

21世纪全国应用型本科电子商务与信息管理系列实用规划教材



C2012047537



管理信息系统 实用教程

主 编 周贺来 张 恺 吕 琦

- ✓ 全程洞悉，扫除管理信息系统知识盲区
- ✓ 综合实例，提升管理信息系统操作技能
- ✓ 各类习题，巩固管理信息系统课堂所学

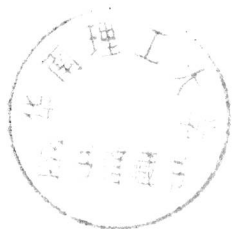


北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国应用型本科电子商务与信息管理系统实用规划教材

管理信息系统 实用教程

主 编	周贺来	张 恺	吕 琦
副主编	王雪莲	栗会敏	赵玉东
参 编	秦雷雷	贾琳琳	李会玲
	杨利红	李国栋	王永政



C2012047537



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书突出了应用型本科教材用书的实用性和可操作性,依据“体系结构合理,编排条理清晰,文字通俗易懂,内容详略得当,案例丰富实用,版面设计新颖”的基本原则,从基本概念和管理应用出发,详细介绍了管理信息系统的基本概念、基本思想、开发流程、管理方法,分类阐述了业务层、职能层、决策层管理信息系统的特征和应用,简单分析了目前常用的集成化管理信息系统,包括企业资源计划、供应链管理系统、客户关系管理系统以及电子商务系统的含义、结构、功能与典型应用,本书最后一章给出了一个完整的管理信息系统开发实例,附录中给出了两套不同的教学课时分配方案以及上机课程设计的指导建议。

本书可作为全国各应用型本科院校中信息管理与信息系统、电子商务、市场营销、工商管理、企业管理、物流管理、财务管理,以及其他经济与管理类专业的指定教材,同时也可作为企事业单位管理干部和计算机信息管理人员的培训教材或参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

管理信息系统实用教程/周贺来,张恺,吕琦主编. —北京:北京大学出版社,2012.4

(21世纪全国应用型本科电子商务与信息管理系统实用规划教材)

ISBN 978-7-301-20485-6

I. ①管… II. ①周… ②张… ③吕… III. ①管理信息系统—高等学校—教材 IV. ①C931.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第066947号

书 名: 管理信息系统实用教程

著作责任者: 周贺来 张 恺 吕 琦 主编

策 划 编 辑: 王显超

责 任 编 辑: 陈颖颖

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-20485-6/C · 0751

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> <http://www.pup6.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

电 子 邮 箱: pup_6@163.com

印 刷 者: 北京富生印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 23印张 500千字

2012年4月第1版 2012年4月第1次印刷

定 价: 42.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024

电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

21 世纪全国应用型本科电子商务与信息管理系列实用规划教材

专家编审委员会

主 任 李洪心

副 主 任 (按拼音顺序排名)

程春梅 庞大连 秦成德

委 员 (按拼音顺序排名)

陈德良 陈光会 陈 翔

郭建校 李 松 廖开际

帅青红 谭红杨 王丽萍

温雅丽 易法敏 张公让

法律顾问 李 瑞

丛 书 序

随着电子商务与信息管理技术及应用在我国和全球的迅速发展,政府、行业和企业对电子商务与信息管理的重视程度不断提高,我国高校电子商务与信息管理人才培养的任务也不断加重。作为一个新兴的跨学科领域的专业,电子商务与信息管理的教育在快速发展的同时还存在着许多值得我们思考和改进的问题。特别是开办电子商务专业和信息管理专业的学校学科背景不同,有文科的、理工科的、经管类学科等,使得不同学校对核心课程的设置差异很大;另外,近年来有关电子商务与信息管理方面的教材出版的数量虽然不少,但适合于财经管理类知识背景本科生的电子商务系列与信息管理系统教材一直缺乏,而在开办电子商务和信息管理本科专业的高校中,财经管理类的高校占的比重很大。为此北京大学出版社于2006年11月在北京召开了《21世纪全国应用型本科财经管理系列实用规划教材》研讨会暨组稿会,会上出版社的领导和编辑通过对国内经管类学科背景的多所大学电子商务与信息管理系统教材实际情况的调研,在与众多专家学者讨论的基础上,决定成立电子商务与信息管理系统丛书专家编审委员会,组织编写和出版一套面向经管类学科背景的电子商务与信息管理系统的应用型系列教材,暨《21世纪全国应用型本科电子商务与信息管理系统实用规划教材》。

