

第一章 管理信息系统概论

考点一：信息的概念★

信息定义：信息是指加工以后的，对人们的活动产生影响的数据。

数据定义：对客观事物的性质、状态及相互关系进行记载的符号。（信息与数据要加以区别哦~）

（1）信息的特性

特性	含义
真伪性	真伪性是信息最基本的性质。
层次性	一般分为战略层、策略层、执行层。
可传输性	信息可以通过各种局域网络、Internet 等快速传输和扩展的特性。
可变换性	信息可以转换成不同形态，也可以由不同载体来存储。
共享性	信息不同于其它资源，不具有独占性，可被共享。
时效性	信息仅在一定时间段内对决策具有价值。

（2）信息分类

分类依据	类别内容
认识主体	客观信息、主观信息
信息真实性	真实信息、虚假信息、不确定信息
信息运动状态	连续信息、离散信息、半连续信息等
信息的应用部门	工业信息、农业信息、军事信息等
信息的记录符号	语音信息、图像信息、文字信息等
信息的载体性质	文献信息、光电信息等

考点二：“流”的概念

企业在整个生产环境中，人、财、物、技术及信息等元素构成了多种多样的“流”，具体包括物流、资金流、事务流和信息流等。信息流在企业中起着至关重要的作用。

“企业四流”★

- 资金流：以货币的形式反映企业经营状况的主要形式。
- 事务流：指企业在处理内部或外部活动中产生各种经营管理行为。
- 物流：指物品从供给地向接收地的实体流程过程。单向的不可逆的。
- 信息流：信息流是指出去物流、资金流和事务流的物理内容外的信息流动过程。其具有反馈功能并且是双向的。

考点三：管理信息定义★

1、概念：以从企业生产经营活动中收到的原始数据为依据，经过加工处理、分析解释、明确意义后，对其后的企业管理决策产生影响的信息。

2、管理信息的分类

信息来源	企业外部信息	企业内部信息
信息的性质分类	常规性信息	偶然性信息

3、管理信息的层次★

- (1) 战略信息（决策信息）。环境信息、宏观信息。如新市场、产品的选择。
- (2) 战术信息（管理控制信息）。一般是与各部门及部门有关的信息。
- (3) 作业信息。一般是组织内部的作业信息。如日产量、日销售量。

考点四：企业信息化

企业信息化是指企业利用现代的信息技术，通过对信息资源的深度开发和广泛利用，不断提高生产、经营、管理、决策的效率和水平，提高企业经济效益和企业竞争力的过程。

考点五：系统的定义★

1、概念：系统是为实现一定的目标，由两个及两个以上独立的要素或单元组成的有机整体，系统具有相关性与目的性。

2、系统的特性

- (1) 层次性。复杂的系统通常有许多子系统组成，子系统又可分解为更小的子系统，这些子系统之间构成一种层次关系。
- (2) 整体性。系统整体功能>要素功能简单相加。追求整体最优而不是局部最优。
- (3) 目的性。任何系统被开发都是为了完成或达到某些目标。
- (4) 相关性。各子系统之间相互作用、相互依赖。
- (5) 边界性。定义和描述一个系统的特征形成系统的边界。

3、系统方法的指导思想

- (1) 协同效应：系统中各要素的协调和共同行为，使整个系统的有效性远大于各要素单独行动有效性的总和。

考点六：信息系统定义

1、概念：信息系统是以计算机、网络以及其它信息技术为核心。为实现某些系统目标，对信息资源进行处理的系统。

- 信息系统的基本构造：输入、处理、输出、反馈构造。
- 信息系统的组成：人、软件、硬件、信息资源。
- 信息系统的主要开发方法

方法	基本概念	优点	缺点
自底向上	通过调查等方式，将业务的具体功能汇总、归纳成宏观的功能。适用总体设计和设计较大的子系统。	开发出来的系统已于满足组织机构的真正需求； 有助于发现和理解每一个系统的附加需求； 每一个阶段规模较小，易于控制和管理。	汇总出的系统比一定符合企业整体目标； 系统的数据一致性和完整性难以保证。
自上向下	从宏观入手，按照事物的性质和规律分解到微观具体的事物。适用不太熟悉业务的系统。	支持企业信息系统的整体规划，并对各个系统的协调和通信提供保障； 有利于提高企业人员的观察问题的能力。	对系统分析和设计人员要求较高； 对大系统而言，下层系统实施缺乏约束力。

考点七：管理的含义

- 1、管理工作的中心是管理其他人的工作
- 2、管理工作是通过协调其他人的活动来进行的，追求的是群体的“协同效应”。
- 3、管理人员必须同时考虑两个方面：一是其他人的活动；二是其他人。

总结定义：管理是指一定组织中的管理者，通过实施**计划、组织、领导、协调、控制**等职能来**协调**他人的活动，使别人同自己一起**实现既定目标**的活动过程。

4、管理的五大职能★

- **计划**。选择目标，决定行动方案，提供依据。
- **组织**。完成所需组织结构、规章制度及人财物的配备。
- **指挥**。对所属对象的行为进行发令、调度和检查。
- **协调**。是个别行动服从整体目标，带有综合性、整体性。
- **控制**。按照既定目标、计划、标准对组织活动各方面的实际情况进行检查和考察。必须具备三个条件：明确的执行、及时获取偏差的信息、纠正偏差的有效措施。

