

2007 年天津工业大学硕士研究生入学考试试题

试题编号：427 试题名称：管理信息系统

- 注意事项：** 1. 本试卷共五道大题，满分 150 分；
2. 本卷属试题卷，答案一律写在答题纸上，写在该试题卷上或草稿纸上均无效。要注意试卷清洁，不要在试卷上涂划；
3. 必须用蓝、黑色钢笔或圆珠笔答题，其它笔答题均无效。

* * * * *

一、名词解释（每题 5 分，共 25 分）

- 1、管理信息
- 2、管理业务流程图
- 3、模块化
- 4、顺序结构
- 5、专家系统

二、判断题（每题 2 分，共 30 分）

- 1、制造资源计划（MRP II）是计算机集成制造系统（CIMS）的核心。
- 2、决策支持系统只能是一个单独的系统，而不能作为管理信息系统中的一个功能或者说是子系统。
- 3、在管理信息系统的三大构成要素中人是重要的因素。
- 4、数据库管理系统（DBMS）是数据库系统数据库系统（DBS）的核心部分。
- 5、U/C 矩阵表中的 U 代表生成数据类。
- 6、结构化系统开发方法的基本思想是：用系统工程的思想 and 工程化的方法，按用户至上原则，用结构化、模块化、自顶向下的方法对系统进行分析与设计。
- 7、数据流程图（DFD）能够对系统数据的流向进行形象的描述，却不能对数据的细节加以描述，对数据细节的描述需要数据字典。
- 8、在系统评价指标中，系统可移植性是系统的管理类指标。
- 9、我国居民身份证是典型的字符码。
- 10、与输入设计相比，输出设计更重要。
- 11、在 MIS 的开发中，系统设计阶段投入的人力最多。
- 12、管理信息系统投入运行一段时间后应该对它的运行情况进行客观的评价，即对新系统各方面的性能指标进行测试、检查、分析和评审，做出系统评价报告，作为系统维护、更新升级以及二次开发的技术依据。
- 13、MIS 的创始人是高登·戴维斯。
- 14、CIMS 的中文意思的敏捷信息系统。
- 15、系统维护就是设备的维护。

三、简答题（每题 8 分，共 48 分）

- 1、系统分析有哪几大要素？
- 2、管理信息系统质量评估标准大致包括哪几个方面？
- 3、简要叙述原型法的工作流程。
- 4、MIS 可行性研究的目的是什么？如何进行可行性研究？

2007 年天津工业大学硕士研究生入学考试试题

试题编号：427 试题名称：管理信息系统

5、试结合实际比较三种系统交接方式的优缺点。

6、请说出一个完整的数据字典所包含的内容。

四、综合分析题（每题 15 分，共 30 分）

1、根据下述业务流程画出业务流程图：采购员从仓库收到缺货通知单以后，查阅订货合同单，若已订货，向供货单位发出催货通知，否则，填写定货单交供货单位，供货单位发出货物后，立即向采购员发出取货通知。

2、某仓库管理系统按以下步骤进行入库信息处理，试画出数据流程图：

（1）保管员根据当日的入库单通过入库处理将数据输入到“入库流水帐”，并修改“库存台帐”；

（2）根据库存台帐，有统计和打印程序输出库存日报表；

（3）需要查询时，可利用查询程序在输入查询条件后，到库存台帐去查找，并显示查询结果。

五、案例分析：柯达（电子）重组流程的过程（本题 17 分）

柯达电子（上海）有限公司是美国柯达公司（Kodak）在上海的全资子公司，1996 年 3 月建成投产，现有员工 400 多人。该公司主要负责柯达相机的生产，其销售则由柯达公司上海总部负责。该公司产品主要有 APS 相机、CBIO 相机与一次性相机等。公司成立之初，采用了传统的以职能为取向的组织结构模式。如图 1 所示。

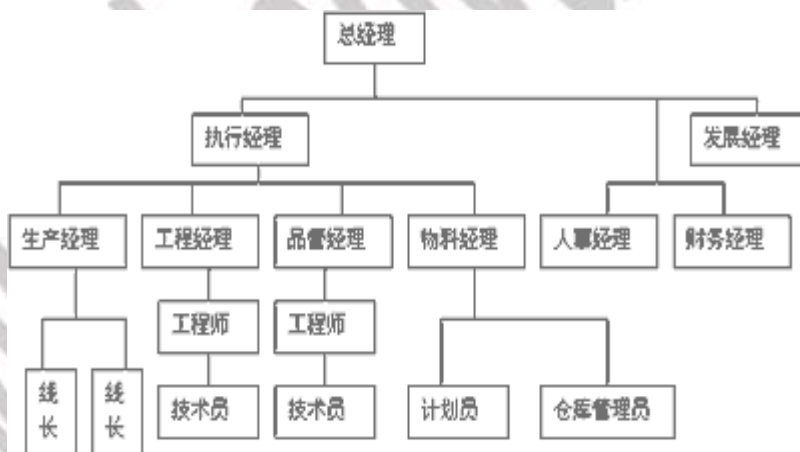


图 1：柯达电子（上海）有限公司流程重组前的组织结构图

在这个组织结构中，整个公司生产运作由执行经理负责，其下属的生产部经理、工程部经理、品管部经理及物料部经理，分别负责相应的生产、工艺过程和成本控制、质量管理及物料管理的采购与库存。该公司产品的生产流程如图 2 所示。

