



全国高等学校应用型人才培养·企业行政管理专业系列规划教材

Enterprise
Management Information

企业管理 信息化

◎◎◎◎

▶▶ 周晓梅 郑伟发 编著



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



全国高等学校应用型人才培养·企业行政管理专业系列规划教材

Enterprise
Management Information

企业管理 信息化

► 周晓梅 郑伟发 编著



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 提 要

本教材是企业行政管理专业必修课教材。它是根据企业行政管理专业学生和企业行政管理人员全面了解企业管理信息化的基本知识和在日常办公事务中如何应用信息技术实现自动化(信息化)办公的实际需要来编写的。教材内容分为四篇十二章,其中四篇分别为:第一篇企业管理信息化基础理论;第二篇企业管理信息化的技术支持;第三篇企业管理信息化的实现;第四篇企业行政管理信息系统介绍。作为企业行政管理专业实务性课程的教材,本书主要给学习者提供企业管理信息化的基本知识、企业管理信息化的技术支持、企业管理信息化的具体实现,以及常用企业行政管理信息系统的介绍。

本教材适合高职、高专、开放教育院校和应用型本科企业行政管理专业学习使用,也可供行政管理、人力资源管理等相关专业学生学习了解企业行政管理信息化时使用,还可作为政府机构及企业事业单位行政岗位培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

企业管理信息化/周晓梅 郑伟发 编著. —武汉:华中科技大学出版社,2012.1
ISBN 978-7-5609-7109-4

I. 企… II. ①周… ②郑… III. 企业管理-管理信息系统-高等学校-教材
IV. F270.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 092771 号

企业管理信息化

周晓梅 郑伟发 编著

策划编辑:周小方

责任编辑:章 红

封面设计:刘 卉

责任校对:周 娟

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

录 排:武汉正风天下文化发展有限公司

印 刷:华中科技大学印刷厂

开 本:710 mm×1000 mm 1/16

印 张:17.5 插页:2

字 数:363 千字

版 次:2012 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:29.80 元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

全国高等学校应用型人才培养 · 企业行政管理专业系列规划教材

编委会

主 任:

丁 煌 中国行政管理学会理事 中国公共政策研究会常务理事
武汉大学政治与公共管理学院副院长 教授 博士生导师
宋 常 中国人民大学商学院教授 博士生导师
王 端 华中师范大学管理学院教授
李文斐 广州市广播电视大学副校长

策划及执行编委:

黄安心 广州市广播电视大学管理学院院长 教授

编 委: (排名不分先后)

宋 常	李文斐	黄安心	庞京生	虞巧灵	蓝 天
谈 萧	王启珊	周晓梅	定雄武		



总 序

从字面上看,企业行政管理是企业管理与行政管理相结合而产生的一个概念,但实际上并非如此。企业行政管理既非一般的政府行政管理,也非人们通常所理解的企业管理。一般人认为,行政管理就是公共行政管理,它是指国家行政组织或公共行政组织在宪法和有关法律的规定范围之内对国家和社会公共事务进行的管理活动。但企业行政管理不同于公共行政管理,它是指为保障企业经营管理目标的实现,由企业行政组织及人员按照既定的行政渠道,采取一定的行政手段,实施的事务处理、统筹协调、服务保障管理等保证企业经营活动正常开展的带有内部公共性的企业管理活动。两者在管理主体、管理依据和管理内容上都不同,但有共通的管理特性,如指令性、公益性、服务性、保障性等。

企业的行政管理体系是企业的中枢神经系统。它是以总经理为最高领导,由行政副总分工负责,由专门行政部门组织实施、操作,其触角深入到企业的各个部门和分支机构的方方面面的一个完整的系统、网络。行政管理体系所担负的企业的工作,是企业中除生产经营业务之外的管理工作。行政管理体系推动和保证着企业的技术(设计)、生产(施工)、资金(财务)、经营(销售)、发展(开发)几大块生产经营业务的顺利、有效进行和相互之间的协调。

