

2021年度 日本工学院八王子専門学校											
情報処理科 システム運用コース											
運用管理											
対象	2 年次	開講期	前期	区分	選	種別	講義	時間数	30	単位	2
担当教員	村上			実務 経験	有	職種	ネットワークエンジニア				
授業概要											
標準的なコンピュータの運用管理法を学ぶ。											
到達目標											
ITシステムの運用管理の事例を集めたITILを利用し、システム管理者として必要となる知識を身につける。運用時に発生する様々な問題について、どのように効率良く管理していけば良いか、顧客の満足度を向上させるためにはどのような手段があるかなどを検討できる知識を身に付ける。またITILファンデーション試験を、将来的に合格できることを目標とし、常に意識しながら学習を行う。											
授業方法											
ITILとは、ITサービスマネジメントにおける成功事例をまとめた書籍群のことである。これから運用管理に携わる上で必要となる様々な知識を、ITILの事例などを使いながら学び、状況変化の対応や利用者の満足度向上、費用対効果の向上などを考慮した管理方法を習得する。											
成績評価方法											
試験と課題、理解度確認の小テストを総合的に評価する。授業参加度、授業態度も評価に含まれる。											
履修上の注意											
公欠などで欠席した場合は、配布したプリントを次の授業までに受け取り、進んだ部分について確認しておくこと。また公欠をする場合は事前に公欠届を提出すること。全授業時間の4分の3以上の出席がない場合は、定期試験を受験することはできない。											
教科書教材											
資料を配布する											
回数	授業計画										
第1回	サービス・マネジメント										
第2回	サービス・ストラテジ(1)										
第3回	サービス・ストラテジ(2)										

2021年度 日本工学院八王子専門学校	
情報処理科 システム運用コース	
運用管理	
第4回	サービス・デザイン(1)
第5回	サービス・デザイン(2)
第6回	サービス・デザイン(3)
第7回	サービス・デザイン(4)
第8回	サービス・トランジション(1)
第9回	サービス・トランジション(2)
第10回	サービス・オペレーション(1)
第11回	サービス・オペレーション(2)
第12回	サービス・オペレーション(3)
第13回	サービス・オペレーション(4)
第14回	サービス・オペレーション(5)
第15回	継続的サービス改善