



バーチャルクラス ルームトレーナー 試験受験の手引き

試験番号 : TKO-203

目次

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)	3
録画のプランニング、作成、提出	3
バーチャルクラスルームトレーナーのパフォーマンス・ベースド・ テスト録画プランニング	3
バーチャルクラスルームトレーナーの録画作成	4
合格するセッション録画準備のポイント	8
パフォーマンス・ベースド・テストの提出フォーム準備	8
録画ファイルと提出フォームの採点要領	9
スコアリングガイド	10
パフォーマンス・ベースド・テスト録画の品質管理チェックリスト	22
パフォーマンス・ベースド・テストのリテイクポリシー	23
資格の更新	23
リテイクポリシー	23
認定資格試験実施ポリシー	23

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト) 録画のプランニング、作成、提出

CompTIA CTT+ 認定資格試験を受験される方は、最初に CTT+ Essentials 試験（オンライン実施）に合格することが必要です。合格後、バーチャルクラスルームトレーニングセッションを録画、提出していただき、その内容が審査・採点されます（CompTIA CTT+ TK0-203）。

バーチャルクラスルームトレーナーのパフォーマンス・ベースド・テスト録画プランニング

CompTIA CTT+ のパフォーマンス・ベースド・テストは、受験者のトレーニングスキルを実演していただくためのものです。セッションの内容は十分プランニングして、規定されたスキルがすべて実践できるようにしてください。提出していただく録画を準備する際には、以下の点に留意してください。

内容

多くの業界で通用する CompTIA CTT+ の認定資格には、一貫性・信頼性の高い認定基準の確立と維持が重要です。規定されたすべてのスキルについて受験者のパフォーマンスを適正に採点できるようにするため、トレーニングセッションの講習内容には業務との関連性が明確なものを選び、難易度や範囲もふさわしいレベルに設定してください。

構成

パフォーマンス・ベースド・テストは、12 の規定されたスキルすべてについて受験者のパフォーマンスが評価できる構成にしてください。講習は、「起・承・結」が明確なひとつつながりのモジュールとして実施してください。長い講座の一部をモジュールとして提出していただくこともできますが、そのモジュール単体の目的も明確に示してください。長い講座の一部を提出する場合は、全体の中のモジュールの位置づけがわかる情報を必ず入れてください。1つのファイルに、複数のトレーナーによる講習を混在させないでください。

設定

講習は、着席型の静かな室内で実施してください。室内の通信アクセスは、有線インターネットと電話のみとします。無線接続は、音声やデータフローが寸断して録画の品質を下げる原因となりやすいため、避けてください。

受講者

バーチャルクラスルームの録画には、少なくとも5人の成人受講者の氏名をリストとして含めてください。講習の録画には、受講者とのやりとり（例：チャット、質疑、アンケート、声による応答など）も必ず含まれるようにしてください。

臨場性

講習は、可能な限り実際の状況に近い形で行い、受講者には、扱っている知識やスキルを実際に学んでもらってください。状況が不自然であったり、作為的な印象を与えるものであったりする場合、インストラクターの信頼性が損なわれる場合もあります。

長さ

講習は最短で17分、最長で22分までとします。長さが17分に満たない場合、そのセッションは審査対象外となります。22分を超過する場合、審査は行われますが、開始から22分が経過したところで採点委員の視聴は打ち切られます。

記録メディアとファイルの形式

提出用ファイルの形式は、MP4、MOV、AVI、MKV、M4Vのいずれかに限ります。提出は、オンラインアップロードまたは郵送のいずれかの方法で行ってください。詳しくは、本書「録画ファイルとフォームの提出」を参照してください。

編集

記録データの編集は一切行ってはいけません。CompTIA CTT+ 資格認定プログラムで「編集」とは、録画の一部を削除したり繋ぎ直したりする行為を意味します。ただし、講習の最初と最後がわかりやすいよう、開始前や終了後の部分を除くことは認められています。

インストラクター役を務める受験者は、セッションの途中で一度だけ、受講者が学習したスキルを練習する間の録画を一時停止することができます。録画を一時停止する場合は、停止前にどのような練習かが十分にわかるようにしておき、再開は練習が終了する少し前からにすることで、流れがわかるようにしてください。講習の録画は、実施した通りの時間順を変えないようにしてください。

スキル

講習の録画と添付文書は、このハンドブックで規定されたスキルを受験者が安定的に実践できることをわかりやすく証明できる内容になっていることが必要です。

確認

本書の「バーチャルクラスルームトレーナー・スコアリングガイド」を参照しながら、提出用に録画した講習を視聴して自己採点してください。

- これを見る採点委員に、規定されたスキルすべてを実践していることが確実に伝わる内容になっていますか？
- 受講者名が表示されていますか？
- 視覚教材の見やすさとわかりやすさは十分ですか？
- 画質は鮮明ですか？
- 音質は明瞭ですか？

バーチャルクラスルームトレーナーの録画作成

CompTIA CTT+ 資格認定プログラムでは、規定されたスキルを受験者が十分に実践できる限りにおいて、録画するトレーニングの種類、プレゼンテーションの方法、使用するメディアの種類や講習の手法などを柔軟に選ぶことができます。

講習の模様を無編集で記録するため、録画の作成にあたっては入念なプランニングを行ってください。ただ講習の中から 20 分間を録画するだけでは、必ずしも規定されたスキルを十分に実践できることの証明にはなりません。

講習のアウトラインを準備して、何回かリハーサルを行ってから録画するようにすると効果的でしょう。数回にわたって講習を録画し、それらの中から、CompTIA CTT+ バーチャルクラスルームトレーナーのパフォーマンス・ベースド・テスト・スコアリングガイドに沿って最もパフォーマンスが良好なものを選び出すという方法もあります。自己採点にあたっては、CompTIA CTT+ バーチャルクラスルームトレーナーのスコアリングガイドを使用し、規定のスキルを実践できる能力が録画から明確に見て取れるかどうかを確認してください。

1. 規定のスキルすべてを十分に実践する

規定のスキルとして挙げられている項目の多くは、互いに関連しています。受験者のパフォーマンスは規定のスキルごとに採点されますが、同一の行動から複数のスキルが評価されることもあります。合格するためには、証明したいスキルを脈絡なく並べた講習ではなく、自然な流れの一貫したセッションを組み立てることが重要です。

