

# 8 ITSM-Zertifizierungen

In diesem Kapitel stelle ich Ihnen im Rahmen des ITIL-Zertifizierungsschemas die unterschiedlichen Angebote der ITIL-Personenzertifizierungen vor. Dazu präsentiere ich in Abschnitt 8.1 zuerst Zahlen zur Verbreitung von ITIL und den ITIL-Zertifizierungen und erläutere, warum eine ITIL-Zertifizierung als Qualifizierungsmaßnahme attraktiv für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im IT Service Management ist. AXELOS als Lizenzgeber von ITIL (siehe Abschnitt 8.2) verantwortet die ITIL-Personenzertifizierungen. Es gibt dabei verschiedene Möglichkeiten, die Sie sukzessive zur Weiterbildung im IT Service Management nach ITIL nutzen können. Das ITIL-Zertifizierungsschema und die formalen Details sowie Empfehlungen zur Foundation-Zertifizierungsprüfung stelle ich Ihnen darüber hinaus ebenfalls in Abschnitt 8.3 vor.

Themas des Abschnitts 8.4 ist die ISO/IEC 20000. Diese Norm stellt die Zertifizierungsmöglichkeit von Organisationen für IT Service Management dar.

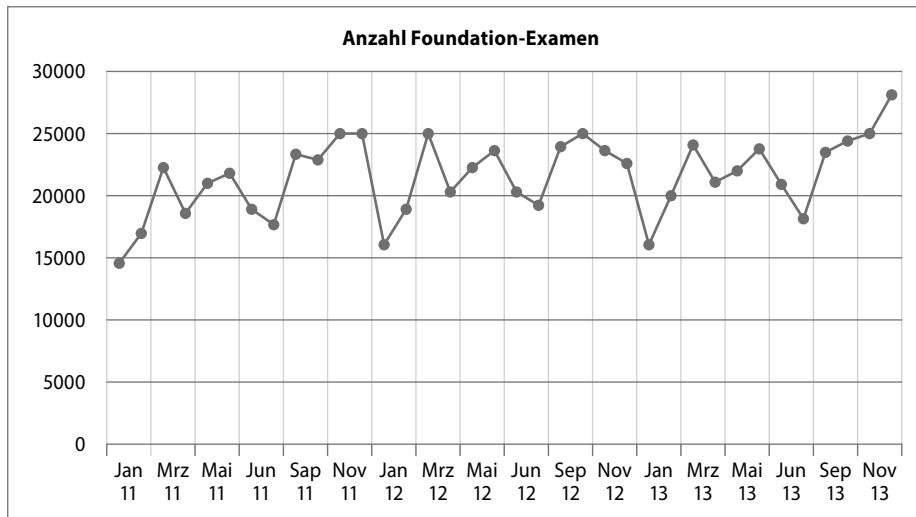
## 8.1 Verbreitung von ITIL und den ITIL-Personenzertifizierungen

Aktuelle Zahlen zur Verbreitung von ITIL und auch zur Anzahl der Personenzertifizierungen sind nicht einfach zu finden. In früheren Jahren gab es aus unterschiedlichen Quellen Angaben zum Verbreitungsgrad.

Über 50.000 Experten in mehr als 30 Ländern weltweit haben sich bis zum Jahr 2005 im IT Service Management nach ITIL zertifizieren lassen. Laut einer Studie der APMG gab es in den Jahren zwischen 2000 und 2010 eine jährliche Steigerung der Teilnehmerzahlen um 30 %<sup>1</sup>. ITIL-Foundation-Schulungen machten davon den größten Teil aus.

---

1. laut [http://www.best-management-practice.com/gempdf/Review\\_ITIL\\_Studies\\_White\\_Paper\\_Nov11.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/Review_ITIL_Studies_White_Paper_Nov11.pdf), aufgerufen 2014



**Abb. 8-1** Anzahl der ITIL-Foundation-Zertifizierungen in den Jahren 2011 bis 2013<sup>2</sup>

Der damalige Trend zeigte, dass ITIL-Zertifizierungen und vor allem die Foundation-Examens gefragt waren und eine breite Akzeptanz als Baustein der beruflichen Weiterbildung und Qualifizierung erfuhren. Im Jahre 2013 haben knapp 27.000 Personen ein ITIL-Foundation-Examen gemeistert; im Jahre 2012 waren dies über 26.000 Personen, und 2011 gab es knapp 25.000 erfolgreiche Absolventen eines ITIL-Foundation-Examens (siehe Abb. 8-1). Allerdings zeigte eine Studie von PINK ELEPHANT aus dem Jahre 2013 (<https://pinkelephant.co.uk/is-getting-to-itil-expert-level-worth-it/>), dass 90 % der Personen, die eine Foundation-Zertifizierung erfolgreich absolviert haben, keine weitere ITIL-Prüfung ablegen.

