



主 编 薛大龙  
副主编 邹月平 吴芳茜 王 安

# 系统规划与管理师考试

# 32小时 通关

## 一站式解决

本书还配备了典型真题或模拟题及解析，再加上优秀论文范文等内容，同时具备了学习与实战的功能。

## 内容系统

本书保留了普通教材的系统性及完整性特点，但在易学性、有效性等方面有了大幅提升。

## 有的放矢

通过对考试大纲的细致分析，突出考试中分数占比大的知识点及其他重点难点。

## 超高效率

本书作者多数具有软考命题、阅卷及培训经验，32小时超强学习架构正是他们多年宝贵经验的结晶。

## 超大幅思维导图

几分钟就能让同学们在头脑中建立整个考试的学习地图，不盲目，不迷失！

# 系统规划与管理师考试 32 小时通关

主 编 薛大龙

副主编 邹月平 吴芳茜 王 安



中国水利水电出版社  
www.waterpub.com.cn

·北京·

## 内 容 提 要

系统规划与管理师考试是全国计算机技术与软件专业技术资格(水平)考试中新增的专业,通过系统规划与管理师考试,可获得高级工程师职称资格。

与普通的软考教材相比,本书在保证知识的系统性与完整性的基础上,在易学性、学习有效性等方面进行了大幅度改进和提高。全书在全面分析知识点的基础之上,对整个学习架构进行了科学重构,可以极大地提高学习的有效性。在此基础上,本书还配备全真模拟试题(包括典型单选题暨分析、典型案例题暨分析、优秀论文范文,分别应对系统规划与管理师考试的三科考试),一站式解决同学们的学习及练习问题。

本书可作为考生备考软考高级资格“系统规划与管理师”的学习教材,也可供各类培训班使用。考生可通过学习本书,掌握考试的重点,熟悉试题形式及解答问题的方法和技巧等。

## 图书在版编目(CIP)数据

系统规划与管理师考试32小时通关 / 薛大龙主编

— 北京:中国水利水电出版社,2018.1(2018.4重印)

ISBN 978-7-5170-6119-9

I. ①系… II. ①薛… III. ①信息系统—项目管理—资格考试—自学参考资料 IV. ①G203

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第305384号

策划编辑:周春元 责任编辑:张玉玲 加工编辑:孙丹 封面设计:李佳

书 名	系统规划与管理师考试 32 小时通关 XITONG GUIHUA YU GUANLISHI KAOSHI 32 XIAOSHI TONGGUAN
作 者	主 编 薛大龙 副主编 邹月平 吴芳茜 王 安
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路 1 号 D 座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net (万水) sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658 (营销中心)、82562819 (万水)
经 售	全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	三河市铭浩彩色印装有限公司
规 格	184mm×240mm 16 开本 15.25 印张 354 千字
版 次	2018 年 1 月第 1 版 2018 年 4 月第 2 次印刷
印 数	3001—6000 册
定 价	38.00 元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

## 2 信息技术知识★★

- 2.1 面向对象系统分析与设计
  - 2.2.1 面向对象的基本概念
  - 2.2.2 统一建模语言与可视化建模
  - 2.3.3 面向对象系统分析
  - 2.2.4 面向对象系统设计
- 2.3 应用集成技术
  - 2.3.1 数据库与数据仓库技术
  - 2.3.2 Web Services技术
  - 2.3.3 JavaEE 架构
  - 2.3.4 .NET架构
  - 2.3.5 软件中间件
- 2.4 计算机网络技术
  - 2.4.1 网络技术标准、协议与应用
  - 2.4.2 网络分类、组网和接入技术
  - 2.4.3 网络服务器和网络存储技术
  - 2.4.4 综合布线 and 机房服务
  - 2.4.5 网络规划、设计与实施
  - 2.4.6 网络安全及防范技术
  - 2.4.7 网络管理
- 2.5 新一代信息技术
  - 2.5.1 大数据
  - 2.5.2 云计算
  - 2.5.3 物联网
  - 2.5.4 移动互联网

