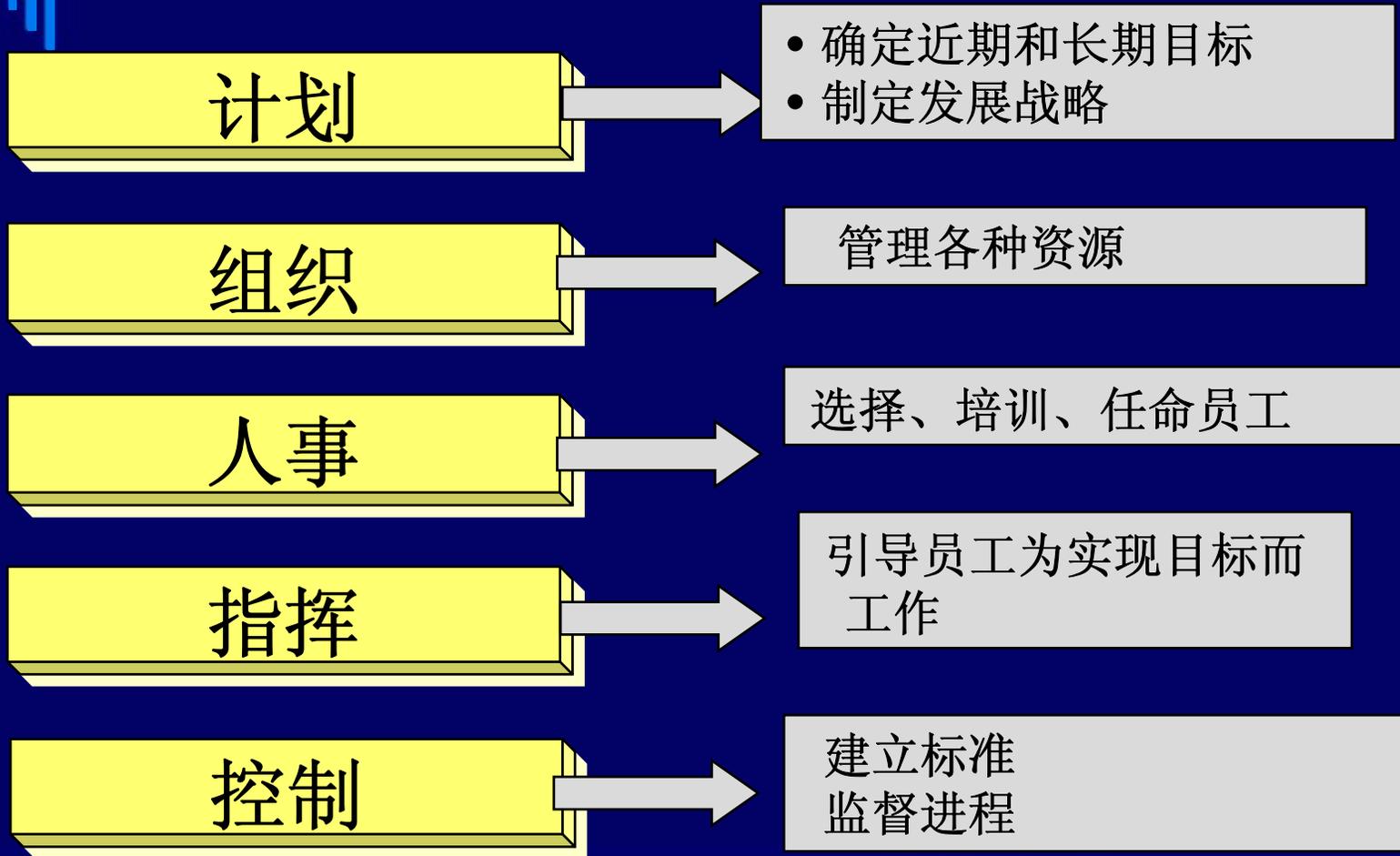



第2讲 管理信息系统的类型

- 管理的主要功能
- 管理的层次
- 信息系统的分类



管理的基本任务

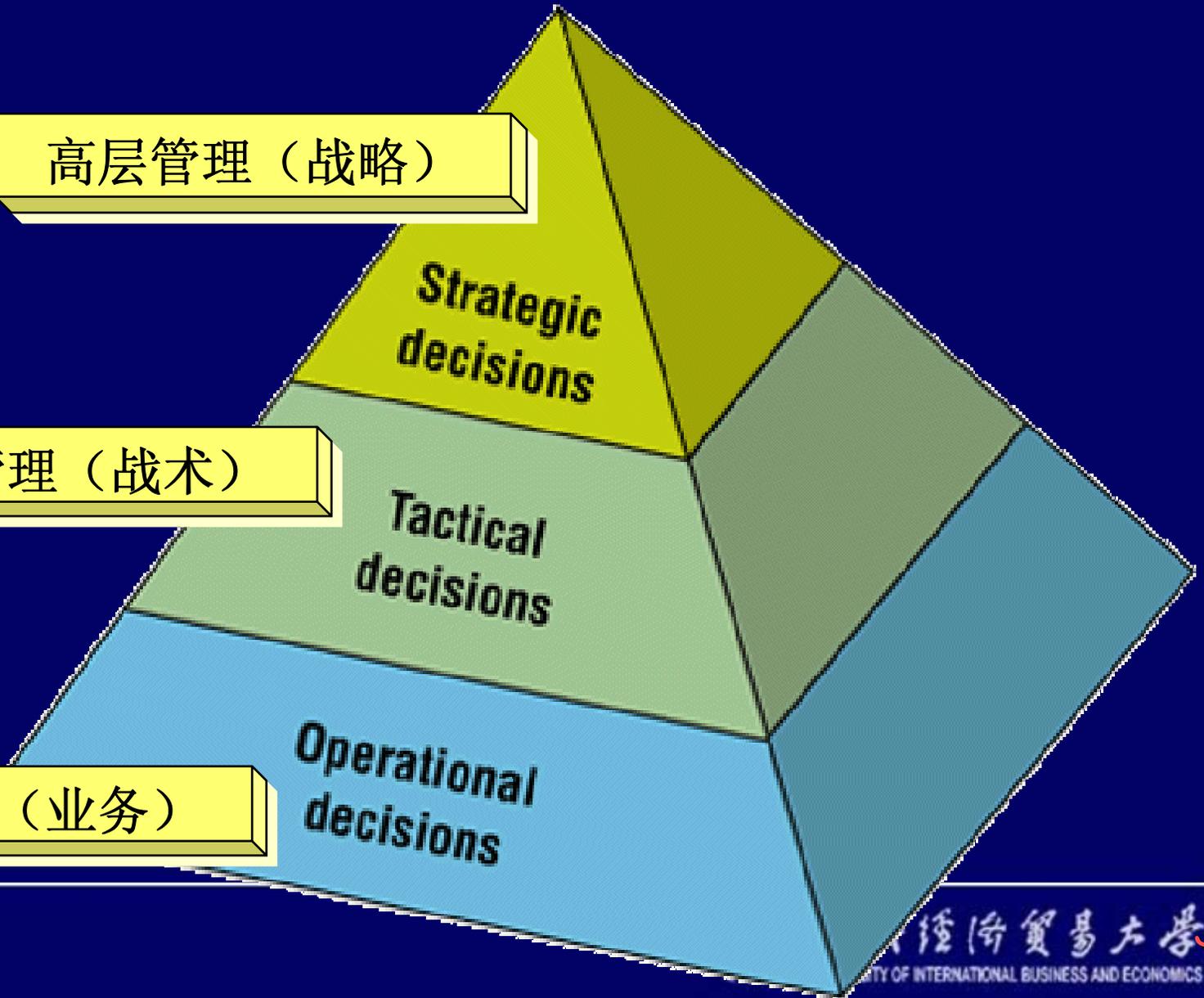


传统的管理层次

高层管理（战略）

中层管理（战术）

