



انتشارات آسمان روز

مدیریت فناوری اطلاعات

مهندس اعظم محمدزاده

www.ketab.ir

سرشناسه : محمدزاده، اعظم، ۱۳۶۲ -
 عنوان و نام پدیدآور : مدیریت فناوری اطلاعات / اعظم محمدزاده
 مشخصات نشر : تهران: ادیبان روز، ۱۳۹۵
 مشخصات ظاهری : ۲۰۴ ص.
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۱۹۰-۳۳-۲
 وضعیت فهرست نویسی : فیا
 یادداشت : کتابنامه : ص. ۲۰۱.
 موضوع : تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
 Information technology -- Management
 نوع :
 رده بندی کنگره : HD۳۰/۲/م۴ ۱۳۹۵
 رده بندی دیوید : ۶۵۸/۴۰۳۸
 شماره کتابشناسی ملی : ۴۲۸۸۶۹۸

مؤلف : اعظم محمدزاده
 گرافیکست و صفحه آرا : مریم سعید اده پناه
 طراح جلد : حیدر بیگلر شایر
 شمارگان : ۱۰۰۰
 قیمت : ۱۴۵۰۰ تومان
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۱۹۰-۳۳-۲
 تاریخ انتشار : تابستان ۹۵
 نوبت چاپ : اول
 چاپ و صحافی : طرس

کلیه حقوق این اثر متعلق به انتشارات ادیبان روز می باشد و هرگونه استفاده از این کتاب
 (کپی تکشیر ، استفاده در کارگاه های آموزشی) بدون اجازه ناشر پیگرد قانونی دارد.

تلفن : ۱۵-۶۶۹۵۶۸۱۲

خرید اینترنتی از طریق:

www.adibanbook.com

www.adibanbook.ir



انتشارات ادیبان روز



پیشگفتار:

کتاب پیش روی به نام مدیریت فناوری اطلاعات از سه واژه تشکیل شده که امروزه در جامعه بشری حکم نسیژن جهت بقا و پیشرفت را دارند و هر کدام نیز دنیای پیچیده ای از علوم و دانش هستند که با پژوهش ها در حال انجام هرروزه توسعه بیشتری پیدا کرده و دستخوش تغییرات میشوند. ترکیب این سه واژه علم نوینی را به وجود آورده به نام مدیریت فناوری اطلاعات که امروزه نقش تعیین کننده در سازه ها ایفا میکند. هدف اینجانب از تالیف این کتاب گردآوری سرفصل های آموزشی و مباحث مورد تدریس در دانشگاه ها میباشد و سعی کرده ام که از مطالب اساتید گرامی و کتاب های مرجع در این کتاب به ستر استفاده کنم و در همین مجال از تمامی این بزرگواران سپاس و قدردانی میکنم.

مطالعه این کتاب به دانشجویان مقاطع کارشناسی در کلیه زیررشته های کامپیوتر و فناوری اطلاعات و تجارت الکترونیک پیشنهاد میگردد امید که مورد قبول واقع گردد.



فصل اول	مبانی و اصول مدیریت	۱۷
	مقدمه	۱۸
	تعریف مدیریت	۱۸
	انواع مدیران	۱۸
	سطوح مدیریت از نظر فعالیت‌های سازمانی	۱۸
	سطوح مدیریت از نظر سطح سازمانی	۱۸
	بهارت‌های مورد نیاز مدیران	۱۹
	نظریه‌های مدیریت	۱۹
	نظریه مدیریت عامی	۱۹
	روش‌های برنامه‌ریزی علمی	۱۹
	اصول چهارگانه مدیریت عامی	۲۰
	نظریه مدیریت اداری	۲۰
	اصول مدیریت اداری	۲۰
	نظریه مدیریت بوروکراتیک	۲۲
	اصول مدیریت بوروکراتیک	۲۳
	نظریه نتوکلاسیک (نهضت روابط انسانی)	۲۳
	نظریه نیازهای انسانی	۲۳
	نظریه مدیریت اقتضایی	۲۵
	نظریه نگرش سیستمی	۲۵
	مهمترین وظایف مدیران	۲۶
	تصمیم‌گیری	۲۶
	شرایط تصمیم‌گیری	۲۶
	روش اتخاذ تصمیم در شرایط مخاطره	۲۶
	تصمیم‌گیری گروهی	۲۷
	مزایای تصمیم‌گیری گروهی	۲۷
	معایب تصمیم‌گیری گروهی	۲۷



