

سیستم‌های اطلاعات مدیریت

مؤلف:

عباس پاپی

ابوالفضل غفاری



**NAGHOOS
PUBLICATION**

سرشناسه : پای، عباس، ۱۳۶۰
 عنوان و نام پدیدآور : سیستم‌های اطلاعات مدیریت / عباس پای، ابوالفضل غفاری
 مشخصات نشر : تهران: انتشارات ناقوس، ۱۳۹۳.
 مشخصات ظاهری : ۲۲۰ ص.: مصور، جدول.
 شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۳۷۷-۷۳۹-۵ : بها : ۱۵۰,۰۰۰ ریال
 وضعیت فهرست‌نویسی : فیبا
 موضوع : نظام‌های اطلاعاتی مدیریت
 شناسه افزوده : ابوالفضل غفاری
 رده بندی کنگره : ۱۳۹۳ س۹ پ۲/۶/۵۸/۶۵۸/۴۰۳۸ :
 رده بندی دیویی : ۶۵۸/۴۰۳۸ :
 شماره کتابشناسی ملی : ۳۷۱۳۹۸۳



**NAGHOOS
PUBLICATION**

برای خرید Online به آدرس زیر مراجعه کنید:

www.naghoospress.ir

انتشارات ناقوس

چاپ اول

« در نوبت چاپ اول از دستگاه چاپ
دیجیتال استفاده شده است »

S.M.S : ۳۰۰۰۳۵۲۳۲۳

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ
 است. تکثیر تمامی یا قسمتی از
 این اثر به صورت حروفچینی یا
 چاپ مجدد، چاپ افست، پلی‌کپی،
 فتوکپی و انواع دیگر چاپ ممنوع
 است و پیگرد قانونی دارد.

نام کتاب : سیستم‌های اطلاعات مدیریت
 ناشر : انتشارات ناقوس
 مؤلف : عباس پای و ابوالفضل غفاری
 چاپ اول : ۱۳۹۳
 تیراژ : ۳۰۰ جلد
 چاپ و صحافی : نارنجستان
 سرپرست صفحه‌آرا : صدف پورعبیدی
 قیمت : ۱۵۰,۰۰۰ ریال
 شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۳۷۷-۷۳۹-۵
 ISBN : 978-964-377-739-5

مراکز پخش:

۱- انتشارات ناقوس: میدان انقلاب، خیابان کارگر جنوبی، خیابان روانمهر، کوچه دولت‌شاهی، پلاک ۲

تلفن و فاکس : ۶۶۲۰۸۵۲۰ - ۶۶۲۰۱۷۹۸ - ۶۶۲۱۷۰۷۲ - ۶۶۴۶۶۷۹۳

۲- کتابفروشی گلریزان، ضلع جنوب‌شرقی میدان انقلاب، پلاک ۱۱ تلفن: ۶۶۹۷۶۲۳۰

۳- کتابفروشی الیاس: خیابان انقلاب، نبش فروردین تلفن: ۶۶۴۰۵۰۸۳

پیشگفتار

یک مدیر باید با توجه به شرایط و موقعیت‌های متفاوت محیطی تصمیم‌گیری کند، با چالش‌ها روبه‌رو گردد، کارمندان و کارگران مختلف را در واحدها و سمت‌های مختلف به کار وادارد، برای رسیدن به اهداف سازمان تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی نماید و با تخصیص مناسب منابع و نیروی انسانی و کنترل عملیات در تمام کارکردهای اصلی سازمان (تولید، بازاریابی، فروش، امور مالی و منابع انسانی) در جهت نیل به این اهداف تلاش نماید. به همین جهت دنیای پرتلاطم امروزی وجود سیستمی جامع، یکپارچه و سریع که بتواند اطلاعات را از منابع مختلف سازمان برای تصمیم‌گیری مدیر جمع‌آوری و پردازش کند یکی از الزامات اساسی مدیریت در هر سازمانی است.

سیستم اطلاعات مدیریت، سیستمی است یکپارچه، که از کاربر و ماشین برای ارائه اطلاعات در پشتیبانی از عملیات، مدیریت و تصمیم‌گیری در سازمان تشکیل شده است. این سیستم از نرم‌افزار و سخت‌افزار رایانه‌ای، راهنماها و دستورالعمل‌ها، مدل‌هایی برای تحلیل، برنامه‌ریزی، کنترل و تصمیم‌گیری و یک پایگاه اطلاعات بهره می‌گیرد. اجزاء اصلی این سیستم عبارتند از: (۱) سیستمی یکپارچه برای خدمت به تعداد زیادی کاربر، (۲) سیستمی رایانه‌ای که تعدادی نرم‌افزار اطلاعاتی را از طریق یک پایگاه اطلاعات به هم ربط داده (۳) رابط کاربر-ماشین که به جستجوهای فوری و موقتی پاسخ داده (۴) ارائه اطلاعات به تمام سطوح مدیریتی و (۵) پشتیبانی از عملیات و تصمیم‌گیری.

