

سیستم‌های اطلاعات مدیریت

Management Information Systems (MIS)

تالیف کنندگان

حمید سلمانی

Hamid Salmani

عباس فارسی

Abbas Farsi

سید رضا موسوی راده

Seyed Reza Mousavizadeh

اصغر جبارزاده

Asghar Jabbarzadeh

عنوان و نام پدید آورندگان : سیستم های اطلاعات مدیریت (MIS) Management Information Systems

حمید سلمانی ، عباس فارسی ، سید رضا موسوی زاده ، اصغر جبارزاده

مشخصات نشر : تهران ، اردیبهشت ، ۱۳۹۴

مشخصات ظاهری : ۲۴۴ ص

شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۱۷۱-۲۱۸-۳

وضعیت فهرست نویسی : قیپا

یادداشت : حمید سلمانی ، عباس فارسی ، سید رضا موسوی زاده ، اصغر جبارزاده

موضوع : نظام های اطلاعاتی مدیریت ، تکنولوژی اطلاعات ، مدیریت کسب و کار الکترونیک ،

مدیریت دانش ، سیستم های پشتیبان تصمیم گیری ، نظام های اطلاعاتی مدیریت - ایران

شناسه افزوده : سلمان - حمید - ۱۳۵۷

رده بندی کنگره : ۹۴ : ۹۴۳ س / ۵۸ / ۶ T

رده بندی دیویی : ۶۵۸ / ۴۰۳۸۰۱۱

شماره کتابشناختی : ۲۰۳۸۱۴



انتشارات اُردیبهشت

آدرس : انقلاب - خیابان ۱۲ قیصریه - پلاک ۲۱۶ - طبقه همکف

تلفن : ۶۶۴۹۷۱۱۳ - ۷ - ۶۶۴۹۰۸۸۶ - فکس : ۶۶۴۹۲۸۷۶

کد پستی : ۱۳۱۵۱ - ۶۵۱۱۱

www.ordibeheshtpub.ir

ordibehesht@yahoo.com

عنوان کتاب : سیستم های اطلاعات مدیریت

مولفان : حمید سلمانی ، عباس فارسی ، سید رضا موسوی زاده - اصغر جبارزاده

مدیر امور فنی : امیر هوشنگ اسکندری

چاپ و لیتوگرافی : خجستگان

شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۱۷۱-۲۱۸-۳

نوبت و سال چاپ : اول ۱۳۹۴

شمارگان : ۵۰۰ جلد

قیمت : ۱۸۵۰۰۰ ریال

حق چاپ برای مولف محفوظ است

۱۳	پیشگفتا
۱۵	مقدمه
۱۷	فصل اول: اطلاعات
۱۷	مقدمه
۱۷	مفهوم اطلاعات
۱۸	تفاوت اطلاعات و داده
۱۹	ویژگی های اطلاعات
۲۰	منابع اطلاعاتی
۲۲	ارزش اطلاعات
۲۳	ویژگی اطلاعات مناسب
۲۴	گزارش اطلاعات در سازمان ها
۲۵	سیستم های اطلاعاتی و مدیریت بر اطلاعات
۲۶	اطلاعات و سطوح مدیریت
۲۸	روند به کارگیری سیستم های اطلاعاتی سازمان
۲۹	سیستم های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات
۳۰	مدیریت دانش (KM) و تکنولوژی اطلاعات
۳۱	افزودگی و آلودگی اطلاعات

