

2021年5月系统规划与管理师模拟题 论文（一）

一、问答题 (本大题共2个小题，总70分)

1/[问答题](35分)

试题一论IT服务部署实施

参考答案：

IT服务部署实施是衔接IT服务规划设计与IT服务运营的中间阶段，负责对服务组件进行客户化，并在充分满足客户要求的前提下，使用标准化的方法管理人员、资源、技术和过程，包括计划、实施和管理生产环境中的服务变更或新服务发布；同时，将规划设计中的所有要素完整地导入生产环境，为服务运营打下稳定的基础。注意，IT服务部署实施不能单纯为了满足客户的要求，而不考虑自身的IT服务能力或各服务要素（如IT服务管理工具）的支撑程度，IT服务部署实施的定位是将IT服务运营纳入标准化与规范化的管理轨道。

请以“IT服务部署实施”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者你所在组织开展过的某项运行维护服务工作的基本情况（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服务部署实施的认识，可以包括但不限于以下几个方面。
 - （1）IT服务部署实施的目标和作用。
 - （2）IT服务部署实施阶段在人员、资源、技术、过程方面的实施内容和关键点。
- 3.请结合论文中所提到的运行维护服务工作，介绍你是如何进行IT服务部署实施阶段具体做法和经验教训。

0分

2/[问答题](35分)

试题二论IT服务质量管理

参考答案：

IT服务的质量是在约定的时间、范围、成本以及质量的要求下，达到供方和需方的期望。质量管理是运维服务中非常重要的一个方面，是指服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和，是指IT服务工作能够满足被服务者需求的程度。

请以“IT服务质量管理”为题，分别从以下三个方面进行论述：

- 1.概要叙述你参与管理过的IT服务项目（项目的背景、项目规模、目的、项目内容、组织结构、项目周期、交付的服务及产品等），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服务质量管理的认识。
 - （1）质量管理过程
 - （2）质量管理中用到的工具和技术
- 3.请结合论文中所提到的IT服务项目，介绍你是如何进行IT服务质量管理的（可叙述具体做法），并总结你的心得体会。