

日本工学院八王子専門学校	開講年度	2019年度（平成31年度）	科目名	運用管理	
科目基礎情報					
開設学科	情報処理科	コース名	システム運用コース	開設期	前期
対象年次	2年次	科目区分	選択	時間数	30時間
単位数	2単位	授業形態	講義		
教科書/教材	資料を配布する				
担当教員情報					
担当教員	陶山	実務経験の有無・職種	有・システムエンジニア		
学習目的					
<p>さまざまな業界でさまざまなITシステムが導入され、稼働している。システム管理者は、そのシステムが安定して稼働し続けられるように運用管理していかなければならない。ITIL（Information Technology Infrastructure Library）の5つのライフサイクル（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、継続的なサービス改善）について学び、故障時の対処方法や満足度の向上などに繋がる知識を身に付けることが目的となる。</p>					
到達目標					
<p>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付ける。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。</p>					
教育方法等					
授業概要	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郡のことである。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。				
注意点	<p>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。</p>				
評価方法	種別	割合	備 考		
	試験・課題	60%	試験と課題を総合的に評価する		
	小テスト	20%	授業の理解度を評価する		
	レポート	0%			
	成果発表 (口頭・実技)	0%			
	平常点	20%	積極的な授業参加度、授業態度によって評価する		
授業計画（1回～15回）					
回	授業内容	各回の到達目標			
1回	サービス・マネジメント	ITサービスの提供と改善を管理する仕組みを理解できる			
2回	サービス・ストラテジ(1)	サービス・ストラテジを理解できる			
3回	サービス・ストラテジ(2)	財務管理、需要管理など検討事項を理解できる			
4回	サービス・デザイン(1)	サービス・デザインを理解できる			
5回	サービス・デザイン(2)	サービスレベル管理、キャパシティ管理を理解できる			
6回	サービス・デザイン(3)	ITサービス継続管理、可用性管理を理解できる			
7回	サービス・デザイン(4)	情報セキュリティ管理、サプライヤ管理を理解できる			
8回	サービス・トランジション(1)	サービス・トランジションを理解できる			
9回	サービス・トランジション(2)	リソース管理、展開管理サービス資産管理を理解できる			
10回	サービス・オペレーション(1)	サービス・オペレーションを理解できる			
11回	サービス・オペレーション(2)	イベント管理、インシデント管理を理解できる			
12回	サービス・オペレーション(3)	問題管理、アクセス管理を理解できる			
13回	サービス・オペレーション(4)	サービスデスク、技術管理を理解できる			
14回	サービス・オペレーション(5)	アプリケーション管理、IT運用管理を理解できる			
15回	継続的なサービス改善	継続的なサービス改善と7ステップの改善プロセスを理解できる			