

11j IT運用事例で学ぶヒューマンスキル ～問題解決、コーチング、ネゴシエーション～(New)

1. 研修要領

・募集定員	16名
・研修会場	NISA研修室
・講師	富士通九州システムズ(FJQS) 久木元 芳史
・開催月日	2019年09月04日(水)・05日(木)・06日(金)
・実施時間・日数	9:30 ~ 17:30 (7時間/日)・3日間(21時間)
・受講料(税別)	78,800円
・教材料(税別)	5,000円

2. 対象者

IT運用部門のリーダー。またはこれからリーダーになる方

3. カリキュラムの概要

本コースでは、IT運用部門のリーダーに求められるヒューマンスキルを講義と演習によって学習します。本コースにおける主なヒューマンスキルは、**問題解決(思考)**、**コーチング(部下指導)**、**ネゴシエーション(交渉)**です。問題解決の演習では、**ロジックツリーの作成演習**をグループワークで行います。

また、コーチング、ネゴシエーションの演習では、それぞれ計画書を作成し、**ロールプレイング演習**を行います。ロールプレイングを行うことにより、実務で必要となるヒューマンスキルを**擬似体験**し、実践的なヒューマンスキルを修得することができます。

4. カリキュラムの詳細

3日間(21時間)

科目	時間	科目の内容
1. IT運用におけるヒューマンスキルの重要性	3.0hr	<ul style="list-style-type: none"> ・IT運用リーダーに求められるヒューマンスキルとは ・IT運用に役立つ主なヒューマンスキル 問題解決、コーチング/ティーチング、ネゴシエーション モチベーションマネジメント、コミュニケーションマネジメント ・ヒューマンスキルの土台 読む、聴く、訊く、考える、書く、話す、行動する 【アイスブレイク、クイズ】
2. 問題解決に関するヒューマンスキル	5.0hr	<ul style="list-style-type: none"> ・IT運用における問題解決力の重要性 ・問題解決のプロセス 問題発見→問題分析→影響分析→原因分析→対策策定 ・問題解決を支える思考法とツール ロジックツリー、マトリクス、仮説思考、MECE、ゼロベース指向 (WHYツリー、HOWツリーなど) 【グループ演習】
3. IT運用チームメンバー育成に関するヒューマンスキル	5.0hr	<ul style="list-style-type: none"> ・IT運用におけるチームメンバー育成の重要性 ・リーダーシップの重要性とそのあり方 ・代表的なリーダーシップ理論(FJQSオリジナル資料) ・コーチングとティーチング ・コーチングのプロセス(GROWモデル) ・傾聴、ラポール作り、質問などコーチングを支える技術 ・メンバーのモチベーションと育成(FJQSオリジナル資料) ・モチベーションの心理学的側面(FJQSオリジナル資料) ・PM理論、X理論とY理論、内的モチベーション、外的モチベーション 【グループ演習】

科目	時間	科目の内容
5. 関係者とのコミュニケーションに関するヒューマンスキル	5.0hr	<ul style="list-style-type: none"> ・IT運用におけるコミュニケーションの重要性 (FJQSオリジナル資料) ・コミュニケーション能力 ・利害関係者別コミュニケーションのポイント 顧客(経営層)、IT部門、エンドユーザー、上司、 メンバー(部下)、協力会社のメンバー ・アサーション ・自己開示(ジョハリの窓) <p style="text-align: right;">【グループ演習】</p>
6. 関係者との調整業務に関するヒューマンスキル	3.0hr	<ul style="list-style-type: none"> ・IT運用における調整業務の重要性 ・ファシリテーションとは ・ネゴシエーションとは ・様々なタイプのネゴシエーション手法 心理交渉術、圧力交渉術、ごまかし交渉術 <p style="text-align: right;">【グループ演習】</p>
計	21.0hr	

5. 使用教材

IT運用事例で学ぶヒューマンスキル(富士通ラーニングメディア)
FJQSオリジナル資料、FJQSオリジナル問題集

6. 到達目標

本コース修了後、次の事項ができることを目標としています。

1. IT運用におけるヒューマンスキルの重要性を理解する。
2. IT運用における問題解決に活用できる思考法およびツールを修得する。
3. IT運用チームメンバーの育成に役立つコーチング手法を修得する。
4. IT運用における調整業務に必要なネゴシエーション手法を修得する。

7. レベル

ITSS:プロジェクトマネジメント育成 - [*]パーソナル【レベル: 2 - 3】

ITSS:ITスペシャリスト育成 - [*]パーソナル【レベル: 2 - 3】

ITSS:ITサービスマネジメント育成 - [*]パーソナル【レベル: 2 - 3】

[*] ITスキル標準研修ロードマップにおけるコース群名