
مدیریت کیفیت فن آوری

اطلاعات

مؤلف:

ولفگانگ، دلبو-ستنج

مترجمین:

حسین محمودی سفید کوهی (دانشجوی دکترای مهندسی صنایع، گرایش: سیستم‌های تولید و عملیات و مهندسی سیستم)

مهران ولی‌پور مقدم (مهندس نرم‌افزار، مدیر پروژه)

غلامرضا عینی سرکله (دانشجوی دکترای مهندسی صنایع، گرایش: برنامه‌ریزی تولید و عملیات)

سرشناسه	: اوسترهاگه، ولفگانگ Osterhage, Wolfgang
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت کیفیت فن آوری اطلاعات (ولفگانگ اوسترهاگه)؛ مترجمین حسین محمودی سفیدکوهی، مهران ولی پور و غلامرضا عینی سرکله
مشخصات نشر	: تهران: فوزان، ۱۳۹۶
مشخصات ظاهری	: ۱۵۹ص.
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: عنوان اصلی: IT quality management, 2014
موضوع	: شبکه‌های کامپیوتری -- معماری
موضوع	: Computer network architectures
موضوع	: علوم کامپیوتر
موضوع	: Computer science
موضوع	: بایگ دانش اطلاعاتی -- مدیریت
موضوع	: Database management
موضوع	: سیستم‌های عامل (کامپیوتر)
موضوع	: Operating systems (Computers)
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
موضوع	: Information technology -- Management
شناسه افزوده	: محمودی سفیدکوهی، حسین، ۱۳۵۵ - مترجم
شناسه افزوده	: ولی پور، مهران، ۱۳۲۵ - مترجم
شناسه افزوده	: عینی سرکله، غلامرضا، ۱۳۵۲ - مترجم
رده بندی کنگره	: TK ۱۳۹۶۵۲/۵۱۰۵۴م ۴الف/
رده بندی دیویی	: ۶۵/۰۰۴
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۹۳۱۶۶۱

عنوان: مدیریت کیفیت فن آوری اطلاعات

مؤلف: ولفگانگ، دبلیو. استرهیج

مترجمین: حسین محمودی سفیدکوهی (دانشجوی دکترای مهندسی صنایع - گرایش تحقیق در عملیات و مهندسی سیستم‌ها)، مهران ولی پور مقدم (مهندس نرم‌افزار - مدیر پروژه) و غلامرضا عینی سرکله (دانشجوی دکترای مهندسی صنایع - گرایش برنامه‌ریزی تولید و عملیات)

صفحه‌آرایی: فاطمه آبرون

طراح جلد: شاهرخ بهاری

ناشر: انتشارات فوزان

چاپ اول: آبان ۹۶

شمارگان: ۵۰۰

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۲۹۸-۹۴-۷

قیمت: ۱۹۰,۰۰۰ ریال

مقدمه مترجمین

در عصر حاضر، سود و سیطره‌ی فناوری‌های جدید و سیستم‌های اطلاعاتی در ابعاد و جنبه‌های مختلف بر سازمان‌ها به طور چشمگیری در حال افزایش است. سازمان‌ها و شرکت‌های پیشرو نیز برای ارائه‌ی خدمات بهینه و مطابق‌تر با مشتریان خود در بهره‌گیری از سیستم‌های اطلاعاتی در حال رقابت می‌باشند. از طرفی سیستم‌های اطلاعاتی این امکان را برای مدیران فراهم می‌سازد که با پردازش سریع اطلاعات، امکان کنترل و هماهنگی سایر بخش‌های پیچیده‌تر را نیز داشته باشند. علاوه بر این موجب می‌شوند که سازمان و مدیریت با انجام بهر‌نورد سریع‌تری نسبت به نیازهای مشتریان واکنش نشان دهند.

به کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان‌ها، مشکلاتی را، نه یک انتخاب، بلکه یک ضرورت مهم به حساب می‌آید. به‌طوری که امروزه، شرط انجام هر کار و برقراری هر نوع ارتباطی، به شدت به فناوری اطلاعات وابسته است، که این خود از سویی باعث افزایش سرعت و کیفیت امور شده و از سویی دیگر عملکرد سازمانی را تحت تاثیر قرار داده تا سرعت و میزان موفقیت سازمان را در میدان رقابت افزایش دهد.

از شاخص‌های کلیدی برای بهره‌وری سیستم‌های اطلاعاتی تضمین کیفیت خدمات مورد ارائه به مشتریان است. سیستم‌های اطلاعاتی و مدیریت کیفیت هر دو برای سازمان‌های امروزی لازم و ضروری هستند و مزایای بسیاری را برای آن‌ها و مشتریان‌شان به ارمغان می‌آورند. کیفیت مدیریت فن آوری اطلاعات و مدیریت کیفیت، منجر به کسب موفقیت‌های چشم‌گیری از قبیل کاهش هزینه‌های ارایه‌ی خدمات، بهبود سودآوری و افزایش رضایت مشتریان و کارکنان، تسریع در ارائه‌ی خدمات و ... می‌شود.

