

【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](http://ruankaodaren.com)

# 《系统规划与管理师》课程大纲

## 课程背景

“系统规划与管理师”考试是由国家人力资源和社会保障部、工业和信息化部共同组织的国家级考试，这种考试既是**职业资格考试**，又是**职称资格考试**。考试合格者将颁发由中华人民共和国人力资源和社会保障部、工业和信息化部用印的计算机技术与软件专业技术资格证书。

## 课程特色

**授课权威：**培训老师专业权威，培训内容精炼实用，授课紧扣考试大纲要求，关注热点，强化重点，现场答疑，及时解答学员学习中遇到的各种问题，短时间内快速提高学员的考试能力。

**押题精准：**特别针对考试进行押题，学员需认真记忆老师讲授的必考考点与高频考点，需反复练习老师授课时讲到的重要计算题型，即可根据 80/20 原则，学习全书 20% 的重点，即可通过无忧。

本课程主讲教师**薛大龙博士**作为考试辅导教材主编，多次参与全国计算机技术与软件专业技术资格考试的**命题与阅卷**。作为**考试规则制订者**非常熟悉命题要求、命题形式、命题难度、命题深度，命题重点及判卷标准等。

## 参加对象

希望获得计算机系列高级职称资格的人员；

**特别说明：**由于信息技术发展迅速，按国家人事部和工信部的文件通知，为了不拘一格选拔人才，全国计算机技术与软件专业技术资格考试不设学历与资历条件，也不论年龄和专业，考生可根据自己的技术水平选择合适的级别合适的资格，但一次考试只能报考一种资格。

## 课程介绍

### 一、 考试说明

#### 1. 考试目标

通过本考试的合格人员，要求具有高级工程师的实际工作能力和业务水平，具体包括：

- (1) 熟练地实施信息技术服务规划和信息系统运行维护管理；
- (2) 制订组织的 IT 服务标准和相关制度；
- (3) 管理 IT 服务团队；
- (4) 支持组织进行业务规划和 IT 战略规划，提出信息系统的构建、升级、迁移、退役建议，评估、分析信息系统的运营成本和效益；
- (5) 组织策划组织的 IT 服务目标和服务内容，组织制订组织的 IT 服务计划和服务方案，确定 IT 服务成本及配置服务资源；
- (6) 监控 IT 服务计划和方案的执行，提升组织的 IT 可服务能力和 IT 服务质量，评估服务绩效；

## 2. 考试要求

- (1) 熟悉 IT 战略规划知识
- (2) 熟悉信息、信息系统和 IT 技术知识
- (3) 熟练掌握信息技术服务知识
- (4) 了解信息技术相关标准及知识产权知识
- (5) 具备服务规划设计的能力和经历，熟练掌握服务规划设计的技术、方法和主要设计内容
- (6) 掌握服务部署实施的技术和方法
- (7) 具备服务运营管理的能力和经历，熟练掌握服务人员管理、服务流程管理、服务技术管理、服务资源管理、风险管理、知识库管理、服务工具管理、服务台管理和备件库管理等方面的知识、技术和方法
- (8) 熟悉 IT 服务质量管理评价体系，具备服务持续改进管理的能力，熟练掌握服务测量、服务质量管理、和服务改进等方面的知识、技术和方法
- (9) 具备信息安全管理的能力，掌握信息安全风险的识别和评估、信息安全管理体系的策划、运行管理及持续改进相关知识和技能
- (10) 具有 IT 服务监督和管理的能力和经历
- (11) 具备 IT 服务营销管理的能力，掌握营销策划、服务需求调研和挖掘、营销方

案编写和服务展示相关知识和技能

(12) 熟悉项目管理知识，掌握团队建设与管理的方法和技术

(13) 熟练阅读和正确理解相关领域的英文文献

(14) 具有 IT 服务人员的职业素养，了解 IT 服务人员职业道德有关要求及 IT 服务相关的法律法规

### 3. 本考试设置的科目

- (1) 系统规划与管理综合知识，考试时间为 150 分钟，笔试，选择题；
- (2) 系统规划与管理案例分析，考试时间为 90 分钟，笔试，问答题；
- (3) 系统规划与管理论文，考试时间为 120 分钟，笔试，论文题。

