

« به نام آن که هستی نام از او یافت »

## سیستم های اطلاعات مدیریت

مؤلفین

دکتر رضا شفیع زاده

فوق لیسانس مدیریت بهبود سازمان و تشکیلات و دکترای مدیریت منابع انسانی

سودابه طاهری

فوق لیسانس مدیریت دانشگاه شهید بهشتی

سرشناسه: شفیع زاده، رضا، ۱۳۵۵ -

عنوان و نام پدیدآور: سیستم‌های اطلاعات مدیریت / مولفین رضا شفیع زاده، سودابه طاهری.

مشخصات نشر: ساوه: آفاق کلام، ۱۳۹۲.

مشخصات ظاهری: ۹۸ص: مصور (بخشی رنگی)، جدول، نمودار.

۹۷۸-۶۰۰-۹۳۵۸۲-۱-۲

شابک: ۵۵۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی: فیا

یادداشت: کتابنامه.

موضوع: نظام‌های اطلاعاتی مدیریت

شناسه افزوده: طاهری، سودابه، ۱۳۵۴ -

رده بندی کنگره: ۱۳۹۲ ۹س ۷ش T۵۸۷

رده بندی دیویی: ۱۱ ۴۰۳۸۰۶۵۸

شماره کتابشناسی ملی: ۳۲۱۱۵۹۳

### فهرست نویسی پیش از انتشار: انتشارات آفاق کلام

#### شناسنامه کتاب

- عنوان: سیستم‌های اطلاعات مدیریت
- مؤلفان: رضا شفیع زاده، سودابه طاهری
- ناشر: انتشارات آفاق کلام
- چاپخانه: مرکز چاپ دیجیتال دانشمند
- نوبت چاپ: اول، تابستان ۱۳۹۲
- شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه
- قیمت: ۵۵۰۰۰ ریال
- مرکز بخش: انتشارات آفاق کلام ۰۲۵۵ ۲۲۱۵۱۷

ISBN:978-600-93582-1-2

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۵۸۲-۱-۲

تمامی حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به مولفین بوده و تکریر از آن به هر نحو (کلی و جزئی) ممنوع است و متخلفان تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

## پیشگفتار

مدیریت فراگیر هر سازمانی نیاز به ساختار، روشها و ابزارهای ویژه ای دارد. یکی از ابزارها که امروزه قویا مورد توجه و حمایت است، مدیریت سیستم های اطلاعات سازمان است. مدیریت سیستم های اطلاعات با رویکرد سیستمی سعی دارد از بین چهار نهاد اصلی سازمان (مواد اولیه، سرمایه انسانی، منابع مالی و اطلاعات)، جریان داده های بی شمار را با روشها و پروتکل های مشخصی به اطلاعات مرتبط، بموقع، صحیح و منظم برای تصمیم گیری کارآمد مدیران فراهم آورد.

بنابراین مدیریت سیستم های اطلاعات خود یک هدف نبوده بلکه یک ابزار برای موفقیت مدیریت عالی سازمان می باشد. اگر مدیریت را بعنوان توان تصمیم گیری در شرایط مختلف محیطی تعریف کنیم آنگاه مدیریت سیستم های اطلاعات مهم ترین دستاوردها را برای تصمیم گیری مناسب در اختیار قرار می دهد.

در این کتاب پس از بیان مفاهیم اصلی، ضرورت و چارچوب منطقی سیستم های اطلاعات مدیریت، رابطه سیستم های اطلاعات و سازمان ها تبیین می گردد. در تمام مطالب سعی شده ارتباط با مدیریت سازمانی و تصمیم گیری مدنظر قرار داشته باشد.

امید است این کتاب بتواند برخی سوالات محققان و دانشجویان عزیز را به این موضوع پاسخگو باشد. ارائه نظر ایشان قطعا به تکوین این کتاب کمک خواهد کرد. در پایان از کلیه همکارانی که در مراحل مختلف تالیف و آماده سازی کتاب حمایت خود را دریغ نکردند از جمله جناب آقای مهندس عزیزی کمال تشکر و تقدیر را دارم.