Eine Quelle für die aktuelle Anzahl der absolvierten ITIL-Examens ist das Successful Candidates Register (SCR) von Axelos. Personen, die eine der ITIL-Zertifizierungsprüfungen erfolgreich absolviert haben, können sich dort optional auf-listen lassen (siehe Auswertung der Zahlen in Abb. 8-2). Aktuell scheint dies die einzige Quelle zu den ITIL-Personenzertifizierungen zu sein, die durchaus kritisch betrachtet werden kann.

Mitarbeiter mit einer ITIL-Foundation-Zertifizierung verfügen mindestens über das Grundlagenwissen hinsichtlich ITIL. Dies umfasst den Nutzen durch ITIL, die grundlegenden Konzepte und Elemente der Best-Practice-Sammlung, Practices und Prozesse, Rollen sowie die zentralen Begriffe dieses De-facto-Standards.

2. laut <http://www.itil-officialsite.com/News/ExamStats.aspx>, aufgerufen 2014



**Abb. 8-2** Anzahl der ITIL-Zertifizierungen in den Jahren 2009 bis 2017

(Quelle: <https://www.linkedin.com/pulse/how-big-itil-dragos-malihin>)

Die Schulung und der Wissensaufbau der IT-Mitarbeiter ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für eine effektive Einführung und Umsetzung des Service Management. Falls die IT-Mitarbeiter nur unzureichend bzw. gar nicht geschult werden, kann dies zur Folge haben, dass ihnen das notwendige Fachwissen für die Realisierung fehlt und dass die Inhalte des Framework nicht oder nur unzureichend umgesetzt werden können. Das Know-how der Mitarbeiter aufzubauen ist ein wichtiger Schritt zu einer erfolgreichen Einführung des Service Management. Für einen langfristigen Erfolg ist eine einheitliche Sprache im Unternehmen unverzichtbar, auch als Ausgangsbasis für besser aufeinander abgestimmte und effizientere Kommunikation in Hinblick auf die Zusammenarbeit mit Kunden und Zulieferern. In einer Organisation, in der sich ITIL bereits etabliert hat, gilt es die Prozesse und Praktiken zu überwachen und kontinuierlich zu verbessern.

ITIL-Zertifizierungen sind auch für diejenigen von Bedeutung, die unternehmensintern oder -extern einen Rollen- oder Stellenwechsel anstreben. In Stellenausschreibungen spielt ITIL eine Rolle; Kandidaten werden Kenntnisse und Erfahrung als notwendige Voraussetzung oder Pluspunkt zugeschrieben (siehe Abb. 8-3).

