

第1章

论文概述

1.1 论文训练方法

系统规划与管理师考试下午考试的论文题对于广大考生来说是比较头痛的一件事情。有不少考生往往是前两科都通过了却因为论文没过而没有拿到证书。首先从根源上讲，国内各类工程师对文档的重视度不够，因此许多人没有机会（或是时间不允许）在考前锻炼写作能力；再则由于缺少相应的文档编写实战训练，考生很难培养出清晰、多角度思考的习惯，所以，在2个小时的时间里写作一篇合格的论文很不容易。因此，考前准备是绝对必要的。

首先要“多看”，即看范文。看他人的软件开发经验、成熟软件开发技术介绍材料，看现成的可行性分析、需求分析、用户说明书等文档，自己没有经验就多看他人写的；自己有软件开发项目经验、软件设计经验、系统部署与系统集成经验，也要看他人的范文来整理自己的写作思路。

其次要“多写”，“讲千万句不如动手写一千字”。机考时代写就要靠打字，一定要在考前在计算机上打字写几篇，根据编者历年辅导学生的情况来看，至少要写6篇。简单的方法就是找6篇历年论文题目（最好是每年的第一题）逐一练习。还要练习打字速度，考试期间2个小时要打将近3000字，不练习速度的话考试时写出的文章极有可能不饱满。

最后要请“老师批阅”，写好后最好请一位老师来批阅。需要注意的是，这里的论文毕竟不是学术论文，而是系统规划与管理的经验论文，更偏向于一篇工作汇报，因此最好请辅导老师来批阅。批阅后再反复修订，直到每一篇都合格为止。

1.2 建议的论文写作步骤与方法

对写作步骤没有具体的规定，如胸有成竹就可以直接在电脑上打字。不过，大多数情况下建议按以下步骤展开：

- (1) 从给出的论文题目中选择试题（5 分钟）。
- (2) 论文构思，写出纲要（10 分钟）。
- (3) 写摘要（15 分钟）。
- (4) 正文撰写（80 分钟）。
- (5) 检查修正（10 分钟）。

1.2.1 通过讲故事来提炼素材

有一次，我们在教学的过程中反向行之，即先不讲解论文写作，也不需要学生了解论文的写作方法，而是与他们探讨系统集成、软件设计、软件开发等具体项目如何做，探讨软件开发与设计中的细节问题。采用的形式是学生陈述项目，老师插入自己的提问，学生作答。

当然这种提问是有意设计的，目的是让学生自己回答出“论文写作的要点”。这种方法极其有效，当第一轮问答结束后，学生实际上就已经回答出了论文的背景、关键控制点、主要经验等关键写作要素。

在这个阶段，考生务必不要想论文如何写，仅仅从故事角度思考，如何呈现一个精彩的故事即可，完成此阶段的构思则大局既定。后续的精化阶段、成文阶段只是提炼和展现工作而已。

1.2.2 框架写作法

框架写作法的核心就是提供一个论文框架，让考生“照葫芦画瓢”。而且框架写作法的核心实际上是从阅读者的心理总结出来，它假设（实际也是如此）阅读者在阅读论文的时候，时间有限的情况下会关注哪些点。

编者试图用框架写作法来降低写作的难度，通过框架告诉考生摘要、背景介绍、论点论据、收尾分别应该怎么写。而且，在后面的章节中，编者列出了至少十个以上的框架供大家练习与参考。

1.2.3 论文写作策略

首先系统规划与管理师的论文考试通常都包含 2 个论文题目，考试时间是 120 分钟，每个题目都会有具体的要求，因此选择自己要写的论文相当重要。其次就是掌握好考试时间，因为论文字数不能少于 2000 字，如果字数太少很多内容写不到，字数太多又写不完，因此论文字数控制在 2200 字左右最为合适。实际考试中，有很大一部同学会出现没有写完或匆忙收尾的情况，因此时间的分配也很重要，建议审题 5 分钟，构思 10 分钟，书写论文 105 分钟。

发卷后，需要认真对论文进行选择，仔细审核两个论文的具体要求，然后选择自己最熟悉和最有把握的论文题目，再对该论文题目的具体问题进行审核，进行初步的构思，这样可以节约很多时间。这里切忌看到论文题目就动手写，一定要仔细地分析和理解论文的要求。

考试正式开始后，我们可以先在草稿纸上写下自己的构思，然后根据构思去写，这样思维走在写的前面，就不会出现卡顿的现象。项目背景我们早已了然于胸，因此第一时间把这部分内容写好。

项目论文实际内容，按照考核知识领域，每个过程就是 1 个或 2 个段落，每个管理过程前加序

号，如“一、服务质量的策划……”，独为一行，可加小标题来说明自己要写的内容，然后是段落的内容，做到层次分明，让阅卷老师一目了然地知道自己要写的内容。内容必须是具体的实际工作，依据现实工作中的资料 and 情况，采用某个方法和技术，得到了具体的结果，这样就做到了理论和实际的结合。