۳۲	پایگاه داده
۳۳	داده کاوی (Knowledge Discovery in Databases (KDD)
۳۶	تفاوت داده کاوی با تحلیل‌های آماری
۳۶	مراحل داده کاوی
۳۸	نتیجه‌گیری فصل
۳۹	فصل دوم: سیستم
۳۹	مقدمه
۳۹	مفهوم سیستم
۴۱	مدیریت سیستم
۴۲	تعاریف سیستم
۴۳	الف - مفهوم وظیفه‌ها یا داکتری
۴۳	ب) مفهوم فرایندی یا مکسزم
۴۵	ج) مفهوم ساختاری یا عنصری
۴۵	دیدگاه روش سیستمی
۴۸	ویژگی‌های نگرش سیستمی
۴۹	چرخه‌ی حیات سیستم (SLC) System Life Cycle
۴۹	مراحل چرخه‌ی حیات سیستم
۵۱	چرخه‌ی حیات توسعه‌ی سیستم SDLC
۵۲	معیار تقسیم‌بندی و طبقه‌بندی مراحل چرخه‌ی حیات توسعه‌ی سیستم
۵۳	چرخه‌های متفاوت حیات توسعه‌ی سیستم
۵۸	اصول اساسی در به‌کارگیری از چرخه‌ی حیات سیستم برای توسعه‌ی یک سیستم
۵۹	متدولوژی توسعه‌ی سیستم
۶۰	برخی از متدولوژی‌های توسعه
۶۰	طراحی ساخت یافته
۶۰	تجزیه و تحلیل ساخت یافته

۶۱	برنامه سازی ساخت یافته
۶۱	مدل سازی شیء گرا
۶۲	نمونه سازی سریع
۶۲	دیدگاه نرم افزاری متدولوژی ها
۶۳	مدل توسعه ی سیستم
۶۴	راهکار توسعه ی سیستم
۶۶	نتیجه گیری فصل
۶۷	فصل سوم: سیستم های اطلاعاتی
۶۷	مقدمه
۶۷	سیستم های اطلاعاتی
۶۹	سیستم های اطلاعاتی و سیستم های اطلاعاتی مدیریت
۷۰	ویژگی های سیستم اطلاعات، مدیریت
۷۳	اجزاء سیستم های اطلاعاتی
۷۴	الف. داده
۷۴	شکل ذخیره داده ها
۷۶	دو ویژگی داده های ذخیره شده در یک سیستم اطلاعاتی
۷۷	ب. افراد
۷۸	ج. رویه ها
۸۳	د. نرم افزار
۸۶	مزایای سیستم ها و فناوری های اطلاعاتی
۸۷	محدودیت های سیستم ها و فناوری های اطلاعاتی
۸۷	کاربرد سیستم های اطلاعاتی رایانه محور
۸۸	اداره ی مجازی Virtual Office
۸۸	مراحل تکامل سیستم های اطلاعاتی
۸۹	انواع سیستم های اطلاعاتی

۸۹	سیستم اطلاعات عملیاتی TPC
۸۹	سیستم پردازش تعاملات TPS
۹۰	سیستم اتوماسیون اداری OAS
۹۰	سیستم اطلاعات مدیریت MIS
۹۱	سیستم گزارش مدیریت MRS
۹۲	سیستم پشتیبانی از تصمیمات DSS
۹۲	خصوصیات کلی DSS ها
۹۲	برخی از منافع DSS ها
۹۳	سیستم خبره و هوشمند
۹۴	سیستم پشتیبانی مدیران اجرایی
۹۴	سیستم اطلاعاتی اجرایی
۹۴	سیستم کارکنان دانشی
۹۵	ارزش گذاری سیستم‌های اطلاعاتی
۹۵	شاخص های امکان پذیری
۹۶	شاخص های راهبردی
۹۶	شاخص های طراحی
۹۷	اثر بخشی سیستم‌های اطلاعاتی
۹۸	نتیجه گیری فصل

فصل چهار: شبکه و ارتباطات

۹۹	مقدمه
۱۰۰	شبکه‌های ارتباطی رایانه‌ای
۱۰۲	اجزای شبکه‌های ارتباطی رایانه‌ای
۱۰۳	نقش شبکه‌های ارتباطی رایانه‌ای
۱۰۴	مفهوم شبکه

