

全国高等教育自学考试



管理信息系统自学辅导

组编 / 全国高等教育自学考试指导委员会
主编 / 黄梯云

华中科技大学出版社

6
1

19

全国高等教育自学考试

管理信息系统自学辅导

全国高等教育自学考试指导委员会组编

黄梯云 主编

华中科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理信息系统自学辅导/黄梯云 主编
武汉:华中科技大学出版社,2002年3月
ISBN 7-5609-2328-3

- I. 管…
II. ①黄… ②孙… ③张… ④卢… ⑤李…
III. 管理信息系统-高等教育-自学考试-自学参考资料
IV. C931.6

管理信息系统自学辅导

黄梯云 主编

责任编辑:龙纯曼 刘辉

封面设计:曹 轴

责任校对:张兴田

责任监印:陈培斌

出版发行:华中科技大学出版社

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87545012

录 排:华中科技大学出版社照排室

印 刷:湖北恒吉印务有限公司

开本:787×1092 1/16

印张:7.75

字数:170 000

版次:2002年3月第1版

印次:2002年3月第1次印刷

印数:1—5 000

ISBN 7-5609-2328-3/C·51

定价:12.00元

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

内 容 简 介

本书是全国高等教育自学考试教材《管理信息系统》的自学辅导教材,内容包括各章的重点讲解、难点分析、练习题和全部答案。练习题有单项选择题、填充题、名词解释题、问答题、应用题和测试题等。

出版前言

为了完善高等教育自学考试教育形式,促进高等教育自学考试的发展,我们组织编写了全国高等教育自学考试自学辅导书。

自学辅导书以全国考委公布的课程自学考试大纲为依据,以全国统编自考教材为蓝本,旨在帮助自学者达到学习目标,顺利通过国家考试。

自学辅导书是高等教育自学考试教育媒体的重要组成部分,我们将根据专业的开考情况和考生的实际需要,陆续组织编写、出版文字和音像等多种自学媒体,由此构成与大纲、教材相配套的、完整的自学媒体系统。

全国高等教育自学考试指导委员会
1999年10月

编写说明

《管理信息系统自学辅导》是为全国高等教育自学考试计算机管理信息专业(专科)学员学习《管理信息系统》教材编写的一本自学辅导教材。

本教材分为全书概述、分章辅导、概念测试三大部分。

分章辅导部分按章列出了概述、重点讲解和难点分析、练习题和参考答案等内容。练习题包括单项选择题、填充题、名词解释题、问答题和应用题。

概念测试部分通过是非题的方式对全书内容进行测试,目的是使学员更系统、更牢固地掌握教材内容。

本书由黄梯云、孙华梅、张洁、卢鹏宇和华北航天工业学院李卓华编写,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

2000年2月

目 录

全书概述	(1)
一、学科的性质、特点、地位和作用	(1)
二、教材的基本结构	(1)
三、学习中应注意的问题	(2)
分章辅导	(3)
第一章 信息系统概论	(3)
1.1 概述	(3)
1.2 重点讲解和难点分析	(3)
1.3 练习题	(5)
1.4 参考答案	(8)
第二章 数据组织和数据处理	(10)
2.1 概述	(10)
2.2 重点讲解和难点分析	(10)
2.3 练习题	(13)
2.4 参考答案	(19)
第三章 管理信息系统概论	(26)
3.1 概述	(26)
3.2 重点讲解和难点分析	(26)
3.3 练习题	(30)
3.4 参考答案	(35)
第四章 管理信息系统的系统分析	(38)
4.1 概述	(38)
4.2 重点讲解和难点分析	(38)
4.3 练习题	(41)
4.4 参考答案	(47)
第五章 管理信息系统的系统设计	(54)
5.1 概述	(54)
5.2 重点讲解和难点分析	(54)
5.3 练习题	(60)
5.4 参考答案	(71)
第六章 管理信息系统的系统实施	(80)
6.1 概述	(80)
6.2 重点讲解和难点分析	(80)
6.3 练习题	(84)