*注意事項：パフォーマンス・ベースド・テストの提出フォーム（フォーム A~D）に、「トレーニングの中で受講者にグループ実習を課した」と記載されていても、録画の中にその模様が含まれていない場合は、実際に受講者とのやりとりが行われたとは認められません。

2. 受講者の主体性を引き出す（受動一辺倒ではない）講習（参加型学習）

採点委員は、講習を実施する受験者が内容を十分に理解しているかどうかよりも、受講者がその内容を理解できるよう効果的に支援しているかどうかを重視します。口頭での説明やデモを主体にしたトレーニングを実施する場合、受講者の主体的参加を促すとともに、講習内容を受講者がどの程度理解しているかを確認できる手段を織り込むことが必須となります。

3. 受講者の集中を持続させる

評価の高い講習動画とするためには、これからの20分間で学習する内容が受講者と採点委員にわかりやすく伝わるよう、冒頭で短い内容説明を行うことが効果的です。構成力とモチベーション作りのスキルを評価されるためには、講習のロードマップのようなものを用意して、これに沿った説明と受講者の理解が進むようにすることが必要です。ロードマップの説明には、図解と口頭のいずれを使ってもかまいません。また、簡単な説明で伝わる場合は特に強調する必要はありません。

モジュールの学習を時間内に完了しなければと、焦らないようにしましょう。そこまで受講者が学んだ内容をもう一度整理するだけでも、トレーナーのスキルの証明としては十分な場合もあります。さらに進んで、学んだ内容を受講者にまとめてもらえれば理想的でしょう。

4. 自然なトレーニングを

臨場性の問題に関しては、次のような疑問を持たれる方もいるでしょう。「特定の受講者にあらかじめ一定の行動や質問を頼んでおき、トレーニングが双方向で行われていることを示してもいいでしょうか？」このような行為は厳禁です。採点委員は、個別の場面よりも全体を通して規定のスキルがどれだけ実践されているかを見ています。

バーチャルクラスルームトレーナーの録画ファイル形式

バーチャルセッションの録画に使用するソフトウェアインターフェイスは、受験者にとって使いやすいものを選び、あらかじめ操作に慣れておくようにしてください。

- ・使用するソフトウェアには、録画ファイルのコピーを別ファイルとして保存する機能が必要です。インターネットのリンクやログインが必要なファイルを提出しても、採点は受けられません。
- ・録画に使用するソフトウェアには、映像と音声と同時に記録される機能が必要です。トレーニングセッションを録画する際は、映像と音声と同時に記録されていることを確認してください。両方が確認できないファイルは審査対象外となります。

一斉トレーニング用のオンラインツールにはさまざまな製品が出回っており、CompTIAでも、このようなオンライントレーニングセッションを録画する「標準ファイル形式」をただ一つに限定することが難しいことは認識しています。このような理由からCompTIAでは、提出する動画ファイルの形式を受験者ができるだけ柔軟に選べるように、MP4、MOV、AVI、MKV、M4Vのいずれでも可としています。上記以外の形式の動画ファイルを提出された場合、変換手数料として35ドルが加算されます。

動画プレイヤーによって使えるコーデックが異なります。録画したファイルをCompTIAに提出する前に、再生可能な形式になっているかを確認することが重要です。

また、映像と音声がかちんと同期されているかもあらかじめ確認しましょう。映像と音声の同期に問題がある録画は、採点の対象から除外されますのでご注意ください。

使用するオンラインコラボレーションツールにバーチャルセッションの録画機能がない場合は、サードパーティーの録画ツール（例：Freez Screen Video Capture）の利用も検討してみましょう。サードパーティーのツールで録画したファイルは、上記のいずれかのファイル形式になっているかどうかを提出前に確認しましょう。

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

提出フォームの作成

書き込み可能な提出フォームが、下のリンクからそれぞれダウンロードできます。ダウンロードしたファイルは、受験者の PC に保存してから必要事項を記入し、印刷して提出してください。

https://www.comptia.jp/certif/additional_professional/comptia_ctt_pbt/

- ・ フォーム A - 受験者の CompTIA Career ID を記入してください（下記の注を参照）*。
 - a. 証人用フォームも添付
- ・ フォーム B（撮影使用承諾書） - 録画の中で撮影されている全員の氏名を記し、同意の署名を受けてください。
- ・ フォーム C（ドキュメンテーション・フォーム） - すべての質問への答えを記入してください。
- ・ フォーム D（支払フォーム） - 次のいずれかの支払情報を記入してください。
 - a. バウチャー番号：購入済みのバウチャーを使用する場合、ここにその番号を記入します。バウチャーはこちらで購入できます：<http://www.comptiastore.jp/>
 - b. PayPal：オンラインで提出する場合、PayPal による決済も可能です。PayPal アカウントからの決済、またはクレジットカードによる決済が選べます。PayPal を利用して支払う場合、支払フォームの一番下は記入不要です。
- ・ TK0-201 Essentials（コンピューター・ベースド・テスト）のスコアレポートのコピー（**原本は送らないでください。**）
- ・ 写真入りの公的身分証明書（運転免許証、パスポートなど）のコピー。社員証は無効です。

*CompTIA Career ID の取得方法：

インターネットで <https://login.comptia.org> にアクセスします。コンピューター・ベースド・テストのスコアレポートに記載されている情報の一部が必要になるため、お手元にご用意ください。画面の説明に従ってパスワードを設定し、ログインしてください。入力されている受験者情報を確認し、必要に応じて更新してください。この手続きが完了すると、CompTIA Career ID が交付されます。Career ID は、「COMP」から始まる文字列です。

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

録画ファイルとフォームの提出

受験者は、次の2通りの方法のいずれかを使って提出ができます。

オプション1: オンラインアップロード (推奨)

提出フォームと録画ファイルを、Webサイト cttsubmission.com からアップロードする方法です。サイトに記載された説明をよく読んで、正しくアップロードしてください。アップロードは、最初に提出フォーム、次に録画ファイルの順で行います。サイトを日本語で閲覧するには、右上より「日本語」をクリックしてください。

