

湖南省高等教育自学考试

课程考试大纲

企业信息管理

(课程代码: 05173)

湖南省教育考试院组编
2016 年 12 月

高等教育自学考试课程考试大纲

课程名称：企业信息管理

课程代码：05173

第一部分 课程性质与目标

一、课程性质与特点

企业信息管理是高等教育自学考试经济信息管理（专科）专业的专业核心课程，它可以帮助考生系统地学习并掌握信息系统的基本概念、信息系统的技术基础以及信息系统建设的基本原理，为企业信息化建设提供具有普适意义的理论与方法指导。企业信息管理具有交叉综合性与实践应用性两个突出特点。交叉综合性特点在于本课程涵盖了管理学与信息科学两个领域的知识；实践应用性特点在于要学会将企业资源规划、供应链管理、客户关系管理等管理难题借助信息手段与技术平台予以实现，推动企业信息化建设。

二、课程目标与基本要求

通过企业信息管理课程的学习，考生要了解企业信息化建设过程中各类信息系统的结构和功能，系统掌握信息系统的基本概念、技术基础及信息系统建设的基本原理，培养考生独立从事企业信息管理的科学素养和技术能力。通过本课程理论学习与实践操作，考生应达到以下要求：了解企业信息系统在企业管理和决策中的作用；了解并掌握企业信息管理技术平台的有关知识与方法；熟悉企业信息系统的功能与结构，能够掌握信息系统的规划与实施步骤。

三、与本专业其他课程的关系

企业信息管理是经济信息管理专业的一门较为重要的专业必修课，它的先修课程有管理学原理、计算机软件基础、计算机信息基础。这三门课有助于我们掌握管理学与计算机领域的理论知识和基本技能，便于更好地学习该门课程。

第二部分 考核内容与考核目标

第一章 企业信息管理概述

一、学习目的与要求

通过本章的学习，形成对企业信息管理的总体认识，明确企业信息管理的三个基本要素，即管理对象——信息、管理机构——人、管理工具——信息技术和信息系统，并理解这三个要素之间的关系，掌握企业信息管理的基本条件，厘清信息技术的任务和作用，阐述企业如何通过信息技术和信息系统获得竞争优势。

二、考核知识点与考核目标

（一）企业信息管理与竞争优势（重点）

识记：企业信息管理的概念

理解：信息技术的任务和作用；组织与信息系统的关系

- 应用：企业如何通过信息技术和信息系统获得竞争优势
- (二) 企业信息管理的基本条件（次重点）
- 识记：数据、信息、知识的概念以及它们之间的联系与区别
- 理解：信息的价值属性
- 应用：分析企业信息管理的基本条件
- (三) 五力模型（一般）
- 识记：五力模型
- 理解：五力模型的五种基本力量
- 应用：结合实例，应用波特五力模型制定行业或企业个体的决策或战略规划
- (四) 三种通用战略（一般）
- 识记：差异化战略的内涵
- 理解：总成本领先战略、差异化战略、专一化战略的比较
- 应用：波特五力模型与三种通用战略的关系
- (五) 价值链模型（一般）
- 识记：价值链的概念
- 理解：价值活动的分类及构成
- 应用：结合实例，剖析企业如何应用价值链获得竞争优势

第二章 数据库与数据仓库

一、学习目的与要求

通过本章的学习，理解数据库系统的基本概念、组成与特点，掌握数据库管理系统的功能，掌握数据库的分类，了解事务型数据库和分析型数据库的实现方式，理解关系数据库中的基本概念，了解关系数据库的设计方法、数据仓库与数据挖掘技术。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 数据库管理系统的基本功能与关系数据库（重点）
- 识记：关系、元组、属性、主码、外码、域、关系模型的概念
- 理解：数据库管理系统的基本功能
- 应用：阐述结构化查询语言的组成与主要特点
- (二) 数据库系统的基本概念和特点（次重点）
- 识记：数据库、数据库管理系统的概念
- 理解：数据库系统的组成
- 应用：数据库系统的特点
- (三) 数据库设计（一般）
- 识记：数据库设计的概念与基本原则
- 理解：概念设计阶段和逻辑设计阶段的任务、方法和工具
- 应用：数据库设计的步骤