低层管理（业务）

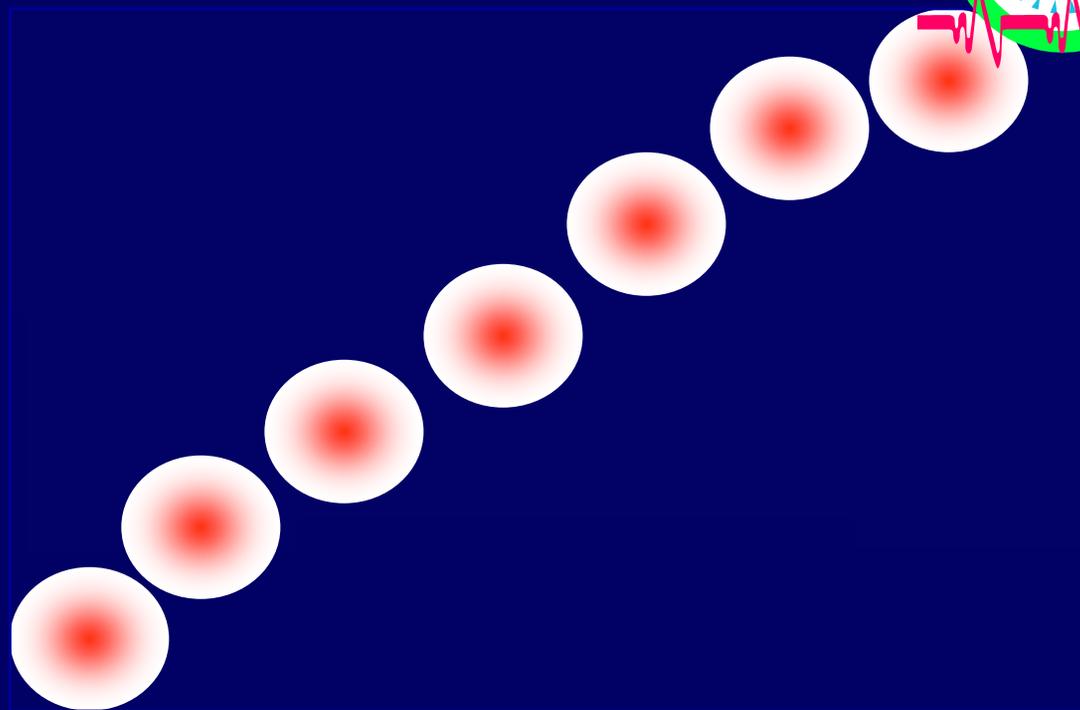


决策时间

战略决策

战术决策

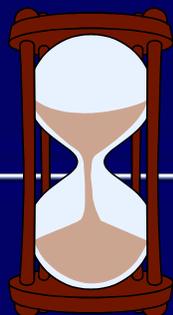
业务决策



短期

中期

长期



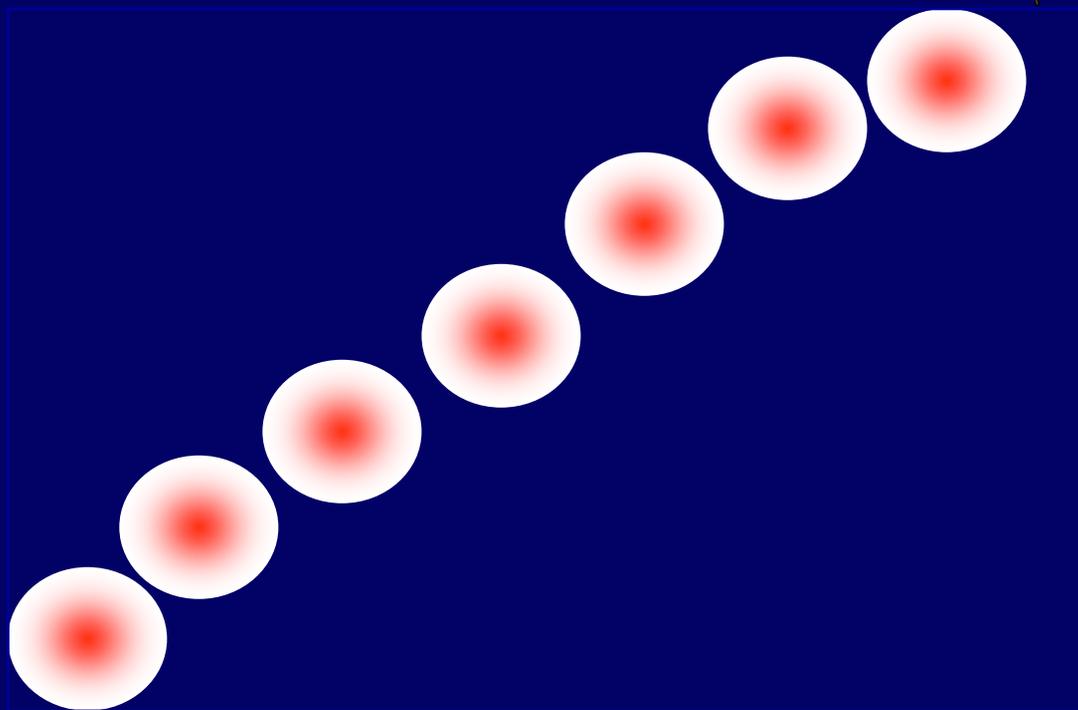
决策频率