مؤلفین

تابستان ۱۳۹۲

## فصل اول: مقدمه

- ۱- سیستم اطلاعات مدیریت چیست؟ ..... ۱
- ۲- اهمیت MIS ..... ۳
- سیستم رزرو پرداز ..... ۴
- ۳- ارزیابی MIS ..... ۴
- ۴- رایانه ها و MIS ..... ۷
- ۵- ساختار سازمانی ..... ۷
- ۶- شالوده منطقی MIS ..... ۸
- ۷- زمینه های سیستمهای اطلاعات مدیریتی ..... ۹
- ۱-۷- تصمیمات عملیاتی ..... ۱۲
- ۲-۷- تصمیمات تاکتیکی (میان) ..... ۱۲
- ۳-۷- تصمیمات استراتژیک ..... ۱۲
- ۸- آینده MIS ..... ۱۰

## فصل دوم: سیستم های سازمانی

- ۱- مقدمه ..... ۱۲
- ۲- ماهیت و ویژگیهای سازمان ها ..... ۱۲
- ۱-۲- سیستم های رسمی ..... ۱۳
- ۲-۲- سیستم ها و رویه های استاندارد ..... ۱۳
- ۳-۲- شفافیت و انصاف ..... ۱۴
- ۴-۲- اهداف اجتماعی ..... ۱۴
- ۵-۲- چهارچوب منطقی ..... ۱۵
- ۶-۲- مدیریت حرفه ای ..... ۱۵
- ۷-۲- تسلاوم عملیات ..... ۱۵

## فصل سوم: سیستم های اطلاعات و سازمان ها

- ۱- مقدمه ..... ۱۶
- ۲- سازمان و ساختار سیستم اطلاعات ..... ۱۶
- ۳- اطلاعات، یک منبع حیاتی برای سازمان ..... ۱۸
- ۴- داده ها و اطلاعات ..... ۱۸
- ۵- مدیریت و تصمیم گیری ..... ۱۸

|    |                                             |
|----|---------------------------------------------|
| ۱۹ | ۱-۵- برنامه ریزی                            |
| ۱۹ | ۲-۵- سازماندهی                              |
| ۱۹ | ۳-۵- هماهنگی                                |
| ۱۹ | ۴-۵- هدایت و رهبری                          |
| ۱۹ | ۵-۵- نظارت و کنترل                          |
| ۲۰ | ۶-۵- تصمیم گیری برنامه ریزی شده             |
| ۲۰ | ۷-۵- تصمیمات غیرقابل برنامه ریزی            |
| ۲۱ | ۶- طبقه بندی سیستم های اطلاعاتی             |
| ۲۱ | ۱-۶- سیستم های اتوماسیون اداری              |
| ۲۱ | ۲-۶- سیستم های پردازش مبادلات               |
| ۲۲ | ۳-۶- سیستم های پشتیبانی تصمیم گیری (PSS)    |
| ۲۲ | ۴-۶- سیستم های پشتیبانی مدیران اجرایی (ESS) |
| ۲۲ | ۷- پشتیبانی اطلاعات از عرصه های مدیریت      |
| ۲۳ | ۱-۷- تولید                                  |
| ۲۳ | ۲-۷- بازاریابی                              |
| ۲۴ | ۳-۷- امور مالی                              |
| ۲۴ | ۴-۷- امور منابع انسانی و خدمات              |
| ۲۴ | ۸- تأثیر کسب و کار به سیستم های اطلاعات     |
| ۲۴ | ۱-۸- اندازه سازمان                          |
| ۲۵ | ۲-۸- اندازه جمعیت کاربران                   |
| ۲۵ | ۳-۸- دامنه فعالیت                           |
| ۲۵ | ۴-۸- ماهیت کسب و کار                        |
| ۲۵ | ۵-۸- تعامل با کاربران                       |
| ۲۶ | ۶-۸- سطح اتوماسیون                          |
| ۲۶ | ۷-۸- فرهنگ سازمانی                          |
| ۲۶ | ۹- اجرای موقعیت                             |
| ۲۷ | ۱-۹- تعهد مدیریت عالی                       |
| ۲۷ | ۲-۹- مشارکت افراد                           |
| ۲۷ | ۳-۹- معرفی سیستم ها بصورت مرحله ای          |

