

全国IT运维服务工程师培训课程体系

序号	课程类别	课程级别	课程大类	课程名称	课程培训内容
1	标准化	基础	操作	平台使用操作流程	找IT平台使用操作技巧培训
2			礼仪	IT服务行为礼仪标准化	IT服务行为礼仪标准化培训
3			流程	IT服务流程规范标准化	IT服务流程规范标准化培训
4	桌面	桌面一级	PC类	计算机基础与硬件安装	计算机基础（软硬件）、计算机构成（配件）的组装与安装及性能指标
5				计算机系统安装介绍	计算机系统的介绍、系统的分类、系统的安装方法等
				计算机故障排除基本思路	计算机故障基本概述、解决思路、解决绝招、案例分享等
6				计算机常见故障（一）	计算机硬件故障、启动故障、计算机的BIOS故障
7				计算机常见故障（二）	计算机系统故障、蓝屏故障、显示器的类型与介绍、分辨率、常见故障
9				笔记本硬件及常见故障	笔记本的组成与特点、常见故障分析
10	网络	网络一级	基础	网络基础介绍（一）	网络基础概念、路由、交换、OSI七层模型
11				网络基础介绍（二）	路由器、交换机硬件介绍、IP、掩码、网关、常见网络线缆及接口
12			应用	路由器	常见桌面级路由器安装配置，包含家用级无线路由
13				交换机	常见桌面级交换机安装配置
14	服务器	服务器一级	基础	服务器基础知识	服务器种类、品牌、应用场景、组网结构、硬件架构、硬件管理诊断等
15			应用	服务器硬件安装调试	主流服务器(如联想、华为、DELL、HP)RAID管理、BIOS管理、硬件管理口登陆、巡检、更换硬盘、内存等配件
16				服务器操作系统安装（一）	服务器操作系统安装，windows server及Linux
17				服务器操作系统配置（二）	服务器操作系统基础配置，如配置IP、防火墙、用户管理、文件共享等、Linux常用命令
18	数据库	数据库一级	基础知识	数据库基础知识	SQL概念、数据库类型、应用场景等
19			应用	MS SQL Server安装配置	微软SQL Server数据库安装配置
20				Oracle安装配置	Oracle数据库安装配置(windows及Linux下)
21				Mysql安装配置	Mysql数据库安装配置(windows及Linux下)
22	存储	存储一级	基础	存储基础知识	存储种类、品牌、基础结构、应用场景、组网结构
23			应用	NAS存储安装配置	主流品牌NAS存储安装配置(偏向小型数据中心，品牌如群晖等)
	虚拟化	虚拟化一级	基础知识	虚拟化基础知识	虚拟化种类、品牌、简单原理、组网结构等
24			应用	桌面级虚拟化软件安装配置	VMware workstation安装配置、virtualbox安装配置、一些桌面虚拟化客户端安装配置，如VMware、Citrix虚拟化桌面软件安装配置、虚拟化网络调试
25	桌面	桌面二级	苹果系统	苹果电脑安装	苹果系统多种安装方法等
26				苹果电脑安装之Windows	苹果虚拟机安装windows、安装双系统
27			外设	打印机基础与分类介绍	激光打印机与喷墨打印机介绍、针式打印机与复合一体机复印机介绍
28				打印机安装配置	常见品牌打印机的安装及基础配置、局域网共享配置、墨盒/墨粉等常见配件更换
29				复合机设置	复合机扫描到本地、服务器共享文件夹、邮箱等；复合机的管理信息。

