

第一篇

综合知识篇

【综述】

综合知识篇的内容主要是非项目管理方面的知识，这部分知识包含的内容较多较杂，包括了专业技术知识（软件、网络、信息安全）、法律法规和标准化、信息化基础、信息系统服务管理、新技术、专业英语等。

这部分内容对应考者的知识储备提出了挑战。少有考生能够精通全部的知识领域，尤其是部分非专业出身的考生，一直从事管理工作，没有一线经验，这部分内容往往成为其考试的“夺命铜”。

在此部分内容的应试上，由于其考核主要集中在上午选择题部分，而且考核的知识点上往往有规律可循，因此，我们并不鼓励大家从头开始学习专业技术知识，而是建议采用以典型题目带动对知识点的了解的方法，足以应付考试。同时，我们要提醒读者，官方出版的高级教程中并未对专业技术知识部分的内容说明，所以，涉及到此部分知识点的时候，要参考中级的教程。



1

信息化基础知识

知识点图谱与考点分析

信息化基础知识所占分值为 2 分左右，所涉及的知识面比较广，包括了信息与信息系统、电子政务、电子商务、企业资源计划 ERP、客户关系关系 CRM、供应链管理 SCM、商业智能等。如图 1-1 所示为信息化基础知识体系图谱。

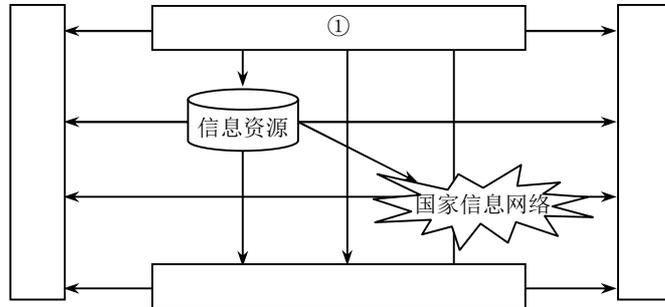


此外，还需关注两化融合（信息化与工业化融合）的概念和信息技术发展的趋势（十个方面：高速度大容量、集成化、平台化、智能化、虚拟计算、通信技术、遥感技术、传感技术、移动智能终端等）。

知识点：国家信息化体系

知识点综述

如图 1-2 所示为国家信息化体系知识体系图谱。



■ 试题分析 国家信息化体系六要素关系图如图 1-3 所示。

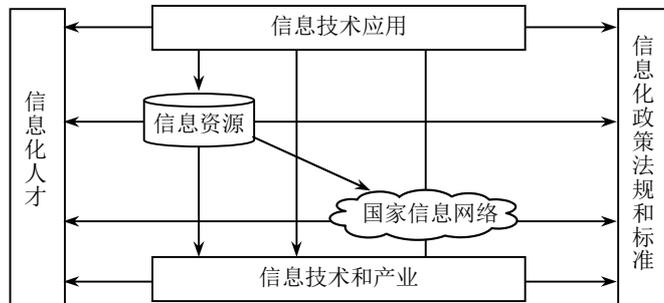


图 1-3 国家信息化体系六要素关系图

■ 参考答案 (2) B

【考核方式 3】 将六大要素进行组合考核。

3. (3) 是国家信息化体系的六大要素。

- (3) A. 数据库、国家信息网络、信息技术应用、信息技术教育和培训、信息化人才、信息化政策法规和标准
- B. 信息资源、国家信息网络、信息技术应用、信息技术和产业、信息化人才、信息化政策法规和标准
- C. 地理信息系统、国家信息网络、工业与信息化、软件技术与服务、信息化人才、信息化政策法规和标准
- D. 信息资源、国家信息网络、工业与信息化、信息产业与服务业、信息化人才、信息化政策法规和标准