本系列教材的特点在于,按照高等学校电子商务专业与信息管理系统专业对本科教学的基本要求,参考教育部高等学校电子商务专业与信息管理系统专业的课程体系和知识体系,定位于实用型人才培养。

本系列教材还体现了教育思想和教育观念的转变,依据教学内容、教学方法和教学手段的现状和趋势进行了精心策划,系统、全面地研究普通高校教学改革、教材建设的需求,优先开发其中教学急需、改革方案明确、适用范围较广的教材。此次教材建设的内容、架构重点考虑了以下几个要素。

(1) 关注电子商务与信息管理系统发展的大背景,拓宽经济管理学理论基础、强调计算机应用与网络技术应用技能和专业知 识,着眼于增强教学内容的联系实际和应用性,突出创造能力和创新意识。

(2) 尽可能符合学校、学科的课程设置要求。以高等教育的培养目标为依据,注重教材的科学性、实用性和通用性,尽量满足同类专业院校的需求。

(3) 集中了在电子商务专业与信息管理系统教学方面具有丰富经验的许多教师和研究人员的宝贵意见,准确定位教材在人才培养过程中的地位和作用。面向就业,突出应用。

(4) 进行了合理选材和编排。教材内容很好地处理了传统内容与现代内容的关系,补充了大量新知识、新技术和新成果。根据教学内容、学时、教学大纲的要求,突出了重点和难点。

(5) 创新写作方法,侧重案例教学。本套教材收集了大量新的典型案例,并且用通俗易懂的方式将这些案例中所包含的电子商务与信息管理的战略问题传授给读者。

前任联合国秘书长安南在联合国2003年电子商务报告中说:“人类所表现出的创造力,几乎都没有像互联网及其他信息和通信技术在过去十年中的兴起那样,能够如此广泛和迅

速地改变社会。尽管这些变革非常显著，然而消化和学习的过程却只是刚刚开始。”可以说没有一个学科像电子商务与信息管理等如此完美地融技术与管理于一体，也没有哪一个人的知识能如此的全面丰富。参与本系列教材编写的人员涉及国内几十所高校的几十位老师，他们均是近年来从事电子商务与信息管理等教学一线的高校教师，并均在此领域取得了丰富的教学和科研成果。所以本系列教材是集体智慧的结晶，它集所有参与编写的教师之长，为培养电子商务与信息管理等人才铺垫了基础。

在本系列教材即将出版之际，我要感谢参加本系列教材编写和审稿的各位老师所付出的辛勤劳动。由于时间紧，相互协调难度大等原因，一定存在着很多的不足。我们希望本套系列教材能为开办电子商务和信息管理等专业的学校师生提供尽可能好的教学用书，也希望能得到各位用书老师的宝贵意见，以便使编者与时俱进，使教材得到不断的改进和完善。



2007年11月于大连

李洪心 李洪心博士现为东北财经大学教授，教育部高等学校电子商务专业教学指导委员会委员，劳动和社会保障部国家职业技能鉴定专家委员会电子商务专业委员会委员，中国信息经济学会电子商务专业委员会副主任委员。

前 言

本书是由高等院校中多年从事管理信息系统相关理论研究与应用,并在一线教学岗位从事教学的教师,根据课程特点精心编写而成。在本书编写中,特别突出了应用型本科教材用书的实用性和可操作性。例如,为了方便教师授课以及学生学习,本书主题章节均以“知识架构”和“学习目标”开篇,以便让读者了解本章知识框架和学习要求,再通过“导入案例”引出本章主题;在每章的各小节中间,对于注意事项和需强调内容,以及补充的一些阅读材料,均醒目地标注;在全书主体部分各章末,设置“本章小结”、“关键术语”、“复习思考”、“实践训练”等项目,以及2~3个与本章内容相关的“案例分析”,这些内容有助于读者复习巩固所学知识,并利用所学知识去分析和解决实际问题。

本书共分13章,包括5个部分,其中,第1部分(第1~2章)为概念篇,主要介绍与管理信息系统相关的一些基本概念,并对管理信息系统在企业管理中的应用进行概述;第2部分(第3~7章)为建设篇,讲述了管理信息系统的整体建设过程,包括系统规划、系统开发、系统应用与维护等具体知识;第3部分(第8章)为管理篇,介绍了管理信息系统开发、建设与应用中涉及的各种管理知识;第4部分(第9~12章)为应用篇,介绍了企业中各个管理层(业务处理层、经营职能层、战略决策层)使用的各种信息系统的基本知识,以及集成化管理信息系统的相关知识和应用情况;第5部分(第13章以及附录部分)为实践篇,其中第13章提供了一个完整的管理信息系统开发实例;附录中A部分为两套不同的教学课时分配方案,B部分为上机课程设计的指导建议。

