



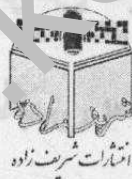
مدیریت همیش تجاری و مزیت رقابتی سازمان

مؤلفین:

نسرین سیار (کارشناس ارشد مدیریت)

ثمین ونائی (کارشناس ارشد مدیریت)

سرشناسه	: سیار، نسرين، ۱۳۶۹-
عنوان و نام پدیدآور	: Sayar, Nasrin
مشخصات نشر	: مدیریت هوش تجاری و مزیت رقابتی سازمان / مولفین نسرين سيار، ثمين ونايي.
مشخصات ظاهري	: تهران: انتشارات شريفزاده، ۱۳۹۸.
شابک	: ۲۳۰ ص: مصور، جدول، نمودار.
وضعيت فهرست نویسی	: ۳۵۰۰۰۰ ريال 978-622-6620-04-8:
موضوع	: فييا
موضوع	: هوش تجاری
موضوع	: Business intelligence
موضوع	: رقابت
موضوع	: Competition
موضوع	: رفتار سازمانی
موضوع	: Organizational behavior
شناسه افزوده	: ربي، ثمن، ۱۳۵۸-
شناسه افزوده	: Vanaie, Samin
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۸ ۴م/۱۰۳۸H۱
رده بندی ديویی	: ۴۷۱/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۶۰۹۴۵۵



نام کتاب	: مدیریت هوش تجاری و مزیت رقابتی سازمان
تأليف:	: نسرين سيار - ثمين ونايي
ناشر:	: شريفزاده
سال انتشار	: چاپ اول - ۱۳۹۷
شمارگان	: ۱۰۰۰
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۶۶۲۰-۰۴-۸
قيمت	: ۳۵۰۰۰ تومان

«کليه حقوق برای انتشارات شريفزاده محفوظ است»

مرکز پخش و فروش: تهران- خ انقلاب- روبروی سینما بهمن- جنب بانک صادرات- پ ۱۳۵۶

کتابفروشی محسن - تلفن ۰۲۱-۶۶۴۹۲۶۶۲

پیشگفتار

عوامل و تغییرات سریع در محیط عملیات شرکت ها و سازمان ها، آنها را به سوی پشتیبانی رایانه ای از عملیاتشان سوق می دهد. بدین معنی که فشارهای خارج از شرکت ها منجر به ایجاد رویکرد پاسخ در سازمان ها می شود که با توجه به سرعت محیط، این پاسخ ها باید با سرعت همراه باشد؛ چرا که محیط بسیار رقابتی است و لذا برای دستیابی به پاسخ های سریع، لازم است سامانه های رایانه ای به کمک شرکت ها بیایند. سامانه های رایانه ای می توانند فرایند پاسخ را تسهیل و تسریع نمایند. BI طیف گسترده ای از ابزار، اپلیکیشن و متدلوژی را شامل می شود که به یک سازمان کمک می کند که بتواند اطلاعات (Data) را از سیستم داخلی و منابع خارجی شرکت جمع آوری کند و آنها را برای تحلیل آماده کند. از مجموع این اطلاعات در نهایت یک گزارش تهیه می شود که به مدیر و تصمیم گیرنده نهایی سازمان تحویل داده می شود.

سیار، ونائی

۱۳۹۷

فهرست مطالب

۱۷.....	فصل اول
۱۷.....	مزیت رقابتی سازمان
۱۷.....	مقدمه
۱۹.....	عوامل موثر بر مزیت رقابتی
۱۹.....	قابلیت های محیطی
۲۰.....	زیر ساخت های مبنی
۲۰.....	استراتژی توسعه کشور
۲۰.....	شرایط تقاضای بی
۲۱.....	صنایع مرتبط و تأمین کننده
۲۱.....	قابلیت های سازمانی
۲۲.....	نگرش های مرتبط با مزیت رقابتی
۲۲.....	نگرش بر مبنای منابع
۲۳.....	نگرش رقابت بر مبنای شبستگی
۲۴.....	نگرش قابلیت های بویا
۲۵.....	نگرش قابلیت های شبکه ای و ارتباطی
۲۶.....	هوشمندی رقابتی
۲۸.....	انواع مزیت رقابتی
۲۹.....	مزیت موقعیتی در مقابل جنبشی (بویا)
۳۰.....	مزیت متجانس در مقابل نامتجانس
۳۲.....	مزیت مشهود در مقابل نامشهود
۳۲.....	مزیت ساده در مقابل مرکب
۳۳.....	مزیت موقتی در مقابل پایدار: مزیت رقابتی

