

سیستم‌های اطلاعات مدیریت

ویرایش دوازدهم

کنت سی. لاودن

دانشگاه نیویورک

جین پی. لاودن

سیستم‌های اطلاعاتی Azimuth

مترجمان:

مهندس سیده سمانه سیدی

مهران اردهچی

سیستم‌های اطلاعات مدیریت

متelman: مهندس سیده سمانه سیدی، مهران ارچی

ویراستار علمی: مهندس رامین مولاناپور

ناشر: انتشارات وینا

ناشر همکار: انتشارات آتی‌نگر

صفحه‌آرایی و طراحی جلد: همتا بیداریان

چاپ اول، ۱۳۹۹

شمارگان: ۱۰۰ نسخه

قیمت: ۱,۲۵۰,۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۸۸۱۶-۷۶-۱

ISBN: 978-964-8816-76-1

حق چاپ برای انتشارات وینا محفوظ است.

نشانی دفتر فروش: خیابان جمالزاده جنوبی، رو به روی کوچه رشتچی، پلاک ۱۴۴، واحد ۱

نمبر: ۰۶۵۶۵۳۳۷

تلفن: ۰۶۵۶۵۳۳۶-۸

www.ati-negar.com * info@ati-negar.com



سرشناسه: کنت سی. لاوند، Kenneth C. Laudon

سیستم‌های اطلاعات مدیریت: ویرایش دوازدهم / کنت سی لاوند، جین بی لاوند؛ مترجمان سیده سمانه سیدی، مهران ارچی؛

ویراستار علمی رامین مولاناپور

تهران: وینا، آتی‌نگر ۱۳۹۹

۷۲۸ ص: مصور، جدول، نمودار.

ISBN: 978-964-8816-76-1

فیبا.

یادداشت: عنوان اصلی کتاب: Essentials of management information systems, Twelveth edition, c2017.

موضوع: نظام‌های اطلاعاتی مدیریت - Management information systems

شناسه افزوده: جین بی. لاوند، Jane P. Laudon

شناسه افزوده: سیده سمانه، سیده سمانه، ۱۳۶۵ - مترجم

شناسه افزوده: ارچی، مهران، ۱۳۵۲ - مترجم

شناسه افزوده: مولاناپور، رامین، ۱۳۵۲ - ویراستار

شناسه افزوده: بیداریان، همتا، ۱۳۶۱ - گرافیست

ردبهندی کنگره

ردبهندی دیوی

شماره کتابشناسی ملی

۷۵۸/۶

۶۵۸/۴۰۳۸۰۱۱

۶۱۳۵۹۸۵

فهرست مطالب

۹

تقدیر و تشکر

۱۱

درباره نویسندها

۱۳

پیشگفتار

- ۱۳..... آنچه که در این ویرایش جدید است
۱۴..... چه چیزی در MIS جدید است؟
۱۶..... ویرایش دوازدهم: راه حلی جامع برای برنامه درسی MIS

بخش اول: سیستم‌های اطلاعاتی در عصر دیجیتال

۲۵

فصل اول سیستم‌های اطلاعاتی کسبوکار در حرفه شما

- ۱- چرا امروزه سیستم‌های اطلاعاتی برای اجرا و مدیریت یک کسبوکار چنین ضروری هستند؟ ۲۹
۲- یک سیستم اطلاعاتی دقیقاً چیست؟ چگونه کار می‌کند؟ مؤلفه‌های مردم، سازمانی و فناوری آن کدامند؟ ۴۲
۳- چگونه یک روش چهار مرحله‌ای برای حل مسائل کسبوکار در حل مسائل مربوط به سیستم اطلاعاتی به شما کمک می‌کند؟ ۵۳
۴- سیستم‌های اطلاعاتی چگونه بر حرفه‌های کسبوکار تأثیر می‌گذارند و کدام مهارت‌ها و دانش سیستم‌های اطلاعاتی ضروری هستند؟ ۵۹
۶۶..... خلاصه فصل
۶۷..... سوالات مروری
۶۸..... پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر
۶۸..... پژوهش‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۷۰..... پژوهه تیمی و همکاری
۷۶..... منابع

