

【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

更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师
全程辅导培训

1、信息反映的是事物或者事件确定的状态，具有客观性、普遍性等特点，由于获取信息满足了人们消除不确定性的需求，因此信息具有价值。信息价值的大小决定于信息的质量，这就要求信息满足一定的质量属性，包括精确性、完整性、可靠性、及时性、经济性、可验证性和安全性，其中，（ ）是信息的来源、采集方法和传输过程是可信任的。

- A、可靠性 B、完整性 C、可验证性 D、安全性

【答案】A

【解析】考查的是信息的质量属性，需要掌握

这就是语文定义题，信息的来源、采集方法和传输过程是可信任的当然是可靠。

2、我国提出的两化融合是指（ ）融合。

- A、工业化和农业现代化 B、工业化和自动化
C、工业化和城镇化 D、工业化和信息化

【答案】D

【解析】考查的是量化融合的相关知识，需要掌握

送分题，常识题，把答案记住就好。

3、信息标准化是解决“信息孤岛”的重要途径，也是不同的管理信息系统之间数据交换和互操作的基础，作为信息标准化的一项关键技术，（ ）以开放的自我描述方式定义了数据结构，在描述数据内容的同时能突出对结构的描述，从而体现出数据之间的关系。这样组织数据对于应用程序和用户都是友好的，可操作的。

- A、超文本标记语言（HTML） B、可扩展标记语言（XML）
C、通用标记语言（GML） D、Web 服务描述语言（WSDL）

【答案】B

【解析】考查的是 XML 的相关知识，需要掌握

把答案带进去读下就好。

4、在计算机系统中，若一个存储单元被访问，这个存储单元可能很快会被访问，该特性称为（ ）。

- A、程序局部性 B、空间局部性 C、时间局部性 D、数据局部性

【答案】B

【解析】考查的是空间局部性的相关知识，了解下就好。

局部性原理是指 CPU 访问存储器时，无论是存取指令还是存取数据，所访问的存储单元都趋于聚集在一个较小的连续区域中。

三种不同类型的局部性：

时间局部性：如果一个信息项正在被访问，那么在近期它很可能还会被再次访问。程序循环、堆栈等是产生时间局部性的原因。

空间局部性：在最近的将来将用到的信息很可能与现在正在使用的信息在空间地址上是临近的。

顺序局部性：在典型程序中，除转移类指令外，大部分指令是顺序进行的。顺序执行和非顺序执行的比例大致是 5:1。此外，对大型数组访问也是顺序的。

5、在高速缓冲存储器（Cache）--主存层次结构中，地址映像以及数据交换由（ ）完成。

- A、硬件 B、微程序 C、软件 D、DMA 控制器

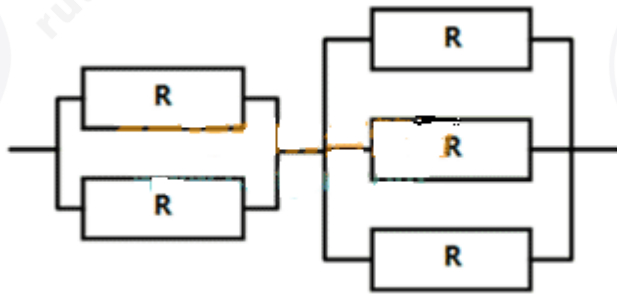
更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师全程辅导培训

【答案】A

【解析】考查的是 Cache 的相关知识，需要掌握

高速缓冲存储器 (Cache) 其原始意义是指存取速度比一般随机存取记忆体 (RAM) 来得快的一种 RAM，一般而言它不像系统主记忆体那样使用 DRAM 技术，而使用昂贵但较快速的 SRAM 技术，也有快取记忆体的名称。在计算机存储系统的层次结构中，介于中央处理器和主存储器之间的高速小容量存储器。它和主存储器一起构成一级的存储器。高速缓冲存储器和主存储器之间信息的调度和传送是由硬件自动进行的。

6、某计算机系统各组成部件的可靠性模型由下图所示，若每个部件的千小时可靠度都为 R，则该计算机系统的千小时可靠度为 ()。



A、 $(1-R^2)(1-R^3)$

B、 $(1-R^2) + (1-R^3)$

C、 $(1-(1-R)^2)(1-(1-R)^3)$

D、 $(1-(1-R)^2) + (1-(1-R)^3)$

【答案】C

【解析】考查的是可靠性模型的相关知识，需要掌握

前面的 2 个元件是并联，后面的 3 个元件也是并联，2 个元件和 3 个元件之前是串联。

前面 2 个元件的可靠性是： $1-(1-R)^2$ ，后面 3 个元件的可靠性为： $1-(1-R)^3$ ，两者之前是串讲，因此，可靠性为 C。

7、企业 IT 战略规划不仅要符合企业发展的长期目标，而且其战略规划的范围控制应该 ()。

A、紧密围绕如何提升企业的核心竞争力来进行

B、为企业的全面发展提供一个安全可靠的信息技术支持

C、考虑在企业建设的不同阶段做出科学合理的投资成本比例分析

D、面面俱到，全面真正地实现 IT 战略与企业业务的一致性

【答案】A

【解析】考查的是 IT 规划的相关知识，了解

作为常识题，把答案带进去读下就好。

8、IT 系统管理指 IT 的高效运作和管理，它是确保战略得到有效执行的战术性和运作性活动，其核心目标是 ()。

A.掌握企业 IT 环境，方便管理异构网络

B.管理客户（业务部门）的 IT 需求，并且有效运用 IT 资源恰当地满足业务部门的需求

C.确保企业 IT 环境整体可靠性和整体安全性

D.提高服务水平，加强服务的可靠性，及时维护各类服务数据

【答案】B

更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师
全程辅导培训

【解析】考查的是 IT 管理的核心目标，需要掌握

IT 管理的核心目标是管理客户（业务部门）的 IT 需求，并且有效运用 IT 资源恰当地满足业务部门的需求

9、（ ）是一个连接 IT 服务提供商和使用服务的客户双方的流程，通过识别、定义、定约、监控、报告和评审等活动，整合提供 IT 服务所需的各种要素，形成清晰地描述服务项目中各种要素的文档，以可控的方式改进 IT 服务，满足需方对服务质量的要求。

