



سیستم‌های اطلاعات مدیریت

تألیف:

دکتر رضا اسماعیل پور - هاجر آصف





سرشناسه	: اسماعیل پور، رضا، ۱۳۴۷ -
عنوان و نام پدیدآور	: سیستم‌های اطلاعات مدیریت/ تالیف رضا اسماعیل پور، هاجر آصف.
مشخصات نشر	: رشت: راهبردشمال، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۲۷۱ ص.: مصور، جدول، نمودار.
شابک	: ۱۳۵۰۰۰ ریال 978-600-94892-0-6
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: چاپ قبلی: حق شناس، ۱۳۹۳.
موضوع	: نظام‌های اطلاعاتی مدیریت
موضوع	: Management information systems :
موضوع	: تجزیه و تحلیل سیستم‌ها
موضوع	: System analysis :
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات — مدیریت
موضوع	: Information technology — Management
شناسه افزوده	: آصف، هاجر، ۱۳۶۵ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۵ س. الف ۷۵۸/۳
رده بندی دیویی	: ۰۱۱/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۵۵۲۶۳۹

نام کتاب	: سیستم‌های اطلاعات مدیریت
تالیف	: دکتر رضا اسماعیل پور- هاجر آصف
ناشر	: نشر راهبردشمال
چاپ	: ۱۳۹۵
چاپخانه و صحافی	: سورنا
لیتوگرافی	: راهبردشمال
قیمت	: ۱۳۵۰۰۰ ریال
شمارگان	: ۱۰۰۰
شابک	: ISBN 978-600-94892-0-6 ۹۷۸-۶۰۰-۹۴۸۹۲-۰-۶

حق چاپ برای ناشر محفوظ است.

مرکز نشر و پخش: رشت - جاده لاکان - بلوار پروفیسور سمیعی - موسسه آموزش عالی راهبرد شمال

تلفن: ۳۳۴۴۰۵۵۵ شماره: ۳۳۴۲۴۸۴۳ همراه: ۹۱۱۷۶۰۵۶۲۷

E-mail: Shahmohammadi@rahbordshomal.ac.ir

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول : مفاهیم سیستم

۱-۱	مقدمه	۱
۲-۱	تعریف سیستم	۲
۳-۱	ترکیب سیستم	۴
۴-۱	طبقه بندی سیستم ها	۷
۵-۱	آنتروپی در سیستم	۸
۶-۱	بازخورد به خابۀ ابزاری برای کنترل در سیستم های باز	۹
۷-۱	ویژگی های سیستم های باز	۱۰
۸-۱	نظریه عمومی سیستم	۱۷
۹-۱	نگرش سیستمی	۱۸
۱۰-۱	ویژگی های نگرش سیستمی	۱۹

فصل دوم : سیستم های اطلاعاتی (تعریف مفاهیم)

۱-۲	مقدمه	۲۱
۲-۲	داده	۲۲
۳-۲	اطلاعات	۲۲
۴-۲	دانش	۲۳
۵-۲	رابطه بین داده، اطلاعات و دانش	۲۴
۶-۲	فرایند تبدیل داده به اطلاعات	۲۵
۷-۲	اهمیت اطلاعات در سازمان	۲۷
۸-۲	ویژگی های اطلاعات مناسب	۲۹
۹-۲	طبقه بندی انواع اطلاعات	۳۱
۱۰-۲	سیستم های اطلاعاتی	۳۳
۱۱-۲	عناصر سیستم های اطلاعاتی	۳۴
۱۲-۲	اهداف سیستم های اطلاعاتی	۳۵
۱۳-۲	سیستم های اطلاعاتی مدیریت	۳۶
۱۴-۲	ویژگی های یک سیستم اطلاعاتی مدیریت	۳۸

ب ♦ سیستم های اطلاعات مدیریت

- ۱۵-۲ روند به کارگیری سیستم های اطلاعاتی در سازمان ۳۹
- ۱۶-۲ فناوری اطلاعات ۴۱
- ۱۷-۲ مزایا و محدودیت های استفاده از سیستم ها و فناوری های اطلاعاتی در سازمان ها ۴۴
- ۱۸-۲ طبقه بندی سیستم های اطلاعاتی از دیدگاه های مختلف ۴۵
- ۱۹-۲ فناوری های ارتباط سازمانی ۵۸
- ۲۰-۲ مراحل رشد فناوری اطلاعات در سازمان ها ۶۰

