

2021年度 日本工学院専門学校											
I Tスペシャリスト科／システム専攻											
ITサービスマネジメント											
対象	4年次	開講期	前期	区分	必修	種別	講義	時間数	30	単位	2
担当教員	大野田和弘			実務経験	有	職種	システムエンジニア				
授業概要											
データセンターやクラウドサービスの普及により、「システムをいかに開発するか」から「システムをいかに利用するか」へシステムの重要性がシフトしてきています。自社でサービスを立ち上げたり、システム運用を円滑にまわすためには、ITサービスマネジメントの理解が必要不可欠です。本講座ではITサービスマネジメントの実践に不可欠なITIL体系を中心として知識を習得する。また、ITIL認定資格の1つであるITIL Foundationに挑戦してみることも期待する。											
到達目標											
ユーザー企業やベンダー企業への要望は、システム開発からITビジネスの活用方法の提案へ大きくシフトしている。これらを実現するための手法は、ITサービスマネジメントのベストプラクティスをまとめた国際的なフレームワークであるITIL (IT Infrastructure Library) としてまとめられ利用されている。この講座ではITIL内容に準拠して「ITサービス」とは何かを学習し、それらを活用できるスキルを身につけることができるようになることを目標とする。											
授業方法											
ITIL内容に準拠し、その内容に沿った座学として授業を進めていく。各単元ごとに小テストを行い、最後に総合演習として事例分析を行う。また、時間に余裕があれば分析結果のプレゼンテーションも実施する。											
成績評価方法											
試験・課題 40% 試験と適時実施される課題を総合的に評価する 小テスト 30% 授業内容の理解度を確認するために実施する レポート 0% 成果発表 0% 平常点 30% 積極的な授業参加度、授業態度によって評価する											
履修上の注意											
授業中の私語や受講態度などには厳しく対応する。欠席は基本的に認めない。授業に出席するだけでなく、せつよく的に授業に参加することを求める。なお、授業時数の4分の3以上出席しない者は定期試験を受験することができない。											
教科書教材											
未定											
回数	授業計画										
第1回	ITサービスマネジメント概要 - サービスマネジメントの概念、プロセスと機能、RACIモデル、役割と責任										
第2回	サービス・ライフサイクル - サービスストラテジ、サービスデザイン、サービストランジション、サービスオペレーション、継続的サービス改善										
第3回	サービスストラテジ① - 基本概念、原則とモデル、プロセス										
第4回	サービスストラテジ② - ポートフォリオ管理、財務管理、事実関係管理										
第5回	サービスデザイン① - 基本概念、原則とモデル、プロセス、デザイン・コーディネーション										
第6回	サービスデザイン② - レベル管理、サービス・カタログ管理、可用性管理										

2021年度 日本工学院専門学校	
I T スペシャリスト科／システム専攻	
ITサービスマネジメント	
第7回	サービスデザイン③ - 情報セキュリティ管理、サプライヤ管理、キャパシティ管理、継続性管理
第8回	サービストランジション① - プロセス、変更管理、サービス資産管理、構成管理
第9回	サービストランジション② - リリース管理、展開管理、移行の計画立案およびサポート、ナレッジ管理
第10回	サービスオペレーション① - プロセス、イベント管理、インシデント管理
第11回	サービスオペレーション② - 要求実現、問題管理、アクセス管理、サービスオペレーションの機能、サービスデスクの機能
第12回	サービスオペレーション③ - 技術管理、アプリケーション管理、IT運用管理
第13回	継続的サービス改善 - 基本概念、原則とモデル、プロセス
第14回	総合演習①
第15回	総合演習②