

۲۱۰۸۹۲۰

پهرست مطالعاتی به تالار دانش

سیستم‌های اطلاعات مدیریت

ویرایش دوازدهم

کتب سی. لاودن

دانشگاه نیویورک

جین پی. لاودن

سیستم‌های اطلاعاتی Azimuth

مترجمان:

مهندس سیده سمانه سیدی

مهران اره‌چی

سیستم‌های اطلاعات مدیریت

مترجمان: مهندس سیده سمانه سیدی، مهران اره‌چی

ویراستار علمی: مهندس رامین مولاناپور

ناشر: انتشارات وینا

ناشر همکار: انتشارات آتی‌نگر

صفحه‌آرایی و طراحی جلد: همتا بیداریان

چاپ اول، ۱۳۹۹

شمارگان ۱۰۰ نسخه

قیمت: ۱,۲۵۰,۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۴-۸۰۱۶-۷۶-۱

ISBN: 978-964-8816-76-1

حق پدیداری انتشارات وینا محفوظ است.

نشانی دفتر فروش: خیابان جمالزاده جنوبی، روبه‌روی کوچه رشتچی، پلاک ۱۴۴، واحد ۱

نمابر: ۶۶۵۶۵۳۳۷

تلفن: ۶۶۵۶۵۳۳۶-۸

www.ati-negar.com * info@ati-negar.com



سرشناسه: کنت سی. لاودن، ۱۹۴۴-م. Laudon, Kenneth C.

سیستم‌های اطلاعات مدیریت: ویرایش دوازدهم / کنت سی. لاودن، جین پی. لاودن؛ مترجمان سیده سمانه سیدی، مهران اره‌چی؛

ویراستار علمی رامین مولاناپور

تهران: وینا، آتی‌نگر ۱۳۹۹

۷۲۸ ص: مصور، جدول، نمودار.

ISBN: 978-964-8816-76-1

فیبا.

یادداشت: عنوان اصلی کتاب: Essentials of management information systems, Twelveth edition, c2017.

موضوع: نظام‌های اطلاعاتی مدیریت - Management information systems

شناسه افزوده: جین پی. لاودن، Laudon Jane P.

شناسه افزوده: سیدی، سیده سمانه، ۱۳۶۵ - مترجم

شناسه افزوده: اره‌چی، مهران، ۱۳۵۲ - مترجم

شناسه افزوده: مولاناپور، رامین، ۱۳۵۲ - ویراستار

شناسه افزوده: بیداریان، همتا، ۱۳۶۱ - گرافیسیت

رده‌بندی کنگره

رده‌بندی دیویی

شماره کتابشناسی ملی

T58/6

۶۵۸/۴۰۳۸۰۱۱

۶۱۳۵۹۸۵

فهرست مطالب

تقدیر و تشکر ۹

درباره نویسندگان ۱۱

پیشگفتار ۱۳

آنچه که در این ویرایش جدید است ۱۳

چه چیزی در MIS جدید است؟ ۱۴

ویرایش دوازدهم: راه‌حلی جامع برای برنامه درسی MIS ۱۶

بخش اول سیستم‌های اطلاعاتی در عصر دیجیتال

فصل اول سیستم‌های اطلاعاتی کسب‌وکار در عصر دیجیتال ۲۵

۱-۱ چرا امروزه سیستم‌های اطلاعاتی برای اجرا و مدیریت یک کسب‌وکار چنین ضروری هستند؟ ۲۹

۱-۲ یک سیستم اطلاعاتی دقیقاً چیست؟ چگونه کار می‌کند؟ مؤلفه‌های مردم، سازمانی و فناوری آن ۳۱

کدامند؟ ۴۲

۱-۳ چگونه یک روش چهار مرحله‌ای برای حل مسائل کسب‌وکار با حل مسائل مربوط به سیستم اطلاعاتی ۴۳

به شما کمک می‌کند؟ ۵۳

۱-۴ سیستم‌های اطلاعاتی چگونه بر حرفه‌های کسب‌وکار تأثیر می‌گذارد؟ کدام مهارت‌ها و دانش ۵۹