30				打印机常见故障及排除方法	各种打印机常见故障解决方案，单机、网络、共享三种方式的常见连接性问题的判断与解决
31	网络	网络二级	基础知识	路由交换基础知识	路由、路由协议、VLAN、生成树、NAT、VPN概念
32			交换机	交换机VLAN规划配置	常见品牌交换机，如华为、H3C、锐捷等VLAN划分配置
33				交换机生成树规划配置	常见品牌交换机，如华为、H3C、锐捷等STP配置
34			路由	静态路由规划配置	常见品牌交换机，如华为、H3C、锐捷等静态路由配置
35				OSPF规划配置	常见品牌交换机，如华为、H3C、锐捷等OSPF配置
36			应用	无线网络介绍与配置	常见品牌如H3C、锐捷等无线AC及AP介绍
37				无线网络部署	常见品牌如H3C、锐捷等无线AC及AP安装配置
38			程控	程控交换机介绍与应用	常用电话交换机的配置等
39	服务器	服务器二级	基础知识	操作系统基础知识	操作系统与硬件驱动、上层应用关系、常见文件系统对比、CPU、内存、磁盘IO关系
40			应用	windows服务器应用(一)	DHCP、DNS、FTP、NTP服务器的搭建及基础配置
41				windows服务器应用(二)	域服务器安装及基础配置、域策略配置、组策略配置、账户权限配置、文件权限配置
42				Linux服务器应用(一)	Linux软件管理体系介绍、安装卸载软件、软件仓库配置等
43				Linux服务器应用(二)	常用DHCP、FTP、DNS、NTP服务配置
44				Linux服务器应用(三)	用户权限管理、目录权限管理
45	数据库	数据库二级	理论知识	数据库高级知识	数据库集群、关系和非关系型数据库、数据库原理等
46			应用	SQL Server数据库集群配置	集群原理、实施要求、集群安装配置
47				Oracle集群配置	集群原理、实施要求、集群安装配置
48				Mysql主从配置	集群原理、实施要求、集群安装配置
49	存储	存储二级	基础知识	存储高级知识	LUN/POOL概念，热备，各类RAID及优劣、NAS、SAN、IP-SAN区别，块存储与文件存储概念
50			应用	SAN光纤交换机安装配置	常见SAN光纤交换机，如思科、博科交换机的安装配置
51				SAN存储安装配置	常见SAN存储，如EMC、DELL、华为、HP存储的安装、配置、巡检等
53	虚拟化	虚拟化二级	应用	Vmware vSphere安装配置	VMware vSphere系列产品安装及基础配置，包括ESXi与vCenter
54				Hyper-V安装配置	微软Hyper产品安装及配置
55				Vmware虚拟化日常管理	虚拟机管理、模板管理、账号权限分配等
56				Hyper-V虚拟化日常管理	虚拟机管理、模板管理、账号权限分配等
57	桌面	桌面三级	桌面设备	会议系统	会议系统的介绍、组成，常用系统的安装和配置
58				监控系统	监控系统的介绍、安装和配置
59				门禁系统	门禁系统的介绍、组成、安装和配置
60	网络	网络三级	防火墙和信息安全	网络安全概述	信息安全、等级保护、网络安全法
61				防火墙基础与安全策略	常见防火墙基本配置、NAT、访问控制策略等
62				VPN介绍与配置	常见VPN设备/软件安装配置、组网架构
63				网络拓扑与故障排查	工具介绍

64	服务器	服务器三级	理论知识	服务器高级知识	系统引导启动过程、系统启动引导修复、系统日志文件检查
65			应用	windows集群部署与配置	集群原理、实施要求、集群安装配置
66				Linux集群部署与配置	集群原理、实施要求、集群安装配置
67				中间件安装配置	http、IIS、tomcat、weblogic等中间件安装配置
68	存储	存储三级	应用	存储维护与故障排查	常见专业存储故障排查与硬件更换
69	虚拟化	虚拟化三级	应用	VMware虚拟化故障排查	VMware常规故障排查、后台登陆管理、日志系统介绍等
70				Hyper-V故障排查	Hyper-V常规故障排查、日志系统介绍等
71	系统集成	系统集成	综合布线	综合布线系统基础	六大子系统介绍，九大应用模块介绍
72				综合布线售前方案	售前客户需求调研和现场勘察内容介绍
73				综合布线系统实施	现场实施前准备，实施标准，实施过程管控以及交付验收介绍
74			机房环境	机房动力环境监控	机房动力环境设备介绍、设备用途、场景介绍、动力环境监控系统介绍
75				机房空调系统	机房空调系统介绍、精密空调、工业空调、新风系统介绍
76			巡检	数据中心机房常规巡检	机房基础环境、网络、主机存储设备、系统等常规巡检内容