## 二、考试范围

### 考试科目 1：系统规划与管理综合知识

#### 1. 信息系统综合知识

##### 1.1 信息化和信息系统

- 1.1.1 信息和信息化基础
  - 信息的定义和属性
  - 信息化及发展趋势
  - 两化融合和国家信息化发展战略
- 1.1.2 信息系统
  - 信息系统定义
  - 信息系统的类型和功能
  - 信息系统的生命周期、各阶段目标及其主要工作内容(参考新版软考中级)
  - 信息系统常用的开发方法
  - 电子政务系统概念和功能
  - 电子商务系统概念和功能
  - 企业信息化及相关信息系统基础

## 1.2 信息系统总体规划

### 1.2.1 信息系统总体规划的概念、作用

### 1.2.2 信息系统总体规划的内容

- 总体业务规划
- 总体应用规划
- 总体数据规划
- 技术架构规划
- 实施规划
- 

## 1.3 IT 组织战略

### 2. 信息技术知识

## 2.1 软件工程

- 软件工程的定义
- 软件工程的内容

## 2.2 面向对象系统分析与设计

- 面向对象系统分析
- 面向对象系统设计
- 统一建模语言 UML 与可视化建模

## 2.3 应用集成技术

- 数据库与数据仓库技术
- J2EE 架构和.NET 架构
- 软件中间件

## 2.4 计算机网络技术（参考软考中级-找宋丹）

- 网络技术标准、协议与应用
- 网络分类、组网和接入技术
- 网络服务器和网络存储技术
- 综合布线和机房工程

- 网络规划、设计与实施
- 网络安全及其防范技术
- 网络管理

## 2.5 新一代信息技术

### 2.5.1 大数据

- 大数据概念及关键技术
- 大数据应用

### 2.5.2 云计算

- 云计算概念及关键技术
- 云计算应用

### 2.5.3 物联网

- 物联网概念及关键技术
- 物联网应用

### 2.5.4 移动互联网

- 移动互联网关键技术
- 移动互联网应用等

## 3. 信息技术服务知识

(1) 产品、服务和信息技术服务

(2) 运行、运维、运营和经营

(3) IT 治理

(4) 服务管理

- 传统 IT 管理
- ITSM

(5) 项目管理

- 单项目管理
- 项目群管理

(6) 质量管理



- 质量管理理论
- 运维服务质量评价指标及测量
- 常见的运维质量管理活动

(7) 信息安全管理

- 信息安全管理体系、知识和方法
- 信息安全管理活动

(8) 风险管理

- 风险管理机制
- 风险识别
- 风险评估
- 风险应对
- 风险监控

(9) 业务连续性管理

(10) 信息技术服务财务管理

- 信息技术服务财务管理知识和方法

#### 4. 服务规划设计

(1) 服务设计活动

(2) 服务目录管理

(3) 服务级别协议

(4) 服务需求识别

- 服务需求识别的目的
- 服务需求识别的活动
- 服务需求识别的关键成功要素

(5) 服务方案设计

- 服务模式设计
- 服务级别设定
- 人员要素设计
- 资源要素设计

- 技术要素设计
- 过程要素设计

## 5. 服务部署实施

### (1) 部署实施要素

- 人员要素部署实施
- 资源要素部署实施
- 技术要素部署实施
- 过程要素部署实施

### (2) 部署实施方法

- 部署实施计划
- 部署实施启动
- 部署实施执行
- 部署实施验收

## 6. 服务运营管理

### (1) 人员要素管理

- 人员岗位、职责和工作规范
- 人员连续性管理
- 人员绩效管理
- 人员管理关键成功要素
- 可能存在的风险和控制

### (2) 资源要素管理

- 工具管理
- 知识管理
- 服务台管理和评价
- 备品备件管理

### (3) 技术要素管理

- 技术管理的目的和收益
- 与发现问题相关的技术



- 与解决问题相关的技术

(4) 过程要素管理

- 过程识别和定义
- 过程 KPI 设计
- 过程监控考核
- 过程优化改进

## 7. 服务持续改进

(1) 持续改进方法

(2) 服务测量

(3) 服务回顾

(4) 服务改进

(5) 满意度与投诉管理

## 8. IT 服务营销

(1) 业务关系管理

- 客户关系管理
- 供应商关系管理
- 第三方关系管理

(2) IT 服务营销过程

- 启动准备阶段
- 调研交流阶段
- 能力展示阶段
- 服务达成阶段

## 9. 团队建设与管理

(1) IT 服务团队的特征

(2) IT 服务团队建设周期

- 组建期
- 风暴期
- 规范期

- 表现期

(3) IT 服务团队管理

- 目标管理
- 激励管理
- 执行管理
- 人员发展管理

10. 标准化知识与 IT 服务标准

(1) 标准化知识

- 标准化的概念
- 标准的层次
- 标准的类别及生命周期

(2) IT 服务管理国际标准

- ISO/IEC20000 系列标准
- ISO/IEC27000 系列标准：ISO/IEC27001、ISO/IEC27004、ISO/IEC27005
- ISO/IEC22301
- ISO/IEC38500
- ISO9000
- ITIL
- Cobit

