



中文样题

201806 版

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2018. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



目录

| | |
|------|----|
| 考试说明 | 4 |
| 样题 | 5 |
| 答案解析 | 10 |
| 试题评分 | 20 |

考试说明

本试卷是基于 VeriSM™ *Essentials* (VERISME.CH)。EXIN 考试准则适用于该考试。

本试卷由 20 道单项选择题组成。每道选择题有多个选项，但这些选项中只有一个是正确答案。

本试卷的总分是 20 分，每道题的分数是 1 分。每答对一题获得 1 分。如果您获得的总分数为 13 分或以上，证明您通过本考试。

考试时间为 30 分钟。

祝您好运!

样题

1 / 20

以下哪一种表述最符合影子行为(shadow behavior)?

- A) 下级通过旁观工作和在岗学习方式观察上级
- B) 建立部落制度，团队成员之间出现“抢风头”现象
- C) 未经明确的组织批准，实施系统或解决方案
- D) 用户在不知不觉中享受提供的IT服务

2 / 20

治理如何贯通整个组织?

- A) 由所有者委托治理层 (governing body) ，再由治理主体机构/部门向各组织单位授权组织能力，用以创造和支持消费者想要的成果。
- B) 组织内高层做好规划，重要的是明确使命和愿景以及确定关键目标。
- C) 每年举办一次或两次全组织聚会，所有者/干系人阐述使命、愿景和目标，并收集员工的反馈意见。
- D) 员工与其上级之间签订绩效合同，让每个人都能为战略各司其职。

3 / 20

新技术导致组织内部发生变化。

以下哪一项属于其中之一?

- A) 由稳定性管理实践驱动的服务是技术创新的阻碍。
- B) 服务可以不受地点约束，在任何地方被交付。
- C) 组织内的服务正在发生一种更定型的功能变化。
- D) 依靠传统定型管理方法的服务更加适合组织。

4 / 20

以下哪一种表述关于组织文化的描述最最到位?

- A) 它是基于组织内全体员工背景的一系列惯常实践。
- B) 它反映了一个组织内管理层和所有者的种族身份。
- C) 它是一种由组织领导层专门定义的文化。
- D) 它是组织的价值观、系统、标志、主张、信仰和习惯的集合以及相互作用。

5 / 20

创建服务文化最重要的元素是什么？

- A) 赋予员工独立决策的权利
- B) 衡量服务文化，以确定改进思路
- C) 通过行动而不是语言向消费者表明他们受到重视
- D) 培训员工和管理者良好的服务行为

6 / 20

情商决定了两个主要能力：人际和社交。

以下哪两项技能属于社交能力？

- A) 加入社交团体并积极交流
- B) 了解社交媒体以及会影响自身的人或事
- C) 社会意识和关系管理
- D) 社交内容管理和使用社交技巧

7 / 20

团队组建的最后阶段是什么？

- A) 解散/结束 (Adjourning)
- B) 形成 (Forming)
- C) 发挥 (Performing)
- D) 组建 (Setting-up)

8 / 20

团队之间存在可能各自为政的棘手问题。

管理层应对这一问题的建议是什么？

- A) 在团队成员之间开展一对一会议
- B) 为每个团队提供团队建设活动
- C) 奖励提前达到目标的团队
- D) 分享关于组织战略的信息

9 / 20

成功的期望值管理取决于对预期内容有清晰的认识。

如何形成这一清晰认识？

- A) 确保有详细的SLA（服务级别协议）文档可供使用
- B) 报告对照约定目标的成果情况
- C) 设定界限并提供交付结构
- D) 谨慎许诺和出色兑现

10 / 20

以下哪一项是沟通中应考虑五个要素之一？

- A) 传递机制
- B) 意图
- C) 感知
- D) 范围

11 / 20

VeriSM™模型的哪一项要素决定了必需的管理活动或实践，通过规定规章制度或界限满足治理要求？

- A) 定义 (Define)
- B) 管理网格 (Management Mesh)
- C) 生产 (Produce)
- D) 服务管理原则

12 / 20

新产品或服务经过部署之后，服务提供者将为用户的使用提供持续支持。

VeriSM™模型的哪一项要素体现了这一支持？

- A) 定义 (Define)
- B) 生产 (Produce)
- C) 提供 (Provide)
- D) 响应 (Respond)