این کتاب تلاشی است برای معرفی بیشتر این سیستم و اجزاء آن برای بهره‌مندی دانشجویان رشته مدیریت و سایر علاقه‌مندان، به خصوص مدیران مؤسسات، ادارات، ارگان‌ها و سازمان‌ها. همچنین در این کتاب سعی شده است با استفاده از مثال‌ها و نمونه‌های کاربردی که از منابع مختلف جمع‌آوری شده است نحوه کارکرد این سیستم بیشتر توضیح داده شود. امید است مورد استفاده عزیزان قرار گیرد.

عباس پاپی-ابوالفضل غفاری

زمستان ۱۳۹۳

فهرست مطالب

۱۳	بخش اول: مفاهیم داده و اطلاعات
۱۳	۱-۱) داده (Data)
۱۴	۱-۲) اطلاعات (Information)
۱۶	۱-۳) چرخه حیات داده و اطلاعات
۱۶	۱-۴) برخی از ویژگی‌ها و خواص داده‌ها و اطلاعات
۱۹	۱-۶) طبقه‌بندی اطلاعات
۲۰	۱-۷) روش‌های تأمین اطلاعات
۲۰	۱-۸) کاربردها و عملیات اساسی پردازش اطلاعات
۲۲	۱-۹) داده‌ها در مقایسه با اطلاعات
۲۲	۱-۱۰) انواع اطلاعات مدیریتی
۲۲	۱-۱۱) خصوصیات اطلاعات سودمند
۲۴	۱-۱۳) پایگاه داده (Data Base)
۲۸	۱-۱۴) انبار داده
۳۲	۱-۱۵) مفاهیم و کاربردهای داده کاوی
۳۴	۱-۱۶) متن کاوی
۳۴	۱-۱۷) وب کاوی
۳۵	۱-۱۸) حوزه‌های کاربرد داده کاوی

۳۷	۲۰-۱) مشکلات مدیریت داده و چند راه حل بالقوه
۳۸	۲۱-۱) فرآیند چرخه حیات داده‌ها
۴۳	بخش دوم: مفاهیم و طبقه‌بندی سیستم‌ها و سیستم‌های اطلاعاتی
۴۳	۲-۱) تعریف سیستم
۴۷	۲-۲) فرآیند توسعه سیستم‌ها
۴۹	۲-۳) تحلیل سیستم‌ها
۵۱	۲-۴) طراحی سیستم
۵۱	۲-۵) نمونه‌سازی
۵۲	۲-۶) اجرا و به‌کارگیری
۵۳	۲-۷) ارزیابی سخت‌افزار، نرم‌افزار، و خدمات
۵۵	۲-۸) سایر فعالیت‌های اجرا و به‌کارگیری
۵۶	۲-۹) استراتژی‌های انتقال سیستم
۵۷	۲-۱۰) نگهداری سیستم‌ها
۵۷	۲-۱۱) بررسی پس از به‌کارگیری
۵۸	۲-۱۲) چالش‌های به‌کارگیری
۵۸	۲-۱۳) تعریف سیستم اطلاعاتی
۶۴	۲-۱۴) مدیران و تصمیم‌گیری
۶۴	۲-۱۵) سطوح تصمیم‌گیری و نیازهای اطلاعاتی
۶۵	۲-۱۶) الگوی تعاملی سیستم‌های اطلاعاتی
۶۵	۲-۱۷) جایگاه ساختاری سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان
۶۶	۲-۱۸) فنون ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی
۶۷	۲-۱۹) فرآیند دگرگونی سیستم‌های اطلاعاتی
۶۷	۲-۲۰) دلایل و منابع ایجاد مقاومت
۶۸	۲-۲۱) تجزیه و تحلیل سیستم
۶۹	۲-۲۲) پیش‌نیازهای سیستم‌های اطلاعاتی

