



普通高等教育“十一五”国家级规划教材
面向21世纪课程教材

高等学校信息管理与信息系统专业系列教材

信息管理学 (第三版)

○ 李兴国 主编 顾东晓 副主编
杨善林 主审



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS



普通高等教育“十一
面向21世纪课程教材

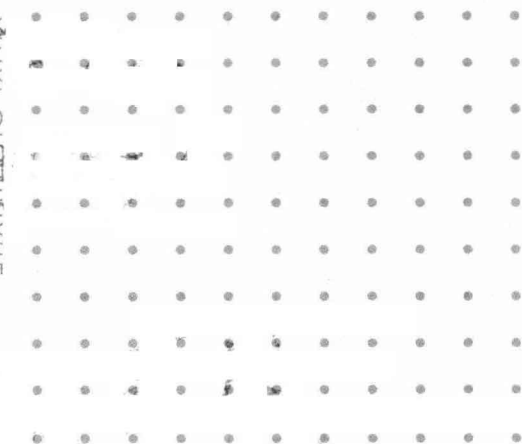
高等学校信息管理与信息系统专业系列教材

信息管理学

(第三版)

○ 李兴国 主编 顾东晓 副主编
杨善林 主审

XINXI GUANLIXUE



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容简介

本书是面向 21 世纪课程教材,是普通高等教育“十五”、“十一五”国家级规划教材。本书在第一版、第二版的基础上,将管理学的基本理论与信息、信息资源和信息活动的特征结合起来,建立了信息管理学的新体系,在此基础上讨论信息管理学的基本问题和解决这些问题的基本方法,并按照信息管理的战略规划、计划、组织、领导、控制等职能和管理创新与变革展开。全书共分两篇十二章:第一篇信息管理理论包括总论、信息战略规划、信息管理计划、信息管理组织、信息管理领导、信息管理控制、信息化与管理变革七章,第二篇信息管理应用包括国民经济信息管理、企业信息管理、商业信息管理、公共事业信息管理、政府信息管理五章。

本书可作为高等学校信息管理与信息系统专业和其他管理类专业、经济类或信息类专业的“信息管理学”课程教材,也可供 MBA、MPA、管理类工程硕士以及社会读者研读。

图书在版编目(CIP)数据

信息管理学 / 李兴国主编. --3 版. --北京: 高等教育出版社, 2011. 6

ISBN 978-7-04-034513-1

I. ①信… II. ①李… III. ①信息管理 - 高等学校 - 教材 IV. ①G203

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第008101号

策划编辑 解琳	责任编辑 解琳	封面设计 王凌波	版式设计 马敬茹
责任校对 俞声佳	责任印制 毛斯璐		

出版发行	高等教育出版社	网 址	http://www.hep.edu.cn
社 址	北京市西城区德外大街 4 号		http://www.hep.com.cn
邮政编码	100120	网上订购	http://www.landaco.com
印 刷	国防工业出版社印刷厂		http://www.landaco.com.cn
开 本	787 mm × 960 mm 1/16		
印 张	19.75	版 次	2003 年 6 月第 1 版
字 数	360 千字		2011 年 6 月第 3 版
购书热线	010-58581118	印 次	2011 年 6 月第 1 次印刷
咨询电话	400-810-0598	定 价	36.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物 料 号 34513-00

第三版前言

《信息管理学》第一版、第二版自出版以来,被许多高校选为教材,受到了广大读者的关爱。我们结合现阶段的研究和收集,充分考虑读者的愿望和要求对第二版做了较大幅度的修改完善,形成了《信息管理学(第三版)》。第三版修订的指导思想是加强融合、突显应用,将管理学原理融入信息管理理论,将信息管理理论融入信息管理应用领域,梳理信息管理学的理论和应用体系,展现我们最近几年关于信息管理学方面的研究、教学成果。

第三版与第二版相比具有以下特点:

(1) 对信息管理学理论和应用体系进行了更新,将第二版的理论信息管理学和应用信息管理学两篇修改为信息管理理论和信息管理应用。

(2) 在内容上,根据新的信息管理学体系,在信息管理理论部分,进一步精简了第二版中关于管理职能回顾的内容,完善了信息管理职能内容描述;在信息管理应用部分,通过应用案例表述信息管理理论在国民经济、工业企业、商业企业、公共事业和政府机关等组织中的应用,以便于读者阅读和学习。

(3) 进一步更新和完善了立体化教学资源。原信息管理学精品课程网站将按照《信息管理学(第三版)》进行更新和完善,网站地址为:<http://jpkc.hfut.edu.cn/xglee/xxglx>。欢迎广大教师和读者登录网站,并对信息管理学精品课程网络资源建设提出宝贵意见。

《信息管理学(第三版)》由合肥工业大学李兴国任主编,顾东晓任副主编。各章的编写分工如下:第一章、第二章、第三章和第八章李兴国,第六章和第十一章顾东晓,第四章和第九章杨颖,第五章钟金宏,第七章胡祥培,第十章钟金宏、杜培,第十二章袁梦绯、李兴国。

杨善林教授担任本书主审,无论是第一版和第二版,还是第三版,杨善林教授都自始至终地主动参与本书的策划,并在第三版付梓前对全部内容进行了审定。

在本书修订过程中,我们参考了大量的国内外有关研究成果,充分吸取了读者通过各种渠道对第一版、第二版教材提出的许多宝贵意见,对所涉及的专家、学者表示衷心的感谢。对一贯支持和关心此书的那些默默奉献的人,如高等教育出版社的编辑、发行人员、使用此书的教师及其他广大读者等,表示最诚挚的谢意。本书得到“过程优化与智能决策教育部重点实验室”和“合肥工业大学知

识经济与企业管理创新研究中心(安徽省高等学校人文社会科学重点研究基地)”的资助和支持,在此一并表示感谢。

由于信息管理理论正处于发展阶段以及编者水平和时间的限制,书中难免有疏漏或不妥之处,恳请广大学者和读者不吝赐教,以便我们今后对此书再次修订时进行完善。

编 者

2011年10月18日

第二版前言

《信息管理学》自出版以来,被许多高校选为教材,受到了广大读者的厚爱。我们结合现阶段的研究,考虑读者的愿望和要求对第一版做了较大幅度的修改完善,形成了《信息管理学(第二版)》。修订的指导思想是简明扼要、条理清晰,进一步将管理学原理与信息管理加以融合,对信息管理学的理论和应用体系加以梳理,将我们最近几年关于信息管理学方面的研究成果和其他学者的贡献进行集成。

第二版与第一版相比,具有以下特点:

(1) 关于信息管理学理论和应用体系。在理论信息管理学篇中,将第三章计划、第四章组织、第五章领导和第六章控制分别改为第三章信息管理计划、第四章信息管理组织、第五章信息管理领导和第六章信息管理控制;在应用信息管理学篇中,将第八章信息管理应用与国民经济信息化改为第八章国民经济信息管理,第十章商务信息管理改为商业信息管理,增加第十一章公共事业信息管理,原第十一章政府信息管理顺延为第十二章政府信息管理。

(2) 关于内容。根据新的理论信息管理学体系,删去第一版中关于管理职能描述的大部分内容,增加信息管理职能研究成果,构建理论信息管理学篇;根据新的应用信息管理学体系,锁定国民经济信息管理是国家信息管理的主要内容,而(工业)企业信息管理、商业(企业)信息管理、公共事业信息管理和政府信息管理是国民经济信息管理的主要构成要素,并将信息管理学原理和方法应用于工业企业、商业企业、公共事业和政府构建应用信息管理学的基本内容。