（四）数据仓库、联机分析处理与数据挖掘（一般）

识记：数据仓库、数据挖掘、联机分析处理（OLAP）的概念

理解：联机分析处理（OLAP）与联机事务处理（OLTP）的联系与区别,数据挖掘能够发现的五种模式

应用：数据仓库、联机分析处理、数据挖掘之间的关系及各自的应用领域

第三章 计算机网络

一、学习目的与要求

通过本章的学习，掌握计算机网络的基本概念、组成、特点，了解企业计算机网络的功能，理解计算机网络的类型及各自的优缺点，明确企业计算机网络构建的主要内容、原则，学会运用计算机网络管理企业。

二、考核知识点与考核目标

（一）计算机网络的概念与组成（重点）

识记：计算机网络、因特网、内联网、外联网的概念

理解：因特网的组成、主要应用、基本服务与接入方法，外联网可以为企业带来的好处

应用：内联网的功能与应用

（二）企业计算机网络的构建（次重点）

识记：企业信息化建设的两大任务

理解：企业网络建设的步骤

应用：企业网络建设四个阶段各自的任务

（三）计算机网络的分类与拓扑结构（一般）

识记：计算机网络拓扑结构的概念

理解：计算机网络的分类

应用：计算机网络拓扑结构的种类及其优缺点

第四章 企业信息系统

一、学习目的与要求

通过本章的学习，掌握信息系统的基本概念与功能，了解信息系统分类的基本框架，明确 MIS、DSS 等基本信息系统的特点、功能与组成及其之间的联系与区别，形成对企业信息系统的总体认识与看法，并能灵活应用信息系统提升企业竞争能力。

二、考核知识点与考核目标

（一）信息系统概述（重点）

识记：系统、信息系统的概念

理解：信息系统的功能与特征，信息系统的基本分类及其特点

应用：结合实例，分析信息系统对组织的影响

(二) 信息系统的分类框架 (重点)

识记: 战略规划、操作控制、知识管理、管理控制的概念

理解: 管理活动的分类, 决策的过程, 决策问题的分类

应用: 结合实例, 阐述各信息系统的特特点

(三) 管理信息系统 (次重点)

识记: 管理信息系统 (MIS) 的概念与特点

理解: 管理信息系统 (MIS) 的功能; 根据管理功能来分, 管理信息系统包含的子系统; 根据管理层次来分, 管理信息系统包含的子系统

应用: 结合实例, 分析管理信息系统 (MIS) 的综合结构

(四) 决策支持系统 (次重点)

识记: 决策支持系统 (DSS) 的概念

理解: 决策支持系统 (DSS) 的功能与特点, 管理信息系统 (MIS)、事务处理系统 (TPS) 与决策支持系统 (DSS) 的区别

应用: 结合实例, 阐述决策支持系统 (DSS) 的基本组成及每个组成的功能

第五章 企业资源规划系统

一、学习目的与要求

通过本章的学习, 了解企业资源规划 (ERP) 的发展历程, 理解 (ERP) 的含义与管理思想, 熟悉 ERP 的主要功能、模块组成及其实施步骤, 并能试着应用 ERP 提升企业竞争力。

二、考核知识点与考核目标

(一) ERP 的概念及管理思想 (重点)

识记: ERP 系统的概念

理解: ERP 的管理思想

应用: 结合实际, 分析企业运作的供需链

(二) ERP 系统的主要功能模块 (重点)

识记: 主生产计划、物料需求计划、能力需求计划、车间控制的概念, ERP 系统的主要功能模块组成

理解: 会计核算的构成部分

应用: 结合实例, 分析 ERP 中物流管理与人力资源管理的构成模块及其功能

(三) ERP 发展历史 (次重点)

识记: MRP、MRP II 的概念

理解: 基本 MRP 与闭环 MRP 的优缺点、MRP 的任务与基本内容

应用: 结合 ERP 的发展历史, 阐述 MRP、MRP II、ERP 三者之间的关系

(四) ERP 系统的实施 (一般)

识记: ERP 实施的三个阶段

理解: ERP 系统实施的步骤

应用: 针对特定企业, 分析 ERP 如何提升企业竞争力

第六章 供应链管理系统

一、学习目的与要求

通过本章的学习，明确供应链的概念、特点与目标，理解供应链管理的核心内容，掌握供应链管理系统的主要功能模块，熟悉选择供应链合作伙伴的原则和方法，学会运用供应链管理提升企业的竞争优势。