۲۷	روش‌های تصمیم‌گیری گروهی
۲۷	طوفان مغزی
۲۷	روش دلفی
۲۸	روش اسمی
۲۹	برنامه‌ریزی
۲۹	تعریف برنامه
۲۹	انواع برنامه‌ریزی
۳۲	ممارت
۳۲	تعیین استاندارد
۳۲	انواع استانداردها
۳۴	سنجش عملکرد
۳۴	مقایسه عملکرد با استانداردها
۳۴	خلاقیت
۳۴	اهمیت خلاقیت

فصل دوم

مبانی و اصول سازمان

۳۷	مقدمه
۳۸	تعریف سازمان
۳۸	انواع سازمان‌ها
۳۸	سازمان‌های انتفاعی
۳۹	سازمان‌های غیرانتفاعی
۳۹	سازمان‌های خدماتی
۳۹	سازمان‌های دولتی
۳۹	سازمان‌های خصوصی
۳۹	ابعاد سازمانی
۴۲	ساختار سازمانی

۴۳	فصل سوم آشنایی با فرآیندها و فرآیند محوری
۴۴	مقدمه
۴۴	مروری بر مفهوم فرآیند
۴۵	طیف فرآیندهای موجود در کسب و کار
۴۷	مفهوم BPM
۴۸	هدف از BPM چیست؟
۴۸	چرخه حیات BPM
۴۸	طراحی
۵۳	فصل چهارم نقش فناوری اطلاعات در سازمان
۵۴	مقدمه
۵۴	فناوری اطلاعات
۵۴	مفهوم فناوری
۵۵	اجزای فناوری
۵۶	طبقه‌بندی فناوری
۵۶	طبقه‌بندی بر اساس مبدأ تکنولوژی
۵۶	طبقه‌بندی بر حسب پیچیدگی
۵۷	طبقه‌بندی بر حسب کاربری - سرمایه‌بری
۵۷	طبقه‌بندی بر حسب ماهیت تکنولوژی
۵۷	طبقه‌بندی فناوری بر حسب نوآوری
۵۸	طبقه‌بندی فناوری بر حسب کالا و تولید
۵۸	طبقه‌بندی فناوری بر حسب میزان مستند بودن
۵۸	طبقه‌بندی سانجایا لال
۵۸	انواع فناوری به اعتقاد لال
۵۹	طبقه‌بندی لارسن و روجرز
۶۰	چرخه حیات فناوری
۶۲	مفهوم اطلاعات

۶۲	مفهوم فناوری اطلاعات
۶۳	فناوری مولد و فناوری اطلاعات
۶۳	ویژگی‌های فناوری مولد
۶۳	عوامل موثر بر توسعه ی فناوری اطلاعات
۶۴	جامعه اطلاعاتی
۶۵	تاثیر فناوری اطلاعات بر سازمان
۶۸	از سازمان‌های سلسله مراتبی تا سازمان های شبکه ای
۷۰	سازمان مجازی
۷۲	ابزار کبیدی در سازمانهای مجازی
۷۴	مزایای مجازی سازی سازمان‌ها
۷۴	معایب مجازی سازی سازمان‌ها
۷۴	مدیریت سازمان‌های مجازی
۷۸	روش‌های معمول در پیاده‌سازی سازمان‌های مجازی