## 3 信息技术服务知识★★

- 3.1 产品、服务和信息技术服务
  - 3.1.1 产品
  - 3.1.2 服务
  - 3.1.3 信息技术服务
- 3.2 运维、运营和经营
  - 3.2.1 运维
  - 3.2.2 运营
  - 3.2.3 经营
- 3.3 IT治理
- 3.4 IT服务管理
  - 3.4.1 传统管理方式
  - 3.4.2 体系化管理方式
- 3.5 项目管理
  - 3.5.1 单项目管理
  - 3.5.2 项目群管理
- 3.6 质量管理理论
  - 3.6.1 质量管理发展历史
  - 3.6.2 质量管理常见理论方法
  - 3.6.3 质量管理过程
  - 3.6.4 质量管理工具
- 3.7 信息安全管理
  - 3.7.1 信息安全管理体系、知识和活动
  - 3.7.2 信息安全等级保护知识

## 4 IT服务规划设计★★★

- 4.1 概述
- 4.2 IT服务规划设计活动
  - 4.2.1 规划设计的活动
  - 4.2.2 关键成功因素
- 4.3 服务目录管理
  - 4.3.1 设计服务目录的目的
  - 4.3.2 服务目录设计活动
  - 4.3.3 关键成功因素
  - 4.3.4 参考实例
- 4.4 服务级别协议
  - 4.4.1 服务级别协议介绍
  - 4.4.2 服务级别协议的内容
- 4.5 服务需求识别
  - 4.5.1 服务需求识别的目的
  - 4.5.2 服务需求识别的活动
  - 4.5.3 关键成功因素
- 4.6 服务方案设计
  - 4.6.1 服务模式设定
  - 4.6.2 服务级别设定
  - 4.6.3 人员要素设计
  - 4.6.4 资源要素设计
  - 4.6.5 技术要素设计
  - 4.6.6 过程要素设计

## 5 IT服务部署实施★★

- 5.1 概述
  - 5.1.1 目标与定位
  - 5.1.2 作用与收益
- 5.2 IT服务部署实施要素
  - 5.2.1 人员要素部署实施
  - 5.2.2 资源要素部署实施
  - 5.2.3 技术要素部署实施
  - 5.2.4 过程要素部署实施
- 5.3 IT服务部署实施验收
  - 5.3.1 IT服务部署实施计划
  - 5.3.2 IT服务部署实施执行
  - 5.3.3 IT服务部署实施验收

## 6 IT服务运营管理★★

- 6.1 IT服务运营管理概述
- 6.2 人员要素管理
  - 6.2.1 人员储备与连续性管理
  - 6.2.2 人员能力评价与管理
  - 6.2.3 人员绩效管理
  - 6.2.4 人员培训计划执行
- 6.3 资源要素管理
  - 6.3.1 工具管理
  - 6.3.2 知识管理
  - 6.3.3 服务台管理与评价
  - 6.3.4 备件管理
- 6.4 技术要素管理
  - 6.4.1 技术研发规划
  - 6.4.2 技术研发预算
  - 6.4.3 技术成果的运营与改进
- 6.5 过程要素管理
  - 6.5.1 服务级别管理
  - 6.5.2 服务报告管理
  - 6.5.3 事件管理
  - 6.5.4 问题管理
  - 6.5.5 配置管理
  - 6.5.6 变更管理
  - 6.5.7 发布管理
  - 6.5.8 安全管理
  - 6.5.9 连续性和可用性管理
  - 6.5.10 容量管理
- 6.6 常见运营管理关键考核指标
- 6.7 常见监控内容
- 7.1 IT服务持续改进概述

## 1 信息系统综合知识★

- 1.1 信息的定义和属性
  - 1.1.1 信息的基本概念
  - 1.1.2 信息的定量描述
  - 1.1.3 信息的传输模型
  - 1.1.4 信息的质量属性
- 1.2 信息化
  - 1.2.1 信息化的含义
  - 1.2.2 我国信息化发展现状
  - 1.2.3 国家信息化发展战略纲要
  - 1.2.4 两化融合
  - 1.2.5 电子政务
  - 1.2.6 电子商务
  - 1.2.7 企业信息化
- 1.3 信息系统
  - 1.3.1 信息系统定义
  - 1.3.2 信息系统的生命周期
  - 1.3.3 信息系统常用的开发方法
  - 1.3.4 信息系统总体规划
- 1.4 IT战略
  - 1.4.1 IT战略的内涵
  - 1.4.2 IT战略的意义
  - 1.4.3 IT战略规划方法

