



21世纪全国普通高等教育“十二五”创新型规划教材

# 管理信息系统 学习指导

◎ 主编 于本海   ◎ 副主编 吴恒亮

 **北京理工大学出版社**  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

# 管理信息系统学习指导

于本海 主 编

吴恒亮 副主编

 **北京理工大学出版社**

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

## 内 容 简 介

本书是普通高等教育“十一五”国家级教材《管理信息系统》的配套教材。管理信息系统是经济管理类专业的主干课程之一，是一门内容较多、理论性和实践性较强的课程。为使广大学生更好地理解该课程中的理论知识，检查学习效果，本书内容包括习题与参考答案、综合模拟试题两部分，题型包括填空题、判断题、选择题、名词解释、简答题以及有关信息系统分析与设计的应用题，考查知识点全面，重点突出。

本书既可作为普通高等学校信息管理类、计算机应用类、经济管理类等本、专科学生综合训练和自测用书，也可以作为广大教师的教学参考用书，还可作为管理类研究生的参考书。

版权专有 侵权必究

---

### 图书在版编目 (CIP) 数据

管理信息系统学习指导/于本海主编. —北京:北京理工大学出版社, 2010.2

ISBN 978 - 7 - 5640 - 3027 - 8

I. ①管… II. ①于… III. ①管理信息系统 - 高等学校 - 教学参考资料 IV. ①C931.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 015232 号

---

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京圣瑞伦印刷厂

开 本 / 787 毫米 × 960 毫米 1/16

印 张 / 12.75

字 数 / 258 千字

版 次 / 2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

印 数 / 1 ~ 4000 册

定 价 / 21.00 元

责任校对 / 陈玉梅

责任印制 / 边心超

---

图书出现印装质量问题, 本社负责调换

# 前言

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材《管理信息系统》（于本海主编，该书已于2009年8月由高等教育出版社出版）的配套教材。管理信息系统是一门内容较多、理论性和实践性较强的课程，为使广大学生更好地理解该课程中的理论知识，检查学习效果，我们编写了本书。本书包括习题与参考答案、综合模拟试题两部分，共分14章，其中第1~第13章的习题均按照《管理信息系统》教材的知识体系框架来编写，各个知识点紧扣教材，题型丰富，并给出了详细的解答；第14章包括5套综合模拟试题。本书在编写中综合了《管理信息系统》教材的各章内容，包括填空题、判断题、选择题、名词解释、简答题以及有关信息系统分析与设计的应用题，考查知识点全面，重点突出。可作为学生综合训练和自测用书。

本书的特点如下。

① 各章的习题紧扣教材，知识点考查全面，题型丰富，除了包括填空题、判断题、单选题、多选题、简答题等基本题型外，每章还设置了许多考查学生知识综合运用能力的案例分析题或信息系统分析与设计题。

② 本书题型的设置及各章题目的选取充分考虑了学生的实际水平，注重难易结合，使学生能循序渐进地掌握《管理信息系统》教材的各个知识点。

③ 突出重点，本书第7~第10章为《管理信息系统》教材的两种系统开发方法（即结构化方法和面向对象方法）设计了大量的应用题，通过理论联系实际，能加深学生对这两种开发方法的理解，也能不断提高学生的系统分析与设计能力。

本书由于本海任主编、吴恒亮任副主编，姜慧、赵洁、王新昊、王影、吴恒亮、宁禄乔、于本海参加了编写工作，各章的执笔者如下。

姜慧：第1章、第3章；

赵洁：第2章、第11章；

王新昊：第4章、第5章、第8章；

王影：第6章、第7章；

吴恒亮：第9章、第10章；

宁禄乔：第12章、第13章；

于本海：第14章。

北京理工大学出版社杨东晓编辑在本书策划和编写过程中给予了精心的指导，在此表示

由衷的感谢。本书在编写过程中参考了大量同行的观点和作品，鉴于篇幅所限，没有列出参考文献，在此对所参考文献的作者表示深深的歉意。

由于编者水平所限、经验不足，书中难免有诸多不足之处，敬请各位读者和专家在使用本书过程中将发现的问题和宝贵意见及时通知我们，以便本书再版时加以补充。

与本书相关的网站：<http://www.cnmis.cn>

作者联系方式：[ybh68@163.com](mailto:ybh68@163.com)

