

実践で学ぶ
ITサービスマネジメント・内部監査員
(based on ISO/IEC 20000)講座(21PDU)

イン・コースアセスメント

→ 詳細は裏面

日程・ お問い合わせください

9:30~18:00 (9:00 開場)

会場・ ePlugOne 東京グロースセンタ

2018/4/1 以降のコースより再試験の規定を変更いたします。
変更内容は下記の通りです。
受講後 1 年以内、再受験 1 回分が無料です。
2 回目以降の再受験費用は 30,000 円(税抜)です。
(コース価格に変更はございません。)

対象者

- ▶ ITIL® を適用して IT サービスマネジメントに取り組んでいる組織で、そのマネジメントシステムとの適合性や有用性を監査したい方
- ▶ ISO19011 に基づく監査プログラムの計画、実施、レビュー、報告や力量評価、サンプリングなどについて学んで監査を管理したり実施したい方
- ▶ ISO/IEC20000 に対する内部監査を実施したい方
- ▶ ISO/IEC20000 認証取得をしようとしている企業の方
- ▶ ISO/IEC20000 認証取得をされている企業で、ISO/IEC20000 の範囲で業務をされているマネージャやプロセス実務者の方

※本講座は、所属企業での ISO/IEC20000 認証取得の有無は関係ありません。

※本講座は、ISO/IEC20000 認証取得を目指している企業の方ではなくても、ISO/IEC20000 をベースとしたサービスマネジメントの実践方法を学ぶことで、そこからどのように ITIL® を活用して組織に適用できるかを学ぶことができます。もちろん、ISO/IEC20000 認証取得を目指している企業の方は、認証取得のための ISO/IEC20000 規格の理解ができますので、認証取得のための基礎知識を習得できます。

- ▶ データセンター事業者
- ▶ クラウドサービス事業者
- ▶ マネージドサービス事業者
- ▶ 通信事業者
- ▶ アウトソーシング事業者
- ▶ グローバルサービス提供事業者

組織の課題をお持ちの方

- ▶ 内部監査員が育っていない
- ▶ IT サービスマネジメントのアセスメントができていないので、適切な改善につながっていない

■ アクセス

ePlugOne 東京グロースセンタ@DIG2 ネクスト株式会社
〒160-0004 東京都新宿区四谷 2-11 アシストビル 4 階
[四ツ谷駅] より徒歩 8 分
[四谷三丁目駅] より徒歩 5 分

■ お問い合わせ

servicedesk@eplugone.com

■ 詳細とお申込み

<http://www.eplugone.com/courses/epo9011/>

価格 198,000 円

(税抜、受講者お一人の料金)

コース受講料、イン・コースアセスメント、EXIN ITSM 内部監査員 (based on ISO/IEC20000) 認定試験を受験料を含みます。

※個人の方はクレジットカード支払いが可能です。

前提条件 EXIN ITSM ファンデーション (based on ISO/IEC20000) 認定資格を取得していること。

コースの特徴

- ▶ 受講者は、次の 4 つの実践的な課題を完了し、イン・コースアセスメントを受ける必要があります。

- 1 監査計画に関する課題
- 2 証拠収集に関する課題
- 3 不適合事項の記述と改善提案に関する課題
- 4 監査計画と文書化の改善に関する課題

- ▶ イン・コースアセスメントでは、次の 2 つの領域で講師が受講者のアセスメントを行います。

- ・受講者の課題の取り組みに対するアセスメント
- ・受講者の成果物に対するアセスメント

- ▶ PMP® 継続認定プログラムの要件として、21PDU を申請取得できます。
- ▶ 1 名様から開催確定します。
- ▶ サービスマネジメントシステム (SMS) に対する内部監査の知識を習得できます。
- ▶ 内部監査の実践手法をケーススタディベースの課題によって習得できます。
- ▶ EXIN ITSM 内部監査資格取得レベルの知識を習得できます。

ケーススタディ概要

- ・グローバルに拠点をもつデータセンター事業者のケース
- ・拠点間、部門間でのサービスマネジメントの課題がある
- ・データセンター事業の成長戦略をいかに組織全体に展開し実現させるか

受講者に求められる能力

- ・顧客の事業、背景、状況の理解、顧客要求事項の理解
- ・データセンター事業の統合マネジメント、新規サービス導入に必要な活動
- ・時差、言語、文化的配慮

カリキュラム

1 日目

監査プログラムの計画立案

- サービスマネジメントシステム (SMS) 監査プログラムの目的
- 監査の役割と責任の文書化
- 監査手順の文書化
- 内部監査及び外部監査の準備
- ケーススタディベースの課題 (3 時間)

2 日目

監査の管理

- 内部監査の実施
- 内部監査チーム及び技術者の手引き
- 外部監査中の組織の手引き
- ケーススタディベースの課題 (3 時間)

監査結果の報告と処置

- 内部監査結果の報告とマネジメントレビューの準備
- 外部監査結果の報告
- 不適合の是正とフォローアップのモニター
- ケーススタディベースの課題 (3 時間)

3 日目

監査プログラムの改善

- 監査の改善

試験対策 / 模擬試験 認定試験

試験

EXIN ITSM 内部監査員 (based on ISO/IEC20000) 認定試験を受験できます。
120 分間、4 択問題が 60 問、資料持ち込みは不可、合格点は 60 点中 39 点 (65%) 以上。
イン・コースアセスメントの結果は、試験の一部とはなりません。

認定スキーム

上級	資格 EXIN IT サービスマネジメント エキスパート 実践で学ぶ IT サービスマネジメント エキスパート (based on ISO/IEC 20000) 講座 イン・コースアセスメントあり	
中級	資格 EXIN IT サービスマネジメント スペシャリスト 実践で学ぶ IT サービスマネジメント スペシャリスト (based on ISO/IEC 20000) 講座	資格 EXIN IT サービスマネジメント 内部監査員 実践で学ぶ IT サービスマネジメント 内部監査員 (based on ISO/IEC 20000) 講座 イン・コースアセスメントあり
	資格 EXIN IT サービスマネジメント ファンデーション 実践で学ぶ IT サービスマネジメント ファンデーション (based on ISO/IEC 20000) 講座	

イン・コースアセスメントとは

受講者の課題に対する取り組みや成果物について、講師がアセスメントを実施して、アセスメントシートを受講者にフィードバックする仕組み。

受講者が 4 つの課題に取り組む

- 1 監査計画に関する課題
- 2 証拠収集に関する課題
- 3 不適合事項の記述と改善提案に関する課題
- 4 監査計画と文書化の改善に関する課題

講師がアセスメントする

受講者の取り組みや成果物に対するアセスメントをアセスメント基準に基づいて行います。

アセスメント基準

受講者の課題の取り組みに対するアセスメント基準

- ・ 課題の範囲内での活動の計画
- ・ 必要となる他の領域とのやりとり
- ・ 解決策の提供
- ・ 課題の結果の品質への寄与

受講者の成果物に対するアセスメント基準

- ・ 課題のすべての活動が遂行された
- ・ すべての成果物は要求されたものを提示された
- ・ 解決策は現実的であった (シナリオやケーススタディに合致していた)
- ・ 解決策は事業と IT の達成目標と一致していた

受講者にフィードバックする

講師がイン・コースアセスメントシートにアセスメント結果を記入してフィードバックします。

イン・コースアセスメントのメリット

グローバルな視点で学べるケーススタディによって、IT サービスマネジメントの実践に不可欠なポイントを習得し、すぐに業務に活かすことができます。

また、講師より適切なアセスメントとフィードバックを受けることができるため、受講者の理解度向上につながります。