第一张

1. 信息社会的特征 ：1、新型的社会生产力，新型的社会生产方式，全新的社会经济活动，新的社会组织管理结构，新型的社会生活状态，

第二章

1. 企业信息资源：企业信息、信息技术和设备、企业管理人员。

2. 企业信息资源的新特点：全方位性、快速变化性、“爆炸”性。

3. 企业信息化是指企业以现代信息技术为手段，以开发和利用信息资源为对象，以改造企业的生产、管理和营销等业务流程为主要内容、以提升企业的经济效益和竞争力为目标的动态发展过程

4. 企业信息化建设可以按照不同的方式进行分类：

□ 按行业分、

□ 按企业运营模式分、

□ 按企业应用深度分、

□ 按企业信息化集成度分、

□ 按企业信息化对象分等等

5. 企业信息化具体可以分为三个层次：

第一层是企业在生产当中广泛运用电子信息技术，实现生产自动化；

第二层是企业数据的自动化、信息化；

第三层是更高层次的辅助管理、辅助决策系统。

6 信息化的作用.

(1)企业信息化有助于企业实现管理决策的科学化；

(2)企业信息化有助于增强企业的应变能力；

(3)企业信息化有助于提高企业的运行效率；

(4)企业信息化有助于提高企业创新能力

7.企业信息化的内涵

1、产品信息化　　西门子推出智能网络冰箱

2、设计信息化(CAD视频□□)

3、生产过程信息化，智能化(自动化拖把生产)

4、企业管理决策的网络化，智能化

5、企业商务活动的电子化

8. 企业信息化的本质特征是企业的核心业务的信息化、业务主导流程的信息化和企业人员的信息化。

9. 企业信息化的形态特征反映在企业生产过程的自动化、管理方式的网络化、决策支持的智能化和商务运营的电子化。

10. 诺兰阶段模型

初始阶段 、蔓延阶段、控制阶段、集成阶段、数据管理阶段、成熟阶段

11. 企业信息化的内容

1、生产过程的自动化和信息化

2、企业内部管理信息化（以企业的各种应用系统为基础）

3、企业商务运营信息化

12. 企业信息化的内部要素

(1)、信息基础设施

(2)、信息资源（内部、外部）

(3)、信息化人员

2、企业信息化的外部要素

(1)、社会信息基础设施

(2)、外部供应商（软件、硬件等外包服务）

(3)、政策法规与标准规范（电子商务）

13. 具体任务（业务信息化+管理信息化）

(1)、进行信息资源的开发，创建企业所需的信息资源库

(2)、构建企业信息化的基础建设

(3)、开发涵盖整个企业的生产经营管理的信息系统

(4)、对企业的各级人员进行信息化知识的培训

1. 14. 工业企业信息化过程考虑的步骤：尽可能合理的建立起企业的业务流程和管理流程

2. 建立企业的总体数据库（日常经营管理+高层决策）

3. 建立起相关的各种自动化及管理系统

4. 建立 Intranet,Extranet, 接通 Internet.

15. 企业信息化实施的条件：企业要有信息化的内在要求

2.6.2 企业要有信息化的总体规划

2.6.3 要有基本的技术和管理基础

2.6.4 企业信息化要使信息技术与管理创新相结合

2.6.5 做好企业信息化整体解决方案

1.信息是反映客观世界中物质和能量存在和变动的有序形式，以及接受主体对这个形式的能动的反映及改组。 两方面的内涵：一是信息是关于客观世界的描述；另一个则表述了信息概念的主观性内涵，主体通过获得信息认识客观世界并改造客观世界。

2. 数据是使用约定俗成的关键字，对客观事物的数量、属性、位置及其相互关系进行抽象表示，以适合在这个领域中用人工或自然的方式进行保存、传递或处理。

3.信息与数据的关系： 信息是具有时效性的有一定含义的，有逻辑的、经过加工处理的、对决策有价值的数据流。信息＝数据＋时间+处理

4.数据与信息的区别：数据是客观的，它只反映某一客观存在的事实，而不能说明这一事实与我们的行动有否关系。信息是人们对数据加工后的结果，它取决于人们的需求，对人们的决策行动产生影响。

