

【软考达人】

# 软考资料免费获取

- 1、最新软考题库
- 2、软考备考资料
- 3、考前压轴题



**微信扫一扫，立马获取**



**6W+免费题库**



**免费备考资料**

PC版题库: [ruankaodaren.com](http://ruankaodaren.com)

## 第六章 IT 服务运营管理

(模拟题)

- 1、人员连续性管理活动可以分为预防性活动和被动性活动，其中被动性活动不包含（）  
A、岗位交接及培训  
B、面向客户及服务团队进行人员更换说明  
C、人员连续性安全管理  
D、识别能力发展曲线
- 2、人员绩效管理的活动不包括（）  
A、绩效考核成果报告  
B、绩效考核成果分析  
C、基于绩效考核分析的改进  
D、绩效考核计划制订
- 3、以下关于知识管理的说法，错误的是（）  
A、IT 服务项目知识的提取和获取一般是在项目内部和项目外部两方面进行的。  
B、项目知识共享分对内共享和对外共享两种  
C、在知识保留、归档及入库时，先根据知识的分类进行分级工作，知识入库时应按照分类进行保存  
D、知识入库时要进行审核性工作，审核以后就不需要再进行评审了
- 4、服务台在 IT 服务运营中的主要工作不包括（）  
A、响应呼叫请求  
B、发布信息  
C、人员考核  
D、基础设施监控
- 5、备件管理的活动不包括（）  
A、备件申请  
B、采购  
C、到货入库  
D、修理
- 6、配置管理流程须确保供方维护运行维护服务对象的必要记录，并保证配置数据的可靠性和时效性，关联支持其他服务过程。在 IT 服务运营中应充分执行的事项不包括（）  
A、对配置项进行识别、记录、更新  
B、对配置数据库进行管理与维护  
C、对配置项进行审计  
D、制定配置管理计划
- 7、在进行技术研发预算的过程中，采用在启动时，将大化小，逐步地去完成项目，让项目具备整体规划，在后续的项目中可预留一部分费用，对之前已完成的工作根据新的需求和变化进行调整，这种方法是（）  
A、增项预算  
B、零基预算  
C、固定预算法  
D、弹性预算法
- 8、建立保密制度，做好保密性工作，是为了解决（）  
A、知识私有化风险  
B、知识共享的风险  
C、持续性风险  
D、知识管理工具使用风险
- 9、以下关于服务报告管理的说法，错误的是（）  
A、服务报告管理流程须确保供方通过及时、准确、可靠的报告与需方建立有效的信息沟通，为双方管理层提供决策支持  
B、应建立、审批、分发服务报告  
C、需要进行服务报告过程的完整性、服务报告的及时性、准确性的管理

D、服务报告不需要进行归档，提交给客户就好

10、下列不属于人员能力评价管理活动的是（）

- A 建立岗位职责的能力需求说明书
- B 建立人员能力现状评估
- C 建立人员能力现状的差异分析
- D 绩效考核的成果分析

11、关于事件管理的根本目标，下面哪一个选项是最准确的

- A. 尽快解决 IT 环境中出现的事件
- B. 尽快恢复向业务提供的协定服务或响应服务请求，保持 IT 服务的稳定性
- C. 尽快解决 IT 环境中出现的事件，尽快恢复向业务提供的协定服务或响应服务请求，保持 IT 服务的稳定性
- D. 查明事故或问题产生的根本原因，制定解决方案和防止事故再次发生的预防措施

