

[illegible]

ITサービスマネジメント		研修コース群	研修コース名	IT基本1	IT基本2	システム開発基礎	システム運用基礎	セキュリティ管理基礎	ITSM基礎	IT基礎	製品知識	業務管理知識	プロジェクトマネジメント	危機管理上級	セキュリティ管理上級	ビジネスマネジメント上級	顧客対応	最新技術動向	最新ビジネス動向	最新技術動向	最新ビジネス動向	コミュニケーション活動	ITSM上級	ITSM上級(1)	ITSM上級(2)	データセンターのファシリティ管理	システム管理入門	システム管理上級	システムプラットフォーム管理	データベース管理	ネットワーク管理	オペレーション基礎	オペレーション上級	サビステスク業務入門	サビステスク上級	サビステスクと級	
				知識項目																																	
職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目																																				
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 ・定量的リスク分析 ・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		プロジェクト推進マネジメント ・購入・取得計画 ・契約計画 ・納入者選定 ・納入者選定 ・契約管理 ・契約締結																																			
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 ・取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																																			
システム運用管理		バックアップ管理 ・バックアップ管理ツール、プロセス、サービスの活用と実践																																			
システム運用管理		リカバリ管理 ・リカバリ管理手法の活用と実践 ・リカバリ手順評価分析																																			
サービス支援管理		システム運用管理方針策定																																			
サービス支援管理		構成管理 ・構成情報の定義、収集、更新 ・資産管理情報との照合 ・構成管理の実践																																			
サービス支援管理		災害対策 ・災害対策の実践																																			
サービス支援管理		信頼性管理 ・信頼性 ・利用可能性 ・利便性 ・ネットワーク監査 ・システム監査																																			
サービス支援管理		設備管理																																			
サービス支援管理		サービス計画の作成とサービスの維持 ・年間サービス実施計画の策定 ・年間サービス実施計画の実行管理 ・サービス利用スケジュール計画の策定 ・サービス利用スケジュール実績管理																																			
サービス支援管理		システム管理手法 ・サービス水準管理 ・問題管理 ・パフォーマンス、キャパシティ管理 ・変更管理 ・資産管理 ・回復管理 ・構成管理 ・運用管理 ・システム管理ツールの選定、導入 ・システム管理要件の実現 ・セキュリティ管理製品の評価、選定																																			
サービス支援管理		問題管理(オペレーション) ・問題の発見、切り分け ・問題の解決、エスカレーション ・問題の記録、分析 ・解決のトラッキング ・問題発生状況の評価と改善																																			
(サービス支援管理)		問題管理(オペレーション) ・問題の発見、切り分け ・問題の解決、エスカレーション ・問題の記録、分析 ・解決のトラッキング ・問題発生状況の評価と改善																																			
(顧客リレーションシップの確立)		ユーザー問合せの処理 ・ユーザー問合せの受け付け ・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																																			
テクノロジー		システム管理手法 ・サービス水準管理 ・問題管理 ・パフォーマンス、キャパシティ管理 ・変更管理 ・資産管理 ・回復管理 ・構成管理 ・運用管理 ・システム管理ツールの選定、導入 ・システム管理要件の実現 ・セキュリティ管理製品の評価、選定																																			
テクノロジー		プラットフォーム要件定義 ・CPU能力の見積 ・ストレージ容量の見積 ・伝送量の見積 ・トランザクション量の見積 ・レスポンスの見積																																			
システムプラットフォーム構築		テスト技法 ・テストケース設計 ・仕様決定 ・テスト環境設定 ・管理 ・テストデータ準備 ・テストツールの活用																																			
システムプラットフォーム構築		導入、移行計画 ・導入、移行計画管理 ・稼働環境設定 ・システム変更管理 ・サービスレベル要件の確定																																			
システムプラットフォーム構築		プラットフォーム要件定義 ・CPU能力の見積 ・ストレージ容量の見積 ・伝送量の見積 ・トランザクション量の見積 ・レスポンスの見積																																			
システムプラットフォーム構築		製品知識(プラットフォーム) ・プロセッサ ・ストレージ装置 ・印刷装置 ・オペレーティングシステム ・データベースシステム ・トランザクションシステム ・ミドルウェアの評価と選定																																			
ネットワーク構築		ネットワーク製品知識 ・ネットワーク製品知識の活用																																			
ネットワーク構築		ネットワーク構築 ・ネットワーク構築の実践																																			
ネットワーク構築		ネットワークシステムの導入と移行 ・導入作業、テストと評価 ・移行作業 ・ネットワークセキュリティ構築 ・不正侵入、ファイル改ざん検知、分析、対応 ・ネットワーク検証ツールの活用 ・問題判別、トラブル解決手法の活用と実践																																			
ネットワーク構築		テスト技法 ・テストケース設計 ・仕様決定 ・テスト環境設定 ・管理 ・テストデータ準備 ・テストツールの活用																																			
ネットワーク構築		導入、移行計画 ・導入、移行計画管理 ・稼働環境設定 ・システム変更管理 ・サービスレベル要件の確定																																			
セキュリティリテラシ		個人情報保護法 ・制定の背景 ・「個人情報」の定義 ・個人情報取扱に関する事業者の遵守義務																																			
セキュリティリテラシ		セキュリティの個人要件																																			
セキュリティリテラシ		業種におけるセキュリティ規約																																			
セキュリティリテラシ		セキュリティ事故事例																																			