5．信息的几种典型的分类：

1、按信息的性质：语法信息、语义信息和语用信息

2、按信息发生领域或描述对象：自然信息和社会信息

3、按管理层次：战略信息、战术信息和作业信息

6,。信息的特点

1、普遍性和客观性

2、信息的可传输性

3、信息对认识主体的相对性

4、信息对利用者的共享性

5、信息的不可变换性和不可组合性

6、信息产生和利用的时效性

7、信息的可压缩性

8、信息的扩散性

9、信息的增殖性

10、信息的可转换性

7. 信息的生命周期需要经过以下几个过程:收集、传输、加工、储存、维护和使用；四个阶段：需求、获得、服务、退出

7.1 数据存储介质有：纸介质、微缩胶卷、存储器

7.2 信息存储方式

集中存放：可公用信息，有共享设备条件下，减少冗余。

分散存放：没有设备，非公用时间方便使用者。

7.3：维护的目的是保证信息的准确、及时、安全和保密。

8. 信息的收集

1、信息的识别

通过决策者

系统分析员亲自观察识别

两种方法结合

2、信息的采集

信息源 ：个人信息源、实物信息源、文献信息源、数据库信息源、组织结构信息源

信息采集的原则：主动及时，真实可靠，针对适用，系统连续，适度经济，计划预见

信息采集的途径：内外部；管理的各职能部门，小道信息，内部信息网络

信息采集方法：自下而上地广泛采集；有目的的专向采集；随机积累法

3、信息的表达：文字表述、数字表述、图形表述、表格

9. 信息传播过程简单地描述为：信源→信道→信宿。

10：信源---编码器----信道----译码器-----接收器

11. 系统是由若干组成部件结合成的，这些部件间存在着密切的联系，通过这些联系达到某种目的，或者说是为了达到某种目的而相互联系的部件的集合

12. 系统具有如下特性：1、整体性　2、目的性　　3、关联性 4、层次性　5、环境适应性

13.系统构成的三个基本要素：系统目标、系统内部各个子系统，系统的周围环境

14.判断一个系统的好坏：目标明确，结构合理，接口清楚，能观能控

15. 系统的分类

1、按综合复杂程度将系统分为：物理系统、生物系统、人类社会及宇宙

2、按系统的抽象程度可分为：概念系统、逻辑系统和物理系统

3、按系统服务的不同领域来分系统可分为：社会系统、经济系统、

军事系统、信息系统等。

4、按系统和外界的关系可分为：封闭系统和开放系统。

5、按系统内部的结构可分为：开环系统和闭环系统。

16. 信息系统：对信息进行采集、处理、存储、管理、检索和传输，并向有关人员提供有用信息的系统。

17. 信息系统的组成：

(1)、从系统论的角度出发，信息系统应该有以下几个部分组成：信息源、信息处理器、信息用户、信息存储器、传输通道、信息管理者

（2）从信息处理的角度，信息系统由信息处理系统和信息传输系统组成。

17.1:。按照处理对象，可把组织的信息系统分为作业信息系统和管理信息系统

18. 现阶段比较典型的信息系统简介

(1)、电子数据交换（Electronic Data Interchange ，简称 EDI）（国贸三大技术：条码、集装箱）

(2)、经理信息系统（Executive Information Systems ，简称 EIS）

(3)、战略信息系统（Strategic Information Systems ，简称 SIS）

(4)、计算机集成制造系统（Computer Integrated Manufacturing Systems，简称 CIMS）

(5)、Internet

(6)、Intranet

(7)、电子商务（Electronic Commerce ，EC

19. 信息系统的发展历史

⑴、电子数据处理系统（Electronic Data Processing System ，简称 EDPS）

⑵、管理信息系统（Management Information System ，简称 MIS）

⑶、决策支持系统（Decision support System ，简称 DSS）

20. 信息系统变革组织结构的历程：自动化、合理化、再工程、范式转移

21. 信息系统对企业组织内部结构的影响

1、信息资源观念与信息系统地位的确立，使企业组织结构向菱形结构发展（人员构成）

2、信息与决策支持功能的开发与利用，使企业组织结构向扁平化方向发展

3、基于信息网络的信息交流与共享，提高了企业组织结构的灵活性与有效性

4、信息系统对企业变革的使能器作用，增加了企业过程重组及组织结构优化的成功率

22. 信息系统对社会的影响

1、对经济发展的影响

⑴、非信息技术行业应用信息系统后产生的经济增长。

⑵、信息系统的发展和应用促进了信息资源的开发与利用，形成了信息

产业，信息产业构成了信息经济的基础。

2 对生活与工作方式的影响

3、对科研与教育的影响

4、对法规与政策的影响

5、对政府机构的影响

第四章

1. 管理信息系统是以系统思想建立起来的，以电子计算机为基本信息处理手段，以现代通讯设备为基本传输工具，且能为管理决策提供信息服务的人机系统。管理信息系统是一个由人和计算机等组成的，能进行管理信息的收集、传输、存储、加工、维护和使用的系统。

2.管理信息系统的重要标志：有一个中心数据库和计算机网络系统

3.管理信息系统的处理方式是----在数据库和网络基础上分布式处理

MIS系统的发展阶段：统计系统---数据更新系统---状态报告系统----数据处理系统---知识工作和办公自动化系统---决策支持系统—专家系统（DS)