فصل دوم: کسبوکار الکترونیکی و همکاری جهانی

۷۷

۱-۱	ویژگی‌های اصلی و مهم یک کسبوکار برای درک نقش سیستم‌های اطلاعاتی کدامند؟	۸۱
۲-۲	سیستم‌ها چگونه به گروه‌های مدیریتی متفاوت در یک کسبوکار خدمت می‌کنند و سیستم‌هایی که سازمان را به هم پیوسته می‌کنند، چگونه عملکرد سازمانی را بهبود می‌دهند؟	۸۹
۲-۳	چرا سیستم‌های همکاری و کسبوکار اجتماعی چنان اهمیت بالایی دارند و از چه فناوری‌هایی استفاده می‌کنند؟	۱۰۴
۲-۴	نقش کارکرد سیستم‌های اطلاعاتی در یک کسبوکار چیست؟	۱۱۸
۱۲۱	خلاصه فصل	
۱۲۳	سؤالات مروری	
۱۲۴	پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر	
۱۲۴	پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت	
۱۲۶	پروژه‌تیمی و همکاری	
۱۳۱	منابع	

فصل سوم: کسب مزیت رقابتی با سیستم‌های اطلاعاتی

۱۳۳

۳-۱	چگونه مدل نیروهای رقابتی پورتر، مدل زنجیره ارزش، هم‌افزایی‌ها، شایستگی‌های کلیدی و استراتژی‌های شبکه‌ای در استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی برای مزیت رقابتی به شرکت‌ها کمک می‌کنند؟	۱۳۷
۳-۲	سیستم‌های اطلاعاتی چگونه در رقابت جهانی به بنگاه‌ها کمک می‌کنند؟	۱۵۸
۳-۳	سیستم‌های اطلاعاتی چگونه در رقابت با استفاده از کیفیت و طراحی به بنگاه‌ها کمک می‌کنند؟	۱۶۲
۳-۴	نقش مدیریت فرآیند کسبوکار (BPM) در بهبودی رقابت‌پذیری چیست؟	۱۶۷
۱۷۴	خلاصه فصل	
۱۷۵	سؤالات مروری	
۱۷۶	پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر	
۱۷۶	پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت	
۱۷۸	پروژه‌تیمی و همکاری	
۱۸۴	منابع	

فصل چهارم: مسائل اخلاقی و اجتماعی در سیستم‌های اطلاعاتی

۱۸۷

۴-۱	چه مسائل اخلاقی، اجتماعی و سیاسی توسط سیستم‌های اطلاعاتی مطرح می‌شوند؟	۱۹۱
۴-۲	چه اصول خاصی را می‌توان برای هدایت تصمیمات اخلاقی به کار برد؟	۱۹۹

۴-۳ چرا فناوری سیستم‌های اطلاعاتی امروزی و اینترنت چالش‌های برای حفاظت از حریم خصوصی فردی و مالکیت معنوی ایجاد می‌کند؟.....	۲۰۶
۴-۴ سیستم‌های اطلاعاتی چگونه بر قوانین ایجاد پاسخگویی و مسئولیت و کیفیت زندگی روزمره اثر گذاشته‌اند؟.....	۲۲۱
خلاصه فصل.....	۲۲۴
سؤالات مروری	۲۲۶
پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر.....	۲۳۶
پژوهش‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت	۲۳۷
پژوهه‌تیمی و همکاری.....	۲۳۹
منابع.....	۲۴۴

بخش دوم: زیرساخت فناوری اطلاعات

فصل پنجم: زیرساخت فناوری اطلاعات: سخت‌افزار و نرم‌افزار

۵-۱ مؤلفه‌های زیرساخت فناوری اطلاعات چیست؟.....	۲۵۳
۵-۲ سخت‌افزار کامپیوتری مهم، فناوری‌های ذخیره‌سازی داده‌ها، ورودی و خروجی مورد استفاده در کسب‌وکار و روندهای اصلی سخت‌افزار کدامند؟.....	۲۵۶
۵-۳ انواع اصلی نرم‌افزار کامپیوتری مورد استفاده در کسب‌وکار و روندهای مهم کدامند؟.....	۲۷۹
۵-۴ مسائل اصلی در مدیریت فناوری سخت‌افزار و نرم‌افزار چیست؟.....	۲۹۲
خلاصه فصل.....	۲۹۸
سؤالات مروری	۳۰۰
پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر.....	۳۰۱
پژوهش‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت	۳۰۱
پژوهه‌تیمی و همکاری.....	۳۰۳
منابع.....	۳۰۸

