

## 系统规划与管理师案例分析、论文写作考试大纲

### 案例部分：

#### 1. IT 服务规划设计

- 1.1 服务目录的结构和内容，服务目录的设计
- 1.2 服务级别协议的内容，服务级别协议的设计
- 1.3 IT 服务需求识别的目的、活动和关键成功要素
- 1.4 IT 服务方案设计涉及的主要内容

#### 2. IT 服务部署实施

- 2.1 IT 服务部署实施的要素内容
- 2.2 IT 服务部署实施的方法与过程

#### 3. IT 服务运营管理

- 3.1 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
- 3.2 过程要素的主要内容
  - 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
- 3.3 技术要素的主要内容
- 3.4 资源要素的主要内容
  - 3.4.1 服务台的管理与评价方法
  - 3.4.2 知识库的管理和维护方法
  - 3.4.3 备件库管理的主要内容
  - 3.4.4 常见运维工具的主要类型和功能用途

#### 4. IT 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. 监督管理

- 5.1 常见运维服务质量管理活动

#### 6. 信息安全管理

- 6.1 信息安全管理体系、知识和活动

#### 7. IT 服务营销

- 1 业务关系管理
- IT 服务营销的方法
- IT 服务项目的预算编制方法

#### 8. 团队建设与管理

IT 服务团队的特征  
IT 服务团队的建设周期  
IT 服务团队管理的方法和内容

#### 9. 职业素养与法律法规

IT 服务人员的职业素养要求  
IT 服务相关的法律法规

#### 论文部分:

系统规划与管理师论文主要考察 IT 服务规划设计、IT 服务部署实施、IT 服务运营管理、IT 服务持续改进、监督管理、团队建设与管理六大方面。论文备考要熟练掌握这些知识点核心知识体系。

系统规划与管理师论文考察方式为写作题(一共两个题,考生二选一进行写作)。

#### 系统规划与管理师论文考试大纲

##### 1. IT 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. IT 服务部署实施

- 2.1 IT 服务部署实施的方法
- 2.2 IT 服务部署实施的过程

##### 3. IT 服务运营管理

- (1) 人员要素管理
- (2) 资源要素管理
- (3) 技术要素管理
- (4) 过程要素管理

##### 4. IT 服务持续改进

- 4.1 持续改进方法

##### 5. 监督管理

- (1) 质量管理
- (2) 风险管理

##### 6. 团队建设与管理

#### 真题示例:

##### 试题一 论 IT 服务持续改进

IT 服务持续改进主要的目标是使得 IT 服务可以一直适应不断变化的业务需求,通过识别改正机会并实施改进活动,使得 IT 服务有效支持相关的业务活动。

请以“IT 服务持续改进”为题,分别从以下三个方面进行论述:

1. 叙述你参与过的或者你所在组织开展过的 IT 服务项目的基本情况(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 服务持续改进的认识,可以包括但不限于以下几个方面。

- (1) IT 服务持续改进方法。
- (2) 针对人员、资源、技术和过程，常用的测量指标。
3. 论文中所提到的 IT 服务，介绍你是如何进行 IT 服务持续改进的，包括具体做法和经验教训。

### 试题二 论 IT 服务团队建设管理

IT 服务团队的整体绩效取决于系统规划与管理师采用何种办法来管理团队。不同的企业在 IT 服务团队管理时有着不同的特性。

请以“IT 服务团队建设管理”为题，分别从以下三个方面进行论述：

1. 叙述你参与过的或者你所在组织开展过的 IT 服务项目的基本情况(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. 结合项目管理实际情况并围绕以下要点论述你对 IT 服务团队建设管理的认识。
  - (2) IT 服务团队的特征。
  - (2) 如何对 IT 服务团队进行建设与管理。
3. 请结合论文中所提到的 IT 服务项目，介绍你是如何进行团队建设管理的(可叙述具体做法)，并总结你的心得体会。



★ 软考题库 - 微信搜一搜

Q 软考达人