

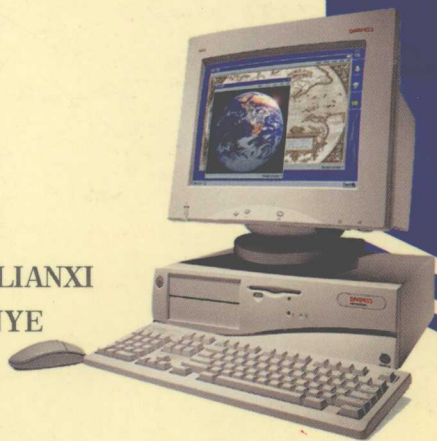
高等教育自学考试辅导丛书

管理信息系统辅导与练习

计算机信息管理专业（专科）
(2001 年版)

黄梯云 主编

GUANLIXINXITONGFUDAOYULIANXI
JISUANJIXINXIGUANLIZHUANYE
ZHUANKE



经济科学出版社

管理信息系统辅导与练习

计算机信息管理专业(专科)
(2001 年版)

黄梯云 主编

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

管理信息系统辅导与练习/黄梯云主编. —北京: 经济科学出版社, 2001.4

(高等教育自学考试辅导丛书. 计算机信息管理专业)

ISBN 7-5058-2482-1

I. 管… II. 黄… III. 管理信息系统-高等教育-自学考试-自学参考资料 IV. C931.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 12405 号

前 言

《管理信息系统辅导与练习》是为全国高等教育自学考试计算机信息管理专业(专科)学员学习《管理信息系统》教材编写的自学辅导教材,目的是使学员更系统、更牢固地掌握教材内容。

教材分为总述、各章重点、难点、测试题及参考答案、复习及应试和综合自测题及参考答案。测试题包括填充题、单项选择题、名词解释题、问答题和应用题。

本书由黄梯云、卢涛、马维忠、祁巍和程岩编写,黄梯云任主编。

由于编者水平所限,书中难免有不当之处,敬请读者指正。

编 者

2001年2月

目录

第一部分
总 述

第二部分
各章重点、难点、测试题及参考答案

第1章 信息系统概论	(3)
一、概述	(3)
二、本章重点、难点分析	(4)
三、测试题及参考答案	(7)
第2章 数据组织和数据处理	(14)
一、概述	(14)
二、本章重点、难点分析	(15)
三、测试题及参考答案	(17)
第3章 管理信息系统概论	(31)
一、概述	(31)
二、本章重点、难点分析	(31)
三、测试题及参考答案	(36)
第4章 管理信息系统的系统分析	(44)
一、概述	(44)
二、本章重点、难点分析	(44)
三、测试题及参考答案	(47)
第5章 管理信息系统的系统设计	(61)
一、概述	(61)
二、本章重点、难点分析	(61)
三、测试题及参考答案	(64)
第6章 管理信息系统的系统实施	(77)
一、概述	(77)
二、本章重点、难点分析	(78)

三、测试题及参考答案.....	(83)
第7章 管理信息系统的发展	(91)
一、概述.....	(91)
二、本章重点、难点分析	(91)
三、测试题及参考答案.....	(93)
第8章 管理信息系统的开发案例	(98)
一、概述.....	(98)
二、本章重点、难点分析	(98)
三、测试题及参考答案	(102)

第三部分 复习及应试

第四部分 综合自测题及参考答案

第一部分

总 述

管理信息系统 (Management Information Systems) 是一门综合性、边缘性、迅速发展的新兴学科。它处在多个领域的交叉点上, 涵盖了管理科学、信息科学、系统科学、行为科学、计算机科学和通信技术等多门学科。因而, 管理信息系统是计算机信息管理专业 (专科) 的一门重要专业课。

作为一个新兴学科, 管理信息系统是在不断适应现代化管理需要的情况下发展起来的。随着信息化社会的到来, 生产力、生产结构以及人们的思想观念都发生了巨大的变化, 传统的管理手段、管理模式已逐渐被取代。建立现代企业制度, 实施科学管理成为企业生存、发展, 在市场竞争中占据优势的惟一途径。管理信息系统正是收集、处理管理信息的有效工具, 也是提高工作效率及管理水平的有力保障。