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Aufgabengebiet</b>  | IT-Administrator m/w/d gesucht   | <b>IT-Architektin / IT-Architekt und Providermanagerin / Providermanager</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifikation, Beschreibung und Umsetzung der Prozesse für...</li> <li>Ausrichtung der Prozesse nach ITIL (Incident Management / Configuration Management)</li> <li>Kontinuierliche Verbesserung von Effizienz, Qualität und Wirtschaftlichkeit</li> <li>Geschäftsprozessanalyse, Pr...</li> <li>Erstellung von Reports</li> </ul>   |  | <b>Ihre Aufgaben</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verantwortung für IT-Projekte in einem Multi-provider-Umfeld – von der Ressourcen- und Budgetplanung bis zur Teamverantwortung im Modern Workplace-Umfeld</li> <li>Planung, Steuerung und Koordination interner Anforderungen in der Microsoft Office 365-Umgebung in Zusammenarbeit mit externen IT-Dienstleistern</li> <li>Standardisierung, Optimierung und Weiterentwicklung der Microsoft Office 365-Umgebung unter innovativen, monetären, technischen und prozessualen Gesichtspunkten</li> <li>Termin-, Qualitäts- und Kostenkontrolle der betrieblichen externen IT-Dienstleister auf Basis von SLA Vereinbarungen und Leistungsbeschreibungen</li> </ul> |
| <b>Manager IT-Application Operations (m/f)</b>   | <b>Ihre Aufgaben</b>   | <b>Central Support Manager* in IT Applications</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Abgeschlossenes Studium de...</li> <li>Alternativ eine vergleichbare Berufserfahrung im Service N...</li> <li>Technisches Know-how und e...</li> <li>ITIL-Zertifizierung</li> <li>Sehr gute analytische und ko...</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definition von globalen IT-Prozess...</li> <li>Überwachung, Steuerung und Re...</li> </ul>  | <b>Ihr Profil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Erfolgreich abgeschlos...</li> <li>Erprobung in Planung u...</li> <li>State-of-the-art Kenntn...</li> <li>ITIL-Kenntnisse</li> <li>Eigenverantwortliche A...</li> <li>Ausgeprägte analytisc...</li> </ul>   |
| <b>IT Security Expert (m/w/d)</b>  | <b>IT Teamleiter (m/w/divers)</b>  | <b>Ihre Aufgabenschwerpunkte</b>   |
| <b>Ihr Profil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Systems Engineer (w/m/d)</li> <li>Studium Microsoft Infrastructure m oder betriebsw...</li> <li>Sehr gute Kenntnisse relevanter IT-Prozesse (z.B. b...</li> <li>Gute Kenntnisse relevanter IT-Tools (z.B. ServiceNow)</li> <li>Erfahrung in den Bereichen Prozessdesign und Proj...</li> <li>Analytische und kreative Denkweise</li> <li>Sehr gute Kommunikationsfähigkeit</li> <li>Reisebereitschaft sowie sehr gute Englischkenntniss...</li> </ul>   | <b>IT Teamleiter (m/w/divers)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ganzheitliche Planung, Steuerung und Umsetzu...</li> <li>Analyse der Anforderungen und Beratung der K...</li> <li>Rollout Projekte</li> <li>Planung und Steuerung der Projekte hinsichtlich...</li> <li>Zusammenstellen und fachliches Führen der Pro...</li> <li>Durchführen von regelmäßigen Reportings, Proj...</li> </ul> | <b>IT-Support Spezialist (m/w/d)</b>   |
| <b>Your profile</b>  | <b>Was Sie auszeichnet</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>University degree in IT, Busin...</li> <li>Significant years of professio...</li> <li>service management and roll...</li> <li>Several years' experience ho...</li> <li>Deep knowledge of ERP App...</li> <li>Deep knowledge of ITIL/ITSM processes</li> <li>Appropriate service management and/or project management certifications a plus</li> <li>Very strong communication, moderation, and presentation skills</li> <li>High level of spoken and written English and German; any other additional language is an advantage</li> <li>Ana Projektmanager (m/w/d) IT mit Schwerpunkt Netzwerk und Telefonie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Abgeschlossenes Studium der Wirtschaftsinformati...</li> <li>Praktische Erlernung in der Abwicklung von Kur...</li> <li>Gefestigte Kenntnisse in Projektmanagementme...</li> <li>Ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung s...</li> <li>Sehr gute Deutsch und idealerweise gute Englis...</li> </ul>   |  |

**Abb. 8-3 Auswahl an Stellenanzeigen für unterschiedliche Hierarchieebenen und funktionale Bereiche, in denen ITIL-Kenntnisse und -Zertifizierungen als Anforderungen genannt sind**

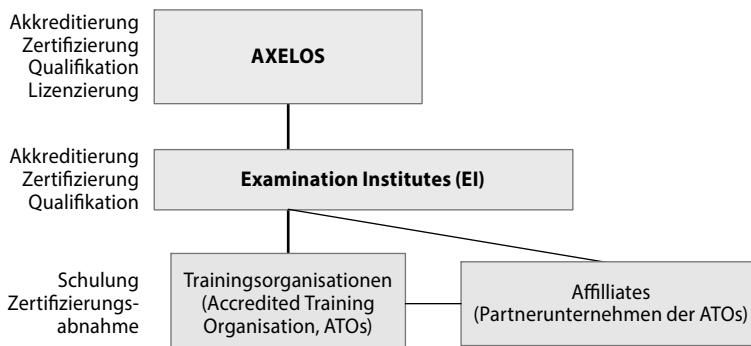
Das ITIL-Curriculum für die Mitarbeiterqualifikation umfasst die Grundlagen-schulung ITIL Foundation sowie weiterführende Ausbildungsmöglichkeiten bis hin zum sogenannten ITIL Master. Qualifizierungsmaßnahmen und Zertifizierungen gehören zu ITIL, um bestimmte Wissens- und Kompetenzlevel aufzubauen und nachweisen zu können.