MIS发展趋势：管理思想现代化、系统应用网络化、开发平台标准化、业务流程自动化、应用系统集成化

4. 管理信息系统的特点：

2.综合性

3.人机系统（最终决策需要由人来做）

4.与现代管理方法和手段相结合的系统

5.多学科交叉的边缘学科

5. 管理信息系统的功能：1.数据处理； 3.计划功能； 4.控制功能；2.预测功能；5.辅助决策功能

6 管理信息系统根据系统功能和服务对象分:

1.国家经济信息系统

2.企业管理信息系统

3.事务型管理信息系统（决策相对较少：医院、学校、饭店）

4.行政机关办公型管理信息系统

5.专业型管理信息系统

按照系统功能、目标、特点、服务对象：业务信息系统、管理信息系统、决策支持系统

7.MIS 按概念结构由 4 个部分组成：信息管理者，信源，信息处理器，信息用户

8.MIS 金字塔：横向：战略计划、管理控制、运行控制、业务处理；（管理层次）纵向：销售与市场、生产、财务与会计、人事及其他（职能）

9.管理信息系统的功能结构~：市场子系统、生产子系统、财务子系统、供

10.管理系统的软件结构：子系统纵向：市场销售、生产管理、物资供应、人力资源、财务会计、信息资源、高层管理；横向-----战略计划、管理控制、作业控制、事务处理

11. 网络的形式有星形、环形和母线形。（硬件结构）

12.基于管理任务的系统层次结构：战略管理、战术管理、作业管理

规定组织的目标、政策、总方针，确定组织的管理模式，确定组织的任务；获得组织所需的各种资源和监控等；有效利用各种资源，在规定范围内从事管理活动

表4-2

管理层次	管理任务和内容
战略层次（高层）	规定组织的目标、政策和总方针 确定组织的管理模式 确定组织的任务
战术层次（中层）	获得组织所需的各种资源和监控等
作业层次（基层）	有效利用各种资源，在规定范围从事管理活动

管理层次	信息特征						
	来源	范围	概括性	时间性	变化性	精确性	使用频率
战略层次	外部	很宽	概括	未来	相对稳定	低	低
战术层次	内部	相对确定	较概括	综合	定期变化	较高	较高
作业管理	内部	确定	详细	历史	经常变化	高	高

13.

1.管理信息系统是与现代管理方法和手段相结合的系统。

2.管理信息系统促进企业管理工作的提升

3.管理信息系统促进企业管理现代化的进程

4.管理信息系统是企业管理现代化的重要标志

14. 管理信息系统的发展促进了现代管理技术的发展：

1）MRP MRPⅡ、ERP是企业管理中逐步发展起来的管理技术的精华。

2）适时生产（Just In Time ）管理技术.：适时生产系统的产品生产周期=增值时间+非增值时间

3)计算机集成制造系统（Computer Integrated Manufacturing System, 简称 CIMS）.

4)企业过程重组技术（BPR)

5）最优化生成技术（Optimized Production Technology, 简称 OPT)

6)敏捷制造（Agile ）--------敏捷制造企业的基本特点：

以满足不同产品的生产加工要求

组织上的敏捷性:项目组、独立制造岛

高素质综合型人才

企业的虚拟化：功能上、地域上、组织上的虚拟化

□ 15. 管理信息系统的发展让企业更有竞争力主要表现在：

1.供应链系统——扩大企业外部环境

2.客户关系管理系统——为企业提供商业智能技术

3.电子商务系统——拓展企业经营方式

4.企业管理信息系统——提高企业运营效率，增强企业竞争优势。如办公信息系统，生产管理系统和会计信息系统等。

16.管理信息系统是一个人机系统，和谐主要从：人性化界面、人与机器的合理分工、终端用户的计算能力以及系统开发和应用的过程中各类人员对计算机技术和现代化管理方法的掌握

第五章、

1 管理信息系统建设的条件：良好的科学管理基础；专业人员的配备和管理

据资料要代码化

2,。企业在信息系统建设过程中遵循的基本原则：网络化，标准化，规范化，模块化，统一化

3.建设战略----战略层次上：管理提升是目标，信息化建设是手段（企业信息化的定位）；信息化内容；信息化之前要进行管理流程梳理、改造、优化；信息化的选择，通用软件还是定制开发

