

工商管理经典译丛

ESSENTIALS OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS

管理信息系统

(精要版·第9版)



[美] 肯尼思·C·劳东 (Kenneth C. Laudon) 简·P·劳东 (Jane P. Laudon) 著
劳帼龄 译

BUSINESS ADMINISTRATION

SYSTEMS

PEARSON

 中国人民大学出版社

PEARSON

C931.6
L059.02

ESS ADMINISTRATION CLASSICS

工商管理经典译丛



工商管理
经典译丛

ESSENTIALS OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS

管理信息系统

(精要版·第9版)

[美] 肯尼思·C·劳东 (Kenneth C. Laudon)

简·P·劳东 (Jane P. Laudon)

劳帼龄

著
译

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目(CIP)数据

管理信息系统：精要版·第9版/（美）劳东，（美）劳东著；劳帼龄译．—北京：中国人民大学出版社，2012.9

（工商管理经典译丛）

ISBN 978-7-300-16254-6

I. ①管… II. ①劳…②劳… III. ①管理信息系统 IV. ①C931.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2012）第 192412 号

工商管理经典译丛

管理信息系统（精要版·第9版）

[美] 肯尼思·C·劳东 著
简·P·劳东
劳帼龄 译

Guanli Xinxixitong

出版发行 中国人民大学出版社
社 址 北京中关村大街 31 号
电 话 010-62511242（总编室）
010-82501766（邮购部）
010-62515195（发行公司）
网 址 <http://www.crup.com.cn>
<http://www.ttrnet.com>（人大教研网）
经 销 新华书店
印 刷 涿州市星河印刷有限公司
规 格 185 mm×260 mm 16 开本
印 张 28.25 插页 2
字 数 659 000

邮政编码 100080
010-62511398（质管部）
010-62514148（门市部）
010-62515275（盗版举报）

版 次 2012 年 9 月第 1 版
印 次 2012 年 9 月第 1 次印刷
定 价 59.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

《工商管理经典译丛》

出版说明

随着中国改革开放的深入发展,中国经济高速增长,为中国企业带来了勃勃生机,也为中国管理人才提供了成长和一显身手的广阔天地。时代呼唤能够在国际市场上搏击的中国企业家,时代呼唤谙熟国际市场规则的职业经理人。中国的工商管理教育事业也迎来了快速发展的良机。中国人民大学出版社正是为了适应这样一种时代的需要,从1997年开始就组织策划《工商管理经典译丛》,这是国内第一套与国际管理教育全面接轨的引进版工商管理类丛书,该套丛书凝聚着100多位管理学专家学者的心血,一经推出,立即受到了国内管理学界和企业界读者们的一致好评和普遍欢迎,并持续畅销数年。全国人大常委会副委员长、国家自然科学基金会管理科学部主任成思危先生,以及全国MBA教育指导委员会的专家们,都对这套丛书给予了很高的评价,认为这套译丛为中国工商管理教育事业做了开创性的工作,为国内管理专业教学首次系统地引进了优秀的范本,并为广大管理专业教师提高教材甄选和编写水平发挥了很大的作用。据统计,本丛书现已成为目前国内管理院校和企业培训中采用率最高、影响最大的引进版教材。其中《人力资源管理》(第六版)获第十二届“中国图书奖”;《管理学》(第四版)获全国优秀畅销书奖。

进入21世纪后,随着经济全球化和信息化的发展,国际MBA教育在课程体系上进行了重大的改革,从20世纪80年代以行为科学为基础,注重营销管理、运营管理、财务管理到战略管理等方面的研究,到开始重视沟通、创业、公共关系和商业伦理等人文类内容;并且增加了基于网络的电子商务、技术管理、业务流程重组和统计学等技术类内容。另外,管理教育的国际化趋势也越来越明显,主要表现在师资的国际化、生源的国际化 and 教材的国际化方面。近年来,随着我国MBA和工商管理教育事业的快速发展,国内管理类引进版教材的品种越来越多,出版和更新的周期也在明显加快。为此,我们这套《工商管理经典译丛》也适时更新版本,增加新的内容,同时还将陆续推出新的系列和配套的案例教材、教学参考书,以顺应国际管理教育发展的大趋势。