于本海



# 目录

<b>第1章 管理与信息</b> .....	1
一、填空题.....	1
二、判断题.....	1
三、单选题.....	2
四、多选题.....	3
五、简答题.....	4
六、案例题.....	4
参考答案.....	8
<b>第2章 系统工程概论</b> .....	12
一、填空题 .....	12
二、判断题 .....	12
三、单选题 .....	13
四、多选题 .....	15
五、简答题 .....	16
参考答案 .....	16
<b>第3章 管理信息系统</b> .....	23
一、填空题 .....	23
二、判断题 .....	23
三、单选题 .....	24
四、多选题 .....	25
五、简答题 .....	26
六、案例题 .....	26
参考答案 .....	32
<b>第4章 管理信息系统规划</b> .....	35
一、填空题 .....	35
二、判断题 .....	35
三、单选题 .....	36
四、多选题 .....	37

五、简答题 .....	39
六、案例题 .....	39
参考答案 .....	41
<b>第5章 信息系统可行性分析 .....</b>	<b>45</b>
一、填空题 .....	45
二、判断题 .....	45
三、单选题 .....	46
四、多选题 .....	47
五、简答题 .....	48
六、案例题 .....	49
参考答案 .....	49
<b>第6章 管理信息系统开发方法 .....</b>	<b>53</b>
一、填空题 .....	53
二、判断题 .....	54
三、单选题 .....	55
四、多选题 .....	57
五、简答题 .....	59
六、案例题 .....	59
参考答案 .....	60
<b>第7章 结构化系统分析 .....</b>	<b>64</b>
一、填空题 .....	64
二、判断题 .....	65
三、单选题 .....	66
四、多选题 .....	67
五、简答题 .....	69
六、应用题 .....	70
参考答案 .....	72
<b>第8章 结构化系统设计 .....</b>	<b>81</b>
一、填空题 .....	81
二、判断题 .....	82
三、单选题 .....	84
四、多选题 .....	87
五、简答题 .....	91
六、应用题 .....	92

参考答案 .....	94
<b>第 9 章 面向对象系统分析</b> .....	104
一、填空题 .....	104
二、判断题 .....	105
三、单选题 .....	105
四、多选题 .....	106
五、简答题 .....	107
六、应用题 .....	107
参考答案 .....	108
<b>第 10 章 面向对象系统设计</b> .....	117
一、填空题 .....	117
二、判断题 .....	117
三、单选题 .....	118
四、多选题 .....	119
五、简答题 .....	120
六、应用题 .....	120
参考答案 .....	122
<b>第 11 章 信息系统实施</b> .....	130
一、填空题 .....	130
二、判断题 .....	131
三、单选题 .....	132
四、多选题 .....	134
五、简答题 .....	135
六、案例题 .....	136
参考答案 .....	137
<b>第 12 章 信息系统的运行管理</b> .....	145
一、填空题 .....	145
二、判断题 .....	145
三、单选题 .....	146
四、多选题 .....	147
五、简答题 .....	147
六、案例题 .....	148
参考答案 .....	149



<b>第 13 章 信息系统的安全管理</b> .....	152
一、填空题 .....	152
二、判断题 .....	152
三、单选题 .....	153
四、多选题 .....	153
五、简答题 .....	154
六、案例题 .....	155
参考答案 .....	156
<b>第 14 章 综合试卷及参考答案</b> .....	159
管理信息系统模拟试题（一） .....	159
参考答案 .....	162
管理信息系统模拟试题（二） .....	166
参考答案 .....	169
管理信息系统模拟试题（三） .....	172
参考答案 .....	175
管理信息系统模拟试题（四） .....	178
参考答案 .....	182
管理信息系统模拟试题（五） .....	185
参考答案 .....	188
<b>附录 《管理信息系统》课程设计指导书</b> .....	192