最后段落就是项目总结，因此在该部分要写项目的实际完成时间和实际完成成本，总结该项目的优点和存在的不足。对于存在的不足采取了什么措施进行纠正，然后解决了该问题。最后加上一些修饰语作为论文的最后一句话，比如：在 IT 服务运营管理的路上，学习永无止境，我会努力学习，努力工作，为中国信息化建设作出自己的贡献等。

1.3 写作注意事项

1.3.1 项目背景内容注意事项

项目背景的选择建议是最近三年的 IT 服务项目，注意项目投资额不能太大，正常情况下，金额几千万甚至是上亿的项目，通常都是高级工程师来担任项目经理。金额不建议是一个整数，现实工作中金额通常会精确到几角几分。注意项目背景一定要自己亲历过的或者是各地政府的招投标网站中找到的，尤其是各地政府的招投标网站找到的，除了项目背景外，要对项目方案有一定的了解，否则，遇到特殊要求就无法写出来，比如：要求写出基于计划(Plan)、实施(Do)、检查(Check)、行动(Act)的实施方法进行运维服务质量改进的步骤，如果对项目方案不了解，只知道一个背景，是很难编出来的。

1.3.2 论文内容注意事项

论文具体内容严格按照考试中所选择论文题目的问题的回应顺序来写，不能缺少管理过程，也不能打乱管理过程的顺序。每个过程 1 个或 2 个段落，每个段落的开始有 1 个小标题，突出所写段落的主要内容和作用，然后就是具体内容，这样就做到了层次分明，让阅卷老师一目了然。

现在考试的论文越来越贴近 IT 服务项目管理的实际工作，内容一定要是具体、实在的工作，而不是书本上的纯理论，因此不能太理论化，要以实际工作来体现相关的理论知识，这是正文最重要的内容，也是阅卷老师给分的重要点。切忌不能罗列服务管理流程、管理技术和方法。论文正文因为格式的要求，如非必要，不能出现图表内容。

1.3.3 论文常见问题

最近论文考题越来越强调实际，不能只注重纯理论而缺乏实际工作内容。在论文考试中最为常见的问题有：

(1) 背范文。看到题目一样的论文，直接动手就写，不分析论文要求，因此会造成论文得分极低。

(2) 论文内容缺乏实际工作内容, 只有纯理论。论文内容脱离实际工作, 全部以理论知识来叙述所写论文。

(3) 论文要求的管理过程缺失、顺序错误或随意合并。比如 IT 服务风险管理中有 6 个管理过程: 风险管理规划、识别风险、风险定性分析、风险定量分析、风险应对、风险监控与跟踪等风险管理。在写论文中缺少了其中一个管理过程, 把识别风险写在风险定性分析的后面, 或者把识别风险和风险应对管理过程合并成一段, 这些都是不对的。

因此考试的时候为了避免以上错误, 平时学习一定要认真仔细, 熟悉每个知识学的过程, 即每个过程的输入、工具与技术和输出。还有最近考试中对于知识学的过程都会有详细的要求, 通常是过程的输出, 因此对输出需要有自己的理解。

考试中切忌看到论文题目就直接动手打字, 而不去分析论文要求。

1.4 论文考情分析

根据考试大纲的规定, 系统规划与管理师的论文考试考查主要内容如下:

- (1) IT 服务规划设计。包括服务需求识别、服务成本评估、服务方案设计、规划设计风险、规划设计实施、规划设计实施评价等知识。
 - (2) IT 服务部署实施。包括 IT 服务部署实施的方法、IT 服务部署实施的过程等知识。
 - (3) IT 服务运营管理。包括人员要素管理、资源要素管理、技术要素管理、过程要素管理等知识。
 - (4) IT 服务持续改进。包括持续改进方法等知识。
 - (5) 监督管理。包括质量管理、风险管理等知识。
 - (6) 团队建设与管理。包括团队建设、团队管理等知识。
- 历年系统规划与管理师考试涉及的论文题目见表 1.4.1 所列。

表 1.4.1 历年系统规划与管理师考试的论文题目

年份	试题一	试题二
2017	论 IT 服务方案设计及实施	论 IT 服务团队管理
2018	论 IT 服务运营管理	论 IT 服务风险管理
2019	论 IT 服务持续改进	论 IT 服务团队建设管理
2020	论 IT 服务规划设计	论 IT 服务风险管理
2021	论 IT 服务的应急预案管理	论 IT 服务的质量管理
2022	论 IT 服务知识管理	论 IT 服务规划设计阶段的过程管理要素设计
2023	论业务关系管理	论 IT 服务改进