

## 2019 上半年系统规划与管理师下午论文真题

(考试时间 15:20~17:20 共 120 分钟)

请按下述要求正确填写答题纸

1. 本试卷满分 75 分。
2. 答题纸上除填写上述内容外只能写解答。
3. 解答应分摘要和正文两部分。在书写时, 请注意以下两点:
  - ① 摘要字数在 300 字以内, 可以分条叙述, 但不允许有图、表和流程图。
  - ② 正文字数为 2000 字至 2500 字, 文中可以分条叙述, 但不要全部用分条叙述的方式。
4. 解答时字迹务必清楚, 字迹不清, 将不评分。

本资料由信管网([www.cnitpm.com](http://www.cnitpm.com))整理发布, 欢迎到信管网资料库免费下载学习  
资料

信管网是专业系统规划与管理师网站。提供了考试资讯、考试报名、成绩查询、资料下载、在线答题、考试培训、证书挂靠、项目管理人才交流、企业内训等服务。

信管网——专业、专注、专心, 成就你的规划管理师梦想!

信管网: [www.cnitpm.com](http://www.cnitpm.com)

注: 本资料由信管网整理后共享给各位考生, 如果有侵犯版权行为, 请来信告知。

信管网微信公众号



信管网客服微信号



## 2019 年系统规划与管理师论文真题试题一 论 IT 服务持续改进

IT 服务持续改进主要的目标是使得 IT 服务可以一直适应不断变化的业务需求, 通过识别改正机会并实施改进活动, 使得 IT 服务有效支持相关的业务活动。

请以“IT 服务持续改进”为题, 分别从以下三个方面进行论述:

- 1.叙述你参与过的或者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.结合项目实际, 论述你对 IT 服务持续改进的认识, 可以包括但不限于以下几个方面。
  - (1) IT 服务持续改进方法。
  - (2) 针对人员、资源、技术和过程, 常用的测量指标。
- 3.论文中所提到的 IT 服务, 介绍你是如何进行 IT 服务持续改进的, 包括具体做法和经验教训。

## 2019 年系统规划与管理师论文真题试题二 论 IT 服务团队建设管理

IT 服务团队的整体绩效取决于系统规划与管理师采用何种办法来管理团队。不同的企业在 IT 服务团队管理时有着不同的特性。

请以“IT 服务团队建设管理”为题, 分别从以下三个方面进行论述:

- 1.叙述你参与过的或者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 服务团队建设管理的认识。
  - (2) IT 服务团队的特征。
  - (2) 如何对 IT 服务团队进行建设与管理。

3.请结合论文中所提到的 IT 服务项目, 介绍你是如何进行团队建设管理的(可叙述具体做法), 并总结你的心得体会。

www.cnitpm.com