۷۰	۲۲-۲) سیستم های اطلاعات کامپیوتری
۷۲	۲۴-۲) فناوری اطلاعات
۷۲	۲۵-۲) نمونه هایی از سیستم های اطلاعات
۷۶	۲۶-۲) توسعه و روندهای فناوری اطلاعات
۸۰	۲۷-۲) پردازش فراگیر در رویال مایل پاب
۸۲	۲۸-۲) پیکربندی سیستم های اطلاعات
۸۲	۲۹-۲) طبقه بندی و سیر تکامل سیستم های اطلاعات
۸۹	۳۰-۲) قیمت گذاری هوشمند در خرده فروشی
۹۰	۳۱-۲) سیستم های پردازش تراکنش در مقابل سیستم های اطلاعات کارکردی
۹۰	۳۲-۲) تکامل سیستم های پشتیبان
۹۳	بخش سوم: سیستم های کارکردی اطلاعات مدیریت
۹۳	۱-۳) سیستم های کارکردی اطلاعات
۹۴	۲-۳) چگونگی پشتیبانی فناوری اطلاعات از فعالیت های سازمانی
۹۵	۳-۳) مدیریت منابع اطلاعات
۹۶	۴-۳) چگونگی مدیریت منابع فناوری اطلاعات توسط افراد
۹۷	۵-۳) نقش بخش سیستم های اطلاعات
۹۹	۶-۳) پردازش و تجارت سیار (بررسی، مزایا و محرکها)
۱۰۹	۷-۳) پشتیبانی از کارکنان سیار
۱۱۴	۸-۳) بازدارنده ها و موانع پردازش سیار
۱۱۴	۱-۸-۳) مشکل قابل استفاده بودن
۱۱۷	بخش چهارم: مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) و پشتیبانی آن توسط فناوری اطلاعات
۱۱۷	۱-۴) تعریف مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)
۱۱۹	۲-۴) مدیریت ارتباط با مشتریان به صورت الکترونیکی
۱۲۱	۳-۴) سایر ابزارهای ارائه خدمات به مشتری
۱۲۳	۳-۴) موارد شکست CRM

بخش پنجم: سیستم‌های بین سازمانی

- ۱۲۷ (۵-۱) سیستم اطلاعات بین سازمانی
- ۱۲۸ (۵-۲) فناوری اطلاعات در محیط کار
- ۱۳۳ (۵-۳) سیستم‌های سازمانی کامپیوتری MRP، MRPII، SCM و یکپارچه‌سازی نرم‌افزاری
- ۱۳۴ (۵-۴) یکپارچه‌سازی سیستم‌ها
- ۱۳۵ (۵-۵) برنامه‌ریزی منابع سازمان و مدیریت زنجیره تأمین

بخش ششم: سیستم‌های اطلاعات کارکردی و پردازش تراکنش

- ۱۴۵ (۶-۱) کامپیوتری کردن فرآیند تراکنش‌های متداول
- ۱۴۶ (۶-۲) خصوصیات اصلی سیستم‌های اطلاعات کارکردی
- ۱۴۶ (۶-۳) سیستم‌های اطلاعات پردازش تراکنش
- ۱۵۱ (۶-۴) فناوری اطلاعات در محیط کار
- ۱۵۲ (۶-۵) سازمان‌های مجازی و پشتیبانی فناوری اطلاعات
- ۱۵۴ (۶-۶) تبادل الکترونیکی داده‌ها (EDI)
- ۱۵۹ (۶-۷) سیستم‌های اطلاعات مدیران ارشد
- ۱۶۳ (۶-۸) مدیران و تصمیم‌گیری
- ۱۶۸ (۶-۱۰) چهارچوبی برای تجزیه و تحلیل تصمیمات کامپیوتری شده
- ۱۶۹ (۶-۱۱) سیستم‌های تصمیم یار
- ۱۷۴ (۶-۱۲) سیستم تصمیم یار گروهی
- ۱۷۶ (۶-۱۳) اجزاء سیستم‌های خبره

بخش هفتم: مدیریت دانش

- ۱۸۱ (۷-۱) مفاهیم و تعاریف مدیریت دانش
- ۱۸۴ (۷-۲) نیاز به سیستم‌های مدیریت دانش
- ۱۸۵ (۷-۳) چرخه سیستم مدیریت دانش
- ۱۸۸ (۷-۴) رویکردهای موجود نسبت به مدیریت دانش
- ۱۹۰ (۷-۵) فناوری اطلاعات در مدیریت دانش

- ۱۹۱ (۷-۶) اجزای سیستم‌های مدیریت دانش
- ۱۹۱ (۷-۷) فناوری‌های پشتیبان مدیریت دانش
- ۱۹۵ (۷-۸) پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش
- ۱۹۶ (۷-۹) محصولات و فروشندگان مدیریت دانش
- ۱۹۸ (۷-۱۰) یافتن پاسخ‌های مناسب به کمک مدیریت دانش
- ۲۰۰ (۷-۱۱) یکپارچه‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش با سایر سیستم‌های اطلاعات
- ۲۰۲ (۷-۱۲) نقش افراد در مدیریت دانش
- ۲۰۶ (۷-۱۳) تضمین موفقیت فعالیت‌های مدیریت دانش
- ۲۰۹ (۷-۱۴) موفقیت و شکست مدیریت دانش
- ۲۰۹ (۷-۱۵) سیستم‌های پشتیبان هوشمند و هوش مصنوعی
- ۲۱۲ (۷-۱۶) سیستم‌های خبره
- ۲۱۴ (۷-۱۷) مباحث مربوط به پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعات بین سازمانی
- ۲۱۶ (۷-۱۸) تجارت مشترک