با عنایت به تجربه‌ی عملی مترجمین در طراحی و مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی، فقدان منبع مناسب در این حوزه که نقشه‌ی راهی برای مدیران سازمان‌ها، موسسات و بنگاه‌ها در استقرار سیستم‌های اطلاعاتی باشد قابل تأمل بوده است. لذا در این راستا پس از جستجوهای فراوان کتاب حاضر که به نظر یکی از بهترین کتاب‌های کاربردی در این زمینه می‌باشد جهت ترجمه انتخاب گردید. قطعاً این کتاب می‌تواند منبعی بسیار مفید برای مدیران و طراحان سیستم‌های اطلاعاتی به منظوری جلوگیری از اتلاف منابع و دوباره کاری‌ها در استقرار سیستم‌های اطلاعاتی به روش تجربه و خطا باشد. از ویژگی‌های بارز

این کتاب تشریح دقیق نکات فنی به همراه راه کارهای لازم از مرحله‌ی تجزیه و تحلیل درخواست مشتری تا مرحله‌ی پایانی که همان بهره‌برداری از نرم افزار است می باشد. امید است که این اثر ناچیز مورد قبول جامعه‌ی اندیشمندان و خبرگان این حوزه قرار گرفته و به‌ویژه در ارتقای دانش و سطح تصمیم‌گیری مدیران کشور عزیز ما مثمرتر باشد. از آن جایی که هیچ کتابی عاری از نقص نیست از خوانندگان، اساتید و دانشجویان گرامی تقاضا داریم اشتباهات احتمالی همراه با انتقادات و پیشنهادات خود را به ایمیل sefidkooh1383@gmail.com ارسال کنند تا در چاپ‌های بعدی شاهد ارتقای کیفی کتاب باشیم.

www.ketab.ir

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: اهداف
۱-۱	مقدمه
۲	۱-۲ قلمرو (Scope)
۳	۱-۳ سبک‌شناسی‌ها (Methodologies)
۴	۱-۴ سیستم‌های پیچیده (Complex Systems)
۵	فصل دوم: ساختار پروژه
۵-۱	مدیریت کیفیت به عنوان یک پروژه
۶	۵-۲ فرایند کلی (Overall Process)
۸	۵-۳ ساختار پروژه‌های فرعی (sub-project structures)
۹	۵-۳-۱ مدیریت درخواست (Request Management)
۱۱	۵-۳-۲ مدیریت تغییر (Change Management)
۱۲	۵-۳-۳ مدیریت خطا
۱۶	۵-۴ استقلال پروژه‌های فرعی (Autonomy of Sub-project)
۱۷	۵-۵ الگوها
۱۸	۶-۲ دست آورد
۱۹	فصل سوم: مدیریت کیفیت و پذیرش
۱۹	۳-۱ مدیریت کیفیت
۱۹	۳-۲ قلمرو (Scope)
۲۰	۳-۳ ۱-۱ اجتناب از طولانی شدن اجرای پابلوت
۲۰	۳-۳-۲ ۲-۲ اجتناب از وقفه در تولید
۲۱	۳-۳-۳ ۳-۲ رفع فوری خطاها
۲۱	۳-۳-۴ ۴-۲ پرهیز از سازگاری داده‌ها
۲۲	۳-۳ وظایف مدیریت کیفیت
۲۲	۳-۳-۱ تشخیص بیش نیازهای آزمایش
۲۴	۳-۳-۲ تعیین مسئولیت افراد در فرایند پذیرش

۶۳	۵-۴-۱۰. آزمایش‌های یادبرش
۶۵	۵-۴-۱۱. صحنه چک‌لیست
۶۵	۵-۴-۱۲. پروتکل آماده‌سازی
۶۵	۵-۵. الگوها
۶۹	۵-۶. دست‌آورد

فصل ششم: روش‌های انتقال داده و نرم‌افزار ۷۱

۷۱	۶-۱. رویه‌های یادبرش داده‌ها
۷۲	۶-۲. انتقال داده‌های سازمان یافته
۷۴	۶-۳. برنامه‌ریزی و اجرا
۷۶	۶-۴. آمیزی کسب
۷۶	۶-۵. الگو
۷۸	۶-۶. دست‌آورد