行政管理工作在其广度、深度、重要性及敏感性等方面都不同于企业其他方面,也不同于政府机关的行政管理,具有一定的特殊性。在一个企业中,行政管理工作的水平直接影响着企业的生产经营,决定着企业未来的发展前景。企业行政管理工作的广度涉及一个企业的全部运作过程,其深度又涉及许多局外人难以想象的细枝末节。可以说企业行政管理,是企业的中枢神经,是企业内外上下沟通协调的桥梁和纽带。建立高效的企业行政管理体系,提升企业的核心竞争力,是现代企业最为关注的问题之一,也是中国企业管理向高层次、高水平发展的瓶颈问题。因此,在现代企业中,行政部门是企业重要的管理部门。做好行政管理工作是企业有效运转的重要前提,也是经营者提高企业管理水平的一个切入点。正因为如此,企业行政管理工作越来越成为政府、企业、学界、社会等主体关注的热点问题。

在国外,企业(商业)行政管理早已为社会各界所重视,专业学历教育和职业教育已形成完整的体系。20世纪60年代,西方发达国家和多数发展中国家开始重视教育培训的投入,但随着新技术的突飞猛进,产业结构的急剧变化,以及经济竞争的大大加剧,在教育与经济的关系上,世界各国都面临着一个共同的问题:如何



促进教育培训与生产相结合、与产业相结合,为企业服务、为社会经济发展的需要服务。于是,英国政府提出了“为了成功的未来而开发技能”的国家教育培训目标,NVQ(national vocation qualification)国家职业资格标准体系随之产生并开始在所有英联邦国家推行,这是 20 世纪英国教育培训与鉴定考试制度最重大的一次革命,并对世界范围内的教育培训模式产生了巨大影响。

NVQ 体系已是全球 100 多个国家共同认可的国际标准。参加 NVQ 国家级企业行政管理职业资格认证成为现代企业行政管理人员追求的目标。获得行政管理资格认证的人员,成了当今企业竞相争夺的稀缺人才资源。

早在 1997 年,为了适应中国加入 WTO 后企业对高级行政管理人才的需求,满足国际职业对高级行政管理人才的需求,培养与国际职业标准相接轨的专业人才,国家劳动和社会保障部职业技能鉴定中心(OSTA)参照英国国家职业资格 NVQ 证书体系,推出了中英合作的 NVQ 企业行政管理职业资格证书。并先后在北京、天津、广东等地设立了 16 家考证中心,每年进行 4 次考试。主要知识内容有:设备、材料、服务和供应,工作环境的创建与管理,程序、信息与交流,组织效率和个人效率,商务会议、商务活动和商务旅行等。2001 年 7 月,我国第一批考生通过考试拿到了 NVQ 证书。该证书由执行单位——国家劳动和社会保障部职业技能鉴定中心和英国伦敦工商会考试局(LCCIEB)联合签发,是在全国范围内通用的国家级职业资格证书,其国际职业标准为外企、三资企业所青睐,是总裁助理、行政总监、办公室主任、行政经理等行政管理人士专业能力提升的最佳选择,也是体现求职者能力的“就业通行证”。

20 世纪 80 年代初,跨国企业集团进入中国这块神秘的土地。为了站住脚,他们花了上千万美元,请咨询公司和中国人一起搞了一套适合中国国情的管理模式,即 A 管理模式。这是企业内部的行政管理模式(包括预算计划系统、组织系统、企业文化系统、垂直指挥系统、横向联络系统、检查反馈系统、招聘任用系统、培训系统、激励系统等九大系统),源于跨国集团与国际接轨,诞生在中国大地,具有显著的中国特色。1997 年 10 月 25 日,中国企业管理协会召开论证会,与会的国家经贸委、体改委的官员和部分专家学者对 A 管理模式给予了充分肯定。A 管理模式构建了一个企业行政管理平台,简称“经理 ABC”:企业必须建立在利益分配系统和权力分配系统两大基础上,这是根本制度——企业的行政管理模式(administration)。A 管理模式阐述的就是企业行政管理模式和经理人应具备的企业行政工作能力,也就是掌权的能力,这是经理的第一专业。掌权是为了什么?不是为了个人,而是用手中的权力经营(business)企业,使企业赢利;控制(control)企业,让企业安全。这就是“经理 ABC”。为什么有的老板尽管很敬业,但企业仍然混乱不堪?为什么有的企业生意兴隆,合同一单又一单,但见不着利润?为什么有的老板不断给职工涨工资、发奖金,但还留不住人才?原因在于企业的根本制度不