- ・提出フォームは、1つのPDFファイルにまとめてからアップロードしてください。
- ・録画ファイルは、MP4、MOV、AVI、MKV、M4Vのいずれかの形式にしてください。
- ・アップロードできる録画ファイルの容量は1GB以内です。お問い合わせは、admin@CTTSubmission.com までメールでお寄せください。
- ・アップロードが途中で寸断するリスクを避けるため、ファイルの提出には有線接続の利用をお勧めします。

オプション2: 郵便/クーリエサービス*

提出フォームを作成し、録画ファイルを準備して次のいずれかのメディアに保存します。

CD : CDに保存する録画ファイルは、MP4、MOV、AVI、MKV、M4Vのいずれかの形式にしてください。

DVD : 必ず「DVD-R」規格のディスクを使用してください。注意 : DVDに保存する場合、DVDプレイヤーまたはPCのDVD再生ソフトウェアによる再生が可能な動画形式にします。PCがなければ視聴できないプレーンメディアファイルの形でDVDに保存しないでください。DVDはリージョンフリーまたはリージョン1(北米)に設定してください。DVDから上記のファイル形式(MP4、MOV、AVI、MKV、M4V)への変換には、35ドルの変換手数料が加算されますのでご了承ください。

提出フォームと記録メディアを、下記の宛先に発送してください。

CTT+ Submission
C/O Ingenuiti
2876 Guardian Lane
Virginia Beach, VA 23452 USA

郵便またはクーリエサービスで提出する場合、配達状況追跡サービスの利用を推奨します。

*メディアに保存したファイルを郵便等で提出された場合、受付やファイルのアップロードなどの事務処理手数料として35ドルが加算されますのでご了承ください。また、動画ファイルを指定の形式に変換する必要が生じた場合、これとは別に35ドルの変換手数料が加算されます。

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

合格するセッション録画準備のポイント

1. セッションに最低5名の受講者を集め、ログインの記録を取ってください。
2. 講習全体をまとめたスライド資料を使い、途中に実習やデモなどをはさむ形式にします。
3. 使用するテキストは、簡潔に読みやすくまとめます。講習の中で見せるグラフィック、テキスト、アプリケーションは、解像度1024×278のパソコンモニターではっきり判読できるようにします。また、必要なWebサイトやメディアファイルの読み込みも正常にできるようにします。ポップアップ広告ブロッカーやファイアーウォールの使用によって講習に支障が出ないよう、あらかじめ確認・対応を済ませておきます。
4. トレーニング実施時の音声やバーチャルクラスルームでの双方向のやりとりも、録画中に同時に記録されるようにします。ボイスオーバーIP (VoIP) の音声を使用すると、自動で録音されます。電話による会議通話の音声は自動録音されません。お使いの機器に対応する録音の仕方については、機器のベンダーにご確認ください。
5. 記録された音声は、録音の品質（聴きやすく、雑音や寸断がないか）を確認してください。VoIPによる録音には、アームマイクのついた高品質のPC用ヘッドセットを使用してください。録画を開始する前に、音量と接続の状態を確認してください。
6. 電話を使用する場合は、スピーカーホンよりもアームマイクのついた高品質のヘッドセットを使用してください。
7. 録音機能は何回かテストを行って、マイクの感度を確認しておきましょう。受講者には、大きな声で発言するよう指示しておきます。インストラクターの音声収録用に外付けマイクを装着すると、録音の品質がよくなります。録音中は、空調・換気設備や室内の各種装置の運転を停止したり、室内外からの話し声や騒音などを抑えたりする工夫も考えてみましょう。
8. 録画・録音をオンにして、セッションを開始します。

注意：提出する録画ファイルは、必ずバックアップを保存しておきましょう。録画ファイルの紛失や破損はめったに起こりませんが、万一の場合に備えて、いつでもバックアップを提出できるようにしておくことが重要です。CompTIAは、受験者から提出された記録メディアの返送には応じませんのでご了承ください。

パフォーマンス・ベースド・テストの提出フォーム準備

記録フォームC (バーチャルクラスルームトレーナー用)を記入する際には、用紙を多めに準備しておき、回答を自由に練習したり修正したりしてから提出用のフォームを清書するようにすることをお勧めします。

録画ファイルと一緒に提出するフォームの書式に誤りがないか、受験者の方で入念に確認してください。クラスルームトレーナーの録画ファイルにはクラスルームトレーナー用のフォーム、バーチャルクラスルームトレーナーの録画ファイルにはバーチャルクラスルームトレーナー用のフォームの提出が必要です。

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

録画ファイルと提出フォームの採点要領

録画ファイルと提出フォームの審査は、CompTIAが任命した採点委員が行います。各採点委員は、規定のスキルを明確に証明する要素が含まれているかどうかをこのハンドブックの規定に基づいて評価し、採点を行います。受験者（インストラクター）が特定の行動を取った回数を数えるのではなく、セッション全体を通して受験者が規定のスキルをどれだけ実践し、それらを通じて講習そのもののニーズをどう満たしているかを評価します。

規定された12のスキルのパフォーマンスは、次の4段階で採点されます。

- 4 - 優れている
- 3 - 良い
- 2 - 限定的
- 1 - 著しく不完全

規定された各スキルの説明と4段階の採点指針は、スコアリングガイドの項を参照してください。

規定された12のスキルのどれか、もしくは提出フォームのいずれかに「1（著しく不完全）」の評点がつくと、パフォーマンス・ベースド・テストの結果は自動的に不合格となります。最初に審査を行った採点委員の評価結果次第で、録画がさらに複数の採点委員による審査を受ける場合もあります。それぞれの採点委員は、録画の視聴と採点を個別に行います。

録画と提出フォームの採点委員について

CompTIA CTT+の採点委員に起用されるためには、以下の3つの要件を満たすことが必要です。

1. インストラクターまたはプロのトレーナーとしての活動経験が豊富で、CompTIAの採点基準を習得している。
2. CompTIA CTT+のスコアリングワークショップを受講し、採点基準についての十分なトレーニングを受けていることに加え、年間を通じて資格保持のための研修に参加している。
3. CompTIA CTT+委員会が定める基準に従って、録画と提出フォームのサンプルを正確・公正に採点できる能力が証明されている。

