획/설계/진행/제공/개선해야 합니다. 서비스가 합의한 요구사항을 충족시키면, 고객/사용자/해당 서비스를 제공한 조직에게 가치를 제공합니다.

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 ISO/IEC 20000:2018 을기준으로 IT 서비스 관리에 대한 핵심 정보/개념을 서술합니다. 이 교육 과정은 서비스 관리 분야에서 일하는 팀의 일원이 될 수 있도록 기본적인 스킬/지식을 학습할 수 있습니다. 초점은 서비스 관리 시스템과 서비스 관리 프로세스, 그 중에서도 특히, ISO/IEC 20000:2018 기반의 IT 서비스 관리의 핵심 개념/기본 용어입니다.

배경

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 자격증은 EXIN IT Service Management based on ISO/IEC 20000:2018 인증 프로그램의 일부입니다.

대상 그룹

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 과정은 서비스 관리 분야에 종사하고 있거나 관심을 가진 모든 분들을 대상으로 합니다.

대상에는 다음이 포함되지만, 제한은 없습니다.

- 관리자
- 비즈니스 및 감독 인력
- 팀 리더
- 서비스 설계자
- IT 아키텍트 및/혹은 기획 인력
- IT 컨설턴트
- IT 감사 관리자/감사인
- IT 보안 관리자/임원
- 프로젝트/사업 관리자
- 벤더/1 차 공급자/하도급 공급자
- 서비스 제공자의 고객

자격증 획득을 위한 요구사항

- EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 시험 합격

시험 세부 사항

시험 유형	객관식 사지선다 문항
문항수	40
합격 점수	65% (26/40 문항)
오픈 북	불가
노트 지참	불가
전자 기기 지참	불가
시험 시간	60 분

이 시험에는 EXIN의 시험 규칙/규정이 적용됩니다.

Bloom의 레벨

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 자격증은 Bloom의 수정된 분류 체계의 1~2 레벨에서 응시자들을 테스트합니다.

- Bloom의 1 레벨: 기억함 - 정보를 기억하는 것에 의존함. 응시자는 받아들이고, 기억하고, 인식하고, 기억해낼 필요가 있음.
- Bloom의 2 레벨: 이해함 - 기억 이상의 단계. 이해한다는 것은 응시자가 제시된 것을 파악하고, 학습 자료가 자신들의 환경에 적용될 수 있는 방법을 평가할 수 있음. 이러한 유형에 속하는 문항들의 목적은 응시자들이 사실/아이디어를 체계화하고, 비교하고, 해석하고 정확한 설명을 선택할 수 있는 능력을 입증하는 것임

교육

교육 시간

이 교육 과정의 권장 시간은 14 시간입니다. 여기에는 그룹 과제, 시험 준비, 짧은 휴식 시간 등이 포함됩니다. 이 시간에 점심, 숙제, 시험 시간은 포함되지 않습니다.

공부 시간

56시간(2 ECTS¹) 기존 지식의 보유 정도에 따라 다를 수 있음.

교육 기관

공인 교육 기관 목록은 www.exin.com에서 확인할 수 있습니다.

¹ ECTS: European Credit Transfer and Accumulation System - 유럽 학점 이수 시스템으로서 유럽 연합 국가의 고등교육 학습 결과 및 학습량을 비교하는 기준임

2. 시험 요구사항

시험의 요구사항은 시험 사양서에 명시되어 있습니다. 다음의 표에는 모듈의 주제(시험 요구사항)와 하위 주제(시험 사양)가 정리되어 있습니다.

시험 요구사항	시험 사양	비중
1. IT 서비스 관리의 개요		15%
	1.1 IT 서비스 관리의 핵심 개념	10%
	1.2 ISO/IEC 20000-1:2018의 핵심 개념	5%
2. 서비스 관리 시스템 (SMS)		30%
	2.1 서비스 관리 시스템의 핵심 요소	15%
	2.2 서비스 관리 시스템의 핵심 개념	15%
3. 서비스 관리 시스템의 운영		55%
	3.1 서비스 포트폴리오 프로세스(서비스 카탈로그 관리, 자산 관리, 구성 관리)	5%
	3.2 관계 및 합의 프로세스(비즈니스 관계 관리, 서비스 수준 관리, 공급자 관리)	10%
	3.3 공급 및 수요 프로세스(서비스 예산 편성 및 회계, 수요 관리, 용량 관리)	5%
	3.4 서비스 설계, 구축 및 전환 프로세스(변경 관리, 릴리스 및 배치 관리)	10%
	3.5 해결 및 이행 프로세스(인시던트 관리, 서비스 요청 관리, 문제 관리)	15%
	3.6 서비스 보증 프로세스(서비스 가용성 관리, 서비스 연속성 관리, 정보보안 관리)	10%
합계		100%

시험 사양

1 IT 서비스 관리의 개요

1.1 IT 서비스 관리의 핵심 개념

응시자는 다음과 같은 것을 할 수 있어야 한다.