## 2 信息技术知识★★

- 2.1 软件工程
  - 2.1.1 软件需求分析与定义
  - 2.1.2 软件设计、测试与维护
  - 2.1.3 软件质量保证及质量评价
  - 2.1.4 软件配置管理
  - 2.1.5 软件过程管理
  - 2.1.6 软件开发工具
  - 2.1.7 软件复用
- 2.2 面向对象系统分析与设计
  - 2.2.1 面向对象的基本概念
  - 2.2.2 统一建模语言与可视化建模
  - 2.2.3 面向对象系统分析
  - 2.2.4 面向对象系统设计
- 2.3 应用集成技术
  - 2.3.1 数据库与数据仓库技术
  - 2.3.2 Web Services技术
  - 2.3.3 JavaEE 架构
  - 2.3.4 .NET架构
  - 2.3.5 软件中间件
- 2.4 计算机网络技术
  - 2.4.1 网络技术标准、协议与应用
  - 2.4.2 网络分类、组网和接入技术
  - 2.4.3 网络服务器和网络存储技术
  - 2.4.4 综合布线和机房服务
  - 2.4.5 网络规划、设计与实施
  - 2.4.6 网络安全及其防范技术
  - 2.4.7 网络管理
- 2.5 新一代信息技术
  - 2.5.1 大数据
  - 2.5.2 云计算
  - 2.5.3 物联网
  - 2.5.4 移动互联网

## 3 信息技术服务知识★★

- 3.1 产品、服务和信息技术服务
  - 3.1.1 产品
  - 3.1.2 服务
  - 3.1.3 信息技术服务
- 3.2 运维、运营和经营
  - 3.2.1 运维
  - 3.2.2 运营
  - 3.2.3 经营
- 3.3 IT治理
- 3.4 IT服务管理
  - 3.4.1 传统管理方式
  - 3.4.2 体系化管理方式
- 3.5 项目管理
  - 3.5.1 单项目管理
  - 3.5.2 项目群管理
- 3.6 质量管理理论
  - 3.6.1 质量管理发展历史
  - 3.6.2 质量管理常见理论方法
  - 3.6.3 质量管理过程
  - 3.6.4 质量管理工具
- 3.7 信息安全管理
  - 3.7.1 信息安全管理体系、知识和活动
  - 3.7.2 信息安全等级保护知识

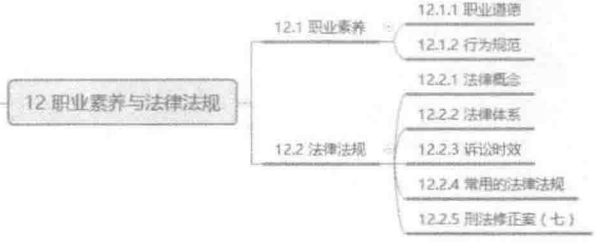
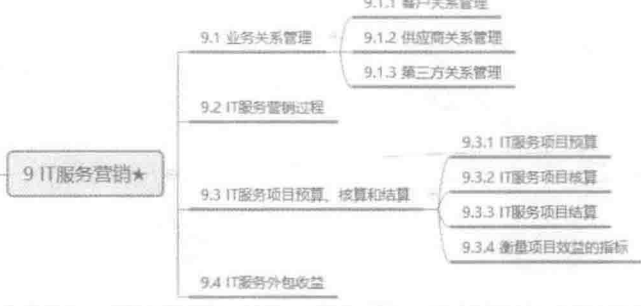
## 4 IT服务规划设计★★★

- 4.1 概述
- 4.2 IT服务规划设计活动
  - 4.2.1 规划设计的活动
  - 4.2.2 关键成功因素
- 4.3 服务目录管理
  - 4.3.1 设计服务目录的目的
  - 4.3.2 服务目录设计活动
  - 4.3.3 关键成功因素
  - 4.3.4 参考实例
- 4.4 服务级别协议
  - 4.4.1 服务级别协议介绍
  - 4.4.2 服务级别协议的内容
- 4.5 服务需求识别
  - 4.5.1 服务需求识别的目的
  - 4.5.2 服务需求识别的活动
  - 4.5.3 关键成功因素
- 4.6 服务方案设计
  - 4.6.1 服务模式设定
  - 4.6.2 服务级别设定
  - 4.6.3 人员要素设计
  - 4.6.4 资源要素设计
  - 4.6.5 技术要素设计
  - 4.6.6 过程要素设计

## 5 IT服务部署实施★★

- 5.1 概述
  - 5.1.1 目标与定位
  - 5.1.2 作用与收益
- 5.2 IT服务部署实施要素
  - 5.2.1 人员要素部署实施
  - 5.2.2 资源要素部署实施
  - 5.2.3 技术要素部署实施
  - 5.2.4 过程要素部署实施