۳۶	قلمرو علی مزیت رقابتی
۳۹	فصل دوم
۳۹	هوش تجاری
۳۹	مقدمه :
۴۰	مفهوم و تعریف هوش تجاری
۴۴	چالشها و مراحل استقرار هوش تجاری در سازمانها
۴۵	ضرورت های استقرار هوش تجاری در سازمان ها
۴۶	مهم ترین ابزار های هوش تجاری :
۴۷	پیش نیازهای استقرار هوش تجاری در سازمان ها
۴۹	چالشهای استقرار هوش تجاری در سازمان ها
۵۰	معماری هوش تجاری در سازمان
۵۲	مراحل استقرار هوش تجاری
۵۳	مراحل اجرای یک سیستم هوش تجاری در سازمان
۵۴	اثربخشی هوش تجاری:
۵۴	دلایل شکست پروژه های هوش تجاری
۵۴	- عدم حمایت مدیریت ارشد:
۵۵	- شناسایی ضعیف نیازمندی های سازمان:
۵۵	- طراحی ضعیف:
۵۵	- فقدان آموزش:
۵۵	- عدم موفقیت در گسترش دادن به وسیله <i>data mart</i> ها:
۵۶	- استفاده از ابزار غلط:
۵۶	- داده های بی کیفیت:
۵۶	- قائل شدن یک نقطه پایان برای استقرار هوش تجاری:

۵۷	رویکردهای هوش تجاری :
۵۹	مفهوم و تعاریف مزیت رقابتی
۶۱	ابعاد مزیت رقابتی
۶۱	تمایز:
۶۱	تمرکز:
۶۲	کاهش هزینه:
۶۲	حرکت پیشرو:
۶۳	هم افزایی :
۶۳	تئوری های مزیت رقابتی
۶۳	تئوری سازمان صنعتی و دیدگاه تر:
۶۵	تئوری منبع مدار (RBV)
۶۸	تئوری شومپترین :
۷۱	فصل سوم
۷۱	هوش هیجانی
۷۱	تاریخچه هوش هیجانی:
۷۶	تبیین هوش هیجانی:
۷۷	مدل مایر و سالووی , مدل توانایی هوش هیجانی
۸۱	مدل هوش هیجانی دولویکس و هیگس
۸۱	مدل هوش هیجانی گلمن:
۸۶	(۳)هوشیاری اجتماعی (همدلی)
۸۷	(۴)مهارتهای اجتماعی
۹۲	اهمیت هوش هیجانی
۹۵	فصل چهارم

هوش فرهنگی

۹۵	مقدمه
۹۵	تنوع فرهنگی
۹۸	هوش
۹۹	هوش فرهنگی
۱۰۰	اجزای هوش فرهنگی
۱۰۲	مراقبتهای فرهنگی
۱۰۲	مهارت های فرهنگی
۱۰۲	ارزیابی هوش فرهنگی و نگرش چهار عاملی در سنجش هوش فرهنگی
۱۰۳	نگرش چهار عاملی در سنجش هوش فرهنگی (لیپ و همکاران، ۲۰۱۳)
۱۰۳	استراتژی هوش فرهنگی
۱۰۳	دانش هوش فرهنگی
۱۰۴	انگیزش هوش فرهنگی
۱۰۴	رفتار هوش فرهنگی
۱۰۴	انواع شخصیتها در هوش فرهنگی

فصل پنجم

هوش معنوی

۱۱۹	مقدمه
۱۲۰	هوش معنوی
۱۲۱	تعاریفی از هوش معنوی
۱۲۲	- قدرت مقابله با سختی ها، دردها و شکست ها
۱۲۲	- بالا بودن خود آگاهی در این افراد
۱۲۲	- حسی که این افراد را هدایت درونی می کند

۱۲۲	- درس گرفتن از تجربیات و شکست ها
۱۲۲	- از دشواری های زندگی فرصتی می سازد برای دانستن
۱۲۲	- توانایی ایستادگی در برابر جمع و هم رای نشدن با عامه مردم
۱۲۲	- گفتن چرا؟
۱۲۲	- پرداختن به سجایای اخلاقی و اهمیت دادن به آنها
۱۲۲	- توانمند بودن در خودداری و کنترل خویش
۱۲۲	- برخوردار بودن از حس انعطاف پذیری بالا
۱۲۳	معنویت
۱۲۴	هوش معنوی در سازمان
۱۲۵	تأثیر هوش معنوی بر رفتار کارکنان
۱۲۶	اجزاء هوش معنوی:
۱۲۷	ابعاد معنویت
۱۲۸	مؤلفه ها هوش معنوی
۱۲۸	مدل نویل
۱۳۰	مؤلفه های هوش معنوی در اسلام
۱۳۱	مدل های هوش معنوی:
۱۳۱	مدل وگان:
۱۳۲	مدل بروس لیچفیلد
۱۳۲	مدل ایمونز
۱۳۳	فصل ششم
۱۳۳	هوش عاطفی
۱۳۳	مقدمه

