

نمونه سؤالات درس مدیریت خدمات فناوری اطلاعات – مهندس سیده زهرا مسینی

- ۱- **ITIL چیست؟** ITIL مجموعه‌ای از تجارب مدیران موفق فناوری اطلاعات در شرکت‌ها و سازمان‌های مختلف در سراسر دنیاست.
- ۲- **وظیفه ITIL چیست:** مدیریت زیرساخت‌های IT و به منظور دریافت بهترین ارزش از آن‌ها با درک اینکه چه نقش‌ها، سیاست‌ها، راهبردها، فرایندها و کارکردهایی برای این مدیریت باید در نظر گرفته شود.
- ۳- **هدف OGC:** ۱- کمک به مشتریان از طریق مدرن کردن فعالیت‌های خرید و بهبود خدمات است. ۲- استفاده از «بهترین تجارب» را در زمینه‌های مختلفی مانند مدیریت پروژه، مدیریت برنامه، خرید، مدیریت ریسک، و مدیریت خدمات IT ۳- انتشار سری کتاب‌های زیادی که به وسیله متخصصان مختلفی از شرکت‌ها و سازمان‌های گوناگون در دنیا نوشته شده است.
- ۴- **هدف ITSMF:**
- ۱- تحت پوشش قرار دادن تمامی موارد حرفه‌ای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات می‌باشد.
 - ۲- تبادل اطلاعات و تجارب بین سازمان‌های فناوری اطلاعات به منظور بهبود خدمات
 - ۳- استفاده از روش‌های مختلف کیفیت استاندارد‌ها که یکی از آنها ITIL می‌باشد.
- ۵- **سطوح طراحی و تدوین ITIL:** سطح استراتژیکی-سطح تاکتیکی-سطح عملیاتی
- ۶- **موارد مورد نیاز برای پیاده‌سازی ITIL:**
- ۱- وجود مدیران اجرایی لازم برای پیاده‌سازی سیستم
 - ۲- مستند نمودن علل پیاده‌سازی
 - ۳- مشخص کردن ابزار و امکانات لازم برای پشتیبانی خدمات
 - ۴- ایجاد برنامه کاری برای پیاده‌سازی
 - ۵- ایجاد تیم و مشخص نمودن سطح ارتباطات
 - ۶- آشنا کردن کاربران سازمانی و اعضای تیم با سیستم
 - ۷- مرور فعالیت‌های کسب و کار در مدت ۳۰ تا ۹۰ روز پس از پیاده‌سازی
- مدل بلوغ CMMI چیست:** شناخته‌ترین چارچوب فرایند بهبود بلوغ سازمانی در صنایع IT است.
- ۷- **مراحل بلوغ CMMI:** شامل هر دو مدل مرحله‌ای و پیوسته است.
- در مدل پیوسته بهبود با استفاده از سطوح توانایی صورت می‌گیرد و بلوغ برای یک فرایند خاص در سازمان اندازه‌گیری می‌شود. در مدل مرحله‌ای، بلوغ با استفاده از سطوح بلوغ برای مجموعه‌ای از فرایندهای سازمان اندازه‌گیری می‌شود.
- ۸- **سطوح بلوغ در حالت CMMI پیوسته:**
- فرایند ناقص: فرایندی که انجام نشده و یا به صورت ناقص انجام می‌شود.
- فرایند انجام شده: اهداف مشخص فرایند برآورده می‌شود.
- فرایند مدیریت شده: فرایندی که زیر ساخت لازم برای پشتیبانی فرایند را دارد. (سطح یک توانایی)
- فرایند تعریف شده: فرایندی که بر مبنای فرایندهای استاندارد و با توجه به معیارها، اصول بهسازی فرایندها و دستورالعمل‌های انجام کار تعریف می‌شود. (سطح دو توانایی)
- فرایند به صورت کمی مدیریت شده: فرایندی که با استفاده از آمار و سایر تکنیک‌های کمی کنترل می‌شود. (سطح سه توانایی)
- فرایند بهینه شده: فرایند به صورت کمی مدیریت شده و بر مبنای شناخت دلایل بهبود یافته است. (سطح چهار توانایی)
- ۹- **سطوح بلوغ در مدل مرحله‌ای CMMI:**
- ابتدایی: فرایندها دلخواه و باری به هر جهت می‌باشند. (هیچ دستورالعملی نیست)