二、考核知识点与考核目标

（一）供应链基本概念（重点）

识记：供应链的概念与主要参与者

理解：供应链的目标与基本特征

应用：结合实例，分析给定企业给定产品的供应链

（二）供应链管理的核心内容（重点）

识记：供应链管理的概念

理解：供应链管理（SCM）的三个主要管理过程及相应的三个系统，计划系统需支持的三个目标

应用：结合实例，分析 SCM 系统的模块构成及各自的功能

（三）供应链模式（次重点）

识记：push 模式、pull 模式的概念

理解：两种供应链模式的区别

应用：结合实际，分析有效的拉式供应链的成功关键要素

（四）供应链管理的实施（一般）

识记：供应链管理（SCM）的目标与原则

理解：选择供应链合作伙伴的原则和方法

应用：结合实例，分析企业如何实施供应链管理提升自身竞争力

第七章 客户关系管理系统

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解客户关系管理的概念，熟悉客户关系生命周期、客户价值、客户价值评价体系，掌握客户关系管理系统的类型、功能及相关技术，学会运用客户关系管理系统成功实施客户关系管理。

二、考核知识点与考核目标

（一）客户关系管理系统的功能（重点）

识记：客户关系管理的概念

理解：客户关系管理的功能

应用：按功能划分，分析客户关系管理的类型及其特点

（二）客户关系管理概述（次重点）

识记：客户生命周期管理的概念、客户价值的“80/20”原则

理解：客户价值的分类，客户价值金字塔模型的内涵

- 应用：结合实例，阐述一个完整的客户生命周期包含的阶段及其特点
- (三) 客户关系管理的主要技术（次重要）
- 识记：客户关系管理包含的主要技术种类
- 理解：数据挖掘在 CRM 系统中的具体应用，优化层技术的具体应用
- 应用：在客户关系管理系统中，数据挖掘的基本步骤
- (四) 实施客户关系管理的步骤（一般）
- 识记：客户关系管理实施的内涵
- 理解：客户关系管理的实施原则
- 应用：客户关系管理的实施步骤

第八章 电子商务

一、学习目的与要求

通过本章的学习，熟悉电子商务的含义与类型，了解 EDI 的原理与标准，掌握企业开展电子商务的步骤，明确电子商务系统的功能及其框架，清楚电子商务对企业商务运作方式和过程的影响，能灵活运用电子商务从事相关业务活动并帮助企业获得竞争优势。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 电子商务及其类型（重点）
- 识记：电子商务、B2B 电子商务、B2C 电子商务、C2C 电子商务的概念
- 理解：电子商务的类型
- 应用：结合实际，分析 B2B 电子商务、B2C 电子商务、C2C 电子商务的优缺点
- (二) 电子商务的业务范围（重点）
- 识记：一般的电子商务活动过程包含的内容
- 理解：电子商务的功能
- 应用：结合实际，分析企业如何利用电子商务创造竞争优势
- (三) 电子数据交换（次重点）
- 识记：电子数据交换（EDI）的概念
- 理解：电子数据交换（EDI）标准体系
- 应用：结合实际，分析电子数据交换的优点
- (四) 电子支付系统（一般）
- 识记：电子支付与电子支票的概念
- 理解：常用的电子支付工具，电子现金的特性，电子支票的特点
- 应用：结合实际，分析电子支票的处理过程
- (五) 电子商务系统框架（一般）
- 识记：构成电子商务系统的基本要素
- 理解：电子商务系统的层次结构
- 应用：结合实际，分析企业级电子商务系统的建设过程

第九章 企业信息化战略规划

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解企业信息化战略的概念，理解企业信息化战略规划的内容，清楚企业战略与企业信息化战略之间的关系，熟悉企业信息化战略规划的典型方法，掌握企业信息化战略规划的实施步骤，并能结合实际，具体情况具体分析，制定合适的企业信息化战略规划。