سیستم‌های اطلاعاتی ضروری هستند؟ ۵۹

خلاصه فصل ۶۶

سؤالات مروری ۶۷

پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر ۶۸

پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت ۶۸

پروژه تیمی و همکاری ۷۰

منابع ۷۶

- ۲-۱ ویژگی‌های اصلی و مهم یک کسب‌وکار برای درک نقش سیستم‌های اطلاعاتی کدامند؟ ۸۱
- ۲-۲ سیستم‌ها چگونه به گروه‌های مدیریتی متفاوت در یک کسب‌وکار خدمت می‌کنند و سیستم‌هایی که سازمان را به هم پیوسته می‌کنند، چگونه عملکرد سازمانی را بهبود می‌دهند؟ ۸۹
- ۲-۳ چرا سیستم‌های همکاری و کسب‌وکار اجتماعی چنان اهمیت بالایی دارند و از چه فناوری‌هایی استفاده می‌کنند؟ ۱۰۴
- ۲-۴ نقش کارکرد سیستم‌های اطلاعاتی در یک کسب‌وکار چیست؟ ۱۱۸
- خلاصه فصل ۱۲۱
- سؤالات مروری ۱۲۳
- پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر ۱۲۴
- پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت ۱۲۴
- پروژه تیمی و همکاری ۱۲۶
- منابع ۱۳۱

- ۳-۱ چگونه مدل نیروهای رقابتی به مدل زنجیره ارزش، هم‌افزایی‌ها، شایستگی‌های کلیدی و استراتژی‌های شبکه‌ای در استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی برای مزیت رقابتی به شرکت‌ها کمک می‌کنند؟ ۱۳۷
- ۳-۲ سیستم‌های اطلاعاتی چگونه در رقابت جهانی به نگاه کمک می‌کنند؟ ۱۵۸
- ۳-۳ سیستم‌های اطلاعاتی چگونه در رقابت با استفاده از کسب‌مزیت و اراخی به نگاه‌ها کمک می‌کنند؟ ۱۶۲
- ۳-۴ نقش مدیریت فرآیند کسب‌وکار (BPM) در بهبودی رقابت‌پذیری چیست؟ ۱۶۷
- خلاصه فصل ۱۷۴
- سؤالات مروری ۱۷۵
- پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر ۱۷۶
- پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت ۱۷۶
- پروژه تیمی و همکاری ۱۷۸
- منابع ۱۸۴

- ۴-۱ چه مسائل اخلاقی، اجتماعی و سیاسی توسط سیستم‌های اطلاعاتی مطرح می‌شوند؟ ۱۹۱
- ۴-۲ چه اصول خاصی را می‌توان برای هدایت تصمیمات اخلاقی به کار برد؟ ۱۹۹

۳-۴ چرا فناوری سیستم‌های اطلاعاتی امروزی و اینترنت چالش‌هایی برای حفاظت از حریم خصوصی فردی و مالکیت معنوی ایجاد می‌کنند؟.....	۲۰۶
۴-۴ سیستم‌های اطلاعاتی چگونه بر قوانین ایجاد پاسخگویی و مسئولیت و کیفیت زندگی روزمره اثر گذاشته‌اند؟.....	۲۲۱
خلاصه فصل.....	۲۳۴
سؤالات مروری.....	۲۳۶
پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر.....	۲۳۶
پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت.....	۲۳۷
پروژه تیمی و همکاری.....	۲۳۹
منابع.....	۲۴۴

بخش دوم: زیرساخت فناوری اطلاعات

فصل پنجم: زیرساخت فناوری اطلاعات: سخت‌افزار و نرم‌افزار ۲۴۹

۵-۱ مؤلفه‌های زیرساخت فناوری اطلاعات چیست؟.....	۲۵۳
۵-۲ سخت‌افزار کامپیوتری مهم، فناوری‌های ذخیره‌سازی داده‌ها، ورودی و خروجی مورد استفاده در کسب‌وکار و روندهای اصلی سخت‌افزار کدامند؟.....	۲۵۶
۵-۳ انواع اصلی نرم‌افزار کامپیوتری مورد استفاده در کسب‌وکار و روندهای مهم کدامند؟.....	۲۷۹
۵-۴ مسائل اصلی در مدیریت فناوری سخت‌افزار و نرم‌افزار چیست؟.....	۲۹۲
خلاصه فصل.....	۲۹۸
سؤالات مروری.....	۳۰۰
پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر.....	۳۰۱
پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت.....	۳۰۱
پروژه تیمی و همکاری.....	۳۰۳
منابع.....	۳۰۸