# 第1章 管理与信息

## 一、填空题

1. 管理信息系统作为一个系统必然有一定的结构，这种结构反映各个部分之间的关系。一般说来，由信息源、信息处理器、信息用户和\_\_\_\_\_组成管理信息系统的总体结构。
2. 1911年，被称为“科学管理理论之父”的\_\_\_\_\_认为：管理是一门怎样建立目标，然后用最好的方法经过他人的努力来达到目标的艺术，强调管理的目标，提高工作效率。
3. 法约尔在其名著《工业管理和一般管理》中提出，管理就是实行计划、组织、指挥、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_，强调管理的过程与职能。
4. 信息论的创始人香农和韦佛指出：凡是在一种情况下能减少不确定性的任何事物都叫做\_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_是指管理者识别并解决问题以及利用机会的过程。
6. 供应链管理涉及人力资源、财务管理、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、销售管理和售后服务在内的多个方面，通过采用不同的信息技术，可以提高这些领域的运作效率。
7. 混合型生产管理方式的管理思想表现在两个方面：\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
8. 客户关系管理的主要内容包括\_\_\_\_\_、客户沟通和客户反馈信息管理。
9. \_\_\_\_\_是指虚拟企业的每个组织只提供自身的核心专长及相应的功能。
10. \_\_\_\_\_即信息的真实性，是信息的本质属性。

## 二、判断题（正确的在括号里打√，错误的打×）

1. 信息技术正在引发一场前所未有的管理变革，改变了现代企业的生产经营方式。 ( )
2. 管理是个性化的组织资源的配置和转换过程。 ( )
3. 在管理的定义中，信息资源不是组织的重要资源。 ( )
4. 管理者在行使信息获取职能时，一般不需要进行成本收益分析。 ( )
5. 信息处理职能是其他管理职能赖以发挥的基础。 ( )
6. 一个企业的组织结构犹如金字塔，从下至上责权递增，人数递减，信息粒度越来越小。 ( )

7. 数据就是用符号、信号或消息所包含的内容,来消除人们对客观事物认识的不确定性。( )
8. 价值性是信息的本质属性。( )
9. 在企业的应用中,ERP 作为企业管理信息系统的后台,更多的是关注企业供应链的下游企业,围绕生产提供对供应商、企业内部以及合作伙伴的规划与管理。( )
10. 客户关系管理的首要工作是企业必须与大量的客户进行直接接触。( )

### 三、单选题

1. “只有正确地舍弃无用和次要的信息,才能正确地使用信息。”这句话体现的是\_\_\_\_\_。
- A. 信息的客观性      B. 信息的时效性      C. 信息的不完全性      D. 信息的价值性
2. 从信息处理的工作量来看,信息处理所需资源的数量随管理任务的层次而变化,层次越高,所需信息量\_\_\_\_\_。
- A. 越大                  B. 越小                  C. 不大不小                  D. 不一定
3. 金字塔形的管理信息系统结构的底部为\_\_\_\_\_的处理和决策。
- A. 结构化                  B. 半结构化                  C. 非结构化                  D. 三者都有
4. MRP II 的进一步发展是\_\_\_\_\_。
- A. ERP                  B. MRP                  C. EDP                  D. MIS
5. 信息是\_\_\_\_\_。
- A. 形成知识的基础                  B. 数据的基础
- C. 经过加工后的知识                  D. 具有完全性
6. 数据是\_\_\_\_\_。
- A. 部分的信息                  B. 对某种情况的记录
- C. 经过加工后的信息                  D. 未经加工的信息
7. 我们常说的“抢新闻”,体现了信息的\_\_\_\_\_。
- A. 客观性                  B. 时效性                  C. 价值性                  D. 共享性
8. MRP II 的含义是\_\_\_\_\_。
- A. 物料需求计划                  B. 企业资源计划
- C. 计算机集成制造计划                  D. 制造资源计划
9. 以下决策问题中,结构化程度最高的是\_\_\_\_\_。
- A. 库存控制                  B. 厂址选择                  C. 长期预报                  D. 工资计算
10. “管理的艺术在于驾驭信息”的含义是\_\_\_\_\_。
- A. 管理者要善于掌握信息,提高信息的时效性
- B. 管理者要善于转换信息,实现信息的价值

