

2022年度 日本工学院専門学校											
IT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	研修講師・コンサルタント				
担当教員紹介											
担当教員は、30年間、ICTビジネス系の専門学校に所属し、ICTの知識や技術、資格試験対策、マネジメント系の知識や演習などの講師経験を持つ。また、企業相談役・研修講師として、マネジメントや人財評価・育成などの研修を数多く経験している。さらに、異業種交流会や法人会、NPOの理事として、地域のビジネス活性化にも寄与している。											
授業概要											
ITシステム運用管理の基本として修得すべくITIL。ITIL（Information Technology Infrastructure Library）とは、ITサービスマネジメントにおけるベストプラクティス（成功事例）であり、ISO/IEC 20000のベースになっている。昨今はサービスマネジメントの重要性が高まったことにより、IT業界だけでなく、製造業、金融、物流など、IT以外の業界からも注目を集め、参考にされている。それらの基本と業務改善の仕組みを習得する。											
到達目標											
1. ケースステディを用いてITILの基本を理解し、ITシステム運用管理ができるようになる。 2. ITILの知識体系を学習し、ITサービスマネジメントへの活用ができるようになる。 3. ITILに関するクライアントの疑問に回答できるようになる。											
授業方法											
1. これまで学習してきたITサービスマネジメントについて、振り返りを行い理解を確認する。 2. ITILの基礎知識を理解する。 3. ケーススタディや演習課題を通じて、ITサービスの実践的なテクニックを習得する。											
成績評価方法											
1. 試験・課題（レポート） 70% 定期試験や提出課題を総合的に評価する 2. 平常点 30% 授業への取り組み姿勢、態度を総合的に評価する											
履修上の注意											
1. 授業中の私語、飲食は禁止する。授業時数の4分の3以上出席しない場合は定期試験を受験することができないため注意する。 2. 聴講だけではなく、各自が演習課題に取り組み、納期までに提出する。 3. 将来のICT社会をリードしていく立場として、課題に対する意見交換や提言を行う。											
教科書教材											
ITILはじめての一步 最上千佳子著（翔泳社） その他、オリジナル課題、プリントなど											
回数	授業計画										
第1回	ガイダンス・ITILの復習 ITILの基礎が理解できる										
第2回	1 章 八百屋にITIL導入 サービス・見える化・マネジメントが理解できる										
第3回	1 章 八百屋にITIL導入 顧客志向・サービスが理解できる										
第4回	2 章 旅館にITIL導入 顧客目標・サービスカタログ・リピート客・需要管理が理解できる										
第5回	2 章 旅館にITIL導入 キャパシティ管理・可用性管理・ポートフォリオが理解できる										

2022年度 日本工学院専門学校	
IT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6回	3章 喫茶店にITIL導入 インシデント管理・要求実現・問題管理・リリース管理・展開管理が理解できる
第7回	3章 喫茶店にITIL導入 変更管理・構成管理・ナレッジ管理が理解できる
第8回	4章 メーカーにITIL導入 サービス管理・プロセス定義が理解できる
第9回	4章 メーカーにITIL導入 プロセス導入・プロセスの標準化・戦略と戦術と運用が理解できる
第10回	5章 ITILの概要と活用 ITILの基本用語・サービスストラテジが理解できる
第11回	5章 ITILの概要と活用 サービスデザイン・サービストランジションが理解できる
第12回	5章 ITILの概要と活用 サービスオペレーション・継続的サービス改善が理解できる
第13回	6章 Q&A課題演習 ITILへのQ&Aが理解できる
第14回	6章 Q&A課題演習 ITILへのQ&Aが理解できる
第15回	まとめ・試験 総合的にITILが理解できる