فصل ششم: شالوده هوشمندی کسب‌وکار: پایگاه داده‌ها و مدیریت اطلاعات ۳۱۱

۶-۱ یک پایگاه داده چیست و یک پایگاه داده رابطه‌ای چگونه داده‌ها را سازماندهی می‌کند؟.....	۳۱۵
۶-۲ اصول یک سیستم مدیریت پایگاه داده کدامند؟.....	۳۲۴
۶-۳ ابزارها و فناوری‌های اصلی برای ارزیابی اطلاعات از پایگاه‌های داده برای بهبود عملکرد کسب‌وکار و تصمیم‌گیری چیست؟.....	۳۳۲

۴-۶ چرا خطامشی اطلاعاتی، اداره داده و تضمین کیفیت داده برای مدیریت منابع داده شرکت ضروری هستند؟	۳۴۸
خلاصه فصل	۳۵۱
سؤالات مروری	۳۵۲
پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر	۳۵۳
پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت	۳۵۳
پروژه تیمی و همکاری	۳۵۶
منابع	۳۶۱

فصل هفتم: انتخابات، اینترنت و فناوری بی‌سیم

۷-۱ مرغه‌های اصل شبکه‌های مخابراتی و فناوری‌های شبکه‌سازی کلیدی کدامند؟	۳۶۹
۷-۲ انواع مختلف شبکه کدامند؟	۳۷۷
۷-۳ اینترنت و فناوری اینترنت چگونه کار می‌کنند و چگونه از ارتباطات و کسب‌وکار الکترونیکی پشتیبانی می‌کنند؟	۳۸۱
۷-۴ فناوری‌ها و استانداردها، ادبیات شبکه‌سازی بی‌سیم، ارتباطات و دسترسی به اینترنت کدامند؟	۴۰۸
خلاصه فصل	۴۱۶
سؤالات مروری	۴۱۸
پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر	۴۱۹
پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت	۴۱۹
پروژه تیمی و همکاری	۴۲۱
منابع	۴۲۶

فصل هشتم: تأمین امنیت سیستم‌های اطلاعاتی

۸-۱ چرا سیستم‌های اطلاعاتی در برابر تخریب، خطا و سوءاستفاده آسیب‌پذیرند؟	۴۳۳
۸-۲ ارزش کسب‌وکار امنیت و کنترل چیست؟	۴۵۱
۸-۳ مؤلفه‌های یک چارچوب سازمانی برای امنیت و کنترل چیست؟	۴۵۴
۸-۴ مهم‌ترین ابزارها و فناوری‌ها برای حفاظت از منابع اطلاعاتی کدامند؟	۴۶۳
خلاصه فصل	۴۷۹
سؤالات مروری	۴۸۱
پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر	۴۸۲
پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت	۴۸۲

۴۸۴	 پروژه تیمی و همکاری
۴۸۹	 منابع

بخش سوم: برنامه‌های کاربردی کلیدی سیستم برای عصر دیجیتال

فصل نهم: دستیابی به برتری عملیاتی و صمیمیت مشتری: برنامه‌های کاربردی سازمانی

۴۹۹	 ۹-۱ سیستم‌های سازمانی چگونه در کسب برتری عملیاتی به بنگاه‌ها کمک می‌کنند؟
۵۰۳	 ۹-۲ سیستم‌های مدیریت زنجیره تأمین چگونه برنامه‌ریزی، تولید و لجستیک را با تأمین‌کنندگان هماهنگ می‌کنند؟
۵۱۵	 ۹-۳ سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری چگونه در کسب صمیمیت مشتری به شرکت‌ها کمک می‌کنند؟
۵۲۳	 ۹-۴ برنامه‌های کاربردی سازمانی چگونه از فناوری‌های جدید بهره‌مند می‌شوند؟
۵۳۰	 خلاصه فصل
۵۳۱	 سوالات مروری
۵۳۲	 پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر
۵۳۳	 پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۵۳۵	 پروژه تیمی و همکاری
۵۴۰	 منابع

فصل دهم: تجارت الکترونیکی: بازارهای دیجیتال، کالاهای دیجیتال

۵۴۷	 ۱۰-۱ تجارت الکترونیکی، بازارهای دیجیتال و کالاهای دیجیتال چه ویژگی‌های مشخصه فردی دارند؟
۵۶۲	 ۱۰-۲ مدل‌های کسب‌وکار و درآمد اصلی تجارت الکترونیکی کدامند؟
۵۷۰	 ۱۰-۳ تجارت الکترونیکی چگونه بازاریابی را متحول کرده است؟
۵۸۲	 ۱۰-۴ تجارت الکترونیکی چه اثری بر تبادلات بنگاه‌به‌بنگاه گذاشته است؟
۵۸۷	 ۱۰-۵ نقش تجارت سیار در کسب‌وکار چیست و مهم‌ترین کاربردهای تجارت سیار کدامند؟
۵۹۳	 ۱۰-۶ هنگام ساخت یک حضور تجارت الکترونیکی باید به چه مسائلی توجه کرد؟
۵۹۵	 خلاصه فصل
۵۹۷	 سوالات مروری
۵۹۸	 پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر
۵۹۸	 پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت

۶۰۰	 پروژه تیمی و همکاری
۶۰۵	 منابع

۶۰۹ فصل یازدهم: بهبود تصمیم‌گیری و مدیریت دانش

۶۱۳	 ۱۱-۱ انواع متفاوت تصمیم‌ها کدامند و فرآیند تصمیم‌گیری چگونه کار می‌کند؟
۶۱۸	 ۱۱-۲ هوشمندی کسب‌وکار و تحلیل‌شناسی کسب‌وکار چگونه از تصمیم‌گیری پشتیبانی می‌کنند؟
۶۳۶	 ۱۱-۳ مزایای کسب‌وکار استفاده از تکنیک‌های هوشمند در تصمیم‌گیری و مدیریت دانش کدامند؟
۶۴۹	 ۱۱-۴ چه نوع سیستم‌هایی برای مدیریت دانش و فعالیت‌های مربوط به دانش در سطح سازمانی به کار برده می‌شوند؟ این سیستم‌ها چه ارزشی برای بنگاه‌ها فراهم می‌کنند؟
۶۵۶	 خلاصه فصل
۶۵۷	 سؤالات مروری
۶۵۸	 پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر
۶۵۹	 پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۶۶۱	 پروژه تیمی و همکاری
۶۶۶	 منابع

بخش چهارم: ساخت و مدیریت سیستم‌ها

۶۷۱ فصل دوازدهم: ساخت سیستم‌های اطلاعاتی و مدیریت پروژه‌ها

۶۷۵	 ۱۲-۱ گام‌های اصلی حل مسئله برای توسعه سیستم‌های اطلاعاتی جدید کدامند؟
۶۸۴	 ۱۲-۲ شیوه‌های جایگزین برای ساخت سیستم‌های اطلاعاتی کدامند؟
۶۹۶	 ۱۲-۳ روش‌شناسی اصلی برای مدل‌سازی و طراحی سیستم‌ها کدامند؟
۷۰۲	 ۱۲-۴ پروژه‌های سیستم‌های اطلاعاتی را چگونه باید انتخاب و مدیریت کرد؟
۷۱۶	 خلاصه فصل
۷۱۸	 سؤالات مروری
۷۱۹	 پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر
۷۲۰	 پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۷۲۲	 پروژه تیمی و همکاری
۷۲۷	 منابع

پیشگفتار

ما این کتاب را برای دانشجویان حوزه کسب‌وکار نوشته‌ایم، کسانی که می‌خواهند بررسی دقیقی درباره نحوه استفاده از فناوری‌ها و سیستم‌های اطلاعاتی توسط شرکت‌های تجاری برای حصول اهداف سازمانی داشته باشند. سیستم‌های اطلاعاتی یکی از ابزارهای عمده موجود برای مدیران کسب‌وکار به منظور حصول تعالی عملیاتی، توسعه محصولات یا خدمات جدید، بهبود تصمیم‌گیری و حصول مزیت رقابتی است. دانشجویان مروری جامعه و بهنگام‌شدن از این مسئله را شاهد خواهند بود که چگونه شرکت‌های تجاری از سیستم‌های اطلاعاتی برای حصول این اهداف استفاده می‌کنند. پس از مطالعه این کتاب، از دانشجویان انتظار می‌رود بتوانند در مباحث مدیریتی سیستم‌های اطلاعاتی برای شرکت‌های خودشان مشارکت داشته باشند و حتی این مباحث را رهبری کنند.

هنگام مصاحبه با دانشندان، ما متوجه شدیم که شرکت‌های تجاری اغلب به دنبال استخدام افراد جدیدی هستند که می‌دانند چگونه از فناوری‌ها و سیستم‌های اطلاعاتی برای حصول نتایج کسب‌وکار غایی استفاده کنند. فارغ از اینکه شما در کدام بخش فعالیت دارید، اساتید، مدیران مالی، مدیران عملیات، بازاریابی یا سیستم‌های اطلاعاتی، دانش و اطلاعاتی که در این کتاب می‌یابید، در سراسر حرفه کسب‌وکار شما ارزنده خواهد بود.