信息是当今世界的三大资源之一, 广泛存在于社会经济的各个领域及部门, 是国民经济和社会发展的重大战略资源。管理信息系统通过收集、组织、控制和处理现代企业生产经营过程中的巨大数据流, 为企业各级管理人员提供决策信息。因而, 学好管理信息系统这门课, 对培养计算机管理专业的学员成为信息管理的专业人才具有重要意义。

教材在介绍信息系统基本知识的基础上, 详细讨论了管理信息系统设计和开发过程, 并配有教学软件, 整个软件共有 21 个部分, 包括 14 个演示软件和 7 个概念测试 (用于前 7 章), 其目的在于使学生能够从感性上认识及操纵系统的运行。教材内容分为 8 章。

第 1 章 “信息系统概论” 主要介绍有关信息、信息系统等的基本概念。

第 2 章 “数据组织和数据处理” 既延续以往计算机应用技术类课程, 又为学员将来应用计算机操纵数据文件, 实施管理信息系统奠定技术基础。

第 3 章 “管理信息系统概论” 则在信息、系统等基本概念的基础上, 进一步阐述了管理信息、管理信息系统和决策支持系统的概念, 以及它们与管理、决策之间的密切关系, 并从总体上论述了管理信息系统的开发方法。

第 4 章 “管理信息系统的系统分析”、第 5 章 “管理信息系统的系统设计” 和第 6 章 “管理信息系统的系统实施” 主要介绍结构化的信息系统开发方法。以生命周期法为基础的

结构化系统开发方法是一种应用较多的传统开发方法，既注重开发过程的全局性、开发过程的规范化，又严格要求深入的需求分析以及标准的文档。因而，在学习这三章的过程中，应熟悉掌握系统开发各个阶段的具体工作内容，掌握系统调研、数据流程图和信息系统流程图的绘制、代码设计、输入输出设计及存储设计等系统分析、设计和实施的具体方法，同时通过上机实践，独立编写程序，融会贯通常用的程序设计方法，进一步理解书本的知识。

第7章“管理信息系统的发展”着眼于本学科的发展前沿，从拓宽知识面，培养创新力的角度出发，比较全面地介绍了信息技术与管理应用的新结合过程中，信息系统领域出现的新概念及其特征。其中包括随着全新管理理念以及计算机、网络技术迅速发展，而出现的经理信息系统、战略信息系统、智能决策支持系统、电子商务系统和供应链集成系统等新的应用。

第8章“管理信息系统的开发案例”着重介绍汽车配件供销存部门的管理信息系统解决方案。通过这一具体案例，比较深入地介绍系统开发的流程以及应用技术。

学习中应注意以下几点：

1. 在充分认识管理信息系统功能的基础上，建立一种观念：即管理信息系统是一个社会技术系统，强调“要把信息系统放到组织与社会这个大背景去考察，并把考察的重点，从科学理论转向社会实践……”。计算机作为辅助管理的工具，能够提高决策者的决策效率和有效性，但绝不能替代管理者做决策。因而，要强调管理信息系统是一个人机系统，各级管理者既是系统的使用者，又是系统不可缺少的组成部分。

2. 由于管理信息系统是一门新兴的边缘学科，因而，自学过程中一方面应当注重体会本课程与其他学科之间的联系，及时复习查阅相关内容；另一方面还要注重跟踪其他相关学科的最新进展，尤其是计算机和网络技术的新成果。

3. 管理信息系统是一门实践性很强的学科，大量的基本概念、方法和理论都需要通过编写程序和上机调试后，才能深刻理解。因而，学习过程中应结合教材配备的演示软件，通过实际操作获得感性认识，加深对书本知识的掌握。

第二部分

各章重点、难点、测试题及参考答案

第 1 章 信息系统概论

一、概 述

本章介绍了信息的概念、性质以及不同管理层次对信息的需求，指出信息是关于客观事实的可通讯的知识，以及信息具有客观性、时效性、等级性等性质。同时阐述了信息系统的概念和分类，指出信息系统是由人、计算机硬件、软件和数据资源组成的人造系统，能够及时、准确地收集、加工、存储、传递信息，实现组织的各项管理活动，并在此基础上引入了管理信息系统的概念。

本章还从管理与决策的角度出发，论述管理的四个基本职能、管理系统的三个层次，并指出管理过程中的决策及决策科学化问题，介绍决策过程各个阶段的主要任务和决策类型及其对信息的要求。在此基础上，论述了信息系统对不同管理职能的支持，将信息系统与管理系统紧密地结合在一起，并强调人在信息系统和决策过程中的重要作用。