13 / 20

VeriSM™重新定义传统服务管理的**核心**原因是什么？

- A) VeriSM™将组织内的服务管理分为不同实体，这样所有实体都可以自主工作。
- B) VeriSM™关注整体性，不为特定组织提供实践。
- C) VeriSM™结合了新技术，因此可帮助IT部门实现数字化转型。
- D) VeriSM™将整个组织视为各个单位共同协作的服务提供者。

14 / 20

是什么将VeriSM™与其他IT服务管理方法区分开来？

- A) VeriSM™将IT与其他服务管理实践区分开来。
- B) VeriSM™关注组织中的企业IT方面。
- C) VeriSM™是对早期IT服务管理实践的合理演化。
- D) VeriSM™将所有组织能力纳入考虑范围。

15 / 20

VeriSM™引入了管理网格（Management Mesh）的概念。管理网格结合了资源、管理实践、环境和新兴技术四个要素，创造和交付产品和服务。

以下哪一项要素应包含相关框架如ITIL，或相关方法论如COBIT？

- A) 新兴技术
- B) 环境
- C) 管理实践
- D) 资源

16 / 20

在理解组织治理和服务管理原则后才能构建管理网格（Management Mesh）。

在构建网格前还须制定什么？

- A) 设计规范
- B) 运营计划
- C) 战略规划
- D) 战术计划

17 / 20

VeriSM™模型中定义（Define）阶段的目标是什么？

- A) 阐述与产品或服务设计有关的活动和相关成果
- B) 确保产品或服务可供消费
- C) 响应消费者的服务事项、问询和需求
- D) 结合服务蓝图并执行构建、测试和实施处于变更控制下的活动

18 / 20

测试为什么是生产（Produce）阶段的重要部分？

- A) 定义组织的风险准则和风险偏好
- B) 确保产品或服务符合既定要求
- C) 确保组织的要求符合其战略
- D) 确保适当的组织架构

19 / 20

以下哪一项活动属于提供（Provide）阶段的一部分？

- A) 构建
- B) 设计
- C) 改进
- D) 测试

20 / 20

响应（Respond）阶段的记录（Record）活动涵盖了以下哪一项？

- A) 采集信息
- B) 交付结果
- C) 解决问题
- D) 源事件

答案解析

1 / 20

以下哪一种表述最符合影子行为(shadow behavior)?

- A) 下级通过旁观工作和在岗学习方式观察上级
 - B) 建立部落制度，团队成员之间出现“抢风头”现象
 - C) 未经明确的组织批准，实施系统或解决方案
 - D) 用户在不知不觉中享受提供的IT服务
- A) 错误。虽然旁观工作是富有成效的技能发展方法，但是与影子行为没有关系。影子行为是指未经批准将系统引入生产环境。
- B) 错误。VeriSM™消除了许多组织内部的隔阂和部落制度。根据VeriSM™，抢其他成员风头是不好的行为，应及时避免。影子行为主要体现为实施组织变革时缺少明确的组织批准。
- C) 正确。影子行为，特别是影子IT是组织内存在的一大问题。不遵循组织批准流程和程序（变更管理），给组织环境带来未知风险，可能影响其他IT服务的绩效表现。（文献：A；章节：2.3.1）
- D) 错误。IT服务被视为不扰民且构成组织运作的一个环节，这是一个好的现象。不过，影子行为是指未经批准私自实施制度，从而增加风险，具有消极影响。