1.1.1 서비스 관리 내에서 “조정(adapt)과 채택(adopt)”이 어떻게 사용되는지를 설명.

1.1.2 IT 서비스와 비 IT 서비스의 차이점을 설명.

1.1.3 서비스 관리의 가치를 서술.

1.1.4 지속적 개선의 원칙을 서술.

1.2 ISO/IEC 20000-1:2018의 둘러싼 핵심 개념.

응시자는 다음과 같은 것을 할 수 있어야 한다.

1.2.1 ISO/IEC 20000의 목적과 이점 식별.

1.2.2 서비스 관리 시스템이 무엇인지를 서술.

1.2.3 조직이 여러 개의 관리 시스템 표준 (MSS) 들을 통합할 수 있도록, MSS 들이 설계된 방법을 서술.

2 서비스 관리 시스템 (SMS)

2.1 서비스 관리 시스템의 핵심 요소

응시자는 다음과 같은 것을 할 수 있어야 한다.

2.1.1 조직과 이해관계자들이 어떻게 SMS에 영향을 미치는지를 설명.

2.1.2 조직의 위험과 기회를 이해하는 것의 중요성을 서술.

2.1.3 서비스 관리 목적을 서술.

2.1.4 리더십의 책임을 간략하게 서술.

2.1.5 일반적인 거버넌스 원칙을 정의.

2.1.6 문서화의 중요성과 문서화에 대한 기본적인 요구사항을 서술.

2.1.7 자원 관리에 대한 요구사항을 서술.

2.2 서비스 관리 시스템의 핵심 개념

응시자는 다음과 같은 것을 할 수 있어야 한다.

2.2.1 서비스 관리 시스템의 생산과 구현의 핵심 원칙을 서술.

2.2.2 신규/변경된 서비스의 설계/구축/전환에 대한 요구사항을 간략하게 서술.

2.2.3 SMS/서비스의 모니터링/측정/분석/평가/개선에 대한 요구사항을 서술.

2.2.4 SMS/서비스의 지속적 개선 활동을 서술.

3 서비스 관리 시스템의 운영

3.1 서비스 포트폴리오 프로세스(서비스 카탈로그 관리, 자산 관리, 구성 관리)

응시자는 다음과 같은 것을 할 수 있어야 한다.

3.1.1 목적과 서비스 요구사항을 서술.

3.1.2 각 프로세스의 활동과 실무적인 적용을 설명.

3.2 관계 및 합의 프로세스(비즈니스 관계 관리, 서비스 수준 관리, 공급자 관리)

응시자는 다음과 같은 것을 할 수 있어야 한다.

3.2.1 목적과 서비스 요구사항을 서술.

3.2.2 각 프로세스의 활동과 실무적인 적용을 설명.

3.3 공급 및 수요 프로세스(서비스 예산 편성 및 회계, 수요 관리, 용량 관리)

응시자는 다음과 같은 것을 할 수 있어야 한다.

3.3.1 목적과 서비스 요구사항을 서술.

3.3.2 각 프로세스의 활동과 실무적인 적용을 설명.

3.4 서비스 설계, 구축 및 전환 프로세스(변경 관리, 릴리스 및 배치 관리)

응시자는 다음과 같은 것을 할 수 있어야 한다.

3.4.1 목적과 서비스 요구사항을 서술.

3.4.2 각 프로세스의 활동과 실무적인 적용을 설명.

- 3.5 해결 및 이행 프로세스(인시던트 관리, 서비스 요청 관리, 문제 관리)
응시자는 다음과 같은 것을 할 수 있어야 한다.
 - 3.5.1 목적과 서비스 요구사항을 서술.
 - 3.5.2 각 프로세스의 활동과 실무적인 적용을 설명.
- 3.6 서비스 보증 프로세스(서비스 가용성 관리, 서비스 연속성 관리, 정보보안 관리)
응시자는 다음과 같은 것을 할 수 있어야 한다.
 - 3.6.1 목적과 서비스 요구사항을 서술.
 - 3.6.2 각 프로세스의 활동과 실무적인 적용을 설명.

3. 기본 개념 목록

본 장에는 응시자들이 알고 있어야 하는 용어와 약자가 정리되어 있습니다.

이러한 용어들에 대한 지식만으로는 시험 준비가 충분하지 않다는 것을 유념하시기 바랍니다. 응시자들은 개념을 이해하고, 예를 제시할 수 있어야 합니다.