فصل پنجم

آشنایی با سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت

۷۹	مقدمه
۸۰	معماری فناوری اطلاعات در سازمان
۸۲	ضرورت وجودی معماری فناوری اطلاعات
۸۲	الگوی معماری فناوری اطلاعات NIST
۸۶	سیستم‌های اطلاعاتی (SI) و نقش آن‌ها در سازمان
۸۶	مزایای سیستم های اطلاعاتی
۸۸	از نوپز تا ماورای دانش
۸۹	سیستم‌های اطلاعاتی پشتیبانی از مدیریت
۸۹	رایج‌ترین انواع سیستم‌های اطلاعاتی در یک سازمان چیست؟
۹۰	(TPS) سیستم‌های پردازش عملیات
۹۰	برخی از نمونه‌های TPS
۹۰	نقش TPS



۹۱	(MIS) سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۹۱	برخی از نمونه‌های MIS
۹۱	نقش MIS
۹۲	(DSS) سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم
۹۴	برخی از نمونه‌های DSS
۹۴	نقش DSS
۹۵	(EIS) سیستم‌های اطلاعاتی اجرایی
۹۵	مملکت EIS
۹۶	سیستم‌های خبری (ES)
۹۶	مقایسه اجمالی سیستم‌های اطلاعاتی پشتیبانی از مدیریت
۹۷	فصل ششم نقش فناوری اطلاعات در مدیریت تحول
۹۷	مقدمه
۹۷	تعاریف تحول در سازمان
۹۹	فرهنگ سازمانی؛ اصل اولیه در تحول سازمانی
۹۹	پنج گامی که روی مدیریت تغییر تاثیر می‌گذارد
۱۰۱	عواملان تغییر و مقاومت در برابر تغییر
۱۰۲	مدلهای تغییر
۱۰۲	مدل کرت لوین
۱۰۲	مدل هفت مرحله‌ای تغییر
۱۰۳	فناوری اطلاعات و کسب و کار
۱۰۳	IT و مدیریت تحول
۱۰۵	فصل هفتم آشنایی با مدیریت دانش و کاربردهای آن
۱۰۶	مقدمه
۱۰۶	مدیریت دانش چیست؟
۱۰۶	تعریف علمی مدیریت دانش



۱۰۷	چرا مدیریت دانش مهم است؟
۱۰۷	ایجاد دانش
۱۰۷	اعتبار بخشی به دانش
۱۰۸	ارائه دانش
۱۰۸	توزیع دانش
۱۰۸	کاربرد دانش
۱۰۸	فرهنگ ایجاد دانش
۱۰۹	نقشه ها و مهارت های مدیریت دانش
۱۰۹	کارکنان دانش دار
۱۱۰	مدیر ارشد دانش
۱۱۰	فناوری اطلاعات
۱۱۱	فناوری اطلاعات و بازاریابی: کتاب کار
۱۱۱	مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات
۱۱۲	نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۱۱۳	مدیریت دانش و فناوری اطلاعات
۱۱۳	ابزارهای فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۱۱۳	ورودی های دانش
۱۱۳	پایگاه داده ها
۱۱۴	موتورهای بازیابی اطلاعات
۱۱۴	سیستم الکترونیکی مدیریت اسناد (EDMS)
۱۱۴	انتشارات الکترونیکی
۱۱۴	تابلوی اعلانات الکترونیک
۱۱۴	مدل های مدیریت دانش
۱۱۴	مدل "هیسینگ"
۱۱۵	مدل مارک "م.مک الروی"
۱۱۵	مدل "یک من"



۱۱۶	مدل هفت سی
۱۱۷	مدل "بکوویتز" و "ویلیامز"
۱۱۷	مدل "نوناکا" و "تاکوچی"
۱۱۸	مشکلات دانش و فناوری