۱۰۵	کاربردهای شبکه
۱۰۶	مزایای شبکه
۱۰۸	تقسیم بندی شبکه
۱۰۸	الف) تقسیم بندی شبکه (براساس گستره جغرافیایی)
۱۰۹	ب) تقسیم بندی براساس گروه (Node)
۱۱۱	توپولوژی شبکه
۱۱۴	- توپولوژی خطی
۱۱۵	- توپولوژی ستاره ای
۱۱۶	- توپولوژی حلقه ای
۱۱۶	- توپولوژی ترکیبی (Hybrid)
۱۱۳	تقسیم بندی شبکه براساس توپولوژی
۱۱۷	پروتکل ها
۱۱۸	انواع شبکه ها براساس مالکیت
۱۱۹	اینترنت
۱۲۲	خدمات اینترنت
۱۲۵	اینترانت
۱۲۵	اکسترانت
۱۲۶	نتیجه گیری فصل

فصل پنجم: کسب و کار الکترونیک

۱۲۷	مقدمه
۱۲۷	ضرورت توجه به مقوله تجارت الکترونیک
۱۲۸	کاربرد تجارت الکترونیک
۱۳۰	نقش کسب و کار الکترونیکی در کسب و کار
۱۳۱	انواع مبادلات تجارت الکترونیکی

- ۱۳۲ چشم اندازهای مدل های کسب و کار
- ۱۳۳ انواع مدل های کسب و کار تجارت الکترونیک
- ۱۳۶ مروری بر چند مدل عمده تجارت الکترونیک
- ۱۴۰ دولت الکترونیک
- ۱۴۱ دولت الکترونیک و ارتباط آن با تجارت الکترونیک
- ۱۴۳ فرایند استقرار دولت الکترونیک
- ۱۴۴ استراتژی استقرار دولت الکترونیک
- ۱۴۶ نتیجه گیری فصل

فصل ششم: سیستم های پشتیبان تصمیم

- ۱۴۷ مقدمه
- ۱۴۸ انواع مسأله و تصمیم
- ۱۵۱ سیستم های پشتیبان تصمیم
- ۱۶۲ سیستم های پشتیبان تصمیم گیری گروهی
- ۱۶۳ کارکردهای سیستم های پشتیبان تصمیم گروهی
- ۱۶۴ اجزاء سیستم های پشتیبان تصمیم گیری گروهی
- ۱۶۴ نرم افزارهای سیستم های پشتیبان تصمیم گیری گروهی
- ۱۶۵ انواع سیستم های پشتیبان تصمیم گیری گروهی
- ۱۶۵ سیستم های پشتیبان تصمیم گیری گروهی مبتنی بر وب
- ۱۶۵ سیستم های پشتیبان تصمیم گیری گروهی مشتریان
- ۱۶۶ تصویر کلی از یک گردهمایی الکترونیک
- ۱۶۶ مزایای تصمیم گیری توسط سیستم های پشتیبان تصمیم گیری گروهی
- ۱۶۹ نتیجه گیری فصل

فصل هفتم: سیستم های اطلاعاتی وظیفه ای

- ۱۷۰ مقدمه

- ۱۷۰ مدیریت منابع انسانی
- ۱۷۱ نقش مدیریت منابع انسانی در اثربخشی و کیفیت کاری
- ۱۷۲ سیستم های اطلاعات منابع انسانی
- ۱۷۲ مراحل تهیه سیستم اطلاعات منابع انسانی
- ۱۷۶ ویژگی های سیستم اطلاعات منابع انسانی
- ۱۷۷ سطوح مختلف تصمیم گیری مدیران در سیستم اطلاعاتی
- ۱۷۹ مشکلات و چالش های طراحی و اجرای سیستم های اطلاعات منابع انسانی
- ۱۸۰ سیستم های اطلاعات بازاریابی
- ۱۸۱ اهداف سیستم های اطلاعات بازاریابی
- ۱۸۲ سیستم اطلاعات بازاریابی
- ۱۸۳ تعریف سیستم های اطلاعات بازاریابی
- ۱۸۴ طبقه بندی سیستم های اطلاعات بازاریابی
- ۱۸۴ سیستم های اطلاعات بازاریابی مدیریتی
- ۱۸۵ سیستم های اطلاعات بازاریابی عملیاتی
- ۱۸۶ بازاریابی در سطوح راهبردی سازمان
- ۱۸۷ سیستم اطلاعاتی حسابداری
- ۱۸۹ اهداف سیستم اطلاعات حسابداری
- ۱۸۹ سیستم اطلاعاتی حسابداری دو هدف عمده دارد:
- ۱۹۰ استفاده از فناوری اطلاعات در گزارشگری مالی
- ۱۹۱ لزوم مدل جدید گزارشگری مالی
- ۱۹۳ طراحی گردش عملیات سیستم حسابداری
- ۱۹۴ تجزیه و تحلیل ارزشیابی سیستم حسابداری
- ۱۹۵ اهمیت سیستم های پردازش مبادلات:
- ۱۹۵ کاربرد و انواع سیستم های پردازش مبادلات
- ۱۹۷ مزایای استفاده از سیستم های اطلاعات

