

システム管理者認定資格
マスター（上級）コース
シラバス
（2024年度版）

マスターコース：ヒューマンスキル『コンセプチュアルスキル』

学習目標：

テーマ『コンセプチュアルスキル』

問題解決にあたっての方向付けや枠組みの重要性を理解する。あるべき姿から問題をとらえるフレームワークや問題を構造的に分析する力を学ぶ。

#	テーマ	内容
1	コンセプチュアルスキル(概念化能力)とは	<ul style="list-style-type: none">- コンセプチュアルスキルの重要性① 目指すべき方向を考える- コンセプチュアルスキルの重要性② 問題を共有する- コンセプチュアルスキル(概念化能力)とは
2	問題解決の枠組みの重要性の理解	<ul style="list-style-type: none">- 問題解決の枠組み① 問題の認識- 問題解決の枠組み② 問題の共有化- 問題解決の枠組み③ 問題の構造化
3	問題解決にあたっての方向付けの設定	<ul style="list-style-type: none">- 問題の認識① 問題の種類- 問題の認識② 現状をよりよい状態へ変えていく問題解決手法- 問題の認識③ あるべき姿を構想するフレームワーク
4	問題を組織内で共有化する方法	<ul style="list-style-type: none">- 問題の共有化① 問題認識の起きにくい状況- 問題の共有化② 共通認識へのアプローチポイント
5	問題を構造的に分析する方法	<ul style="list-style-type: none">- 問題の構造化① 構造化するためのフレームワーク（推進力と規制力）- 問題の構造化② 構造化モデル「力の場の分析」の活用

マスターコース：テクニカルスキル ナレッジ編『IT サービスマネージャのための事業関係

管理』

学習目標：

IT サービスマネジメントのサービスデリバリ領域を説明できる。

IT サービスマネジメントにおける事業関係管理の位置づけを説明できる。

ユニット	内容	参照
ATK-T01	<p>IT サービスマネジメントにおける事業関係管理</p> <p>このユニットは、サービスマネジメントを主導する立場の役割が、サービスマネジメントの成功のために事業との関係を構築、管理するための概念を説明できるようになることを目的としています。</p> <p>01-1.サービスの概念の定義付けと説明 01-2.サービスマネジメントの概念の定義付けと説明 01-3.サービス・ライフサイクルの体系の説明 01-4.サービスマネージャの役割と責任 01-5.事業関係マネージャの役割と責任 01-6.サービスデリバリの概要</p>	ITIL V3/2011 COBIT

ユニット	内容	参照
ATK-T02	<p>サービスデリバリ</p> <p>このユニットは、サービスデリバリ領域の全体像を把握し、効果的なサービスマネジメントを主導するための中長期的な計画および設計に必要なプロセスを説明します。</p> <p>02-1.サービスデリバリの全体像 以下のプロセスの目的、目標、基本概念、活動、関係の説明 02-2.サービスレベル管理 02-3.財務管理 02-4.可用性管理 02-5.キャパシティ管理 02-6. IT サービス継続性管理 02-7.情報セキュリティ管理</p>	ITIL V3/2011 COBIT

ユニット	内容	参照
ATK-T03	<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。</p> <p>効果的なサービスマネジメントのためにマネージャが果たすべき責任を明らかにします。特に事業との関係を考えます。</p> <p>03-1.グループディスカッション：IT サービスマネージャの役割と責任</p> <p>IT サービスマネジメントを導入する企業のケースに基づいて、IT サービスマネージャの Job Description やスキルをまとめます。また、IT サービスの品質低下等の課題に対して、事業にどのような対応を行うかべきなのかを話し合います。</p> <p>03-2.ディスカッション結果の発表</p> <p>03-3.レビュー</p>	<p>ITIL V3/2011</p> <p>COBIT</p>

マスターコース：テクニカルスキル 実践編『顧客要件の分析と IT サービスマネジメン

トの実践』

学習目標：

要件の収集と分析の概念や手法について説明できる。

サービスレベル要件について説明できる。

ユニット	内容	参照
ATS-T01	<p>要件の分析とサービスレベルの合意</p> <p>このユニットは、サービスレベル管理を軸に、サービスプロバイダが顧客の要件をどのように収集し、サービスレベル要件として合意していくかを学習します。要件収集の理論や手法も説明します。</p> <p>01-1.サービスレベル管理の概念の説明 01-2.SLRとSLAの説明 01-3.SLRとSLAの合意へのステップの説明 01-4.要件開発の概念 01-5.要件開発に用いられる手法</p>	ITIL V3/2011

ユニット	内容	参照
ATS-T02	<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。</p> <p>サービスレベル要件の合意に向けて、顧客の要件を収集、分析し、ITサービスの要件としてまとめていきます。</p> <p>02-1.グループディスカッション：顧客要件の収集と分析 SLA合意を目指す企業のケースに基づいて、サービスレベル要件を引き出す演習をグループで行います。これには主に非機能要件の定義が含まれますどのような手法を用いるか等を話し合います。</p> <p>02-2.グループディスカッション：SLRの作成 収集、分析した要件をベースに、顧客と協議するためのSLR草案をまとめます。</p> <p>02-3.ディスカッション結果の発表 02-4.レビュー</p>	ITIL V3/2011