

سیستم های اطلاعات مدیریت

تالیف:

دکتر رضا باغی پور

(عضو هیأت علمی گروه مدیریت دانشگاه گیلان)

هاجر آصف



انتشارات حق شناس
HAGHSHE NASS
PUBLICATION

۱۳۹۳

سرشناسه
عنوان و نام پدیدآور
مشخصات نشر
مشخصات ظاهری
شابک
وضعیت فهرست نویسی
یادداشت
ذات
موضوع
موضوع
موضوع
شناسه افزوده
رده بندی کنگره
رده بندی دیوبی
شماره کتابشناسی ملی

: اسماعیل پور، رضا، ۱۳۴۷ -
: سیستم های اطلاعات مدیریت / تألیف رضا اسماعیل پور،
هاجر آصف.
: رشت: حق شناس، ۱۳۹۳.
: ۲۷۱ ص.: مصور، جدول، نمودار.
: ۱۱۰۰۰۰ ریال 7-03-7304-600-978
: فیبا
: واژه نامه.
: کتابنامه.
: نظام های اطلاعاتی مدیریت
: تجزیه و تحلیل سیستم ها
: تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
: آصف، هاجر، ۱۳۶۵ -
: ۱۳۹۲، ۵۳ الف ۶/ ۵۸ / T
: ۶۵۸/۴۰۰
: ۵۸۱

سیستم های اطلاعات مدیریت :	نام کتاب
دکتر رضا اسماعیل پور- هاجر آصف :	تالیف
نشر حق شناس :	ناشر
سحر خیر خواه :	طرح روی جلد
۱۳۹۳ :	چاپ
طرفه :	چاپخانه و صحافی
کتاب مبین :	لبنوگرافی
۱۱۰۰۰۰ ریال :	قیمت
۱۰۰۰ :	شمارگان
۷-۰۳-۷۳۰۴-۶۰۰-۹۷۸-۰۳-۷۰۳ :	شابک

www.Haghshenass.com

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول : مفاهیم سیستم
۱-۱-۱	مقدمه
۲-۱-۱	تعریف سیستم
۳-۱-۱	ترکیب سیستم
۴-۱-۱	طبقه بندی سیستم ها
۵-۱-۱	انرژی در سیستم
۶-۱-۱	بازخورد به مثابه کنترل در سیستم های باز
۷-۱-۱	ویژگی های سیستم های باز
۸-۱-۱	نظریه عمومی سیستم ها
۹-۱-۱	نگرش سیستمی
۱۰-۱-۱	ویژگی های نگرش سیستمی
	فصل دوم : سیستم های اطلاعاتی (تعاریف و مفاهیم)
۱-۲-۱	مقدمه
۲-۲-۱	داده
۳-۲-۱	اطلاعات
۴-۲-۱	دانش
۵-۲-۱	رابطه بین داده، اطلاعات و دانش
۶-۲-۱	فرایند تبدیل داده به اطلاعات
۷-۲-۱	اهمیت اطلاعات در سازمان
۸-۲-۱	ویژگی های اطلاعات مناسب
۹-۲-۱	طبقه بندی انواع اطلاعات
۱۰-۲-۱	سیستم های اطلاعاتی
۱۱-۲-۱	عناصر سیستم های اطلاعاتی
۱۲-۲-۱	اهداف سیستم های اطلاعاتی
۱۳-۲-۱	سیستم های اطلاعاتی مدیریت
۱۴-۲-۱	ویژگی های یک سیستم اطلاعاتی مدیریت

ب ♦ سیستم های اطلاعات مدیریت

۱۵-۲	روند به کارگیری سیستم های اطلاعاتی در سازمان	۳۹
۱۶-۲	فناوری اطلاعات	۴۱
۱۷-۲	مزایا و محدودیت های استفاده از سیستم ها و فناوری های اطلاعاتی در سازمان ها	۴۴
۱۸-۲	طبقه بندی سیستم های اطلاعاتی از دیدگاه های مختلف	۴۵
۱۹-۲	فناوری های ارتباط سازمانی	۵۸
۲۰-۲	مراحل رشد فناوری اطلاعات در سازمان ها	۶۰