6.4 参考答案	(89)
第七章 管理信息系统	(93)
7.1 概述	(93)
7.2 重点讲解和难点分析	(94)
7.3 练习题	(96)
7.4 参考答案	(98)
概念测试	(101)
1. 概念测试题	(101)
2. 概念测试题答案	(106)
附录一 关于考试的规定	(108)
附录二 综合自测题	(110)
参考书目	(115)

全书概述

一、学科的性质、特点、地位和作用

“管理信息系统”(Management Information Systems)在计算机信息管理专业(专科)的自学考试计划中是一门重要的专业课。

管理信息系统学科是一门综合了管理科学、计算机科学、信息科学和通讯技术的新兴边缘学科。这个学科的发展是和现代化管理的需要紧密联系在一起。现代企业要生存、要发展、要在市场经济条件下具有竞争力,就必须切实加强科学管理,建立现代企业管理制度,而管理信息系统正是实现科学管理的一个强有力的工具。

管理信息是有效管理、正确决策的重要依据。现代化企业通过应用计算机把生产和经营过程中的巨大数据流收集、组织和控制起来;经过加工、处理和分析,成为各级管理人员决策的有用信息。随着经济的全球化和知识经济时代的来临,经济活动的国内和国外的界限变得模糊起来,不少国家的经济从工业经济转向基于知识和信息的服务经济,企业管理正从重点抓生产向抓创新转变,所有这些都促使企业更加需要信息系统的支持。由此可见,作为计算机信息管理专业的学员认真学好本门课程在培养自己成为信息管理的专门人才的过程中具有重要的作用。

二、教材的基本结构

本教材共分八章,其中第一章(信息系统概论)和第三章(管理信息系统概论)主要从理论上全面阐述信息、信息系统、管理信息系统和决策支持系统的基本概念以及它们与管理、决策的紧密关系。学习中应注意有关的定义、特征和发展过程,领会信息系统是怎样支持各项管理职能的。第三章中关于管理信息系统开发方法的论述是后面第四、五、六章的总体介绍。

第二章(数据组织和数据处理)既是学员过去学过的计算机应用技术课程和高级语言程序设计等课程的延续,又是后面第六章(管理信息系统实施)的技术基础。由于管理信息系统实施阶段编写程序时将用到数据组织知识和数据处理技术,所以通过学习第二章,可以为将来应用计算机对数据文件进行建立、存储和加工处理准备最基本的技能。

第四、五、六章介绍管理信息系统开发方法中的结构化系统开发方法。结构化系统开发方法是在生命周期法基础上发展起来的。这种系统开发方法注重系统开发过程的全局性,开发步骤比较规范,需求调查和分析相当深入,对文档要求严格,是传统的方法,也是用得较多的方法。所以本课程将它分为三章进行系统阐述。但应指出,该方法与其它方法(原型法、面向对象方法和CASE方法)的分类并不是严格的分类,因为实际上这些方法中有许多互相借用和交叉的内容。

学习这三章时,应熟悉系统开发各阶段的具体工作内容,掌握分析、设计和实施的方法,包

括系统调查的方法、绘制数据流程图的方法、对数据和功能进行分析和设计的方法、信息系统流程图的设计方法、代码设计的方法、输入输出设计和存储设计等许多具体的方法。

学习第六章时,要动手编写程序,熟悉常用的语句,做到举一反三,融会贯通。上机实践也是很重要的一个环节,通过这种基本训练,能加深记忆,并更深刻地领会书本上的知识。

第七章主要介绍管理信息系统的最新发展。管理信息系统是一个不断发展的概念。随着新的管理思想的出现,计算机软硬件和通讯技术的迅速发展以及信息技术与管理应用的新的结合,在信息系统方面出现了许多新的概念,如经理信息系统、战略信息系统、智能决策支持系统和群体决策支持系统等。网络技术的发展以及它在管理上的应用为传统管理信息系统开拓了诸如电子商贸系统、供应链集成系统等新的应用领域。本课程对这些新事物虽不能深入阐述,但为了拓宽考生的知识面,培养创新意识,介绍这些内容无疑是很有价值的。学习中要求学员熟知各种新型系统的概念和特征。