نمونه سؤالات درس مدیریت خدمات فناوری اطلاعات – مهندس سیده زهرا مسینی

مدیریت شده: پروژه های سازمان این اطمینان رابه وجودآورده اندکه فرایند ها در انطباق با خط مشی ها طراحی واجرا می شوند.
تعریف شده: فرایندها مشخص و درک شده و به صورت استاندارد ها، دستورالعمل ها، ابزار ها و روش ها بیان شده اند.
به صورت کمی مدیریت شده: سازمان و پروژه ها اهداف کمی برای کیفیت و عملکرد فرایند وضع نموده و از آنها به عنوان معیاری برای اندازه گیری نحوه مدیریت استفاده میکنند.

بهینه شده: تمرکز بر بهبود مداوم عملکرد فرایند است تا از طریق اصلاحات فنی و نوآوری به تدریج بهبود صورت می گیرد.

۱۰- **استاندارد ISO/IEC 20000 چیست :** این استاندارد ایزو بر تعریف، توصیف و طراحی فرایند ها تاکید دارند. این

استاندارد برای سازمان های خدمات فناوری اطلاعات تعریف شده است.

۱۱- **انواع منافع چارچوب های مدیریت خدمات فناوری اطلاعات ITSM :**

۱- منافع برای مشتری/کاربر

۲- منافع برای سازمان فناوری اطلاعات

۱۲- **منافع برای مشتری/کاربر چیست :**

- خدمات فناوری اطلاعات تمرکز بیشتر بر مشتری را فراهم کرده و با حصول توافق در زمینه کیفیت خدمت، بهبود روابط مشتری را به پی خواهند داشت.
- خدمت با زبان مشتری بهتر توصیف شده و جزئیات مناسب بیشتری را دارد.
- مدیریت بهتر کیفیت، دسترسی، قابلیت اطمینان و هزینه خدمت.
- بهبود ارتباطات با سازمان IT با توافق بر روی نقاط تماس.

۱۳- **منافع برای سازمان فناوری اطلاعات چیست :**

- سازمان فناوری اطلاعات ساختاری شفاف تر، اثربخش تر و هم راستا تر با اهداف شرکت دارد.
- سازمان فناوری اطلاعات، کنترل بیشتری روی زیرساخت ها و خدمات سازمان دارد و مدیریت تغییرات ساده تر است.
- ساختار مبتنی بر فرایندها، چارچوبی مناسب تر را برای برون سپاری خدمات فراهم می نماید.
- چارچوب ها می توانند قالب های منسجمی برای ارتباطات منظم تر داخلی و ارتباطات با پیمانکاران و نیز برای استاندارد کردن و قانونمند نمودن دستورالعمل ها فراهم نمایند.

۱۴- **خدمات SERVICE چیست :** راهی برای خلق ارزش برای مشتری، با تامین خواسته او، بدون داشتن ریسک ها و یا هزینه های خاص است.

۱۵- **دو عنصر ارزش از دیدگاه مشتری :**

۱- مطلوبیت: آنچه مشتری دریافت میکند.

۲- ضمانت: اینکه آن را چگونه دریافت نماید.

۱۶- **مدیریت خدمات چیست :** مجموعه ای از قابلیت های خاص سازمانی برای فراهم آوردن ارزش برای مشتریان به شکل خدمت می باشد.

۱۷- **هدف مدیریت خدمات چیست :** این است که فعالیت های ارائه شده از طریق خدمت از نظر کیفیت، هزینه و ریسک برای مشتری مفید و قابل قبول باشد یعنی مسئولیت ها انجام کار از دوش مشتری برداشته شود.