CompTIA CTT+の採点委員は、人種構成や性別に偏りがないように配慮されています。また、トレーナーとしての専門も幅広い分野にわたっています。

各採点委員の採点実績と信頼性は、継続して統計的にモニタリングされています。採点結果の信頼性が十分でない採点委員には、追加のトレーニングが行われます。ただし、CompTIA CTT+認定資格の重要性に見合った信頼性が継続して規定水準に達していない委員は、CompTIA CTT+採点委員の資格を失います。

録画および提出フォームの受領後、事務処理と審査に2~3週間かかります。お問い合わせまたはご意見は、次のアドレスまでメールでお寄せください。questions@CTTSubmission.com

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

スコアリングガイド

ドメイン1: コースの事前準備

サブドメイン 1A:

組織のニーズと受講生の背景を確認し、学習目標に関連付ける

スキル:

- ・学習内容に関連する他の情報を調べ、理解しにくい箇所やつまづきやすい箇所に対応する
- ・受講者の現在のスキルレベルを適切に評価し、受講前提となる要件を満たしているかを検討する
- ・学習を通じて組織内で特に求められる成果を検討する
- ・受講者ニーズの評価結果を学習目標との関連で分析する
- ・オリジナルのコース設計を維持しながら、組織・受講者・状況・使用ツールによって異なるニーズに応じて教材を調整する

スコア	4	3	2	1
各スコアに該当する受験者のパフォーマンス例	<p>受講者の一人一人に丁寧な評価と詳しいコメントを提供している。</p> <p>特別なニーズのある受講者への対応について説明している。</p> <p>受講者に関する情報が十分かつ適切に説明されている。(例: 地域性、技術レベル、専門性、前提条件の確認)</p> <p>受講者をバーチャルクラスルームで使用するツールの使用に習熟させるためのプロセスについて十分かつ詳細に説明している。</p> <p>バーチャルセッションが学習ニーズに対応できたかどうかを確認するプロセスが記述されている。</p>	<p>バーチャルクラスルームツールを使用する受講者の利用設備レベル、学習内容の理解レベルについて説明している(例: 受講者にEラーニングコースの受講経験の有無を尋ねる)。</p> <p>受講者がツールを有効に操作できていることを確認する。</p>	<p>適切なニーズ評価をしたという証拠がほとんどあるいは全く見られない。</p> <p>ツールがうまく使用できない受講者に操作手順を伝えている。</p> <p>バーチャルクラスルームツールの使用に関する受講者の習熟度を意識していなかった様子が見られる。</p>	<p>発言に無関係、不適切、または不正確な点がある。</p> <p>書類に不備がある。</p>

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

スコアリングガイド (続き)

ドメイン1: コースの事前準備 (続き)

サブドメイン 1B: 学習効果をもつ環境を 築く

スキル:

- ・コース開始前に受講者に連絡する内容を整理する (例: コース案内、確認事項、コースの説明または内容、受講前提条件、事前課題、システムチェックの実行、サポート/ヘルプデスク情報、教材のダウンロード方法)
- ・個別の受講者や組織のニーズに応じて、クラスルームまたはバーチャルクラスルームの設定を変更する
- ・コースの時間配分や必要な手配の確認 (例: 休憩時間の設定、時差への対応)
- ・学習に関連するツールや機器が適切に設定されて正常に動作すること、受講者側に予定されている活動 (例: 受講者各自での練習、オンラインツールの使用) が想定通りに行えることを確認する
- ・安全な学習環境の確立 (例: 聴覚環境、チャット、同意書、クライアントの機密情報保護)
- ・クラスルーム、バーチャルクラスルームの両方において、学習環境が快適なものであることを受講者に確認する (例: 照明、音響、電話会議またはVoIP オーディオ、オンラインツールの動作確認)
- ・不測の事態に備えた対応計画を準備する (例: 接続の途絶、一部の受講者に講習内容が表示されないなど)

スコア	4	3	2	1
各スコアに該当する受験者のパフォーマンス例	<p>バーチャルクラスルームの設定や機器の利用が学習成果や受講者のニーズにどのようにつながるかの説明が含まれている。</p> <p>バーチャルクラスルームや機器の設定にインストラクターがどのように関わったかが詳しく説明されている。</p> <p>コース開始前の資料に基づいて、受講者が直面する可能性がある問題の詳細な分析を行っている。</p>	<p>インストラクターが受講者のために適切なバーチャル環境作りを行ったことが示されている (例: 音量、接続の質)。</p> <p>バーチャルクラスルームや機器の準備が講習用に整っていることを確認する手順を説明している。</p> <p>コース開始前の資料に基づいて受講者側が持っていると予想される期待事項について説明している。</p>	<p>アプリケーションの設定が講習開始時に行われる。</p> <p>アプリケーション設定のプロセスについての説明が不十分である。</p>	<p>講習に必要な書類が手元に用意されていない (例: 準備不足によりスライドの読み込みが講習中に行われる)。</p> <p>適切なハードウェア、ソフトウェアがインストールされておらず、十分に機能するトレーニング環境が設定されていない。</p>

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

スコアリングガイド (続き)

ドメイン 2: 教授法と教育媒体

サブドメイン 2A: トレーニング形式の選択と 実施

スキル:

- ・コースの作成者が意図する学習方法を使用する
- ・幅広い学習スタイルに対応するようにトレーニングを最適化する
- ・教材、受講者、状況に応じた複数のトレーニングテクニックを用いて受講者が興味深く学べるようにする
- ・様々な手法で学習内容を整理し、紹介する(例: 比較と対照、段階的な説明、長所と短所)
- ・コース目標に見合った学習アクティビティを決定し、実施する
- ・参加型のアクティビティでは受講者がスムーズに実行できているかを確認する
- ・適切な事例、デモ、関連するニュースや記事、スライド、逸話、ストーリー、比喩、ユーモアなどを交えながら、受講者の興味を喚起し、理解を高める
- ・適切な間合いで、受講者によるディスカッションや、学習内容の復習・応用に役立つアクティビティを取り入れる