فصل ششم: شالوده هوشمندی کسب‌وکار: پایگاه داده‌ها و مدیریت اطلاعات

۶-۱ یک پایگاه داده چیست و یک پایگاه داده رابطه‌ای چگونه داده‌ها را سازماندهی می‌کند؟.....	۳۱۵
۶-۲ اصول یک سیستم مدیریت پایگاه داده کدامند؟.....	۳۲۴
۶-۳ ابزارها و فناوری‌های اصلی برای ارزیابی اطلاعات از پایگاه‌های داده برای بهبود عملکرد کسب‌وکار و تصمیم‌گیری چیست؟.....	۳۳۲

۶-۴ چرا خطوشی اطلاعاتی، اداره داده و تضمین کیفیت داده برای مدیریت منابع داده شرکت ضروری هستند؟.....	۳۴۸
خلاصه فصل.....	۳۵۱
سؤالات مروری.....	۳۵۲
پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر.....	۳۵۳
پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت.....	۳۵۴
پروژه‌تیمی و همکاری.....	۳۵۶
منابع.....	۳۶۱

۳۶۵ فصل هفتم: مخابرات، اینترنت و فناوری بی‌سیم

۷-۱ مؤلفه‌های اصلی شبکه‌های مخابراتی و فناوری‌های شبکه‌سازی کلیدی کدامند؟.....	۳۶۹
۷-۲ انواع مختلف شبکه‌ها کدامند؟.....	۳۷۷
۷-۳ اینترنت و فناوری اینترنت چگونه کار می‌کنند و چگونه از ارتباطات و کسب‌وکار الکترونیکی پشتیبانی می‌کنند؟.....	۳۸۱
۷-۴ فناوری‌ها و استانداردهای اصلی برای شبکه‌سازی بی‌سیم، ارتباطات و دسترسی به اینترنت کدامند؟.....	۴۰۸
خلاصه فصل.....	۴۱۶
سؤالات مروری.....	۴۱۸
پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر.....	۴۱۹
پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت.....	۴۲۰
پروژه‌تیمی و همکاری.....	۴۲۱
منابع.....	۴۲۶

۴۲۹ فصل هشتم: تأمین امنیت سیستم‌های اطلاعاتی

۸-۱ چرا سیستم‌های اطلاعاتی در برابر تخریب، خطا و سوءاستفاده آسیب‌پذیرند؟.....	۴۳۳
۸-۲ ارزش کسب‌وکار امنیت و کنترل چیست؟.....	۴۵۱
۸-۳ مؤلفه‌های یک چارچوب سازمانی برای امنیت و کنترل چیست؟.....	۴۵۴
۸-۴ مهم‌ترین ابزارها و فناوری‌ها برای حفاظت از منابع اطلاعاتی کدامند؟.....	۴۶۳
خلاصه فصل.....	۴۷۹
سؤالات مروری.....	۴۸۱
پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر.....	۴۸۲
پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت.....	۴۸۲

۴۸۴	پروژه تیمی و همکاری
۴۸۹	منابع

بخش سوم: برنامه‌های کاربردی کلیدی سیستم برای عصر دیجیتال

فصل نهم: دستیابی به برتری عملیاتی و صمیمت مشتری: برنامه‌های کاربردی سازمانی

۴۹۵	۹-۱ سیستم‌های سازمانی چگونه در کسب برتری عملیاتی به بنگاهها کمک می‌کنند؟.....
۴۹۹	۹-۲ سیستم‌های مدیریت زنجیره تأمین چگونه برنامه‌ریزی، تولید و لجستیک را با تأمین‌کنندگان هماهنگ می‌کنند؟.....
۵۰۳	۹-۳ سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری چگونه در کسب صمیمت مشتری به شرکت‌ها کمک می‌کنند؟.....
۵۱۵	۹-۴ برنامه‌های کاربردی سازمانی چه چالش‌هایی ایجاد می‌کنند و برنامه‌های کاربردی سازمانی چگونه از فناوری‌های جدید بهره می‌گیرند؟.....
۵۲۳	خلاصه فصل.....
۵۳۰	سوالات مروری.....
۵۳۱	پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر.....
۵۳۲	پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت.....
۵۳۳	پروژه تیمی و همکاری.....
۵۳۵	منابع.....