本书由周贺来(华北水利水电学院)任第一主编,负责牵头制定大纲和统稿定稿工作;张恺(福建船政交通职业学院)任第二主编,组织了全书编写体例的策划;吕琦(华北水利水电学院)任第三主编,参与了终稿审阅修订工作;王雪莲(北方民族大学)、栗会敏和赵玉东(华北水利水电学院)任副主编,负责初稿审稿和校对工作。各章执笔情况如下:王雪莲(第1~2章),赵玉东(第3~4章),张恺(第5~7章),周贺来(第8章),秦雷雷(第9章),栗会敏(第10~11章),吕琦(12~13章),贾琳琳(附录内容),杨利红(负责全书图形和表格的处理),李国栋(负责案例搜集与整理),李会玲(负责复习思考和实践训练题的编写),王永政(负责教学PPT的制作)。

本书在编写过程中,参考了许多资料,大多数已注明资料来源,或者在参考文献中进行了罗列,但受编写体例的限制,难免有所遗漏。在此向各位为本书的出版提供相关参考资料的同仁表示衷心的感谢!

由于编者水平有限,书中难免有疏漏或不妥之处,恳请广大专家与读者批评指正。

编 者

2011年10月

北京大学出版社本科财经管理类实用规划教材(已出版)

序号	标准书号	书 名	主 编	定 价	序号	标准书号	书 名	主 编	定 价
1	7-5038-4748-6	应用统计学	王淑芬	32.00	38	7-5038-5018-9	财务管理学实用教程	骆永菊	42.00
2	7-301-18515-5	会计学原理(第2版)	刘爱香	30.00	39	7-5038-5022-6	公共关系学	于朝晖	40.00
3	7-5038-4881-0	会计学原理习题与实验	齐永忠	26.00	40	7-5038-5013-4	会计学原理与实务模拟实验教程	周慧滨	20.00
4	7-5038-4892-6	基础会计学	李秀莲	30.00	41	7-5038-5021-9	国际市场营销学	范应仁	38.00
5	7-5038-4896-4	会计学原理与实务	周慧滨	36.00	42	7-5038-5024-0	现代企业管理理论与应用	邸彦彪	40.00
6	7-5038-4897-1	财务管理学	盛均全	34.00	43	7-301-13552-5	管理定量分析方法	赵光华	28.00
7	7-5038-4877-3	生产运作管理	李全喜	42.00	44	7-81117-496-0	人力资源管理原理与实务	邹 华	32.00
8	7-5038-4878-0	运营管理	冯根尧	35.00	45	7-81117-492-2	产品与品牌管理	胡 梅	35.00
9	7-5038-4879-7	市场营销学新论	郑玉香	40.00	46	7-81117-494-6	管理学	曾 旗	44.00
10	7-5038-4880-3	人力资源管理	颜爱民	56.00	47	7-81117-498-4	政治经济学原理与实务	沈爱华	28.00
11	7-5038-4899-5	人力资源管理实用教程	吴宝华	38.00	48	7-81117-495-3	劳动法学	李 瑞	32.00
12	7-5038-4889-6	公共关系理论与实务	王 玫	32.00	49	7-81117-497-7	税法与税务会计	吕孝侠	45.00
13	7-5038-4884-1	外贸函电	王 妍	20.00	50	7-81117-549-3	现代经济学基础	张士军	25.00
14	7-5038-4894-0	国际贸易	朱廷珺	35.00	51	7-81117-536-3	管理经济学	姜保雨	34.00
15	7-5038-4895-7	国际贸易实务	夏合群	42.00	52	7-81117-547-9	经济法实用教程	陈亚平	44.00
16	7-5038-4883-4	国际贸易规则与进出口业务操作实务	李 平	45.00	53	7-81117-544-8	财务管理学原理与实务	严复海	40.00
17	7-5038-4885-8	国际贸易理论与实务	缪东玲	47.00	54	7-81117-546-2	金融工程学理论与实务	谭春枝	35.00
18	7-5038-4873-5	国际结算	张晓芬	30.00	55	7-5038-3915-3	计量经济学	刘艳春	28.00
19	7-5038-4893-3	国际金融	韩博印	30.00	56	7-81117-559-2	财务管理理论与实务	张思强	45.00
20	7-5038-4874-2	宏观经济学原理与实务	崔东红	45.00	57	7-81117-545-5	高级财务会计	程明娥	46.00
21	7-5038-4882-7	宏观经济学	蹇令香	32.00	58	7-81117-533-2	会计学	马丽莹	44.00
22	7-5038-4886-5	西方经济学实用教程	陈孝胜	40.00	59	7-81117-568-4	微观经济学	梁瑞华	35.00
23	7-5038-4870-4	管理运筹学	关文忠	37.00	60	7-81117-575-2	管理学原理与实务	陈嘉莉	38.00
24	7-5038-4871-1	保险学原理与实务	曹时军	37.00	61	7-81117-519-6	流程型组织的构建研究	岳 澎	35.00
25	7-5038-4872-8	管理学基础	于千千	35.00	62	7-81117-660-5	公共关系学实用教程	周 华	35.00
26	7-5038-4891-9	管理学基础学习指南与习题集	王 珍	26.00	63	7-81117-663-6	企业文化理论与实务	王水嫩	30.00
27	7-5038-4888-9	统计学原理	刘晓利	28.00	64	7-81117-599-8	现代市场营销学	邓德胜	40.00
28	7-5038-4898-8	统计学	曲 岩	42.00	65	7-81117-674-2	发展经济学	赵邦宏	48.00
29	7-5038-4876-6	经济法原理与实务	杨士富	32.00	66	7-81117-598-1	税法与税务会计实用教程	张巧良	38.00
30	7-5038-4887-2	商法总论	任先行	40.00	67	7-81117-594-3	国际经济学	吴红梅	39.00
31	7-5038-4965-7	财政学	盖 锐	34.00	68	7-81117-676-6	市场营销学	戴秀英	32.00
32	7-5038-4997-8	通用管理知识概论	王丽平	36.00	69	7-81117-597-4	商务谈判实用教程	陈建明	24.00
33	7-5038-4999-2	跨国公司管理	冯雷鸣	28.00	70	7-81117-595-0	金融市场学	黄解宇	24.00
34	7-5038-4890-2	服务企业经营管理学	于千千	36.00	71	7-81117-677-3	会计实务	王远利	40.00
35	7-5038-5014-1	组织行为学	安世民	33.00	72	7-81117-800-5	公司理财原理与实务	廖东声	36.00
36	7-5038-5016-5	市场营销学	陈 阳	48.00	73	7-81117-801-2	企业战略管理	陈英梅	34.00
37	7-5038-5015-8	商务谈判	郭秀君	38.00	74	7-81117-826-5	服务营销理论与实务	杨丽华	39.00