(3) 关于文字精简。第二版在文字表述方面本着简洁、准确、突出重点等原则,在保证信息管理学体系和内容完整的前提下,对文字作了精简。

(4) 关于构建立体化教学资源。《信息管理学(第二版)》除纸质教材外,还配有精品课程网站,网站地址为:<http://glxy.hfut.edu.cn/xxglx>。内容包括:① 教学文件:教学大纲、教学基本要求、学时分配建议、知识组织;② 教学内容:内容简介、PPT讲稿、电子书稿、部分视频讲稿;③ 案例与实验:某大学校园一卡通建设规划、某学院校园网规划、某医院信息系统投标书、ERP报告、电子商务报告、电子政务报告;信息系统实验、B2B电子商务实验、B2C电子商务实验、电子政务实验等;④ 参考资料:背景资料、相关网站、主要图书文献、主要论文文献;⑤ 练习与测试:分章练习、分章测试、综合练习、综合测试;⑥ 智能答疑;⑦

在线答疑;⑧ 其他内容:学习技巧、每日一题、相关新闻等。欢迎广大教师和读者惠顾,并对信息管理学精品课程网络资源建设提出宝贵意见。

《信息管理学(第二版)》由合肥工业大学李兴国教授担任主编,左春荣担任副主编。各章的编写分工如下:李兴国(第一章和第八章),左春荣(第二章和第九章),卢光松(第三章),马华伟(第四章),钟金宏(第五章),顾东晓(第六章),胡祥培(第七章),杨颖(第十章),余本功(第十一章),寿志勤(第十二章)。

杨善林教授担任本书主审。无论是第一版还是第二版,无论是过去还是现在,杨善林教授都自始至终地主动参与了本书的策划,第二版付梓前又对全部内容进行了审定。在本书修订过程中,我们参考了大量的国内外有关研究成果,充分吸取了读者通过各种渠道对第一版教材提出的许多宝贵意见,在此,对所涉及的专家、学者表示衷心的感谢。此外,对于一贯支持和关心此书的那些默默奉献的人,如高等教育出版社的编辑、出版发行人员、使用此书的广大读者等,表示最诚挚的谢意。

由于信息管理学理论正处于发展阶段以及编者水平和时间的限制,书中难免尚有疏漏或不妥之处,恳请广大学者和读者不吝赐教,以便我们今后对此书再次修订时进行完善。

作 者
2007年5月

第一版前言

近年来,因特网和全球通信等信息技术的飞速发展及广泛应用,使科技、经济、文化和社会正在经历一场深刻的变化。20世纪90年代以来,人类已经进入到以“信息化”、“网络化”和“全球化”为主要特征的经济发展的新时期。信息已成为重要的资源,它正在改变社会资源的配置方式,改变人们的价值观念、工作和生活方式,信息管理的重要性日益显现。信息管理学作为管理学的一个分支,有其自身的规律,在很多方面值得探讨,本书就是这一探索过程的产物。

信息管理学的研究领域很广泛,不仅包括信息的收集、加工、存储、传递、使用以及信息系统建设等信息管理技术方面的内容,而且也包括以信息为特定管理对象的信息管理过程的理论与方法研究。以“信息管理技术”为导向的信息收集、组织、加工和利用等内容的研究,对信息管理学的发展发挥了重要作用,而以“管理”为导向来研究信息管理学的论著尚不多见。在构建本书时,我们以信息作为特定管理对象的信息管理基本原理为主线,组织相关内容,形成本书的结构体系。信息管理学既然是管理学研究的一个新的分支,它也应遵循管理学的一般规律,信息管理也应具有计划、组织、领导和控制四大基本职能;另一方面,因为信息管理又有其特定的管理对象,所以信息管理的这四大职能又有其特殊性和更具体的内容。本书的特色在于将管理学的基本原理与信息、信息资源和信息活动的特征结合起来,从信息管理的战略规划、计划、组织、领导、控制和信息管理的创新与变革等方面来构造本书的基本理论体系,并按这一体系来研究信息管理学的根本问题和解决这些问题的基本理论和方法。