- ۱۳۳..... نظریه هوش چندگانه گاردنر
- ۱۳۴..... مفهوم شناسی هوش عاطفی
- ۱۳۴..... طرز تفکر یک عصر
- ۱۳۶..... هوش عاطفی و مفهوم شخصیت
- ۱۳۷..... صفات ذهنی
- ۱۳۷..... صفات مربوط به خود
- ۱۳۷..... صفات کلی
- ۱۳۷..... مثال: عزت نفس، خودآگاهی
- ۱۳۷..... هوش شخصی
- ۱۳۷..... مثال: بیرون گرایی، هوش کاری، رابط دوستانه، وظیفه شناسی
- ۱۳۷..... جزم اندیشی
- ۱۳۷..... نقشه های ذهنی
- ۱۳۷..... مدل هایی از خود
- ۱۳۷..... مدل هایی از خود در جهان
- ۱۳۷..... مدل هایی از جهان
- ۱۳۷..... مثال: مفهوم خرد، هویت
- ۱۳۷..... خودآزمایی، تاریخچه زندگی
- ۱۳۷..... مثال: نقش ها، دلبستگی ها
- ۱۳۷..... همانندسازی ها، قواعد
- ۱۳۷..... رهبری
- ۱۳۷..... مثال: آگاهی از زمان
- ۱۳۷..... سطح ۱ مکانیزم های ذهنی
- ۱۳۷..... انگیزش های اصلی

۱۳۷	هیجان اصلی
۱۳۷	عملیات شناخت
۱۳۷	اصلی
۱۳۷	هشیاری اصلی
۱۳۷	مثال: میل به خوردن، نوشیدن و
۱۳۷	خواهیدن، ارتباط با دیگران،
۱۳۷	دفاع از خود
۱۳۷	مثال: احساس غریبی،
۱۳۷	ناراحتی، عصبانیت و
۱۳۷	مثال: یادگیری،
۱۳۷	یادآوری، قضاوت،
۱۳۷	مقایسه
۱۳۸	هوش عاطفی و مفهوم توانایی ذهنی
۱۳۸	تعریف هوش عاطفی
۱۴۰	هوش عاطفی و بهره هوشی
۱۴۱	مدل های هوش عاطفی
۱۴۲	مدل توانایی هوش عاطفی (پردازش اطلاعات)
۱۴۲	الگوی اولیه از هوش عاطفی
۱۴۳	مدل توانایی هوش عاطفی
۱۴۳	مدل مختلط از هوش عاطفی
۱۴۳	مدل مایر و سالوی (۱۹۹۷-۱۹۹۰)
۱۴۳	مدل بار-آن (۱۹۹۷)
۱۴۳	مدل دانیل گلمن (۱۹۹۸ و ۱۹۹۵)

۱۴۳	ابعاد پنجگانه هوش عاطفی (۱۹۹۵).....
۱۴۳	هوش عاطفی در کار (۱۹۹۸).....
۱۴۳	۱-مدل اولیه مایر و سالوی (۱۹۹۰).....
۱۴۳	۱-۱-ارزیابی و ابراز عواطف.....
۱۴۳	۲-۱-تنظیم عواطف خود و دیگران.....
۱۴۳	۳-۱-بهره برداری از عواطف.....
۱۴۳	۲-مدل اد لاج شدد (۱۹۹۷).....
۱۴۳	۲-۱-۱-عاطف (هیجانات).....
۱۴۳	۲-۲-کنترل عواطف.....
۱۴۳	۳-۲-فهم عواطف و ترکیب هیجانی عاطفی.....
۱۴۳	۴-۲-تنظیم عواطف و عقاید.....
۱۴۳	۱-مؤلفه های درون فردی.....
۱۴۳	۱-۱-آگاهی عاطفی.....
۱۴۳	۲-۱-خود ابرازی.....
۱۴۳	۳-۱-عزت نفس.....
۱۴۳	۴-۱-خود شکوفایی.....
۱۴۳	۵-۱-استقلال.....
۱۴۳	۲-مؤلفه های سازگاری.....
۱۴۳	۱-۲-واقع گرایی.....
۱۴۳	۲-۲-انعطاف پذیری.....
۱۴۳	۳-۲-حل مسأله.....
۱۴۳	۳-مؤلفه های خلق و.....
۱۴۳	خوی عمومی.....