战略决策

战术决策

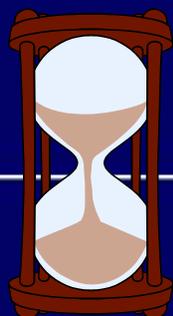
业务决策



频繁

中

少

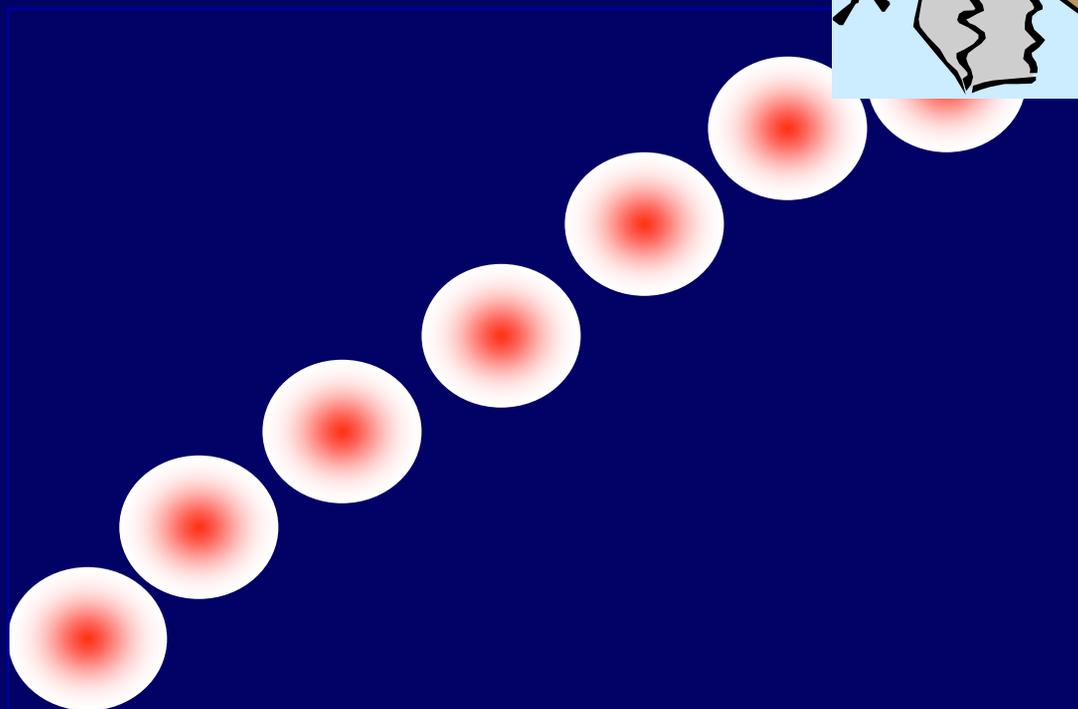


决策过程

战略决策

战术决策

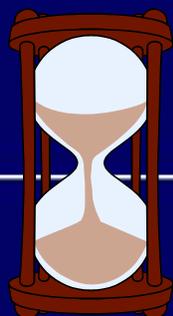