二、考核知识点与考核目标

（一）企业信息化战略规划的内容（重点）

识记：企业信息化战略规划

理解：企业信息化战略规划的主要任务及其内容

应用：结合实例，阐述企业 IT 规划的主要流程

（二）企业信息化战略规划的典型方法（重点）

识记：信息系统发展的主要阶段、BSP 方法的内涵

理解：信息系统发展不同阶段各自的主要规划方法以其特点，BSP 方法的优点、原则、目标及其核心思路，战略数据规划的核心思想、目的及其必要性

应用：结合实际，分析 BSP 方法与战略数据规划的主要步骤

（三）企业战略与企业信息化战略（次重点）

识记：企业信息化、企业战略、企业信息化战略的概念

理解：企业信息化战略的主要内容，IT 规划的作用

应用：结合实际，分析企业战略与企业信息化战略的关系

（四）企业信息化战略规划的条件（一般）

识记：做好 IT 规划的三个基本条件

理解：IT 规划需要领导参与的原因

应用：结合实际，考察企业是否具备信息化战略规划的条件

第十章 企业信息化决策

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解 IT 项目及 IT 项目决策的概念，掌握 IT 项目决策的具体内容与方法，了解 IT 项目风险的来源，熟悉企业 IT 项目风险评估过程，并能基于企业 IT 战略和 IT 规划，结合 IT 项目的投入预算，对市场上相关 IT 产品和供应商进行调查、比较、分析和评估，实施 IT 项目决策。

二、考核知识点与考核目标

（一）企业 IT 项目风险评估与管理（重点）

识记：风险、IT 风险、IT 项目风险识别的概念

理解：IT 项目风险的来源与识别方法

应用：结合实际，详细分析项目可能存在的风险和应采取的避险措施

(二) 企业 IT 外包决策 (重点)

识记: IT 外包的定义

理解: IT 外包的内容与方式、IT 外包决策的过程

应用: 结合实例, 分析企业 IT 外包可能存在的收益与风险

(三) 企业 IT 项目决策 (次重点)

识记: 项目决策、IT 项目决策的概念

理解: IT 项目建设模式的优缺点

应用: 结合实际, 阐述企业 IT 选型的步骤

(四) 企业 IT 选型决策 (一般)

识记: IT 选型、自主开发方式、委托开发方式的概念

理解: IT 选型必须遵循的原则, IT 项目建设模式的种类及各自的优点

应用: 结合实际, 阐述企业 IT 选型的步骤

第十一章 企业信息化队伍

一、学习目的与要求

通过本章的学习, 了解企业信息化队伍的组成, 熟悉企业信息化建设过程中管理层、业务层、技术层等各层面工作人员的职责, 明确用户在信息系统开发中的权利与义务, 获得企业信息化工作过程应具备的知识与素质。

二、考核知识点与考核目标

(一) 首席信息官 (重点)

识记: CIO 的概念

理解: CIO 的职责定位, CIO 的知识体系

应用: 结合实际, 谈谈做好一个 CIO 应具备的素养与能力

(二) 系统分析师 (重点)

识记: 系统分析师的类型, 业务分析师和应用分析师的含义

理解: 系统分析师的权利和义务

应用: 结合实际, 阐述一个优秀的系统分析师必须具备的知识和能力

(三) 信息系统用户 (次重点)

识记: 信息系统用户的定义

理解: 用户在信息系统开发中的权利和义务

应用: 结合实例, 谈谈用户在信息化建设中应具备的知识结构

(四) 信息系统开发队伍的组成 (一般)

识记: “冻胶团队”、“布鲁克斯法则”

理解: CIO 的知识体系

应用: 结合实际, 分析信息系统开发项目的人员构成

第十二章 信息系统开发生命周期

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解基于瀑布模型的系统开发生命周期法与基于迭代模型的原型法的生命周期、特点与适用范围，熟悉系统开发生命周期各阶段的任务与工作内容，运用相应的建模工具完成相关文档，形成对信息系统开发的整体认识。