۱۹۸	سیستم‌های اطلاعات تولید
۱۹۹	ماهیت فعالیت‌های تولید
۲۰۰	فرایند تولید و اطلاعات مورد احتیاج
۲۰۵	برنامه تعیین نیازمندی‌های مواد اولیه
۲۰۸	نتیجه‌گیری فصل

فصل هشتم: مدیریت دانش

۲۱۰	مفهوم مدیریت دانش
۲۱۱	تعاریف مدیریت دانش و کاربرد آن در سازمان‌ها
۲۱۲	عوامل عمده‌ای که در وجود آن مدیریت دانش نقش دارند
۲۱۳	هدف از کاربرد مدیریت دانش در سازمان‌های گوناگون و تبیین جایگاه آن در سازمان
۲۱۵	تقسیم‌بندی مدیریت دانش بر اساس نوع فعالیت
۲۱۶	جدیدترین استراتژی‌های مدیریت دانش
۲۱۶	استراتژی اجتماعی سازی (پنهان به پنهان)
۲۱۷	استراتژی برونی سازی (پنهان به آشکار)
۲۱۷	استراتژی ترکیب سازی (آشکار به آشکار)
۲۱۷	استراتژی درونی سازی (آشکار به پنهان)
۲۱۸	نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۲۲۰	نتیجه‌گیری فصل

فصل نهم: موانع و مشکلات پیاده سازی و استقرار (MIS) در ایران

۲۲۱	مقدمه
۲۲۲	نقش سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها
۲۲۹	چگونگی ایجاد سیستم اطلاعات مدیریت در سازمان :
۲۳۲	نتیجه‌گیری فصل
۲۳۳	فهرست منابع

پیش‌گفتار

در عصر اطلاعات و ارتباطات، اطلاعات دارای ارزش ویژه می باشد و اثرات محسوسی بر پیشرفتار ما می گذارد. از این رو، فناوری های ارتباطی و ابزارهای الکترونیک و کامپیوتر که در دهه گذشته پدیده انحصاری اطلاعات را موجب شده اند، به طور حتم تاثیر مهمی را بر جهت گیری جوامع و اطلاعات مورد نیاز آنها خواهد گذاشت. امروزه توسعه و پیچیدگی سازمان های تخصصی نقش اساسی و عمده ای را در اطلاعات و فعالیت های روزانه و حیات آینده سازمان بازی می کنند و سازمان هایی می توانند در میدان رقابت موفق عمل کنند که مدیریت سنتی گذشته را که پیچیدگی سازمان ها، آنها را غیر کارآمد ساخته به مدیریت جدید تبدیل کنند.

سیستم های اطلاعاتی به مثابه یک ابزار استراتژیک در دست مدیران سازمان ها هستند که بکارگیری آن برای کنترل این جریان از اهمیت وافری برخوردار است. سیستم های اطلاعاتی و تکنولوژی پیشرفته سازمانی، زمینه ارتقاء توانایی مدیران برای رهبری و کنترل فعالیت های سازمان و کمک در تصمیم گیری اثربخش را فراهم می کنند. از این رو، امروزه این ابزارها به جزء اصلی هر ساختار سازمانی تبدیل شده اند.