スコア	4	3	2	1
各スコアに該当する受験者のパフォーマンス例	<p>講習内容に沿った画面の切り替えがスムーズに行われている(例: インストラクター画面から受講者画面への移行。スライドから共有アプリケーション使用への移行)。</p> <p>逸話、ユーモア、ストーリー、比喩を効果的に使用している。</p>	<p>受講者の主体的参加を促進する意味のある活動を取り入れている(例: 受講者自身にやってもらおう)。</p> <p>アンケートツールを有効に活用している。</p> <p>インターフェースツールを効果的に活用している。</p>	<p>参加型の活動を取り入れていない。</p> <p>ほとんどの時間を講義に費やしている。</p>	<p>単一の教授法しか用いていない(実質的にポッドキャストのような講習)。</p> <p>受講者の関心を引き付けていない。無関係なアクティビティを実施している。</p>

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

スコアリングガイド (続き)

ドメイン 2: 教授法と教育媒体 (続き)

サブドメイン 2B:

プレゼンテーションおよび
インストラクションのため
の教育媒体の使用

スキル:

- ・学習目標を達成し、受講者のニーズに対応する各種媒体/ツールを使用する
- ・それぞれの媒体に関連した軽微な問題に対応する
- ・学習目標を達成するために、必要に応じて媒体の増強・交換・新規作成を行う

スコア	4	3	2	1
各スコアに該当する受験者のパフォーマンス例	<p>バーチャルクラスルームのツールを効果的に使用する (例: プレゼンテーションソフトウェアから、アンケートツールでの質問、学習しているアプリケーションなどへのスムーズな移行)。</p> <p>学習に遅れがでないよう、必要情報を事前に準備する。</p> <p>ツールの使用方法についてのチュートリアルを提供する場合は、受講者がそのツールを使っていることを確認する (例: 挙手、チェックマーク、チャット)。</p> <p>映像やデモンストレーションは学習の流れに沿ってスムーズに見せられるよう準備する。チュートリアルを含む使用方法を示しておき、必要なタイミングで受講者を支援する。</p>	<p>プラットフォーム上で、少なくとも2種類のツールを使う (例: スライド、共有アプリケーション)。</p> <p>ハイライトツールを効果的に使用する (例: 複数ツールの同時使用を制限する、プレゼンテーションのセグメント別にツールを使い分ける)。</p> <p>プラットフォーム上の技術的問題に直面した受講者に、段階を踏んだ解決策を助言する。</p> <p>学習の方向性が受講者にわかるよう、きめ細かい案内を行う (例: 現在の課題を明確にする、ページ数に言及する)。</p> <p>画面や音声の技術的遅延を考慮した適切な間合いを設ける。</p> <p>受講者に、質問のしかたや、返答のしかたについて説明する。</p>	<p>ソフトウェアの利用可能なツールを活用できていない。</p> <p>表示されているプレゼンテーションのどこに注目すべきかを受講者に示す視覚的手がかり (方向付け) が無い。</p> <p>バーチャルセッションでサポートされていないアクティビティを使おうとする (例: チャット機能がないにも関わらずオープンチャットでの返答を求める)。</p>	<p>スライドが最初から最後まで同じページを表示したまま変化しない。</p> <p>画面表示が何もない。</p>

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

スコアリングガイド (続き)

ドメイン 3: インストラクターの信頼性とコミュニケーション

サブドメイン 3A: インストラクターとしての 行動と知識を示す

スキル:

- すべての受講者に対し常に同じ態度で接する
- コース内容に対する自信と習熟度を示す
- 知識やスキルなどを職場で生かすための事例を受講者に示すだけでなく、受講者からも引き出す
- コース内容に関連する専門外のトピックに関する受講者の質問に適切に対処する
- 肯定的な雰囲気を保ち、他のトレーニングチームメンバーやトレーニング教材またはツールを批判しない

スコア	4	3	2	1
各スコアに該当する受験者のパフォーマンス例	<p>特定のツールや、地理的条件、時差について受講者に理解してもらおう。</p> <p>受講者からの回答をもとに各受講者の個性を見極める。</p> <p>受講者の質問に対し、それぞれの受講者にとって身近な例を中心に、複数の具体例を挙げる。</p> <p>受講者に具体例を挙げてもらう。</p>	<p>自信を持って、スムーズに話す。</p> <p>講習で取り上げるツールを実際に使用する(例: タイムエントリーシステムを使って時間の入力方法を説明、プレゼンテーションソフトウェアの使い方をそのソフトウェアを使って説明)。</p> <p>プラットフォームの遅れなどの問題を、バーチャルトレーニングに付き物の一般的な問題として対応する。プラットフォーム固有の制限やマイナスイナス面についてくどくど話さない。</p>	<p>資料を提示する際に長い沈黙がある。</p> <p>提示されている教材に関して知識を持っていないことが伝わらない。</p> <p>接続の遅さを詫言びつつ、特定のプラットフォームの名前を挙げてこれが問題の原因であると述べる。</p> <p>受講者に対する伝え方や受け答えに一貫性がない(例: 講習の流れが乱れる)。</p>	<p>ソフトウェア(プラットフォーム)について不適切または否定的な意見を述べる。</p> <p>トレーニング教材(マニュアルまたはスライド)をただ読み上げる。</p>

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

スコアリングガイド (続き)

ドメイン 3: インストラクターの信頼性とコミュニケーション (続き)

サブドメイン 3B:

インストラクターとしての
コミュニケーションスキル
とプレゼンテーションスキ
ルの使用

スキル:

- ・外国人受講者がいる可能性を考慮し、適切な速度で言葉を正確に発音し、正しい文法と構文を使用する
- ・抑揚を付ける、強調する、間を取るなどの方法で、重要な項目を明確に説明する
- ・差別的な言葉遣いや非言語コミュニケーションを避ける (例: 性別、人種、宗教、文化、年齢)
- ・ポインターや抑揚の効果的な使用により、学習効果を高め、重要なポイントに注目を集める。
- ・受講者の気を散らすような行動を極力避ける (例: 手で何かをいじる、ポケットの小銭を鳴らす、貧乏揺すりをする、不必要にマウスを動かす、オーディオの背景雑音、キーボードの音)
- ・講習の進行をできるだけ妨げないように、プライベートチャットやグループアグリメントを使用する
- ・コース概要、系統図、セッションの要約を適宜使用し、受講者にセッションの方向性を示し学習の要点に結びつける