- A.服务报告管理 B.服务需求管理 C.服务级别管理 D.服务协议管理

【答案】C

【解析】考查的是服务级别管理的相关知识，需要掌握

这就是一个定义题，把答案带进去读下就好。

10、软件需求分析阶段要进行问题识别、分析与综合等工作，其中问题识别是双方确定对问题的综合需求，包括功能需求、（ ）及用户界面需求等内容。

- A.性能需求、经费需求 B.环境需求、人员需求
C.人员需求、经费需求 D.性能需求、环境需求

【答案】D

【解析】考查的是软件需求分析的相关知识，需要掌握

死记题，大家把答案带进去读下就好。

11、系统规划的主要任务是（ ）。

- A.明确组织的信息需求、制定系统总体结构方案
B.对系统进行经济、技术和使用方面的可行性研究
C.选择计算机和网络系统的方案
D.确定软件系统的模块结构

【答案】A

【解析】考查的是系统规划的相关知识，需要掌握

系统规划主要是根据用户业务发展和经营管理的需要，提出建设信息系统的初步构想，然后对企业信息系统的需求进行深入调研和分析，形成《需求规格说明书》并确定立项。

12、（ ）方法以原型开发思想为基础，采用迭代增量式开发，发行版本小型化，比较适合需求变化较大或者开发前期对需求不是很清晰的项目。

- A.信息工程 B.结构化 C.面向对象 D.敏捷开发

【答案】D

【解析】考查的是敏捷开发的相关知识，需要掌握

这就是基本的定义题，把答案带进去读下就好了。

13、软件开发过程中为确保软件质量所采取的措施中，不包括（ ）。

- A.开发前应选定或制定开发标准或开发规范，并遵照执行
B.在开发初期制定质量保证计划、并在开发中坚持执行
C.用户应参与开发全过程，并监督开发质量
D.严格进行阶段评审

【答案】C

【解析】考查的是软件质量的相关知识，需要掌握

更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师
全程辅导培训

软件开发团队在开发软件过程中，需要采取强有力的质量保障措施：包括在开发前应选定或制定开发标准或开发规范，并遵照执行；在开发初期制定质量保证计划，并在开发中坚持执行；在各个开发阶段结尾时，严格执行阶段评审等。

用户代表参与开发全过程是需要的，主要是对软件需求的不断明确，对设计功能的确认，对用户界面的意见，对测试结果的意见以及负责验收等。用户并不熟悉开发技术，难以监督开发质量。开发团队中应有质量保证师，负责监督开发质量。

14、在软件项目开发过程中，进行软件测试的目的是（ ）。

- A.缩短软件开发的时间
- B.减少软件的维护成本
- C.尽可能多地找出软件中的错误
- D.证明所开发软件的先进性

【答案】C

【解析】考查的是软件测试的相关知识，需要掌握

软件测试的目的是尽可能多地找出软件中的错误。

15、（ ）是面向对象方法中最基本的封装单元，它可以把客户要使用的方法和数据呈现给外部世界，而将客户不需要知道的方法和数据隐藏起来。

- A.类
- B.函数
- C.多态
- D.过程

【答案】A

【解析】考查的是面向对象的相关知识，需要掌握

类（Class）是面向对象程序设计实现信息封装的基础。类是一种用户定义类型，也称类类型。每个类包含数据说明和一组操作数据或传递消息的函数。类的实例称为对象。

16、进行面向对象分析的第一步是（ ）。

- A.定义服务
- B.定义类和对象
- C.确定问题域
- D.确定附加的系统约束

【答案】B

【解析】考查的是面向对象的相关知识，需要掌握

其步骤是：

第一步，确定对象和类。

第二步，确定结构

第三步，确定主题

第四步，确定属性

第五步，确定方法

17、在面向对象方法中，信息流是通过向参与者或内部对象发送消息形成的，（ ）用于描述进出系统的信息流。

- A.协作图
- B.顺序图
- C.数据流图
- D.流程图

【答案】B

【解析】考查的是 UNL 图的相关知识，需要掌握

状态图描述了一个对象在其生命周期中可能的状态组合；顺序图用来描述对象按照时间顺序的消息流来建模用例；数据流图是一种描述数据通过系统的流程以及系统实施的工作或处理过程的过程模型；流程图以图形化的方式展示应用程序从数据输入开始到获得输出为止的逻辑过程。

18、数据库通常是指有组织、可共享、动态地存储在（ ）的数据的集合。

更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师
全程辅导培训

- A.内存上的相互联系 B.内存上的相互无关
C.外存上的相互联系 D.外存上的相互无关

【答案】C

【解析】考查的是数据库的相关知识，需要掌握

外存储器是指除计算机内存及 CPU 缓存以外的存储器，此类存储器一般断电后仍然能保存数据。常见的外存储器有硬盘、软盘、光盘、U 盘等，另外数据库的数据肯定是相互连续的。

19、数据库管理系统（DBMS）为了保证数据库中数据的安全可靠和正确有效，在进行事务处理时，对数据的插入、删除或修改的全部有关内容先写入（ ）。

- A.数据字典 B.日志文件 C.数据文件 D.索引文件

【答案】B

【解析】考查的是 DBMS 的相关知识，了解下就好

作为一个常识，了解下就好

20、在数据库系统实施过程中，通过重建视图能够实现（ ）。

- A.程序的逻辑独立性 B.程序的物理独立性
C.数据的逻辑独立性 D.数据的物理独立性

【答案】C

【解析】考查的是数据库的相关知识，需要掌握

视图对应了数据库系统三级模式/两级映象中的外模式，重建视图即是修改外模式及外模式/模式映象，实现了数据的逻辑独立性，独立性是指数据的独立性，而不是程序的独立性，数据的物理独立性是指用户和用户程序不依赖于数据库的物理结构。数据的逻辑独立性是指当数据库重构造时，如增加新的关系或对原有关系增加新的字段等，用户和用户程序不会受影响。层次数据库和网状数据库一般能较好地支持数据的物理独立性，而对于逻辑独立性则不能完全地支持，视图只能在一定程度上提供数据的逻辑独立性，比如由于对视图的更新是有条件的，因此，应用程序中修改数据的语句可能仍会因基本表结构的改变而改变。

21、以下数据仓库的叙述中，不正确的是（ ）。

- A.数据仓库是商业智能系统的基础
B.数据仓库中的数据视图往往是多维的
C.数据仓库是面向分析的，支持联机分析处理（OLAP）
D.数据仓库主要支持联机事务处理（OLTP）