- C. 管理者要善于对信息分类, 掌握战略级信息, 完成企业战略目标  
D. 管理者要善于将企业内部的物质流转换成信息流
11. 消息中含信息量的大小是由消除\_\_\_\_\_的程度决定的。  
A. 不确定                      B. 不稳定                      C. 不真实                      D. 复杂性
12. 相互间提供原材料、零件和产品的厂家、供应商组成的网络称为\_\_\_\_\_。  
A. 电子商务                      B. 供求网                      C. 供应链                      D. MRP
13. 管理信息系统开发成功的先决条件是\_\_\_\_\_。  
A. 业务人员参与开发                      B. 系统开发人员的努力  
C. 领导的重视和主要管理者的支持                      D. 先进的计算机设备
14. \_\_\_\_\_被列为与物质、能源相并列的人类社会发展的三大资源之一。  
A. 信息                      B. 人才                      C. 知识                      D. 金融
15. \_\_\_\_\_不是信息的特征。  
A. 不完全性                      B. 时效性                      C. 抽象性                      D. 价值性

#### 四、多选题

1. 关于信息和数据的描述, 正确的有\_\_\_\_\_。  
A. 信息是一种资源                      B. 数据是可以鉴别的符号  
C. 数据本身是有特定含义的                      D. 信息是有特定含义的
2. 信息系统可以在管理的多个层次上支持控制, 这些层次包括\_\_\_\_\_。  
A. 作业控制                      B. 管理控制  
C. 决策控制                      D. 战略计划和控制
3. 下列说法正确的有\_\_\_\_\_。  
A. MIS 是一个计算机化的系统, 不包括人工处理的部分  
B. 企业要实现 MIS, 应有自己的计算机应用队伍  
C. 随着 MIS 的发展, 企业对高技术人才的需求不断增加  
D. MIS 正在向自适应、自学习的方向发展
4. 下列各项属于信息的特征的有\_\_\_\_\_。  
A. 时效性                      B. 不完全性                      C. 等级性                      D. 相对性
5. 下列说法正确的有\_\_\_\_\_。  
A. 电子商务成为企业过程重组的一种外在推动力  
B. 随着市场竞争的加剧, 企业的竞争动力从“产品制造推动”转向“用户需求拉动”  
C. ERP 体现了对整个供应链进行管理的思想  
D. CRM 作为企业管理信息系统的前台, 提供对供应链下游企业的管理, 满足客户的多样化需求

6. 在我国,电子政务的建设经历了\_\_\_\_\_。
- A. 以办公自动化建设为核心的阶段                      B. 以行政监督为核心的阶段  
C. 以提高办事效率为核心的阶段                      D. 以公共服务为核心的阶段
7. 虚拟企业的特点有\_\_\_\_\_。
- A. 规模化                      B. 专长化                      C. 合作化                      D. 离散化
8. 下列说法正确的有\_\_\_\_\_。
- A. 决策的主体是决策支持系统  
B. 决策是一个过程  
C. 决策的目的是解决问题或利用机会  
D. 管理者在行使信息获取职能时,要进行成本收益分析
9. 影响组织管理创新的主要因素包括\_\_\_\_\_。
- A. 组织结构                      B. 组织文化                      C. 人力资源                      D. 外部环境
10. 下列说法正确的有\_\_\_\_\_。
- A. 信息是管理中一项极为重要的资源  
B. 决策正确与否在很大程度上取决于信息的质量  
C. 计划不仅是行动的纲领,也是评价执行结果的准则  
D. 人们通过获得信息来认识事物、区别事物和改造事物

## 五、简答题

1. 简述信息技术的作用。
2. 管理的基本职能包括哪些?
3. 简述决策过程的基本步骤。
4. 简述各种管理职能之间的相互关系。
5. 信息具有哪些特征?
6. 信息的处理过程有哪几个步骤?
7. 信息时代企业面临的主要问题有哪些?
8. 简述信息在组织管理中的作用。
9. 什么是移动商务?
10. 电子政务的作用体现在哪些方面?