最后，通过对信息系统发展历程各个阶段的介绍，进一步明确了管理信息系统是一个不断发展的概念，并由此引入专家系统、经理信息系统等新的概念。

二、本章重点、难点分析

(一) 信息与数据的概念

管理信息系统涉及大量信息，它对人们的决策过程具有重要价值。那么，到底什么是信息呢？概括地说，信息是人们用来对客观世界直接进行描述的、可以在人们之间进行传递的知识。在管理信息系统领域中，通常把信息定义为：信息是一种已经被加工为特定形式的数据，这种数据形式对于接收者来说是有意义的，而且对当前或将来的行动或决策具有明显的或实际的价值。而数据则是人们用来反映客观世界而记录下来的可以鉴别的符号（数字、字符串等），也可以说，数据是用以载荷信息的数字、字母和一些诸如 *、g 之类的特殊符号。

数据与信息的关系可以看做原料和产品之间的关系。信息处理系统能够将数据加工成信息。更确切地说，信息处理系统能够将不可利用的数据形式加工成可利用的数据形式，对于接收者来说，这种可用的数据形式就是信息。这说明，同一个数据对某一个人或某一些人来说是信息，而对另外一个人或一些人来说可能只是一种原始数据。例如，“哈尔滨飞往北京的 1513 次航班从今日起改为上午 8 时起飞”，这个数据对于决定乘坐或将要乘坐这次航班的人来说就是信息，因为它要影响到这些人的行动（为了准时到达机场）；而对于那些永远不乘坐这次航班的大部分人来说，这个数据就不是信息，它仅仅是一个原始数据，因为它不影响这些人的行动，也不会产生相应的决策活动。由于“数据”和“信息”这两个术语之间存在着一定的关系，所以人们往往将这两个词不加以区别地替换使用，例如“信息处理”和“数据处理”这两个术语就经常互用，而不加以区分。

(二) 计划工作的概念

计划是对未来做出安排和部署。任何组织实际上都有计划，只不过这种计划是否正式而已。非正式的计划容易造成不协调和不完整，正式计划不仅可以作为行动的纲领，而且也是执行结果评价的准则。

为了做好计划，需要对历史数据和期望值进行科学的分析，选定较好的方案。由于计划对未来的安排带有明显的不确定性，所以这是一项涉及大量认识活动的非常深入细致的工作。计划过程中，需要预测未来，甚至假设；需要拟定众多方案，从中选择较好方案。计划中多方案的比较以及每个方案中个别数据的变动都可能引起其他许多相关数据的变化，因而编制计划往往需要做大量的计算工作。

计划工作的以上特点常常是人们难以用手工去认真编制计划和贯彻执行的原因。使用计算机辅助计划编制就可以根本改变这一状况。它不仅可提高计划工作本身的效率，而且能使它建立在更加科学可靠的基础上。

确定目标是计划的首要任务。所谓目标，是对要达到结果的定性或定量描述。确定计划目标要有全面观点，要进行调查研究，根据实际需要和可能，把长远利益和眼前利益结合起来通盘考虑。目标要具体明确，避免抽象、含糊。例如，公司、企业的目标通常可用利润、

市场占有率、库存量、销售额、产量等说明。又例如，为了节省开支，可确定费用支出的目标，如规定采购费用、降低成本水平等。制定概念清晰的目标是计划工作的基本出发点。

按照计划期限，计划可分为长期计划、年度计划和作业计划三个层次。其中五年计划的计划期在五年或五年以上。年度计划通常按年分季、分月编制。作业计划是具体的进度计划。例如生产作业计划把生产任务具体规定到旬、周、五日、昼夜轮班。对于不同层次的计划，其制订的出发点、所涉及的范围都有所不同。

（三）不同级别管理信息的特征

根据现代管理科学的理论，任何一个组织的管理活动都分为三级，即高层的战略级，中层的战术级策略以及基层的作业级。处在不同管理层次上的管理者对同一事物所需要的信息在内容、来源、精度、寿命和使用上都不相同。据此，可以把管理信息分为三类或三级：

