

希赛网 (www.educity.cn) 专注于在线教育服务 18 年, 拥有海量学员见证。是软考行业的开拓者与推动机构, 自成希赛体系的培训系统。负责软考教材编排与评审, 出版了 80% 以上辅导教材。全职自有师资直播+录播双保障教学保障, 高精度做题和知识系统, 助力软考学员一次通关。

希赛软考: <http://www.educity.cn/rk>

希赛题库: <http://www.educity.cn/tiku>

2019 年系统规划与管理师论文真题与解析:

<https://www.educity.cn/tiku/tp340043.html>

## 2019 年系统规划与管理师论文真题

从下列的 2 道试题中任选 1 道解答。

### 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。