## 六、案例题

### 1. 日本7-11时连锁便利店

Seven-Eleven (7-11时) 连锁便利店起源于美国,但是它在日本的分公司却取得了极大的成功,后来成功收购了总公司。

日本7-11时连锁便利店是一家多年来积极对信息技术投资的公司。该公司在早期就建立了一个信息系统，具有准时制（just-in-time）后勤供应职能。例如，日本的消费者对鲜货特别看重，该公司早在1978年就开始实施每日多重发货，根据日本丰田公司的准时制建立了自己的模型。现在，商场每天有4批鲜货入库，商场里的鲜货每天全部流转3次以上。准时制可以保证商场对顾客的需求变化异乎寻常地快速做出反应。例如，如果一种特定的午餐盒在中午售出，那么在中午之前这段时间内，它在商场中就属于额外存货。如果当天下雨，午餐盒需求量不会大，该信息系统就会提醒经营者发货的数量需要下调，而同时应把雨伞放到收款机旁边出售。这种反应水平之所以成为可能，是因为连锁便利店有一个复杂的销售点数据收集系统和一个连接各个商场与中心分销区的电子化订货系统。

日本7-11时连锁便利店对这些信息系统的早期投资及其持续追加的部分，已经获得了丰厚的回报。该公司是目前日本最大、最赢利的零售商。自从20世纪70年代初期公司创建以来，它的商场数量以及每个商场的平均赢利水平、平均日销售量都在持续增加。公司还缩短了平均存货周转时间。

（资料来源：[美] Lynda M. Applegate. 哈佛商学院案例精选集：信息时代的管理 [M]. 北京：中国人民大学出版社，2003.）

#### 案例思考：

- （1）日本7-11时连锁便利店是怎样成功地运用信息技术的？
- （2）信息管理对于日本7-11时连锁便利店的经营起到了哪些促进作用？
- （3）日本7-11时连锁便利店的成功说明了什么？

#### 2. CRM的互联网进化，销售管理变轻松

北京卓勤矿业科技有限公司是一家为地质勘察、生产矿山以及资源和矿山管理单位提供国际领先、专业系统化的软件产品、设备仪器、解决方案和相关项目咨询服务的公司，总部在长沙，以中南大学等高校科研机构为技术研发基础，技术上在国内矿业软件领域处于领先地位。该公司负责销售管理的甄宗来自从大学毕业以后长期在矿业行业工作，以前一直是从事市场与企业管理方面的工作，最近2年才逐步开始从事销售管理工作。曾经在国外大型矿业软件企业有过多年工作经历的他，深知对销售人员而言，客户是其赖以生存的基础，如何更好地管理客户，跟进客户，并最终对客户实现销售是销售人员每天都思考的问题。

该公司的销售人员只有不到10个人，而中国矿产的分布又比较散，矿产开发企业大多分布在比较偏远的地带。每个销售人员手里都掌握着几十个至几百个不等的客户。客户数量大，原来一直以Excel软件来记录并管理客户，经常会出现客户信息弄混、客户跟进不及时，甚至因此造成把客户跟丢的情况；还有因为客户数量大，客户信息不能共享，经常出现客户“撞车”、客户重复跟踪等问题。特别糟糕的是，客户数据作为销售人员工作中最重要的资料，经常有销售人员因为对电脑中文件的误删或机器坏掉等原因而造成数据丢失，对销售工作造成重大影响。尤其软件行业不少订单实际上是来自老客户的新需求，客户管理