【答案】D

【解析】考查的是数据仓库的相关知识，需要掌握

数据仓库支持的是 OLAP 而不是 OLTP。

22、以下关于大数据的叙述中，不正确的是（ ）。

- A.大数据的意义是对数据进行专业化处理，实现数据的“增值”
B.大数据的 4 个特点是数据类型多、数据量大、价值密度高和处理速度快
C.大数据需要依托云计算的分布式处理、分布式数据库和云存储等
D.与传统的数据仓库应用相比，大数据分析具有数据量大、查询分析更复杂等特点

【答案】B

【解析】考查的是大数据的相关知识，需要掌握

大数据的特点是数据量大、数据类型繁多、处理速度快、价值密度低

23、MVC（Model--View--Controller，模型--视图--控制器）是一种广泛流行的软件设计模式，也是 J2EE 平台上推荐的一种设计模型。其中，（1）主要表现用户界面，（2）用来描述核心业务逻辑。

- (1) A.模型 B.视图 C.控制器 D.视图和控制器
(2) A.模型 B.视图 C.控制器 D.视图和控制器

【答案】B A

【解析】考查的是 MVC 的相关知识，需要掌握

其实，这个通过常识就可以做出来，表现用户界面的当然是视图，用来描述核心业务逻辑的当然是视图。

24、Web 服务是一种面向服务的架构的技术，通过标准的 Web 协议提供服务，目的是保证不同平台的应用服务可以互操作。Web 服务典型的技术包括：SOAP、WSDL、UDDI 和 XML，（ ）是用于描述服务的 Web 服务描述语言。

- A.SOAP B.WSDL C.UDDI D.XML

【答案】B

【解析】考查的是 Web 服务的相关知识，需要掌握

SOAP 即简单对象访问协议

Web Service 描述语言 WSDL

UDDI 的目的是为电子商务建立标准；UDDI 是一套基于 Web 的、分布式的、为 Web Service 提供的、信息注册中心的实现标准规范，同时也包含一组使企业能将自身提供的 Web Service 注册，以使别的企业能够发现的访问协议的实现标准。

XML 可扩展的标记语言（标准通用标记语言下的一个子集）是 Web Service 平台中表示数据的基本格式

25、以下关于网络设备安全的描述中，错误的是（ ）。

- A.为了方便设备管理，重要设备采用单因素认证
B.详细记录网络设备维护人员对设备的所有操作和配置更改
C.网络管理人员调离或退出本岗位时设备登录口令应立即更换
D.定期备份交换路由设备的配置和日志

【答案】A

【解析】考查的是物联网的相关知识，需要掌握

一般的认证方式主要是用户名密码的单因素认证方式，双因素认证方式就是除了使用用户名密码的认证方式以外还采用例如 USBkey，pin 码，数字证书等其他的认证方式的一种强身份认证方式。

重要设备采用双因素认证。

26、甲和乙从认证中心 CA1 获取了自己的证书 1 甲和 1 乙，丙从认证中心 CA2 获取了自己的证书 1 丙，下面说法中错误的是（ ）。

- A.甲、乙可以直接使用自己的证书相互认证
B.甲与丙及乙与丙可以直接使用自己的证书相互认证
C.CA1 和 CA2 可以通过交换各自公钥相互认证
D.证书 1 甲、1 乙和 1 丙中存放的是各自的公钥

更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师
全程辅导培训

【答案】B

【解析】考查的是 CA 的相关知识，了解下

因为甲乙和丙是从 2 个不同的 CA 获得的证书，因此，他们不可以直接使用自己的证书相互认证。

27、网络逻辑结构设计的内容不包括（ ）。

- A.逻辑网络设计图
- B.IP 地址方案
- C.具体的软硬件、广域网和基本服务
- D.用户培训计划

【答案】D

【解析】考查的是网络逻辑结构设计的内容的相关知识，需要掌握

网络逻辑结构设计是体现网络规划与设计核心思想的关键阶段，当然不包含用户的培训计划。

28、某企业通过一台路由器上联总部，下联 4 个分支机构，设计人员分配给下级机构一个连续的地址空间，采用一个子网或者超网段表示。这样做的主要作用是（ ）。

- A.层次化路由选择
- B.易于管理和性能优化
- C.基于故障排查
- D.使用较少的资源

【答案】B

【解析】考查的是网络规划的相关知识，了解下就好。

设计人员分配给下级机构一个连续的地址空间，采用一个子网或者超网段表示，主要是为了便于管理和性能优化。

29、以下关于在 IPv6 中任意播地址的叙述中，错误的是（ ）。

- A.只能指定给 IPv6 路由器
- B.可以用作目标地址
- C.可以用作源地址
- D.代表一组接口的标识符

【答案】C

【解析】考查的是 IPV6 的相关知识，需要掌握

任意播(或泛播)是指一个节点向多个节点中的任一节点的发送行为。通常，任意播(或泛播)地址只能用作目的地址，且只能分配给 IPv6 路由器，即不能用作源地址且不能分配给 IPv6 主机。

特殊地址::不能分配给任何节点，只能在 IPv6 分组的源地址字段中出现，不能用作目的地址，也不能用在 IPv6 路由头标中。

特殊地址::1 用于用户回环测试，但不能分配给任何物理接口。

30、RIPv2 对 RIPv1 协议的改进之一是采用水平分割法，以下关于水平分割法的说法中，错误的是（ ）。

- A.路由器必须有选择地将路由表中的信息发送给邻居
- B.一条路由信息不会被发送给该信息的来源
- C.水平分割法为了解决路由环路
- D.发送路由信息到整个网络