1. 战略信息。它是高层管理者需要的关系全局和长远利益的信息，如五年计划信息、产品市场销售策略、新产品的投产等。

2. 战术信息。它是中层部门负责人需要的关系局部和中期利益的信息，如工厂的物资供应计划和结果的比较信息等。

3. 作业信息。它是关系到基层业务的信息，如每天的产量和质量信息等。

一般来说，越是高层的信息，其内容越概括和抽象，主要供非结构化决策用。越是低层的信息越具体，主要供结构化决策用。

（四）“信息高速公路”的概念

“信息高速公路”至今无一确切定义，可以认为信息高速公路是联结家庭、学校、医院以及各种机构信息处理设施（如电子计算机、电话、传真等）的数字化大容量光纤通信网，它融合了计算机技术、通信技术和声像技术，能实现文字、声音、图像等多媒体信息的双向、快速传输。一般地，可把“信息高速公路”理解为以光纤电缆为“公路”，以集成电脑、电视、电话为一体的多媒体计算机为“汽车”，高速“传输”各种信息，联成遍布全国的高速信息网。一旦“信息高速公路”建成，电视电槐、电视购物、电视教学、电视会议、家中办公等将成为现实。

（五）关于“三金”工程

“三金”工程是我国信息化的新起点。“三金”工程指的是“金桥”工程、“金卡”工程和“金关”工程。

“金桥”工程的实施计划是建立一个覆盖全国，与国务院各部委专用网相连，并与30个省市自治区、500个中心城市、12000个大中型企业、100个重要企业集团以及三峡工程等重点工程联结的国家公用经济信息通信网。

“金卡”工程的正式名称是“电子货币工程”，是我国金融电子化建设的一个重要组成部分。它以计算机、通信、金融为基础，以各种金融交易卡（信用卡、现金卡）为介质，通过电子信息转账形式来实现电子货币流通。

“金关”工程的最终目标是：经过 10 多年努力，将全国海关、外贸、外汇管理、税务等部门和绝大多数进出口公司和大中型骨干企业联网，通过电子数据交换（EDI）应用，实现通关自动化并与国际外贸业务接轨。

所谓“电子数据交换”指的是一种网络之间交换数据的标准，用来实现数据通讯联系。这种标准就像一种彼此都认可的“共同语言”一样，在业务过程中起着“翻译”和沟通的作用，通常将这个标准称之为“协议”，一旦有了协议，通讯各方都必须遵守。

（六）信息的决策价值

从理论上说，信息的价值就是从信息所引起的决策行为的变化而获得的价值中，扣除为获得该信息而消耗的成本，其差值就是该信息的价值。换言之，也就是给出一系列可能的决策方案，决策者将依据所掌握的信息（不完整知识）使得所做的决策不同，那么这个新信息的价值就等于此时新、旧决策方案结果的差值，并且再从这个差值中减去为获得这个新信息所花费的成本。如果新信息未能改变原有的决策结果，那么，它的价值就等于零。

假定现在有一个只具有一个未定条件（因素）的决策，有甲、乙、丙三个方案可供选择。决策者根据以往的经验（不完整知识）估计，若选择甲方案的收益是 200 万元；若选择乙方案的收益是 300 万元；若选择丙方案的收益是 150 万元。于是，决策者准备选择乙方案。然而，当决策者花费 10 万元的成本获得了有关的信息之后，估计甲方案的收益不变，仍为 200 万元，而丙方案的收益将由 150 万元增至 300 万元，乙方案的收益将从 300 万元减至 220 万元。由于这个完整信息的获得，将促使决策者选择丙方案而不再选择乙方案。那么，这条信息的价值就是 80 万元减去为获得该信息所花费的 10 万元成本之差值，即 70 万元。

（七）信息与控制的一个实例

1979 年 2 月（普通燃料短缺期间），几家石油公司要求纽约肯尼迪航空公司将燃料消耗削减 50%。由于燃料的削减、配给和涨价，许多航空公司取消了航班，并重新审查了飞行计划模型。

当时，航空公司使用的飞行计划模型能对燃料成本进行优化，并决定应在何处购买燃料。他们考虑到天气和旅客负荷情况，分析了具体航程所需要的燃料。在运载费用合适的情况下，尽可能多装些燃料。但大部分模型都没有涉及到燃料短缺这一情况。美国国家航空公司采用能应付燃料供不应求情况的燃料管理模型，使停飞的航班保持在最低限度内。该公司在地图上标出一个复杂的系统，对整个航线的燃料运载费用进行核算，以达到总的购油费用最低。