业务决策



结构化

半结构化

非结构化

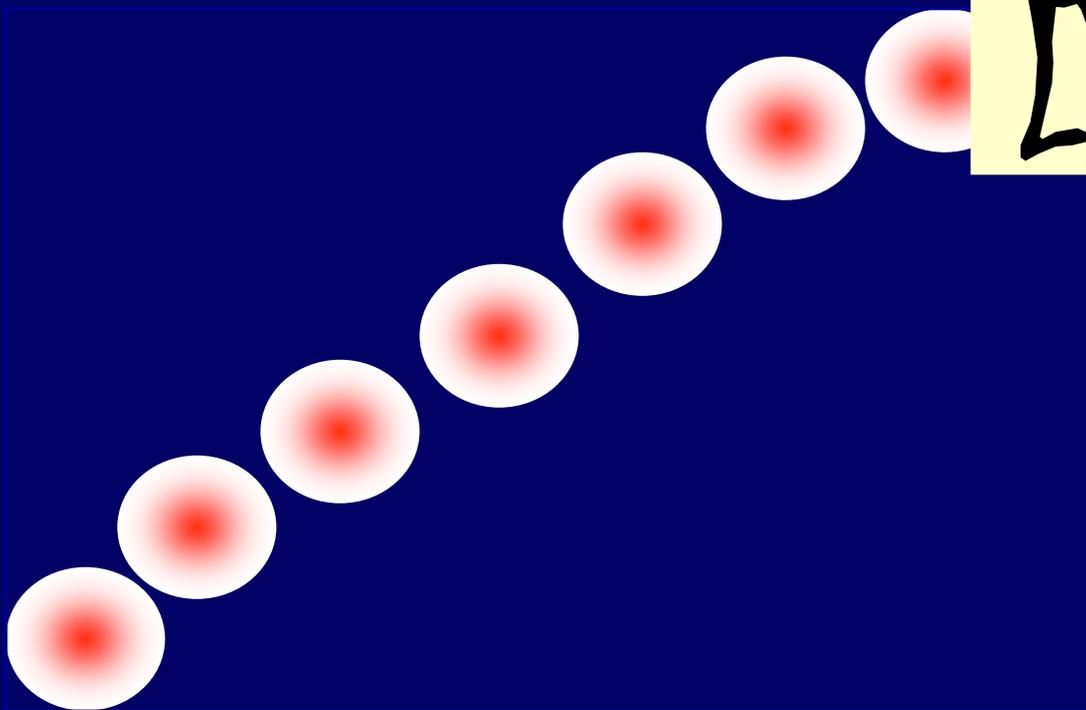


信息来源

战略决策

战术决策

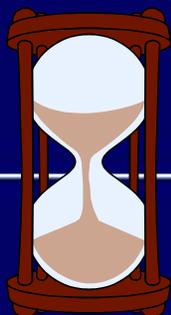
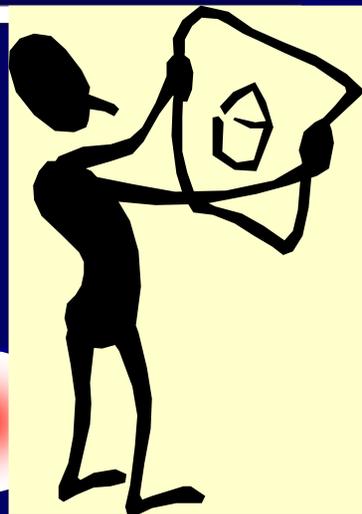
业务决策