آنچه که در این ویرایش جدید است

ویرایش دوازدهم این کتاب از تمام نمونه‌های آغازین، امروزی و نشست‌های تعاملی بهره می‌برد. متن، شکل‌ها، جداول و نمونه‌ها از سپتامبر ۲۰۱۵ با جدیدترین منابع پژوهشی، MIS و بهنگام‌رسانی شده‌اند.

ویژگی‌های جدید

- ✓ پرسش‌های انتهای هر فصل به کمک استادان نوشته و درجه‌بندی شده‌اند.
- ✓ یک مجموعه نمونه‌های ویدیویی حاوی ۳۱ نمونه ویدیویی (حداقل ۲ مورد در فصل ۱۳ و ویدیوی آموزشی اضافی که تجارب و مفاهیم کلیدی را در دنیای MIS پوشش می‌دهند).
- ✓ این متن حاوی ۴۷ رهگیری یادگیری در MyMISLab برای پوشش عناوین منتخب است.
- ✓ نمونه‌های ویدیویی و نمونه‌های فصلی در ابتدای هر فصل فهرست شده‌اند.

عناوین جدید

- ✓ داده‌های بزرگ و اینترنت اشیا: پوشش کامل داده‌های بزرگ، تحلیل‌شناسی داده‌های بزرگ و اینترنت اشیا (IoT) در فصول ۱، ۶، ۷ و ۱۱. این پوشش شامل تحلیل‌شناسی داده‌های بزرگ، تحلیل

جریان‌های IoT، Hadoop، رایانش درون حافظه‌ای، پایگاه‌های داده غیررابطه‌ای و پلت‌فرم‌های تحلیل‌شناسی می‌شود.

✓ **رایانش ابری:** پوشش بهنگام‌رسانی و بسط‌یافته از رایانش ابری در فصل ۵ (زیرساخت فناوری اطلاعات) با جزئیات بیشتر درباره انواع سرویس‌های ابری، ابرهای خصوصی و عمومی، ابرهای ترکیبی، مدیریت سرویس‌های ابری و یک نشست تعاملی جدید درباره استفاده از سرویس‌های ابری آمده است. رایانش ابری هم‌چنین در فصل ۶ (پایگاه داده‌ها در ابر)، فصل ۸ (امنیت ابر)، فصل ۹ (CRM و ERP ابری)، فصل ۱۰ (تجارت الکترونیکی) و فصل ۱۲ (توسعه سیستم‌های ابری) آمده است.

✓ **اجتماعی، سیار، محلی:** محتوای جدید تجارت الکترونیکی در فصل ۱۰ بیانگر نحوه تغییر شکل بازار ای و تبلیغات توسط ابزارهای اجتماعی، فناوری موبایل و خدمات مکان‌محور است.

✓ **کسب‌کار اجتماعی:** پوشش گسترده کسب‌کار اجتماعی در فصل ۲ معرفی می‌شود و در سراسر کتاب مورد بحث قرار می‌گیرد. مباحث مفصل شبکه‌سازی اجتماعی سازمانی و شبکه‌سازی اجتماعی در تجارت الکترونیکی نیز تکرار می‌شود:

- Cloud و مدیریت دستگاه موبایل
- کامپیوترهای پوشیدنی
- محصولات هوشمند
- اینترنت اشیا (IoT)
- توسعه برنامه کاربردی موبایل و برنامه‌ها کاربردی بومی
- هوش عملیاتی
- پوشش گسترده تحلیل‌شناسی کسب‌کار شامل تحلیل‌شناسی داده‌های بزرگ
- کسب‌کار طبق تقاضا
- Windows 10
- Microsoft Office 365
- آسیب‌پذیری‌های روز صفر
- احراز هویت دوعاملی
- باج‌افزار
- مدیر داده‌ها
- MOOCها در شرکت‌های تجاری

چه چیزی در MIS جدید است؟

خیلی چیزها. در واقع، دنیای کاملاً جدیدی از انجام کسب‌کار با استفاده از فناوری‌های جدید برای مدیریت و سازمان‌دهی وجود دارد. آنچه که حوزه MIS را مهیج‌ترین حوزه مطالعه در دانشکده‌های کسب‌کار می‌سازد،