

## スーパーバイザー資格試験対策講座（2日間） シラバス

	内容・テーマ	講義のポイント・演習等の展開内容
2日目		
9	ヒューマン・リソース・マネジメント(HR)	人材に関する主要なプロセス スキル定義、採用、研修、検証のサイクルのマネジメント 優れた組織を作る人材マネジメントの実践(コーチング、エンパ ワーメント、モチベーション、チームビルディング、ストレス管理) スタッフの評価と定着促進
10	センターアーキテクチャー(AR)	コンタクトセンターの構築についての概要 業務要件定義・業務仕様書・SLAの主要項目とその背景 コンタクトセンター構築におけるファシリティマネジメント コンタクトセンターで活用するプロジェクトマネジメント概要
11	コンタクトセンターの情報通信システム(IC)	コンタクトセンターシステムの概要 代表的なシステムの構成や機能 回線管理とアーラン式によるシミュレーション コンタクトセンターと情報セキュリティ ITサービスマネジメントとコンタクトセンターの関係
12	コンタクトセンターの監査(AU)	コンタクトセンターの監査とその背景 コンタクトセンターの監査の監査項目 コンタクトセンターの監査のプロセス コンタクトセンターの監査に伴う業務の是正
13	コンタクトセンターの概要スキル(PE)	コンタクトセンターで高いパフォーマンスを発揮する コンピテンシーの基盤をなすPE分野の構成についての理解 コミュニケーション系の概要スキル群、人材マネジメント系、 分析系のスキル群の概要 人材の採用・育成・検証との関係
14	PCスキルの基礎(PC)	コンタクトセンターにおけるPCの利用スキルの重要性 主要なPC利用スキルについての理解
15	職業人としての個人の資質と行動(PA)	コンタクトセンターで活躍する人材の基盤となる 資質についての理解 12の資質分類と採用・育成との関係
16	アンケート、質問	2日間を通じての質疑応答・演習 研修アンケートの実施