内部

内外信息

大部分来自外部



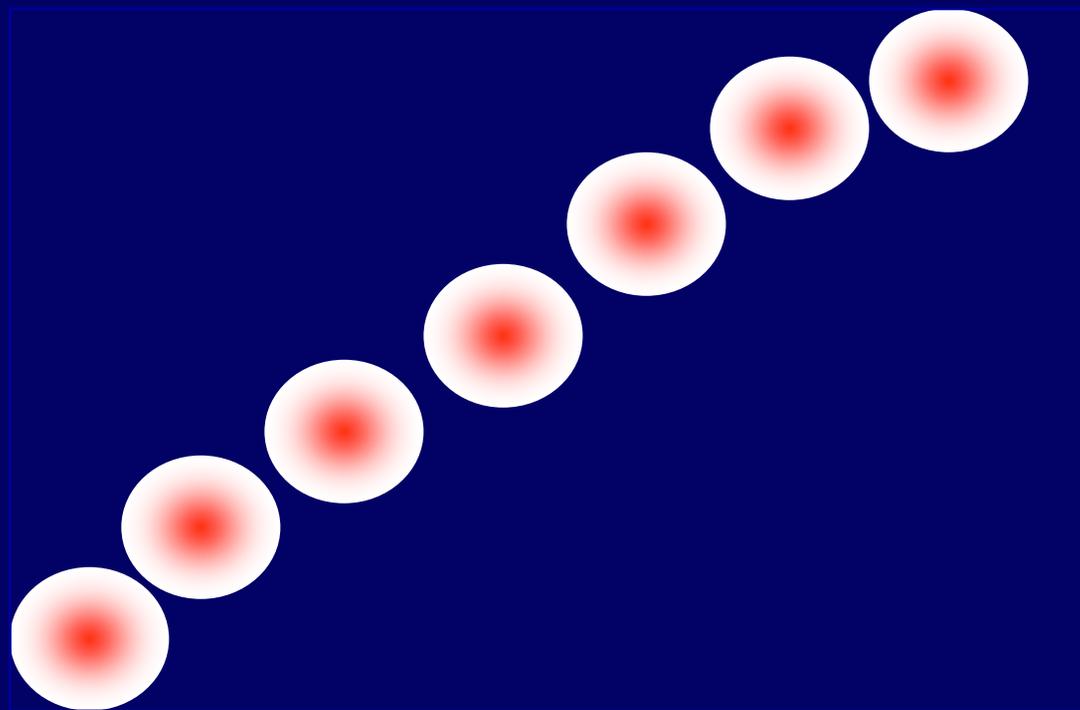
信息的详略



战略决策

战术决策

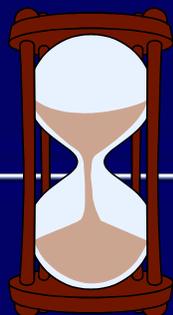
业务决策



详细

中等详细

汇总



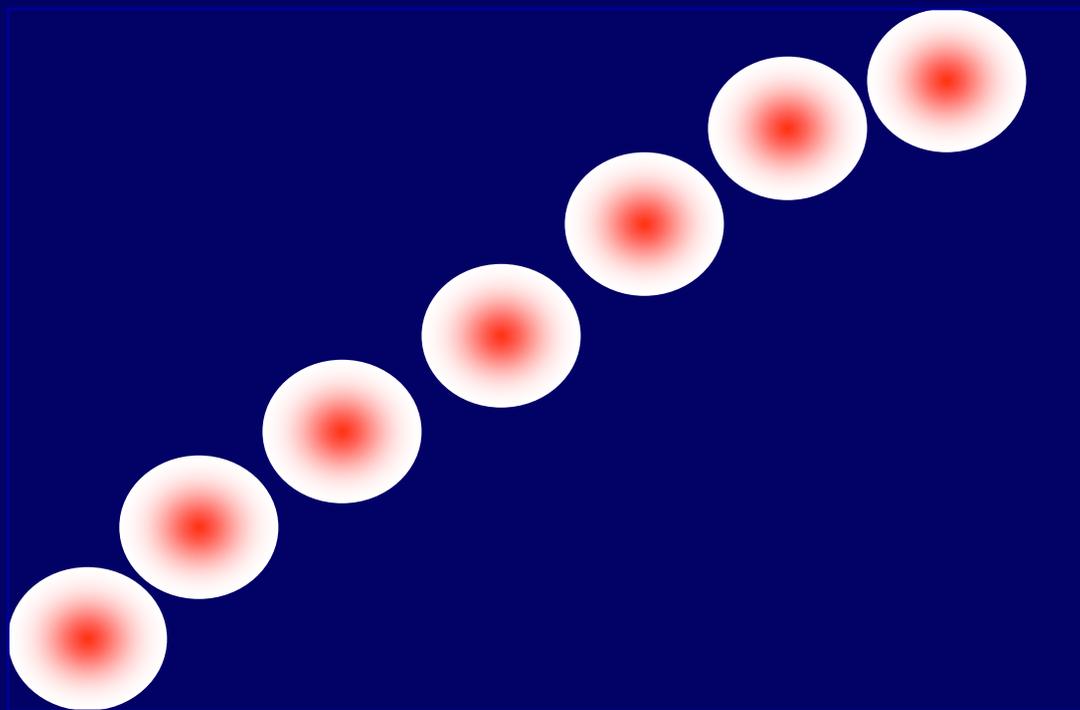
决策权、对组织的影响、问题 负责程度等



战略决策

战术决策

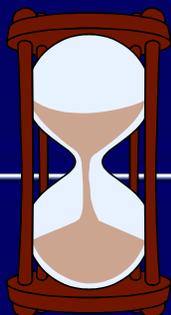
业务决策



少

中等

多



信息是管理的基础

→ 指定计划的基础

→ 调节控制的指示器

→ 激励的依据

→ 领导指挥的基础

→ 决策的关键因素



→ 过去、现在、未来

→ 缩小偏差

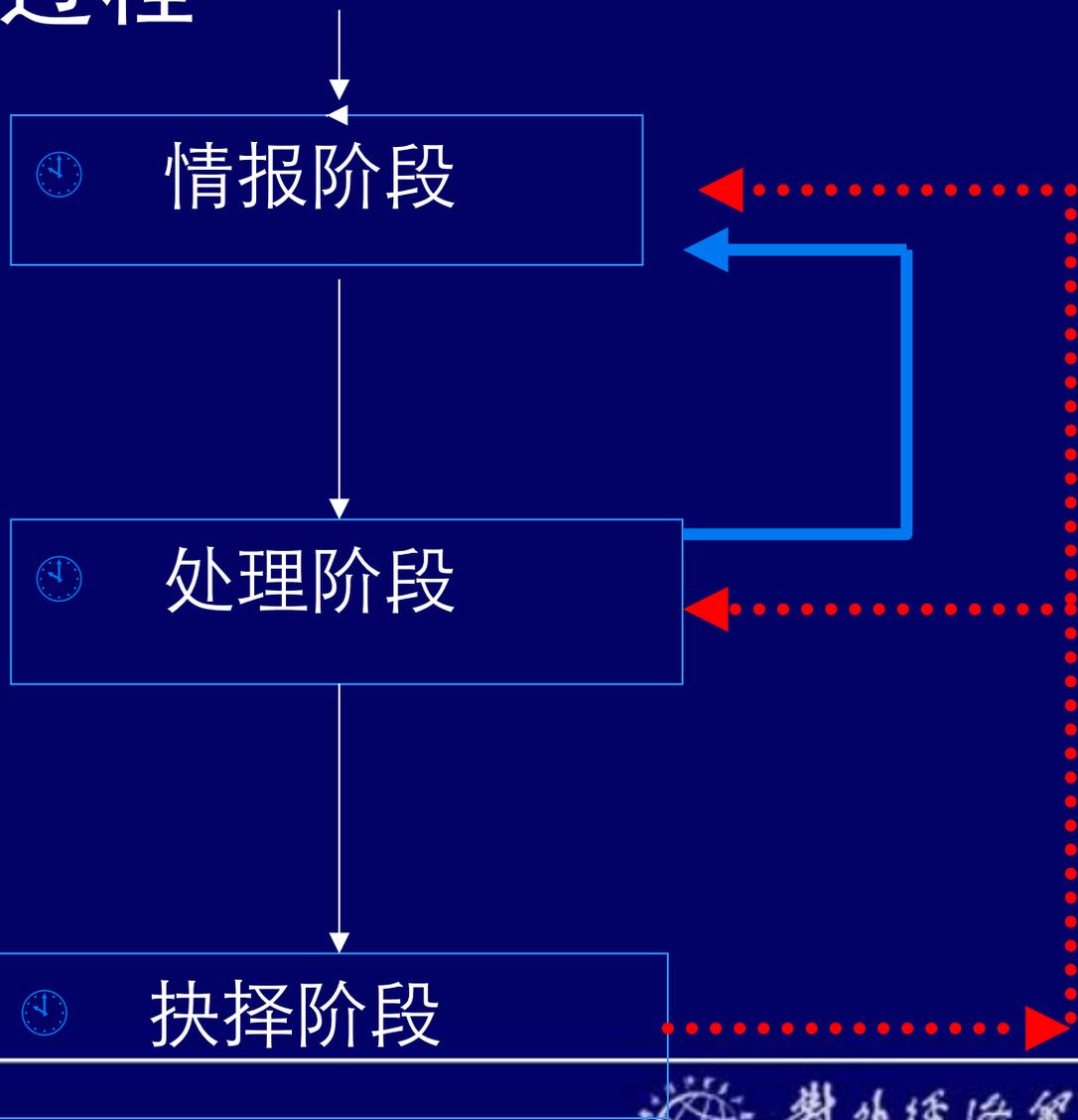
→ 奖惩

→ 知人善任

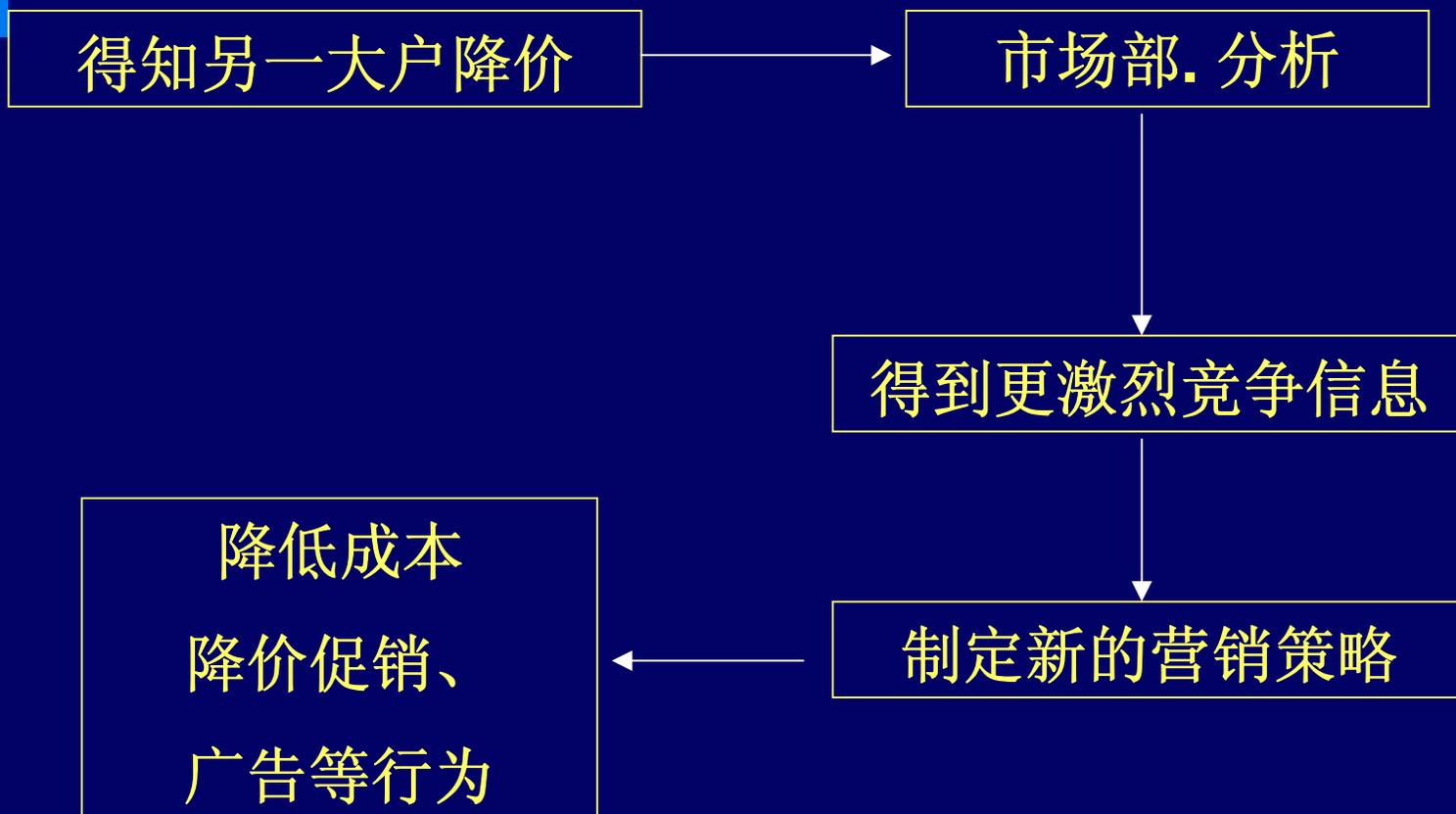