2007 年天津工业大学硕士研究生入学考试试题

试题编号：427

试题名称：管理信息系统

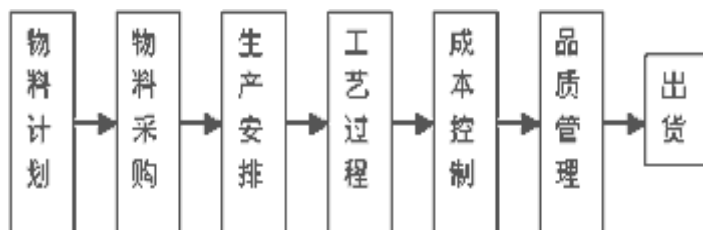


图 2：柯达电子（上海）有限公司流程重组前的产品生产流程图

在原有的组织结构中，该流程被严重割裂。物料计划、生产安排由生产部经理负责；物料的采购与出货由物料部经理负责；工艺过程与成本控制由工程部经理负责；品质管理则由品质部经理负责。各产品生产流程的各环节分别由不同的部门经理负责，而无人对整个产品的生产流程负责。结果，运作过程中，问题丛生，矛盾不断，生产效率有限。各部门负责人都以做好本身工作为己任，对其他部门的工作则漠不关心，他们都单个地对执行经理负责，执行经理再对总经理负责。各部门之间的矛盾由执行经理来协调，整个流程出现了问题同样由执行经理来处理解决，从而使顾客满意的工作反倒落到了执行经理人员的身上，也就是说，顾客对产品的满意度与顾客满意度的制造者——各部门经理无关，却成了执行经理的事务。

1997 年 3 月，盛行于美国的流程重组（Reengineering）的热潮传到了柯达电子（上海）有限公司，公司决定对其生产流程进行重组。由于公司规模本身不大，业务单一，而拟重组的生产流程又很普通，国外多有成功的模式，因此，该公司并没有组织重组小组，也无须流程分析、创意设计等，基本上是借鉴他人现成的模式。其重组过程十分简单，就是将以职能部门为主体的组织架构，变为以产品为中心而组织起来的流程小组作为主体而构筑的组织架构。原有的职能部门经理，能够胜任者，则变为流程小组负责人或称产品经理，不能胜任者则另作安排。该公司经过重组后的组织结构如图 3 所示。

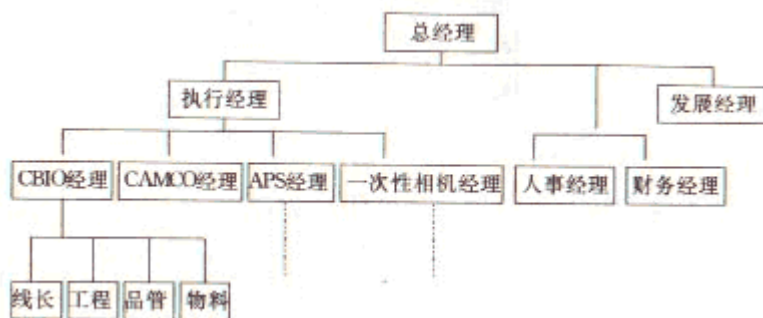


图 3：柯达电子（上海）有限公司流程重组后的组织结构图

经重组后，其生产流程并没有什么大的变化，只是以前由执行经理负责的顾客满意度的问题，交由各产品经理负责。新的流程图如图 4 所示。

2007 年天津工业大学硕士研究生入学考试试题

试题编号：427 试题名称：管理信息系统

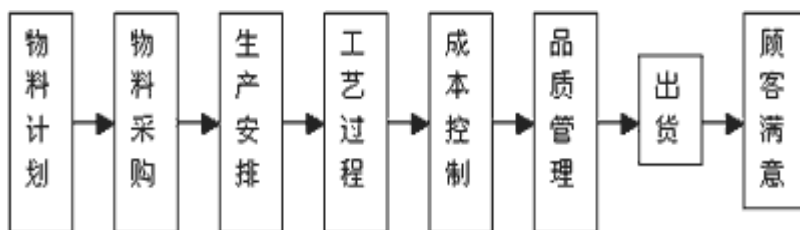


图 4： 柯达电子（上海）有限公司流程重组后的产品生产流程图

重组后，这些产品经理们不再是管理某一职能部门，而是承担起某一产品从投入到产出，直到顾客的满意度等整个管理工作。CBIO 经理、CAMCO 经理、一次性相机经理与 APS 经理均是对其产品的整个流程负责。流程不再是片段化的碎片连接，而是一个完全的整体。顾客这个在以往的生产流程图中被忽视的对象，在新的流程图中十分显赫。