序号	标准书号	书 名	主 编	定 价	序号	标准书号	书 名	主 编	定 价
75	7-81117-824-1	消费者行为学	甘瑁琴	35.00	97	7-5655-0093-0	国际商务	安占然	30.00
76	7-81117-828-9	审计学	王翠琳	46.00	98	7-5655-0155-5	公共关系理论与实务	李泓欣	45.00
77	7-81117-593-6	国际金融实用教程	周 影	32.00	99	7-5655-0193-7	人力资源管理：理论、实务与艺术	李长江	50.00
78	7-81117-818-0	微观经济学原理与实务	崔东红	48.00	100	7-5655-0057-2	消费者行为学	肖 立	37.00
79	7-81117-851-7	西方经济学	于丽敏	40.00	101	7-301-18536-0	管理学原理与实务(第2版)	陈嘉莉	43.00
80	7-81117-853-1	企业战略管理实用教程	刘松先	35.00	102	7-301-18653-4	会计学原理与实务(第2版)	周慧滨	33.00
81	7-81117-852-4	国际商法理论与实务	杨士富	38.00	103	7-5655-0302-3	西方经济学实用教程	杨仁发	49.00
82	7-81117-887-6	会计规范专题	谢万健	35.00	104	7-301-18798-2	国际贸易理论与实务(第2版)	缪东玲	54.00
83	7-81117-943-9	管理会计	齐殿伟	27.00	105	7-301-19038-8	宏观经济学(第2版)	蹇令香	39.00
84	7-81117-955-2	审计理论与实务	宋传联	36.00	106	7-301-18787-6	宏观经济学原理与实务(第2版)	崔东红	57.00
85	7-81117-958-3	金融法学理论与实务	战玉锋	34.00	107	7-301-19098-2	人力资源管理(第2版)	颜爱民	60.00
86	7-81117-959-0	市场营销理论与实务	那 薇	38.00	108	7-301-19351-8	管理运筹学(第2版)	关文忠	39.00
87	7-81117-956-9	东南亚南亚商务环境概论	韩 越	38.00	109	7-5655-0370-2	企业战略管理	代海涛	36.00
88	7-81117-972-9	新编市场营销学	刘丽霞	30.00	110	7-5655-0404-4	企业财务会计模拟实训教程	董晓平	25.00
89	7-301-16084-8	人力资源管理经济分析	颜爱民	38.00	111	7-301-19400-3	成本会计学	杨尚军	38.00
90	7-5655-0069-5	质量管理	陈国华	36.00	112	7-301-19404-1	国际贸易(第2版)	朱廷珺	45.00
91	7-5655-0063-3	管理学实用教程	邵喜武	37.00	113	7-5655-0405-1	金融学理论与实务	战玉锋	42.00
92	7-5655-0064-0	市场营销学	王槐林	33.00	114	7-301-19403-4	基础会计学	窦亚芹	33.00
93	7-5655-0078-7	管理学原理	尹少华	42.00	115	7-301-09956-8	客户关系管理实务	周贺来	44.00
94	7-5655-0061-9	高级财务会计	王奇杰	44.00	116	7-301-19449-2	会计学原理习题与实验(第2版)	王保忠	30.00
95	7-5655-0077-0	现代组织理论	岳 澎	32.00	117	7-301-15062-7	货币银行学	杜小伟	38.00
96	7-5655-0081-7	市场营销学实用教程	李晨耘	40.00	118	7-301-17420-3	国际结算(第2版)	张晓芬	35.00