本译丛入选的书目,都是培生教育出版集团、美国麦格劳-希尔教育出版公司、圣智学习出版公司、约翰威立出版公司等世界著名的权威出版机构畅销全球的工商管理教材,被世界各国(地区)的著名大学商学院和管理学院所普遍选用,是国际工商管理教育界最具影响力的教科书。本丛书的作者,皆为美国管理学界享有盛誉的著名教授,他们的这些教材,经过了美国和世界各地数千所大学和管理学院教学实践的检验,被证明是论述精辟、视野开阔、资料丰富、通俗易懂,又具有生动性、启发性和可操作性的经典之作。本译丛的译者,大多是国内各著名大学的优秀中青年学术骨干,他们大都曾留学欧美,在长期的教学研究和

社会实践中积累了丰富的经验,具有较高的翻译水平。

本丛书的引进和运作过程,从市场调研与选题策划、每本书的推荐与论证、对译者翻译水平的考察与甄选、翻译规程与交稿要求的制定、对译者质量的严格把关和控制,到版式、封面和插图的设计等各方面,都坚持高水平和高标准的原则,力图奉献给读者一套译文准确、文字流畅、从内容到形式都保持原著风格的工商管理精品图书。

本丛书参考了国际上通行的 MBA 和工商管理专业核心课程的设置,并充分兼顾了我国管理各专业现行通开课与专业课程设置,以及企业管理培训的要求,故适应面较广,既可用于管理各专业不同层次的教学,又可供各类管理人员培训和个人自学使用。

为了本丛书的出版,我们成立了由中国人民大学、北京大学、中国社会科学院等单位专家学者组成的编辑委员会,德高望重的袁宝华同志、黄达教授和中国人民大学校长纪宝成教授,都给了我们强有力的支持,使本丛书得以在管理学界和企业界产生较大的影响。许多我国留美学者和国内管理学界著名专家教授,参与了原著的推荐、论证和翻译工作,原我社编辑闻洁女士在这套书的总体策划中付出了很多心血。在此,谨向他们致以崇高的敬意并表示衷心的感谢。

愿这套丛书为我国 MBA 和工商管理教育事业的发展,为中国企业管理水平的不断提升继续做出应有的贡献。

中国人民大学出版社

译者序

时隔三年，中国的劳老师第三次翻译美国的劳东教授的著作。

上次是在 2009 年，《管理信息系统》一书首次引入大陆市场，第 7 版中文版面世。三年来，该书受到了国内众多高校的追捧，不少国内知名高校的教师来电或 E-mail 询问有关该书的信息，让译者既觉荣幸，庆幸遇到了一本好书，又备感压力，生怕辜负了大家的期望。现在，译者在诚惶诚恐中完成了该书第 9 版的翻译工作。

作为管理信息系统领域的专业人士，同时又与 MBA 学生亲密接触了十多年，在这一版的译者序中，我还是要强调曾经说过的那句话：我本人非常赞同劳东教授在书中提出的观点，即，今天（或明天）的商界人士——不管他们原本的专业背景如何——都应该对如何在工作岗位中使用信息系统和信息技术有一个基本的了解，因为信息系统是企业经营管理者借以实现经营卓越、开发新产品和提供新服务、提高决策水平以及取得竞争优势等企业目标的主要工具之一。

本书清晰地阐明了驱动企业运用信息系统和信息技术的六大主要目标，即：实现卓越运营；推出新的产品、服务和商业模式；亲近客户和供应商；提高决策能力；取得竞争优势；求得继续生存。

但要实现这些目标并不是一件容易的事，企业将面临巨大的挑战。从商务视角来看，信息系统为企业面临的问题或挑战提供解决方案，信息系统代表了人员、组织、技术三方面因素的综合。为此，本书为读者提供了一种从信息系统的三大组成元素——人员、组织、技术维度——来分析和解决问题的框架。同时提供了一种解决商业问题的四步骤方法，即：如何识别商业问题，如何设计可选的方案，如何选择正确的方案，以及最后如何实施该方案。