این کتاب منبع مفیدی برای تدریس درس سیستم های اطلاعاتی مدیریت کلیه رشته های مقطع کارشناسی، کارشناسی ارشد مدیریت (دولتی، بازرگانی و صنعتی)، سیستم های اطلاعات مدیریت مقطع کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی و درس سیستم های اطلاعات مدیریت مقطع کارشناسی مهندسی صنایع، مهندسی کامپیوتر و مهندسی فناوری اطلاعات (IT) می باشد.

که امیدواریم مورد توجه کلیه استادان، دانشجویان و مدیران جامعه دانشگاهی و کسب و کار کشورمان قرار گیرد. به طور یقین، تدوین این کتاب خالی از اشکال نبوده و کاستی‌ها و نارسایی‌های فراوانی بر آن وارد است امید آنکه، مدیران، صاحب‌نظران، استادان و دانشجویان محترم با ارائه دیدگاه‌های خود ما را در جهت بهبود محتوای آن یاری فرمائید.

لازم می‌دانیم از کلیه خوبانی که ما را در تألیف این کتاب یاری نموده‌اند سپاسگزاری نماییم. به ویژه از همکاری صمیمانه و مجدانه مدیر مسئول انتشارات اردیبهشت و همکاران محترم آن مجموعه که در نشر و چاپ کتاب همکاری صمیمانه داشتند تشکر نماییم. به علاوه از همیاری و همکاری سرکار خانم‌های حدادی، محمدی، باباخانی که در طراحی، صفحه‌آرایی، ویراستاری، تایپ، رسم نمودار و اشکال کمال شایان نمودند کمال امتنان و قدردانی را داریم. امید است با انتشار این کتاب گامی کوچک در جهت شایسته‌تر شدن مدیریت و توسعه دانش و توانمندی مدیران برداشته باشیم.

حمید سلمانی، عباس فارسی

س. د. رضا موسوی زاده، اصغر جبارزاده

مقدمه

جهان امروز در حال ورود به عصری است که به آن عصر فراصنعتی و یا عصر اطلاعات گفته می‌شود و به - جامع اطلاعات - داده کننده از آن جوامع اطلاعاتی گویند.

قابل توجه است که - انیم - بیش از نود درصد از تمامی اطلاعات و دانشی که بشر در طول تاریخ بدست آورده، در چند ساله اخیر حاصل شده است.

امروزه اطلاعات در کنار عواملی مانند نیروی انسانی، مواد اولیه، سرمایه، انرژی و ماشین آلات، به عنوان یکی از عناصر تولید، نقش مهمی را ایفا و روز به روز بر اهمیت آن افزوده می‌شود بنابراین همانطوری که سایر منابع احتیاج به مدیریت دارند، اطلاعات نیز از این امر مستثنی نبوده و نیاز به مدیریتی صحیح دارد. سیستم های اطلاعات مدیریت، علمی است که برای این منظور یعنی مدیریت اطلاعات بکار برده می‌شود.

لذا دانش سیستم‌های اطلاعات مدیریت، اطلاعات مربوط به زمان گذشته و حال را گردآوری می‌کند، امکان پیش بینی آینده را فراهم می‌آورد و اطلاعات مورد نیاز مدیران را در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد تا بتوانند تصمیمات مقتضی را اتخاذ کنند.

سیستم اطلاعات مدیریت یا (Management Information System (MIS، همانطور که از عبارت تعریف کننده اش پیداست، به سه بحث گسترده ی مدیریت، اطلاعات و سیستم پیوند خورده است. بنابراین برای شرح دقیق MIS الزامی است که این سه بحث را به طور مجزا و جداگانه ای بررسی نماییم، تا در نهایت پی به رابطه ی ناگسستنی پیوند این سه پدیده ببریم! سپس به بررسی

شبکه و ارتباطات، سیستم کسب و کار الکترونیک، سیستم‌های پشتیبان تصمیم، سیستم‌های اطلاعاتی وظیفه‌ای، مدیریت دانش و در آخر موانع و مشکلات پیاده سازی و استقرار سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) در ایران می‌پردازیم.

www.ketab.ir