

ITIL Expert 过关中级课程考试技巧总结：三步法

要获得 ITIL Expert 资质，必须通过一系列 ITIL 中级考试。

考试介绍：

ITIL 中级考题是基于案例场景的单项选择题，每门考试中考题的数量一共为 8 题。每题有 4 个选项，四个选项的得分梯级分布分别为：

5 分，最优答案。选项描述完全匹配 ITIL 的原则

3 分，次优答案，选项描述中一般只含有一个错误

1 分，错误答案，描述中有多个地方有错误

0 分，完全错误，完全不符合 ITIL 的原则

考试满分是 40 分，得分高于 70%（28 分）通过。

猛一看，每门考试只有 8 道选择题，貌似很容易。但我们做如下简单分析发现，考试对于最优答案还是有要求的。

可以看出：

如果每题都选择了次优 3 分的答案，总分 24 分，是不能通过考试的。

如果只选对了 1 个最优答案，也肯定通不过考试。

如果选对了 2 个最优答案（ $5 \text{ 分} \times 2 = 10 \text{ 分}$ ），再选对 6 个次优答案（ $3 \text{ 分} \times 6 = 18 \text{ 分}$ ），正好压线 28 分。

所以在考试中学员需要尽量选中 5 分的选项，千万要避免选中 0 分和 1 分的选项。

应试技巧：

与所有考试都一样，ITIL 中级考试既有送分题，也有拉开差距的题目。根据考题的难易度分为：

简单，不用看案例，直接根据 4 个选项的描述，排除与 ITIL 理论不相符合的选项即可

中等，不看案例场景只能排除 2 个，必须根据案例所描述的场景或是其中所提到的关键问题，才能排除 3 分选项，案例的关键内容一般出现在场景描述的后半部分。

高难，阅读 4 个选项，发现描述都非常正确，但是根据案例场景结合 ITIL 的理论进行分析后才能排除另外 3 个选项，这类难度较

大的考题非常少，最多只在一次考试中出现 1 题。

ITIL V3 中级考试是英语试卷，目前还没有中文试卷。英语阅读能力强阅读速度快的学员考试时候会比较占优势，针对阅读能力一般，阅读速度也不是太快的有学友总结了以下的答题三步骤，在考试时可以省去许多不必要的阅读时间。

第一步：考试中首先需要**读懂题目**，看每一题问的是什么，阅读 4 个选项，找出内容上的区别。

第二步：根据 ITIL 的理论优先**排除 2 项**，简单的考题错误比较明显，可能有这样一些特征

a) 违反 ITIL 的理论：考题中问的是作为容量经理怎么开展容量管理工作才是最好的方式，选项 A 中提到“Meet with application developers to understand how applications use resources during different levels of demand.”。这个错误就很明显，根据 ITIL 的原理容量的需求来源肯定不是开发人员这边的，应该是业务部门。A 被排除

b) 实施过程太过具体：ITIL 是管理实践理论，不是具体的技术理论，讲的是管理思想和指导，出现具体的数字的一般都是错误的。选项 D 中提到“Continue with this consolidating approach

until the average server utilization is 80%.”。服务器的平均使用率是 80%。80%这个使用率级别的设定太主观，80%的设定是否有合理性呢？80%是高还是低？还是恰到好处？ITIL 提倡的是 PDCA 持续改进，监控当前的数据，统计分析后找出改进措施。所以这类选项大多数情况向是错的。排除 D。

c) 牛头不对马嘴：选项中的描述和问题不相关，虽然说的很对也符合 ITIL 的原理，但所答非所问。这类题目通常是考验学员概念的掌握，以及流程的边界是否清晰。例如，有题目是问连续性性管理的，而在选项中有说的是可用性管理相关的目标或是活动，就算说得非常正确，也肯定不会是最佳答案。

第三步：如果以上步骤还不能判断，那就需要**查看案例**，为节约时间阅读时间，一般案例从整段文字的中下部开始阅读，通常案例描述前半部分是铺垫，案例中所描述问题的场景基本都出现在场景的后半部分。查看哪一个选项能解决案例中所描述的威胁、客户不满意、服务质量低等问题。

对于简单题目，场景案例成了摆设，没有看案例就已经选中了 5 分的选项，但从未来出题的趋势来看，这类简单的题目可能会越来越少，更多的题目是要做到第三步才能完成正确的判断以上的 3 个步骤是 ITIL 中级包括高级考试的答题思路，能够有效减少学员在考试

时对于的考题阅读时间，掌握正确的答题步骤和筛选技巧，提升考试的通过率。避免在一些无用信息的上花费大量的阅读理解时间。