فصل سوم : سیستم های پشتیبانی تصمیم

- ۱-۳ مقدمه ۶۳
- ۲-۳ تعریف سیستم های پشتیبان تصمیم گیری ۶۶
- ۳-۳ انواع مسأله و تصمیم ۶۶
- ۴-۳ گام های برداشته شده برای فرزند تصمیم گیری ۶۸
- ۵-۳ سیستم های پشتیبان تصمیم ۶۹
- ۶-۳ ارتباط MIS و DSS ۷۰
- ۷-۳ زیر سیستم های پشتیبانی تصمیم ۷۱
- ۸-۳ عملکرد یک سیستم پشتیبانی تصمیم ۷۲
- ۹-۳ یکارگیری سیستم های پشتیبان تصمیم در فرایند تصمیم گیری ۷۳
- ۱۰-۳ سیستم های پشتیبان تصمیم گیری گروهی ۷۵
- ۱۱-۳ انواع سیستم های پشتیبان تصمیم گروهی ۷۶
- ۱۲-۳ اجزاء سیستم های پشتیبان تصمیم گیری گروهی ۷۷
- ۱۳-۳ نرم افزارهای سیستم های پشتیبان تصمیم گیری گروهی ۷۸

فصل چهارم : سیستم های خبره

- ۱-۴ مقدمه ۸۱
- ۲-۴ تاریخچه سیستم های خبره ۸۲
- ۳-۴ سیستم های خبره ۸۳
- ۴-۴ اجزاء یک سیستم خبره ۸۴
- ۵-۴ ساخت یک سیستم خبره ۸۶
- ۶-۴ نحوه عملکرد یک سیستم خبره ۸۷
- ۷-۴ مزایای سیستم های خبره ۸۹

۸-۴	محدودیت های سیستم های خبره	۹۰
۹-۴	کاربرد سیستم های خبره	۹۰

فصل پنجم: برنامه ریزی استراتژیک سیستم های اطلاعاتی

۱-۵	مقدمه	۹۳
۲-۵	نگرش استراتژیک به سیستم های اطلاعاتی	۹۴
۳-۵	تعریف مدیریت استراتژیک	۹۶
۴-۵	سطوح مدیریت استراتژیک	۹۷
۵-۵	مفهوم بریت رقابتی و سیستم های اطلاعاتی	۱۰۰
۶-۵	ادوات های سیستم های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات	۱۰۰
۷-۵	برنامه ریزی استراتژیک سیستم های اطلاعاتی	۱۰۳
۸-۵	شبکه های ارتباطی استراتژیک سیستم های اطلاعاتی	۱۰۵

فصل ششم: فرآیند طراحی ایجاد سیستم های اطلاعاتی

۱-۶	مقدمه	۱۱۱
۲-۶	مشارکت کنندگان در طراحی یک سیستم اطلاعاتی	۱۱۲
۳-۶	طراحی یک سیستم اطلاعاتی	۱۱۵
۴-۶	رویکردهای مختلف طراحی و ایجاد سیستم های اطلاعاتی	۱۱۹
۵-۶	جمع بندی از چهار نگرش	۱۲۴

فصل هفتم: سازمان های عصر اطلاعات

۱-۷	مقدمه	۱۲۷
۲-۷	سازمان و سازماندهی	۱۲۸
۳-۷	سازمان های ارگانیکی در مقابل سازمان های مکانیکی	۱۲۹
۴-۷	انواع ساختار سازمانی	۱۳۰
۵-۷	ابعاد ساختار اجتماعی سازمان	۱۳۰
۶-۷	ساختار سازمانی و فناوری اطلاعات	۱۳۲
۷-۷	ارتباط بین سیستم های اطلاعاتی با سازماندهی	۱۳۶
۸-۷	رابطه فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی با انسجام و هماهنگی سازمان	۱۳۷
۹-۷	ارتباط بین فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی با ساختار سازمان	۱۳۸