科学、不公正。企业的经理只懂业务,不擅行政。A 管理模式认为,企业发展必须伴随制度建设,建立自己的管理模式。有了科学的模式,就有了优秀的遗传基因(DNA)。有了一批善于“掌管行政权”的经理,就有了“传教士”。依托配套的电脑和网络,企业就有了执行能力和控制能力;依托统一的教材——“圣经”,企业就有了繁殖能力,就可能成为一代企业帝国。A 管理模式为我们描绘了一个企业行政管理工作的蓝图,虽然不一定能被大家完全接受,但它是建立有中国特色的企业行政管理模式的富有成效的一次探索,也提出了一个重要而紧迫的课题,期待专家、学者去研究攻关,继而破解。

在企业管理实践中,由于行政管理工作涉及面广、综合性强,行政管理人员要有较宽的知识面和较高的理论水平、政策水平、专业水平和专业技能。因此,企业行政管理人才培养与工商管理专业人才培养并驾齐驱,需要有从大专、本科到研究生各层次的人才培养学历教育体系作为支撑。目前,国内在学历教育方面,已有不少本、专科院校开设了企业行政管理专业或企业行政管理方向,一些高校如清华大学、北京大学还开设了行政管理专业(企业行政管理方向)研究生课程进修班,为企业培养高层经理人。不过开设的课程,受到工商管理和行政管理专业的影响,没有很好地进行课程模块设计,本专科教育基本上是工商管理专业课程,研究生教育又主要是行政管理专业课程,没有体现企业行政管理专业的特性和教育需求。

企业行政管理专业需要一定的行政管理和工商管理专业知识作支撑,但不能替代企业行政管理专业核心知识的功能。因此,需要考虑国外已有教育经验和中国国情,研究开发出有中国特色企业行政管理专业教育项目,特别是构建有中国特色的企业行政管理知识体系和学历教育专业课程体系。国内较早关注企业行政管理专业高等教育的黄安心教授积极推动该项建设工作,做了大量的前期准备。在华中科技大学出版社和有关专家的指导下,我们组织一批有相关学科、专业长期教学与实践经验的专家编写了这套“全国高等学校应用型人才培养·企业行政管理专业系列规划教材”,包括《企业行政管理概论》、《现代企业组织管理》、《企业公关与策划》、《企业文书与档案管理》、《企业法律实务》、《企业品牌与文化》、《企业员工管理》、《企业管理信息化》、《企业经济信息与运用》、《企业后勤管理实务》等十本专业核心课程教材,以满足广大师生对相关教材的迫切需要。

随着我国社会发展和政治经济体制改革的深化,对公务员队伍素质的要求越来越高,行政管理专业本科毕业生在政府部门的就业机会有减少的趋向。行政管理专业专科毕业生由于公务员入门本科“门槛”的要求,基本上只有选择读专升本继续深造或选择非公务员职业。很显然,我们的行政管理专业教育只盯住公务员职业或只选择公共行政管理教育方向多少是有点不合时宜的。如果继续原有的以培养公务员为目标的行政管理专业教育模式,不但脱离实际,而且人为地造成大量行政管理专业学生就业困难。而另一方面,现代企业需要大量的受过专业教育的



企业行政管理人才却得不到满足。事实上,从一般意义上讲,只有从事专业对口的工作,才更有可能找到职业感觉和实现职业发展目标,实现人生价值。企业行政管理专业又何尝不是如此呢?可以说编写这套教材是适应现代企业发展、企业行政管理实践和企业行政管理人才培养需要的创举。

考虑到应用型人才的培养需要,本套教材在编写体例上尽可能考虑职业素质和职业技能的人才培养目标需要和人才规格要求。在课程知识和内容组织上,强调以知识学习的项目管理为范式,以岗位工作任务为中心,以流程(过程)和方法为逻辑线索,以环境变化为权变因子,以恰当的知识呈现和教学方式方法,实现教学目标。

这套教材的突出特点如下。

第一,基础性。主要考虑国内目前此类教材稀少,成套性和基础性成为本套教材的重要编写方针,以使其成为企业行政管理系列教材的母版,起到抛砖引玉的作用,为此类教材建设做好基础性工作。