2 / 20

治理如何贯通整个组织？

- A) 由所有者委托治理层（governing body），再由治理主体机构/部门向各组织单位授权组织能力，用以创造和支持消费者想要的成果。
 - B) 组织内高层做好规划，重要的是明确使命和愿景以及确定关键目标。
 - C) 每年举办一次或两次全组织聚会，所有者/干系人阐述使命、愿景和目标，并收集员工的反馈意见。
 - D) 员工与其上级之间签订绩效合同，让每个人都能为战略各司其职。
- A) 正确。需要有实际的委托和授权框架来支持治理贯通，真正发挥其作用。（文献：A；章节：2.5.2）
- B) 错误。尽管组织内高层的战略规划十分重要，但不能将其视为贯通治理的支柱。通过委托治理层，再由治理层授权各组织单位，根据使命、愿景和目标采取行动，由此实现治理贯通。
- C) 错误。尽管建议所有者/干系人针对使命、愿景和目标采取公开和坦诚对话方式，但不能将其视为贯通治理的支柱。通过委托治理层，再由治理层授权各组织单位，根据使命、愿景和目标采取行动，由此实现治理贯通。
- D) 错误。尽管让员工与上级之间约定承诺是个不错的想法，确保每个人都了解组织使命、愿景和目标并各司其职做好分内事，但是在所有者/干系人与治理层之间，也需要建立同样强有力的承诺和问责制。所有者/干系人负责制定使命、愿景和目标，而治理层授权管理者等人员将使命、愿景和目标付诸实践。

3 / 20

新技术导致组织内部发生变化。

以下哪一项属于其中之一？

- A) 由稳定性管理实践驱动的服务是技术创新的阻碍。
- B) 服务可以不受地点约束，在任何地方被交付。
- C) 组织内的服务正在发生一种更定型的功能变化。
- D) 依靠传统定型管理方法的服务更加适合组织。

- A) 错误。虽然稳定性仍然十分重要，但飞速的技术变革需要加大创新力度，而不是减缓创新。
- B) 正确。新的创新技术使得服务可以不受地点约束，在任何地方被交付。（文献：A；章节：3.1）
- C) 错误。敏捷方法带来所需的灵活性，而不是定型的管理。
- D) 错误。组织正在寻求更敏捷和更灵活的服务管理方法，以适应快速变化的环境。

4 / 20

以下哪一种表述关于组织文化的描述最到位？

- A) 它是基于组织内全体员工背景的一系列惯常实践。
- B) 它反映了一个组织内管理层和所有者的种族身份。
- C) 它是一种由组织领导层专门定义的文化。
- D) 它是组织的价值观、系统、标志、主张、信仰和习惯的集合以及相互作用。

- A) 错误。VeriSM™将组织文化定义为“塑造组织内部人员行为的成文和不成文规则、指导方针和实践的集合”。答案看起来似乎正确，但一般实践是基于员工背景的说法是不正确的。员工自然会影响组织文化，但它只是影响文化的众多因素之一。
- B) 错误。虽然组织运营的环境以及管理者和所有者的背景都会影响组织文化，但还有其他一些因素也是如此。文化参照选取同个团体的组织干系人，则不应构成组织文化的排他性基础。
- C) 错误。组织的领导层固然对组织文化产生重大影响甚至可能是积极影响，但决不是唯一的决定性因素。如果领导者和管理者尝试与组织文化相悖的组织变革，他们很快就会发现，这是一项艰难甚至危险的任务，大部分会以失败收场。
- D) 正确。文化是指“我们在组织中的做事方式”。根据VeriSM™，比较适当的表述是“组织的集体价值观、系统、标志、主张、信仰和习惯”。以上特征均可从组织内的做事方式中体现。文化通常不会正式定义，形成书面文件，或教授给新员工。新员工主要通过“观察和学习组织内的做事方式”来体验组织文化。（文献：A；章节：2.4）

5 / 20

创建服务文化最重要的元素是什么？

- A) 赋予员工独立决策的权利
 - B) 衡量服务文化，以确定改进思路
 - C) 通过行动而不是语言向消费者表明他们受到重视
 - D) 培训员工和管理者良好的服务行为
- A) 错误。虽然赋权是高级管理人员为了创建服务文化而需要关注的点之一，但它并不是服务文化中最重要元素。事实上，通过行动而不是语言向消费者表明他们受到重视，这才是最重要的元素。
- B) 错误。为了解你的工作情况，衡量你的绩效表现很重要。但是，这不是创建服务文化的最重要元素。事实上，通过行动而不是语言向消费者表明他们受到重视，这才是最重要的元素。
- C) 正确。让消费者感受到他们受到重视是服务文化中最重要元素。（文献：A，章节：4.4）
- D) 错误。为了在组织中创建服务文化，实际上需要赋予员工和管理层权利去采取行动，通过所见所闻发现良好行为。事实上，通过行动而不是语言向消费者表明他们受到重视，这才是创建服务文化最重要的元素。