5、管理的三大层次★

- 高层管理。属于战略级管理。
- 中层管理。战术级别管理。
- 基层管理。也称为职能层或作业层。

考点八：管理信息系统的定义

- 1、管理信息系统（MIS）：**以人为主导、以信息技术为基础**，将信息流联系起来，对信息进行收集、传输、存储、加工、更新和维护，产生管理者所需的信息，改善协同合作、效率与决策制定，协助企业管理资源并获利的信息处理系统。

2、管理信息系统主要应用类型

- 按照应用的行业划分
- 根据服务对象划分
- 按照业务处理方式划分

(1) 办公室自动化 (OA)。将计算机技术、通信技术、系统科学及行为科学应用于传统的数字处理，以及现代的办公事务处理的一项综合技术。核心任务是为各领域各层次的办公人员提供所需要的信息。

(2) 决策支持系统 (DSS)。以管理科学、运筹学、控制论和行为科学为基础，以计算机技术、信息技术为手段，支持结构化和半结构化决策的信息系统，处理的问题大多是半结构化的。决策分为：半结构化决策、结构化决策、非结构化决策。

(3) 专家系统 (ES) ★

专家系统是含有特定的知识型程序系统，在特定的范围内，利用专家水平知识或经验去解决一个专门领域内的问题。其核心为知识库与推理机。

3、管理信息系统的发展阶段

- 单项数据处理阶段
- 事务处理阶段
- 管理信息系统阶段
- 战略支持阶段
- 智能系统阶段

第二章 管理信息系统与组织变革

考点一：传统企业的主要组织形式★

主要组织形式	特点	优点	缺点
直线型	适合规模小,生产技术简单的企业。	最简单的组织形式,便于控制,统一指挥。	灵活度低,很难适应组织变化。
职能型	适合生产品种不多的外部环境较为稳定的中小企业。	减少最高领导者的负担。	容易造成办事效率低。
直线-职能型	集合直线型和职能型优点,适合规模小,产品相对外部环境相对稳定的企业。	增加了参谋机构,同时结合了直线制和职能制的优点。	各职能部门之间横向联系交叉,荣誉产生脱节和矛盾;信息传递路线较长,反馈慢。
事业部制	适合以绩效为中心的组织。	各个事业部各付盈亏,联合分权,责权利划分明确。	部门间隙大,影响统一作战。
矩阵型	适应外部环境不稳定的企业,以项目活动为主要业务的企业。	加强了横向联系、具有较大的机动性。	人员受双重领导。

考点二：新型的组织形式★

- 1、虚拟组织：**虚拟组织指由若干个独立存在的企业组成的**临时性、动态**的“虚拟”企业。成员包括制造商、供应商、分销商和顾客。
- 2、组织扁平化：**组织扁平化指通过组织结构的调整，**削减中间管理层数量**的工作过程。

考点三：信息技术与组织的相互关系

- 1、信息对于组织的作用
 - 信息化有助于增强企业的竞争力
 - 支持组织战略
 - 为企业变革提供支持
 - 利用不好技术也会成为企业累赘
- 2、组织对于信息技术的作用
 - 组织决定信息技术使用方向
 - 组织可以促进信息技术发展
 - 组织的约束条件会制约信息技术的变革

考点四：企业流程重组（BPR）★

- 1、定义：BPR 是对企业流程所进行的根本性的再思考和彻底的再设计，以使企业的速度、质量、服务和成本等关键业绩得到根本性的改善。

2、BRP 特点：根本性、彻底性、巨大性。

考点五：企业资源计划（ERP）★

定义：是指一个集合企业内部的所有资源，进行有效的计划和控制，实现企业的最大效益的集成系统。

考点六：客户管理管理（CRM）

定义：强调以客户为中心，是一种客户驱动模式。主要包括三个阶段：客户获取、客户开发、客户保持。

主要功能：客户服务与支持、售前服务、商务智能、营销管理、销售管理。

考点七：电子商务的概念

广义上：利用 Internet、Intranet 和 Extranet 来解决商业交易问题，降低成本，开拓新的市场，创造新的商机，通过采用最新网络技术手段，从而增加企业利润的所有商业活动。

狭义上：网上进行的交易活动，包括通过 Internet 买卖产品和服务。

电子商务主要模式★

主要模式	含义	举例
B2C	企业与消费者之间的电子商务	京东、当当
B2B	企业与企业之间的电子商务	阿里巴巴
B2G	企业与政府部门之间的电子商务	
C2C	消费者与消费者之间的电子商务	淘宝、天猫
C2B	消费者与企业之间的电子商务	猪八戒网
O2O	特殊的 B2C，线下与线上结合	美团

考点八：社会化商务

概念：基于社交媒体来进行商务活动的新兴商业模式。是社交媒体和传统商务的结合、网络商务和线下商务的结合。

获取完整资料 请下载 APP 或关注公众号



扫码下载 app



扫码关注公众号