出现问题，直接损失的就是进账。

由于矿业软件市场目前大部分被国外软件巨头所控制，本土软件市场空间很窄，竞争压力非常大。考虑到公司整体运营成本和受公司产品的销售量的影响，公司目前在客户管理上不可能投入太多的资金。越来越大的销售压力和越来越差的销售业绩，让作为销售负责人的甄宗来有着前所未有的压力。朋友在知晓他的烦恼之后，向他推荐了一个解决办法——金蝶友商网的在线客户管理。这是一种基于互联网应用模式的客户管理工具，能够帮助销售团队统一管理客户资源，帮助销售人员高效、有序地安排跟进计划，推进客户跟进过程，帮助销售主管及时获知销售进展情况，监控客户成熟度转化情况，发掘有价值的客户。

通过一段时间的试用，甄宗来发现这种服务有几个特点：① 高效决策，操作简单、轻松便捷，借助网络让管理者及时获取关键业务数据，快速反应精准决策；② 异地协同，多人应用、多点异地协同，多语言支持，全面支持互联网时代的分子公司协同运作管理模式；③ 成本低，免安装、免维护、免费升级、简单配置，减少对专业人才的依赖，总投入成本低。这些特点对于目前的甄宗来而言，正好可以满足他的需要。

于是，甄宗来购买了金蝶友商网在线客户管理 20 个用户的服务，使公司销售人员之间可以实现客户信息完全共享。销售人员只要有网络的地方就可以随时随地了解客户的情况，可以基于日历的跟进计划安排，短信提醒；并且掌握“今天要跟进”、“本周要跟进”、“跟进过期”、“从未跟进”、“近期末跟进”等多种客户跟进查询角度，不遗漏、不冷落任何一个有价值的客户；还能准确、方便地记录每次跟进后的客户成熟度变化、客户的兴趣点和异议点，做到心里有数；流水账形式的跟进视图，方便追溯跟进历史。

作为销售业务负责人，甄宗来现在也可以随时随地掌握销售人员的客户跟进情况与工作进度，大大提高了工作效率，在在线管理模式的引导下，销售管理工作正在向精细化转型，使客户销售业绩得到大幅度提高。

（资料来源：计世网，[http://cio.ccw.com.cn/solution/alyj/htm2009/20090624\\_642096.shtml](http://cio.ccw.com.cn/solution/alyj/htm2009/20090624_642096.shtml)。）

#### 案例思考：

- (1) 在该案例中，信息技术起到了什么样的作用？
- (2) 在使用客户管理工具之前，该企业的销售人员面临着什么样的问题？
- (3) 结合案例谈谈你对信息化所引发的管理新模式的看法。

#### 3. 海尔集团的信息化建设

海尔集团从硬信息化和软信息化两个方面入手进行了信息化建设，形成了我国制造业企业信息化建设的样板模式——“海尔模式”。“海尔模式”实质上是一种全面的信息化建设模式，海尔集团凭借“海尔模式”，有效地提高了其信息能力，最大限度地减少了其所面临的诸多不确定性，实现了零库存、零营运成本和与用户零距离的目标，提升了其竞争优势。

### (1) 海尔集团的硬信息化建设

① 基础设施的构建。对于信息化基础设施的建设，海尔集团一直不惜重金，仅对 UPS 的投资就已累计近千万元，其对信息化基础设施的重视程度可见一斑。

② 信息化人才的培养。海尔集团奉行“1+1+N”模式，既注重内部信息化人才的培养，又注重外部信息化人才的引进。原惠普（HP）公司顾问陈广乾、前 IBM 公司亚太区副总裁王嘉陵等人均已加盟海尔。正是这些 IT 精英为“海尔模式”提供了人才保障和智力支持。

③ 系统软件的应用。海尔集团已先后安装了 CAD、CAM、CIMS、PLM、ERP 等系统，形成了“前台一张网，后台一条链”的闭环系统。

### (2) 海尔集团的软信息化建设

① 企业文化的建设。创新是海尔文化的灵魂。信息化是企业旧的运营方式的破除和新的运营方式的构建，其本身就是一种创新。海尔集团的创新文化为其信息化提供了精神动力。

② 组织结构的变革。仅 1998 年以来，海尔集团就先后进行了 38 次组织创新。海尔集团最初采用了直线职能式的组织结构，其后过渡到了矩阵式的组织结构，最后将组织整合成商流推进本部、物流推进本部和资金流推进本部。