→ 知己知彼百战不殆

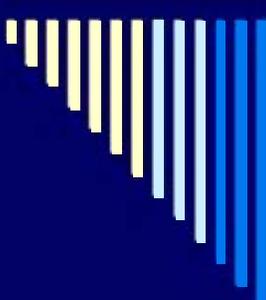


决策过程



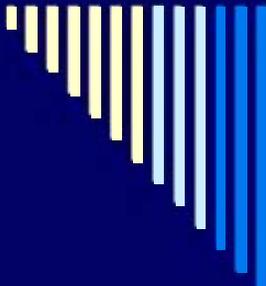
举例---鲜牛奶市场大战





信息系统的类型

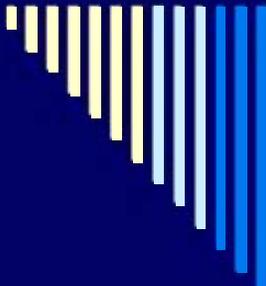
- 低层管理的信息系统
 - 事务处理系统 Transaction Processing Systems TPS
- 中层管理的信息系统
 - 办公自动系统OAS 知识工作系统 KWS
 - 管理信息系统 Management Information Systems MIS
 - 决策支持系统 Decision Support Systems DSS
- 高层管理的信息系统
 - 高层支持系统 Executive Support Systems
 - 专家系统 Expert Systems