本科电子商务与信息管理类教材

序号	标准书号	书 名	主 编	定 价	序号	标准书号	书 名	主 编	定 价
1	7-301-12349-2	网络营销	谷宝华	30.00	17	7-301-16556-0	网络营销	王宏伟	26.00
2	7-301-12351-5	数据库技术及应用教程(SQL Server 版)	郭建校	34.00	18	7-301-16557-7	网络信息采集与编辑	范生万	24.00
3	7-301-12343-0	电子商务概论	庞大连	35.00	19	7-301-16596-6	电子商务案例分析	曹彩杰	28.00
4	7-301-12348-5	管理信息系统	张彩虹	36.00	20	7-301-16717-5	电子商务概论	杨雪雁	32.00
5	7-301-13633-1	电子商务概论	李洪心	30.00	21	7-301-05364-5	电子商务英语	覃 正	30.00
6	7-301-12323-2	管理信息系统实用教程	李 松	35.00	22	7-301-16911-7	网络支付与结算	徐 勇	34.00
7	7-301-14306-3	电子商务法	李 瑞	26.00	23	7-301-17044-1	网上支付与安全	帅青红	32.00
8	7-301-14313-1	数据仓库与数据挖掘	廖开际	28.00	24	7-301-16621-5	企业信息化实务	张志荣	42.00
9	7-301-12350-8	电子商务模拟与实验	喻光继	22.00	25	7-301-17246-9	电子化国际贸易	李辉作	28.00
10	7-301-14455-8	ERP 原理与应用教程	温雅丽	34.00	26	7-301-17671-9	商务智能与数据挖掘	张公让	38.00
11	7-301-14080-2	电子商务原理及应用	孙 睿	36.00	27	7-301-19472-0	管理信息系统教程	赵天唯	42.00
12	7-301-15212-6	管理信息系统理论与应用	吴 忠	30.00	28	7-301-15163-1	电子政务	原忠虎	38.00
13	7-301-15284-3	网络营销实务	李蔚田	42.00	29	7-301-19899-5	商务智能	汪 楠	40.00
14	7-301-15474-8	电子商务实务	仲 岩	28.00	30	7-301-19978-7	电子商务与现代企业管理	吴菊华	40.00
15	7-301-15480-9	电子商务网站建设	臧良运	32.00	31	7-301-20098-8	电子商务物流管理	王小宁	42.00
16	7-301-15694-0	网络金融与电子支付	李蔚田	30.00	32	7-301-20485-6	管理信息系统实用教程	周贺来	42.00

