

学科名	ITスペシャリスト科
コース名	システム専攻
授業科目	ITサービスマネジメント
必選	必
年次	4年次
実施時期	前期
種別	講義
時間数	30
単位数	2
担当教員	大野田
実務経験	有
実務経験職種	講師
授業概要	企業におけるITサービス部門の責任者として必要な知識や技法を学びます。
到達目標	ITサービスマネジメントは、ビジネス部門が必要とするITサービスの安定的な提供とITサービスの継続的な改善を管理するための仕組みである。本科目では、企業におけるITサービス部門責任者として将来的に運用設計を行う上で必要な知識を習得する。
授業方法	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）を教材とし、ITILの構成要素について理解を深める。
成績評価方法	試験と課題、およびレポートを総合的に評価する。授業に取り組む姿勢も評価に含まれる。
履修上の注意	目的・目標をしっかりと理解し、能動的に授業に取り組むこと。理由のない遅刻や欠席は認めない。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	資料を配布する

授業計画	
第1回	ITサービスマネジメントの概要を理解する (ITILとは/ITサービスマネジメント)
第2回	ITサービスマネジメントの概要を理解する (プロセスと機能/関連する人と組織/PDCAサイクル)
第3回	サービスストラテジを理解する (需要管理/サービス・ポートフォリオ管理/ITサービス 財務管理)
第4回	継続的サービス改善を理解する (継続的サービス改善モデル/7ステップの改善プロセス)
第5回	サービスデザインを理解する (サービスカタログ管理/サービスレベル管理/キャパシティ管理)
第6回	サービスデザインを理解する (可用性管理/ITサービス継続性管理/情報セキュリティ管理)
第7回	サービストランジションを理解する (サービス資産管理および構成管理/変更管理)
第8回	サービスオペレーションを理解する (4つの機能/イベント管理/インシデント管理)
第9回	サービスオペレーションを理解する (問題管理/要求実現/アクセス管理)
第10回	運用を見据えたサービス設計ができる
第11回	開発から運用への移行ができる
第12回	ITサービスの設計、変更、障害対応ができる
第13回	ITサービスの運用改善ができる
第14回	運用設計書の作成ができる
第15回	ITサービスマネジメントについて説明ができる