

【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

第八章 监督管理

（模拟题）

- 1、关于服务质量特性中的安全性，不包括（）
A、可用性 B、完整性 C、保密性 D、完备性
- 2、信息技术服务质量评价分为确定需求、（）、实施评价以及评价结果分析 4 个步骤。
A、指标选型 B、制定计划 C、质量保证 D、技术评审
- 3、关于完备性的说法错误的是（）
A、完备性是指服务项实现的完整度
B、完备性的测量目的是按照服务协议，服务项实现的完整程度
C、完备性的应用的方法是服务协议约定的服务项实现程度的完整度评价
D、完备性的计算公式为 $X=1-A/B$ （A 为实际达成的服务项数，B 为符合服务协议中约定的服务项数）
- 4、风险监控的方法不包括（）
A、风险再评估 B、风险审计 C、预留管理 D、德尔非技术
- 5、下列不属于风险识别活动输出的是（）。
A 风险记录 B 更新的管理计划 C 已识别的风险列表 D 监视表
- 6、为确保应急保障工作的及时开展，系统规划与管理师分别从两个渠道对核心备件进行采购，尽量避免到货延期对运维工作产生的影响。上述作为属于风险处置的（）方法。
A 减轻 B 避免 C 转移 D 分享
- 7、服务过程中信息是否发生非授权篡改、破坏和转移是（）的测量目的。
A 保密性 B 安全性 C 有形性 D 响应性
- 8、风险管理计划的内容不包括（）
A、角色 B、预算 C、跟踪 D、事业环境因素
- 9、给项目分配最有能力的人力资源，以确保抓住某个机会，这是属于（）
A 风险接受 B 风险提高 C 风险开拓 D 风险分享
- 10、对于高影响的严重风险，最合适的采取应对策略是（）
A 规避、转移 B 规避、减轻 C 转移、接受 D 减轻、转移
- 11、运维服务质量管理包括运维服务质量策划、（）、质量改进等活动。
A 质量检查 B 质量监督 C 质量验证 D 质量计划

12、IT 服务风险识别是一项风险管理工作，以下方法中不适用的是（）。

- A 头脑风暴法 B 德尔菲法 C 差异和趋势分析 D 检查表

13、服务过程中信息是否发生非授权篡改、破坏和转移是（）的测量目的。

- A 保密性 B 安全性 C 有形性 D 响应性

14、某服务团队受客户委托，对其所提供的网络硬件设备进行运维管理。为更好的提供服务，该团队采购一套 IT 设备管理平台对所运维全网 IT 资源各项数据进行监控并将各类软硬件资源的状态集中展现出来。该工具的采购体现了运维服务质量的（）属性。

- A 安全性 B 保密性 C 有形性 D 友好性

15、下拉哪项不属于服务质量特性中连续性的评价及测量指标的是（）

- A 重大事故发生情况
B 服务的可用程度
C 关键业务应急就绪度
D 服务项实现的完整度

参考答案

1、【答案】D

【解析】本题考察的是服务质量特性的内容，建议掌握。

完备性是可靠性的内容之一

2、【答案】A

【解析】本题考察的是服务质量评价的内容，建议掌握。

信息技术服务质量评价分为确定需求、指标选型、实施评价以及评价结果分析 4 个步骤。

3、【答案】D

【解析】本题考察的是完备性的相关知识，建议掌握。

完备性的计算公式为 $X=A/B$ （A 为实际达成的服务项数，B 为符合服务协议中约定的服务项数）

4、【答案】D

【解析】本题考察的是风险监控的内容，建议掌握。

德尔非技术是做风险识别的。

5、【答案】D

【解析】本题考察的是风险识别的内容，建议掌握。

选项 D “监视表”是风险定性分析的输出内容。

6、【答案】A

【解析】本题考察的是风险处置的内容，建议掌握。

风险处置的方法分为负面风险应对和机遇应对，到货延期对运维工作产生的影响属于负面风险应对，负面风险应对包括风险避免、风险转移和风险减轻三种。系统规划与管理师通过双渠道采购的方式，并没有消除对应的威胁或者风险，而是降低发生延期风险的概率，因此与风险减轻的概念相一致，故本题正确答案选 A。

7、【答案】B

【解析】本题考察的是评价指标的内容，建议掌握。

题干中“服务过程中信息是否发生非授权篡改、破坏和转移”是完整性评价指标的目标，完整性同可用性、保密性一起是安全性的子特性。

8、【答案】D

【解析】本题考察的是风险管理计划的内容，建议掌握。

风险管理计划的内容：

- (1) 方法：IT 服务中实施风险管理的办法和使用的工具等。
- (2) 角色与职责：定义 IT 服务风险管理团队的成员，并且为这些成员分配具体任务与职责。
- (3) 预算：分配资源并估计成本。
- (4) 制订时间表：定义在 IT 服务整个生命周期中风险管理过程的执行时间进度计划。
- (5) 风险类别：事先准备的常用风险类别，用一个简单的列表标识 IT 服务不同方面的风险。
- (6) 风险概率：定义一个根据风险类别确定风险概率的客观标准。
- (7) 风险影响力：反映的是风险影响的严重程度。
- (8) 概率及影响矩阵：根据风险对目标的影响程度，用一种查询表格即影响矩阵对风险排序。根据风险概率和影响程度的组合，决定该风险的高、中、低程度。
- (9) 报告的格式：如何对风险管理过程的结果进行归档、分析及沟通。
- (10) 跟踪：记录风险行为的方方面面，并将这些内容进行归档。

9、【答案】C

【解析】关键字：有能力，说明质量好，根据八字方针，提高数量，开拓质量，那么选 C，如果说多分配了一个人，就是数量问题。注意区分一下

10、【答案】B

【解析】高风险不能转移给他人

11、【答案】A

【解析】本题属于质量管理概念的考查，IT 运维服务质量管理是为了保证 SLA 的完成，提高运维服务水平所作的一系列活动，运维服务质量管理包括运维服务质量策划、运维服务质量检查、运维服务质量改进等活动

12、【答案】C

【解析】本题考查风险识别方法的使用，风险识别的方法包括①文档评审②信息收集技术③检查表④分析假设⑤图解技术。其中信息收集技术又包括①头脑风暴法②德尔菲法③访谈法④优劣势分析法（SWOT）。选项 C “差异和趋势分析”是风险监控的主要方法之一

13、【答案】B

【解析】根据《信息技术服务 质量评价指标体系》给出的信息技术服务质量模型，服务质量的5类特性分别为安全性、可靠性、有形性、响应性和友好性。题干中“服务过程中信息是否发生非授权篡改、破坏和转移”是完整性评价指标的目标，完整性同可用性、保密性一起是安全性的子特性

14、【答案】C

【解析】本题考查对于各质量特性的若干子特性的概念理解与应用。如题干所述，是否具备与服务相匹配的专业性工具是服务专业性的体现，除了工具的专业性，还包括服务流程的专业性、人员的专业性。专业性与合规性、可视性并列属于服务质量特性中有形性的具体内容

15、【答案】D

【解析】服务质量连续性特性的测量指标是重大事故发生情况、事故（不包括重大事件）发生情况、服务按时恢复的事件比例、服务的可用程度、关键业务应急就绪度、服务人员的连续性