根据上述思路,我们将信息管理学的內容分为理论信息管理学和应用信息管理学两篇。在理论篇部分,本书围绕管理学的四大基本职能,系统地论述了信息管理的战略规划、计划、组织、领导、控制和信息化与管理变革;在应用篇部分,阐述了信息管理学的根本原理在工商企业、政府和事业单位等组织的应用以及所涉及的信息管理有关实务问题。

本书由合肥工业大学杨善林教授任主编,李兴国、何建民任副主编。各章的编写分工如下:第一章和第八章杨善林,第二章王俊峰,第三章李兴国,第四章朱卫东,第五章聂会星,第六章傅为忠,第七章胡祥培、李勇先、李玉敏,第九章刘林,第十章何建民,第十一章寿志勤。杨善林教授负责全书的策划和大纲的制定,李兴国、何建民老师负责全书的统纂工作。

本书既可以作为高等学校的信息管理和信息系统专业以及其他管理类专业、经济类或信息类专业的教材,也可以供对信息管理感兴趣的有关人士参考。

在本书编写过程中,我们参考了大量的国内外有关研究成果,对所涉及的专家、学者表示衷心的感谢。本书也是合肥工业大学计算机网络系统研究所全体教师和博士、硕士生们多年研究成果的汇聚,在此对所有贡献者表示真诚的感谢。此外,倪志伟教授认真阅读了全部书稿,并提出了一些有价值的建议和修改意见,马溪骏、刘业政、梁昌勇等老师和陈蕊、夏楠等博士生对本书的编写也给予了很大的关心和支持,在此,谨向他们表示最诚挚的谢意。由于编者水平和时间的限制,书中难免有疏漏或不妥之处,恳请广大读者不吝赐教,以便我们今后对本书改编时进行完善。

作 者

2003 年 5 月 8 日

目 录

第一篇 信息管理理论

第一章 总论	3
第一节 信息资源与信息社会	3
一、信息	3
二、信息资源	7
三、信息科学与信息技术	9
四、信息社会	11
第二节 信息管理	13
一、信息管理的定义	13
二、信息管理的特征	14
三、信息管理的分类	15
四、信息管理的原则	15
五、信息管理的职能	18
第三节 信息管理学的研究对象和理论体系	20
一、信息管理学的形成	20
二、信息管理学的理论体系	22
三、信息管理学的理论流派	23
四、信息管理学的研究方法	25
思考题	27
第二章 信息战略规划	28
第一节 战略规划概述	28
一、战略与战略管理	28
二、战略规划的含义和特点	30
三、战略规划过程	30
四、战略规划方法	31
第二节 信息战略规划的形成与发展	32
一、信息战略规划的形成	32
二、信息战略规划的概念	34

三、信息战略规划的目的和作用	35
四、信息战略规划的主要理论	36
五、信息战略规划的原则	39
第三节 信息战略规划的主要内容与方法	40
一、信息资源管理总体战略目标的确立	40
二、信息基础设施战略规划	42
三、信息系统战略规划	46
四、信息管理组织战略规划	48
思考题	49
第三章 信息管理计划	50
第一节 计划职能概述	50
一、计划与计划工作	50
二、计划工作的工具与技术	51
三、计划的编制	52
四、计划的实施与评价	52
第二节 信息资源计划	53
一、信息资源计划的概念	53
二、信息资源计划的目的和作用	54
三、信息资源计划的工作内容	55
四、信息资源计划书的主要内容	56
五、专题计划	57
第三节 信息系统建设计划	58
一、信息系统建设简介	58
二、信息系统建设计划的内容	60
三、信息系统建设计划编制中的关键技术	64
四、信息系统建设计划任务书格式	69
五、专题计划	69
思考题	71
第四章 信息管理组织	72
第一节 组织职能概述	72
一、组织	72
二、组织理论及其发展	73
三、组织结构	74
四、组织文化	74
五、组织变革与学习型组织	74

