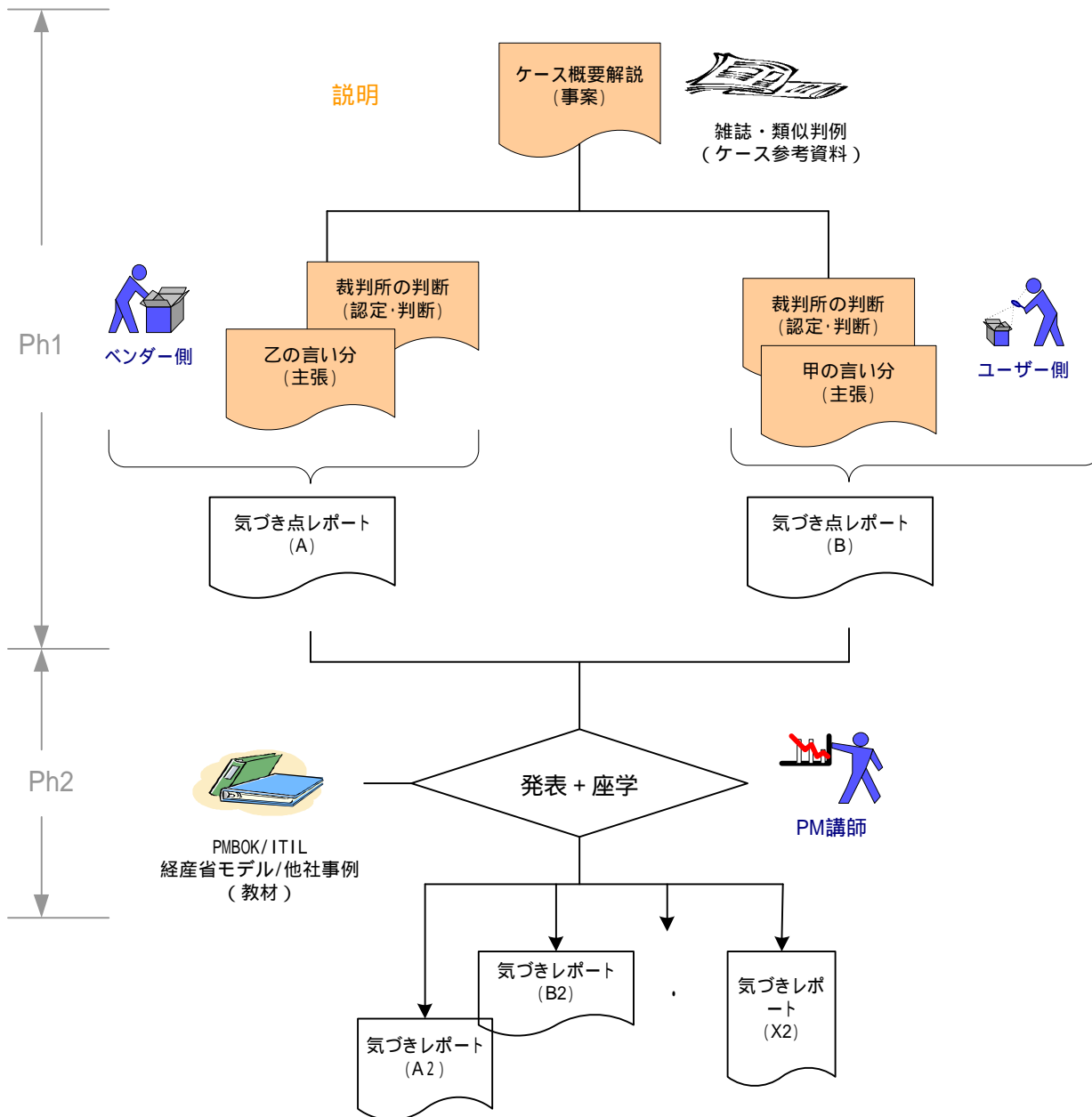


# ケース学習の進行 (その1:場の設定)



## シラバス・ポイント

### Ph1の視点【気づいた点、自分の意見】

- ・何が合ったか
- ・何故、起きたか
- ・どこを改良、しっかり詰めるべきか
- ・相手のニーズの真意は何であったか
- ・どこの時点から双方、ズレが出たか
- ・どうすればこの事件は防げたであろう
- ・自分ならば、ここを押さえる
- ・自分はこの点は不鮮明である
- ・今後、この点は気付かせてゆきたい

### Ph2で補強【気づいた点、自分の意見】

- ・この点は、誰に聞く
- ・こんな状況になったら、どう伝えるか
- ・この点は今後の勉強課題だ
- ・こんな点は社内で取り入れるべきだ
- ・基本のITIL認証をとらうでないか
- ・このようなヤバイ事件が想定される
- ・自分はこの資格を取る目標だ
- ・今後、この点は気付かせてゆきたい