第二,创新性。本教材的科目设计及知识体系选择,既考虑国外的经验,又考虑中国国情,突出了中国企业行政管理体制、企业行政模式与企业文化特色的要求,引进、继承和发展并重,力求形成有中国特色的企业行政管理知识体系和专业教育特性。

第三,应用性。教材以解决现代企业行政管理人才培养的重点、难点问题为己任,突出对企业行政管理实践问题的回应,强调专业素养和专业技能的培养,实现知识体系模块化以及项目管理化、任务化。设计有案例引导、案例分析、技能训练、实践活动等栏目。

第四,现代性。教材吸收一些长期从事远程教育、成人教育的专家参与,不但更好地结合企业实际开展教学,而且能够运用现代远程教育技术、信息技术、网络技术,开发网络课程,实现在线支持服务,为本地求学者解决工学矛盾,实现终身学习、持续发展的人生目标。

丁 煌

2010年5月

目录

第一篇 企业管理信息化基础理论

第一章 企业信息化概论	3
学习目标	3
案例引导	3
第一节 企业信息化概述	4
第二节 企业信息化系统	12
本章小结	17
实践活动	17
本章练习	18
第二章 企业管理信息化概论	22
学习目标	22
案例引导	22
第一节 企业管理信息化概述	23
第二节 企业管理信息系统	30
第三节 企业管理信息化的建设	34
本章小结	47
实践活动	47
本章练习	48

第二篇 企业管理信息化的技术支持

第三章 企业管理信息化的软硬件平台	55
学习目标	55
案例引导	55
第一节 计算机基础知识	55
第二节 计算机硬件系统及其选择	64
第三节 计算机软件系统及其选择	71



第四节	计算机网络系统及其构建	74
第五节	数据仓库与数据挖掘技术	83
	本章小结	85
	实践活动	86
	本章练习	87
第四章	企业管理信息化的安全	89
	学习目标	89
	案例引导	89
第一节	企业管理信息化的安全威胁	89
第二节	企业管理信息化的安全措施	95
第三节	企业管理信息化安全措施的实现	109
	本章小结	111
	实践活动	112
	本章练习	112
 第三篇 企业管理信息化的实现		
第五章	企业管理信息化规划	119
	学习目标	119
	案例引导	119
第一节	业务流程的梳理	120
第二节	组织机构的梳理	130
第三节	企业管理信息系统的划分	135
	本章小结	140
	实践活动	141
	本章练习	141
第六章	企业管理信息化的软件实现	143
	学习目标	143
	案例引导	143
第一节	定制开发模式	144
第二节	购买商品化软件及二次开发模式	146
第三节	ASP 模式	151
第四节	SaaS 模式	154
	本章小结	159
	实践活动	159

	本章练习	160
第七章	企业信息化项目管理	164
	学习目标	164
	案例引导	164
第一节	企业信息化项目管理概述	165
第二节	企业信息化项目管理策略及流程	174
第三节	项目管理软件	177
	本章小结	180
	实践活动	180
	本章练习	181

第四篇 企业行政管理信息系统介绍

第八章	办公自动化系统	187
	学习目标	187
	案例引导	187
第一节	办公自动化系统概述	187
第二节	办公自动化系统基本功能	195
第三节	办公自动化系统实施案例	197
	本章小结	200
	实践活动	201
	本章练习	201
第九章	财务管理系统	203
	学习目标	203
	案例引导	203
第一节	财务管理系统概述	203
第二节	财务管理系统基本功能	208
第三节	财务管理系统实施案例	210
	本章小结	213
	实践活动	213
	本章练习	214
第十章	人力资源管理系统	215
	学习目标	215
	案例引导	215
第一节	人力资源管理系统概述	215



第二节	人力资源管理系统基本功能	219
第三节	人力资源管理系统实施案例	223
	本章小结	225
	实践活动	226
	本章练习	226
第十一章	考勤管理系统	228
	学习目标	228
	案例引导	228
第一节	考勤管理系统概述	228
第二节	考勤管理系统基本功能	229
第三节	考勤管理系统实施案例	232
	本章小结	234
	实践活动	234
	本章练习	235
第十二章	后勤管理系统	236
	学习目标	236
	案例引导	236
第一节	后勤管理系统概述	236
第二节	后勤管理系统基本功能	238
第三节	后勤管理系统实施案例	241
	本章小结	242
	实践活动	242
	本章练习	243
各章习题参考答案		244
附录	本书部分常用英文缩写及注解	256
参考文献		264
后记		267