请登录 www.pup6.cn 免费下载本系列教材的电子书(PDF 版)、电子课件和相关教学资源。
 欢迎免费索取样书, 并欢迎到北京大学出版社来出版您大作, 可在 www.pup6.cn 在线申请样书和进行选题登记, 也可下载相关表格填写后发到我们的邮箱, 我们将及时与您取得联系并做好全方位的服务。
 联系方式: 010-62750667, dreamliu3742@163.com, lihu80@163.com, 欢迎来电来信。

目 录

第 1 篇 概念篇

第 1 章 管理信息系统理论基础	3
1.1 信息	4
1.1.1 信息的含义	4
1.1.2 信息的特征	6
1.1.3 信息的类型	8
1.1.4 信息的度量	8
1.2 系统	9
1.2.1 系统的含义	9
1.2.2 系统的特点	10
1.2.3 系统的分类	11
1.2.4 系统化方法	13
1.3 信息系统	14
1.3.1 信息系统的含义	14
1.3.2 信息系统的功能	14
1.3.3 信息系统的发展	15
1.4 管理信息系统	16
1.4.1 管理信息系统的概念	16
1.4.2 管理信息系统的结构	18
1.4.3 管理信息系统的类型	21
本章小结	23
复习思考	24
实践训练	25
第 2 章 信息系统与现代企业管理	27
2.1 管理活动中的信息	30
2.1.1 企业管理中的信息流	30
2.1.2 管理信息及其类型	31
2.1.3 管理信息的特点	32
2.1.4 管理信息的作用	33
2.2 企业信息管理	34
2.2.1 企业信息管理的概念	34
2.2.2 企业信息管理的内容	34

2.2.3 企业信息管理有效实现的途径	36
2.3 信息系统与现代社会	37
2.3.1 企业管理环境的变化	37
2.3.2 管理环境变化的影响	38
2.3.3 信息系统对管理职能的支持	39
2.3.4 信息系统在管理领域的发展	43
本章小结	44
复习思考	45
实践训练	46

第 2 篇 建设篇

第 3 章 管理信息系统战略规划	51
3.1 管理信息系统战略规划概述	53
3.1.1 信息系统战略规划的必要性	53
3.1.2 信息系统战略规划的任务与内容	54
3.1.3 管理信息系统战略规划的工作流程	54
3.1.4 管理信息系统战略规划的组织	55
3.2 信息系统战略规划常用模型及其应用	56
3.2.1 诺兰模型	56
3.2.2 米歇尔模型	58
3.2.3 渐进式模型	59
3.2.4 规划模型的应用	59
3.3 信息系统战略规划方法	60
3.3.1 企业系统规划法(BSP 方法)	60
3.3.2 关键成功因素法(CSF 方法)	63
3.4 业务流程重组	64
3.4.1 业务流程重组的基本概念	64
3.4.2 业务流程重组的实现手段	64

3.4.3 业务流程重组的工作步骤	65	5.3.1 详细调查的目的	105
3.4.4 业务流程重组的管理原则	65	5.3.2 详细调查的原则	105
3.4.5 业务流程重组的适用情况	67	5.3.3 详细调查的方法	106
本章小结	67	5.3.4 详细调查的内容	107
复习思考	68	5.3.5 调查结果的表示	107
实践训练	69	5.4 管理业务调查	107
第4章 管理信息系统开发综述	73	5.4.1 组织结构调查	107
4.1 管理信息系统开发基本知识	75	5.4.2 管理功能调查	108
4.1.1 管理信息系统开发的特点	75	5.4.3 管理业务流程调查	108
4.1.2 管理信息系统开发的条件	76	5.4.4 其他管理内容调查	110
4.1.3 管理信息系统开发的原则	78	5.5 数据流程调查及其描述	110
4.1.4 管理信息系统的开发策略	79	5.5.1 数据流程调查的内容	110
4.2 信息系统开发方式及其选择	81	5.5.2 数据流程图的绘制	110
4.2.1 自行开发	81	5.6 数据字典	113
4.2.2 委托开发	82	5.6.1 数据字典的作用和内容	113
4.2.3 合作开发	82	5.6.2 编写数据字典的要求	115
4.2.4 利用现成的应用软件包开发	82	5.6.3 数据字典的管理	115
4.2.5 开发方式的选择	83	5.7 处理逻辑的描述工具	115
4.3 管理信息系统的开发方法	83	5.7.1 判断树	116
4.3.1 结构化方法	83	5.7.2 判断表	116
4.3.2 原型法	85	5.7.3 结构化语言	117
4.3.3 面向对象法	88	5.8 系统分析的工作成果	118
4.3.4 计算机辅助开发方法	90	5.8.1 新系统逻辑方案的建立	118
本章小结	91	5.8.2 系统分析说明书	119
复习思考	92	本章小结	120
实践训练	92	复习思考	121
第5章 系统分析	95	实践训练	122
5.1 系统分析概述	97	第6章 系统设计	128
5.1.1 系统分析的工作任务	97	6.1 系统设计概述	130
5.1.2 系统分析的基本要求	97	6.1.1 系统设计的任务与内容	130
5.1.3 结构化系统分析方法	98	6.1.2 系统设计的方法与思想	131
5.2 初步调查与可行性分析	100	6.1.3 系统设计遵循的原则	131
5.2.1 系统的初步调查	100	6.2 总体设计	132
5.2.2 用户需求内容分析	101	6.2.1 子系统划分	132
5.2.3 可行性分析的内容	103	6.2.2 系统功能结构设计	134
5.2.4 可行性分析报告	104	6.2.3 系统模块结构设计	134
5.3 详细调查	105	6.2.4 系统流程设计	136
		6.2.5 系统物理配置方案设计	138