| عنوان                                            | صفحه |
|--------------------------------------------------|------|
| ۱۰- سازماندهی سیستم های اطلاعاتی                 | ۲۷   |
| ۱۱- استقرار MIS در سازمان ها                     | ۲۹   |
| <b>فصل چهارم: رایانه ها و سیستم های اطلاعاتی</b> |      |
| ۱- مقدمه                                         | ۳۰   |
| ۲- انقلاب سخت افزاری                             | ۳۰   |
| ۱-۲- طبقه بندی رایانه ها                         | ۳۱   |
| ۲-۲- ریزپردازنده ها                              | ۳۱   |
| ۳-۲- پیشرفت های جدید                             | ۳۲   |
| ۳- انقلاب در نرم افزار                           | ۳۲   |
| <b>فصل پنجم: فن آوری ارتباطات</b>                |      |
| ۱- مقدمه                                         | ۳۴   |
| ۲- ارتباطات از راه دور                           | ۳۴   |
| ۱-۲- مقدمه                                       | ۳۴   |
| ۲-۲- چشم انداز تاریخی                            | ۳۴   |
| ۳-۲- خدمات تلفن                                  | ۳۵   |
| ۴-۲- فرآیند برقرار تماس از راه دور               | ۳۵   |
| ۵-۲- مدیریت ارتباط از راه دور                    | ۳۵   |
| ۶-۲- انقلاب دیجیتال                              | ۳۵   |
| ۷-۲- تلفن های هوشمند                             | ۳۵   |
| ۸-۲- مبادلات هوشمند                              | ۳۵   |
| ۳- شبکه رایانه ای                                | ۳۶   |
| ۱-۳- شبکه رایانه ای چیست؟                        | ۳۶   |
| ۲-۳- چگونه از شبکه رایانه ای استفاده می کنید؟    | ۳۶   |
| ۳-۳- چرا شبکه به یک معماری شخص نیاز دارد؟        | ۳۷   |
| ۴-۳- سیر تکاملی شبکه                             | ۳۸   |
| ۵-۳- بسته آغازین                                 | ۳۸   |
| ۶-۳- اجزای شبکه                                  | ۳۸   |
| <b>فصل ششم: فن آوری پایگاه داده ها</b>           |      |
| ۱- مقدمه                                         | ۳۹   |
| ۲- پایگاه داده و مدیریت سازمان                   | ۳۹   |

|    |                                                          |
|----|----------------------------------------------------------|
| ۴۰ | ۳- سیستم های پردازش پرونده ها و سیستم های پایگاه داده ها |
| ۴۰ | ۴- چرا از رویکرد پایگاه داده استفاده می کنیم؟            |
| ۴۱ | ۵- استقلال داده ها                                       |
| ۴۲ | ۶- رویکرد پایگاه داده                                    |
| ۴۳ | ۷- معماری پایگاه داده                                    |
| ۴۳ | ۸- سیستم مدیریت پایگاه داده (DBMS) چیست؟                 |
| ۴۵ | ۹- مدل های داده                                          |
| ۴۶ | ۱۰- RDBMS چیست؟                                          |
| ۴۶ | ۱۱- زبان جستجوی (پرس و جو) ساخت یافته (SQL)              |
| ۴۷ | ۱۲- چگونه RDBMS فعالیت می کند؟                           |
| ۵۲ | ۱۳- زبان نسل چهارم                                       |
| ۵۲ | ۱۴- اداره داده ها                                        |
| ۵۳ | ۱۵- پیشرفت های جاری در پایگاه های داده                   |
| ۵۳ | ۱۵-۱- پایگاه های داده توزیعی                             |
| ۵۳ | ۱۵-۲- معماری مشتری محور                                  |
| ۵۴ | ۱۵-۳- پایگاه های داده هدف محور                           |
| ۵۴ | ۱۵-۴- پایگاه های داده چند رسانه ای                       |
| ۵۵ | ۱۵-۵- ماشین پایگاه داده                                  |