【答案】D

【解析】考查的是水平分割的相关知识，了解下就好。

水平分割:就是不把从邻居学到的路由再发送给邻居,这个是距离矢量路由的算法决定的。一定要开,要不然就会形成环路。

更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师
全程辅导培训

31、() 不属于数字签名的主要功能。

- A. 保证信息传输的完整性
- B. 防止数据在传输过程中被窃取
- C. 实现发送者的身份认证
- D. 防止交易者事后抵赖对报文的签名

【答案】B

【解析】考查的是数字签名的相关知识，需要掌握

防止数据在传输过程中被窃取是保密性的要求，数字签名不是实现保密性的技术。

32、信息安全的基本属性有完整性、保密性、可用性和可控性等。信息在传输过程不被修改、不被破坏、不被插入、不延迟、不乱序和不丢失的特性属于()。

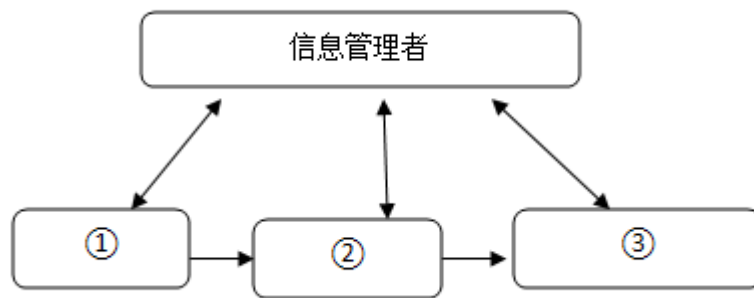
- A. 完整性
- B. 保密性
- C. 可用性
- D. 可控性

【答案】A

【解析】考查的是完整性的相关知识，需要掌握

这是基本的常识，题干中的特性都属于完整性

33、信息系统的概念结构如下图所示，正确的名称顺序是()。



- A、①信息用户→②信息源→③信息处理器
- B、①信息源→②信息用户→③信息处理器
- C、①信息用户→②信息处理器→③信息源
- D、①信息源→②信息处理器→③信息用户

【答案】D

【解析】考查的是信息系统概念结构的相关知识，了解下就好

作为一个常识，了解下就好。

34、从对外提供的服务能力来看，云计算的架构可以分为：IaaS、PaaS、SaaS 三个层次。其中() 是通过 Internet 提供软件的模式管理来管理企业经营活动。

- A. IaaS
- B. PaaS
- C. SaaS
- D. 三个层次都提供

【答案】C

【解析】考查的是云计算的相关知识，需要掌握

SaaS 是 Software-as-a-Service (软件即服务) 的简称

35、物联网从架构可以分为：应用层、网络层和感知层。其中，() 提供丰富的基于物联网的应用，是物联网发展的根本目标。

- A. 应用层
- B. 网络层
- C. 感知层
- D. 三个层次都不

【答案】A

【解析】考查的是物联网的相关知识，需要掌握

当然是应用层提供丰富的基于物联网的应用

36、以下关于产品的叙述中，不正确的是（ ）。

- A.产品是指能够提供给市场满足消费者或用户某种需求的任何有形物品或无形服务
- B.任何有形物品都可以转化为产品，而无形服务是不能转化为产品
- C.产品是指能够提供给市场，被人们使用和消费，并能满足人们某种需求的任何东西
- D.产品是一组将输入转化为输出的 相互关联或相互作用的活动的结果

【答案】B

【解析】考查的是产品的相关知识，需要掌握

服务本来就是一种产品，服务具有无形性、不可分离性、异质性和易消失性。

37、（ ）不属于实施 ITSM（IT Service Management）的根本目标。

- A.以客户为中心提供 IT 服务
- B.提供高质量、低成本的服务
- C.使企业的 IT 投资与战略目标一致
- D.提供的服务是可计价的

【答案】C

【解析】考查的是 ITSM 的相关知识，需要掌握

实施 ITSM 的目标有：

- (1) 以客户为中心提供 IT 服务
- (2) 提供高质量、低成本的服务
- (3) 提供的服务是可准确计价的

38、某企业信息中心张工负责操作系统和数据库系统的运维服务，该服务属于（ ）。

- A.桌面运维服务
- B.基础软件运维服务
- C.应用软件运维服务
- D.支撑软件运维服务

【答案】B

【解析】考查的是运维服务的分类的相关知识，需要掌握

操作系统和数据库系统属于基础软件系统

39、质量管理常见的方法有：PDCA 循环、（ ）等。

- A.零缺陷、质量三部曲和 CMMI
- B.零缺陷、六西格玛和客户关系管理
- C.质量三部曲、零缺陷和六西格玛
- D.质量三部曲、零缺陷和客户关系管理

【答案】C

【解析】考查的是质量管理常见理论的相关知识，需要掌握

质量管理常见的方法有：PDCA 循环、.质量三部曲、零缺陷和六西格玛

40、（ ）是为了实现项目的目标，对项目的工作内容进行控制的管理过程。

- A.项目范围管理
- B.项目时间管理
- C.项目成本管理
- D.项目集成管理

【答案】A

【解析】考查的是范围管理的相关知识，需要掌握

这就是基本的送分题。

41、以下关于 IT 服务规划设计主要目的的叙述中，错误的是（ ）。

- A.设计满足业务需求的 IT 服务

更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师
全程辅导培训

- B.设计 SLA、测量方法和指标
- C.无需识别风险，应由客户定义风险控制措施
- D.规划服务的组织架构、人员编制、岗位及任职要求

【答案】C

【解析】考查的是 SLA 的相关知识，需要掌握

这是常识题，当然需要进行风险识别

42、以下关于服务持续改进活动的叙述中，正确的是（ ）。

- A.服务持续改进活动存在明显的起止时间
- B.服务持续改进活动具有阶段性
- C.服务持续改进活动贯穿 IT 服务的整个生命期
- D.服务持续改进活动对客户的预期进行管理

【答案】C

【解析】考查的是服务持续改进的相关知识，需要掌握

服务持续改进是持续性的，不存在明显的起止时间。持续改进活动是以客户的需求为基础，随着运营过程的不断进行改进，是不断适应业务需求非客户期望。

43、IT 服务目录的设计一般按照“（ ）”的步骤进行。①服务分类与编码 ②确定小组成员 ③服务详细描述 ④评审及发布服务目录 ⑤列举服务清单 ⑥完善服务目录。

- A.①→②→④→⑤→③→⑥
- B.②→⑤→①→③→④→⑥
- C.①→②→⑤→④→③→⑥
- D.②→⑤→④→③→①→⑥

【答案】B

【解析】考查的是 IT 服务目录设计的相关知识，需要掌握

课本的死知识，把正确的顺序认真读就好。

44、以下不属于服务设计关键成功因素的是（ ）。

- A.获取新的服务或添加附加客户的流程及程序
- B.备件管理规范与 SLA 的协调性
- C.服务人员能力达标，能正确使用各种服务工具
- D.及时根据服务级别和服务需求的变更调整服务资源的配置

【答案】A

【解析】考查的是服务设计关键因素的相关知识，需要掌握

这个题目考查的是服务设计中的资源要素设计的内容，具体见 P132

45、知识转移是技术部署的重要环节，完备的知识转移可以提高 IT 服务技术支撑能力、降低风险、缩减成本、提升效率。知识转移的内容主要包括（ ）。

- A.基础架构资料、应用系统资料、业务资料、提高工作效率
- B.规范工作流程、应用系统资料、业务资料、提高工作效率
- C.历史运维资料、基础架构资料、应用系统资料、业务资料
- D.历史运维资料、规范工作流程、提高工作效率、业务资料

