

管理工作的成败，首先取决于正确的决策，而决策的质量取决于信息的质量。

数据一般是指那些未经加工的事实或对客观事物的描述，它是信息的载体。信息的具体表现形式。

信息是经过加工的数据，它对接收者有用，对决策或者行为有现实或潜在的价值

信息的特征：

信息是客观世界中各种事物特征的反映。

信息是可以通信的。

信息形成知识。

知识是以某种方式把一个或多个信息关联在一起的信息结构，是客观世界规律性的总结。知识分为隐性知识和显性知识两种。隐性知识是指高度个性化而，难于格式化的信息。显性知识是指能用文字和数字表达出来的。

智慧是富有洞察力的知识。智慧是把知识应用于产生新的知识的一个动态过程，即创新能力。

数据是基本原料，信息是有规律的数据，知识是有价值及效用的信息，智慧则是建立在“数据—信息—知识”之上，并主要以已有的知识存量为基础的一种更高层次的知识创造活动。

信息的属性：客观性，扩散性，传输性，层次性（组织的管理一般分为战略线，战术级和执行级3层）增值性，共享性、不完全性，滞后性

信息的维度：

信息的时间维度；及时性（指人们在需要的时候拥有信息）新颖性：获得最近和最新的信息

内容维度：

准确性（基于正确数据的处理结果）完整性（是否包括与信息使用者要做的事情相关的所有信息）相关性（信息与信息使用者要做的事情的相关程度）

形式维度：详尽性（信息概括的程度）呈现性（信息的提供方式，包括文字、音频、视频、表格等多种形式

信息资源管理是为了确保信息资源的有效利用，以现代信息技术为手段，对信息资源实施计划，预算，组织，指挥，控制，协调的一种人类管理活动。

信息资源手段：技术手段，经济手段，法律手段，行政手段

信息资源是信息化的基础、开发利用信息资源是信息化的核心。

信息资源是信息化的基础、开发利用信息资源是信息化的核心  
信息化包含5个层次：产品信息化、企业信息化、产业信息化、国民经济  
信息化和社会生活信息化

信息社会的发展与特征：新的社会组织管理结构，新型的社会生产方式；  
新兴产业的兴起与产业结构演进，数字化生产工具的普及和应用，新型就业与就业结构的出现；产生了新的交易方式；城市化呈现新特点；数字化生活方式的形成；产生了新的战争形态。

信息素质：信息意识，信息知识，信息能力，信息品质。

系统是由相互作用和相互制约的若干部分组合而成的，具有特定功能的有机整体，系统的判别特征：1. 系统是由若干要素组成。2. 系统具有一定的结构。3. 系统拥有功能和目的4. 系统应有环境适应性

系统的特性：整体性、目的性、关联性、层次性、环境适应性

起源：自然系统和人造系统

复杂程度：物理系统、生物系统、人类社会及宇宙系统

抽象程度：概念系统，逻辑系统、实体系统

和外界关系：封闭系统与开发系统

系统内部结构：开环系统（一般开环系统，前馈开环系统）和闭环系统  
(单反馈闭环和多重反馈闭环系统)