第二节 信息管理组织的职责	75
一、信息系统研发与管理	76
二、信息系统运行维护与管理	77
三、信息资源管理与服务	77
四、提高信息管理组织的有效性	78
第三节 信息管理组织的结构设计	78
一、基本型的信息管理组织	79
二、矩阵式结构的信息管理组织	79
三、基于信息化领导小组的信息管理组织	80
四、面向信息资源托管的信息管理组织	81
第四节 信息管理组织人力资源开发与管理	82
一、信息管理组织人力资源开发与管理的工作程序	82
二、信息管理组织人力资源开发与管理的原则	83
三、信息管理组织的岗位设计	84
四、信息管理组织人员招聘与培训	85
五、信息管理组织人员绩效考核与激励	85
思考题	86
第五章 信息管理领导	87
第一节 领导职能概述	87
一、领导与领导者	87
二、领导者素质	88
三、激励	88
四、领导者信息行为理论	89
五、信息沟通	92
第二节 首席信息官	93
一、CIO 及其管理体制	93
二、CIO 的职责	94
三、CIO 的素质要求	95
四、CIO 的素质模型	96
五、CIO 的知识结构	98
六、CIO 的能力结构	99
七、理想的 CIO 应具备的条件	100
第三节 CIO 面临的机遇与挑战	100
一、CIO 变化的主要趋势	100
二、CIO 发展的机遇	101

三、CIO 面临的挑战	103
思考题	103
第六章 信息管理控制	104
第一节 控制职能概述	104
一、管理控制	104
二、管理控制系统	105
三、管理控制原则	105
四、管理控制原理	106
五、管理控制过程	106
第二节 信息管理控制系统	107
一、信息管理控制系统的相关概念	107
二、信息管理控制系统的功能	110
第三节 信息管理控制制度	113
一、信息管理控制制度的概念	113
二、信息管理控制制度的作用	114
三、信息管理控制制度的内容	114
第四节 信息系统建设项目控制方法	118
一、信息系统建设项目控制管理过程	118
二、信息系统建设项目执行偏差测算	119
三、信息系统建设项目变更控制方法	122
思考题	124
第七章 信息化与管理变革	125
第一节 业务流程再造	125
一、业务流程再造概述	125
二、业务流程再造方法与步骤	128
三、信息化与业务流程再造	129
第二节 供应链管理	131
一、供应链管理概述	131
二、信息技术在供应链管理中的作用	133
三、供应链管理的实例	134
第三节 客户关系管理	135
一、客户关系管理概述	135
二、客户关系管理的研究内容	138
三、客户关系管理系统	139
第四节 案例	140

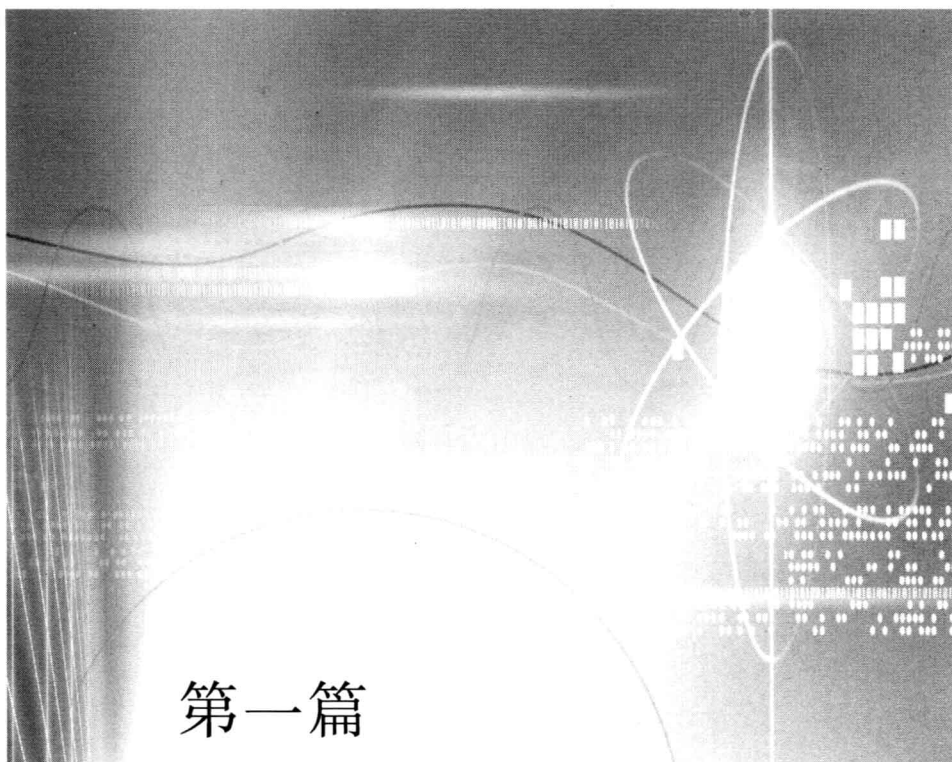
一、企业的变革背景	140
二、企业内部管理整合	141
三、企业内部资源整合	141
四、企业外部资源重组	143
五、效果与评述	145
思考题	145