영어	한글
accounting	회계
alignment	연계
analysis	분석
assessment	심사
asset	자산
audit	감사
availability	가용성
baseline	기준선
best practice	베스트 프랙티스
budgeting and accounting for services	서비스 예산 편성 및 회계
business relationship management	비즈니스 관계 관리
business requirements	비즈니스 요구사항
capability	역량
capacity (management)	용량 (관리)
certification	인증
change (management)	변경 (관리)
competence	역량
compliance	준수
component	구성요소
confidentiality	기밀성
configuration item (CI)	구성 항목 (CI)
configuration management	구성 관리
conformity	적합
continual improvement	지속적 개선
contract	계약
contractual obligation	계약적 의무
control	통제
corrective action	시정 조치
customer	고객
customer focus	고객 초점
customer satisfaction	고객 만족
demand management	수요 관리
disaster recovery	재난 복구
documented information	문서화된 정보
effectiveness	효과성
efficiency	효율성
emergency change	긴급 변경
escalation	에스컬레이션
evaluation	평가
evidence	증거
external supplier	외부 공급자
framework	프레임워크
governance	거버넌스

impact	영향도
impartiality	공정성
incident (management)	인시던트 (관리)
information security management	정보보안 관리
input	입력
integrity	무결성
interested party	이해관계자
internal audit	내부 감사
internal supplier	내부 공급자
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
IT service management	IT 서비스 관리
key performance indicator (KPI)	핵심성과지표 (KPI)
known error	알려진 오류
management system	관리 시스템
measurable	측정 가능한
measurement	측정
monitoring	모니터링
non-availability	비가용성
non-conformity	부적합
objective	목적
organization	조직
output	출력
outsource	아웃소싱하다
performance	성과/성능
plan	계획
policy	정책
priority	우선순위
problem (management)	문제 (관리)
problem resolution	문제 해결
procedure	절차
process	프로세스
record	기록
recovery (plan)	복구 (계획)
relationship	관계
release	릴리스
release and deployment (management)	릴리스 및 배치 (관리)
request for change (RFC)	변경 요청 (RFC)
requirement	요구사항
responsibility	책임
restore	복원
review	검토
risk	위험
role	역할
scope	범위
security control	보안 통제
service (management)	서비스 (관리)
service availability (management)	서비스 가용성 (관리)
service catalog	서비스 카탈로그
service component	서비스 구성요소
service continuity (management)	서비스 연속성 (관리)
service continuity strategy	서비스 연속성 전략
service level (management)	서비스 수준 (관리)
service level agreement (SLA)	서비스수준협약 (SLA)
service level target	서비스 수준 목표

service management policy/plan	서비스 관리 정책/계획
service management system	서비스 관리 시스템
service provider	서비스 제공자
service report	서비스 보고
service request	서비스 요청
service requirement	서비스 요구사항
subcontracted supplier	하도급 공급자
supplier (management)	공급자 (관리)
supplier contract	공급자 계약
tools	도구
top management	최고 경영진
transition	전환
urgency	긴급도
user	사용자
value	가치

4. 참고문헌

시험 참고문헌

시험에서 요구하는 지식은 다음의 문헌에서 다루고 있습니다.

- A. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2018 (EN)
스위스, ISO, 2018
www.iso.org

- B. Dolf van der Haven
IT Service Management: ISO/IEC 20000-1:2018. Introduction and Implementation Guide
Van Haren Publishing, 제 2 판 (2020)
ISBN: 978 94 018 0701 2 (하드 카피)
ISBN: 978 94 018 0702 9 (e 북)
ISBN: 978 94 018 0703 6 (e 펄)

참고문헌 매트릭스

시험 요구사항	시험 사양	참고문헌
1. IT 서비스 관리의 개요		
	1.1 IT 서비스 관리의 핵심 개념	B: 2 장, 3 장
	1.2 ISO/IEC 20000-1:2018 의 핵심 개념	A: 서론, 1장, 4.4장 B: 3 장, 부록 B
2. 서비스 관리 시스템 (SMS)		
	2.1 서비스 관리 시스템의 핵심 요소	A: 3.1.13장, 4장, 5장, 6장, 7.1-7.5장, 8.1장, 8.2.3장 B: 3 장
	2.2 서비스 관리 시스템의 핵심 개념	A: 4.3장, 6장, 7장, 8.2.2장, 8.5.2장, 9장, 10장 B: 3 장, 4 장, 7 장
3. 서비스 관리 시스템의 운영		
	3.1 서비스 포트폴리오 프로세스(서비스 카탈로그 관리, 자산 관리, 구성 관리)	A: 8.2.4-8.2.6장 B: 3장
	3.2 관계 및 합의 프로세스(비즈니스 관계 관리, 서비스 수준 관리, 공급자 관리)	A: 8.3.2-8.3.4장 B: 3 장
	3.3 공급 및 수요 프로세스(서비스 예산 편성 및 회계, 수요 관리, 용량 관리)	A: 8.4.1-8.4.3장 B: 3 장
	서비스 설계, 구축 및 전환 프로세스(변경 관리, 릴리스 및 배치 관리)	A: 8.5.1, 8.5.3장 B: 3 장
	3.5 해결 및 이행 프로세스(인시던트 관리, 서비스 요청 관리, 문제 관리)	A: 8.6.1-8.6.3장 B: 3 장
	3.6 서비스 보증 프로세스(서비스 가용성 관리, 서비스 연속성 관리, 정보보안 관리)	A: 8.7.1-8.7.3장 B: 3 장



Driving Professional Growth

EXIN 에 문의

www.exinasia.com

office@exinasia.com