فصل سوم سیستم های پشتیبانی تصمیم

۱-۳	مقدمه	۶۳
۲-۳	تعریف سیستم های پشتیبان تصمیم گیری	۶۶
۳-۳	انواع مسأله تصمیم	۶۶
۴-۳	گام های برداشته شده برای رایاند تصمیم گیری	۶۸
۵-۳	سیستم های پشتیبان تصمیم	۶۹
۶-۳	ارتباط MIS و DSS	۷۰
۷-۳	زیر سیستم های پشتیبانی تصمیم	۷۱
۸-۳	عملکرد یک سیستم پشتیبانی تصمیم	۷۲
۹-۳	بکارگیری سیستم های پشتیبان تصمیم در فرآیند تصمیم گیری	۷۳
۱۰-۳	سیستم های پشتیبان تصمیم گیری گروهی	۷۵
۱۱-۳	انواع سیستم های پشتیبان تصمیم گروهی	۷۶
۱۲-۳	اجزاء سیستم های پشتیبان تصمیم گیری گروهی	۷۷
۱۳-۳	نرم افزارهای سیستم های پشتیبان تصمیم گیری گروهی	۷۸

فصل چهارم : سیستم های خبره

۱-۴	مقدمه	۸۱
۲-۴	تاریخچه سیستم های خبره	۸۲
۳-۴	سیستم های خبره	۸۳
۴-۴	اجزاء یک سیستم خبره	۸۴
۵-۴	ساخت یک سیستم خبره	۸۶
۶-۴	نحوه عملکرد یک سیستم خبره	۸۷
۷-۴	مزایای سیستم های خبره	۸۹

- ۴-۸ محدودیت های سیستم های خبره ۹۰
 ۴-۹ کاربرد سیستم های خبره ۹۰

فصل پنجم: برنامه ریزی استراتژیک سیستم های اطلاعاتی

- ۵-۱ مقدمه ۹۳
 ۵-۲ نگرش استراتژیک به سیستم های اطلاعاتی ۹۴
 ۵-۳ تعریف مدیریت استراتژیک ۹۶
 ۵-۴ انواع مدیریت استراتژیک ۹۷
 ۵-۵ مفهر مزیت رقابت و سیستم های اطلاعاتی ۱۰۰
 ۵-۶ استراتژی سیستم های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات ۱۰۰
 ۵-۷ برنامه ریزی استراتژیک سیستم های اطلاعاتی ۱۰۳
 ۵-۸ شبکه های استراتژیک سیستم های اطلاعاتی ۱۰۵

فصل ششم: فرآیند طراحی و ایجاد سیستم های اطلاعاتی

- ۶-۱ مقدمه ۱۱۱
 ۶-۲ مشارکت کنندگان در طراحی یک سیستم اطلاعاتی ۱۱۲
 ۶-۳ طراحی یک سیستم اطلاعاتی ۱۱۵
 ۶-۴ رویکردهای مختلف طراحی و ایجاد سیستم های اطلاعاتی ۱۱۹
 ۶-۵ جمع بندی از چهار نگرش ۱۲۴

فصل هفتم: سازمان های عصر اطلاعات

- ۷-۱ مقدمه ۱۲۷
 ۷-۲ سازمان و سازماندهی ۱۲۸
 ۷-۳ سازمان های ارگانیکی در مقابل سازمان های مکانیکی ۱۲۹
 ۷-۴ انواع ساختار سازمانی ۱۳۰
 ۷-۵ ابعاد ساختار اجتماعی سازمان ۱۳۰
 ۷-۶ ساختار سازمانی و فناوری اطلاعات ۱۳۲
 ۷-۷ ارتباط بین سیستم های اطلاعاتی با سازماندهی ۱۳۶
 ۷-۸ رابطه فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی با انسجام و هماهنگی سازمان ۱۳۷
 ۷-۹ ارتباط بین فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی با ساختار سازمان ۱۳۸

۱۴۴.....	۱۰-۷ سازمان های متناسب با عصر اطلاعات
۱۵۲.....	۱۱-۷ مدیر عصر اطلاعات
۱۵۳.....	۱۲-۷ رویکردهای عمده در مطالعات رهبری
۱۵۶.....	۱۳-۷ رویکردهای وظیفه رهبران در سازمان ها
۱۵۷.....	۱۴-۷ مدل رهبری صرحله ای عصر اطلاعات
۱۵۹.....	۱۵-۷ ویژگی های مدیر عالی متناسب با عصر اطلاعات
۱۶۱.....	۱۶-۷ نقش مدیران به فناوری اطلاعات