本书在内容的编排上非常合理，全书由四篇组成，即：数字时代的信息系统、信息技术基础设施、数字时代的关键系统应用、开发和管理系统。

第 I 篇介绍了全书的主题以及在全书中使用的问题解决方法，围绕信息系统在当今企业中的作用，着重从以下几方面来提出问题并予以解答，即：什么是信息系统？为什么信息系统在企业中如此重要？信息系统如何帮助企业提升竞争力？要在职业生涯中取得成功应掌握哪些有关信息系统的知识？

第 II 篇通过分析硬件、软件、数据库、网络技术以及有关安全控制的工具和技术，介绍了信息系统的技术基础，着重从以下几方面来提出问题并予以解答，即：如今在商业领域完成各项工作需要怎样的技术和工具？我们需要掌握哪些能够提高公司绩效的技术？未来这些技术有怎样的发展趋势？

第 III 篇分析了当今企业正在使用的，可以提高它们的经营效益和决策能力的核心的信息

系统应用,包括:企业系统、供应链管理系统、客户关系管理系统、知识管理系统、电子商务应用、决策支持系统以及主管支持系统。围绕这些关键系统,着重从以下几方面来提出问题并予以解答,即:信息系统的企业应用如何提高企业的业绩?企业如何利用电子商务拓展业务?系统如何提高企业的决策能力,并帮助企业更好地使用知识资产?

第IV篇介绍了如何利用从前面的章节中获得的知识来分析和设计信息系统以解决商业问题,着重从以下几方面来提出问题并予以解答,即:如何针对信息系统出现的问题设计解决方案,从而使企业受益?企业应如何适应采用新的信息系统解决方案所带来的变化?有哪些方法可用于构建信息系统?信息系统的开发与使用中涉及哪些道德及社会问题?

此外,每一章都包含了下列丰富的内容:一个章首案例,通过对企业的描述引出章节的主题和重点;一张流程图,从人员、组织和技术三个维度对章首案例进行分析;一份学习目标清单,简要阐明学习要点;两个互动讨论专栏,以及案例思考题和实践;一个管理信息系统实践项目,包括三类子项目:两个管理决策问题、一个需要动手的应用软件项目(使用Microsoft Excel、Access,或网站、博客工具)、一个有关网络开发技能的项目;一项学习追踪,提供MyMISLab的补充性材料;一个章末小结,与学习目标相呼应;一套复习题,用于测试学生对本章内容的掌握情况;一套讨论题,根据每一章的内容而设置;一个小组练习,使用开源协同工具培养学生的团队合作精神和展示技能;一个章末案例,帮助学生应用学到的知识。以上内容构建起本书“理论概念介绍+实际案例辅助+动手能力培养”的全方位体系。

第9版还有一个突出的特点:更强调全球化,增加了跨国公司和非美国公司的案例,进一步阐述如何在全球企业环境中使用信息系统。

劳东教授是在教科书的编写方面硕果累累且积累了丰富经验的著名作者,信息系统与信息技术领域的知名学者,以及500强企业的信息系统管理顾问,他的这本书非常适合作为MBA以及相关专业的信息管理教材或企业培训教材,也可供所有对企业信息管理感兴趣的人士作参考用。

本书由劳帼龄主译,参加本书翻译工作的还有刘寒冰、胡佩佩、徐莉莉、金丹、高仲雷、周明炜。作为从事MBA“管理信息系统”课程教学工作十余年的一线教师,我认为,本书的翻译又是自己一次难得的学习过程,通过本书的翻译,我对企业信息管理的理论及其应用的了解进一步加深。不过,由于译者水平有限,书中难免有翻译不当之处,敬请广大读者批评指正。

劳帼龄

前言

本书的目的是使商学院的学生深入了解公司是如何运用信息技术及系统实现企业目标的。信息系统是管理者使用的一种重要工具，能够帮助企业实现卓越运营、开发新产品和提供新服务、提高决策水平以及取得竞争优势。本书列出了企业信息系统应用中最新、最全面的观点。