【答案】C

【解析】考查的是知识转移的相关知识，需要掌握

这是课本的死知识，把答案认真读就好，见 P152

更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师
全程辅导培训

46、技术手册发布流程为：（ ）。

- A. 发放→存档→审核
- B. 审核→存档→发放
- C. 存档→审核→发放
- D. 存档→发放→审核

【答案】B

【解析】考查的是技术手册发布流程的相关知识，需要掌握

这个题目送分题，把答案带进去认真读就好，P157

47、IT 服务部署实施计划阶段的主要活动包括：计划沟通、计划制定、计划评估确认与计划修订。“通过与服务团队负责人交流，了解其服务支持和提供的能力，以确保为其计划培训时间、培训内容、同时依据其服务能力定义合理的服务目标和实施里程碑”应属于（ ）活动。

- A. 计划沟通
- B. 计划制定
- C. 计划评估确认
- D. 计划修订

【答案】A

【解析】考查的是 IT 服务部署实施的相关知识，需要掌握

这是常识题，通过与服务团队负责人交流，了解其服务支持和提供的能力，以确保为其计划培训时间、培训内容、同时依据其服务能力定义合理的服务目标和实施里程碑，当然是属于计划沟通的内容。

48、对问题管理描述正确的是（ ）。

- A. 问题管理流程须确保供方具有检测事件、尽快解决事件的能力
- B. 问题管理流程须确保供方通过识别引起事件的原因并解决问题，预防同类事件重复发生
- C. 问题管理流程须确保维护运行维护服务对象的必要记录
- D. 问题管理流程须确保供方通过管理、控制变更的过程、确保变更有序实施

【答案】B

【解析】考查的是问题管理的相关知识，需要掌握

A 是事件管理的内容，C 是配置管理，D 是变更管理

49、在人员要素管理中，人员要素风险控制涉及许多内容，下面（ ）不是服务运营管理中的人员要素风险控制项。

- A. 人员连续性问题
- B. 负面情绪
- C. 软件开发过程指标
- D. 考核指标不明确

【答案】C

【解析】考查的是人员要素的相关知识，需要掌握

这是基本的常识题，C 当然不是人员方面的。应该是沟通问题、人员连续性问题、负面情绪、考核指标不明确，见 P179

50、在资源要素管理中，涉及多种资源类别，下面（ ）不属于资源要素管理类别。

- A. 服务台管理与评价
- B. 服务报告管理
- C. 备品备件管理
- D. 知识管理

【答案】B

【解析】考查的是资源要素管理的相关知识，需要掌握

服务报告属于过程管理

51、在资源要素管理中，工具管理是其主要管理内容，其中工具的基本运营管理中不包括下面选项中的（ ）。

更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师
全程辅导培训

- A.保持稳定性，按生产系统管理
C.适时的改进
- B.挑选合适的员工进行日常维护
D.不断进行工具测试

【答案】D

【解析】考查的是工具管理的相关知识，需要掌握

主要包含保持稳定性，按生产系统管理、挑选合适的员工进行日常维护、适时的改进，具体见 P185-186

52、随着 IT 服务运营过程中知识的不断沉淀和积累、客户期望值的不断提高，必然带来不间断的服务改进需求，所以需要 IT 服务进行持续改进，持续改进方法的过程中包括下面 7 个阶段（① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦未按顺序排列）：①分析信息和数据 ②实施改进 ③识别改进战略/策略 ④收集数据 ⑤识别需要测量什么 ⑥展示并使用信息 ⑦处理数据 按照持续改进方法的正确过程顺序，下面（ ）选项是正确选项。

- A.③→⑤→②→①→⑥→④→⑦
C.③→⑤→④→⑦→①→⑥→②
- B.④→⑦→③→⑤→①→②→⑥
D.④→⑤→⑥→⑦→③→①→②

【答案】C

【解析】考查的是持续改进过程的相关知识，需要掌握

这是死知识，把答案认真读就好了。

53、服务测量用于获得与服务交付过程相关的各种数据，进而获得服务改进活动所需的各种原始资料，其测量指标可分为三种类型，下面（ ）选项包括了正确的三种类型。

- A.技术指标，人员能力指标，过程指标
B.技术指标，过程指标，服务指标
C.人员能力指标，服务指标，过程指标
D.技术指标，服务指标，人员能力指标

【答案】B

【解析】考查的是测量指标的相关知识，需要掌握

这是死知识，把答案认真读就好了。

54、IT 运维服务质量的评价来自于 IT 服务供方、IT 服务需方和第三方的需要，由于 IT 运维服务的无性系、不可分离性、差异性等特点，国标《信息技术服务质量评价指标体系》给出了用于评价信息技术服务质量的模型。其中，安全性是五类特性中的重要一项，下列（ ）不属于安全评价指标。

- A.完整性
B.可用性
C.可测试性
D.保密性

【答案】C

【解析】考查的是安全评价指标的相关知识，需要掌握

安全评价指标有可用性、完整性和保密性。P220

55、常见的运维质量实施和检查活动包括（ ）。

- ①内审 ②管理评审 ③进行满意度调查 ④质量文化培训。
- A.①②③
B.①③④
C.②③④
D.①②③④

【答案】D

【解析】考查的是运维质量实施和检查活动的知识，需要掌握

常见的运维质量实施和检查活动包括：内审、管理评审、进行满意度调查、质量文化培训、日常检查及运维各项目质量保证工作实施，见 P233

更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师
全程辅导培训

56、IT 服务风险管理中，对风险的识别是很重要的一项工作。识别方法中，通常采用文档审查、信息收集技术、检查表、分析假设和图解技术。下面（ ）选项不属于信息采集技术。

- A.德尔菲法 B.访谈法 C.头脑风暴法 D.因果分析图法

【答案】D

【解析】考查的是风险识别信息采集的相关知识，需要掌握

信息采集技术有头脑风暴法、德尔菲法、访谈法、SWOT 法，因果分析图法属于图解技术。

57、IT 服务风险管理中，风险的监控是指跟踪已识别的危险，检测残余风险和识别新的风险，保证风险计划的执行，并评价这些计划对减轻风险的有效性。风险监控是整个生命周期中一个持续进行的过程。下面（ ）不是风险监控的基本方法。