重组流程给柯达（电子）带来的变化

经过重组流程后，柯达电子（上海）有限公司，无论是产品质量、生产效率，还是企业形象以及顾客满意度等都获得了较大的提高。不仅如此，重组流程的后果的直接承担者——部门经理，从他们自身的变化上更能看出重组流程的本质所在。经过重组，原职能经理变为流程经理或称产品经理，他们对此有着深切的体会。主要表现在：

（1）责任扩大，工作强度提高。重组流程前，各部门经理工作性质不同，工作内容单调、忙闲不一，人浮于事的现象比比皆是，重组流程后，各产品经理的责任范围扩大了几倍，各产品经理不仅要协调不同工种的工作人员，而且要对整个产品生产流程负责，对顾客的满意度负完全责任，工作内容也多样化，由此使其工作强度大大提高。在重组流程前，各部门经理加班加点的现象并不多见；重组后，各产品经理早出晚归则司空见惯。

（2）权力的扩大。重组流程前，各部门经理都只对执行经理负责，完成执行经理下达的工作任务和计划，决策权有限。而重组流程后，除了某些特殊情况外，各种有关问题的处理基本上由产品经理来决策。由此，他们的自主决策权迅速增加。

（3）避免了经理人员之间的矛盾，部门间的摩擦消除。重组前，各部门经理仅对整个生产流程的某一环节负责，由于眼睛只是向内，注重本部门的利益，彼此之间的摩擦和矛盾经常发生。尤其当产品出现问题时，各部门经理之间就相互“踢皮球”，推卸责任，纷纷到执行经理那里打小报告。因此，执行经理也就整日忙于调和各部门经理之间的矛盾。重组后，原来需要外部配合的活动“内部化”了。各产品经理对完整的产品流程负责，中层经理之间的矛盾也就自然消失了。由此，执行经理也可从日常的协调工作中解放出来，集中精力于战略性和全局性的工作。

2007 年天津工业大学硕士研究生入学考试试题

试题编号：427 试题名称：管理信息系统

(4) 工作效率提高。在原来职能部门经理各司其职的情况下,当生产的某一环节出现问题时,由于缺乏对整个流程的系统思考,各部门经理就让生产停下来共同开会研究,寻找原因和责任。在讨论过程中,由于各部经理相互扯皮,推诿责任,往往使小问题也难以解决。重组后,各产品生产线上一旦出现问题,其产品经理立即解决,无须开会研究,也无可推卸责任的现象,因此,生产的效率大大提高。

(5) 顾客成为第一服务对象。在重组流程前的组织架构里,各部门经理只关心自己的工作任务完成的情况,而对整个产品流程不关心;一心只想取悦于执行经理,而不关心、也无须关心顾客的满意程度。重组流程后,各产品经理的工作业绩不再由执行经理评价,而是由顾客满意度直接反映,顾客满意度成为其工作成效的衡量标准。因此,顾客在产品经理心目中占有很重要的地位,顾客不再是抽象的概念,而是看得见、摸得着的对象了。

(6) 统筹、协调力度提高。重组流程前,各部门经理管理的对象是工作性质相同的各专业人员,其沟通简单,协调容易,整个产品的统筹与协调由执行经理承担。重组后,各产品经理统筹安排整个产品生产的各环节,促进各不同专业人员共同工作,因而其统筹协调的难度增加了。各产品经理也不能再满足于自己的专业知识,而要通晓相关的各方面知识。

总之,重组流程在柯达电子(上海)有限公司中,并不是体现在对生产流程的再设计,而是打破组织的藩篱,将生产流程中的人,由从属于不同的部门再造为同一个小组中,流程参与者们的工作也许并没有发生多大变化,但职能经理,或者说产品经理们的工作性质与工作内容却发生了巨大的变化。再造前,他们是流程运作各环节的监督者与协调者,他们的活动本身并不为顾客创造价值;再造后,他们是流程运作的直接参与者,他们工作的本身也成为了流程运作的一部分。再造流程给他们带来的影响及其个中滋味,原工程部经理、现为 APS 经理讲到:

“重组流程前,我们是传声筒,充其量是执行经理的‘手’和‘脚’的功能,执行其身体的局部职能;重组流程后,我们似乎成了以前的一个执行经理。重组流程使执行经理分身有术。”更值得一提的是,虽然这些经理们经过重组流程后,工作强度成倍增强,工作时间普遍变长,但在工作报酬未变的情况下,他们的工作热情非但没减少,反而高涨。究其原因,用他们自己的话来说,我们自己的工作满意度提高了,工作的成就感增强了,工作不再仅仅是挣薪水,工作成了我们生活的一部分。

针对上述材料试对柯达电子(电子)流程局部重组进行分析,谈谈你的看法。