第一篇

企业管理信息化基础理论

随着全球经济一体化的到来,信息化已逐步深入到企业的方方面面,从早期的企业生产过程信息化、产品设计信息化到目前的企业管理信息化,企业全面信息化的时代已经到来,其中企业管理信息化已经成为企业信息化中应用最为普及的方面。本篇即是对企业管理信息化及其相关内容进行概述,主要包括以下内容。

企业信息化概论主要介绍有关企业信息化、相关的各种概念以及它们之间的相互关系,包括信息、信息化与企业信息化的概念,企业信息化的内容、发展阶段、发展现状及发展趋势,企业信息化系统及系统构成。

企业管理信息化概论主要介绍企业管理信息化的概念、内容、发展阶段、现状及发展趋势,管理信息系统的概念、基本功能及发展阶段,企业管理信息化建设的原则、组织机构及实施。

本篇是企业管理信息化的基础理论,意在通过本篇学习,让大家对企业信息化、重点企业管理信息化及所涉及的相关知识有足够的了解。

第一章 企业信息化概论



学习目标

通过本章的学习,了解信息、信息化及企业信息化的基本概念、内容、现状和发展趋势;掌握信息系统的概念、基本功能和企业信息化系统的构成,从而对企业信息化有个初步的认识。



案例引导

新园酒家经理的希望

一家使用了计算机信息系统点菜的连锁餐厅最近在某市开业,生意格外兴隆。顾客到餐厅后,可以用计算机点菜,计算机上显示出餐厅所供应的菜肴品种,顾客想吃什么菜,在上面轻轻一点,屏幕上就会出现该种菜的式样、价钱、原材料以及菜中蛋白质和各种维生素的含量,顾客即可根据自己的需要和口味进行选择。顾客点菜后,计算机自动将结果通知厨房,厨房工作人员即按相关要求烹制菜肴。计算机点菜信息系统的使用,不仅给顾客提供了方便,大大提高了餐厅的工作效率,而且使餐厅环境得以改观。

新园酒家经理听说了这家餐厅的事情后,也想给自己的餐厅配上计算机管理信息系统。于是他找到了信东软件公司的杨总工程师。杨总即让两位工程师了解新园酒家整个工作流程。他们的调查结果要点如下:新园酒家现有职工 20 人,是坐落在中关村一条支路上的小规模餐厅,以经营中式淮扬菜为主。餐厅中有 30 平方米的客厅两间,4~6 人座位的餐桌 14 张。另外有厨房 1 间,冷盘配餐间 1 间,经理室 1 间,仓库 1 间。

新园酒家的工作流程大致如下:当顾客来到餐厅时,由服务员根据顾客人数安排餐桌,然后到餐桌前开菜单,顾客点好菜后,服务员将写下的菜单复述一遍请顾客确认,然后将点菜单送到厨房,在此过程中要将冷菜和酒水数量通知配餐间的工作人员。如果某道菜的原材料用完或现有的酒水与菜单上的情况不符,服务员要记住,在顾客点菜时马上告诉他缺货情况。餐厅根据菜单计算消费总价格,顾客用完餐后到柜台结账。



但在此过程中,存在不少问题。例如,有时,服务员没有弄清究竟哪种菜原料不够,结果引起顾客的不满;有时,顾客还反映菜肴分量不够。随着周围类似餐厅的兴起,竞争变得更加激烈。除了保证菜肴的质量外,制定合理的价格,保证餐厅的服务质量,也成为餐厅发展的关键。因此,新园酒家迫切希望信东软件公司为其发展提些好建议和解决方案。

(来源:刘照军《管理信息系统》,北京交通大学出版社 2008 年版)

【启示】

这个案例给我们的启示是:信息化并不是高深莫测的,信息化就在我们身边!随着计算机的普及和信息化的发展,越来越多的企业或单位开始意识到信息化给企业或单位带来的效益,并希望通过信息化改变传统的管理模式。