(3) IT 服务国家标准及行业标准

- ITSS 标准体系
- 信息技术服务 分类与代码 GB/T29264-2012
- 信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求 GB/T28827.1-2012
- 信息技术服务 运行维护 第 2 部分：交付规范 GB/T28827.2-2012
- 信息技术服务 运行维护 第 3 部分：应急响应规范 GB/T28827.3-2012
- 信息技术服务 运行维护 第 4 部分：数据中心规范 SJ/T11564.4-2015
- 信息技术服务 外包 第 2 部分：数据（信息）保护规范 SJ/T11445.2-2012
- 信息技术服务 咨询设计 第 1 部分：通用要求 SJ/T11565.1-2015
- 信息技术服务 服务管理 技术要求 SJ/T11435-2015

- 信息技术服务 从业人员能力规范 SJ/T11623-2016
- 信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型 ITSS.1-2015

#### 11. 有关的法律法规

- (1) 合同法
- (2) 劳动法
- (3) 招投标法
- (4) 著作权法
- (5) 政府采购法
- (6) 知识产权保护法
- (7) 其它关于质量、安全、互联网管理等方面的法规，如：《中华人民共和国刑法》  
确定罪名的补充规定（四）

#### 12. 专业英语

能熟练阅读和准确理解相关领域的英文文献

### 二、 科目 2 考试范围

#### 1. 服务规划设计

- (1) 服务目录的结构和内容，服务目录的设计
- (2) 服务级别协议的内容，服务协议的设计
- (3) 服务需求识别的目的、活动和关键成功要素
- (4) 服务方案设计涉及的主要内容

#### 2. 服务部署实施

- (1) 服务部署实施的要素内容
- (2) 服务部署实施的方法与过程

#### 3. 服务运营管理

- (1) 人员要素的主要内容：
  - 人员储备的机制和方法
  - 人员能力评价的方法
  - 人员绩效管理的方法

- 人员培训计划的设计

(2) 流程要素的主要内容：

- 主要服务流程的目标、范围、主要活动、相关角色和衡量指标要求
- 服务报告的设计
- 服务级别管理的主要内容

(3) 技术要素的主要内容

(4) 资源要素的主要内容

- 服务台的管理与评价方法
- 知识库的管理和维护方法
- 备件库的管理的主要内容
- 常见运维工具的主要类型和功能用途

#### 4. 服务持续改进

(1) 服务改进的主要方法

(2) 服务测量的目标、价值、主要活动和关键成功因素

(3) 服务回顾的目标、价值、主要活动和关键成功因素

(4) 服务改进的目标、价值、主要活动和关键成功因素

(5) 服务满意度与投诉管理的目标、价值、主要活动和关键成功因素

#### 5. 服务监督管理

(1) 服务质量管理的主要内容

(2) IT 服务质量管理评价体系的结构和内容

#### 6. 信息安全管理

(1) 信息安全管理体系、知识和方法

(2) 信息安全管理活动

#### 7. IT 服务营销管理

(1) 业务关系管理的主要方面和内容

(2) IT 服务营销的方法

(3) IT 服务项目的预算编制方法

## 8. 团队建设与管理

- (1) IT 服务团队的特征
- (2) 团队建设周期
- (3) IT 服务团队管理的方法和内容

## 9. 职业素养与法律法规

- (1) IT 服务人员的职业素养要求
- (2) IT 服务相关的法律法规

# 三、 科目 3 考试范围

## 1. 服务规划设计

- (1) 服务需求识别
- (2) 服务成本评估
- (3) 服务方案设计
- (4) 规划设计风险
- (5) 规划设计实施
- (6) 规划设计实施评价

## 2. 服务部署实施

- (1) 部署实施方法
- (2) 部署实施过程

## 3. 服务运营管理

- (1) 人员要素管理
- (2) 资源要素管理
  - 服务台管理与评价
  - 知识使用与更新
  - IT 服务工具使用和评测
  - 备品备件管理
- (3) 技术要素管理
- (4) 过程要素管理

