

**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
（2024年度版）**

1日目 ヒューマンスキル講座 『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。

内容：

ユニット	内容
BHS-H1	経験を通じて学ぶための諸条件 3-1. 経験を通じて学ぶための諸条件 3-2. 実習 提示書「自己紹介」 このユニットの推奨学習時間は 20 分です。
BHS-H2	システム管理者に求められるリーダーシップ 4-1. IT サービスの重要性 4-2. サービス品質の停滞と改善 4-3. 効果的な改善活動 4-4. リーダーシップの定義 4-5. リーダーシップの必要性 4-6. 協働者からの期待 4-7. リーダーシップの発揮 4-8. 上司に対するリーダーシップ 4-9. お客様に対するリーダーシップ 4-10. メンバーに対するリーダーシップ このユニットの推奨学習時間は 30 分です。
BHS-H3	実習 TP リーダーシップ 5-1. 実習「社内会議における自分の行動」 5-2. TP リーダーシップ 5-3. 課題指向と集団（人間）指向のバランスをとるリーダーシップ 5-4. 実習『社内会議における自分の行動』振り返り表 5-5. TP リーダーシップ 概要 5-6. メンバーの成熟度とリーダーシップ このユニットの推奨学習時間は 20 分です。

BHS-H4	<p>実習 障害に対する初動処理</p> <p>6-1. 実習「障害に対する初動処理」</p> <p>6-2. コンセンサス</p> <p>このユニットの推奨学習時間は 115 分です。</p>
BHS-H5	<p>コンテンツとヒューマンプロセス</p> <p>7-1. チームマネジメントにおける主要素</p> <p>7-2. コンテンツとヒューマンプロセス</p> <p>7-3. 例) グループ討議</p> <p>7-4. ヒューマンプロセスの 2 側面</p> <p>7-5. ヒューマンプロセスに内在する課題をつかむデータと手がかり</p> <p>7-6. 課題達成行動と集団維持行動</p> <p>このユニットの推奨学習時間は 15 分です。</p>
BHS-H6	<p>「職場における効果的なリーダーシップ」</p> <p>8-1. リーダーシップの柔軟性</p> <p>8-2. 行動を変えるための手がかり</p> <p>8-3. 防衛のタイプ</p> <p>8-4. 変化に抵抗する理由</p> <p>8-5. 防衛のコスト</p> <p>8-6. 職場を活性化させるアプローチ</p> <p>8-7. 効果的なリーダーシップのために</p> <p>このユニットの推奨学習時間は 20 分です。</p>

2日目 テクニカルスキル講座 ナレッジ編『運用管理者のためのプロジェクトマネジメント』

学習目標： 運用管理における、プロジェクトマネジメントの重要性を説明できる。
サービス運用改善の概要を説明できる。

内容：

ユニット	内容
BTK-T1	今、IT システム運用が求められていること 2-1. 現代社会における環境の変化 2-2. IT システム運用での状況 2-3. 現状の問題点 2-4. 運用改善の利用 2-5. サービスレベルの改善がなぜ必要か 2-6. IT サービスの提供と改善 このユニットの推奨学習時間は 25 分です。
BTK-T2	計画的な運用改善の必要性 3-1. リアクティブな改善 3-2. プロアクティブな改善 3-3. 運用改善の計画的な実施 3-4. 運用改善フロー 3-5. 個人演習 1 このユニットの推奨学習時間は 30 分です。

BTK-T3	<p>運用改善の継続的な取り組み</p> <ul style="list-style-type: none">4-1. サービスバリュー・システム (SVS)4-2. サービスバリュー・チェーン4-3. サービスレベル管理4-4. サービスレベルアグリーメント (SLA)4-5. 改善活動のためのフレームワーク4-6. 重要目標達成指標 (KGI)4-7. 重要成功要因 (CSF)4-8. 重要業績評価指標 (KPI)4-9. サービスレベルの達成に向けた設計例4-10. デミングサイクル4-11. デミングサイクルの利点4-12. 計画 (PLAN)4-13. 実施 (Do)4-14. モニタリングと測定4-15. 点検 (Check)4-16. 処置 (Action)4-17. 個人演習 2 <p>このユニットの推奨学習時間は 55 分です。</p>
--------	--

BTK-T4	<p>運用改善のためのプロジェクトマネジメント</p> <ul style="list-style-type: none"> 5-1. 運用改善の計画 5-2. 運用改善計画策定の利点 5-3. プロジェクトとは何か 5-4. 改善計画と実行 5-5. プロジェクトマネジメント 10 の知識エリア 5-6. プロジェクトのプロセス群 5-7. プロジェクトのフェーズ 5-8. プロジェクトのフェーズ（時間軸） 5-9. サービスバリューチェーンとプロジェクトフェーズ 5-10. プロジェクトマネジメントの実践 5-11. 運用改善計画立案はどの段階か？ 5-12. 立ち上げプロセス群 5-13. 計画プロセス群 5-14. 実行プロセス群 5-15. コントロールプロセス群 5-16. プロジェクトマネジメントにおける終結プロセス群 5-17. 改善プロジェクトと定常業務 5-18. 運用改善フロー（再掲） 5-19. プロジェクト管理のフレームワークの将来 <p>このユニットの推奨学習時間は 75 分です。</p>
--------	--

3日目 テクニカルスキル講座 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

内容：

ユニット	内容
BTK-T5	<p>サービス運用改善プロジェクトの計画立案</p> <p>2-1. 改善プロジェクトと定常業務</p> <p>2-2. サービス改善の全体像</p> <p>2-3. サービス改善計画（SIP）</p> <p>2-4. サービスバリューチェーン アプローチ</p> <p>2-5. 測定とレビュー</p> <p>2-6. 運用開始後</p> <p>2-7. 改善計画書の主要項目</p> <p>2-8. 改善計画書の項目 ①目的</p> <p>2-9. 改善計画書の項目 ②目標</p> <p>2-10. 改善計画書の項目 ③利点</p> <p>2-11. 改善計画書の項目 ④範囲（スコープ）</p> <p>2-12. 改善計画書の項目 ⑤改善活動の範囲</p> <p>2-13. 改善計画書の項目 ⑥⑦スケジュールとコスト</p> <p>2-14. 改善計画書の項目 ⑧改善計画における役割</p> <p>2-15. 改善計画書の項目 ⑨事業へのインパクト</p> <p>2-16. 改善計画書の項目 ⑩リスクとその対策</p> <p>このユニットの推奨学習時間は 25 分です。</p>
BTK-T6	<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>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。</p> <p>3-1.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</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">- 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

	<ul style="list-style-type: none"> - 実行フェーズの管理方法 - プロジェクトのレビュー方法 <p>3-2.ディスカッション結果の発表</p> <p>3-3.レビュー</p> <p>このユニットの推奨学習時間は 120 分です。</p>
BTK-T7	<p>次のステップに向けて</p> <ul style="list-style-type: none"> 4-1. 改善プロジェクトの実施 4-2. 計画の詳細化 4-3. 改善導入の実施 4-4. プロジェクトのコントロール 4-5. 運用活動への定着 <p>このユニットの推奨学習時間は 10 分です。</p>