.开发战术层次上的三种开发战略：

自下而上（确定目标，逐步分解，确定每个子目标的只能和任务---适用大型系统设计）；

自上而下（从最低层子目标下手，自下而上进行目标综合，从而确定 fin 目标的功能和任务）；

自上而下总体规划，自下而上应用开发、

3.开发过程中的五大策略：接受式开发策略，直线式，迭代式，实验式，规划式

4.管理信息系统建设方法：

按时间过程----周期法、原型法、

按系统开发关键分析要素---面向处理法、面向数据发、面向对象方法

5.周期法就是给管理信息系统的开发定义一个过程，　　把信息系统的开发工作从初始到结束划分为若干阶段，自顶而下，有全局出发，全面规划分析，然后一步步实现

6.结构化生命周期，系统开发的五个阶段：系统规划阶段、系统分析、系统

7.快速原型法：自底向上的开发方法。要求在获得一组基本的用户需求后，快速实现系统的一个原型

8.面向对象的开发方法的基本特征：对象、继承、封装、多态性

9.信息系统结构的三个层次：总体规划和管理层；系统开发层；系统使用维护层

10.企业信息化建设分成的三种形式：企业自身具有信息化部门，自主进行信息化建设；聘请专门软件公司为其进行信息化建设；企业购买现成的信息化产品

第六章

□ 1. 应链管理的实质是深入供应链的各个增值环节，实现以正确的成本（Right cost ），将顾客所需的正确产品(Right commodity) ，在正确的时间 (Right time) ，按照正确的价格(Right price) ，送到正确的地点(Right Place)---- □“5R”□

2. 供应链管理的四大支点：

(1)、以顾客为中心

(2)、强调企业的核心竞争力

(3)、相互协作的双赢理念

(4)、优化信息流程

3.CRM的核心思想：将企业的客户作为最重要的企业资源，通过完善的额客户服务和深入的客户分析来满足客户的需求。

4.MRP是由主生产计划和产品结构与物料清单两部分组成---物料需求计划

5.MRP的三个基本要素：主生产计划、物料单、库存信息

6.MRP 原理：按照主生产计划规定的产品数量及期限要求，根据产品结构、零部件和制品的库存情况，各生产阶段的提前期、安全库存等信息，反工艺顺序的推算出各个零部件的生产数量与期限。

8. 主要目标：控制企业的库存水平，确定产品生产的优先顺序，满足交货期限，是生产运行的效率达到最高

MRP系统的运行步骤

（1）根据市场预测和客户订单，正确编制可靠的生产计划和生产作业计划，在计划中规定生产的品种、规格、数量和交货日期，同时，生产计划必须是同现有生产能力相适应的计划。

（2）正确编制产品结构图和各种物料、零件的用料明细表。

（3）正确掌握各种物料和零件的实际库存量。

（4）正确规定各种物料和零件的采购交货日期，以及订货周期和订购批量。

（5）通过 MRP 逻辑运算确定各种物料和零件的总需要量以及实际需要量。

（6）向采购部门发出采购通知单或向本企业生产车间发出生产指令。

7. 缺点----基本 MRP 是建立在下面两个假设的基础上：

（1）生产计划是可行的，即假定有足够的设备、人力和资金来保证生产计划的实现；

（2）假设采购计划是可行的，即有足够的供货能力和运输能力来保证完成物料供应。

但在实际生产中，能力资源和物料资源总是有限的，因而往往出现生产计划无法完成的情况。

10. 一方面把生产能力作业计划，车间作业计划和采购作业计划纳入 MRP中，同时在计划执行过程中，加入来自车间，供应商和计划人员的反馈信息，并利用这些信息进行计划的平衡调整，从而围绕着物料需求计划，使生产的全过程形成一个统一的闭环系统，这就是闭环式 MRP

11.MRPII：------制造资源计划　　MRP财务=MRPII

12. 把制造、财务、销售、采购和工程技术等各个子系统即成为一个一体化的系统，以 MRP为核心，覆盖企业生产活动的各个领域，运用管理会计理念，用货币形式说明了企业执行“物料计划”带来的效益，实现物料信息同资金信息集成。其把传统账务处理同发生账务的事务结合起来，不禁说明账务的资金现状，而且追溯资金的来龙去脉。保证了资金流和物流的同步和一直，调整企业的生产经营规划和生产计划。

13. 企业资源计划 ERP：是在 MRPII上的一个面向供应链管理的管理信息集成。除了 MRPII的制造、供销、财务功能外，在功能上还增加了支持物料流通体系的运输管理、仓库管理，支持在线分析处理，售后服务及质量反馈，用于将客户需求和企业内部活动以及供应商的制造资源整合一起，形成一个企业完整的供应链，并对供应链上所有环节进行有效管理。

14. 企业资源计划是对企业各项资源实施计划与管理，是企业资源的运行能够平衡稳定，是企业能够降低成本，减少资源损耗，提高生产效率，获得生产利润。同时 ERP成为联系客户、供应商与生产生的纽带，加强企业与客户、供应商之间的交流和沟通。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/265113141301012014