۱۸- **اصول لازم برای طراحی سیستم مدیریت خدمت:**

نمونه سؤالات درس مدیریت خدمات فناوری اطلاعات - مهندس سیده زهرا مسینی

۱- اصل کارگزاری: مدیریت خدمت همواره شامل یک کارفرما و یکی کارگزار می باشد که انجام کارها از طرف کارفرما به کارگزار واگذار می شود .

۲- پنهان سازی: توجه مشتری بیشتر معطوف به ارزش خدمت بوده و می خواهد که از جزئیات فنی و ساختاری دوری نماید. پنهان نمودن آنچه مشتری به آن نیاز ندارد و نشان دادن آنچه برای او با ارزش و مفید است

۱۹- **سیستم چیست** : مجموعه ای از عناصر به هم پیوسته است کلیت واحدی را شکل داده و در جهت نیل به هدفی مشترک عمل می نمایند.

۲۰- **واحد وظیفه ای چیست** : زیر مجموعه ای از سازمان است که نوع به خصوصی از کار را انجام داده و در قبال نتایج نهایی خاصی مسئولیت دارد .

واحدهای وظیفه ای، واحد های مستقلی هستند با منابع و قابلیت هایی که برای انجام فعالیت و کسب نتایج لازم دارند. آنها دارای تجارب و دانش خاص خود می باشند.

۲۱- **فرایند چیست** : فرایند مجموعه ای ساخت یافته از فعالیت هایی است که برای نیل به اهدافی مشخص طراحی شده اند. فرایند ها سبب تغییری هدف محور بوده و از بازخورد برای اصلاح و توسعه خود استفاده می کنند.

۲۲- **ویژگی های فرایند**:

۱- قابلیت اندازه گیری دارند، زیرا عملکرد گرا هستند.

۲- تایید مشخصی دارند.

۳- نتایج را به مشتری و یا ذینفعان تحویل می دهند.

۴- به رویداد خاصی پاسخ می گویند- یک فرایند مداوم و تکراری می باشد اما همواره به دنبال رویداد خاصی شروع می شود.

۲۳- **مراحل چرخه عمر خدمت**:

استراتژی خدمت : مرحله طراحی، توسعه و پیاده سازی مدیریت خدمت به عنوان منبعی استراتژیک

طراحی خدمت : شامل معماری، فرایندها، خط مشی ها و مستندات، هدف طراحی نیل به الزامات کسب و کار در حال و آینده

انتقال خدمت (توسعه) : (مرحله توسعه و ارتقا توانایی ها به منظور انتقال خدمت جدید و یا تغییر یافته به محیط عملیاتی

عملیات خدمت (پیاده سازی) : (مرحله تامین و پشتیبانی خدمت به طور موثر و کارا برای ایجاد ارزش افزوده برای مشتری و تامین کننده خدمت .

بهبود مداوم خدمت : مرحله خلق و نگهداری ارزش برای مشتری از طریق بهبود در طراحی، انتقال و عملیات خدمت

۲۴- **چهار P استراتژی**:

چشم انداز perspective: دورنمای شفاف و دقیق

موقعیت position: تعریف روشن و دقیق از موقعیت و وضعیت قرار گرفتن سازمان

طرح plan: درک دقیق از اینکه سازمان چگونه باید خود را توسعه دهد .

الگو pattern: ثبات در تصمیمات و اقدامات

۲۵- **استراتژی چشم انداز چیست** : استراتژی به عنوان چشم انداز، اعتقادات، ارزش ها و اهدافی را تعریف می نماید که بیان کننده طرز رفتار کلی سازمان است. چشم انداز استراتژیک مسیری را تعیین می کند که از طریق آن تامین کننده خدمت می تواند به هدفش برسد.

۲۶- **استراتژی موقعیت چیست** : استراتژی به عنوان موقعیت، خصوصیات بارز تامین کنندگان خدمت از نگاه مشتری را تعیین می نماید.