فصل دهم: تجارت الکترونیکی: بازارهای دیجیتال، کالاهای دیجیتال

۵۴۳	۱۰-۱ تجارت الکترونیکی، بازارهای دیجیتال و کالاهای دیجیتال چه ویژگی‌های منحصر به فردی دارند؟.....
۵۴۷	۱۰-۲ مدل‌های کسبوکار و درآمد اصلی تجارت الکترونیکی کدامند؟.....
۵۶۲	۱۰-۳ تجارت الکترونیکی چگونه بازاریابی را متتحول کرده است؟.....
۵۷۰	۱۰-۴ تجارت الکترونیکی چه اثری بر تبادلات بنگاه‌بنگاه گذاشته است؟.....
۵۸۲	۱۰-۵ نقش تجارت سیار در کسبوکار چیست و مهم‌ترین کاربردهای تجارت سیار کدامند؟.....
۵۸۷	۱۰-۶ هنگام ساخت یک حضور تجارت الکترونیکی باید به چه مسائلی توجه کرد؟.....
۵۹۳	خلاصه فصل.....
۵۹۵	سوالات مروری.....
۵۹۷	پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر.....
۵۹۸	پروژه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت.....

۶۰۰	پژوهه تیمی و همکاری
۶۰۵	منابع

۶۰۹ فصل یازدهم: بهبود تصمیم‌گیری و مدیریت دانش

۶۱۳	۱۱-۱ انواع متفاوت تصمیم‌ها کدام‌اند و فرآیند تصمیم‌گیری چگونه کار می‌کند؟
۶۱۸	۱۱-۲ هوشمندی کسب‌وکار و تحلیل‌شناسی کسب‌وکار چگونه از تصمیم‌گیری پشتیبانی می‌کنند؟
۶۳۶	۱۱-۳ مزایای کسب‌وکار استفاده از تکنیک‌های هوشمند در تصمیم‌گیری و مدیریت دانش کدام‌اند؟
۶۴۹	۱۱-۴ چه نوع سیستم‌هایی برای مدیریت دانش و فعالیت‌های مربوط به دانش در سطح سازمانی به کار برد می‌شوند و این سیستم‌ها چه ارزشی برای بنگاه‌ها فراهم می‌کنند؟
۶۵۶	خلاصه فصل
۶۵۷	سؤالات مروری
۶۵۸	پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر
۶۵۹	پژوهه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۶۶۱	پژوهه تیمی و همکاری
۶۶۶	منابع

بخش چهارم: ساخت و مدیریت سیستم‌ها

۶۷۱ فصل دوازدهم: ساخت سیستم‌های اطلاعاتی و مدیریت پژوهه‌ها

۶۷۵	۱۲-۱ گام‌های اصلی حل مسئله برای توسعه سیستم‌های اطلاعاتی جدید کدامند؟
۶۸۴	۱۲-۲ شیوه‌های جایگزین برای ساخت سیستم‌های اطلاعاتی کدامند؟
۶۹۶	۱۲-۳ روش‌شناسی اصلی برای مدل‌سازی و طراحی سیستم‌ها کدامند؟
۷۰۲	۱۲-۴ پژوهه‌های سیستم‌های اطلاعاتی را چگونه باید انتخاب و مدیریت کرد؟
۷۱۶	خلاصه فصل
۷۱۸	سؤالات مروری
۷۱۹	پرسش‌هایی برای بحث و تبادل نظر
۷۲۰	پژوهه‌های عملی سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۷۲۲	پژوهه تیمی و همکاری
۷۲۷	منابع