## 8.2 ITIL-Ausbildungsorganisationen

Die ITIL-Ausbildungsstandards werden vom ITIL Certification Management Board (ICMB) gesteuert. AXELOS und das itSMF International sind Bestandteil dieser Gruppe. AXELOS ist kommerzieller offizieller Akkreditierungspartner für die ITIL-Zertifizierung und die Ausbildungsinhalte der ITIL-Zertifizierungsangebote. Zur Abwicklung von ITIL-Zertifizierungsprüfungen wurde mit PEOPLECERT seit dem 01.01.2018 eine vertragliche Vereinbarung getroffen, die PEOPLECERT als einziges Examination Institute (EI) positioniert.

EIs akkreditieren autorisierte Trainingsorganisationen (ATOs) sowie sogenannte Affiliates nehmen im Namen von AXELOS ITIL-Prüfungen ab (siehe Abb. 8-4). Unternehmen, die offiziell Schulungen und Prüfungen für ITIL anbie-ten wollen, lassen sich (unter hohem finanziellen und organisatorischen Aufwand)

als ATO akkreditieren. Nur sie sind offiziell berechtigt, Zertifizierungsprüfungen abzunehmen und Schulungen zu realisieren.



**Abb. 8-4** Die Dachorganisationshierarchie für ITIL

Neben den formalrechtlichen Organen von ITIL und ihrer Rechtewahrung existiert das bereits erwähnte Information Technology Service Management Forum (itSMF) als eine weltweit aktive und international anerkannte Organisation für IT Service Management.

Das itSMF hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nicht kommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen. Zu den Zielen des Vereins gehören insbesondere die Verbesserung und Weiterentwicklung des De-facto-Standards ITIL, um Unternehmen die Anwendung und Umsetzung eines professionellen IT Service Management zu ermöglichen. Das itSMF bietet, von Unternehmen für Unternehmen, eine Plattform zum Austausch von Informationen und Erfahrungen. 1991 wurde das IT Service Management Forum in England gegründet. Zehn Jahre später, 2001, entstand das itSMF Deutschland. Der Verein will für IT-Unternehmen und Anwenderorganisationen ein unabhängiger, kompetenter und vertrauenswürdiger Ansprechpartner in Bezug auf IT Service Management sein.

## 8.3 ITIL-4-Personenzertifizierungen

IT-Mitarbeiter können die international anerkannten ITIL-Prüfungen absolvieren und die entsprechenden Zertifikate zum Nachweis ihrer Qualifikation nutzen. Wie in vielen anderen Bereichen gibt es auch bei ITIL eine Reihe von Zertifizierungen, die nach Schwierigkeits- und Erfahrungsgrad gestaffelt sind. Die Höhe dieser Zertifizierungsprüfungen liegt bei der AXELOS (siehe Abschnitt 8.2).

Das Akkreditierungsverfahren sowie das Zertifizierungsschema inklusive der Lehrpläne fallen in den Verantwortungsbereich von AXELOS. Die lizenziert das Examination Institute (EI), PEOPLECERT. EIs wiederum prüfen und auditieren

Schulungsunternehmen (z.B. Materna Informations & Communications SE) und vergeben den ATO-Status (Accredited Training Organisation) nach einem umfangreichen Akkreditierungsprozess. Die ATOs schulen die Teilnehmer und werden von AXELOS Ltd. auf der Webseite geführt (siehe <https://www.axelos.com/certifications/itil-certifications>). Bereits für die Durchführung von Foundation-Trainings ist eine Akkreditierung erforderlich.