۱۴۳	۱-۳-خوش بینی
۱۴۳	۲-۳-شادمانی
۱۴۳	۴-موله میان فردی
۱۴۳	۱-۴-همدلی
۱۴۳	۲-۴-مسئولیت اجتماعی
۱۴۳	۳-۴-روابط بین فردی
۱۴۳	۵-کنترل تنیدگی
۱۴۳	۱-۵-تحمل تنیدی
۱۴۳	۲-۵-کنترل سابق
۱۴۳	۱-شناخت احساسات خود
۱۴۳	۲-کنترل احساسات خود
۱۴۳	۳-خودانگیختگی
۱۴۳	۴-شناخت احساسات دیگران
۱۴۳	۵-تنظیم روابط با دیگران
۱۴۳	۱-شایستگی شخصی
۱۴۳	۱-۱-خودآگاهی
۱۴۳	۱-۱-۱-اعتماد به نفس
۱۴۳	۱-۱-۲-خودارزیابی صحیح و دقیق
۱۴۳	۱-۱-۳-آگاهی عاطفی
۱۴۳	۱-۲-خودتنظیمی
۱۴۳	۱-۱-۲-نوآوری
۱۴۳	۲-۱-۲-خودکنترلی
۱۴۳	۲-۱-۲-قابلیت اعتماد

- ۱۴۳..... ۲-۱-۴-وظیفه شناسی
- ۱۴۳..... ۲-۱-۵-سازگاری و انطباق پذیری
- ۱۴۳..... ۳-۱-۱-خودانگیزشی
- ۱۴۳..... ۳-۱-۱-هدایت موفقیت
- ۱۴۳..... ۳-۱-۲-خوش بینی
- ۱۴۳..... ۳-۱-۳-قوه ابتکار
- ۱۴۳..... ۳-۱-۴-تعلم
- ۱۴۳..... ۲-شایستگی اجتماعی
- ۱۴۳..... ۲-۱-۱-آگاهی اجتماعی
- ۱۴۳..... ۲-۱-۱-همدلی
- ۱۴۳..... ۲-۱-۲-خدمت مدار
- ۱۴۳..... ۲-۱-۳-توسعه و بهبود دیگران
- ۱۴۳..... ۲-۱-۴-آگاهی سیاسی
- ۱۴۴..... ۲-۲-مهارت های اجتماعی
- ۱۴۴..... ۲-۲-۱-نفوذ
- ۱۴۴..... ۲-۲-۲-ارتباطات
- ۱۴۴..... ۲-۲-۳-رهبری
- ۱۴۴..... ۲-۲-۴-شتاب دهنده تغییر
- ۱۴۴..... ۲-۲-۵-مدیریت تضاد
- ۱۴۴..... ۲-۲-۶-ایجاد تعهد
- ۱۴۴..... ۲-۲-۷-همکاری و مشارکت
- ۱۴۴..... ۲-۲-۸-شایستگی های تیمی
- ۱۴۴..... الگوی اصلاح شده

۱۴۸	مدل مختلط از هوش عاطفی
۱۴۹	مدل دانیل گلمن
۱۵۶	مهارت‌های اجتماعی
۱۵۹	مدل بار-آن
۱۶۱	کاربرد های هوش عاطفی در سازمان و مدیریت
۱۶۱	هوش عاطفی و اثربخشی سازمان:
۱۶۶	هوش عاطفی و هیجانی سازمان:
۱۶۸	هوش عاطفی و رهبری
۱۶۹	هوش عاطفی و ترغیب کارکنان
۱۷۰	هوش عاطفی و کارایی
۱۷۱	مدلی برای تقویت هوش عاطفی

فصل هفتم

تفکر استراتژیک و هوش تجاری

۱۷۳	تعاریف استراتژی
۱۷۴	اهمیت استراتژی
۱۷۷	الگوهای تبیین استراتژی
۱۷۹	انواع استراتژی
۱۸۰	تفکر استراتژیک
۱۸۴	اجزای تفکر استراتژیک
۱۸۵	هدایت تفکر استراتژیک
۱۸۵	الگوهای تفکر استراتژیک
۱۸۹	تفکر استراتژیک - برنامه ریزی استراتژیک

فصل هشتم

فناوری اطلاعات زیربنای مزیت رقابتی از طریق هوش تجاری ۱۹۱

فهرست منابع ۲۴۸

www.ketab.ir