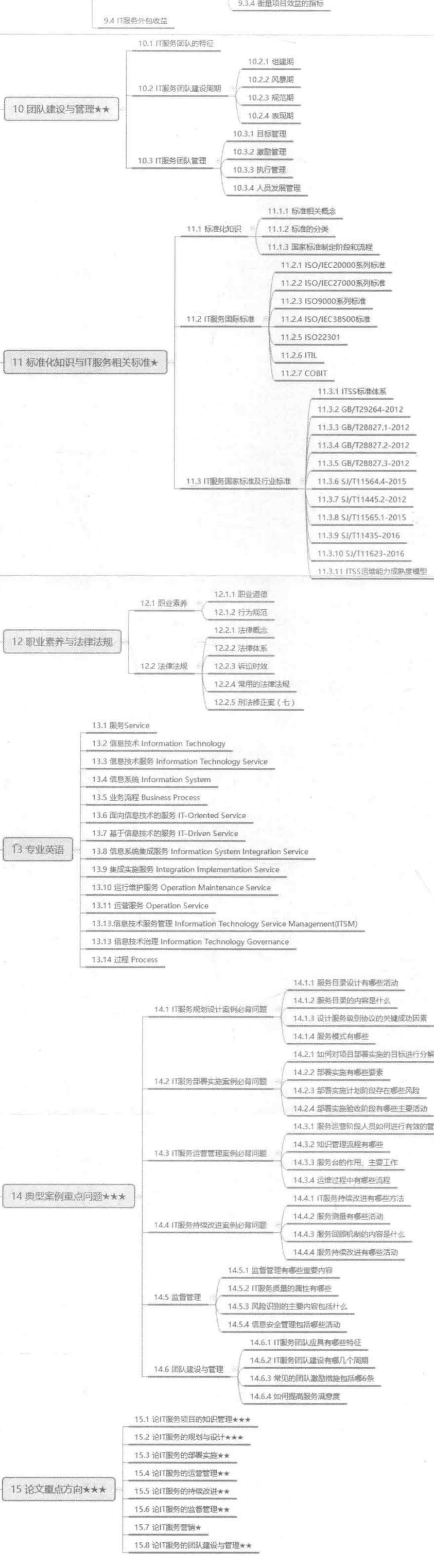
系统规划与管理师思维导图  
(薛大龙博士制作)



- 13 专业英语
- 13.1 服务 Service
  - 13.2 信息技术 Information Technology
  - 13.3 信息技术服务 Information Technology Service
  - 13.4 信息系统 Information System
  - 13.5 业务流程 Business Process
  - 13.6 面向信息技术的服务 IT-Oriented Service
  - 13.7 基于信息技术的服务 IT-Driven Service
  - 13.8 信息系统集成服务 Information System Integration Service
  - 13.9 集成实施服务 Integration Implementation Service
  - 13.10 运行维护服务 Operation Maintenance Service
  - 13.11 运营服务 Operation Service
  - 13.13 信息技术服务管理 Information Technology Service Management (ITSM)
  - 13.13 信息技术治理 Information Technology Governance
  - 13.14 过程 Process



系统规划与管理师思维导图  
(薛大龙博士制作)



# 丛书序

## 迎接“技术成就梦想”的时代来临

大家常用“悲催”形容 IT 技术人，因为“一入 IT 深似海，从此学习无绝期”。但 IT 技术人员也是幸运的，因为在这个行业里，只要坚持学习，路永远就在脚下，梦想就在不远的前方——这是个最坏的年代，也是个最好的年代。

学习真的能改变命运吗？答案是肯定的。随着大数据、人工智能和深度学习的时代到来，中国出现了一个冲向全球 IT 产业巅峰的最佳时机，各条战线都在加大 IT 的投入，全力拥抱“互联网+”的浪潮。数据显示，按照目前的产业规划，中国目前 IT 高端技术人才的缺口高达近百万！可以说，经历了十余年辛勤的播种、耕耘，IT 技术人员已经迎来了郁郁葱葱的盛夏。

当然，盛夏的果实不是那么容易就结出来。IT 发展到今天，技术的复杂度已经远非当年可比，从业者的学习压力更大、更迫切，学习的容量和深度也和十年前不可同日而语。但同时，移动时代的来临使得随时随地学习成为可能，技术平台的发展使得“以人为本”的学习环境逐步深入人心。如何能够帮助 IT 技术人员随时随地、用最适合自己的方式学习，这是摆在所有 IT 技术人才培养从业者面前的一个必须解决的问题，也是 5ICTO 学院一直孜孜探索的核心方向。

