

系统规划与管理师的重点有哪些?这个问题相信很多考生在通过了初步复习之后会有此疑问,因为我们不可能在精读了一遍教程之后再精读一遍,毕竟大部分考生是没有那样的时间与精力的,为此本文为大家简单的整理了系统规划与管理师考试备考复习中需要重点复习的内容。

系统规划与管理师考试重点章节考点	
了解	标准化的知识与 it 服务相关标准 (第 11 章) it 服务人员职业道德要求及 it 服务相关的法律法规 (第 12 章)
熟悉	it 战略规划知识 (第 1 章部分 14.3) 信息、信息系统和 it 技术知识) (第 1、2 章) it 服务质量管理评价体系 (第 8 章部分)
掌握	it 服务部署实施的技术和方法 (第 5 章) it 服务营销中的业务关系管理, it 服务营销过程, it 服务项目预算、核算和结 算相关的知识和技能 (第 9 章) 团队建设与管理的方法和技术 (第 10 章) 阅读和正确理解相关领域的英文文献 (第 13 章)
熟练掌握	信息技术服务知识 (第 3 章) it 服务规划设计的技术、方法和主要设计内容 (第 4 章) it 服务人员管理, 服务过程管理, 服务技术管理, 服务资源管理的知识、技 术和方法 (第 6 章) it 服务测量, 服务回顾及服务改进等方面的知识、技术和方法 (第 7 章) it 服务质量管理, 风险管理及信息安全管理的相关知识和技能 (第 8 章部分, 第 3 章部分 3.7)

## 系统规划与管理师论文考点分布

考点		历年真题考点
it 服务规划设计	服务需求识别	
	服务成本评估	
	服务方案设计	2017 年下半年试题一：论 it 服务方案设计及实施
	规划设计实施	
	规划设计风险	
	规划设计实施评价	
it 服务部署实施	it 服务部署实施的方法	
	it 服务部署实施的过程	
it 服务运营管理	人员要素管理	2018 年上半年试题一：论 it 服务运营管理
	资源要素管理	
	技术要素管理	
	过程要素管理	
it 服务持续改进	持续改进方法	2019 年上半年试题一：论 it 服务持续改进

监督管理	质量管理	
	风险管理	2018 年上半年试题二：论 it 服务风险管理
团队建设与管 理		2017 年下半年试题二：论 it 服务团队管理 2019 年上半年试题二：论 it 服务团队建设管理

**系统规划与管理师历年真题考点及分值分布**

	2017 年 11 月考试	2018 年 5 月试	2019 年 5 月考试
综合知 识	信息系统基础内容(41 分) it 服务生命周期及服务营 销 (21 分) 团队管理 (4 分) 标准化 (2 分) 职业素养、法律 (2 分) 英语 (5 分)	信息系统基础内容 (24 分) it 服务生命周期及服务 营销 (36 分) 团队管理 (3 分) 标准化 (6 分) 职业素养、法律 (1 分) 英语 (5 分)	信息系统基础内容 (23 分) it 服务生命周期及服务 营销 (37 分) 团队管理 (3 分) 标准化 (7 分) 英语 (5 分)
案例分 析	it 服务规划设计、运营管 理 (25 分) it 服务运营管理 (25 分) 信息安全管理体系 (isms) (25 分)	it 服务规划设计 (29 分) it 服务运营管理 (19 分) it 服务营销管理 (27 分)	it 服务部署实施 (24 分) it 服务运营管理 (25 分) it 服务持续改进 (26 分)

论文 (二选一)	论 it 服务方案设计及实施 (75 分) 论 it 服务团队管理(75 分)	论 it 服务运营管理 (75 分) 论 it 服务风险管理 (75 分)	论 it 服务持续改进 (75 分) 论 it 服务团队建设管理 (75 分)
-------------	--	--	--

对于系统规划与管理师还不太了解的新考生可以观看下信管网的“系统规划与管理师导学视频课程”，主要从“考试介绍”“书籍介绍”“备考指导”三个方面进了讲解，让新考生能对系统规划与管理师考试有一个大致的了解。