第一节 企业信息化概述

一、信息与信息化

(一) 信息

1. 信息的概念

信息这个概念,从时间上说久已有之,是伴随着宇宙的存在而存在的,并不是什么新鲜的东西,也没有什么神秘之处。只是在工业社会以前,信息量较小,传递手段落后,人们对信息的依赖性不强,没有深入挖掘信息资源,信息在人类活动中没有起到重要作用;从空间上说十分广泛,我们在生产和日常生活中时刻都在与信息打交道,都在不断地接收信息、加工信息和利用信息。比如,平时我们读书看报可以得到信息,听报告、听广播、看电视也可以得到信息。企业在生产、经营和管理中所产生和使用的各种数据都是信息。

进入后工业社会以后,随着通信、交通技术的进步与社会生产力的高速发展,世界范围的交往日益频繁,跨国公司日益全球化,人们利用计算机、网络等多种手段存储、处理信息,使信息成为社会生活的重要内容,信息才作为一个独立的项目引起人们的重视,发展成为一个高速增长的领域。因此,人们把后工业社会称为“信息社会”。目前,信息已经成为一种重要的资源。

那么,什么是信息?信息有广义和狭义两种定义:广义的信息指人类一切生存活动和资源存在所传达出来的信号与消息,而狭义的信息指人类有意义和可使用的、经加工整理组织成为一定格式的数据资料。通俗地说,信息是指加工后的数据。而数据就是我们所熟悉的数字、文字、图形、图像、声音等。比如 168 cm,这是一个数据,可以说是一个毫无意义的数字,但如果用来表示一个人的身高,就成了信息。

信息和数据既有联系又有区别。信息是有用的数据,信息通过数据来表示。但很多时候人们并没有严格区分信息和数据。



2. 企业信息的分类

企业在日常的经营、生产、管理活动中产生、利用、输出大量的信息,可以根据信息的来源、信息的作用、信息的内容等进行分类。这里,我们根据信息的内容将企业信息划分为企业技术信息、企业管理信息和企业文化信息。

1) 企业技术信息

企业技术信息,是关于企业所需的技术进步或技术开发方面的信息,比如生产技术、产品技术及其标准,以及设计图纸、实验数据、技术动向、产品开发等。

2) 企业管理信息

企业管理信息,是指伴随着管理活动所产生和处理的信息,也就是伴随着组织中的计划、实施、控制、调整的活动周期的信息,简单地讲,就是管理中要用到的为管理服务的信息和管理活动过程中产生的信息。

企业管理信息又可分为企业生产管理信息、企业经营管理信息和企业行政管理信息。

企业生产管理信息,是关于企业生产过程组织、质量管理、人力资源开发与管理、物资及设备管理等方面的信息。

企业经营管理信息,是关于企业经营思想和战略、市场营销和企业财务等方面的信息,比如原材料的价格、产品销售情况、市场动态,以及企业的资产、利税、负债、会计报表等。

企业行政管理信息,是企业行政管理过程中产生的各种信息,比如上级的指示、政策、文件,企业向上级的请示、报告,企业制定的管理制度等。

3) 企业文化信息

企业文化信息,是指企业内多数成员在长期过程中形成的、共同拥有的价值观念、行为方式、企业道德、企业精神、企业形象、企业习俗、企业规范等。

(二) 信息化

1. 信息化的概念

信息化的概念起源于20世纪60年代的日本,最初是由日本学者从社会产业结构演进的角度提出来的,实质上是一种社会发展阶段的新学说。我国对于信息化的普遍定义为:信息化就是指在经济、科技、国防及社会生活的各个方面,广泛应用信息技术,深入开发、有效利用信息资源,促进经济发展并使信息产业在国民经济中占据主导地位,促进社会进步,提高人们生活质量的过程。简单地说,信息化就是把一切变成信息,即把一切日常生活、生产经营活动中有用的资料变成可存储、传递、调用、共享的信息。信息化实质上是一个数字化、网络化的进程。

小贴士

【什么是信息技术】

所谓信息技术是指对信息进行采集、存储、加工、传输、表达的各种技术之和。信