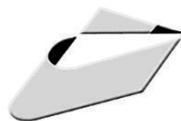


به نام خدا



مؤسسه فرهنگی هنری  
دیبانگران تهران

# مدیریت فناوری اطلاعات

(کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان)

مؤلف

مهندس علی باختری

## فهرست مطالب

مقدمه ناشر..... ۸

مقدمه مؤلف..... ۹

### فصل اول: آشنایی با فناوری اطلاعات

۱-۱ فناوری اطلاعات..... ۱۱

۱-۲ تعریف فناوری اطلاعات و ارتباطات..... ۱۳

۱-۳ وظایف فناوری اطلاعات..... ۱۴

۱-۴ ارکان اصلی فناوری اطلاعات..... ۱۵

۱-۵ زیرساخت‌های فناوری اطلاعات..... ۱۵

۱-۶ مهندسی فناوری اطلاعات..... ۱۶

۱-۷ مدیریت فناوری اطلاعات..... ۱۶

۱-۸ مدیر ارشد فناوری اطلاعات..... ۱۶

خودآزمایی..... ۲۳

### فصل دوم: مبانی مدیریت

۲-۱ تعریف مدیریت..... ۲۵

۲-۲ سیر تکوین نظریه‌های مدیریت..... ۲۶

۲-۳ سطوح مدیریت..... ۲۹

۲-۴ وظایف خاص مدیریت..... ۳۰

۲-۵ کارایی و اثربخشی..... ۳۷

۲-۶ خلاقیت و مدیریت..... ۳۸

خودآزمایی..... ۳۹

### فصل سوم: مبانی سازمان

۳-۱ تعریف سازمان..... ۴۲

۳-۲ انواع سازمان..... ۴۲

۳-۳ ساختار سازمانی..... ۴۲

۳-۴ ابعاد طرح سازمان..... ۴۳

۳-۵ صف و ستاد..... ۴۶

۳-۶ گروه‌بندی واحدهای سازمانی..... ۴۷

۳-۷ سازمان‌های مکانیکی و ارگانیکی..... ۴۸

۳-۸ سازمان‌های بدون مرز (مجازی)..... ۴۸

خودآزمایی..... ۴۹

## فصل چهارم: فرایندهای کسب و کار

- ۴-۱ فرایند ..... ۵۱
- ۴-۲ وظیفه و نگرش وظیفه‌گرایی (وظیفه محوری) ..... ۵۲
- ۴-۳ نگرش فرایندی ..... ۵۲
- ۴-۴ فرایندهای کسب و کار ..... ۵۳
- ۴-۵ انواع فرایندها ..... ۵۳
- ۴-۶ رابطه و تفاوت فرایندگرایی و وظیفه‌گرایی ..... ۵۴
- ۴-۷ مدیریت فرایندهای کسب و کار ..... ۵۶
- ۴-۸ سیستم‌های مدیریت فرایندهای کسب و کار ..... ۵۶
- ۴-۹ گردش کاری ..... ۵۸
- ۴-۱۰ سیستم مدیریت گردش الکترونیکی کار ..... ۵۸
- ۴-۱۱ مهندسی مجدد فرایندهای کسب و کار ..... ۵۹
- ۴-۱۲ مراحل مهندسی مجدد فرایندهای کسب و کار ..... ۶۰
- ۴-۱۳ نقش فناوری اطلاعات در مهندسی مجدد فرایندهای کسب و کار ..... ۶۲
- ۴-۱۴ رابطه متقابل فناوری اطلاعات و مهندسی مجدد فرایندهای کسب و کار ..... ۶۴
- ۴-۱۵ به چه روش‌هایی فناوری اطلاعات می‌تواند بر فرایندها تأثیر بگذارد؟ ..... ۶۶
- خودآزمایی ..... ۶۷