12 年来，5ICTO 有幸和众多技术专家、讲师、机构一起，用汗水铸成一个个视频课程、一篇篇经验文章、一本本技术书籍，为近 1500 万注册用户提供一站式技术到家的学习服务，为中国 IT 技术人员的提升尽自己一份力，也为帮助中国 IT 产业的快速推进贡献了自己的价值。

更为重要的是，在此过程中，5ICTO 学院积累了许多关于 IT 技术人员提升和学习的新经验、新方法。以薛大龙老师的计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试（以下简称软考）系列课程为例，在目前已经陆续上线了视频课程（学员自行用各种平台随时随地学习）、在线直播课程、微职位培训班（班级化体系学习）等多种形式，形成了一整套有效帮助学员提升技术水平、提供软考通过率的学习方法，三年多来，已经有效帮助了十几万 IT 技术人员。如今，我们在阅读 IT 技术书籍的时候，也许依然是“宅”在家，但作者和老师，也许就在身边，打开手机就可以面对面交流！

这样的探索，只是当前互联网学习模式发展的一个缩影。数千名和薛大龙老师同时在默默奉献的老师、和 5ICTO 学院一起并肩前行的学习平台，都在努力为中国的 IT 技术人员学习和提升贡献自己的力量，帮助他们用技术成就梦想。在我们看来，这已经不是一个个体、一个团队或者一家公司的事情，而是事关国家发展、中华民族复兴的大事！

5ICTO 副总裁、5ICTO 学院联合创始人 邱文平

# 本书序

全国计算机技术与软件专业技术资格(水平)考试(以下简称软考),是由人力资源和社会保障部、工业和信息化部领导的国家级考试,其目的是对全国计算机技术与软件专业技术人员进行职业资格、专业技术资格认定和专业技术水平测试。

根据原人事部、原信息产业部颁布的《关于印发〈计算机技术与软件专业技术资格(水平)考试暂行规定〉和〈计算机技术与软件专业技术资格(水平)考试实施办法〉的通知》(国人部发〔2003〕39号),软考纳入全国专业技术人员职业资格证书制度的统一规划。通过考试获得证书的人员,表明其已具备从事相应专业岗位工作的水平和能力,用人单位可根据工作需要从获得证书的人员中择优聘任工程系列相应专业技术职务。计算机技术与软件专业实施全国统一考试后,不再进行相应专业和级别的专业技术职务任职资格评审工作。因此,这种考试不仅是专业技术水平考试,还是职业资格考试,又是专业技术资格考试(俗称职称资格考试)。

系统规划与管理师考试是继软考中系统分析师、信息系统项目管理师、系统架构设计师、网络规划设计师之后的又一高级资格考试。通过本考试的合格人员,即证明具备了高级工程师的实际工作能力和业务水平。

薛大龙博士在软考领域深耕多年,颇有造诣,非常熟悉软考的命题要求、命题形式、命题难度、命题深度、命题重点及判卷标准。本书就为广大潜在的系统规划与管理师们顺利通过考试指明了一条捷径。

自2006年组建以来,彦哲研究院作为信息化管理先进理论与最佳实践有机结合的推进者,始终奋战在IT前沿阵地上。分布在全国60多个大中城市各行各业的千余名信息化管理专家们,也始终高度关注着我国软考的一举一动。这次系统规划与管理师考试的推出,更是让大家眼前一亮、为之一振,让相当一部分人跃跃欲试。因为系统规划与管理师在IT服务领域也扮演着非常重要的角色。系统规划与管理师不但要懂得计算机和系统规划方面的知识,还要熟悉IT治理、IT服务、ISMS、项目管理等方面的知识。此外,还要做到知行合一,要做到理论与实践相结合。要能够从整个组织的角度上去考虑信息系统的规划建设,能够让信息系统的功能与服务满足和适应组织的业务发展需要,并将全生命周期的成本降至最低。

可以这么说,系统规划与管理师考试的推出是时代的召唤,是民心所向、大势所趋。

花最少的时间,轻松通过系统规划与管理师考试,本书将是一本惊喜之作!

