

# 2021年5月系统规划与管理师论文（二）

## 一、问答题 (本大题共2个小题，总20分)

### 1/[问答题](10分)

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，一个运维项目的成功离不开一个好的团队，团队管理在项目实施过程中起着非常重要的作用。在工作中，项目管理者要跟踪个人和团队的执行情况，提供反馈和协调变更，以此来提高项目的绩效，保证项目的进度。项目管理者必须注意团队的行为、管理冲突、解决问题和评估团队成员的绩效。请围绕“如何做好项目团队管理”论题，分别从以下三个方面进行论述：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、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)，简述你的IT服务团队的基本情况，并说明你在其中承担的工作。
- 2、结合你参与过的IT服务项目及其特点，论述如何进行IT服务团队管理，可以包括但不限于以下几个方面
  - (1) IT服务团队管理主要工作内容。
  - (2) 你从哪些方面对团队和个人进行激励的？
- 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。

参考答案：

请看解析

### 2/[问答题](10分)

0分

试题二 论IT服务运营管理

IT服务运营的主要目的是提供低成本、高质量的IT服务，为此，需要对各种要素进行有效的管控，特别是将IT服务运营过程中产生的各类信息所包含的知识能够最大限度地提取、保留，通过评审后加以应用，实现知识转化和知识共享，能够提高运维响应速度和服务质量。

请围绕“IT服务运营管理”论题，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，包括项目的背景、项目规模、目的、项目内容、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)结合项目实际，论述你对IT服务运营管理的认识，包括但不限于以下几个方面。
  - 1) IT服务运营管理中人员资源技术过程是如何管理的。
  - 2)请论述运营管理中资源要素中知识管理的流程。
  - (3)结合你的项目实际，介绍运营管理的具体做法和工作经验教训。

参考答案：

请看解析