## فصل پنجم: فناوری اطلاعات در سازمان

- ۵-۱ موقعیت‌های به‌کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان ..... ۷۰
- ۵-۲ تأثیر به‌کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان‌ها ..... ۷۰
- ۵-۳ برخی از عوامل عدم موفقیت فناوری اطلاعات در سازمان‌ها ..... ۷۰
- ۵-۴ فشارهای وارد بر سازمان ..... ۷۲
- ۵-۵ واکنش‌های سازمانی علیه فشارها ..... ۷۴
- ۵-۶ سیستم‌های اطلاعاتی ..... ۷۶
- ۵-۷ نقش فناوری اطلاعات در سازمان ..... ۸۶
- خودآزمایی ..... ۸۷

## فصل ششم: مدیریت دانش

- ۶-۱ تعریف داده ..... ۸۹
- ۶-۲ تعریف اطلاعات ..... ۸۹
- ۶-۳ تعریف دانش ..... ۹۰
- ۶-۴ خرد یا بینش ..... ۹۰
- ۶-۵ انواع دانش ..... ۹۰
- ۶-۶ چرخه تبدیل دانش ..... ۹۱

۹۲	۶-۷ دانش سازمانی
۹۳	۶-۸ مدیریت دانش
۹۴	۶-۹ فرایندهای مدیریت دانش
۹۵	۶-۱۰ تأثیر فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۹۷	۶-۱۱ چالش‌های استفاده از فناوری اطلاعات
۹۷	۶-۱۲ سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات و تأثیر آن بر دانش سازمانی
۹۸	۶-۱۳ ابزارهای فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۱۰۰	۶-۱۴ سیستم مدیریت دانش
۱۰۱	۶-۱۵ مراحل پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش در سازمان
۱۰۲	۶-۱۶ نمونه‌ای از سیستم مدیریت دانش
۱۰۸	خودآزمایی

### فصل هفتم: تحول سازمانی

۱۰۹	۷-۱ تحول سازمانی
۱۱۰	۷-۲ انواع تحول در سازمان
۱۱۰	۷-۳ عوامل اصلی تحول
۱۱۱	۷-۴ فناوری اطلاعات و تحول سازمانی
۱۱۱	۷-۵ فناوری اطلاعات به‌عنوان محرک تغییر
۱۱۲	۷-۶ مقاومت در برابر تحولات
۱۱۵	۷-۷ غلبه بر عوامل مقاومت
۱۱۶	۷-۸ مدیریت تحول، فناوری اطلاعات و کسب‌وکار
۱۱۷	۷-۹ استراتژی‌های زیرساخت فناوری اطلاعات در یک سازمان جهت مدیریت تحول
۱۱۹	۷-۱۰ فرهنگ سازمانی
۱۲۱	خودآزمایی

### فصل هشتم: مدیریت ارتباط با مشتری

۱۲۳	۸-۱ تعریف مشتری
۱۲۴	۸-۲ اهمیت و جایگاه مشتری
۱۲۴	۸-۳ انواع مشتری
۱۲۶	۸-۴ رضایت‌مندی مشتری
۱۲۶	۸-۵ مشتری‌مداری
۱۲۷	۸-۶ مدیریت ارتباط با مشتری
۱۲۷	۸-۷ انواع فناوری مدیریت ارتباط با مشتری
۱۲۸	۸-۸ تأثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت ارتباط با مشتری
۱۳۱	۸-۹ مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی

- ۱۰-۸ چالش‌های موجود در مسیر مدیریت ارتباط با مشتریان الکترونیکی ..... ۱۳۳
- ۱۱-۸ چرا سازمان‌ها باید از نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتریان استفاده کنند؟ ..... ۱۳۴
- ۱۲-۸ باشگاه مشتریان ..... ۱۳۶
- خودآزمایی ..... ۱۳۹

