

**システム管理者認定資格
バチエラー（中級）コース
シラバス
（2023 年度版）**

バACHEラーコース:ヒューマンスキル『リーダーシップスキル』

学習目標：

テーマ 『リーダーシップスキル』

リーダーシップのスタイルと特徴について理解する。

自己の行動を振り返り、職場において効果的なリーダーシップを発揮するためのポイントを学ぶ。

#	テーマ	内容
1	リーダーシップの機能、主要素	- リーダーシップの定義 - チームビルディング＝「コンテンツ（内容）」 + 「プロセス（過程）」 - 課題達成のプロセスと集団維持のプロセス
2	リーダーの行動モデルとその活用方法	- 行動モデル① PM理論（目標達成機能と集団維持機能の関係） - 行動モデル② SL理論（チームメンバ成熟度と行動パターンの関係） - リーダー行動モデルの活用
3	対人関係における自己概念と自己防衛スタイル	- 自己概念とは - 自己概念と行動の関係 - 防衛とは - 防衛のスタイル - 防衛と組織の生産性の関係
4	チームメンバの動機付け方法	- 変化を抵抗する理由 - 防衛のコストの発生とそれを取り除く方法 - メンバーを動機づけるアプローチ

バチェラーコース:テクニカルスキルナレッジ編『開発から関わるプロアクティブ運用入門』

学習目標：

サービスライフサイクルの概念と重要性を正しく説明できる。

サービス運用改善の概要を説明できる。

ユニット	内容	参照
ATK-T01	IT サービス運用の価値 このユニットは、サービスマネジメントの概念を正しく理解し、受講者が IT サービスライフサイクル中の運用段階の価値を説明できるようになることを目的としています。 01-1. サービスの概念の定義付けと説明 01-2.ミニディスカッション：サービスとは何か？ 01-3.サービスマネジメントの概念の定義付けと説明 01-4.サービス・ライフサイクルの体系の説明 01-5.サービス運用の価値の定義	ITIL V3/2011 COBIT

ユニット	内容	参照
ATK-T02	サービス運用改善のデザイン このユニットは、IT サービスを改善するために必要なナレッジとして、他のライフサイクル段階と運用との関係を整理し、改善活動に必要な基本的な概念を説明します。 02-1.プロジェクト・ライフサイクルとプロダクト・ライフサイクル 02-2.プロジェクト管理の概念 02-3.プログラム管理の概念 02-4.品質管理の概念 02-5.デミングサイクル 02-6.サービス測定 of 概念	ITIL V3/2011

ユニット	内容	参照
ATK-T03	演習 このユニットは、グループディスカッションを行います。 実際に行っている改善活動をグループで共有することにより、事例に基づいた理解の促進を目指します。また、よい例と悪い例を列挙し、どのように評価するかをディスカッションします。	ITIL V3/2011

	03-1.グループディスカッション：実際に行っている改善活動（うまくいっているもの といていないもの）の共有 03-2.グループディスカッション：うまくいっている/いない理由や要因の議論 03-3.ディスカッション結果の発表 03-4.レビュー	
--	--	--

バACHEラーコース:テクニカルスキル 実践編『IT サービス運用改善の計画立案の実践』

学習目標：

プロジェクトのフェーズについて説明し、計画立案に適用できる

サービス運用の課題とリスクについて説明できる

ユニット	内容	参照
ATS-T01	IT サービス運用改善の計画立案に必要なナレッジ このユニットは、受講者がプロジェクトについての概念を明確にし、計画立案のために必要な基本的な知識を理解し説明できるようになることを目的としています。 01-1.サービス運用段階でリーダーが直面する課題とリスク 01-2.サービス品質管理の概念 01-3.プロジェクトの定義 01-4.プロジェクト管理とプログラム管理 01-5.プロジェクトマネージャの役割と責任 以下のプロジェクトフェーズの目的と活動の概要 01-6.プロジェクト・立ち上げフェーズ 01-7.プロジェクト・計画フェーズ 01-8.プロジェクト・実行フェーズ 01-9.プロジェクト・終結フェーズ 以下の知識エリアの基本概念 01-10. プロジェクト統合マネジメント 01-11. プロジェクト・スコープ・マネジメント 01-12. プロジェクト人的資源マネジメント 01-13. プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント 01-14. プロジェクト・リスク・マネジメント 01-15. プロジェクト調達マネジメント 以下の知識エリアの目的と活動の概要 01-16. プロジェクト・タイム・マネジメント 01-17. プロジェクト・コスト・マネジメント 01-18. プロジェクト品質マネジメント	ITIL V3/2011

ユニット	内容	参照
ATS-T02	演習 このユニットは、グループディスカッションを行います。 プロジェクト管理の知識を用いて概要レベルの運用改善計画を策定します。改善提案や、計画立案するためのナレッジの適用や、実行フェーズを意識した計画立案を目指します。 02-1.グループディスカッション：運用改善のプロジェクト計画 IT サービスの改善プログラムを行うことが決定された企業のケース提示し、運用改善活動の概要レベルのプロジェクト計画を作成します。 - プロジェクト提案 - プロジェクトの目標の設定 - プロジェクト計画に必要な項目の洗い出し - 役割と責任の割り当て - 実行フェーズの管理方法 - プロジェクトのレビュー方法 02-2.ディスカッション結果の発表 02-3.レビュー	ITIL V3/2011