فصل هفتم: موارد خاصی ۷۹

۷۹	۷-۱. یادبرش رابطه‌ها
۷۹	۷-۱-۱. حالت‌های خاص رابطه
۷۹	۷-۱-۲. تکبیل محقق آزمایش
۸۰	۷-۱-۳. روش‌های اختصاصی
۸۰	۷-۱-۴. شبیه‌سازی‌ها و روش‌های چند مرحله‌ای
۸۶	۷-۱-۵. دست‌آورد
۸۵	۷-۲. سفارشی نمودن سیستم‌های آزمایشی
۸۵	۷-۲-۱. شبیه‌سازی مسائل جنی تولید
۸۵	۷-۲-۲. چگونگی کسب و کار را بنامیم
۸۶	۷-۲-۳. رخدادهای مهم مجزا (Separate Milestone)
۸۷	۷-۲-۴. واحدهای متاوجه نحاری
۹۰	۷-۲-۵. الگوها
۹۰	۷-۲-۶. دست‌آورد
۹۱	۷-۳. ایجاد سیستم آزمایشی
۹۱	۷-۳-۱. پیش شرط‌های فنی
۹۱	۷-۳-۲. پیکربندی مناسب
۹۱	۷-۳-۳. رخدادهای مهم مستقل
۹۴	۷-۳-۴. ساخت سیستم
۹۸	۷-۳-۵. الگوها
۹۹	۷-۳-۶. دست‌آورد
۹۹	۷-۴. آزمایش یکپارچگی
۹۹	۷-۴-۱. آزمایش‌های فرایندی
۱۰۱	۷-۴-۲. در دسترس بودن سیستم‌های مشارکتی
۱۰۱	۷-۴-۳. آزمایش یکپارچگی
۱۰۳	۷-۴-۴. اسکریپت‌های یکپارچه آزمایش / Integrative Test Scripts
۱۰۳	۷-۴-۵. الگوها

۱۰۳	۶۴۷- وب آورد
۱۰۶	۵۷- کتابی
۱۰۶	۱۰۵۷- کتابی به عنوان یکی از معیارهای پذیرش
۱۰۶	۲۰۵۷- معیارهای سنجش
۱۰۶	۳۰۵۷- معیارهای عملکرد
۱۰۵	۴۰۵۷- مهارت
۱۱۰	۵۵۷- الگوها
۱۱۱	۵۰۵۷- دست آورد

فصل هشتم: مستندات ۱۱۳

۱۱۵	۲۸- کامل و راجحه Completeness and Relevance
۱۱۵	۳۸- تکمیل Completeness
۱۱۶	۲۸- ارتباط
۱۱۶	۳۸- مسئولیتها
۱۱۶	۴۸- پشتیبانی و مشارکت
۱۱۷	۵۸- الگوها

فصل نهم: جنبه های امنیتی ۱۱۹

۱۱۹	۱۹- امنیت فن آوری اطلاعات به عنوان قسمت از مدیریت کیفیت
۱۱۹	۱۰۹- ملزومات امنیت
۱۱۹	۲۰۹- خطرات
۱۲۰	۳۱۹- مقیاس ها
۱۲۰	۴۹- فیلتر
۱۲۰	۱۲۹- مرشح قانونی
۱۲۲	۳۰۹- امنیت اطلاعات و ارتباطات
۱۲۳	۱۳۹- الزامات راهبردی
۱۲۴	۲۰۳۰۹- امنیت سازمانی
۱۲۵	۳۰۳۰۹- فرایند تصویب
۱۲۵	۴۰۳۰۹- محرمانه بودن
۱۲۶	۴۰۹- امنیت سخت افزاری
۱۲۶	۱۰۴۰۹- مسائل فیزیکی
۱۲۶	۲۰۴۰۹- دسترسی
۱۲۶	۳۰۴۰۹- تهدیدها
۱۲۷	۴۰۴۰۹- ابزار آلات
۱۲۷	۵۰۴۰۹- خدمات کاربردی
۱۲۷	۶۰۴۰۹- دسترسی به ابزارها
۱۲۸	۵۰۹- مستند سازی
۱۲۸	۱۰۵۰۹- فرایندها
۱۲۹	۲۰۵۰۹- تعهد

فصل دهم: مدیریت پروژه

۱-۱ ایرادی فنی و سازمانی
۲-۱ اهداف و وظایف
۳-۱ فعالیت های PMS
۴-۱ مدیریت وظایف
۵-۱ نمودار گانت - Gantt
۶-۱ طرح ریزه‌های مهم Mile Stone Plan
۷-۱ طرح شبکه ای Network Plan

فصل یازدهم کنترل پروژه

۸-۱ ابزارها، خصوصیات با متعارف
۹-۱ ارف.
۱۰-۱ هزینه ای مستقیم
۱۱-۱ هزینه های غیر مباشرت کار بران
۱۲-۱ مدیریت پروژه
۱۳-۱ رویکرد فرایند
۱۴-۱ حرای انساب حساب کاربری
۱۵-۲ نرخ هزینه ها
۱۶-۳ روش های شمارش قیمت
۱۷-۴ روش های ذخیره سازی بودجه
۱۸-۵ گزارش نویسی
۱۹-۶ باید کار
۲۰-۶ نگارش های پروژه
۲۱-۵ تفاوت
۲۲-۵ منابع و مآخذ