③ 业务流程的重组。海尔集团对原来的业务流程进行了调整，形成了以订单信息流为中心的业务流程，把原来各事业部的财务、采购和销售业务全部分离出来，实行全集团统一营销、统一采购和统一结算，这是海尔市场链的主流程；对集团原来的职能管理资源进行整合，形成创新订单支持流程和保证订单实施完成的基础支持流程。

④ 管理理念的转变。经过十几年的探索，海尔集团创造了一系列的管理理念，如 OEC 管理法，球体，斜面理论，80/20 原则，源头论等。张瑞敏还把海尔集团的管理模式用公式的形式表达出来：日本管理（团队意识和吃苦精神）+ 美国管理（个性舒展和创新竞争）+ 中国传统文化中的管理精髓 = 海尔管理模式。这些独特的管理理念渗透到海尔集团信息化的每一个环节之中，海尔集团的信息化也在时时处处诠释和实践着这些管理理念。

⑤ 决策机制的优化。海尔集团把信息放在首位，凭借百度网站开发的企业竞争情报系统，实施战略决策信息化，采用信息决策机制，能抓住蛛丝马迹的信息，顺应消费者的需求，进而成功地把握市场的脉搏，做出切合实际的决策。

正如张瑞敏所言：“搞企业信息化，前提就是一定要对组织结构和流程进行改造，如果不改，你企业的信息化就等于于是把原来的结构和流程用计算机来实现。用计算机固化落后东西有什么意义？计算机未必就具有一个合理的逻辑，如果流程不合理，计算机只能加快产生一个不合理的结果的速度。”海尔集团的管理理念总是及时通过软件系统得以固化和体现。正是这些企业文化、组织结构、业务流程、管理理念和决策机制方面的变革与信息技术相互融合，提高了海尔集团的信息能力，减少了其所面临的诸多不确定性因素，使其信息化大获



成功，成为我国制造业企业信息化的一个样板模式。

(资料来源：李勇. 海尔信息化集成模式及其启示 [J]. 北京：情报杂志，2005 (2)：68-73.)

#### 案例思考：

- (1) 海尔集团信息化建设的成功经验有哪些？
- (2) 结合案例谈谈你对企业管理信息化的看法。
- (3) 结合案例试述信息化在管理变革中的作用。

## 参 考 答 案

### 一、填空题

1. 信息管理者 2. 泰勒 3. 协调、控制 4. 信息 5. 决策 6. 生产管理、库存管理
7. 精益生产、敏捷制造 8. 客户分析 9. 专长化 10. 客观性

### 二、判断题

1. √ 2. √ 3. × 4. × 5. √ 6. × 7. × 8. × 9. × 10. √

### 三、单选题

1. C 2. B 3. A 4. A 5. A 6. B 7. B 8. D 9. D 10. B 11. A 12. C
13. C 14. A 15. C

### 四、多选题

1. ABD 2. ABD 3. BCD 4. ABCD 5. ABCD 6. ABD 7. BCD 8. BCD
9. ABCD 10. ABCD

### 五、简答题

1. (1) 信息技术可以帮助企业接触新的客户，增加客户信任度，以更合理地运作和以更快的方式将产品和服务推向市场。

(2) 帮助政府更多、更好地为市民服务，提高政府的工作效率，提高公众对政府的满意度，树立良好的政府形象。

(3) 它可以更新人们的消费观念和生活方式，改变人与人之间的关系。

2. 管理的基本职能包括：计划、组织、领导、控制和创新等。

计划是组织制定目标并确定为达到这些目标所必需的行动；组织是指确定所要完成的任务、由谁来完成任务以及如何管理和协调这些任务的过程；领导是指激励和引导组织成员以