スコア	4	3	2	1
各スコアに該当する受験者のパフォーマンス例	<p>話し方、イントネーション、強調、テンポのすべての要素を適切に組み合わせ、スムーズでよどみないプレゼンテーションを行う。</p> <p>ポインターツールを有効に活用する。</p> <p>具体的な進行ルールを示すことで、学習上のポイントや画面の切り替えに受講者が自然についてこられるようにする。</p>	<p>声の抑揚やトーンを適切に使い分ける。</p> <p>概要と要約を提供する。</p> <p>デモンストレーション (ソフトウェア) の秩序立った見せ方を工夫している。</p> <p>リモートで作業している受講者にもわかりやすいよう、ページ番号に言及する。</p> <p>プライベートチャットでの意見を音声にして、他の受講者も会話に参加できるようにする。</p> <p>早すぎず、遅すぎず、適切な速さで話す。</p>	<p>学習内容に関係ない情報が画面上に表示されている (例: IM、メール、その他アプリケーション)。</p> <p>外部ポップアップの管理ができていない。</p> <p>コミュニケーションのタイムラグを考慮しない発言をして、応答にかぶってしまう。</p> <p>「えー」「あー」などの無意味な間投詞を多用する。</p> <p>学習に支障をきたすような文法や語彙の誤りがある。</p>	<p>始めや結びの言葉のような、話の組み立てを示す用語を使用しない。</p> <p>不適切または粗野な言葉を使う。</p>

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

スコアリングガイド (続き)

ドメイン 4: グループの円滑化

サブドメイン 4A: 受講者中心の環境作りと環境の維持

スキル:

- ・明るく前向きな雰囲気トレーニングを開始する
- ・コース予定を受講者に説明する
- ・コース設計に示されている受講者の到達目標を明確に説明する
- ・受講者の個人的な目標や期待を把握する
- ・学習目標と受講者の期待の間に相違がある場合は、相違を調整する
- ・学習を助け、設定された学習目標の達成に向けて集中できる環境を確立する
- ・偏見、ひいき、批判のない学習環境を作り、受講者全員の有意義な参加を促す
- ・学習者のニーズに基づいてコースの流れやペースを管理しながら、学習目標を確実に達成できるようにする
- ・受講者自身が短期・中期・長期の目標を把握して達成できるようにするための機会と支援を提供する
- ・各受講者の権利を尊重する交流を促し、本題から外れたら元に戻すなど、プラスのグループダイナミクスを引き出す
- ・個々の受講者に自信を付けさせるとともに、互いの協力と学び合いを通じて学習目標を達成できる機会を作る
- ・受講者の間にコースの方向性からそれる言動があれば、さりげなく軌道修正する
- ・バーチャルクラス用のチャットやアンケートといったツールを活用して、受講者の参加度を高める
- ・バーチャルクラス用のツールを活用して、学習目標の達成につなげる

スコア	4	3	2	1
各スコアに該当する受験者のパフォーマンス例	<p>受講者の参加を促す複数のテクニックを使用する (例: マウスコントロールを受講者に任せる)。</p> <p>効果的にポインターを活用する。</p> <p>折々に受講者の参加度を確認する (例: 項目ごとに受講者の参加状況と学習効果を示す)。</p>	<p>受講者に注目してほしいページや画面上の箇所を案内する。</p> <p>声による指示で、受講者を必要な箇所に適切に誘導する。</p> <p>注目すべき箇所を、マウスオーバーで示す。</p> <p>受講者が継続して関心を表明できる機会を頻繁に設ける。</p> <p>受講者に学習内容の目的や意図を伝える。</p>	<p>すべての受講者をアクティビティに参加させていない。</p> <p>講習がインストラクター主体で行われる。</p> <p>講習の中心がインストラクター主体のデモンストレーションになっている。</p>	<p>学習目的を達成していない。</p> <p>講習が完全にインストラクター中心に行われている。</p>

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

スコアリングガイド (続き)

ドメイン 4: グループの円滑化 (続き)

サブドメイン 4B:

受講者の取り組みや参加意欲を促す

スキル:

- アクティブリスニングの技法で、受講者の発言を受け入れ、理解する
- 様々な種類やレベルの質問を用いて、受講者の学習意欲や積極性を引き出し、学習の進捗を確認する
- 質問を通じて、受講者が学習内容を振り返ったり応用したりするきっかけを作る
- 質問を向ける相手を適切に振り分ける
- 受講者がディスカッションに参加できる機会を作る
- 受講者に自問自答を促すアクティビティを取り入れる

スコア	4	3	2	1
各スコアに該当する受験者のパフォーマンス例	<p>受講者に質問を向け、全員の回答を確認する (例: 賛成なら緑、反対なら赤にチェックしてもらう)。</p> <p>ツールに用意された複数の回答モードを活用する (親指マーク、チェックマーク等)。</p> <p>幅広いオープン質問を駆使して受講者から一言以上の答えを引き出す。</p> <p>受講者からの質問を出発点として、学習に役立つディスカッションに発展させる。</p> <p>掘り下げ質問を用いて、受講者にさらに考えるきっかけを与える。</p> <p>全ての受講者を参加させる。</p>	<p>受講者間のやり取りが終了したら、やり取りの履歴をクリアする (または受講者にクリアしてもらう)。</p> <p>常にその時々に応じた新しいフィードバックをする。</p> <p>要所ごとに、受講者の参加を確認できる機会を設ける。</p> <p>受講者が応答しやすくなるよう、適切な間合いを置く。</p> <p>オープン質問とクローズ質問を併用する。</p> <p>受講者が質問や回答をしやすい環境をつくる。</p> <p>声に出して質問するだけでなく、質問を表示する。</p>	<p>質問が漠然としており、どう答えればいいのかを受講者にわからない。</p> <p>答えが「はい」か「いいえ」の質問しかない。学習内容にふれる質問をしない (例: 「わかりましたか」とだけ尋ねる)。</p> <p>受講者が質問に答える時間を与えない、または自身で質問に答えてしまう。</p> <p>学習上無意味な質問をする (例: どこから講習に参加しているのか、等)。</p>	<p>質問をしない。受講者が質問をする機会を与えない。</p> <p>受講者の質問や返答に、軽蔑、皮肉、否定的なニュアンスのコメントを返す。</p>