联合航空公司采用了一种能追踪现有燃料供应者的模型。该模型曾在 1973~1974 年的燃料危机中使用过。机组人员向航空公司发回当前飞机的燃料情况，联合航空公司根据这一情况以及地面加油站的供应情况可以预测出加油站什么时候出现燃料不足的情况。燃料控制部经理戈登·麦金尼齐强调说：“这是一种原始的……，就像把地球分类那样简单的东西，但却好用。”

(八) 业务流程重组

业务流程是指为完成企业目标或任务而进行的一系列跨越时空的逻辑相关的业务活动。例如，仓库收货的业务流程可能是：保管员验收货物并作记录、通知采购员、签收货物发运单、填写入库单并入库、分发入库单、填写送验单等。在手工管理方式下，企业已经形成了一个比较成型的企业流程和管理方法。信息技术的应用有可能改变原有的信息采集、加工和使用方式，甚至使信息的质量、获取途径和传递手段等都发生根本性的变化。人们发现，在传统的劳动分工原则下，企业的业务流程被分割为一段段分裂的环节，每一环节关心的焦点仅仅是单个任务和工作，而不是整个系统的全局最优；在管理信息系统建设中仅仅用计算机系统去模拟原手工管理系统，并不能从根本上提高企业的竞争能力，重要的是重组业务流程，按现代化信息处理的特点，对现有的企业流程进行重新设计，成为提高企业运行效率的重要途径。业务流程重组的本质就在于根据新技术条件信息处理的特点，以事物发生的自然过程寻找解决问题的途径。

业务流程与企业的运行方式、组织的协调合作、人的组织管理、新技术的应用与融合等紧密相关，因而，业务流程的重组不仅涉及到技术，也涉及人文因素，包括观念的重组、流程的重组和组织的重组，以新型企业文化代替老的企业文化，以新的企业流程代替原有的企业流程，以扁平化的企业组织代替金字塔型的企业组织。其中，信息技术的应用是流程重组的核心，信息技术既是流程重组的出发点，也是流程重组的最终目标的体现者。

企业流程重组实际上是站在信息的高度，对企业流程的重新思考和再设计，是一个系统工程，包括在系统规划、系统分析、系统设计、系统实施与评价等整个规划与开发过程之中。

在信息系统分析中，要充分认识信息作为战略性竞争资源的潜能，创造性地对现有业务流程进行分析，找出现有流程存在的问题及产生问题的原因，分析每一项活动的必要性，并根据企业的战略目标，采用关键成功因素法等，去发现正确的业务流程，如在信息技术支持下，有些活动可以合并，管理层次可以减少，有些审批检查可以取消等。

三、测试题及参考答案

1. 填空题

(1) 系统必须在环境中运转，不能_____。

(2) 信息的中心价值是事实。

(3) 信息高速公路又称_____。

(4) 系统是为了达到某种整体目的而对一群相关的单元做出有规律的安排。

(5) 信息是关于_____的_____的知识。

(6) 信息按重要性可以分为_____信息、战术信息和_____。

(7) 信息按照反映形式可分为图像信息、_____信息和声音信息等。

(8) 有关经常业务的决策对信息的需要量很_____。

(9) 作业级的信息大部来自单位的_____，这种信息的精度_____，使用频率高，使用寿命短。

- (10) 信息是客观世界各种事物变化和_____的反映。
- (11) 信息被列为与_____和_____相并列的人类社会发展的三大资源之一。
- (12) 数据经过处理后是_____, 只有经过_____才有意义。
- (13) 办公室自动化的功能包括_____, _____、图像处理、声音处理和网络化等。
- (14) 作业级决策大多具有_____性和_____性。
- (15) 从信息的范围看, 遗传密码属于_____信息, 企业报表属于_____信息。
- (16) 在企业中, 信息系统可分为_____信息系统和_____信息系统两大类。
- (17) 西蒙把决策过程分为_____, _____和决策三个阶段。
- (18) 管理的控制职能的基本任务是使计划在实际执行中不偏离_____。
- (19) 信息系统_____代替人作决策。
- (20) 计算机技术、_____和_____为代表的现代信息技术正在飞跃发展。