二、考核知识点与考核目标

（一）信息系统开发生命周期法（重点）

识记：系统开发生命周期、系统规划、系统分析的概念，基于瀑布模型的信息系统开发生命周期包含的五个阶段

理解：系统开发生命周期法的优缺点

应用：系统开发各阶段的任务

（二）原型法（重点）

识记：原型法的概念，原型的种类

理解：原型法的优点与缺点

应用：结合实际，分析原型法的基本假设

（三）系统分析（次重点）

识记：系统分析的概念

理解：需求的类型与要求、常用的建模工具

应用：结合实际，阐述需求分析的主要任务

（四）系统设计（次重点）

识记：系统设计、信息系统体系结构、结构化设计、面向对象设计的概念

理解：系统设计的基本原则、方法与结果

应用：结合实际，分析 C/S 与 B/S 结构设计的组成部分与优缺点

（五）系统的实施（一般）

识记：黑箱法、白箱法、单元测试、集成测试的概念

理解：系统切换的方法，系统测试的任务、原则、方法与顺序

应用：结合实际，分析软件与硬件选型的基本原则与内容

（六）系统管理与维护（一般）

识记：系统安全性、系统可靠性的概念

理解：系统维护的四种类型与主要内容，信息系统综合评价的主要构成要素

应用：结合实际，分析影响系统安全性的因素，保证系统安全性和系统可靠性的主要措施

第三部分 有关说明与实施要求

一、考核的能力层次表述

本大纲在考核目标中，按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

识记：能知道有关的名词、概念、知识的含义，并能正确认识和表述，是低层次的要求。

理解：在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

应用：在理解的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

二、教材

1. 指定教材：

企业信息管理，侯炳辉，中国广播电视大学出版社，2008 年第一版

2. 参考教材：

需求分析与系统设计，[澳]马西亚斯泽克著、金芝译，机械工业出版社，2003 年版

信息管理学，司有和，科学出版社，2015 年第三版

企业信息管理，杨志，清华大学出版社，2005 年版

管理信息学，杨善林，高等教育出版社、2008 年版

信息管理学教程，杜栋，清华大学出版社、2005 年第二版

信息资源开发与管理，马费成，电子工业出版社，2007 年版

三、自学方法指导

1. 在开始阅读指定教材某一章之前，先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点能力层次要求和考核目标，以便在阅读教材时做到心中有数，有的放矢。
2. 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。
3. 在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理，这可从中加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。
4. 完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节，在做练习之前，应认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容，在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

四、对社会助学的要求

1. 应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。
2. 应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。
3. 辅导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。

4. 辅导时，应对学习方法进行指导，宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。
5. 辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。
6. 注意对应考者能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。
7. 要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。
8. 助学学时：本课程共 5 学分，建议总课时 90 学时，其中助学课时分配如下：

章 次	内 容	学 时
第一章	企业信息管理概述	6
第二章	数据库与数据仓库	8
第三章	计算机网络	8
第四章	企业信息系统	8
第五章	企业资源规划系统	8
第六章	供应链管理系统	8
第七章	客户关系管理系统	8
第八章	电子商务	8
第九章	企业信息化战略规划	8
第十章	企业信息化决策	8
第十一章	企业信息化队伍	4
第十二章	信息系统开发生命周期	8
合 计		90

五、关于命题考试的若干规定

1. 本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。试题覆盖到章，适当突出重点。
2. 试卷中对不同能力层次的试题比例大致是：“识记”为 20%、“理解”为 40%、“应用”为 40%。
3. 试题难易程度应合理：易、较易、较难、难比例为 2：3：3：2。
4. 每份试卷中，各类考核点所占比例约为：重点占 60%，次重点占 30%，一般占 10%。
5. 试题类型一般分为：单项选择题、填空题、名词解释题、简答题、案例分析题。
6. 考试采用闭卷笔试，考试时间 150 分钟，采用百分制评分，60 分合格。

六、题型示例（样题）

一、单项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 下列不属于内联网的特点的是
A. 为用户提供了统一、友好的浏览器操作界面，既方便用户访问内部 WWW 服务器，也方便用户访问因特网的 WWW 服务器。
B. 因操作界面与因特网操作界面相同，所以企业用户不需要进行复杂的培训，可以节约培训费用和时间。
C. 用户既可以用 E-mail 发送邮件，又可以用 WWW 发布和阅读文档，企业管理者可以召开网络会议，进行网上办公，产品开发可以用协同操作方式，实现网上联合设计。
D. 可以将不同厂商的各种硬件、数据库和操作系统集成在一起。

二、填空题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 目前国内外供应链合作伙伴的选择方法有直观判断法、招标法、协商选择法、采购成本比较法、ABC 成本法和_____。

三、名词解释题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 客户关系管理（CRM）

四、简答题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. IT 项目四种建设模式的优点和缺点。

五、案例分析题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 自 1994 年以来，世界著名的咨询机构斯坦迪什国际集团公司严格按照项目工期、费用和特性这三大要素设定了项目的评估标准，每年都发布名为《混沌》的报告，对数万个项目进行分析。就总体而言，人们对项目成败的了解仍旧处于混沌状态。大量的数据表明，很多信息系统项目是失败的（平均约 28% 的项目是成功的，72% 的项目是失败的）。

问题：

- （1）结合实际，请谈谈信息系统项目成功的关键因素是什么？
- （2）结合实例，阐述信息系统项目失败主要表现在哪些方面？失败的原因是什么？