第二篇 信息管理应用

第八章 国民经济信息管理	149
第一节 国民经济及其信息管理	149
一、国民经济管理概述	149
二、信息经济的概念与理论	153
三、国民经济信息管理的概念与目标	154
第二节 国民经济与社会信息化	155
一、信息化	155
二、国民经济与社会信息化战略	157
三、国民经济信息化内容	161
第三节 国家经济信息管理系统	162
一、系统概况	162
二、系统架构及组成	163
三、系统功能	164
思考题	167
第九章 企业信息管理	168
第一节 案例引导	168
第二节 理论回顾	169
一、企业信息及其特征	169
二、ERP 理论及软件介绍	173
第三节 案例解决方案	179
一、信息管理建设总体目标	179
二、信息系统功能规划	180
三、企业信息系统建设计划	184
四、企业信息管理的组织与领导	190
五、企业信息管理的控制	193
六、ERP 与企业管理变革	196
第四节 总结与讨论	199

思考题	201
第十章 商业信息管理	202
第一节 商业企业与商务信息	202
一、商业企业	202
二、商业活动	204
三、商务信息流	205
第二节 HJF 连锁超市信息管理案例	207
一、案例背景	207
二、中心配货模式	208
三、配送中心库存管理	209
四、交易过程管理	212
五、客户关系管理	213
第三节 FXOH 电子商务信息管理案例	214
一、案例背景	214
二、战略规划	215
三、系统开发阶段信息管理	220
四、日常运行阶段信息管理	231
思考题	238
第十一章 公共事业信息管理	239
第一节 公共事业管理概述	239
一、公共事业组织	239
二、公共事业管理	240
第二节 高等学校信息管理案例	242
一、案例背景	242
二、HF - Tech 大学信息规划	247
三、HF - Tech 大学信息管理组织	249
四、HF - Tech 大学信息管理领导	252
五、HF - Tech 大学信息管理控制	254
六、HF - Tech 大学数字化校园与管理创新	255
七、总结与讨论	256
第三节 AHU 医院信息管理案例	257
一、案例背景	258
二、AHU 医院的信息资源及其作用	258
三、AHU 医院信息中心	260
四、AHU 医院管理信息系统	261

五、数字化医院及其诱发的 AHU 管理变革	262
六、总结与讨论	264
思考题	265
第十二章 政府信息管理	266
第一节 案例引导	266
第二节 理论回顾	267
一、政府信息	267
二、政府信息化	268
三、政府信息管理的含义和职能	269
第三节 案例解决方案	280
一、电子政务的规划部署	280
二、电子政务系统体系架构	281
三、门户网站建设	283
第四节 总结与讨论	288
思考题	290
参考文献	291



第一篇

信息管理理论