如今，企业在招聘时往往会录用那些知道如何利用信息系统和信息技术来完成业绩的人员。不管你的专业是会计、金融、管理、运营管理、市场营销还是信息系统，本书提供的知识和信息在你的整个职业生涯中都将是有价值的。

第9版的新增内容

新的内容

所有的章首案例、章末案例和互动讨论案例都是全新的，各章内容、图表等也进行了更新，所有的资料都来自行业和管理信息系统研究的最新成果。

新的板块

- 每章新增了两个管理决策问题；
- 每章新增了使用开源协同工具的小组练习；
- 新的在线学习跟踪，扩充书本之外的知识。

新的专题

- 正在兴起的移动数字平台；
- 协同系统和工具；
- 云计算；
- 基于云的软件服务和工具；
- Windows 7 和移动操作系统；

- Office 2010 和 Google Apps;
- 绿色计算;
- 4G 网络;
- 统一通信;
- 网络中立;
- 搜索引擎优化;
- 免费/免费增值的电子商务商业模式;
- 群体智慧和众包;
- 电子商务盈利模式;
- 建立电子商务网站;
- 网络挖掘和文本挖掘;
- 统一威胁管理;
- 云计算和移动平台的安全问题;
- 下一代企业应用。

管理信息系统的新内容

事实上,使用新技术进行管理和组织,为企业活动提供了一个全新的世界。技术、管理和业务流程的持续变革使管理信息系统成为商学院最吸引人的学科。(第1章详细描述了这些变革。)

信息技术的不断变革改变着传统的企业,云计算、基于智能手机和笔记本电脑的移动数字平台、社交网络等都有助于管理者实现企业目标。大多数变革都是近几年发生的,能帮助企业推出新产品和新服务、建立新的商业模式、改变日常的商业行为。在此过程中,原有的企业甚至行业消失了,新的企业和行业则如雨后春笋般涌现。

例如,由众多的 iPod 和 MP3 用户推动的在线音乐商店的兴起彻底改变了传统音乐实体设备(录音机和 CD 机)的商业模式,在线视频租赁也改变了影院和 DVD 租赁的商业模式,高速宽带在家庭中的普及更支持了这些改变。

电子商务再次掀起热潮,2009 年电子商务创造了 2 300 多亿美元的利润,预计 2014 年将增长到 3 300 多亿美元。尽管 2009 年经济萧条,但亚马逊的资产同比还是增长了 19%,线下零售则下降了 14%。电子商务又一次进行了自我创新,改变了企业设计、生产、销售产品和服务的方式,颠覆了传统市场和广告产业,使主要的媒介和内容提供商陷入困境。Facebook、YouTube、Twitter 和 Second Life 等社交网络展现了 21 世纪电子商务的新面貌,它们为广告提供了空间,颠覆了我们通常对于电子商务出售实体产品的认知。这是电子商务依然强大的标志,是美国发展最快的零售方式,随之增长的是服务而不是商品销售价值流,这是电子商务的服务模式。信息系统和技术是这种新的基于服务的电子商务的基础。

同时，公司的管理也随之改变：智能手机、高速无线 Wi-Fi 网络、无线笔记本电脑拉近了原本遥远的距离，销售员能很快回答经理提出的问题，为经理提供更全面的视角。处于移动状态的经理也能更直接、持续地与员工沟通。企业信息系统增长迅速，能存储大量数据，这意味着经理能在线快速、及时、精确地掌握所需信息，再也不会凭感觉管理了。网络、wikis 和博客已成为公司交流、协作和信息共享的重要工具。