6 / 20

情商决定了两个主要能力：人际和社交。

以下哪两项技能属于社交能力？

- A) 加入社交团体并积极交流
 - B) 了解社交媒体以及会影响自身的人或事
 - C) 社会意识和关系管理
 - D) 社交内容管理和使用社交技巧
- A) 错误。加入社交团体并与团队成员交流是活动而不是技能。
- B) 错误。了解社交媒体还不足以将其列为一项技能。了解会影响自身的人和事是属于人际能力的技能。
- C) 正确。社交意识和关系管理是Travis Bradberry和Jean Greaves在他们的著作《情商2.0》（Emotional Intelligence 2.0）中定义的两项技能。（文献：A；章节：5.3）
- D) 错误。社交内容管理和使用社交技巧不属于技能。技巧是利用特定的工具、一套行为规则，而技能则是内在的，是在学习和成长过程中习得的。技巧是如何做事，而技能则是如何知道和理解事物。

7 / 20

团队组建的**最后**阶段是什么？

- A) 解散/结束 (Adjourning)
- B) 形成 (Forming)
- C) 发挥 (Performing)
- D) 组建 (Setting-up)

- A) 正确。这是团队组建的最后阶段，即团体任务完成，团队解散。其他四个阶段分别为形成、震荡、规范和发挥。（文献：A；章节：5.7.1）
- B) 错误。这是团队组建的第一阶段，重点是彼此认识并了解团队的目的。
- C) 错误。这是团队组建的第四阶段。在这个阶段，关系、团队实践和效率同步发展，团队的实际工作处于开展之中。
- D) 错误。这不是团队组建的阶段。

8 / 20

团队之间存在可能各自为政的棘手问题。

管理层应对这一问题的建议是什么？

- A) 在团队成员之间开展一对一会议
- B) 为每个团队提供团队建设活动
- C) 奖励提前达到目标的团队
- D) 分享关于组织战略的信息

- A) 错误。此类会议一方面有助于在虚拟团队中塑造团队精神，另一方面会鼓励团队专注内部，促使形成孤岛效应。
- B) 错误。每个团队的团队建设活动将鼓励团队精神，而不涉及与其他团队协作。
- C) 错误。奖励提前达到目标的团队可能会强调竞争并阻碍与其他团队的合作。
- D) 正确。分享组织的战略目标将有助于团队关注大局，共同努力实现总体目标。（文献：A；章节：6.1）

9 / 20

成功的期望值管理取决于对预期内容有清晰的认识。

如何形成这一清晰认识？

- A) 确保有详细的SLA（服务级别协议）文档可供使用
 - B) 报告对照约定目标的成果情况
 - C) 设定界限并提供交付结构
 - D) 谨慎许诺和出色兑现
- A) 错误。如果详细文档过于复杂或不明确，则不一定会促进清晰认识。服务级别协议必须明确说明要提供的服务级别，以及服务衡量方式。
- B) 错误。达成目标可能会有危险，如果目标与业务需求不一致，则对端到端服务的总体评价会不理想。这就是所谓的西瓜效应（外面是绿色的，里面却是红色的）。
- C) 正确。明确界定交付范围将确保各方达成一致并防止期望与交付不相符。（文献：A；章节：6.2.1）
- D) 错误。由于在服务提供者能够提供的服务方面未达成明确的约定，即使有志于谨慎许诺并让交付的服务超出约定，也并不能帮助明确期望值，甚至可能将期望值逐渐提高到可实现的水平。

10 / 20

以下哪一项是沟通中应考虑五个要素之一？

- A) 传递机制
 - B) 意图
 - C) 感知
 - D) 范围
- A) 正确。良好的沟通需要考虑五个因素，分别是：传递者、背景环境、接收者、传递机制和内容。（文献：A；章节：6.4）
- B) 错误。意图不是沟通中应考虑五个要素之一。每个信息应都带有一个确定的目的（意图），传递人希望通过沟通实现这一目的。
- C) 错误。感知不是沟通中应考虑五个要素之一，它是指信息的理解方式。
- D) 错误。范围不是沟通中应考虑五个要素之一，而是属于既定沟通计划的一部分。