第八章是管理信息系统的开发案例,介绍一个汽车配件供、销、存管理信息系统开发的整个过程。目的是使学员了解开发的具体内容。学习时,可同时运行教学软件中的有关程序,以便更多地获得感性认识。由于该系统的程序部分工作量大,不要求学员花很多时间去阅读有关程序。

教材中还配有教学软件。配置教学软件是一项新的尝试,其目的是使考生获得有关系统运行的感性认识并熟悉操作方法。整个软件包括 21 部分,其中前 14 部分为应用软件演示,后 7 部分为有关各章的概念测试。对于应用软件的编程技术,除自学考试大纲规定的内容外,没有其它要求。

三、学习中应注意的问题

(1)学习本课程应建立一种观念,即管理信息系统是一个社会技术系统。计算机是一种工具,计算机能辅助管理,但它不能代替管理者作决策。正因为这样,我们强调 MIS 是一个人机系统。在 MIS 中,各级管理人员既是系统的使用者,又是系统的组成部分。不仅如此,还要强调“将信息系统放在组织与社会这个大背景下去考察,并把考察的重点从科学理论转向社会实践、从技术方法转向使用这些技术的组织与人、从系统本身转向系统与组织、环境的交互作用”。强调 MIS 是一个社会技术系统是人们在长期实践中建立起来的重要观念。

(2)管理信息系统本身是一门新兴边缘学科。它引用管理科学和计算机科学等相关学科的知识,形成了综合的多元目的学科。所以自学本教材时要特别注意体会本教材与相关学科之间的联系,必要时可复习和查阅有关内容。为了顺利地完成实践环节,应认真复习好有关 Foxpro For Windows 的内容。

(3)阅读教材时,要逐段细读,逐句推敲,集中精力,吃透每一个知识点,对基本概念必须深刻理解,对基本理论必须彻底弄清,对基本方法必须牢固掌握。

(4)管理信息系统是一门实践性很强的课程,不少概念需要通过做作业、编写程序和上机调试,才能深刻地理解和掌握。本课程配有教学演示软件,通过动手操作能获得感性认识,加深对课程内容的理解。

第一章 信息系统概论

1.1 概述

本章首先介绍信息和信息化的概念,分析管理系统在三个级别上对信息的不同要求。然后,在阐明信息系统概念和类型的基础上引出了管理信息系统的概念。

另一方面,本章通过论述管理基本职能和管理系统三层次对信息的不同要求,将管理系统与信息系统联系起来,并在此基础上进一步阐明了信息系统支持管理系统的各个方面,由此帮助学员了解信息系统是从哪些方面和是怎样支持各项管理职能的。

本章还强调了决策和决策科学化在管理过程中的重要作用,介绍了决策过程模型的四个阶段以及决策问题的三种类型。重点指出了在解决结构化决策问题、半结构化决策问题和非结构化决策问题时对信息的要求。明确这些概念,对于学员以后学习管理信息系统和决策支持系统是很有用的。管理决策是一项非常复杂的活动,既有结构化的,也有非结构化的。结构化决策可以利用一定的规章或公式来解决,而非结构化决策则往往没有公式可依,甚至无章可循。如人才的选拔等,这类决策要更多地依赖人对事物的洞察和判断,依赖于人的经验,更倾向于“艺术”。在现代管理中,更重要的是非结构化决策,因而在信息处理过程中,必须充分吸收人的经验和智慧,把计算机与人结合起来,充分发挥人和计算机各自的长处。

本章最后介绍了信息系统的发展过程,指明管理信息系统是一个不断发展的概念,由此引出了信息系统的不少新的概念和种类。

学习本章要着重对基本概念的理解,领会信息系统在实现管理现代化中的重要作用,熟知信息系统对各项管理职能支持的具体内容,深刻理解人在管理信息系统这个人机系统的建立、运行和发展中的主导作用。