### 8.3.1 ITIL-4-Zertifizierungsschema

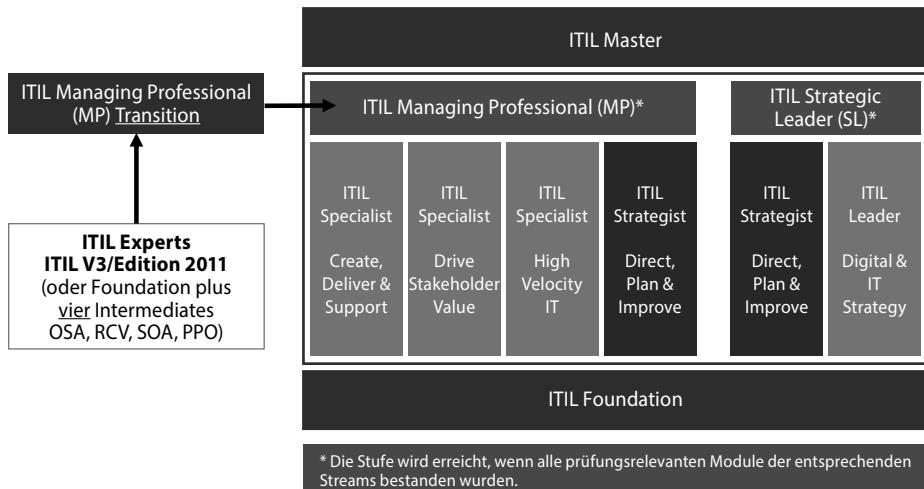
Der Ausbildungsweg für das Service Management ist in drei Stufen und vier Qualifizierungsmöglichkeiten aufgeteilt (siehe Abb. 8–5). Im Rahmen der Vorbereitung auf die Foundation-Zertifizierungsprüfung geht es auf der ersten Stufe darum, grundlegende Kenntnisse und ein Verständnis der ITIL-Terminologie und -Konzepte zu erwerben.

Auf der nächsten Ebene geht es um die Qualifizierung des Managing Professional (ITIL MP) und Strategic Leader (ITIL SL), die in zwei sogenannte Streams aufgeteilt sind. Insgesamt sind auf dieser Stufe fünf Aufbaukurse bzw. Module möglich. Absolviert ein Prüfling alle Kurse eines Streams und vorab die Foundation-Prüfung erfolgreich, kann er den entsprechenden Titel tragen. Das Modul Direct, Plan & Improve ist für beide Streams vorgesehen. Details zu dieser Zertifizierungsstufe wurden Ende des Jahres 2019 veröffentlicht.

Für Kandidaten, die bereits ITIL-V3-Zertifizierungen besitzen, ist eine Transition-Option für den ITIL Managing Professional vorgesehen. Dieser Quereinstieg heißt »Transition-Training« und ist dann möglich, wenn der Kandidat durch erfolgreich bestandene V3-Zertifizierungsprüfungen 17 Credits vorweisen kann. Möchte ein Prüfling darüber hinaus ITIL Strategic Leader werden, muss er dann noch das Modul ITIL Leader Digital & IT Strategy absolvieren und die dazugehörige Zertifizierungsprüfung bestehen.

Als höchste Ausbildungsstufe gilt der ITIL Master. Voraussetzungen im ITIL-Zertifizierungsschema sind hierfür die beiden erfolgreich absolvierten Streams des Managing Professional (ITIL MP) und Strategic Leader (ITIL SL). Zudem sind mindestens fünf Jahre Berufserfahrung im IT Service Management in einer führenden Position, im Management oder in der Beratung für das höhere Management notwendig.

Von Axelos wurde eine Übergangsphase (von ITIL V3 Edition 2011 zu ITIL 4) von ca. 18 Monaten genannt. Die ITIL-V3-Zertifizierungen behalten ihre Gültigkeit.



**Abb. 8–5** ITIL-Zertifizierungsschema

Zur Spezifizierung der unterschiedlichen Prüfungsinhalte und -anforderungen existiert pro ITIL-Kurs ein sogenannter Syllabus (Lehrplan). Dieser dient zum einen als Checkliste in Bezug auf die jeweils prüfungsrelevanten Inhalte und wird zum anderen von den ATOS als inhaltlicher Leitfaden bei der Kurserstellung genutzt. Die Syllabi finden sich im Internet für die jeweilige Qualifizierungsmöglichkeit: <https://www.axelos.com/certifications/itil-certifications.aspx>.