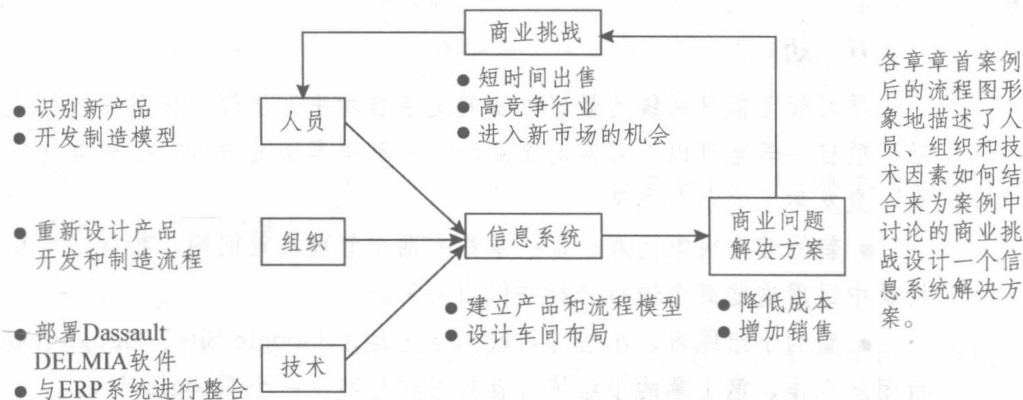
第 9 版：管理信息系统课程的全面解决方案

本书一直致力于定义全球的管理信息系统课程。本版仍然如此，而且更亲近用户、更灵活、更能满足不同学校和个人的需求。本书有完整的学习包，包括核心内容以及提供补充材料的网站。

本书的核心内容由 12 章组成，每一章都有与其核心话题相关的项目实践。本版对核心内容进行了更新。

核心内容

核心内容概括描述了管理信息系统的基本概念，使用整体框架图描述和分析信息系统。信息系统是由人员、组织和技术因素组成的，关于这一点在学生实践项目和案例研究中也有所强调。



每章的组成

每一章都包括以下内容：

- 一个章首案例，通过对企业的描述引出章节的主题和重点；
- 一张流程图，从人员、组织和技术三个维度对章首案例进行分析；
- 一份学习目标清单；
- 两个互动讨论专栏，以及案例思考题和实践；

- 一个管理信息系统实践项目, 包括两个管理决策问题、一个需要动手的应用软件项目、一个有关网络开发技能的项目;
- 一项学习跟踪, 提供 MyMISLab 的补充性材料;
- 一个章末小结, 与学习目标相呼应;
- 一套复习题, 用于测试学生对本章内容的掌握情况;
- 一套讨论题, 根据每一章的内容而设置;
- 一个小组练习, 使用开源协同工具培养学生的团队合作精神和展示技能;
- 一个章末案例, 帮助学生应用学到的知识。

重要特色

这一版的内容更贴近用户、更前沿、更具吸引力, 包括以下特点和工具。

真实案例

本书帮助学生理解信息系统和企业绩效的直接联系。企业的几个主要目标驱使全球的企业使用信息系统和技术: 实现卓越运营、推出新产品和新服务、亲近客户和供应商、提高决策能力、取得竞争优势和求得继续生存。书中的案例描述了企业如何使用信息系统实现这些目标。

我们使用最新的案例来阐述各章节涉及的重要概念, 所有的案例描述的都是学生熟悉的企业, 如谷歌、Facebook、Twitter、可口可乐、eBay、纽约扬基、宝洁和波士顿凯尔特人队等。

互动

学习管理信息系统的最好办法就是亲自动手开发管理信息系统! 我们提供各种动手项目, 学生可以在真实的企业场景中利用真实的数据, 了解管理信息系统是什么, 激发学生的参与热情。

- 新的管理决策问题。每一章都有两个管理决策问题, 指导学生在真实的企业场景中运用这些概念进行分析并做出决策。
- 新的小组练习。小组练习鼓励学生运用 Google Site、Google Docs 等工具进行团队合作, 第1章的小组练习就要求学生建立一个 Google Site。
- 管理信息系统实践项目。每一章的实践项目中都包括三类子项目: 两个管理决策问题, 一个需要动手的应用软件练习 (使用 Microsoft Excel、Access, 或网站、博客工具), 一个提高互联网商业技能的练习。此外, MyMISLab 上的 Dirt Bikes USA 公司的运营案例为每一章提供了更多的动手实践项目。
- 互动讨论案例。每一章都提供了两个小案例供学生在课堂上 (或网上) 进行交互讨论, 以此激发学生的兴趣和学习主动性。每个案例都包含思考题和实践。思考题可以在课堂上或网上讨论, 也可以作为课后的作业。实践通过实际动手的网上练习更深入地探讨案例中的问题。