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

スコアリングガイド (続き)

ドメイン 4: グループの円滑化 (続き)

サブドメイン 4C:

追加説明や励ましを必要とする受講者のニーズに応える

スキル:

- ・受講者の言語および非言語コミュニケーションを手がかりに、説明やフィードバックを必要とする受講者を見分け、確認する
- ・説明やフィードバックを必要とする受講者に対する回答の方法とタイミングを判断する
- ・受講者のニーズに見合ったフィードバックを与える
- ・インストラクターの応答が適切であるかどうか受講者からフィードバックを引き出す

スコア	4	3	2	1
各スコアに該当する受験者のパフォーマンス例	<p>受講者からの回答をもとに各受講者の個性を見極める。</p> <p>受講者の行動に常に注意を払い、理解度を確認する。</p> <p>受講者が詳しい説明を必要とする箇所に明確に対応し、またそれらを予想している。</p> <p>受講者が内容をしっかり把握できない場合、別のアプローチから説明する。</p>	<p>チャットエリアに受講者から質問が届いたことに言及し、返答する。</p> <p>質問の内容を復唱またはわかりやすく言い換える。</p> <p>(以前の経験を生かし) 受講者からの質問を想定する(仮説に基づく質問)。</p> <p>プライベートチャットルームに届いた質問を一般化して対応する(例:「皆さんの中に、こんな疑問を持たれる方もいるかもしれません」)。</p> <p>受講者が回答を理解したことを確認する。</p>	<p>アンケートデータに表れた誤答に対応しない。</p> <p>正解を明らかにしない。</p> <p>受講者からの自由な質問、返答、コメントを制限する。</p>	<p>プライベートチャットルームに届いた質問をそのまま公開することで、特定された質問者に恥ずかしい思いをさせる。</p> <p>受講者を無視する。</p> <p>受講者からの質問を不適切に退けたり無視したりする。</p>

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

スコアリングガイド (続き)

ドメイン 4: グループの円滑化 (続き)

サブドメイン 4D:

受講者の学習意欲の向上と強化

スキル:

- ・受講者を、本人および所属組織のニーズに応じた目標の達成に向けて励ます
- ・個々の受講者に応じた意欲の引き出し方を考え出し、適用する
- ・学習効果を強化するテクニックを計画し、トレーニングの中で使用する
- ・全体を通して、受講者の関心を惹きつけ、積極的な参加を促す

スコア	4	3	2	1
各スコアに該当する受験者のパフォーマンス例	<p>デモンストレーションしているアプリケーションを受講者に使用させる。</p> <p>受講者の協力に感謝の言葉を述べる(例:「やって見せてくださってありがとうございます」)。</p> <p>全体を通して、受講者、学習目標、組織の目標を結び付ける。</p> <p>受講者の発言を取り上げ、講習を発展させるために活かす。</p> <p>受講者の意欲を引き出す幅広い手法を活用する。</p>	<p>受講者の参加を確認するためペーシングのテクニック(例:受講者全員に手を上げたり下ろしたりさせる)を効果的に活用する。</p> <p>成績良好な受講者は適切な範囲で名前を出してほめる。</p> <p>スキルの応用や学習アクティビティにコンテキストを与える(例:仕事上の関連性を提示)。</p> <p>新しい学習内容を受講者の知識に関連付ける。</p> <p>受講者の意見を適切に受けとめる。</p>	<p>受講者の意欲を引き出していない。</p> <p>受講者全員の関心を引き付けていない。</p> <p>受講者にほとんど励ましを与えない。</p> <p>学習内容を受講者の学習成果や組織のニーズにほとんど関連付けていない。</p>	<p>学習意欲を失わせる対応をする。</p>

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

スコアリングガイド (続き)

ドメイン5: トレーニングの評価

サブドメイン5A:

トレーニングの全過程および終了時での受講者の達成度を評価する

スキル:

- トレーニング中に受講者の進捗を観察する
- 一般的な測定の原則に基づいた適切な評価方法の開発、選択、および管理を行う
- 受講者の知識・スキルの習得状況を示す客観的な情報と主観的な情報を収集する
- 受講者の達成度を学習目標と比較する
- 学習目標のよりよい達成につながる別のトレーニングやリソースを提案する

スコア	4	3	2	1
各スコアに該当する受験者のパフォーマンス例	<p>デモンストレーションや練習を交互に行った後、さまざまなタスクを総合してアプリケーションを共有する最終アクティビティを実施する。</p> <p>観察や質問、受講者の応答または意見を通して、受講者を継続的に評価する。</p> <p>トレーニングの実施中に、複数の評価査定ツールを使用する。</p>	<p>アンケートへの回答結果を報告する。</p> <p>アプリケーションに入力された情報が正確かどうかを確認する。</p> <p>評価用の質問を受講者向けに表示するとともに声に出して読み上げ、確実に回答してもらうようにする。</p> <p>実習中の受講者を観察する（別のスクリーンを使用する）。</p>	<p>受講者に習得した知識やスキルを実践させる機会をほとんど設けない。</p> <p>受講者のパフォーマンスを観察できていない（例：ラボツールを使用していない）。</p>	<p>受講者による知識の習得度を測っていない。</p>

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

スコアリングガイド (続き)

ドメイン5: トレーニングの評価 (続き)

サブドメイン5B:

インストラクターの能力と コースの評価

スキル:

- コースの途中で加えられた調整を含め、コース設計を評価する
- インストラクターとしてトレーニングの準備と実践を自己評価する
- トレーニングに対する外的要素の影響を評価する
- トレーニングの効果が学習目標に沿っていたかどうかを評価する
- 評価結果を活用して、次のトレーニングのために自身の取り組み方の調整と改善を図る
- コース終了時点の情報をまとめ、報告書を作成する
- 必要に応じて、既存の教材の改訂や変更、および新しいプログラムやトレーニングを提案する
- 学習環境、物理またはバーチャル環境についての情報を報告する
- 契約書または依頼に基づいた報告書を顧客に提出する