### 8.3.2 ITIL-4-Foundation-Zertifizierungsprüfung

Der Foundation Level bildet den Grundlagenkurs und damit das Basisniveau für die ITIL-Personenzertifizierungen ab. Die Inhalte einer solchen ITIL-Foundation-Zertifizierung sind ein Fundament für das IT Service Management und belegen, dass sich der Zertifikatsinhaber erfolgreich mit der ITIL-4-Theorie auseinandergesetzt hat und die grundlegenden Begriffe und Kernelemente von ITIL kennt. Es bestehen keine besonderen Voraussetzungen für die Basis-Zertifizierungsprüfung.

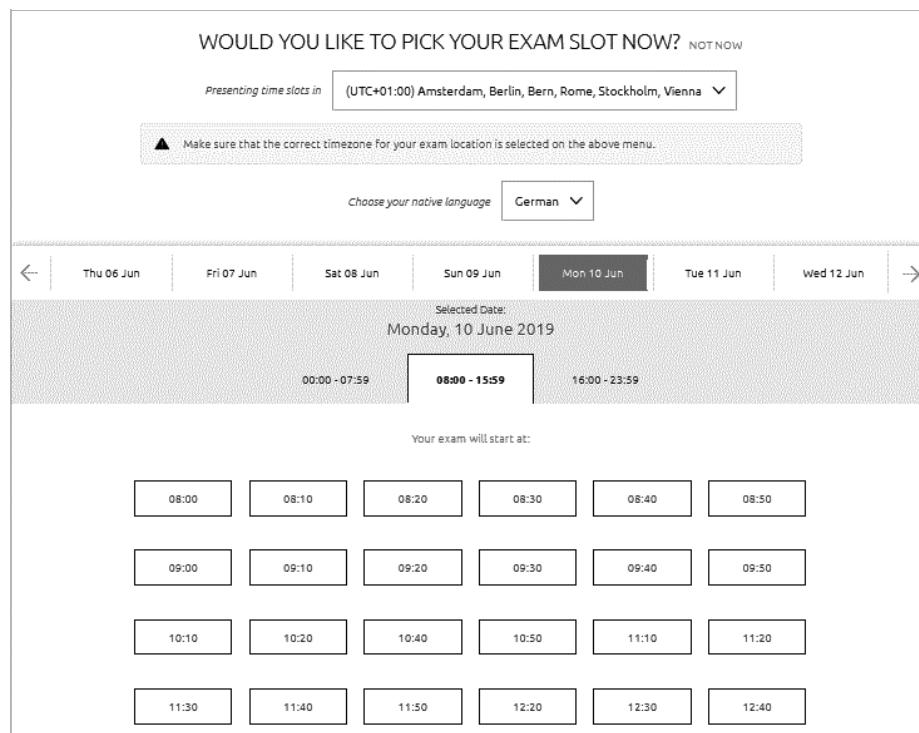
In der Schulung geht es darum, die wesentlichen Begriffe, Grundkonzepte, Elemente, Grundprinzipien und Practices von ITIL 4 kennenzulernen. Sie schafft einen Überblick über die Bestandteile als Grundlage für das ITIL Framework und verdeutlicht den Zusammenhang zwischen den einzelnen Elementen wie Service Value System, Service Value Chain, Vier-Dimensionen-Modell und ihren Inhalten.

Die ITIL-4-Foundation-Prüfung besteht aus 40 Fragen und dauert eine Stunde. Sie haben 25 % mehr, also insgesamt 75 Minuten, Zeit, wenn Sie die Prüfung nicht in der eigenen Muttersprache ablegen. Seit Ende Mai 2019 ist die Prüfung auch in deutscher Sprache verfügbar. Um diese Prüfung zu bestehen, sind 26 der 40 Fragen korrekt zu beantworten. Es handelt sich um eine »Closed-Book-Prüfung«, das heißt, es sind keine Materialien und Hilfsmittel während der Prüfung erlaubt. Es ist

keine szenariobasierte Prüfung, sondern eine Prüfung in Multiple-Choice-Form. In der Regel werden für eine Frage vier unterschiedliche Antwortmöglichkeiten angeboten. Von diesen vier vorgegebenen Antwortmöglichkeiten ist nur eine Antwort richtig (»one choice«), die Sie als Prüfling auszuwählen haben. Jede korrekt beantwortete Frage ergibt einen Punkt. Es werden keine Punkte abgezogen, bspw. wenn eine Frage falsch beantwortet wird.