### فصل هفتم: سیستم های پشتیبانی تصمیم گیری

|    |                                    |
|----|------------------------------------|
| ۵۶ | ۱- مقدمه                           |
| ۵۶ | ۲- تعریف                           |
| ۵۷ | ۳- ارزیابی DSS                     |
| ۵۸ | ۴- ویژگی ها                        |
| ۵۸ | ۵- مدیریت مدل                      |
| ۵۹ | ۶- مدیریت مدل و کمک مدیریت داده ها |
| ۶۰ | ۷- تحلیل داده های ورودی            |

### فصل هشتم: مدل سازی چند معیاری و سامانه های هوشمند

|    |                 |
|----|-----------------|
| ۶۱ | ۱- مقدمه        |
| ۶۱ | ۲- تصمیمات گروه |

## عنوان

## صفحه

|     |                                     |    |
|-----|-------------------------------------|----|
| ۳-  | تعاریف هوش                          | ۶۲ |
| ۴-  | مؤلفه های AI                        | ۶۴ |
| ۵-  | سیستمهای تخصصی                      | ۶۴ |
| ۶-  | قابلیت کاربرد                       | ۶۵ |
| ۷-  | کاربردهای کنونی سیستم های تخصصی     | ۶۶ |
| ۸-  | مزایای سیستم های تخصصی              | ۶۶ |
| ۹-  | مهندسی دانش                         | ۶۷ |
| ۱۰- | موقعیت سازمانی تحلیل سیستم ها       | ۶۸ |
| ۱۱- | نقش تحلیلگر سیستم ها                | ۶۸ |
| ۱۲- | سیکل عمر توسعه سیستم ها             | ۶۹ |
| ۱۳- | تحلیل نیاز                          | ۷۰ |
| ۱۴- | تکنیک های نمایش                     | ۷۰ |
| ۱۵- | تحلیل کاربرد                        | ۷۲ |
| ۱۶- | گزارش کاربرد                        | ۷۲ |
| ۱۷- | مرحله توسعه و طراحی                 | ۷۳ |
| ۱۸- | فرم های ورودی و طراحی گزارشات خروجی | ۷۴ |
| ۱۹- | طراحی پایگاه داده ای                | ۷۵ |
| ۲۰- | طراحی برنامه                        | ۷۵ |
| ۲۱- | اجرا                                | ۷۵ |
| ۲۲- | آموزش                               | ۷۶ |
| ۲۳- | امنیت                               | ۷۶ |
| ۲۴- | حفاظت                               | ۷۶ |
| ۲۵- | کنترل کیفیت                         | ۷۷ |

### فصل نهم: مطالعه موردی سیستم پایگاه اطلاعات کتابخانه (BLIS)

|      |                                   |    |
|------|-----------------------------------|----|
| ۱-   | مقدمه                             | ۷۸ |
| ۲-   | اطلاعات پیش زمینه کتابخانه        | ۷۸ |
| ۳-   | ساختار سازمانی                    | ۸۰ |
| ۳-۱- | انتظار کاربر                      | ۸۱ |
| ۴-   | تحلیل سیستمها: مطالعه بر روی نیاز | ۸۲ |



|    |                                   |
|----|-----------------------------------|
| ۸۳ | ۵- نمودار موقعیت                  |
| ۸۴ | ۶- نمودار جریان داده های سطح بالا |
| ۸۵ | ۷- مشخصات روند                    |
| ۸۶ | ۸- اندازه گیری مبادله             |
| ۸۶ | ۹- خلاصه                          |

|    |               |
|----|---------------|
| ۸۷ | منابع انگلیسی |
|----|---------------|