1.2 重点讲解和难点分析

1.2.1 信息和数据的关系

信息是关于客观事实的可通讯的知识,而数据则是记录下来的可以被鉴别的符号。数据经过信息系统加工处理,其输出仍然是数据。数据只有经过解释以后才有意义,才成为信息,也就是说,信息是经过解释后,对客观世界产生影响的数据。例如,火车时刻表上的“20:20”经

过人们解释才知道指的是哈尔滨开往北京的 K17 次列车的发车时间。这个数据对于决定乘坐或准备乘坐这次火车的人来说才成为信息,因为它要影响这些人的行动;而对于那些不乘坐这次火车的大部分人来说,就不是信息,而仅仅是一个数据,因为它不影响这些人的行动,也不会产生相应的决策活动。对于同一个数据,不同的决策者的解释可能不同,因而他们做出的决策也可能完全不同,甚至相反。

1.2.2 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(见表 1.1)。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使用;越是低层的信息越具体,主要供结构化决策使用。

表 1.1 管理系统各层次对信息的要求

信息的特征	作业信息	战术信息	战略信息
来源	主要来自内部	→	外部
范围	规定明确、较窄	→	较宽
概括性	具体、详细	→	概括
时间性	历史的	→	未来的
流动性	相当新	→	较陈旧
精度	较高	→	较低
使用频率	经常	→	不经常

1.2.3 “信息高速公路”的概念

“信息高速公路”至今尚无确切定义,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,电视电话、电视购物、电视教学、电视会议、家中办公等将成为现实。

1.2.4 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、12 000 家大中型企业、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 多年的努力，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、大中型骨干企业联网，通过“电子数据交换”(EDI)的应用，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。

1.2.5 关于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百分之五十。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，他们考虑天气和旅客负荷情况，分析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了能应付燃料供不应求情况下的燃料管理模型，使停飞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。”

1.3 练习题

1.3.1 单项选择题

- (1) 数据 ()
 - a. 就是信息；
 - 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。
- (2) 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。
- (3) 数据资料中含信息量的大小，是由 ()

- a. 数据资料中数据的多少来确定的；
 - b. 数据资料的多少来确定的；
 - c. 消除不确定程度来确定的；
 - d. 数据资料的可靠程度来确定的。
- (4) 管理信息系统学科的三要素是 ()
- 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。
- (5) 作业信息系统由以下几部分组成 ()
- 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。
- (6) 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三级 ()
- 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。
- (7) 信息 ()
- a. 不可能转换为物质；
 - b. 可能转换为物质；
 - c. 就是物质；
 - d. 是数据的抽象。
- (8) 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。
- (9) 信息 ()
- a. 不是商品；
 - b. 就是数据；
 - c. 是一种资源；
 - d. 是消息。
- (10) 信息流是物质流的 ()
- a. 定义；
 - b. 运动结果；
 - c. 表现和描述；
 - d. 假设。

1.3.2 填空题

- (1) 信息的中心价值是_____。
- (2) 信息高速公路又称_____。
- (3) 信息是关于_____的_____的知识。
- (4) 信息按重要性可以分为战略信息、_____和_____。
- (5) 信息按照反映形式可分为_____信息、_____信息和声音信息等。
- (6) 信息的时效是指从信息源发送信息,经过接收、加工传递和利用所经历的_____及其_____。
- (7) 作业级的信息大部来自内部,信息的精度_____,使用频率_____,使用寿命短。
- (8) 战略信息是关系到_____和_____问题决策的信息。
- (9) 信息按照加工顺序可分为一次信息、_____信息和_____信息等。
- (10) 有关经常业务的决策对信息的需要量很_____。
- (11) 办公室自动化的具体功能包括_____,_____,图像处理、声音处理和网络化等。
- (12) 信息是客观世界各种事物变化和_____的反映。
- (13) 作业级决策大多具有_____性和_____性。
- (14) 信息范围极广,气温变化属于_____信息,遗传密码属于_____信息。
- (15) 信息被列为与_____和_____相并列的人类社会发展的三大资源之一。
- (16) 数据经过处理仍然是数据,只有经过_____才有意义。