定制化和灵活性：新的学习追踪模块

学习追踪模块给教师充分的灵活性来深入讲解他们所选择的主题。本书共有40个学习追踪，每章结尾的学习追踪引导学生阅读 MyMISLab 上的补充性材料，带领学生更深刻地理解 MIS 主题、概念和争议，回顾硬件、软件、数据库设计、远程通信等领域的基本技术概念，提供额外的软件操作指导。本版包括云计算、知识管理和协作、Web 2.0、移动数字平台、业务流程管理、计算机硬件和软件技术方面的学习追踪。

经作者认可的题库和补充材料

- 经作者认可的题库。库中是作者和资深的测试项目专家一起编写的用于测试高水平认知技能的试题。题库中不仅有基于书本内容的选择题，而且包括分析、综合、评估方面的技能的题目。

- 带有注释的幻灯片。作者为每一章综合整理了 50 张幻灯片，可用于课堂教学。这些幻灯片大都和肯尼思·C·劳东教授用于管理信息系统课程和高级培训的课件一致。每一张幻灯片都标注有下列教学建议：向学生提出的问题、需要在课堂上讲述的关键概念清单，以及本书所提供的企业案例之外的其他企业案例的推荐。这些内容就像教师的教案，能够提高授课的效率。

全球化

本版比以前的版本更强调全球化，全球化的新进展（第1章）、全球工作组协作（第2章）、软件本土化（第4章）、全球安全威胁（第7章）、全球供应链（第8章）、全球市场（第9章）、海外采购（第11章）等内容，以及其他跨国公司和非美国公司的案例，都阐述了如何在全球企业环境中使用信息系统。

学生学习重点

学习目标由一系列问题组成，以此来吸引学生的注意。每一章都有围绕这些问题给出的小结和复习题。

MyMISLab

MyMISLab 是一个基于网络的评估和教学工具，可以根据教学的个性化需要组织课程内容，为学生提供练习和测试，为课程提供评估报告。如今的教学与过去在课堂上讲授大课有很大的不同，为了使教学取得成功，所有的参与者（包括教师和学生）都应关注——教学内容的灵活和易于组织，同时尽可能发挥教师个人的教学经验。登录 www.mymislab.com，了解如何教授、学习和体验管理信息系统。

职业资源

MyMISLab 也为你提供了广泛的职业资源，包括就业指导，以及指导你如何构建数字文件来展示自己从本书中获得的商业知识、掌握应用程序的熟练程度和网

络技能。该文件可以用在简历或工作申请表中，也可以用来评估学生的学习。

教学辅导材料

教师资源光盘

下面提到的大部分辅助材料都可以在教师资源光盘上找到。光盘中包括教师资源指南、题库、测试工具、幻灯片演示，以及教学工具“图片库”。

图片库（在网站上和教师资源光盘中）

图片库是一个非常好的资源，能使教师的授课更加生动。为了便于使用，书中的每一张图表和照片都按章进行了编排。教师可以很方便地利用这些图片和授课资料生成新的幻灯片，或添加到已有的幻灯片中。

教师手册（在网站上和教师资源光盘中）

教师手册中不仅有复习题、讨论题、案例分析和小组练习的答案，而且提供了授课大纲、教学目标、关键术语、教学建议和互联网资源。

题库（在网站上和教师资源光盘中）

题库中有判断题、选择题、填空题以及问答题，还包括了案例研究中的问题。所有问题都按照难度分级，并有参考答案。题库的电子版在 BlackBoard 或 WebCT 课程管理系统的 TestGen 部分。所有的 TestGen 文件都可以从教师资源中心下载。

幻灯片演示（在网站上和教师资源光盘中）

由 Azimuth Interactive 公司制作的电子版彩色幻灯片可以通过 Microsoft PowerPoint 放映。该幻灯片的内容涵盖了本书的基本概念。