逻辑链是指系统开发过程中每个阶段所经历的步骤：摆明问题，评价体系的设计，系统综合，系统分析，系统选择，决策，实施计划

时间链：制定规划，拟订方案，系统研制，生产，安装，运行，更新

系统工程方法论的基本特点：研究方法上的整体化，技术应用上的综合化、管理手段上的科学化（管理信息系统是在信息化条件下管理科学化的一项值得注意的重大成就。

它由人、硬件、软件和数据资源组成

在数据采集时应注意数据的准确性，及时性和完整性信息

使用深度可分为3个阶段：提高效率阶段，及时转化价值阶段和寻找机会阶段

业务处理系统是对组织中的基本业务活动进行记录、文档化，修改，归纳等处理的信息系统。

TPS的作用首先是可以保证企业数据记录和处理的准确性，可以快速及时地产生企业运营所需要的各种数据报表，同时改善数据处理的效率和精确度。

知识工作系统可以大大提高知识工作的效率，缩短设计时间，改善输出知识产品的质量

MIS是以解决结构化决策问题为主的系统

决策支持系统是利用计算分析和模型能力对组织决策进行支持的系统

信息系统的发展趋势

网络化：管理信息系统的结构经历了主机、终端、单机、客户机/服务器浏览器/服务器等多个发展阶段，从基于单机的事务处理系统发展到基于网络的分布式信息系统。

柔性化：要求管理信息系统能够按照系统环境的变化而重新组合或设计，包括数据、系统、功能等多个层次。

敏捷化

：系统根据环境的变化进行快速调整与重组。

个性化：个性化需求

发展性：要求信息系统能够适应企业未来的发展和规模

先进性：要不断融入先进的管理思想

集成性：要求系统能够和其他系统或模块进行无缝对接

学习性：对决策问题进行不断的学习，丰富知识库、具有人才具有的学习属性

智能化

### 管理信息系统定义

MIS是一个由人、计算机等组成的能进行信息的收集、传递、储存、加工、维护和使用的系统

MIS是支持企业高层决策中层控制、基层运作的集成化人机系统

管理信息系统是一门新兴的综合性、系统性、边缘性学科，它面向管理，利用系统的观点数学的方法和计算机应用3大要素

管理信息系统的特点：

主题性：面向管理决策，解决某一领域的问题而存在的，是面向具体管理决策的人工系统

系统性：涉及人、财、物等多方面的资源

人机系统：系统应用成功与否主要取决于人

现代管理方法与手段相结合的系统

## 当代管理环境的变化

外部环境的变化：全球经济的一体化，知识经济的到来；科学技术的高度发展，企业间竞争的加剧

内部环境的变化：工作方式的变化，员工需求的变化，工作手段的变化

业务流程重组的要点在于简化和优化任务之间的联系、减少冗余过程是减少明显的低效率或业务瓶颈过程

系统生命周期是人们在研究软件生产时所发现的一种规律性的事实。

系统的生命周期包括系统开发和使用两个阶段系统规划，系统分析，系统设计，系统实施，系统运行与维护

系统的开发方式：结构化开发方法，原型化开发方法，面向对象开发方法

结构化生命周期的特点：建立面向用户的观点，严格区分工作阶段，自顶向下进行开发，工作文件的标准化和文献化，采用图表工具描述系统，强调阶段成果的审定和检验。

优点与不足：系统易于实现，有利于系统总体结构的优化，实现的系统具有较好的可维护性、文档编写工作量大，用户信息反馈慢，开发周期长  
原型法

：按照用户提出的需求，快速、低成本地建立个系统型，然后提供给用户试用该原型，在试用的过程中不断完善该原型。

开发系统：用户需求描述，建立初始原型，使用原型系统，修改和完善原型

面向对象的特点：强调结构和代码的共享与重用

商业软件包是指购买市场上的商业化软件，然后根据特定需求进行二次开发的方法

结构化生命周期：辅助管理人员对原有业务进行清理，理顺和优化原有业务，使其在技术手段和管理水平上都有很大的提高；有利于发现和整理系统调查，分析中的问题及疏漏，便于开发人员准确地了解业务处理过程；有利于与用户一起分析新系统中适合企业业务特点的新方法和新模型，能够对组织的基础数据管理状态，原有信息系统，经营管理业务与整体管理水平进行全面的分析。

原型法：基于4GL的快速开发方法，它通过模拟以及对模拟后原型的不断讨论和修改（多用于小型局部系统）

面向对象方法：围绕对象进行系统分析和系统设计

商业软件包法

系统建设的复杂性<建设环境，用户需求，建设内容，技术手段，建设资源开发信息系统的基本原则：“一把手”原则，从最迫切的问题入手，以业务为本、管理为纲，整体规划，分布实施，灵活性与实用性相结合。

管理信息系统的规划方法很多，如价值链分析法、关键成功因素法，战略目标集转化法，信息系统的综合研究法，组织计划引出法等。

企业系统规划法(bsp)是一种结构化的方法，它可以帮助企业做出信息系统的规划，来满足其近期和长期的信息建设的需求

### 基本原则：

(1)支持企业的总体目标

①管理信息的战略应能表达出企业中各个管理层级的需求。

③管理信息系统应该向整个企业提供一致的信息

④管理信息系统的规划应该经得起组织机构和管理体制的变化

⑤使系统结构具有良好的整体性，它是一个“自上而下规划，自底向上实现”过程

⑥便于实施。

系统分析：在总体规划的指导下，对待开发系统进行深入仔细地调查研究，确定新系统逻辑方案的过程。

### 具体任务：

①确定系统的综合需求②分析系统的数据需求③导出系统的逻辑模型④修改系统开发计划

系统分析的困难：问题空间的理解，人与人之间的沟通和环境的变化

数据字典是关于数据信息的集合，是数据流程图中所有元素严格定义的场所  
数据元素组成数据结构，数据结构组成数据流和数据存储。

数据流程图和数据字典、起构成了系统的逻辑模型

常用结构化语言，判定表或判定树这3种工具来描述。

系统设计的原则：1系统性2灵活性3可靠性4经济性、

### 系统转换方式

①直接转换：在确定新系统运行准确无误时，立即启用新系统，终止原系统运行，这种方式对人员，设备费用很节省，但一般适用于处理不太复杂的数据，系统规模较小的，不是很重要的应用，

②平行转换：新旧系统并行运行一段时间，经过一段时间的考验后，新系统正式代替旧系统，它的特点是安全可靠。但在平行运行期间，由于两套班子或两种处理方式并存，因而人力和费用消耗较大。

③两种方式结合，采用分步分批逐步转换，能够保证平稳运行，费用也不太大

Web是World Wide Web的简称，是用于发布，浏览，查询信息的网络信息服务系统，是用于发布，浏览、查询信息的网络信息服务系统，由许多遍布在不同地域的web服务器有机地组成。表现形式为3种形式，即超文本，超媒体，超文本传输协议

智慧漏斗 数据 → 信息 → 知识 → 智慧.

战略层的信息主要来源是外部媒体、机构或组织，其寿命较长，一般伴随着一个战略决策周期，加工方法灵活多变且有较高的保密性。执行层的信息主要来源于组织内部，信息的寿命短、精度高，加工方法基本固定，结构化程度高，保密性低。