■ 试题分析 本题的关键知识点在于“国家信息化体系六要素关系图”，熟记该图即可得出此类题目的答案。

■ 参考答案 (3) B

知识点：ERP 与 CRM

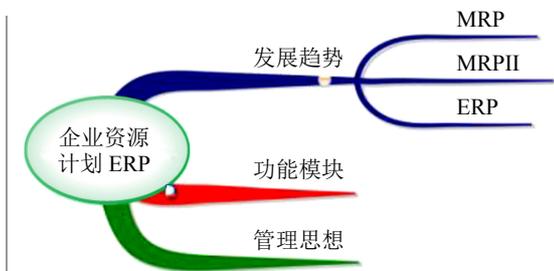
知识点综述

企业资源计划 ERP 是指建立在信息技术基础上，以传统化的管理思想为企业决策层及员工提供决策运行手段的管理平台。ERP 系统集技术与先进的管理思想于一身，成为现代企业的运行模式。ERP 的核心思想就是实现对整个供应链的有效管理。

ERP 的发展过程经历了 MRP 物料需求计划、闭环 MRP、制造资源计划 MRP II 和企业资源计划 ERP 四个阶段，该知识点的难点在于四个阶段的特征区分。

如图 1-4 所示为企业资源计划 ERP 知识体系图谱。

图 1-4 企业资源计划 ERP 知识体系图谱



Chapter
1

参考题型

【考核方式 1】 考核 ERP 的各发展阶段。要求对知识点识记并理解。

4. 企业资源规划是由 MRP 逐步演变并结合计算机技术的快速发展而来的，大致经历了 MRP、闭环 MRP、MRP II 和 ERP 四个阶段，以下关于企业资源规划的论述不正确的是 (4)。

- (4) A. MRP 指的是物料需求计划，根据生产计划、物料清单、库存信息制定出相关的物资需求
- B. MRP II 指的是制造资源计划，侧重于对本企业内部的人、财、物等资源的管理
- C. 闭环 MRP 充分考虑现有生产能力约束，要求根据物料需求计划扩充生产能力
- D. ERP 系统在 MRP II 的基础上扩展了管理范围，把客户需求与企业内部的制造活动及供应商的制造资源整合在一起，形成一个完整的供应链管理

■ 试题分析 此题考核 ERP 发展经历的四个阶段。MRP II 主要面向企业内部资源全面计划管理的思想，而 ERP 在 MRP II 的基础上扩展了管理范围，它把客户需求和企业内部的制造活动以及供应商的制造资源整合在一起，形成一个完整的供应链，并对供应链上所有环节（如订单、采购、库存等）进行有效管理。

■ 参考答案 (4) C

【考核方式 2】 考核对 ERP 软件的理解。

5. 与制造资源计划 MRP II 相比, 企业资源计划 ERP 最大的特点是在制定计划时将____(5)____考虑在一起, 延伸管理范围。
- (5) A. 经销商 B. 整个供应链 C. 终端用户 D. 竞争对手

■ **试题分析** 同上题。

■ **参考答案** (5) B

【考核方式 3】 理解题。考核对 CRM 的理解。

6. 以下关于 CRM 的描述不正确的是____(6)____。
- (6) A. CRM 系统是基于方法学、软件和因特网的, 以有组织的方式帮助企业管理客户关系的信息系统
- B. CRM 是一个集成化的信息管理系统, 它存储了企业现有和潜在客户的信息
- C. CRM 的主要目标是提高客户满意度, 所以为企业提高赢利能力并非其考虑的范畴
- D. CRM 不仅仅是某种信息技术的应用, 更是一种以客户为中心的商业策略

■ **参考答案** (6) C

【考核方式 4】 仍然是考核对 CRM 的理解, 与上题类似, 考核的知识点相同, 但考核的形式发生了变化。

7. CRM 系统是基于方法学、软件和因特网的, 以有组织的方式帮助企业管理客户关系的信息系统。____(7)____准确地说明了 CRM 的定位。
- (7) A. CRM 在注重提高客户的满意度的同时, 一定要把帮助企业提高获取利润的能力作为重要指标
- B. CRM 有一个统一的以客户为中心的数据库, 以方便对客户信息进行全方位的统一管理
- C. CRM 能够提供销售、客户服务和营销三个业务的自动化工具, 具有整合各种客户联系渠道的能力
- D. CRM 系统应该具有良好的可扩展性和可复用性, 并把客户数据分为描述性、促销性和交易性数据三大类