۱۲۱	فصل هشتم اصول مشتری مداری در سازمان
۱۲۲	مقدمه
۱۲۳	انواع مشتری
۱۲۳	مشتری راضی
۱۲۳	مشتری بیاد
۱۲۴	مشتری ناراضی
۱۲۴	مشتریان شیفته
۱۲۴	مشتریان خشمگین
۱۲۵	فرآیند مشتری مداری
۱۲۵	حفظ مشتریان فعلی
۱۲۵	تماس با مشتریان قدیمی که دیگر با ما کار نمی کنند
۱۲۶	جذب مشتریان جدید
۱۲۶	مدیریت ارتباط با مشتری یا CRM
۱۳۰	مدل IDIC
۱۳۱	مدل QCi
۱۳۳	مدل زنجیره ارزش مایکل پورتر
۱۳۴	فعالیت های یک زنجیره ارزش
۱۳۴	فعالیت های اصلی
۱۳۴	فعالیت های حمایتی
۱۳۵	ایجاد مزیت در هزینه بر اساس زنجیره ارزش
۱۳۶	امکان های کلی نرم افزارهای مدیریت ارتباط با مشتریان

فصل نهم	انواع مدل های کسب و کار	۱۳۹
	مقدمه	۱۴۰
	مدل کسب و کار چیست؟	۱۴۰
	اهداف یک مدل کسب و کار	۱۴۱
	شش جزء اصلی یک مدل کسب و کار عبارتند از	۱۴۱
	طراحی مدل کسب و کار	۱۴۲
	بواع مدل های کسب و کار	۱۴۳
	مدل کسب و کار چند وجهی	۱۴۵
	جایگاه مدل کسب و کار در یک سازمان	۱۴۵
	انواع مدل کسب و کار های تحت وب	۱۴۵
	چگونگی تهیه مدل کسب و کار	۱۴۷
	مدل جدید کسب و کار	۱۴۸
	ساختار یک مدل کسب و کار	۱۴۸
	مدل کسب و کار رفتاری و مدل کسب و کار ساختاری	۱۴۸
	مدل های کسب و کار در فضای برخط (Online)	۱۵۰
	دستاوردهای فناوری وب برای بنگاه ها و سازمانهای تجاری	۱۵۱
	دستاوردهای فناوری برای کاربران و مشتریان	۱۵۱
	روشهای کسب درآمد در فضای برخط	۱۵۲
	نقش فناوری اطلاعات در بهینه سازی مدل های کسب و کار	۱۵۴
	مدل های کسب و کار و استراتژیهای سازمانی	۱۵۴
	علل ناکارآمدی مدل های کسب و کار	۱۵۶

فصل دهم	تفکر استراتژیک (راهبرد)	۱۵۹
	مقدمه	۱۶۰
	مزایای برنامه ریزی استراتژیک	۱۶۰
	ویژگی های برنامه ریزی استراتژیک	۱۶۱
	ورودی های فرایند برنامه ریزی استراتژیک	۱۶۲



۱۶۳	خروجی های برنامه ریزی استراتژیک
۱۶۴	برنامه ریزی استراتژیک فناوری اطلاعات
۱۶۴	متدولوژی های برنامه ریزی راهبردی
۱۶۵	متدولوژی تحلیل SWOT
۱۶۷	برنامه ی جامع فناوری اطلاعات
۱۶۷	اهداف برنامه ی جامع فناوری اطلاعات
۱۶۸	اشنایی باچهارچوب های معماری
۱۶۹	چارچوب معماری سازمانی زکمن
۱۷۳	نقشه مشبک چارچوب زکمن
۱۷۳	کمبودهای چارچوب زکمن
۱۷۴	متدولوژی برنامه ریزی معماری سازمانی EAP
۱۷۴	لایه ها و مراحل متدولوژی EAP

۱۹۱	فصل یازدهم استانداردهای مدیریت و امنیت اطلاعات
۱۹۲	ISO27001
۱۹۲	PCI DSS
۱۹۲	ITIL
۱۹۸	مزایای ITIL
۱۹۹	مشکلات موجود بر سر راه ITIL
۲۰۰	چارچوب استاندارد Cobit
۲۰۲	همپوشانی حوزه های امنیتی
۲۰۲	مقایسه چهار استاندارد برتر
۲۰۲	انتخاب استاندارد جهت پیاده سازی امنیت اطلاعات
۲۰۵	منابع و مآخذ