信息系统的发展

- 企业资源计划系统 ERP
- 企业之间信息系统 EDI
- 电子商务

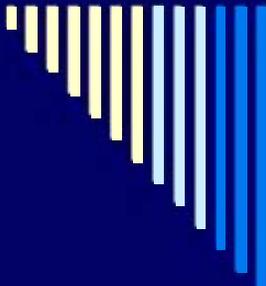




事务处理系统TPS

- 对日常经营和生产活动的计算机化管理
- 最早的应用系统
- 提供系统所需的最基础的数据
- 与外界的联系
- 使用者:作业层的管理人员
- 例:销售记录\生产

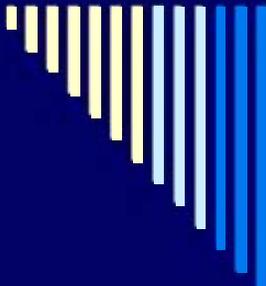




知识工作系统KWS

- 促进新知识的创造,保证新知识和技术与企业经营的结合
- 使用者:知识工人
- 例:CAD计算机辅助设计

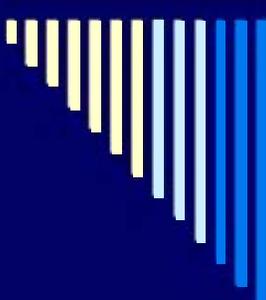




办公自动化系统OAS

- 使用、处理和传播信息的办公自动化
- 资料 and 文件管理\文字处理\日程管理\桌面出版\邮件
- 使用者:数据工人(秘书\会计)

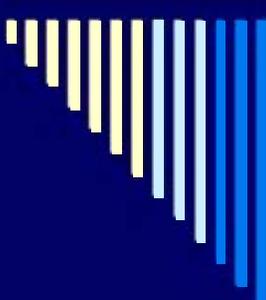