- A.风险评估 B.技术指标分析 C.技术的绩效评估 D.差异和趋势分析

【答案】B

【解析】考查的是风险监控的相关知识，需要掌握

风险监控的方法有风险评估、风险审计和定期的风险评审、差异和趋势分析、技术的绩效评估和预留管理。见 P240

58、IT 服务营销中，供应商关系的管理是一项重要工作，其活动包括了：①供应商间的协调、②支持合同管理、③供应商的选择/推荐、④供应商审核及管理、⑤争议处理。按照活动规律、其正确的顺序是（ ）。

- A.①→④→③→⑤→② B.③→①→④→②→⑤
C.③→④→①→⑤→② D.①→③→②→④→⑤

【答案】C

【解析】考查的是供应商关系管理的相关知识，需要掌握

死知识，把答案读下就好。

59、IT 服务营销过程共分四个阶段，下面（ ）不属于这四个阶段的内容。

- A.服务执行阶段 B.服务达成阶段 C.启动准备阶段 D.能力展示阶段

【答案】A

【解析】考查的是 IT 服务营销的相关知识，需要掌握

IT 服务营销共 4 个阶段，分别是启动准备阶段、调研交流阶段、能力展示阶段、服务达成阶段，见 P248

60、在 IT 服务营销中，对 IT 服务项目的预算，让系统规划与管理师能够从财务的角度来衡量 IT 服务项目工作开展的有效性，达到高效利用项目资金，提高服务投入产出比的目的。项目预算的制定分为三个步骤，下面（ ）不在这三个步骤之列。

- A.识别项目预算收入项与开支项 B.划分 IT 服务项目执行阶段
C.形成预算表 D.寻找控制成本开支方法

【答案】D

【解析】考查的是项目预算步骤的相关知识，需要掌握

预算的步骤是：

- (1) 识别项目预算收入项与开支项
(2) 划分 IT 服务项目执行阶段

(3) 形成预算表

61、随着 IT 服务外包商的信誉和管理机制的不断提高和健全、国家对 IT 服务外包行业的积极推动，IT 服务外包将迎来快速发展的局面。IT 服务外包会给企业带来许多收益，其表现多样，下面（ ）不属于这些收益。

- A.专注于主营业务 B.成本效益 C.提升满意度 D.提高软件质量

【答案】D

【解析】考查的是 IT 外包的相关知识，需要掌握

外包的收益有：成本效益、效率提升、降低风险、专注于主营业务、管理简单、提升满意度。见 P258-259

62、在 IT 服务团队的五个特性中，人员的岗位结构特征将岗位分为三类且团队成员相对固定。下面（ ）选项的划分是正确的三类岗位。

- A.管理岗、技术岗、培训岗 B.管理岗、安保岗、技术岗
C.管理岗、技术岗、操作岗 D.技术岗、培训岗、操作岗

【答案】C

【解析】考查的是人员岗位结构的相关知识，需要掌握

死知识，把答案记住就好

63、任何一个团队从开始组建到最终达到绩效要求，需要一个周期。依据塔克曼群体发展模型，结合 IT 服务管理工作特性，将团队建设周期分为四个阶段，他们分别是（未按正确次序排列） ①风暴期 ②表现期 ③组建期 ④规范期 团队建设周期的正确排序为（ ）。

- A.③→①→④→② B.①→③→④→② C.③→①→②→④ D.①→②→③→④

【答案】A

【解析】考查的是团队建设的相关知识，需要掌握

死知识，把答案记住就好

64、IT 服务团队建设周期中，组建期有四个关键步骤，其前后顺序不能改变。现将次序打乱为： ①确定目标 ②稳定核心成员 ③了解现状 ④建立团队价值观 下面（ ）是其正确的排序方式。

- A.③→④→②→① B.③→②→①→④ C.③→①→②→④ D.②→④→③→①

【答案】B

【解析】考查的是组建期的相关知识，需要掌握

死知识，把答案记住就好

65、IT 服务团队管理中的激励管理，包括了团队激励和个人激励。个人激励相比于团队激励更偏重个人的感受，参照马斯洛需求理论，将人的需求划分为五种，下面（ ）不属于马斯洛理论所定义的需求。

- A.自我实现的需要 B.尊重的需要 C.生理的需要 D.企业社会责任的需要

【答案】D

【解析】考查的是马斯洛需求理论的相关知识，需要掌握

马斯洛需求理论有生理需求、安全的需求、感情的需求、尊重的需求以及自我实现的需求。

更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师
全程辅导培训

66、制定标准的重要基础是在一定范围内充分反映各相关方面的利益，并对不同意见进行协调与协商，从而取得一致。对我国而言，由国务院标准化行政主管部门组织制定，并对国民经济和技术发展有重大意义，只要在全国范围内统一的标准是（ ）。

- A.行业标准 B.国际标准 C.国家标准 D.企业标准

【答案】C

【解析】考查的是标准的相关知识，需要掌握

常识题，在全国范围内用的是国家标准。

67、ITSS（Information Technology Service Standards）是一套成体系和综合配套的信息技术服务标准库，全面规范了信息技术服务产品及其组成要素，用于指导实施标准化和可信赖的信息技术服务。该体系的组成要素包括（ ）。

- A.人员、过程、工具、资源 B.人员、过程、管理、资源
C.人员、过程、技术、资源 D.人员、过程、组织、资源

【答案】C

【解析】考查的是 ITSS 的相关知识，需要掌握

送分题，必须掌握

68、IT 服务的广泛应用对从业人员的职业素养和法律法规知识提出来更高的要求，在职业素养中，要求从业者具有执业责任，下面“（ ）”不是要求的职业责任。

- A.应遵守相关组织如甲方、乙方或业内共识的制度和政策
B.在合理和清楚的事实基础上，可以不管他人在项目管理方面可能违反行为准则的情况
C.有责任向客户、用户、供应商说明可能潜在的利益冲突和明显不恰当的重大情况
D.在职业发展中，应认可和尊重他人开发或拥有的知识产权，以准确、真实和完整的方式在所有与项目有关的各项活动中遵守规则，并推动和支持向其同行宣传职业行为准则

【答案】B

【解析】考查的是职业责任的相关知识，需要掌握

当然是常识题啊！

69、法律通常规定社会政治、经济和其他社会生活中最基本的社会关系或行为准则。一般来说，法律的效力低于宪法，其他一切行政法规和地方性法规都不得与法律相抵触。在常用的法律法规中，因调整知识产权的归属、行使、管理和保护等活动中产生的社会关系的法律规范的总称是（ ）。

- A.著作权法 B.合同法 C.劳动法 D.知识产权法

【答案】D

【解析】考查的是法律法规的相关知识，需要掌握

送分题啊，题目一读完，答案就出来了。

70、Typically, an IP address refers to an individual host on a particular network. IP also accommodates addresses that refer to a group of hosts on one or more networks. Such addresses are referred to as multicast addresses, and the act of sending a packet from a source to the members of a (1) group is referred to as multicasting. Multicasting done (2) the scope of a single LAN segment is straightforward. IEEE 802 and other LAN protocols include provision for MAC-level multicast addresses. A packet with a multicast address is transmitted on a LAN Segment. Those stations that are members of the (3) multicast group recognize the multicast

更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师
全程辅导培训

address and (4) the packet. In this case, only a single copy of the packet is ever transmitted. This technique works because of the (5) nature of a LAN: A transmission from any one station is received by all other station on the LAN.