۱۴۴	۷-۱۰ سازمان های متناسب با عصر اطلاعات
۱۵۲	۷-۱۱ مدیر عصر اطلاعات
۱۵۳	۷-۱۲ رویکردهای عمده در مطالعات رهبری
۱۵۶	۷-۱۳ رویکردهای وظیفه رهبران در سازمان ها
۱۵۷	۷-۱۴ مدل رهبری مرحله ای عصر اطلاعات
۱۵۹	۷-۱۵ ویژگی های مدیر عالی متناسب با عصر اطلاعات
۱۶۱	۷-۱۶ نگرش مدیران به فناوری اطلاعات

فصل هشتم: ۲. کسب و کار الکترونیک

۱۶۵	۸-۱ مقدمه
۱۶۶	۸-۲ تعریف کسب و کار الکترونیک
۱۶۷	۸-۳ برنامه ریزی منبذ تجارت الکترونیک
۱۶۸	۸-۴ مزایای ERP
۱۶۹	۸-۵ معایب ERP
۱۶۹	۸-۶ مدیریت ارتباط با مشتری شبکه کسب و کار
۱۷۰	۸-۷ مزایای CRM
۱۷۱	۸-۸ معایب CRM
۱۷۱	۸-۹ مدیریت زنجیره تأمین شبکه کسب و کار
۱۷۲	۸-۱۰ مدیریت زنجیره تأمین
۱۷۵	۸-۱۱ مزایای SCM
۱۷۵	۸-۱۲ معایب SCM
۱۷۵	۸-۱۳ ارتباط بین کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی
۱۷۶	۸-۱۴ مدل کسب و کار الکترونیکی
۱۷۸	۸-۱۵ مدل های عملی کسب و کار الکترونیکی

فصل نهم: تجارت الکترونیک

۱۸۳	۹-۱ مقدمه
۱۸۴	۹-۲ مفهوم تجارت الکترونیک
۱۸۵	۹-۳ مفهوم تجارت الکترونیک
۱۸۶	۹-۴ اجزاء تجارت الکترونیکی

۵-۹	چارچوب نظری تجارت الکترونیک	۱۸۸
۶-۹	ابزارهای تجارت الکترونیکی	۱۸۸
۷-۹	بسترهای لازم برای تجارت الکترونیک	۱۸۹
۸-۹	مزایای رقابتی تجارت الکترونیکی	۱۹۰
۹-۹	محدودیت های فنی و غیر فنی تجارت الکترونیک	۱۹۱
۱۰-۹	بررسی مدل های تجارت الکترونیکی	۱۹۳
۱۱-۹	برنامه های کاربردی تجارت الکترونیکی	۱۹۹
۱۲-۹	بررسی مسائل امنیتی و حقوقی در تجارت الکترونیک	۲۰۶

فصل دهم: تجارت الکترونیک

۱-۱۰	مقدمه	۲۰۹
۲-۱۰	تعاریف دولت الکترونیک	۲۱۰
۳-۱۰	مقایسه حکمرانی به کمک دولت الکترونیک	۲۱۱
۴-۱۰	مبنای ایجاد دولت الکترونیکی	۲۱۲
۵-۱۰	عوامل مؤثر بر ضرورت ایجاد دولت الکترونیکی	۲۱۴
۶-۱۰	مدل های دولت الکترونیک	۲۱۴
۷-۱۰	مراحل پیاده سازی دولت الکترونیک	۲۱۶
۸-۱۰	شهروند الکترونیک	۲۱۷

فصل یازدهم: مدیریت دانش و سیستم های اطلاعات مدیریت

۱-۱۱	مقدمه	۲۱۹
۲-۱۱	تعریف مدیریت دانش	۲۲۰
۳-۱۱	انواع دانش و ابعاد مهم آن	۲۲۰
۴-۱۱	چرخه سیستم مدیریت دانش	۲۲۲
۵-۱۱	انواع سیستم های مدیریت دانش	۲۲۳
۶-۱۱	اجزای سیستم های مدیریت دانش	۲۲۸
۷-۱۱	عوامل موفقیت مدیریت دانش	۲۲۹