下面给出填空题的参考答案:

- | | |
|-----------------|-----------------|
| (1) 环境, 孤立 | (2) 客观事实 |
| (3) 国家信息基础设施 | (4) 目的, 相关联的 |
| (5) 客观事实, 可通讯 | (6) 战略, 作业 |
| (7) 数字 | (8) 大 |
| (9) 内部, 高 | (10) 特征 |
| (11) 物质, 能源 | (12) 数据, 解释 |
| (13) 文字处理, 数据处理 | (14) 经常, 重复 |
| (15) 生物, 管理 | (16) 作业, 管理 |
| (17) 情报, 设计 | (18) 目标 |
| (19) 不能 | (20) 通讯技术, 网络技术 |

2. 单项选择题

- (1) 数据资料中信息量的多少是由 ()。
- a. 数据量的多少确定的
- b. 数据元件的大小来确定的
- ☒ c. 消除对事物认识的不确定程度来确定的
- d. 记录数据的多少来确定的
- (2) 按照反映形式可把信息分为 ()。
- a. 一次信息、二次信息和三次信息
- b. 战略信息、战术信息和作业信息
- ☒ c. 数字信息、图像信息和声音信息
- d. 管理信息、社会信息和军事信息
- ☒ (3) 作业级管理信息大多具有 ()。
- a. 抽象性
- ☒ b. 总体性
- c. 重复性
- d. 等级性
- (4) 用三角形分层表示不同级别的管理信息时, 中层是 ()。
- ☒ a. 战术信息
- b. 作业信息
- c. 战略信息
- d. 生产信息
- (5) 数据 ()。

- a. 是经过处理的信息 ☒ b. 经过解释成为信息
c. 必须经过加工才成为信息 d. 不经过加工也可以称作信息
- (6) 计算机输入的是 (☒)。
a. 数据, 输出的还是数据 b. 信息, 输出的还是信息
☒ c. 数据, 输出的是信息 d. 信息, 输出的是数据
- (7) 作业信息系统由 (☒) 组成。
☒ a. 办公自动化系统, 决策支持系统, 电子数据处理系统
b. 业务处理系统, 过程控制系统, 办公自动化系统
c. 执行信息系统, 业务处理系统, 信息报告系统
d. 战略信息系统, 电子数据处理系统, 业务处理系统
- (8) 按照不同级别管理者对管理信息的需要, 通常把管理信息分为以下 ()。
a. 公司级、工厂级、车间级 b. 工厂级、车间级、工段级
c. 厂级、处级、科级 ☒ d. 战略级、策略级、作业级
- (9) 作业级管理信息大部分来自 (☒)。
a. 企业内部 b. 企业外部
☒ c. 领导层 d. 管理层
- (10) 管理信息系统科学的三要素是 ()。
a. 计算机技术, 管理理论和管理方法
b. 管理方法, 运筹学, 计算机工具
☒ c. 系统的观点, 数学方法和计算机应用
d. 计算机技术, 通信技术和管理工具
- (11) 信息 ()。
a. 不可能转换为物质 ☒ b. 可能转换为物质
c. 是数据的抽象 d. 是消息的抽象
- (12) 消息中含信息量的大小, 是由 ()。
a. 消息中数据的多少来确定的 b. 消息的多少来确定的
☒ c. 消除不确定程度来确定的 ☒ d. 消息的可靠程度来确定的
- (13) 管理信息是 ()。
☒ a. 加工后反映和控制管理活动的数据
b. 客观世界的实际记录
c. 数据处理的基础
d. 管理者的指令
- (14) 信息 ()。
a. 不是商品 b. 就是数据
☒ c. 是一种资源 d. 是消息
- (15) 管理决策方法的发展趋势是 ()。
a. 由定性向定量的方向
☒ b. 定性向定性和定量相结合的方向
☒ c. 由定量向定性和定量相结合的方向
d. 由定量向定性的方向