### فصل نهم: مدل کسب و کار

- ۱-۹ تعریف مدل کسب و کار ..... ۱۴۱
- ۲-۹ ساختار یک مدل کسب و کار ..... ۱۴۲
- ۳-۹ روش‌های طراحی یک مدل کسب و کار ..... ۱۴۵
- ۴-۹ برخی مدل‌های رایج و پایه کسب و کار ..... ۱۴۵
- ۵-۹ طراحی مدل کسب و کار ..... ۱۴۸
- ۶-۹ علل ناکارآمدی مدل‌های کسب و کار ..... ۱۵۰
- ۷-۹ کسب و کار الکترونیکی ..... ۱۵۱
- ۸-۹ مزایای محسوس کسب و کار الکترونیکی ..... ۱۵۲
- ۹-۹ مزایای نامحسوس کسب و کار الکترونیکی ..... ۱۵۲
- ۱۰-۹ تفاوت کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی ..... ۱۵۲
- ۱۱-۹ چهار عامل برای موفقیت در کسب و کار الکترونیکی ..... ۱۵۳
- ۱۲-۹ مزایای استفاده از مدل کسب و کار الکترونیک ..... ۱۵۴
- ۱۳-۹ برخی مدل‌های رایج کسب و کار الکترونیکی ..... ۱۵۵
- ۱۴-۹ کسب و کار اینترنتی ..... ۱۵۷
- ۱۵-۹ انواع مدل‌های ارتباطی کسب و کار اینترنتی ..... ۱۵۸
- ۱۶-۹ مدل واسطه‌گری در کسب و کار اینترنتی ..... ۱۵۹
- ۱۷-۹ سایر مدل‌های کسب و کار اینترنتی ..... ۱۶۰
- ۱۸-۹ دسته‌بندی رابا برای مدل‌های کسب و کار اینترنتی ..... ۱۶۱
- خودآزمایی ..... ۱۶۴

### فصل دهم: فناوری اطلاعات در سطح استراتژیک سازمان

- ۱-۱۰ تعریف راهبرد ..... ۱۶۶
- ۲-۱۰ مدیریت استراتژیک ..... ۱۶۶
- ۳-۱۰ چشم‌انداز یا دور نما ..... ۱۶۷
- ۴-۱۰ مأموریت یا رسالت ..... ۱۶۷
- ۵-۱۰ برنامه‌ریزی استراتژیک ..... ۱۶۷
- ۶-۱۰ تفکر استراتژیک ..... ۱۶۷
- ۷-۱۰ تفاوت برنامه‌ریزی استراتژیک با تفکر استراتژیک ..... ۱۶۷
- ۸-۱۰ برنامه‌ریزی استراتژیک فناوری اطلاعات ..... ۱۶۸
- ۹-۱۰ سند استراتژیک فناوری اطلاعات ..... ۱۰۹

۱۷۰	.....	۱۰-۱۰ نقش فناوری اطلاعات در مدیریت استراتژیک
۱۷۰	.....	۱۰-۱۱ متدولوژی‌های برنامه‌ریزی استراتژیک فناوری اطلاعات
۱۷۵	.....	۱۰-۱۲ تعریف معماری
۱۷۵	.....	۱۰-۱۳ معماری اطلاعات
۱۷۵	.....	۱۰-۱۴ معماری سازمانی
۱۷۹	.....	۱۰-۱۵ گام‌های عملی برنامه‌ریزی استراتژیک فناوری اطلاعات
۱۸۲	.....	۱۰-۱۶ همسویی بین استراتژی فناوری اطلاعات و کسب‌وکار
۱۸۲	.....	۱۰-۱۷ مدل‌های همسویی استراتژیک
۱۸۴	.....	۱۰-۱۸ گام‌های همسویی فناوری اطلاعات و کسب‌وکار سازمان
۱۸۵	.....	۱۰-۱۹ مراحل رفع عدم همسویی
۱۸۷	.....	۱۰-۲۰ طرح جامع فناوری اطلاعات
۱۹۰	.....	خودآزمایی
۱۹۳	.....	منابع