فصل هفتم : کسب و کار الکترونیک

۱۶۵.....	۱-۸ مقدمه
۱۶۶.....	۲-۸ تعریف کسب و کار الکترونیکی
۱۶۷.....	۳-۸ برنامه ریزی منابع شبکه کسب و کار
۱۶۸.....	۴-۸ مزایای ERP
۱۶۹.....	۵-۸ معایب ERP
۱۶۹.....	۶-۸ مدیریت ارتباط با مشتری شبکه کسب و کار
۱۷۰.....	۷-۸ مزایای CRM
۱۷۱.....	۸-۸ معایب CRM
۱۷۱.....	۹-۸ مدیریت زنجیره تأمین شبکه کسب و کار
۱۷۲.....	۱۰-۸ مدیریت زنجیره تأمین
۱۷۵.....	۱۱-۸ مزایای SCM
۱۷۵.....	۱۲-۸ معایب SCM
۱۷۵.....	۱۳-۸ ارتباط بین کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی
۱۷۶.....	۱۴-۸ مدل کسب و کار الکترونیکی
۱۷۸.....	۱۵-۸ مدل های عملی کسب و کار الکترونیکی

فصل نهم : تجارت الکترونیک

۱۸۳.....	۱-۹ مقدمه
۱۸۴.....	۲-۹ مفهوم تجارت
۱۸۵.....	۳-۹ مفهوم تجارت الکترونیک
۱۸۶.....	۴-۹ اجزاء تجارت الکترونیکی

۵-۹	چارچوب نظری تجارت الکترونیک	۱۸۸
۶-۹	ابزارهای تجارت الکترونیکی	۱۸۸
۷-۹	بستر های لازم برای تجارت الکترونیک	۱۸۹
۸-۹	مزایای رقابتی تجارت الکترونیکی	۱۹۰
۹-۹	محدودیت های فنی و غیر فنی تجارت الکترونیک	۱۹۱
۱۰-۹	بررسی مدل های تجارت الکترونیکی	۱۹۳
۱۱-۹	کاربردی تجارت الکترونیکی	۱۹۹
۱۲-۹	بررسی مسائل امنیتی و حقوقی در تجارت الکترونیک	۲۰۶

فصل دهم: دولت الکترونیک

۱-۱۰	مقدمه	۲۰۹
۲-۱۰	تعاریف دولت الکترونیک	۲۱۰
۳-۱۰	مقایسه حکمرانی بوروکراتیک دولت الکترونیک	۲۱۱
۴-۱۰	مبنای ایجاد دولت الکترونیکی	۲۱۲
۵-۱۰	عوامل مؤثر بر ضرورت ایجاد دولت الکترونیک	۲۱۴
۶-۱۰	مدل های دولت الکترونیک	۲۱۴
۷-۱۰	مراحل پیاده سازی دولت الکترونیک	۲۱۶
۸-۱۰	شهروند الکترونیک	۲۱۷

فصل یازدهم: مدیریت دانش و سیستم های اطلاعات مدیریت

۱-۱۱	مقدمه	۲۱۹
۲-۱۱	تعریف مدیریت دانش	۲۲۰
۳-۱۱	انواع دانش و ابعاد مهم آن	۲۲۰
۴-۱۱	چرخه سیستم مدیریت دانش	۲۲۲
۵-۱۱	انواع سیستم های مدیریت دانش	۲۲۳
۶-۱۱	اجزای سیستم های مدیریت دانش	۲۲۸
۷-۱۱	عوامل موفقیت مدیریت دانش	۲۲۹

فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار ۱-۱ اجزاء سیستم های اطلاعاتی	۴
نمودار ۲-۱ ترکیب سیستم	۵
نمودار ۱-۲ فرایند تبدیل داده به دانش	۲۴
نمودار ۲-۲ فرایند جمع آوری داده ها و تبدیل آنها به اطلاعات	۲۶
نمودار ۳-۱ دلیلی از سیستم های اطلاعات	۳۴
نمودار ۱-۲ سیستم اطلاعات مدیریت فراتر از کامپیوتر ها هستند	۳۵
نمودار ۵-۲ مدل عمومی سیستم اطلاعات مدیریت	۳۷
نمودار ۶-۲ نمای کلی سیستم های اطلاعات مدیریت	۳۸
نمودار ۷-۲ روند به کار گیری سیستم های اطلاعاتی در سازمان ها	۴۰
نمودار ۸-۲ ارتباط فناوری اطلاعاتی و سیستم های اطلاعاتی	۴۲
نمودار ۹-۲ ارتباط بین سیستم ها و فناوری های اطلاعاتی و سیستم های کاری	۴۳
نمودار ۱۰-۲ انواع سیستم های اطلاعاتی بر اساس سطوح سازمانی	۵۷
نمودار ۱۱-۲ مراحل پنج گانه پردازش داده در مدل مسئله ای نولان	۶۱
نمودار ۱-۳ فرایندها و مراحل تصمیم گیری و مدل سازی	۶۵
نمودار ۲-۳ مدل مفهومی یک DSS و محیط پردازش آن	۷۲
نمودار ۱-۴ حیطه در حال گسترش پشتیبانی مسئله	۸۳
نمودار ۲-۴ بخش های یک سیستم خبره	۸۵
نمودار ۳-۴ نحوه عملکرد یک سیستم خبره	۸۸
نمودار ۱-۵ سطوح مدیریت استراتژیک	۹۹
نمودار ۲-۵ ارتباط میان استراتژی های کسب و کار ، سیستم های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات	۱۰۲
نمودار ۳-۵ سلسله مراتب استراتژی سیستم های اطلاعاتی و فناوری	۱۰۳
نمودار ۴-۵ شبکه استراتژیک مک فارلن و مک کنی	۱۰۶
نمودار ۵-۵ شبکه استراتژیک و پارسونز	۱۰۹
نمودار ۱-۶ استراتژی موازی	۱۱۷
نمودار ۲-۶ استراتژی سونچ مستقیم	۱۱۷
نمودار ۳-۶ استراتژی بخشی	۱۱۸

نمودار ۴-۶ سیکل طراحی و توسعه سیستم و ارتباطات میان مراحل	۱۱۹
نمودار ۵-۶ چرخه حیات توسعه سیستم های سنتی	۱۲۰
نمودار ۶-۶ فرایند نمونه سازی اولیه	۱۲۱
نمودار ۷-۶ توسعه سیستم توسط کاربر	۱۲۳
نمودار ۸-۶ مسئولیت تأمین کنندگان بسته های نرم افزاری	۱۲۴
نمودار ۱-۷ تحقیقات تامپسون در زمینه فناوری و ساختار	۱۳۶
نمودار ۲۰- تغییرات در ساختار سازمانی با توجه به دیدگاههای مختلف	۱۴۳
نمودار ۷-۷ نمایش پیوستاری سازمان مجازی	۱۴۸
نمودار ۴-۷ نمایش ستار، ستار، اداره مجازی	۱۴۹
نمودار ۵-۷ مدل رهبری مرحله ای عصر جدید	۱۵۸
نمودار ۱-۸ ارتباط زیرساخت بین سیستم های اطلاعاتی	۱۷۴
نمودار ۲-۸ ارتباط بین EC و ED	۱۷۶
نمودار ۳-۸ مدل نمونه ای کسب و کار الکترونیکی	۱۷۷
نمودار ۱-۱۱ چرخه مدیریت دانش	۲۲۲

فهرست جداول

جدول ۱-۱ طبقه بندی سیستم ها از دیدگاه کنت بولدینگ	۱۳
جدول ۱-۲ ویژگی های اطلاعات با کیفیت	۳۰
جدول ۲-۲ مقایسه سیستم پشتیبانی تصمیم و پردازش الکترونیکی داده	۵۵
جدول ۳-۲ انواع مختلف سیستم های اطلاعات و وظایف مدیریتی	۵۸
جدول ۳-۲ انواع فناوری های اطلاعاتی ارتباط سازمانی	۵۹
جدول ۱-۱ رایج حاصل از پژوهش گروه هوکو و واتسون	۷۰
جدول ۲-۳ مراحل فناوری تصمیم گیری	۷۳
جدول ۳-۳ مقایسه سیستم های مختلف اطلاعات بر اساس ورودی، خروجی و کاربران	۷۴
جدول ۱-۴ کاربردهای مختلف سیستم های خبره	۹۱
جدول ۱-۶ مقایسه چهار روش طراحی و پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی	۱۲۵
جدول ۱-۷ یافته های وودوارد در ارتباط با رفتار ساختار و اثربخشی سازمان	۱۳۳
جدول ۲-۷ رابطه سازمان سنتی و مجازی از بعد مکان، فرهنگ و مرز	۱۴۸
جدول ۳-۷ ویژگی های سازمان T شکل	۱۵۲
جدول ۴-۷ مهمترین مطالعات سبک های رهبری بر اساس رویکرد رفتار رهبر	۱۵۵
جدول ۵-۷ مهمترین مطالعات سبک های رهبری اقتضائی	۱۵۶
جدول ۶-۷ نگرش مدیران به فناوری اطلاعات	۱۶۲
جدول ۷-۷ سیاست های اطلاعاتی سازمان	۱۶۴
جدول ۱-۹ انواع کارت های اعتباری	۲۰۵
جدول ۱-۱۰ تغییر الگوی ارائه خدمات عمومی	۲۱۲