- ۲۷- **استراتژی طرح چیست** : استراتژی به عنوان طرح روی طرح اجرایی سازمان در یک بازار رقابتی متمرکز می باشد. مدیریت خدمت مجموعه ای از طرح های هماهنگ است که از طریق آن تامین کننده خدمت طرح و پیاده سازی استراتژی خدمت را انجام می دهد .
- ۲۸- **استراتژی الگو چیست** : استراتژی به عنوان الگو روال های یک سازمان را نشان می دهد. به دنبال چشم انداز، موقعیت و طرح استراتژی، الگوهای لازم جهت نیل به موفقیت تهیه می شوند.
- ۲۹- **مطلوبیت چیست** : تطابق با خواسته، ویژگی هایی از خدمت که تاثیر مثبت عملکرد فعالیت ها، اهداف و وظایف را بر روی نتایج نشان میدهد .
- ۳۰- **ضمانت چیست** : یعنی مناسب جهت استفاده آمادگی و قابلیت اطمینان در استمرار و امنیت. ضمانت به منظور کاهش زیان های احتمالی می باشد.
- ۳۱- **تفاوت مطلوبیت و ضمانت** : مطلوبیت چیزی است که مشتری دریافت میکند و ضمانت نحوه تحویل آن را مشخص می نماید.
- ۳۲- **شبکه ارزش چیست** : شبکه ای از ارتباطات است که ارزش های محسوس و نامحسوس را از طریق مبادلات پیچیده و پویا تولدی می کند.
- ۳۳- **دارائی خدمت چیست** : منابع ورودی های مستقیم برای تولید هستند که مدیریت، ساختار، افراد و دانش منابع را به ارزش تبدیل می نمایند.
- ۳۴- **انوع دارایی ها** : ۱- مدیریت ۲- سازمان و ساختار ۳- فرایند ۴- دانش ۵- افراد
- ۳۵- **مدیریت چیست** : سیستمی است که شامل رهبری اداره، خط مشی، عملکرد، مقررات و مشوق ها می باشد. این لایه رشتد هماهنگی و سرپرستی سایر دارایی ها را به عهده دارد.
- ۳۶- **سازمان و ساختار آن چیست** : شامل ترکیب افراد، فرایندها، برنامه های کاربردی و زیر ساخت ها می باشد که انجام فعالیت ها سازمان را میسر می مایند.
- ۳۷- **فرایند چیست** : دارایی فرایند متشکل از الگوریتم ها، روشها، دستورالعمل ها و روالهایی هستند که استقرار و مدیریت فعالیت ها و ارتباطات را به عهده دارند.
- ۳۸- **دانش چیست** : مجموعه ادراکات، تجارب، اطلاعات، بصیرت و دارایی فکری است.
- ۳۹- **تعریف افراد** : نمایانگر ظرفیت سازمان برای ابتکار، تحلیل، درک، تحصیل، ارزیابی، راهبری، ارتباط، هماهنگی، همدلی و اعتماد می باشند.
- ۴۰- **انواع دارائی منابع چیست** : ۱- اطلاعات ۲- برنامه های کاربردی ۳- زیر ساختها ۴- سرمایه های مالی
- ۴۱- **اطلاعات چیست** : شامل مجموعه ها و الگو داده هایی هستند که در ارتباط با مشتریان، قراردادهای، خدمات، رویدادها، پروژه ها و تولید قرار دارند.
- ۴۲- **برنامه های کاربردی چیست** : دارایی های کاربردی تنوع زیادی داشته و شامل مصنوعات دستی، اتوماسیون و ابزارها برای پشتیبانی از دارایی های دیگر می باشند.
- ۴۳- **زیر ساخت چیست** : دارایی های زیرساختی به شکل لایه هایی هستند که در ارتباط با سایر دارایی هایی که پشتیبانی می نمایند تعریف می شوند.
- ۴۴- **سرمایه های مالی چیست** : دارایی های مالی برای پشتیبانی از مالکیت و یا استفاده از سایر دارایی لازم می باشند.