1.3.3 名词解释题

- | | |
|--------------|-------------|
| (1) 信息。 | (2) 数据。 |
| (3) 管理信息。 | (4) 决策支持系统。 |
| (5) 战略信息。 | (6) 管理控制信息。 |
| (7) 作业信息。 | (8) 系统。 |
| (9) 信息系统。 | (10) 计划。 |
| (11) 决策。 | (12) 预测。 |
| (13) 信息报告系统。 | (14) 决策过程。 |

1.3.4 问答题

- (1) 什么是信息?
- (2) 什么是数据?
- (3) 怎样理解信息是有价值的?
- (4) 信息系统和管理系统是什么关系?
- (5) 什么是信息高速公路?
- (6) “三金”工程指的是哪些工程?
- (7) 什么是终端用户?
- (8) 信息系统经历了哪几个发展阶段?
- (9) 目前信息系统可分为哪两大类? 每类包括哪些部分?
- (10) 试举例说明企业战略信息用于哪些决策?

(11) 什么是管理控制信息?

1.4 参考答案

1.4.1 单项选择题答案

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| (1) b | (2) a | (3) c | (4) c | (5) b |
| (6) d | (7) b | (8) a | (9) c | (10)c |

1.4.2 填空题答案

- | | |
|-----------------|----------------|
| (1) 客观事实。 | (2) 国家信息基础设施。 |
| (3) 客观事实,可通讯。 | (4) 战术信息,作业信息。 |
| (5) 数字,图像。 | (6) 时间间隔,效率。 |
| (7) 高,高。 | (8) 全局,重大。 |
| (9) 二次,三次。 | (10) 大。 |
| (11) 文字处理,数字处理。 | (12) 特征。 |
| (13) 经常,重复。 | (14) 自然,生物。 |
| (15) 物质,能源。 | (16) 解释。 |

1.4.3 名词解释题答案

(1) 信息是关于客观事实的可通讯的知识。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 作业信息是有关解决经常性事务问题的信息,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。

(8) 系统是为了达到某种目的而对一群单元作出有规律的安排,使之成为一个相关联的整体。

(9) 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。

(10) 计划是对未来作出安排和部署。

(11) 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。

(12) 预测是计划的基础,是对未来状况作出估计的专门技术。

(13) 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,用来支持决策的制定。

(14) 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作出决断,以求得最优或较好效果的过程。

1.4.4 问答题答案

(1) [答]

信息是关于客观事实的可通讯的知识。

(2) [答]

数据是记录下来的可以被鉴别的符号。

(3) [答]

信息是经过加工并对生产经营活动产生影响的数据,是劳动创造的,是一种资源,所以说信息是有价值的。

(4) [答]

管理系统是信息系统的环境,它们相互影响、相互交流,信息系统的输入来自环境,输出则影响环境。

(5) [答]

信息高速公路的核心是把全国所有的计算机网络(包括家庭、学校、医院以及各种机构信息处理设施)联结起来,形成全国的高速网络。

(6) [答]

“三金”工程指的是“金桥”工程、“金卡”工程和“金关”工程。

(7) [答]

终端用户指的是任何一个使用信息系统或由信息系统获取信息的人。

(8) [答]

信息系统经历了电子数据处理系统阶段、信息报告系统阶段(早期的 MIS)和决策支持系统阶段。

(9) [答]

目前信息系统可分为作业信息系统和管理信息系统两大类,其中作业系统包括业务处理系统、过程控制系统和办公自动化系统,管理信息系统则包括了信息报告系统、决策支持系统和执行信息系统等。

(10) [答]

企业战略信息往往用于确定新产品投产、停产、新厂址选择、开拓新市场等。

(11) [答]

管理控制信息又称战术级或策略级的信息,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标,并指导其采取必要措施更好地利用资源的信息。