

# 2020 年下半年系统规划与管理师下午论文真题

---

## 2020 年系统规划与管理师论文真题试题一：论 IT 服务规划设计

- 1、概要叙述你参与过的或者你所在组织开展过的 IT 服务项目的情况（背景目的、组织、结构、服务对象、服务内容等），说明你在其中承担的工作。
- 2、结合项目实际，论述你对 IT 服务规划设计的认识，可以包括但不限于以下方面：
  - (1) IT 服务规划设计的主要工作内容
  - (2) IT 服务方案设计再人员、过程、技术、资源等方面的主要内容
  - (3) 请结合论文中所提到的 IT 服务，介绍你是如何进行 IT 服务规划设计的，包括具体的做法和经验教训。

## 2020 年系统规划与管理师论文真题试题二：论 IT 服务风险管理

风险是实现服务目标过程中的不确定性对服务所带来的影响,IT 服务风险管理可以对风险进行有效管理,帮助实现预定的目标，减少风险对组织资源、收益的不利影响。

请以" IT 服务风险管理" 为题，分别从以下三个方面进行论述：

- 1.概要叙述你参与过的或你所在组织开展过的 IT 服务项目的基本情况（背景、目的、组织结构、周期、服务对象、服务方式、服务内容、交付成果等）并说明你在其中承担的工作。
- 2.结合项目管理实际情况并围绕以下要点论述你对 IT 服务风险管理的认识：
  - (1) 项目人员、过程、技术、资源方面可能会在哪些风险
  - (2) 结合 IT 服务风险管理的过程，针对所在的风险如何进行管理
- 3.请结合论文中所提到的 IT 服务项目，介绍你是如何进行风险管理的（可叙述具体做法）并总结你的心得体会。