彦哲研究院创始人、院长 李炳森

## 本书之 WHAT&WHY

### 为什么选择本书

软考高级资格的历年全国平均通过率一般不超过 10%。高级资格考试所涉及的知识范围较广，而考生一般又多忙于工作，仅靠官方教程，考生在有限时间内很难领略及把握考试的重点难点。

本人作为众多软考培训一线讲师中的一员，多年来潜心研究软考知识体系，对历年的软件试题进行了深入分析、归纳与总结，并把这些规律性的东西融入到软考培训的教学当中，取得了非常显著的效果。但限于各方面条件，能够参加面授的学生还是相对少数，为了能让更多同学分享到我们的一些经验与成果，本人组织编写了本书。本书具有以下几个特点：

- **青出于蓝：**本书保留了普通教材的知识系统性及完整性的特点，但在易学性、学习有效性等方面进行了大幅度改进和提高。
- **有的放矢：**通过对考试大纲的细致分析，让一些考试中的重点、难点而同学们在学习过程中容易忽略的知识点在本书中暴露无遗。
- **超高效率：**本书把我们团队中多名杰出讲师的软考教学经验、多年试题研究及命题规律经验融汇在一起，形成了 32 小时超强学习架构。
- **超大幅思维导图：**精心整理的思维导图，几分钟内就让同学们在脑子中建立整个考试的学习地图，不盲目、不迷失。
- **一站式解决：**本书在以上基础上，还增加了典型的单选题及解析、案例题及分析、优秀论文范文等众多内容，所以同时具备了教材与实战的功能。

### 本书作者不一般

本书由薛大龙担任主编，邹月平、吴芳茜、王安担任副主编。具本编写分工如下：薛大龙负责第 1、2、14、15 小时；邹月平负责第 11、12、13、24、25、26 小时；吴芳茜负责第 7、

8、9、10、20、21、22、23、31小时；王安负责第3、4、5、6、16、17、18、19、32小时；本书的第27、28、29、30小时由薛大龙、邹月平、吴芳茜、王安合作编写，是全真模拟试题及解析，为了精心设计重要性高、代表性强、命题频率大、学一可得三的知识点，本部分由邹月平、吴芳茜、王安、薛大龙共同编写。全书由薛大龙确定架构，由邹月平统稿和初审，由薛大龙终审。

薛大龙，北京理工大学博士研究生，多所大学客座教授，北京市评标专家，全国计算机技术与软件专业技术资格考试辅导教材编委会主任，曾多次参与全国软考的命题与阅卷，作为规则制定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。

邹月平，高级工程师、一级建造师、全国计算机技术与软件专业技术资格考试辅导教材编委会副主任。多家网校名师，拥有多年培训经验，应试经验丰富，以其语言简炼、逻辑清晰、善于在试题中把握要点，总结规律，帮助考生提纲挈领，快速掌握知识要点，深得学员好评。主要讲授：系统分析师、系统架构设计师、系统规划与管理师、信息系统项目管理师、网络规划设计师等。

吴芳茜，高级工程师，曾任职北京赛迪工业和信息化工程监理中心有限公司总经理助理，承担项目管理与IT服务工作的电子政务、电子党务工程累计投资额超过10亿；多次参与全国软考试题支撑、教材编制及公开授课工作；参与国家标准《GB/T 19668.1—2014 信息技术服务 监理 第1部分：总则》等的编写工作。

王安，高级工程师，《系统规划与管理师教程》《系统集成项目管理工程师教程》（第2版）官方教材作者之一。任职于全球管理咨询专业机构，拥有多年信息科技风险管理相关资讯经验。取得了四项国际职业资格认证（CISSP、CISA、PMP、ITIL EXPERT），多项国内IT类（高级项目管理师、监理师、ITSS项目经理、ISO 27001审核员）职业资格认证，拥有ITIL Expert和ITSS授权讲师资格。主要讲授：信息系统项目管理师、IT服务管理、信息安全、信息科技风险等课程。

参与本书编写的还有王倩、何鹏涛、李海龙、兰帅辉、马军、李莉莉等专家，在此表示感谢。

### 给读者的学习提示

每天1小时，共32小时的时间，对我们每个人来说，都是挑战，尤其是对于离开学校好多年的读者。

但是，如果你坚持下来了，你会发现自己每天有一个小的提升，通过量的积累，最终会有一个质的飞跃。尤其是拿到证书的喜悦心情，获得高级职称的自豪感，会让自己感觉所有的努力，都是值得的。

王国维在《人间词话》中说，古今之成大事业、大学问者，必经过三种之境界：昨夜西风凋碧树，独上高楼，望尽天涯路，此第一境也。衣带渐宽终不悔，为伊消得人憔悴，此第二境也。众里寻他千百度，蓦然回首，那人正在灯火阑珊处，此第三境也。