- | | | | |
|-----------------|-----------|-------------|--------------------|
| (1) A.numerous | B.only | C.single | D.multicast |
| (2) A.within | B.out of | C.beyond | D.cover |
| (3) A.different | B.unique | C.special | D.corresponding |
| (4) A.reject | B.accept | C.discard | D.transmit |
| (5) A.multicast | B.unicast | C.broadcast | D.multiple unicast |

【答案】D A C B C

【解析】考查的是网络的相关知识，了解下就好

【案例一】

请仔细阅读以下关于 IT 服务管理的说明，回答问题 1、问题 2 和问题 3，并将解答填入答题纸的对应栏内。

【说明】

陈俊是某公司运维部门经理，由于最近反馈到运维部门的事件数量下降，陈经理自认为客户的抱怨比前期少了。周三陈经理按照惯例去和客户开碰头会。

“早啊，何总。”陈经理一进会议室就与客户主管何总打了招呼。

“嗯”何总沉着脸应了一句，陈经理一看觉得气氛不对，再一看周边几个区域管理员都没了，以往的兴致勃勃的劲，老老实实坐在那里，便意识到出了问题，立刻打起十二分精神。

“开会了！”何总看到陈经理进来之后立刻宣布会议开始，并说“今天的会议就一个主题：维护，上周公司领导去基层检查工作发现计算机设备维护存在不少问题。”陈总一听便知何总下面的话是说给自己听的。

“最近系统运行不稳定，我们要求提供服务的时候，系统却停止服务进行维修，不能提供充分的服务时间。”何总说到这里有点激动，接着说“希望你们你们尽快解决这个问题，确保提供正常的系统服务。特别是公司要在“十一”黄金周进行促销活动，你们必须为黄金周业务的正常运营提供保障”。

陈经理返回办公室后仔细查阅了相关《运维服务合同》，但从该合同中无法得知“十一”期间是否一定要提供服务，并且“十一”期间维护部门已经安排了系统检修工作。

【问题 1】(9 分)

在该案例中系统维护要求与客户服务要求存在哪些问题？

【问题 2】(10 分)

请举例说明 IT 服务需求识别阶段的 5 个方面的活动。

【问题 3】(6 分)

请根据试题说明，列举出 IT 服务运营管理中应当充分重视并执行的 3 个事项。

【参考答案】

【问题 1】

- (1) 服务报告管理存在问题，存在的运维问题没有及时反馈给运维部门
- (2) 服务级别管理存在问题，对于新的服务需求没有及时变更
- (3) 事件管理存在问题
- (4) 问题管理方面存在问题，导致同类事件重复发生
- (5) 变更管理存在问题，没有统一的变更过程
- (6) 连续性和可用性管理存在问题，导致系统不能提供服务

【问题 2】

更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师
全程辅导培训

(1) IT 服务可用性需求识别：需要识别出 IT 服务不可用对业务的影响以及 IT 服务不可用造成的成本损失。

(2) 业务连续性需求识别：为保证业务的连续性，要做好灾备和应急预案的建设

(3) IT 服务能力需求识别：要保证系统的性能和 IT 服务能力可以以最及时、最有效的方式满足服务要求

(4) 信息安全需求识别：要保证信息的机密性、完整性和可用性

(5) 价格需求识别：在考虑 IT 服务需求时要考虑价格因素，比如设备成本、人力成本等

【问题 3】

本案例主要是服务级别管理方面存在问题，要充分重视一下三个方面：

(1) 更新服务目录并管理服务级别变更：在服务运营中，随时会产生新的服务需求及请求，或组织的服务能力提升、服务范围扩大等，或客户在原有服务范围的基础上变更服务级别需求，均应对服务目录进行及时的更新，并在与客户协商一致的基础上对服务级别协议进行变更。

(2) 监控服务级别协议执行情况：需定期监控服务级别的达成情况，做出服务级别监控图表，对不同程度的服务级别协议违反情况提出警告，通知相关人员。

(3) 对如下关键指标进行管理：服务目录定义的完整性，签订服务级别协议文件的规范性，服务级别考核评估机制的有效性和完整性。

【案例二】

请详细阅读以下关于项目实施方面的说明，回答问题 1、问题 2 和问题 3，并将解答填入答题纸的对应栏内。

【说明】

李涛是某公司一名技术骨干，沟通能力比较强，因此项目部张经理委派他担任一个中等项目的项目经理，李涛负责的项目有以下特点：

(1) 项目刚刚完成立项，从项目的技术可行性分析预计规模为 100 人·月，涉及 5 个需求部门。

(2) 项目涉及与合作方的实时联机交易和批量文件交换，必须 6 个月后按合作方规定的日期投产（该投产日期非版本计划投产日），投产前必须通过合作方的验收。

(3) 与合作方的连接需要使用新设备，涉及采购。新设备中的应用程序由设备提供商负责开发。

(4) 项目组成员中的新员工比率达 30%。

【问题 1】（9 分）

在 IT 服务风险管理中，风险识别主要包含哪些内容？

【问题 2】（12 分）

(1) 请根据试题的【说明】识别本项目存在的风险。

(2) 针对已识别的风险应采取哪些应对措施？

【问题 3】（4 分）

从风险管控的角度出发，李涛应如何进行管理，以确保项目顺利实施？

【参考答案】

【问题 1】

风险识别的主要内容包括以下三方面：

(1) 识别并确定 IT 服务的潜在风险：确定服务可能会遇到的风险，分析这些风险的性质和后果，全面分析服务的各种影响因素，找出可能存在的各种风险，整理汇总成风险清单。