Möchten Sie weitere ITIL-4-Schulungen besuchen, ist das Foundation-Zertifikat die Voraussetzung dafür. Die Teilnahme am ITIL-Foundation-Examen ist auch ohne vorherige Schulung möglich.

Der Besuch eines akkreditierten Trainings ist jedoch anzuraten, v.a. wenn keine theoretischen oder praktischen Vorkenntnisse vorhanden sind. Für alle anderen Zertifikate müssen vorab die entsprechenden Kurse besucht werden. Die ITIL-4-Foundation-Zertifizierungsprüfung kann online über PEOPLECERT gebucht und absolviert werden (siehe Abb. 8–6). In einem Testcenter vor Ort kann die Prüfung über Pearson VUE oder PROMETRIC erfolgen.



**Abb. 8–6** Oberfläche für die Buchung eines Prüfungstermins bei PEOPLECERT

### 8.3.2.1 Inhalte der ITIL-4-Foundation-Prüfung

Grundlage für die Inhalte der Personenzertifizierung ist der sogenannte Syllabus, der eine Übersicht der ITIL-4-Foundation-Inhalte bietet. Laut AXELOS ist der Syllabus als eine Leitlinie zu verstehen, die sowohl auf das Design, die Gestaltung und die Verwendung von Trainingsunterlagen als auch auf die Durchführung von Seminaren abzielt, um Verständnis und Kompetenz im IT Service Management zu vermitteln. Anwärter des ITIL-Foundation-Zertifikats sollten alle Elemente des Syllabus kennen, um die Prüfung zu bestehen.

Den aktuellen Foundation-Syllabus finden Sie auf der Axelos-Webseite (<https://www.axelos.com/getmedia/9abec3eb-c4e0-4b61-90ca-10bab8f87faa/ITIL-4-candidate-syllabus.aspx>, Stand: 22.12.2019). Dort wird auch beschrieben, in welcher Ausprägung die jeweiligen Inhalte aus den ITIL-Kernpublikationen für das Foundation-Examen prüfungsrelevant sind. Diese Elemente habe ich in diesem Buch berücksichtigt und Ihnen am Ende jedes jeweiligen Kapitels vorgestellt. Dazu gehören:

- Grundkonzepte des Service Management
- Grundprinzipien
- Vier-Dimensionen-Modell
- Service Value System
- Service Value Chain und Value Streams
- Value-Chain-Aktivitäten
- Definitionen und Schlüsselbegriffe zu den ITIL Practices
- 15 ITIL Practices (von insgesamt 34 Practices) hinsichtlich Zweck und Schlüsselbegriffe sowie ihre Einordnung in die Service Value Chain
  - Information Security Management
  - Relationship Management
  - Supplier Management
  - IT Asset Management
  - Monitoring and Event Management
  - Release Management
  - Service Configuration Management
  - Deployment Management
  - Continual Improvement
  - Change Enablement
  - Incident Management
  - Problem Management
  - Service Request Management
  - Service Desk
  - Service Level Management

Drei der Practices sind laut Syllabus nicht Teil der Foundation-Zertifizierungsprüfung (Availability Management, Capacity and Performance Management sowie Service Continuity Management).

- Folgende sieben Practices werden detaillierter abgefragt
  - Change Enablement
  - Continual Improvement (zusätzlich zum Continual-Improvement-Modell)
  - Incident Management
  - Problem Management
  - Service Request Management
  - Service Desk
  - Service Level Management

Die Verteilung der ITIL-4-Inhalte auf die vierzig Fragen erfolgt laut Syllabus wie folgt:

- Schlüsselkonzepte: fünf Fragen
- Grundprinzipien: sechs Fragen
- Vier-Dimensionen-Modell: zwei Fragen
- Zweck und Komponenten des Service Value System: eine Frage
- Aktivitäten der Service Value Chain: zwei Fragen
- Zweck und Begriffe der genannten 15 ITIL Practices: sieben Fragen
- Verständnis der genannten sieben ITIL Practices: siebzehn Fragen

Sie finden auf der Axelos-Webseite aktuell eine Beispielprüfung in englischer Sprache, die Sie im Rahmen Ihrer Prüfungsvorbereitung für das Foundation-Examen absolvieren können: <https://www.axelos.com/certifications/itil-certifications/itil-foundation-level> (Stand: 15.10.2019). Um die Beispielfragen und -lösungen abrufen zu können, ist vorab eine Registrierung notwendig.