给我们的启示是:

第一步,要确立一个目标,就是一次考试通过,千万不要想着本次不过还有下次,今天不学还有明天。否则,明日复明日,明日何其多。只有确立了这样的目标,你才会真正空出时间,或挤出时间,来进行每天1小时的学习。

第二步,为了考试通过,一定要努力、努力、再努力,考试不外乎是理解加记忆。想想当年的高考,那么多的数理化知识点,几千个英语单词,多少现代文和文言文,我们都记下来了,这样的考试,知识点比高考的十分之一还要少得多,经过考前1-2个月的突击,是能够通过的,它比高考容易得多。

第三步,当你学完本书,并把书中的知识点或理解、或记忆、或融会贯通后,你会发现,蓦然回首,你在获得高级职称证书的同时,还增加了这方面的知识和能力。

技术成就梦想,相信自己,只需努力!

## 致谢

感谢中国水利水电出版社万水分社周春元老师在本书的策划、选题的申报、写作大纲的确定以及编辑、出版等方面付出了辛勤的劳动和智慧,给予了我们很多帮助。

## 本书适合谁

本书作为考生备考软考高级资格“系统规划与管理师”的学习教材,也可供各类培训班使用。考生可通过学习本书,掌握考试的重点,熟悉试题形式及解答问题的方法和技巧等。有关系统规划与管理师考试学习,读者可以加入系统规划与管理师读者群(QQ群号:471238586)与作者面对面交流,也可以发邮件到作者电子邮箱 [pyxdl@163.com](mailto:pyxdl@163.com) 与我们交流,我们会及时地解答读者的疑问或建议。

编者

2018年于北京

# II

## 目 录

丛书序  
本书序  
前言

### 第一篇 考点梳理

第1小时 信息系统综合知识	2	3.6 质量管理理论	39
1.0 【章节考点分析】	2	3.7 信息安全管理	41
1.1 信息系统综合知识	3	第4小时 IT服务规划设计	42
1.2 信息化	4	4.0 【章节考点分析】	42
1.3 信息系统	8	4.1 概述	43
1.4 IT战略	12	4.2 IT服务规划设计活动	43
第2小时 信息技术知识	14	4.3 服务目录管理	44
2.0 【章节考点分析】	14	4.4 服务级别协议	45
2.1 软件工程	14	4.5 服务需求识别	45
2.2 面向对象系统分析与设计	19	4.6 服务方案设计	46
2.3 应用集成技术	25	第5小时 IT服务部署实施	50
2.4 计算机网络技术	27	5.0 【章节考点分析】	50
2.5 新一代信息技术	31	5.1 概述	50
第3小时 信息技术服务知识	35	5.2 IT服务部署实施要素	51
3.0 【章节考点分析】	35	5.3 IT服务部署实施方法	52
3.1 产品、服务和信息技术服务	36	第6小时 IT服务运营管理	54
3.2 运维、运营和经营	36	6.0 【章节考点分析】	54
3.3 IT治理	37	6.1 IT服务运营管理概述	55
3.4 IT服务管理	37	6.2 人员要素管理	55
3.5 项目管理	38	6.3 资源要素管理	56

