

問題1 次のマネジメントに関する各設問に答えよ。

＜設問1＞ 次のプロジェクトマネジメントに関する記述を読み、該当する字句を解答群から選べ。

(1) プロジェクトが行うべき作業を段階的に上位層から下位層に分解したもの。

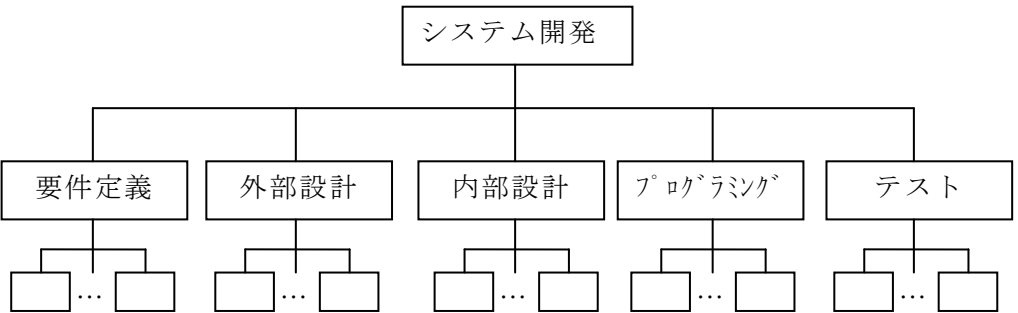
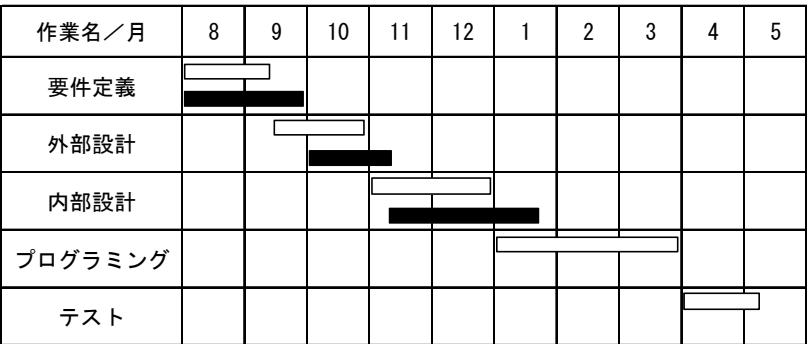


図1 作業の階層

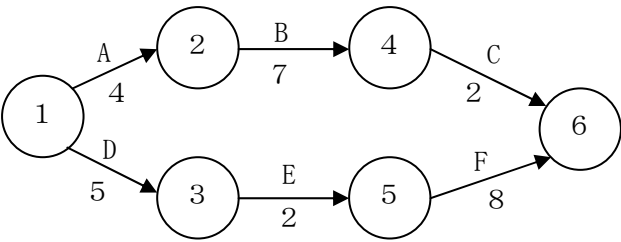
(2) システム開発の進捗管理などを行うために予定と実績を表現したもの。



(注) □ 予定 ■ 実績 (内部設計終了まで)

図2 予定と実績

(3) 作業の所要日数や順序関係を明示しクリティカルパスを求めることができる。



(注) → 作業 ○ イベント

図3 作業の順序関係

(1) ～ (3) の解答群

- ア. ガントチャート      イ. デシジョンツリー      ウ. パレート図  
エ. HIPO                  オ. PERT 図                  カ. WBS

<設問 2> 次の ITIL (v2) におけるサービスサポートに関する説明文を読み，該当する字句を解答群から選べ。

- (4) 発生したインシデントに対し，可能な限りの迅速な復旧を行い，企業が行うビジネスへの影響を最小限に抑える。
- (5) インシデントの根本原因を特定し，再発防止のための策定を行う。
- (6) IT サービス提供に必要な情報を収集し，データベース化し把握する。

**(4) ～ (6) の解答群**

- |            |        |           |
|------------|--------|-----------|
| ア．インシデント管理 | イ．構成管理 | ウ．サービスデスク |
| エ．変更管理     | オ．問題管理 | カ．リリース管理  |

<設問 3> 次のシステム開発工程に関する記述中の   に入れるべき適切な字句を解答群から選べ。

開発規模が 80（人月）と見積もられたシステム開発の作業工程を 12 人で 5 か月間作業した。予定では 60（人月）分の作業が終了するはずだったが，開発工程の手戻りに予定外の時間を要し，予定の 80% しか達成できなかった。残りの作業を 4 か月で終了するためには少なくとも (7) 人必要となる。また，残りの作業を 16 人で行うと (8) か月で終了することができる。ただし，残りの作業は当初見積もられた作業効率で行われるものとする。

**(7) ～ (8) の解答群**

- |      |       |       |
|------|-------|-------|
| ア． 2 | イ． 4  | ウ． 5  |
| エ． 8 | オ． 10 | カ． 16 |