第7章 系统实施与维护 164



8.3.5 加强信息系统保密的常用技术 对策.....208	10.3.2 市场营销输入子系统.....251
8.4 信息系统的评价.....209	10.3.3 市场营销输出子系统.....251
8.4.1 信息系统的评价内容.....209	10.4 生产制造管理信息系统.....253
8.4.2 信息系统的评价体系.....210	10.4.1 生产制造管理信息系统的 模型.....253
8.4.3 信息系统的评价指标.....211	10.4.2 生产制造输入子系统.....254
本章小结.....212	10.4.3 生产制造输出子系统.....254
复习思考.....213	10.5 人力资源管理信息系统.....255
实践训练.....213	10.5.1 人力资源管理信息系统的 模型.....255
第 4 篇 应用篇	10.5.2 人力资源输入子系统.....256
第 9 章 业务层管理信息系统.....219	10.5.3 人力资源输出子系统.....256
9.1 事务处理系统.....221	本章小结.....257
9.1.1 事务处理系统的基本知识.....221	复习思考.....257
9.1.2 事务处理系统的管理优势.....224	实践训练.....258
9.1.3 事务处理系统的工作流程.....224	第 11 章 决策层管理信息系统.....262
9.1.4 事务处理的三种方式.....226	11.1 管理决策基本理论.....264
9.2 办公信息系统.....229	11.1.1 决策的含义.....264
9.2.1 办公室信息活动及其作用.....229	11.1.2 决策的制定过程.....264
9.2.2 办公信息系统的含义.....229	11.1.3 决策问题的类型.....265
9.2.3 办公信息系统的构成.....230	11.2 决策支持系统.....266
9.2.4 办公信息系统的功能.....231	11.2.1 决策支持系统的产生与 发展.....266
9.3 销售点处理系统.....232	11.2.2 决策支持系统含义与功能.....267
9.3.1 POS 系统的基本概念.....232	11.2.3 决策支持系统与管理信息 系统的关系.....268
9.3.2 POS 系统的组成结构.....233	11.3 群体决策支持系统.....269
9.3.3 POS 系统的运行步骤.....235	11.3.1 群体决策支持系统概述.....269
本章小结.....236	11.3.2 群体决策支持系统的类型.....270
复习思考.....236	11.3.3 群体决策支持系统的组成.....271
实践训练.....237	11.4 经理信息系统.....272
第 10 章 职能层管理信息系统.....244	11.4.1 经理信息系统概述.....272
10.1 职能层管理信息系统概述.....245	11.4.2 经理信息系统的组成模型.....274
10.2 财务管理信息系统.....247	11.4.3 经理信息系统的软件特点.....274
10.2.1 财务管理信息系统的模型.....247	11.4.4 经理信息系统的发展趋势.....275
10.2.2 财务输入子系统.....248	11.5 战略信息系统.....276
10.2.3 财务输出子系统.....249	11.5.1 战略信息系统的概念.....276
10.3 市场营销管理信息系统.....250	11.5.2 战略信息系统的结构.....276
10.3.1 市场营销管理信息系统的 模型.....250	

