

2021 年软考高级系统规划与管理师考试真题解析（记忆版）

1.1 上午综合知识选择题

1. 香农公式中 $H(X)$ 表示：信息熵
2. 信息传输模型中 5G 网络属于：信道
3. 以用户需求变化为核心，采用迭代、循序渐进的软件开发方法：敏捷开发
4. 信息系统总体规划诺兰模型中的 6 个阶段
5. IT 战略的组成部分：使命、远景目标、中长期目标、策略路线/战略要点
6. 信息技术行动计划是落实 IT 战略而制定的中长期详细行动计划，包括：信息化项目进程、项目描述和投资分析、信息化核心能力发展计划
7. 软件交付后提升软件的性能：完善性维护
8. 对象的三个基本要素：对象标识、对象状态、对象行为
9. OSI 七层协议
10. NAS 的概念
11. 大数据的应用
12. 手机开发的应用
13. 平台即服务的服务类型
14. 物联网的概念：感知层负责信息采集和物物之间的信息传输
15. 产品的概念
16. 服务的 4 个特性
17. IT 治理的概念
18. ITSM 的目标
19. 项目群的类型
20. 质量三部曲：质量策划、质量改进、质量控制
21. DMAIC 方法：定义、测量、分析、改进、控制
22. 旧七种工具和新七种工具
23. 规划设计的益处
24. 服务目录：业务服务目录、技术服务目录
25. 服务目录的步骤：
26. 可用性指标 MTBF、MTTR、MTBSI 的概念
27. 人员储备与连续性：预防性活动、被动型活动
28. 人员的绩效管理
29. 服务台的作用
30. 事件管理的流程
31. 服务测量的指标类型
32. 投资回报率的计算对比
33. 外包的发展趋势变化
34. 马斯洛需求理论
35. 职业生涯规划的五步法

36. 标准的分类:

37. IT 服务生命周期: 规划设计、部署实施、服务运营、持续改进、监督管理

1.1 下午案例分析题

服务回顾-客户回顾的内容

服务评价指标-连续性指标

风险监控的方法

IT 服务团队的 5 个特征

IT 服务团队的建设周期

组建期的关键步骤

管理团队目标分解需要注意的要点

1.2 论文

试题一: 论 IT 服务的应急响应

应急响应过程: 规划为四个主要阶段: 应急准备、监测与预警、应急处置、总结改进制定应急预案与演练的目的

突发事件等级划分

组织指挥体系及职责

应急响应演练

试题二: 论 IT 服务的质量管理

质量策划

质量检查

质量改进