更多资料请访问 www.91grk.com 或联系 QQ 858301448，提供中项、高项、规划、一级建造师、二级建造师
全程辅导培训

(2) 识别引起风险的主要因素：识别各风险的主要影响因素，把握风险发展变化的规律，衡量风险的可能性与后果。可以根据风险清单，全面分析各风险的主要影响因素，描述清楚这些风险的主要因素同风险的相互关系。

(3) 识别 IT 服务风险可能引起的后果：风险识别的根本目的就是要缩小和消除风险可能带来的不利后果，所以要分析风险可能带来的后果和这种后果的严重程度。这一阶段主要依靠定性分析来界定风险可能带来的各种后果。

【问题 2】

(1)

管理风险：李涛不具备项目管理的经验和能力

需求风险：需求分析不够详细，未能真正详细了解客户需求

进度风险：由于合作方规定 6 个月后必须投产，而实际按计划并不能投产，从而可能发生进度风险

设备到货风险：由于使用的新设备由第三方提供，可能无法按时交货的风险

团队人员风险：因为项目中成员 30%都是新员工，经验不足的风险

(2)

针对管理风险，可以对李涛进行项目管理方面的培训和指导

针对需求分析，可以进行详细的需求分析，并与客户方确认

针对进度风险，可以通过赶工或增加人员的方式加快进度

针对设备到货风险，可以与设备供应商签订合同，确定违约责任

针对团队人员风险，可以招聘一些有经验的人员，以及对新员工进行培训

【问题 3】

(1) 制定详细的风险管理计划

(2) 进行风险识别

(3) 进行定性和定量的风险分析

(4) 制定风险处置计划

(5) 进行风险监控和跟踪

【案例三】

请详细阅读有关信息安全管理方面的说明，回答问题 1、问题 2 和问题 3，并将解答填入答题纸的对应栏内。

【说明】

(1) 2017 年 5 月 12 日，新型“蠕虫”勒索病毒 WannaCry 在全球大规模爆发，这是一起利用 NSA 黑客武器库泄露的“永恒之蓝”发起的病毒攻击事件。国内连续校园网的电脑以及部分企业中中了该病毒，造成许多高校毕业生的论文以及企业单位的文档被锁，需要支付高额赎金才能解密。

(2) 2017 年 6 月 27 日，乌克兰、俄罗斯、印度及欧洲多个国家遭遇新型勒索病毒 Petya 的袭击。政府、银行、电力系统、通讯系统、企业以及机场都不同程度受到了影响，国内已有个别企业用户疑似遭到袭击。

(3) “永恒之蓝”会扫描开发 445 等端口的安装有 Windows 操作系统的机器，并利用相关系统漏洞，无需任何操作，只有开机上网，就能在电脑和服务器中植入勒索病毒，并进行大规模爆发性传播。

【问题 1】(共 5 分)

《计算机信息安全保护等级划分准则》中规定的计算机信息系统安全保护能力共分为几个等级？

【问题 2】（共 8 分）

请描述在建立信息安全管理体（ISMS）中使用的模型原理

【问题 3】（共 12 分）

（1）针对上述病毒应该采用什么样应对措施？

（2）从信息安全管理角度应采取哪些预防措施？

【参考答案】

【问题 1】

《计算机信息安全保护等级划分准则》将信息系统安全分为 5 个等级，分别是：自主保护级、系统审计保护级、安全标记保护级、结构化保护级、访问验证保护级。

【问题 2】

信息安全管理体（ISMS）：是整个管理体系的一部分。它是基于业务风险的方法，来建立、实施、运行、监视、评审、保持和改进信息安全的（注：管理体系包括：组织结构、方针政策、规划活动、职责、实践、程序、过程和资源）。

【问题 3】

（1）可以采取以下应对措施：

- 1、备份重要的文件
- 2、不点击来历不明的连接
- 3、下载安装杀毒软件
- 4、开启防火墙
- 5、升级系统到最新版本、打上最新系统补丁
- 6、关闭危险端口，比如 445 端口

（2）从信息安全管理角度可以采取以下预防措施

- 1、定义信息安全策略。
- 2、定义信息安全管理体的范围。
- 3、进行信息安全风险评估。
- 4、确定管理目标和选择管理措施。
- 5、准备信息安全适用性申明。

论文写作

试题一 论 IT 服务方案设计及实施

随着 IT 技术日新月异的变化，各行各业的 IT 系统也越来越复杂，如何保障 IT 系统的正常运行，为用户提供优质的 IT 服务，已经成为 IT 部门及用户关注的重点问题。IT 服务规划设计处于 IT 服务生命期的最前端，IT 服务方案是 IT 服务规划设计阶段的核心工作，方案设计的好坏处于确保系统的运营质量具有十分重要的意义。IT 服务方案在实施过程中可能会出现各种问题，因此需要及时跟踪用户需求的变化，及时进行调整，达成一个多方都满意的服务，其主要内容：及时收集用户的需求变更，分析现有服务方案对于服务质量的影响，提出 IT 服务的改进方案。

请围绕“IT 服务方案设计及实施”论题，依次从以下三个方面进行论述。

- 1、概要叙述你所参与的 IT 服务方案设计的对象和业务场景，以及你在该服务方案设计中承担的主要工作。
- 2、详细阐述你所参与的 IT 服务方案是如何进行服务模式和服务级别的设计。
- 3、详细说明你所参与的 IT 服务方案具体实施过程和效果，在实施过程中出现过什么问题，如何改进的。

试题二 论 IT 服务团队管理

IT 服务团队人员的岗位包括管理岗、技术岗和操作岗，都需要较高的服务意识，工作中需注重流程化与规范化，使用专门的工具来提高服务质量，同时注重知识的积累及转移，以便主动发现问题并解决问题。团队管理一般包括目标管理、激励管理、执行管理和人员发展管理等，IT 服务团队通过执行管理，充分合理运用组织资源，不断改进组织环境并提高效率，使得团队的整体效能得以充分发挥，以促进组织战略目标的实现。

请围绕“IT 服务团队管理”论题，依次从以下三个方面进行论述：

- 1、简要叙述你所在的 IT 服务团队基本情况，以及你在其中承担的主要工作。
- 2、结合你参与过的 IT 服务项目及其特点，论述如何进行团队管理。
- 3、结合实际 IT 服务项目团队管理工作中遇到的问题，简要叙述团队管理实施过程中的经验和教训。