スコア	4	3	2	1
各スコアに該当する受験者のパフォーマンス例	<p>コース、インストラクター、受講者および組織の観点から、パフォーマンス全体を振り返って所見をまとめる。</p> <p>録画の記録から上記所見の証拠となる点を挙げる。</p>	<p>録画された活動や受講者の行動を根拠として挙げながら、学習目標の達成状況を説明する。</p> <p>学習目標の達成度を確認するために使用したツールを説明する。</p> <p>インストラクターとしての対応で良かった点と悪かった点を説明する。</p> <p>受講者のニーズに合うようにモジュールが修正された場合、修正がどの程度効果を上げたかを評価する。</p>	<p>学習目標の達成についての説明が表面的または不十分。</p> <p>コメントが、録画の中に見られる具体的な行動にリンクされていない。</p> <p>実施上うまく行かなかった点をソフトウェアや講習計画のせいにする。</p>	<p>発言に無関係、不適切、または不正確な点がある。</p> <p>書類に不備がある。</p>

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

パフォーマンス・ベースド・テスト録画の品質管理チェックリスト

CompTIA CTT+ パフォーマンス・ベースド・テストの録画を提出する前に、以下のチェックリストを参照して品質のチェックを実施してください。これが入念な計画と準備を必要とする認定資格試験であることを忘れないでください。受験者から提出する録画は、17分～22分の長さで、インストラクターとしての受験者の言動を記録したものとなっていることが必要です。

これまでの実績から、合格する録画は品質においても優れている傾向が明らかになっています。セッションを高品質で録画できるように必要な対策を取っていただくことを、すべての受験者にお勧めします。

提出用に選んだセッションの録画を審査のために提出する前に、ご自身で視聴し、スコアリングガイドを参考に自身のパフォーマンスを採点してみてください。録画を視聴する際には、次の点を確認してください。

1. 録画された映像・音声の両方で、規定されたスキルがはっきり確認できますか？
2. 提出フォームの内容から、規定されたスキルがはっきり確認できますか？
3. 学習目標を説明し、それらを受講者と組織のニーズに対応させましたか？それがわかるのは具体的にどの部分ですか？
4. 学習しやすい雰囲気作りを行いましたか？それがわかるのは具体的にどの部分ですか？
5. 教授法の選定や導入を行いましたか？それがわかるのは具体的にどの部分ですか？
6. 教育媒体を活用しましたか？それがわかるのは具体的にどの部分ですか？
7. 専門家にふさわしい行動と学習内容への精通度を示しましたか？それがわかるのは具体的にどの部分ですか？
8. 効果的なコミュニケーションスキルとプレゼンテーションスキルを実践しましたか？それがわかるのは具体的にどの部分ですか？
9. 受講者中心の環境を作り、それを維持しましたか？それがわかるのは具体的にどの部分ですか？
10. さまざまな種類の質問や質問テクニックを効果的に使いましたか？それがわかるのは具体的にどの部分ですか？
11. 受講者のニーズに応じた説明の追加や励ましを行いましたか？それがわかるのは具体的にどの部分ですか？
12. 受講者の意欲を引き出し、強化しましたか？それがわかるのは具体的にどの部分ですか？
13. 講習全体を通して、受講者のパフォーマンス評価を行いましたか？それがわかるのは具体的にどの部分ですか？
14. トレーナーとしてのパフォーマンスと講習の実施状況を評価しましたか？それがわかるのは具体的にどの部分ですか？
15. 録画したモジュールには「起・承・結」がありますか？
16. そのモジュールの学習目標を明確に伝えましたか？
17. そのモジュールはきちんと構成されていましたか？
18. 受講者リストに、少なくとも5人の名前を確認できますか？
19. 受講者は主体的に講習に参加していましたか？
20. 音質は良好で、聴きやすい音量になっていますか？
21. 機器のノイズ、周辺の雑音、キーボードの操作音などにより、録音が聴き取りにくい箇所はありませんか？
22. 録画の一時停止は一度までという規定を守っていますか？（複数回の停止を行った場合は、それが必要となった理由が提出フォームに詳しく説明されていますか？）
23. 講習で使用したグラフィック類は、判読が可能ですか？
24. 採点委員に考慮してほしい要素を、すべて録画に反映できましたか？

- ・第三者に録画を見てもらい、評価してもらいましょう。
- ・提出する録画ファイルのバックアップを最低1つは作成しておきましょう。すべての提出物はCompTIAの所有に帰属し、受験者には返送されません。
- ・提出フォームも、すべてコピーを作成して保管しておきましょう。

バーチャルクラスルームトレーナー認定試験 (パフォーマンス・ベースド・テスト)

パフォーマンス・ベースド・テストのリテイクポリシー

パフォーマンス・ベースド・テストに不合格と判定された受験者は、パフォーマンス・ベースド・テストを再度受験することができます。受験されたコンピューター・ベースド・テストの結果は、テストの内容/出題範囲が変更されない限りずっと有効です。パフォーマンス・ベースド・テストの再受験時に必要な提出物とそれらに関する規定は、初回受験時と同じです。

提出した録画への採点結果に関する上訴を希望する受験者から、上訴の請求がスコアレポートの発行から30日以内に行われた場合、CompTIAは独立した審査を行います。上訴を請求するには、正規の請求文書に100ドルの手数料を添えて送付してください。書面には、受験者の氏名、提出年月日、スコアレポート発行日、受験者の CompTIA Career ID（「COMP」から始まる番号）を明記してください。上訴請求の送り先：

CTT+ Submission
C/O Ingenuiti
2876 Guardian Lane
Virginia Beach, VA 23452 USA

資格の更新

現行の CompTIA ポリシーでは、CompTIA CTT+ バーチャルクラスルームトレーナー認定資格に更新の必要性はありません。

リテイクポリシー

CompTIA のリテイクポリシー全文は、次の URL に掲載されています。
https://www.comptia.jp/cert_about/retakepolicy/

認定資格試験実施ポリシー

認定資格試験の実施ポリシー全文は、次の URL に掲載されています。
https://www.comptia.jp/cert_about/policy/