پیش‌گفتار

عبور از عصر صنعتی و ورود به عصر اطلاعات و ارتباطات، ابعاد جدیدی در زندگی بشر ایجاد کرده و سازمان‌ها به عنوان بزرگترین نهادهای بهره‌مند از تبعات عصر نوین، دست‌خوش تغییرات وسیعی گشتند.

ما در هر سازمان با پنج منبع اصلی کارکنان، مواد، ماشین‌آلات (تسهیلات و انرژی)، پول (سرمایه) و اطلاعات (داده‌ها) سروکار داریم که چهار منبع اول قابل لمس بوده و مشهودند در حالی که منبع پنجم، یک منبع نامشهود بوده و امروزه به عنوان یک منبع ادراکی، نقش مهمی در فعالیت‌های روزانه و حیات آینده سازمان دارد و عاملی رقابتی و استراتژیک تلقی می‌شود.

کتابی که پیش رو با عنوان سیستم‌های اطلاعات مدیریت، سعی در معرفی مفاهیم عملیاتی و سازمانی داده‌ها، اطلاعات و آگاهی از کارکرد‌های سازمانی مدیریت اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی، نحوه تولید و توزیع آن دارد. موضوع بحث سیستم‌های اطلاعات مدیریت، موضوعی جذاب از مجموعه سیستم‌های مدیریت است، بخصوص اینکه برخی از موضوعات آن پا را از رشته مدیریت فراتر نهاده و به رشته‌ای می‌شود.

این اثر در ۱۱ فصل تدوین شده است. فصل اول، تعاریف اولیه سیستم را بازگو می‌کند و فصل دوم به معرفی سیستم‌های اطلاعاتی می‌پردازد. فصل سوم و چهارم دو نوع سیستم اطلاعاتی مهم تحت عنوان سیستم‌های پشتیبان تصمیم و سیستم‌های خبره را معرفی می‌کند. در منابع موجود به مفهوم برنامه‌ریزی استراتژیک و روند طراحی سیستم‌های اطلاعاتی کمتر پرداخته شده، لذا فصل پنجم و ششم کتاب سعی در معرفی این مفاهیم دارد. فصل هفتم، به سازمان‌های متناسب با عصر اطلاعات اشاره نموده و تغییرات ایجاد شده در سازمان‌های عصر جدید را شرح می‌دهد. فصل هشتم، نهم و دهم، کسب و کار الکترونیک، تجارت الکترونیک و دولت الکترونیک را معرفی می‌نماید که از جمله مفاهیم بسیار مهم در جوامع امروزی هستند. نهایتاً در فصل آخر کتاب در زمینه مدیریت دانش و نقش بسیار مهم آن در سیستم‌های اطلاعاتی بحث شده است.

کتاب سیستم های اطلاعات مدیریت برای دانشجویان رشته های مدیریت (در کلیه گرایش ها)، مهندسی صنایع و فناوری اطلاعات در مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد، به عنوان منبع اصلی درس سیستم های اطلاعات مدیریت مناسب است. هم چنین مدیران سازمان ها و شرکت ها نیز برای بکارگیری مؤثر از سیستم های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات می توانند از این کتاب بهره گیری نمایند. امید است اثر حاضر بتواند رسالت خویش را در زمینه توسعه دانش و معرفی مفاهیم جدید علمی تحقق بخشد.

دکتر رضا اسماعیل پور (عضو هیأت علمی گروه مدیریت دانشگاه گیلان)
هاجر سافر (دانشجوی دکتری مدیریت رسانه دانشگاه تهران)
بهار ۱۳۹۳