

**システム管理者認定資格**  
**アソシエイト（初級）コース**  
**シラバス**  
**（2024年度版）**

## アソシエイトコース：ヒューマンスキル『コミュニケーションスキル』

学習目標：

テーマ『コミュニケーションスキル』

コミュニケーションの本質と役割を理解し、場面に応じた上手なコミュニケーションのコツを学ぶ。

#	テーマ	内容
1	コミュニケーションの本質	<ul style="list-style-type: none"><li>- コミュニケーションの重要性</li><li>- コミュニケーションとは</li><li>- コミュニケーションスキル</li><li>- コミュニケーションとビジネス</li><li>- 顧客満足とコミュニケーション</li></ul>
2	コミュニケーションとは	<ul style="list-style-type: none"><li>- コミュニケーションの定義</li><li>- コミュニケーションの構造</li><li>- 対人関係の4つの関所</li></ul>
3	コミュニケーションスキル	<ul style="list-style-type: none"><li>- コミュニケーション・ミス</li><li>- コミュニケーションスキルとは</li></ul>
4	実習	<ul style="list-style-type: none"><li>- 自己紹介</li><li>- 協カゲーム：集団活動時に起こる、様々なことに気づき、集団の効果性を高めるために、自ら役割を果たしていくプロセスを体験的に学ぶ</li><li>- 振り返りによる体験の共有</li></ul>
5	傾聴のレベル	<ul style="list-style-type: none"><li>- 傾聴とは</li><li>- 傾聴のレベル</li></ul>
5	傾聴のレベル	<ul style="list-style-type: none"><li>- 積極的に聞く</li><li>- 質問法の理解と実践</li></ul>
6	コミュニケーションと対人関係	<ul style="list-style-type: none"><li>- 対人関係の精巧な仕組み</li><li>- 対人関係能力</li><li>- 対人感受性の啓発</li><li>- 組織の生産性を高める</li></ul>

## アソシエイトコース：テクニカルスキル ナレッジ編『IT サービスマネジメント入門』

学習目標：

IT サービスマネジメント分野における基礎知識を習得し、用語の説明ができる

ユニット	内容	参照
<b>ATK-T01</b>	<p>IT サービスマネジメントの基礎知識</p> <p>このユニットは、受講者が「サービス」とは何を明確にし、サービスマネジメントの概念を理解し説明できることを目的としています。</p> <p>また、ITIL3/2011EditionとITIL4の違いを理解します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• サービスについて</li> <li>• サービスマネジメントとは？組織とは？</li> <li>• IT サービスマネジメントとは</li> <li>• フレームワークとは</li> <li>• ITILについて（ITILの歴史）</li> <li>• ITIL4について（基本概念）</li> <li>• サービスバリュー・システム</li> <li>• サービスバリュー・チェーン</li> <li>• プラクティス（プロセス）</li> <li>• プロセスの定義と概念</li> <li>• プロセス設計の要素</li> <li>• サービス提供の構造</li> <li>• サービスマネジメントの4つの側面</li> </ul> <p>このユニットの推奨学習時間は60分です。</p>	<p>ITIL V3/2011</p> <p>ITIL4</p>

ユニット	内容	参照
<b>ATK-T02</b>	<p>設計および、移行、調達／構築</p> <p>このユニットは、ITIL4のサービスバリュー・チェーンにおける、サービスの設計および移行と、調達／構築におけるプラクティス（プロセス）を説明します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 設計および移行、調達／構築</li> <li>• 変更管理（変更実現）</li> <li>• リリース管理、展開管理</li> <li>• サービス構成管理</li> </ul> <p>このユニットの推奨学習時間は40分です。</p>	<p>ITIL V3/2011</p> <p>ITIL4</p>

ユニット	内容	参照
<b>ATK-T03</b>	<p>エンゲージについて</p> <p>このユニットは、ITIL4 のサービスバリュー・チェーンにおける、利害関係者とのエンゲージメントについて十分な理解を促し、関係を築くための以下のプラクティス（プロセス）を説明します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サービスデスク</li> <li>サービス要求管理</li> </ul> <p>提供およびサポート</p> <p>このユニットは、ITIL4 のサービスバリュー・チェーンにおける、提供およびサポートを行うための以下のプラクティス（プロセス）を説明します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>モニタリングおよびイベント管理</li> <li>インシデント管理</li> <li>問題管理</li> </ul> <p>このユニットの推奨学習時間は 30 分です。</p>	<p>ITIL V3/2011</p> <p>ITIL4</p>

ユニット	内容	参照
<b>ATK-T04</b>	<p>IT ガバナンスの基礎知識</p> <p>このユニットでは、システム管理者に求められる IT ガバナンス、内部統制についての基礎知識を習得します</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>内部統制とは</li> <li>内部統制と IT 統制</li> <li>IT ガバナンスとは</li> <li>ガバナンスとマネジメント</li> <li>IT 監査とシステム監査について</li> </ul> <p>このユニットの推奨学習時間は 30 分です。</p>	<p>ITIL V3/2011</p> <p>ITIL4</p> <p>COBIT</p>

ユニット	内容	参照
<b>ATK-T05</b>	<p>質問</p> <p>ユニットごとの質問を通して理解を深めます。</p> <p>このユニットの推奨学習時間は 30 分です。</p>	<p>ITIL V3/2011</p> <p>ITIL4</p>

## アソシエイトコース：テクニカルスキル 実践編『果的な運用プロセスの実践』

学習目標：

インシデント管理、問題管理の活用について説明できる。

ユニット	内容	参照
<b>ATS-T01</b>	<p>インシデント管理、問題管理の解説</p> <p>このユニットは、受講者がインシデント管理と問題管理の役割を理解し、実践するための指針となることを目的としています。</p> <p>以下のプラクティス（プロセス）における目的、基本概念、プロセスの活動、および関係を説明します。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>インシデント管理</li><li>問題管理</li></ul> <p>このユニットの推奨学習時間は 30 分です。</p>	ITIL V3/2011 ITIL4

ユニット	内容	参照
<b>ATS-T02</b>	<p>演習</p> <p>このユニットは、グループディスカッションを行います。ディスカッションメンバーの経験や環境の違いを排除するため、特定のケースを利用しディスカッションすることで、インシデント管理の考え方の理解を深めます。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>グループディスカッション：インシデントの内容分析 ケースである温泉旅館で発生する様々な事象を分析することによって、インシデントとは何かを理解する。また、ワークアラウンドについて理解し、利用者の不具合解消の重要性を検討する。</li><li>グループディスカッション：インシデント管理表の作成 発生したいインシデントを収集し、どのように管理すべきかをグループで話し合い、管理表を作成する。</li><li>ディスカッション結果の発表</li><li>レビューおよび解説</li></ol> <p>このユニットの推奨学習時間は 120 分です。</p>	ITIL V3/2011 ITIL4