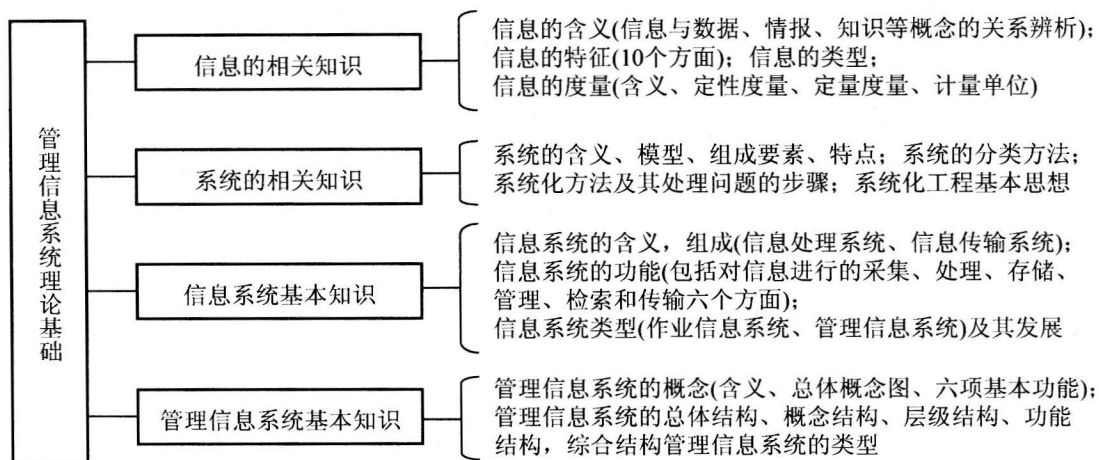
11.5.3 战略信息系统的特点	277	12.5 电子商务系统	313
11.6 竞争情报系统	278	12.5.1 电子商务系统基本知识	313
11.6.1 竞争情报的含义与内容	278	12.5.2 电子商务系统交易流程	315
11.6.2 竞争情报系统的结构组成	279	12.5.3 电子商务系统体系结构	316
11.6.3 竞争情报系统的功能分析	280	12.5.4 电子商务系统开发技术	317
11.7 专家系统	280	12.5.5 电子商务系统典型应用	318
11.7.1 专家系统的概念	280	本章小结	321
11.7.2 专家系统的价值	281	复习思考	322
11.7.3 专家系统的应用	281	实践训练	323
11.7.4 专家系统的结构	281		
本章小结	282	第 5 篇 实践篇	
复习思考	283	第 13 章 管理信息系统开发实例	329
实践训练	285	13.1 系统开发背景	329
第 12 章 集成化管理信息系统	290	13.2 系统分析	329
12.1 制造资源计划	292	13.2.1 组织机构及其功能调查	329
12.1.1 MRP II 的基本思想	292	13.2.2 现行系统业务流程调查	330
12.1.2 MRP II 的逻辑结构	293	13.2.3 数据流程图的绘制	331
12.1.3 MRP II 的主要功能	295	13.2.4 数据词典	334
12.2 企业资源计划	295	13.3 系统设计	336
12.2.1 ERP 的基本概念	295	13.3.1 系统总体功能设计	336
12.2.2 ERP 的主要功能	296	13.3.2 各子系统控制结构的设计	336
12.2.3 ERP 系统的核心模块	296	13.3.3 处理过程设计	338
12.2.4 ERP 系统的实施方法	299	附录	342
12.3 供应链管理	301	附录 A 课程教学建议	342
12.3.1 供应链的含义与结构	301	A.1 教学建议方案一: 48 学时	
12.3.2 供应链管理的基本概念	301	计划	342
12.3.3 供应链管理的主要内容	302	A.2 教学建议方案二: 36 学时	
12.4 客户关系管理	302	计划	343
12.4.1 客户关系管理基本概念	302	附录 B 上机课程设计指导建议	343
12.4.2 CRM 系统的模型与结构	304	B.1 课程设计概述	343
12.4.3 CRM 软件系统的		B.2 课程设计的教学组织	344
组成部分	306	B.3 课程设计的结果考核	346
12.4.4 CRM 软件系统的		B.4 课程设计的选题参考	348
三种类型	310	参考文献	350

第 1 篇

概念篇

第 1 章 管理信息系统理论基础

知识架构



学习目标

通过本章的学习, 读者应该能够:

- ☞ 熟悉信息的定义、特征与度量
- ☞ 理解系统的定义、特征与类型
- ☞ 了解系统化方法和系统工程思想
- ☞ 掌握信息系统的概念与主要功能
- ☞ 了解信息系统的主要类型与发展
- ☞ 熟悉管理信息系统的组成与功能
- ☞ 掌握管理信息系统的结构与类型