12、下列哪项是常见运营管理中人员要素的考核指标

- A. 客户满意度
- B. 服务台一次派单成功率
- C. 事件解决率
- D. 人员招聘达成率

13、因为过失，一个用户的声卡被新声卡替换，为了便于将来参考，哪个 ITIL 流程用来记录这块不同生产厂商的新声卡？

- A 变更管理
- B 配置管理
- C 事故管理
- D 问题管理

14、影响系统可维护性的因素不包括（）。

- A. 可理解性
- B. 可测试性
- C. 可修改性
- D. 可移植性

15、在数据库系统实施过程中，通过重建视图能够实现（）。

- A. 程序的逻辑独立性
- B. 程序的物理独立性
- C. 数据的逻辑独立性
- D. 数据的物理独立性

16、在信息时代，企业将一些不具备竞争优势或效率相对低下的业务内容外包并虚拟化的改革创新行为称为（ ）

- A. 业务流程重组
- B. 供应链管理
- C. 虚拟企业
- D. 电子商务

17、信息系统开发是一个阶段化的过程，一般包括五个阶段：①系统分析阶段；②系统规划阶段；③系统设计阶段；④系统运行阶段。⑤系统实施阶段。其正确顺序为（）。

- A. ① ② ③ ④ ⑤
- B. ⑤ ① ② ③ ④
- C. ② ① ③ ⑤ ④
- D. ③ ⑤ ① ② ④

18、根据《信息技术服务分类与代码》GB/T29264-2012 中所定义的信息技术服务的分类，面向计算机网络设备的运维服务应属于（ ）。

- A. 基础环境运维
- B. 硬件运维
- C. 安全运维
- D. 其他运维

19、程序（或算法）的三种基本控制结构为（ ）。

- A. 顺序、逆序和乱序
- B. 顺序、选择和循环
- C. 递推、递归和循环
- D. 顺序、链式和索引

### 参考答案

#### 1、【答案】D

【解析】本题考察的是人员连续性管理活动的内容，建议掌握。

识别能力发展曲线是预防性的活动。

#### 2、【答案】D

【解析】本题考察的是人员绩效考核活动的内容，建议掌握。

人员绩效管理的活动：（1）绩效考核成果报告（2）绩效考核成果分析（3）基于绩效考核分析的改进

#### 3、【答案】D

【解析】本题考察的是知识管理的内容，建议掌握。

知识入库时要进行审核性工作，入库后还需要定期进行知识的评审，以保证的知识的有效性和知识的整合度。



4、【答案】C

【解析】本题考察的是服务台的工作内容，建议掌握。

服务台在 IT 服务运营中的主要工作如下：

(1) 响应呼叫请求 (2) 发布信息 (3) 供应商联络 (4) 运营任务 (5) 基础设施监控

5、【答案】D

【解析】本题考察的是备件管理的内容，建议掌握。

备件管理是确保服务如约定完成的重要手段，主要活动如下：

(1) 备件申请 (2) 采购 (3) 到货入库 (4) 领用 (5) 报废。

6、【答案】D

【解析】本题考察的是配置管理的内容，建议掌握。

配置管理流程须确保供方维护运行维护服务对象的必要记录，并保证配置数据的可靠性和时效性，关联支持其他服务过程。在 IT 服务运营中应充分执行以下事项。

(1) 对配置项进行识别、记录、更新

(2) 对配置数据库进行管理与维护。

(3) 对配置项进行审计。

(4) 对如下关键指标进行管理：配置管理过程的完整性，配置数据的准确、完整、有效、可用、可追溯，配置项审计机制的有效性。

7、【答案】A

【解析】本题考察的是预算的方法，建议掌握。

根据题干中描述的定义，可以知道是增量预算，另外，零基预算是什么定义，也需要掌握

8、【答案】B

【解析】本题考察的是知识管理中可能遇到的风险，建议掌握。

根据题干中描述，可以知道应该是共享方面的，在进行共享的时候，要注意保密

9、【答案】D

【解析】本题考察的是服务报告管理的内容，建议掌握。

服务报告需要进行归档。

10、【答案】D

【解析】人员能力评价与管理的活动：(1) 建立岗位职责的能力需求说明书。(2) 建立人员能力现状评估和差异分析表，所以 D 不属于

11、【答案】C

【解析】事件管理须确保供方具有检测事件、尽快解决事件的能力。其活动包括：对事件进行受理与处理、对事件进展进行监控与跟踪、对事件进行升级、进行事件满意度调查、完成事件报告

12、【答案】D

【解析】常见运营管理中人员要素的考核指标：关键人员储备率、人员招聘达成率、人员

培训次数、人员绩效考核合格率等均为人员相关

13、【答案】B

【解析】配置管理流程须确保供方维护运行维护服务对象的必要记录，并保证配置数据的可靠性和时效性，关联支持其他服务过程

14、【答案】D

【解析】本题考查的是信息系统维护的基本知识。

系统的可维护性是对系统进行维护的难易程度的度量。影响系统可维护性主要有 3 个方面：

①可理解性，外来人员理解系统的结构、接口、功能和内部过程的难易程度；②可测试性，对系统进行诊断和测试的难易程度；③可修改性，对系统各部分进行修改的难易程度

15、【答案】C

【解析】逻辑独立性是指用户的应用程序与数据库的逻辑结构是相互独立的，即当数据的逻辑结构改变时，用户程序也可以不变。

视图对应了数据库系统三级模式/两级映像中的外模式，重建视图即是修改外模式及外模式/模式映像，实现了数据的逻辑独立性，独立性是指数据的独立性，而不是程序的独立性。数据的物理独立性是指用户和用户程序不依赖于数据库的物理结构。数据的逻辑独立性是指当数据库重构造时，如增加新的关系或对原有关系增加新的字段等，用户和用户程序不会受影响。层次数据库和网状数据库一般能较好地支持数据的物理独立性，而对于逻辑独立性则不能完全地支持。视图只能在一定程度上提供数据的逻辑独立性，比如由于对视图的更新是有条件的，因此应用程序中修改数据的语句可能仍会因基本表结构的改变而改变

16、【答案】C

【解析】企业业务流程重组（Business Process Reengineering, BPR）是就是对企业的流程进行根本的再思考和彻底的再设计，以求得企业的成本、质量、服务和速度等关键经营绩效指标有巨大的提高。

供应链管理是通过信息流、物流、资金流，将供应商、制造商、分销商、零售商直到最终用户连成一个整体的管理模式。供应链管理的最终目标是为了给顾客提供满意的产品或服务，快捷、可\*地满足顾客个性化、多样化的要求。供应链管理是一种跨越企业界限的集成管理模式，将整个供应链看作一个有机联系的整体。

虚拟企业是指具有企业功能，但在企业体内没有执行这些功能的实体组织的企业。企业组织的虚拟化有两方面含义：一是企业内部的虚拟化；二是企业组织之间的虚拟化。企业内部的虚拟化是指将企业一些传统的运作方式改为以信息技术为基础的运作，以实现企业组织的虚拟化，如网上证券交易。它具有交易功能，而这种交易完全是无形的。

电子商务（Electronic Commerce, EC）是指对整个贸易活动实现电子化。即交易各方通过计算机和通信网络进行信息的发布、传递、存储、统计，以电子交易方式而不是通过纸介质信息交换或直接面谈方式进行商业交易

17、【答案】C

【解析】信息系统开发的五个阶段分别是：系统规划阶段、系统分析阶段、系统设计阶段、系统实施阶段和系统运行阶段

18、【答案】B

【解析】无

19、【答案】B

【解析】程序设计语言的控制成分指明语言允许表达的控制结构，程序员使用控制成分来构造程序中的控制逻辑。理论上已经表明，可计算问题的程序都可以用顺序、选择和循环这三种控制结构来描述

WWW.91grk.com