■ **试题分析** 本题考查 CRM 的概念。

CRM 是客户关系管理, 以客户为中心, 以信息技术为手段, CRM 在注重提高客户的满意度的同时, 一定要把帮助企业提高获取利润的能力作为重要指标。

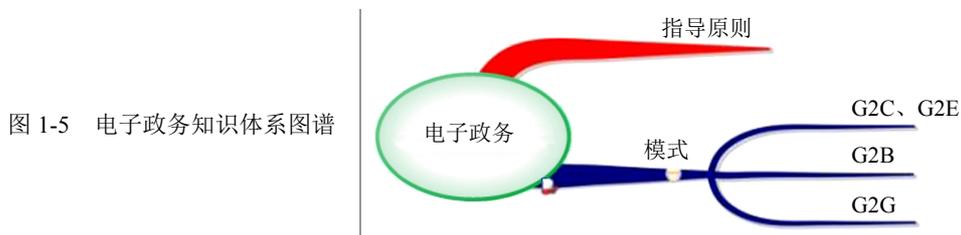
■ **参考答案** (7) A

[辅导专家提示] 企业信息化相关的主要知识点除了 ERP、CRM 外, 还包括的 SCM。新版的教材中增加了两化深度融合(信息化与工业化融合), 也值得考生关注。

知识点：电子政务

知识点综述

电子政务是指政府机构在其管理和服务职能中运用现代信息技术,实现政府组织结构和工作流程的重组优化,超越时间、空间和部门分隔的制约,建成一个精简、高效、廉洁、公平的政府运作模式。如图 1-5 所示为电子政务知识体系图谱。



此知识点在考核过程中侧重于电子政务相关的法规的考核,如《国家电子政务“十二五”规划》《国家信息化领导小组关于我国电子政务建设指导意见》等。

参考题型

【考核方式 1】 电子政务相关的法规。

8. “十二五”期间,电子政务全面支撑政务部门履行职责,满足公共服务、社会管理、市场监管和宏观调控各项政务目标的需要,促进行政体制改革和服务型政策,建设的作用更加显著。其发展目标不包括____(8)_____。

- (8) A. 逐步完善与电子政务相关的法规和标准
B. 电子政务信息安全保障能力持续提升
C. 电子政务技术服务能力明显加强
D. 电子政务信息共享和业务协同取得重大突破

■ 试题分析 本题考核《国家电子政务“十二五”规划》。该规划中详细地描述了电子政务的发展目标:

- 电子政务统筹协调发展不断深化。
- 应用发展取得重大进展。
- 政府公共服务和管理应用成效明显。
- 电子政务信息共享和业务协同取得重大突破。
- 电子政务技术服务能力明显加强。
- 电子政务信息安全保障能力持续提升。

■ 参考答案 (8) A

[辅导专家提示] 此题考核的《国家电子政务“十二五”规划》在历次考试中多次考到。对于此类考核方法，在具体应试过程中侧重于理解，基于自己的常识展开判断。

【考核方式 2】 考核电子政务的模式。

电子政务主要包括以下四个方面：

- (1) 政府间的电子政务 (G2G)。
- (2) 政府对企业的电子政务 (G2B)。
- (3) 政府对公众的电子政务 (G2C)。
- (4) 政府对公务员 (G2E)。

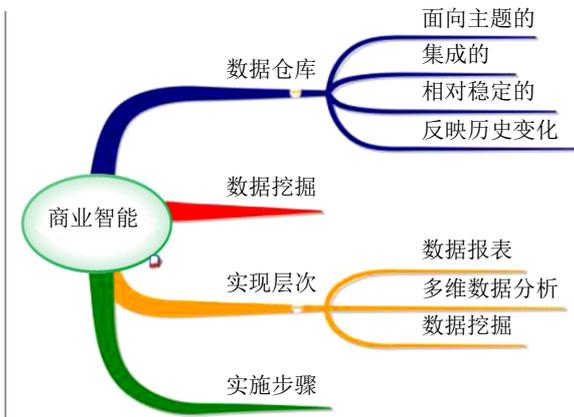
知识点：商业智能

1 Chapter

知识点综述

如图 1-6 所示为商业智能知识体系图谱。

图 1-6 商业智能知识体系图谱



参考题型

【考核方式 1】 侧重概念的理解。

9. 在选项____(9)____中，①代表的技术用于决策分析；②代表的技术用于从数据库中发现知识，对决策进行支持；①和②的结合为决策支持系统开辟了新方向，它们也是③代表的技术的主要组成。