### 8.3.2.2 Anforderungen der ITIL-4-Foundation-Prüfung

Personen, die sich der Aufgabe widmen, Wissen weiterzugeben, beschäftigen sich auch mit der Frage, welche Ziele sie mit ihren Unterrichtseinheiten oder Seminaren verbinden.

Um in der Lehre vom Leichten zum Schwierigen oder von einfachen zu komplexen Themen zu gehen sowie Inhalte und Aufgaben aufeinander aufzubauen zu lassen, bietet sich eine Analyse und Einordnung der Lernziele an. Die Taxonomie kognitiver Lernziele nach dem Psychologen Benjamin Bloom (Bloom'sche Taxonomie) aus dem Jahre 1956 ermöglicht diese Einordnung anhand verschiedener, aufeinander aufbauender Lernstufen.

Diese Taxonomie stellt ein Klassifikationsschema für Lernziele und deren Wissensvermittlung dar. Im kognitiven Bereich werden die Lernziele dabei in sechs Stufen mit steigender Komplexität unterteilt. Eine solche hierarchische Ordnung ermöglicht eine Bestimmung des Niveaus der Lernziele bzw. der entsprechenden Schulungsveranstaltung sowie der zu vermittelnden Inhalte. Auch die Beschreibung der Kompetenzen wird möglich, über die ein Lernender für die Bewältigung einer Aufgabe bzw. für das Verständnis der zu vermittelnden Inhalte bereits verfügen muss.

Der Ansatz nach Bloom geht davon aus, dass ein Lernender beispielsweise ein Konzept nicht verstehen kann, wenn er nicht weiß, wie es funktioniert. So baut eine Stufe auf die andere Stufe auf und beinhaltet sie: Wissen, Verstehen, Anwendung, Analyse, Evaluation und Kreativität. Die Abbildung 8-7 erläutert die einzelnen Stufen der Bloom-Taxonomie und ordnet ihnen eine Auswahl von Verben zu, welche die Lernzielbeschreibungen erleichtern.

|            |  |   |
|------------|--|---|
| Evaluate   | <b>Bloom's Level 6:</b> Evaluation<br>(Ergebnisse bewerten und Lösungen beurteilen<br>Aufgabenstellung:<br>Beurteilen, werten, prüfen, gewichten, widerlegen, argumentieren, vereinfachen usw.)                                | 6 |
| Create     | <b>Bloom's Level 5:</b> Synthese<br>(Bekannte Informationen kreativ kombinieren und neue Lösungen finden<br>Aufgabenstellung:<br>Planen, entwickeln, entwerfen, schreiben, konzipieren, optimieren, konstruieren, usw.)        | 5 |
| Analyse    | <b>Bloom's Level 4:</b> Analyse von Sachverhalten<br>(Wissen weiterentwickeln und Problemstellungen analysieren<br>Aufgabenstellung:<br>Vergleichen, integrieren, strukturieren, klassifizieren, testen, experimentieren usw.) | 4 |
| Apply      | <b>Bloom's Level 3:</b> Anwenden des Wissens<br>(Wissen praktisch anwenden bei unbekannten Aufgaben<br>Aufgabenstellung:<br>Benutzen, implementieren, durchführen, lösen, bearbeiten, beweisen, begründen usw.)                | 3 |
| Understand | <b>Bloom's Level 2:</b> Verstehen von Zusammenhängen<br>(Bedeutungen erkennen und Voraussagen treffen<br>Aufgabenstellung:<br>Zusammenfassen, darstellen, ableiten, vergleichen, erklären, erläutern usw.)                     | 2 |
| Remember   | <b>Bloom's Level 1:</b> Wissen von Fakten, Methoden, Theorien<br>(Gelerntes erinnern und Wissen wiedergeben<br>Aufgabenstellung:<br>Benennen, finden, definieren, aufzählen, ausführen, zeichnen, vervollständigen usw.)       | 1 |



**Abb. 8-7** Übersicht zu den Taxonomiestufen nach Bloom (»Bloom-Level«)

Auch die ITIL-4-Personenzertifizierungen orientieren sich an der Ordnung von Lerninhalten nach Bloom. Im Syllabus der ITIL-4-Foundation-Zertifizierungsprüfung ist zu den Lerninhalten die jeweilige Stufe der Bloom-Taxonomie angege-