- (16) 计划工作的首要任务是 ()。
- a. 提出方案 ☒ b. 确定目标
c. 确定管理方式 d. 确定组织方式
- (17) 决策支持系统主要支持以下类型的决策问题 ()。
- a. 定性决策 b. 定量决策
c. 结构化和非结构化决策 ☒ d. 半结构化和非结构化决策
- (18) 决策的正确程度主要取决于信息的 ()。
- a. 数量 b. 范围
c. 时间性 ☒ d. 质量
- (19) 在计划工作中信息加工的重要方法有 ()。
- ☒ a. 统计方法 b. 生命周期法
c. 杂凑法 d. 原型法
- (20) 作业级信息大部分来自企业内部，它的特性是 ()。
- a. 精度低，使用频率低 b. 精度低，使用频率高
c. 精度高，使用频率低 ☒ d. 精度高，使用频率高

下面给出单项选择题的参考答案：

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| (1) c | (2) c | (3) c | (4) a | (5) b |
| (6) a | (7) b | (8) d | (9) a | (10) c |
| (11) b | (12) c | (13) a | (14) c | (15) b |
| (16) b | (17) d | (18) d | (19) a | (20) d |

3. 名词解释题

- (1) 系统
- (2) 信息系统
- (3) 终端用户
- (4) 管理控制信息
- (5) 信息
- (6) 数据
- (7) 管理信息
- (8) 非结构化决策问题
- (9) 决策支持系统
- (10) 战略信息
- (11) 管理
- (12) 作业信息
- (13) 计划
- (14) 预测
- (15) 决策
- (16) 信息报告系统
- (17) 决策过程

下面给出名词解释题的参考答案：

- (1) 系统是为了达到某种目的而对一群单元做出有规律的安排，使之成为一个相关联的

整体。

(2) 信息系统是一个人造系统，它由人、硬件、软件和数据资源组成，目的是及时、正确地收集、加工、存储、传递和提供决策所需的信息，实现组织中各项活动的管理、调节和控制。

(3) 任何一个使用信息系统或信息系统所产生信息的人叫做终端用户。

(4) 管理控制信息是使管理人员能掌握资源利用情况，并将实际结果与计划相比较，从而了解是否达到预定目的，并指导其采取必要措施更有效地利用资源的信息。

(5) 信息是关于客观事实的可通讯的知识。

(6) 数据是记录下来可以被鉴别的符号，它本身并没有意义。数据经过处理仍然是数据，只有经过解释才有意义。

(7) 管理信息是反映与控制管理活动的经过加工的数据，是管理上一项极为重要的资源。

(8) 非结构化决策问题是指那些决策过程复杂，其决策过程和决策方法没有固定的规律可以遵循，没有固定的决策规则和通用模型可依，决策者的主观行为（学识、经验、直觉、判断力、洞察力、个人偏好和决策风格等）对各阶段的决策效果有相当影响的决策问题。这类问题往往是决策者根据掌握的情况和数据临时做出决定。

(9) 决策支持系统是一种以计算机为工具，应用决策科学及有关学科的理论与方法，以人机交互方式辅助决策者解决半结构化和非结构化决策问题的信息系统。

(10) 战略信息是关系到全局和重大问题决策的信息，它涉及上层管理部门对本部门要达到的目标，关系到为达到这一目标所必需的资源水平和种类，以及确定获得资源、使用资源和处理资源的指导方针等方面，如产品投产、停产，新厂厂址选择，开拓新市场等。

(11) 管理是人们共同劳动的需要，是为了达到一定目标而采用各种形式、方法和手段对人、财、物等进行计划、组织、领导和控制的一系列活动的总称。

(12) 作业信息有关解决经常性的事务问题的信息，它与组织日常活动有关，并用以保证切实地完成具体任务。例如，每天统计的产量、质量数据，打印工资单等。

(13) 计划是对未来做出安排和部署。

(14) 预测是计划的基础，是对未来状况做出估计的专门技术。

(15) 决策是人们为达到一定目的而进行的有意识、有选择的活动。

(16) 信息报告系统是管理信息系统的雏形，其特点是按事先规定的要求提供管理报告，用来支持决策制定。

(17) 决策过程是在一定的人力、设备、材料、技术、资金和时间因素的制约下，人们为了实现特定目标，从多种可供选择的策略中做出决断，以求得最优或较好效果的过程。

4. 问答题

(1) 按结构化程度不同，决策问题可分成哪几种类型？

(2) 什么是信息？

(3) 什么是数据？

(4) 非结构化决策问题有哪些特点？

(5) 怎样理解信息是有价值的？

(6) 信息系统能在哪些方面支持计划职能？

(7) 信息系统和管理系统是什么关系？