

オペレーション	研修コース群	研修コース名	IT基本1	IT基本2	門オペレーション業務入門	状況判断と報告	リーダーシップ基礎	コミュニケーション基礎	ネゴシエーション基礎	危機管理	要員管理	最新技術動向	コミュニケーション活動	セキュリティ管理	変更管理と問題管理	バックアップ/リカバリと災害対策	パフォーマンスとキャパシティ管理	サービスレベル管理	構成管理	サービス計画の作成と管理	システム、ネットワーク	サービスデスクのサイバーセキュリティ管理	ヘルプデスク計画と構築	メンタルマネジメント
	メンタルヘルス	メンタルヘルス ・特有のストレス ・カウンセリング ・ストレスの発見と対策 ・ストレスが原因の病気と対応 ・メンタルケア																						
	ストレスマネジメント	仕組み作りと人材配置																						
	顧客リレーションシップの確立(カスタマサポート)	ヘルプデスクの計画と構築 ・ヘルプデスクの計画作成 ・各種マニュアル、データベース等の整備 ・ヘルプデスク活動の改善と報告 ・ユーザーの理解 ・サービスレベルの項目と設定 ・サービスレベルの監視 ・実績の分析と報告 ・サービスレベル合意書(SLA) ・ユーザー満足度調査項目の設定 ・調査の実施及びデータの収集 ・調査結果の分析と報告																						
	顧客リレーションシップの確立(カスタマサポート)	ユーザーの問合せの処理 ・ユーザーの問合せの受け付け ・ユーザー問合せ対応と記録 ・問合せ処理状況の追跡 ・問合せの状況と解決の通知																						
	プロジェクトマネジメント	プロジェクト統合マネジメント ・プロジェクト憲章作成 ・プロジェクト・スコープ記述書暫定版作成 ・プロジェクトマネジメント計画書作成 ・プロジェクト実行の指揮・マネジメント ・プロジェクト作業の監視コントロール ・統合変更管理 ・プロジェクト終結																						
	プロジェクトマネジメント	プロジェクト・スコープ・マネジメント ・スコープ計画 ・スコープ定義 ・WBS作成 ・スコープ検証 ・スコープ・コントロール																						
	プロジェクトマネジメント	プロジェクト・タイム・マネジメント ・アクティビティ定義 ・アクティビティ順序設定 ・アクティビティ資源見積り ・アクティビティ所要期間見積り ・スケジュール作成 ・スケジュール・コントロール																						
	プロジェクトマネジメント	プロジェクト・コスト・マネジメント ・コスト見積り ・コストの予算化 ・コスト・コントロール																						
	プロジェクトマネジメント	プロジェクト品質マネジメント ・品質計画 ・品質保証 ・品質管理																						
	プロジェクトマネジメント	プロジェクト人的資源マネジメント ・人的資源計画 ・プロジェクト・チーム編成 ・プロジェクト・チーム育成 ・プロジェクト・チームのマネジメント																						
	プロジェクトマネジメント	プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント ・コミュニケーション計画 ・情報配布 ・実績報告 ・ステークホルダー・マネジメント																						
	プロジェクトマネジメント	プロジェクト・リスク・マネジメント ・リスク・マネジメント計画 ・リスク識別 ・定性的リスク分析 ・定量的リスク分析 ・リスク対応計画 ・リスクの監視コントロール																						
	プロジェクトマネジメント	プロジェクト調達マネジメント ・購入・取得計画 ・契約計画 ・納入者回答依頼 ・納入者選定 ・契約管理 ・契約終結																						
	リーダーシップ	リーダーシップ ・リーダーシップの基本や原則の把握と実践 ・チームワークとコミュニケーションの実践 ・プロジェクト目標の設定 ・プロジェクトの推進 ・プロジェクトの実行 ・プロジェクト管理 ・チームメンバーの連携 ・チームメンバーの動機付けと達成感の提供																						
	コミュニケーション	2Wayコミュニケーション ・対話およびインタビューの実施 ・意思疎通 ・コミュニケーション手法の活用と実践 ・効果的な話し方、聞き方の実践																						
	コミュニケーション	情報伝達 ・プレゼンテーション技術の活用と実践 ・公式または非公式文書の作成 ・文書表現および表現力の活用と実践 ・メディア選択 ・説得技法の活用と実践																						
	コミュニケーション	情報の整理・分析・検索 ・状況対応能力の育成と実践 ・状況理解力の活用と実践 ・ミーティング運営技術の活用と実践																						
	ネゴシエーション	ネゴシエーション ・交渉プロセスの把握と実践 ・効果的な交渉技法の活用と実践 ・信頼関係の確立 ・目標の設定 ・共通利益 ・論理的思考の実践 ・問題解決手法の活用と実践																						