6.4 技术要素管理 .....	57	11.3 IT 服务国家标准及行业标准 .....	94
6.5 过程要素管理 .....	58	第 12 小时 职业素养与法律法规 .....	97
第 7 小时 IT 服务持续改进 .....	60	12.0 【章节考点分析】 .....	97
7.0 【章节考点分析】 .....	60	12.1 合同法 .....	97
7.1 概述 .....	61	12.2 招投标法 .....	99
7.2 服务测量 .....	62	12.3 著作权法 .....	103
7.3 服务回顾 .....	64	12.4 政府采购法 .....	104
7.4 服务改进 .....	65	12.5 知识产权 .....	107
第 8 小时 监督管理 .....	68	12.6 劳动法 .....	107
8.0 【章节考点分析】 .....	68	12.7 诉讼时效 .....	109
8.1 概述 .....	69	第 13 小时 专业英语 .....	110
8.2 IT 服务质量管理 .....	69	13.0 【章节考点分析】 .....	110
8.3 IT 服务风险管理 .....	71	13.1 信息理论 .....	110
第 9 小时 IT 服务营销 .....	75	13.2 工业互联网 .....	110
9.0 【章节考点分析】 .....	75	13.3 软件工程 .....	111
9.1 业务关系管理 .....	76	13.4 云计算 .....	111
9.2 IT 服务营销过程 .....	77	13.5 大数据 .....	111
9.3 IT 服务项目预算、核算和结算 .....	78	13.6 运维阶段 .....	111
9.4 IT 服务外包收益 .....	80	13.7 原型法 .....	111
第 10 小时 团队建设与管理 .....	81	13.8 无线局域网 .....	112
10.0 【章节考点分析】 .....	81	13.9 动态路由协议 .....	112
10.1 IT 服务团队的特征 .....	82	13.10 规范阶段 .....	112
10.2 IT 服务团队建设周期 .....	82	13.11 风险应对措施 .....	112
10.3 IT 服务团队管理 .....	84	13.12 信息 .....	112
第 11 小时 标准化知识与 IT 服务相关标准 .....	90	13.13 配置管理 .....	113
11.0 【章节考点分析】 .....	90	13.14 数据仓库 .....	113
11.1 标准化知识 .....	91	13.15 信息系统操作与维护 .....	113
11.2 IT 服务国际标准 .....	91	13.16 ITIL 信息技术基础架构库 .....	113

## 第二篇 典型习题及解析

第 14 小时 信息系统综合知识章节练习题 及解析 .....	116	第 15 小时 信息技术知识章节练习题及解析 ..	121
14.1 章节练习题 .....	116	15.1 章节练习题 .....	121
14.2 章节练习题解析 .....	118	15.2 章节练习题解析 .....	125
		第 16 小时 信息技术服务知识章节练习题	

及解析 .....	129	21.2 章节练习题解析 .....	144
16.1 章节练习题 .....	129	第 22 小时 IT 服务营销章节练习题及解析 .....	145
16.2 章节练习题解析 .....	130	22.1 章节练习题 .....	145
第 17 小时 IT 服务规划设计章节练习题		22.2 章节练习题解析 .....	146
及解析 .....	133	第 23 小时 团队建设与管理章节练习题	
17.1 章节练习题 .....	133	及解析第 23 小时 .....	148
17.2 章节练习题解析 .....	134	23.1 章节练习题 .....	148
第 18 小时 IT 服务部署实施章节练习题		23.2 章节练习题解析 .....	149
及解析 .....	136	第 24 小时 标准化知识与 IT 服务相关标准	
18.1 章节练习题 .....	136	章节练习题及解析 .....	151
18.2 章节练习题解析 .....	137	24.1 章节练习题 .....	151
第 19 小时 IT 服务运营管理章节练习题		24.2 章节练习题解析 .....	152
及解析 .....	139	第 25 小时 职业素养与法律法规章节	
19.1 章节练习题 .....	139	练习题及解析 .....	155
19.2 章节练习题解析 .....	140	25.1 章节练习题 .....	155
第 20 小时 IT 服务持续改进练习题及解析 .....	141	25.2 章节练习题解析 .....	157
20.1 章节练习题 .....	141	第 26 小时 专业英语章节练习题及解析 .....	160
20.2 章节练习题解析 .....	142	26.1 章节练习题 .....	160
第 21 小时 监督管理章节练习题及解析 .....	143	26.2 章节练习题解析 .....	161
21.1 章节练习题 .....	143		

### 第三篇 全真模拟和论文范文

第 27 小时 单选题 .....	164	【案例分析 5】 .....	189
第 28 小时 单选题解析 .....	173	【案例分析 6】 .....	190
第 29 小时 案例分析 .....	187	【案例分析 7】 .....	191
【案例分析 1】 .....	187	第 30 小时 案例分析解析 .....	192
【案例分析 2】 .....	188	第 31 小时 论文范文 I .....	200
【案例分析 3】 .....	188	第 32 小时 论文范文 II .....	204
【案例分析 4】 .....	189	附录 .....	208

# 第一篇

## 考点梳理

# 第1小时

## 信息系统综合知识

### 1.0 【章节考点分析】

第1小时主要学习信息系统综合知识，它包括信息的定义和属性、信息化基础知识、信息系统相关知识以及IT战略的内容。

根据考试大纲，本章知识点会涉及单选题型，约占2~4分。本章节内容偏重于概念知识，根据以往全国计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试的出题规律而言，概念知识考查知识点多数参照教材，扩展内容较少。本小时的架构如图1-1所示。



图 1-1 架构图