پیش‌گفتار چاپ دوم

امروزه سیستم های اطلاعاتی مدیریت، بخشی سازنده در سازمانها هستند. در واقع سازمانهای امروزی بدون سیستم های اطلاعاتی قادر به انجام هیچ کاری نیستند. از طرف دیگر تغییرات بسیار سریع و پیچیدگی های محیطی که مدیران در آن به فعالیت مشغول اند، استفاده از سیستم های اطلاعاتی مناسب را برای آنان امری حیاتی و مهم می نماید. بر این اساس با توجه به تغییرات روز افزون فناوری ها، فراگیری و بکارگیری سیستم های اطلاعات مدیریت، امری ضروری است.

توسعه فناوری های نوین و بهره مندی از سیستم های اطلاعاتی علاوه بر امکان به وجود آمدن راهکارهای بسیار برای حل مشکلات توسط مدیران، پیچیدگی های موجود در فرآیندهای اداری سازمان را از طریق اتوماسیون کاهش داده و هزینه های فراوان تحمیل شده به سازمان را به سطر نصابها احتمالی تعدیل می نماید. علاوه بر این رشد سرعت تصمیم گیری مدیران و امکان تعامل سازنده با بازارهای جهانی و مصرف کنندگان سازمان، از دستاوردهای سازنده سیستم های اطلاعاتی است.

نظر به مزایای بارز فناوری های نوین و جذابیت ناپذیری بشر در پذیرش این فناوریها، مولفین کتاب سیستم های اطلاعات مدیریت در چاپ دوم خود، تلاش نموده اند که به معرفی مفاهیم عملیاتی و سازمانی داده و اطلاعات بپردازند. کارکردهای سازمانی سیستم های اطلاعاتی و راههای گسترش و پذیرش این سیستم ها، به خوانندگان محترم معرفی نمایند.

چاپ دوم کتاب در ۱۱ فصل تنظیم شده است. فصل اول مفاهیم پایه سیستم را بیان می کند و فصل دوم به معرفی سیستم های اطلاعاتی می پردازد. فصل سوم و چهارم دو نوع سیستم اطلاعاتی مهم تحت عنوان سیستم های پشتیبان تصمیم گیری و سیستم های خبره را معرفی می کند. در منابع موجود به مفهوم برنامه ریزی استراتژیک و روند طراحی سیستم های اطلاعاتی کمتر پرداخته شد است، لذا فصل پنجم و ششم کتاب حاضر سعی در معرفی این مفاهیم دارد. فصل هفتم، به سازمان های متناسب با عصر اطلاعات اشاره نموده و تغییرات ایجاد شده در سازمان های عصر جدید را شرح می دهد. فصل هشتم، نهم

و دهم، کسب و کار الکترونیک، تجارت الکترونیک و دولت الکترونیک را معرفی می نماید که از جمله مفاهیم بسیار مهم در جوامع امروزی هستند. نهایتاً در فصل آخر کتاب از مدیریت دانش و نقش بسیار مهم آن در سیستم های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات سخن رانده شده است.

این کتاب برای دانشجویان رشته های مدیریت (در کلیه گرایش ها)، مهندسی صنایع و فناوری اطلاعات در مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد، به عنوان منبع اصلی درس سیستم های اطلاعات مدیریت مناسب است. هم چنین مدیران سازمان ها و شرکت ها نیز برای فراگیری و بکارگیری مؤثر از سیستم های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات می توانند از این کتاب بهره گیری نمایند.

در آخر لازم می دانیم از کلیه عزیزانی که در ویرایش و اصلاح مجدد کتاب، ما را یاری نموده اند تشکر و قدردانی ماییم. امید است اثر حاضر بتواند گامی هر چند کوچک در پیشبرد مفاهیم علمی و ترویج نشر هزار نوین بردارد.

دکتر رضا اسماعیل پور (دانشیار گروه مدیریت دانشگاه گیلان)

هاجر آصف (دانشجوی دکتری مدیریت، دانشگاه تهران)

اسفند ماه ۱۳۹۵