11 / 20

VeriSM™模型的哪一项要素决定了必需的管理活动或实践，通过规定规章制度或界限满足治理要求？

- A) 定义 (Define)
 - B) 管理网格 (Management Mesh)
 - C) 生产 (Produce)
 - D) 服务管理原则
- A) 错误。定义阶段关注与产品或服务设计有关的活动和配套成果。定义阶段在服务管理原则规定的规章制度内开展工作。
- B) 错误。管理网格不设规章制度；它允许团队灵活地处理产品和服务，整合资源、实践、环境和新兴技术。
- C) 错误。生产阶段关注解决方案的创建，确保成果满足消费者的需求。生产阶段在服务管理原则规定的规章制度内开展工作。
- D) 正确。服务管理原则基于组织治理原则，规定了所交付产品和服务的规章制度，阐述了质量和风险等问题。（文献：A；章节：7和9.1）

12 / 20

新产品或服务经过部署之后，服务提供者将为用户的使用提供持续支持。

VeriSM™模型的哪一项要素体现了这一支持？

- A) 定义 (Define)
 - B) 生产 (Produce)
 - C) 提供 (Provide)
 - D) 响应 (Respond)
- A) 错误。定义阶段关注与产品或服务设计有关的活动和配套成果。
- B) 错误。生产阶段关注解决方案的创建，确保成果满足消费者的需求。
- C) 错误。提供阶段主要是提供新的或变更解决方案以供使用。
- D) 正确。响应阶段描述了消费者在性能问题、咨询或任何其他请求期间接受到的支持。（文献：A；章节：7和14.1）

13 / 20

VeriSM™重新定义传统服务管理的**核心**原因是什么？

- A) VeriSM™将组织内的服务管理分为不同实体，这样所有实体都可以自主工作。
- B) VeriSM™关注整体性，不为特定组织提供实践。
- C) VeriSM™结合了新技术，因此可帮助IT部门实现数字化转型。
- D) VeriSM™将整个组织视为各个单位共同协作的服务提供者。

- A) 错误。VeriSM™将整个组织视作一个整体，不会将组织分为各个实体。
- B) 错误。VeriSM™提供了一个网格（Mesh）实现特定组织的服务管理个性化。
- C) 错误。表述确实如此，但不是重新定义服务管理的主要原因。
- D) 正确。这是VeriSM™和ITSM之间的重大区别。（文献：A；章节：9.2）

14 / 20

是什么将VeriSM™与其他IT服务管理方法区分开来？

- A) VeriSM™将IT与其他服务管理实践区分开来。
- B) VeriSM™关注组织中的企业IT方面。
- C) VeriSM™是对早期IT服务管理实践的合理演化。
- D) VeriSM™将所有组织能力纳入考虑范围。

- A) 错误。VeriSM™将所有部门和领域视为提供消费者服务的能力。
- B) 错误。VeriSM™关注整个组织，而不仅仅是IT。
- C) 错误。VeriSM™是关于未来计划，但关注内容比传统IT服务管理更加广泛。
- D) 正确。VeriSM™将整个组织视作一个整体。整个组织是服务提供者，而各个部门则是支持组织提供产品和服务的单位。（文献：A；章节：9.2）

15 / 20

VeriSM™引入了管理网格（Management Mesh）的概念。管理网格结合了资源、管理实践、环境和新兴技术四个要素，创造和交付产品和服务。

以下哪一项要素应包含相关框架如ITIL，或相关方法论如COBIT？

- A) 新兴技术
- B) 环境
- C) 管理实践
- D) 资源

- A) 错误。新兴技术是云服务、自动化和物联网等综合技术上的进步，可以在设计和交付服务时利用。
- B) 错误。环境方面包括组织文化、市场地位和监管框架。
- C) 正确。网格的管理实践要素包括ITIL等框架以及COBIT、SIAM和DevOps等方法论。组织根据需求选择使用哪一个。（文献：A；章节：10）
- D) 错误。资源是组织用来开发产品和服务的要素，例如人力、资金和资产。