#### 4. 服务持续改进

- (1) 持续改进方法

#### 5. 服务监督管理

- (1) 质量管理
- (2) 风险管理

#### 6. IT 服务营销管理

- (1) 业务关系管理
- (2) IT 服务营销管理

#### 7. 团队建设与管理

### 四、 样题

备注：样题仅仅是说明试题的形式，并不反映考题的难度。

#### 1. 考试科目 1：信息系统与信息技术服务综合知识

以下哪项内容不属于信息安全管理的安全目标\_\_\_\_\_。

- A. 保密性    B. 完整性    C. 可用性    D. 可维护性**

#### 2. 考试科目 2：信息技术服务规划与信息系统运维管理案例分析

阅读以下叙述，回答问题 1、问题 2 和问题 3。

小张接到了上级安排的一项工作任务，将一个新的应用系统 M 部署到服务器上。小张通过远程登录查看了几台服务器的资源空间使用情况，选择了一台资源空间比较充裕的服务器 PS2208。然后小张找到机房管理员获得的服务器的机柜位置，就独自来到这台服务器旁开始安装软件。软件安装过程很顺利，通过测试，新部署的 M 应用工作状态正常。小张完成工作后离开了机房。但随后不久，一个安装在 PS2208 服务器上重要应用 F 出现了故障，给单位造成了很大的损失，后期经排查，是小张安装的 M 应用与 F 应用出现了部署组件冲突，小张因此受到了单位的处罚。

[问题 1] 请用 200 字以内的文字说明这件事情为什么会发生？小张在运维服务的过程中出了哪些问题？

[问题 2] 如何杜绝此类问题的发生？需要建立哪些流程或管理制度？

**[问题 3]** 请在以上列举的流程中选择一个，详细绘制出该运维控制流程的具体内容。

### 3. 考试科目 3：信息技术服务规划与信息系统运维管理论文

#### 试题一：论运维服务项目的团队管理

国内运维企业的运维服务项目一般是指能提供应用软件、中间件、数据库、主机、网络及网络设备到机房基础设施的维护服务，这些服务覆盖了从服务响应、服务交付和服务管控的全过程，所有的 IT 服务必须保证服务质量，满足与客户协商的服务等级。运维服务项目的 IT 服务团队管理可以在很大程度上影响项目的成败。IT 服务团队的整体效能是否可以发挥，从某种意义上来说，取决于 IT 服务项目经理采用何种办法来管理这支团队。

请围绕“运维服务项目的团队管理”论题，分别从以下三个方面进行论述。

- (1) 概要叙述运维服务项目的背景（发起单位、目的、项目周期等）以及你在其中担任的主要工作。
- (2) 结合你承担的运维服务项目，从目标管理、激励管理、IT 服务团队成熟度标志等三方面论述 IT 服务团队管理应实施的活动。
- (3) 叙述你所参与的运维服务项目的 IT 服务团队管理过程，并加以评价。

## 授课方式

### 1、上午单选题讲解

- (1) 按照单选题的考试范围，进行知识点讲解。
- (2) 预测本次考试重要知识点，提供考前押题试卷。

### 2、上午案例题讲解

- (1) 按照案例题的考试范围，进行知识点讲解。
- (2) 预测本次考试重要知识点，提供考前押题试卷。

### 3、论文写作技巧

- (1) 讲解论文写作技巧、评分标准，提供该科目的优秀论文范文 2 篇。
- (2) 预测论文出题知识点，提供专业的预测分析，写作技巧。

## 讲师介绍



- 薛大龙博士，任全国计算机技术与软件专业技术资格考试用书编委会主任，**多次参与全国计算机技术与软件专业技术资格考试的命题与阅卷**。曾为 1000 多家系统集成企业进行过内训，公开课 600 多次。作为规则制订者非常熟悉命题要求、命题形式、命题难度、命题深度，命题重点及判卷标准等。
- 薛博士主编出版教材：《系统规划与管理师考试 32 小时通关》、《信息系统项目管理师历年真题解析》、《系统架构设计师考试 32 小时通关》、《网络规划设计师考试 32 小时通关》、《系统分析师考试 32 小时通关》等。