
系统规划与管理师重点知识

1. 信息系统综合知识

- **信息的定义和属性：** 信息定义；信息概念的两个基本层次；信息传输模型；信息的质量属性
- **信息化：** 信息化概念；信息化的核心；信息化的基本内涵；我国信息化的问题；《国家信息化发展战略纲要》；国家信息化的 6 个要素；两化融合
- **电子政务：** 电子政务概念；电子政务内容
- **电子商务：** 电子商务的概念；基本特征；电子商务系统的结构和要点；类型
- **企业信息化：** 概念；意义
- **信息系统：** 概念；组成部分；类型；**信息系统的生命周期**
- **信息系统的开发方法：** 结构化方法；原型法；面向对象法；敏捷开发
- **信息系统总体规划：** 诺兰模型；规划应处理好的关系；应满足的要求；具体内容
- **IT 战略：** 概念；组成部分；意义

2. 信息技术知识

- **软件工程：** 概念；三要素
- **软件生命周期：** 阶段划分及各阶段的典型特点
- **软件开发模型/方法：** 各种开发模型/方法的特点及应用场景
- **软件维护：** 维护的分类及描述
- **软件测试：** 测试的概念；测试的原则；软件测试的类型；黑盒测试；白盒测试
- **软件质量：** 软件质量概念；质量管理过程；软件质量保证；验证与确认；评审与审计
- **软件配置管理：** 概念；活动
- **软件过程管理：** 内容
- **软件复用：** 概念；模型
- **面向对象：** 面向对象系统分析概念、模型；面向对象系统设计概念、内容；面向对象的概念（对象、类、抽象、消息、继承、封装、多态性、组件、复用、模式）
- **UML：** 概念；3 要素；关系类型；几个典型的图；静态建模和动态建模
- **数据仓库：** 基本特性；数据模式；体系结构
- **Web Services：** 典型技术；目标；应用场景
- **软件中间件：** 常见的几种软件中间件及描述
- **OSI 七层模型：** 七层名称、功能及对应的设备；
- **网络协议和标准：** IEEE802.3
- **广域网协议**
- **IP 地址：** IPV4/IPV6 地址的构成；分类；IPV4 与 IPV6 之间的通信技术
- **综合布线：机房布线考虑点**
- **网络规划、设计与实施：** 网络设计工作的内容
- **云：** 基本特征；分类
- **大数据：** 概念；4V；关键技术
- **物联网：** 概念；各层的特点

3. 信息技术服务知识

- **产品：** 概念；分类
- **服务：** 本质；特性

-
- **信息技术服务**：概念；分类
 - **运维、运营和经营**：相关概念；目标
 - **IT 治理**：定义；内容；关键性问题
 - **ITSM**：概念；核心思想；根本目标；基本原理；适应场景；主要任务
 - **项目管理**：概念；特性；单项目管理（9 大内容；5 个阶段；5 个变量）；项目群管理
 - **质量管理**：戴明环；质量三部曲；零缺陷；六西格玛；质量管理过程（质量策划、质量控制、质量保证、质量改进）

4. IT 服务规划设计

- **IT 服务规划设计**：概念；范围；主要活动；OLA；UC；SLA；关键成功因素
- **服务目录管理**：概念；分类；目的；活动；关键成功因素
- **服务需求识别**：内容及相关指标；关键成功因素
- **服务模式设计**：分类；活动；关键成功因素
- **服务级别设定**：概念；活动；关键成功因素
- **人员要素设计**：目的；活动；SMART 原则；关键成功因素
- **资源要素设计**：活动；关键成功因素
- **技术要素设计**：活动；关键成功因素
- **过程要素设计**：相关概念；活动；常见的过程设计（考虑/应建立的事项；关键指标；）

5. IT 服务部署实施

- **干系人**：概念；
- **人员要素**：活动
- **资源要素**：活动
- **技术要素**：活动；应急响应预案的制订与演练
- **过程要素**：活动
- **IT 服务部署实施计划**：目的；活动；关键成功因素；存在的风险与控制
- **IT 服务部署实施执行**：目的；活动；关键成功因素；存在的风险与控制
- **IT 服务部署实施验收**：目的；活动；关键成功因素；存在的风险与控制

6. IT 服务运营管理

- **IT 服务运营的目的**
- **人员要素管理**：关键成功因素；存在的风险与控制；活动
- **资源要素管理**：活动；关键成功因素；存在的风险与控制
- **技术要素管理**：活动
- **过程要素管理**：常见过程要素管理的活动；关键指标
- **运营管理的关键考核指标**：PPTR 四要素的考核指标；质量的考核指标

7. IT 服务持续改进

- **IT 服务改进的方法**：七步循环改进法的内容
- **服务测量**：指标分类；目的；PPTR 四要素的测量活动；关键成功因素
- **服务回顾**：目标；活动；关键成功因素
- **服务改进**：目的；PPTR 四要素的改进事项；关键成功因素

8. 监督管理

-
- **监督管理**：概念；对象及内容
 - **IT 服务质量评价模型**：特性、子特性、指标
 - **运维服务质量管理活动**：策划、检测、改进等的内容
 - **信息安全**：安全保护等级；信息安全属性；信息安全管理及活动；信息系统安全保护等级划分及工作的主要环节
 - **IT 风险管理**：相关概念；风险管理计划的内容；风险识别的内容；分析分析（定性/定量）的内容；分析处置计划的内容；风险监控的内容

9. IT 服务营销

- **业务关系管理**：客户关系管理/供应商关系管理/第三方关系管理的目标、活动、关键成功因素、风险与控制
- **IT 服务营销的过程**：阶段及子阶段包含的内容
- **IT 服务项目预算、核算和结算**：预算的目的、内容、步骤；核算的目的、步骤；衡量项目效益的指标
- **IT 服务外包**：IT 服务外包的收益

10. 团队建设与管理

- **IT 服务团队的特征**：5 个特征及描述
- **IT 服务团队建设**：四个阶段及各阶段的主要内容/活动
- **IT 服务团队管理**：目标管理（目标分解的活动/要点/）；目标监控（关键成功因素/无法完成任务的情况及应对）；激励管理（团队激励；个人激励）；执行管理（活动）；人员发展管理（活动）

11. 标准化知识与 IT 服务相关标准

- **标准化**：相关概念；标准分类；国家标准化的阶段
- **IT 服务国际标准**：ISO/IEC 20000 系列；ISO/IEC 27000 系列；ISO/IEC 38500 标准；ISO 22301；ITIL；COBIT
- **IT 服务国家标准**：ITSS 的内容；GB/T 29264-2012；GB/T 28827-2012
- **IT 服务行业标准**：SJ / T 11564.4-2015；SJ / T 11445.2-2012；SJ / T 11565.1-2015；SJ / T 11435-2016；SJ / T 11623-2016；ITSS 运维能力成熟度模型

12. 职业素养与法律法规

- **职业素养**：职业道德；行为规范
- **法律法规**：相关概念；法律体系；7 个法律部门；3 个层次；诉讼时效；相关法律的关键内容（合同法；招投标法；著作权法；政府采购法；劳动法；知识产权法）；刑事修正案（七）的主要内容