- (9) A. ①数据挖掘，②数据仓库，③商业智能
- B. ①数据仓库，②数据挖掘，③商业智能

C. ①商业智能, ②数据挖掘, ③数据仓库

D. ①数据仓库, ②商业智能, ③数据挖掘

■ 试题分析 数据仓库用于支持管理决策。传统的数据库系统主要是面向事务的处理, 数据仓库则是面向分析的处理。数据挖掘用于从数据库中发现知识, 对决策进行支持。数据仓库、数据挖掘、OLAP 是商业智能的三个主要组成部分。

■ 参考答案 (9) B

【考核方式 2】 识记题。

10. 商业智能的核心技术是逐渐成熟的数据仓库和_____(10)_____。

(10) A. 联机呼叫技术

B. 数据整理技术

C. 联机事务处理技术

D. 数据挖掘技术

■ 试题分析 商业智能的核心内容是从许多来自企业不同的业务处理系统的数据中, 提取出有用的数据, 进行清理以保证数据的正确性。然后经过抽取 (Extraction)、转换 (Transformation) 和装载 (Load), 即 ETL 过程, 整合到一个企业级的数据仓库里, 从而得到一个企业信息的全局视图。在此基础上利用合适的查询和分析工具、数据挖掘工具等对数据仓库里的数据进行分析和处理, 形成信息, 甚至进一步从信息中提炼出辅助决策的知识, 最后把知识呈现给管理者, 为管理者的决策过程提供支持。

■ 参考答案 (10) D

11. _____(11)_____是一种信息分析工具, 能自动地找出数据仓库中的模式及关系。

(11) A. 数据集市

B. 数据挖掘

C. 预测分析

D. 数据统计

■ 试题分析 数据挖掘是一种信息分析工具, 又称为数据库中的知识发现, 就是从大量数据中获取有效的、新颖的、潜在有用的、最终可理解的、模式的非平凡过程。简单地说, 数据挖掘就是从大量数据中提取或挖掘知识。

数据集市是数据仓库的一种, 每个数据集市包括来自中央数据仓库的历史数据的子集, 用以满足特定部门、团队、客户或应用程序分析和报告需求。

■ 参考答案 (11) B

知识点: 电子商务

知识点综述

电子商务按照对象来划分, 可分为企业与企业之间的电子商务 (B2B)、企业与消费者之间的电子商务 (B2C)、消费者与消费者之间的电子商务 (C2C)、政府部门与企业之间的电子商务 (G2B), 如图 1-7 所示。企业通过网站直接向消费者销售产品和提供服务的电子商务模式, 属于企业与消费

者之间的电子商务 (B2C)。

图 1-7 电子商务知识体系图谱



参考题型

【考核方式 1】 判断电子商务的交易模式。

12. 某网站图书频道交易界面如下图所示，该电子商务交易方式为 (12)。



(12) A. B2B B. B2C C. C2C D. C2B

■ 试题分析 本题考查电子商务的三种交易方式：B2B、B2C 和 C2C。注意这三种交易方式的区分。

上图中销售的商品是“图书”，这种销售行为是通过网站将图书销售给个人，消费者就在网上进行交易，因此交易方式是 B2C。

■ 参考答案 (12) B

【考核方式 2】 综合性考核。考核对电子商务的理解。

13. 电子商务是网络经济的重要组成部分。以下关于电子商务的叙述中， (13) 是不正确的。

- (13) A. 电子商务涉及信息技术、金融、法律和市场等众多领域
- B. 电子商务可以提供实体化产品、数字化产品和服务
- C. 电子商务活动参与方不仅包括买卖方、金融机构、认证机构，还包括政府机构和配送中心

- B. 数据建模、数据挖掘
- C. 数据净化、数据挖掘
- D. 数据的存储与管理、联机分析处理服务器

4. 供应链管理是把正确数量的商品在正确的时间配送到正确的地点的一套管理方法。它控制和管理的各种“流”不包括____(4)_____。

- (4) A. 物流
- B. 资金流
- C. 信息流
- D. 控制流

5. 我国 O2O 的常见应用不包括____(5)_____。

- (5) A. 电子政务政府集采
- B. 餐饮服务网上团购
- C. APP 手机的约车服务
- D. 旅游服务网上团购