管理信息系统MIS

- 狭义的概念
- 内部事物处理
- 内容:总结、查询、报表
- 管理层
- P37 图2—3
- 广义MIS包括全部领域的信息系统





管理信息系统

□ 功能

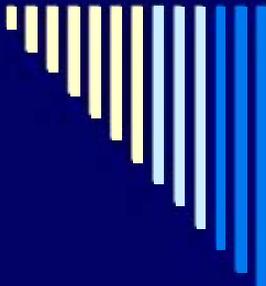
■ 输入

- 信息来自TPS
- 其它外部数据
- 查询要求

■ 输出

- 查询结果
- 报表 (明细, 汇总)
- 计划报表
- 需求报表
- 等等

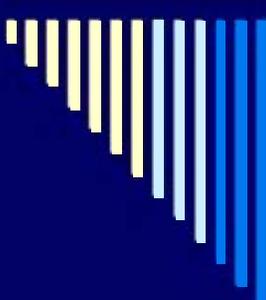




决策支持系统DSS

- 采用各种分析数据的模型,提供决策信息
- 支持战术和战略决策, 但不是决策
- 统计计算、数学模型、模拟方法
- 半结构化和非结构化决策
- What-If
- 使用者:管理层
- 例 地理信息系统 (GIS)





主管支持系统ESS

- 为战略决策服务
- 内部和外部数据来源
- 经理的个性化