16 / 20

在理解组织治理和服务管理原则后才能构建管理网格（Management Mesh）。

在构建网格前还须制定什么？

- A) 设计规范
- B) 运营计划
- C) 战略规划
- D) 战术计划

- A) 错误。管理网格用于开发和交付产品和服务。设计规范是利用管理网格制定的。
- B) 错误。运营计划是在构建管理网格后制定的。根据要求，服务提供者选择网格的最佳要素，由此创建运营计划。
- C) 正确。服务提供者在组织治理和服务管理原则所设定的规章制度内开展工作，制定战略规划解决消费者需求。在此基础上构建管理网格。（文献：A；章节：10.5）
- D) 错误。战术计划是在构建管理网格后制定的。根据要求，服务提供者选择网格的最佳要素，由此创建战术计划。

17 / 20

VeriSM™模型中定义（Define）阶段的目标是什么？

- A) 阐述与产品或服务设计有关的活动和相关成果
- B) 确保产品或服务可供消费
- C) 响应消费者的服务事项、问询和需求
- D) 结合服务蓝图并执行构建、测试和实施处于变更控制下的活动

- A) 正确。定义是关于阐述与服务或产品设计有关的活动。（文献：A,章节:11.1）
- B) 错误。这是VeriSM™模型中提供(Provide)阶段的目标。
- C) 错误。这是VeriSM™模型响应(Respond)阶段的目标。
- D) 错误。这是VeriSM™模型生产(Produce)阶段的目标。

18 / 20

测试为什么是生产（Produce）阶段的重要部分？

- A) 定义组织的风险准则和风险偏好
 - B) 确保产品或服务符合既定要求
 - C) 确保组织的要求符合其战略
 - D) 确保适当的组织架构
- A) 错误。在定义(Define)阶段，组织风险偏好是治理结构责任，并且与服务产品相关的风险准则被定义。测试需要确保新的或变更服务或产品的引进符合风险要求，而不是定义要求内容。
- B) 正确。测试需要确保产品或服务符合定义阶段设定的要求。其可能包括一系列测试，例如检查产品或服务是否符合引发产品或服务开发的干系人需求。检查服务或产品是否符合定义阶段设定的要求通常包括测试功能、可用性、技术兼容性等活动，但测试还应确保产品或服务能够促成业务成果并促进业务价值的实现。（文献：A，第7章和第12.5章节）
- C) 错误。验证组织的要求是否支持组织的战略是治理层和管理层的责任，而不是测试的目标。不过，VeriSM™模型可为此向管理层和治理结构提供宝贵反馈。
- D) 错误。评估组织架构的适当性是一项管理活动。测试应确保产品和服务与既定的组织架构相符而不是相悖。

19 / 20

以下哪一项活动属于提供（Provide）阶段的一部分？

- A) 构建
 - B) 设计
 - C) 改进
 - D) 测试
- A) 错误。构建属于VeriSM™模型产品生产阶段的一部分。构建将定义阶段产生的服务蓝图转化为可行的计划，然后转化为行动产生新的服务或变更服务。
- B) 错误。它不属于提供阶段的一部分。
- C) 正确。改进是VeriSM™模型提供阶段的一项活动。改进包括维护和改进活动。（文献:A,章节:13.2）
- D) 错误。测试是生产阶段的一部分，确保产品或服务按照设计的计划接受测试。相关测试应涵盖各种情况，并以组织治理为基础。

20 / 20

响应 (Respond) 阶段的记录 (Record) 活动涵盖了以下哪一项?

- A) 采集信息
- B) 交付结果
- C) 解决问题
- D) 源事件

A) 正确。采集信息属于记录活动涵盖范围。(文献:A,章节:14.2)

B) 错误。交付结果属于管理活动涵盖范围。

C) 错误。解决问题属于管理活动的涵盖范围。

D) 错误。源事件属于管理活动的涵盖范围。

试题评分

如下表格为套样题的正确答案选项，供参考使用。

| 编号 | 答案 |
|----|----|
| 1 | C |
| 2 | A |
| 3 | B |
| 4 | D |
| 5 | C |
| 6 | C |
| 7 | A |
| 8 | D |
| 9 | C |
| 10 | A |
| 11 | D |
| 12 | D |
| 13 | D |
| 14 | D |
| 15 | C |
| 16 | C |
| 17 | A |
| 18 | B |
| 19 | C |
| 20 | A |

联系 EXIN

www.exin.com