视频案例和指导性案例

教师可以登录 www.pearsonhighered.com/laudon 下载视频案例的教学指导。下表列出了视频案例和指导性案例的清单：

章次	视频案例
第1章：管理信息系统和职业发展	案例 1：美国联合包裹服务公司启用 DIAD IV 进行全球运营 案例 2：IBM、思科、谷歌：计算机引发的全球升温
第2章：全球电子商务与合作	案例 1：联邦快递的企业系统 案例 2：Oracle Austin 数据中心 指导性视频案例 1：联邦快递通过整合地图和位置数据改善客户体验
第3章：利用信息系统获得竞争优势	案例 1：NBA：用 Akamai 操作系统流进行全球交付竞争 案例 2：旧金山政府的客户关系管理

续前表

章次	视频案例
第4章：信息技术基础设施：硬件和软件	案例1：哈德逊湾公司：虚拟刀片平台 案例2：Salesforce.com；iPhone和iPod上的自动化销售 指导性视频案例1：谷歌和IBM的生产云计算 指导性视频案例2：IBM蓝云做好了准备 指导性视频案例3：云计算到底是什么 指导性视频案例4：AJAX是什么，如何使用 指导性视频案例5：雅虎火鹰地理位置服务
第5章：商务智能基础：数据库与信息管	案例1：Maruti Suzuki商务智能和企业数据库 案例2：REI数据仓库：了解客户
第6章：通信、互联网与无线技术	案例1：思科网真：远程会议 案例2：联合通信系统与虚拟协同：IBM和Forterra 指导性视频案例1：AT&T推出思科网真方案 指导性视频案例2：CNN网真 指导性视频案例3：微软：联合通信和Pos Malaysia Management
第7章：信息系统安全	案例1：IBM ZTIC 案例2：ID公开和网络安全 指导性视频案例1：寻找Identity 2.0 指导性视频案例2：Identity 2.0
第8章：实现卓越运营和亲近客户：企业应用	案例1：中国中钢集团公司使用ERP应用加强企业管理 案例2：Ingram Micro和H&R Block走进客户
第9章：电子商务：数字化市场与数字化商品	案例1：移动商务：过去、现在和未来 案例2：Ford AutoXchange B2B市场
第10章：决策优化与知识管理	案例1：欧莱雅使用微软SharePoint进行知识管理 案例2：IdeaScale众包：梦想成真 案例3：Antivia：基于交流的协同商务智能 案例4：IBM和Cognos：通过商务智能和分析提高决策制定水平
第11章：信息系统开发与项目管理	案例1：IBM：基于SOA的业务流程管理 案例2：Appcelerator启动快速移动应用市场 指导性视频案例1：Salesforce和谷歌：网络销售支持系统
第12章：信息系统中的道德和社会问题	案例1：网络中立：中立的网络工作 案例2：恐怖分子和无辜者的数据挖掘

目 录

第 I 篇 数字时代的信息系统	(1)
第 1 章 管理信息系统和职业发展	(3)
1.1 信息系统与现代商务	(5)
1.2 信息系统和信息技术的视角	(12)
1.3 理解信息系统：一种面向商业问题的解决方案	(18)
1.4 信息系统与你的职业	(22)
1.5 管理信息系统实践项目	(28)
第 2 章 全球电子商务与合作	(34)
2.1 企业的构成	(36)
2.2 商务信息系统的类型	(41)
2.3 团队合作系统	(51)
2.4 企业中的信息系统部门	(61)
2.5 管理信息系统实践项目	(63)
第 3 章 利用信息系统获得竞争优势	(69)
3.1 借助信息系统获得竞争优势	(71)
3.2 全球范围的竞争	(85)
3.3 质量和设计方面的竞争	(87)
3.4 业务流程方面的竞争	(89)
3.5 管理信息系统实践项目	(92)
第 II 篇 信息技术基础设施	(99)
第 4 章 信息技术基础设施：硬件和软件	(101)
4.1 信息技术基础设施：计算机硬件	(103)
4.2 信息技术基础设施：计算机软件	(115)
4.3 软硬件管理技术	(127)
4.4 管理信息系统实践项目	(130)