

پیشگام

مدیریت استراتژیک فناوری اطلاعات

مولفان:

دکتر بهنام عبیدی

استادیار دانشگاه امام علی (ع)

نجمه نوذر - شبنم حیدری - پریا بگلری

الهام ابراهیم پور - فرزانه رضایی



انتشارات نگاه دانش

عنوان و نام پدیدآور	مدیریت استراتژیک فناوری اطلاعات / مولفان بهنام عبدی ... [و دیگران]
مشخصات نشر	تهران، نگاه دانش، ۱۳۹۶
مشخصات ظاهری	۳۲۸ ص
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۱۵۷-۳۵۲-۴
وضعیت فهرست‌نویسی	فیبیا
یادداشت	مولفان بهنام عبدی، نجمه نوذر، شبنم خیدری، پریا بکری، الهام ابراهیم‌پور کومله، فرزانه رضایی
یادداشت	کتابنامه
موضوع	کنفرانسی اطلاعات - مدیریت
موضوع	Information technology - Management
شماره افزوده	عبدی، بهنام
رده‌بندی کنگره	HD۳۰۷/۲/م۳ ۱۳۹۶
رده‌بندی دیوید	۶۵۸/۴۰۳۸
شماره کتابخانه	۴۶۱۷۱۷۳

فید الکترونیکی کتاب‌های نگاه دانش

www.negahedanesh.com



انبار کتاب‌های نگاه دانش

Telegram.me/negahedanesh



انتشارات نگاه دانش

نام کتاب:	مدیریت استراتژیک فناوری اطلاعات
مولفان:	بهنام عبدی، نجمه نوذر، شبنم خیدری، پریا بکری، الهام ابراهیم‌پور، فرزانه رضایی
ناشر:	نگاه دانش
صفحه‌آرایی:	سهیلا مرادی
طراح جلد:	نگاه دانش
نوبت چاپ:	اول - ۱۳۹۶
تیراژ:	۵۰۰ جلد
قیمت:	۲۲,۰۰۰ تومان
لیتوگرافی / چاپ و صحافی:	باختر - شاهین
شابک:	۹۷۸-۹۶۴-۱۵۷-۳۵۲-۴

توجه: کلیه حقوق این اثر بر اساس حقوق محفوظ است و هیچ‌کس حق نقض و تقلید از آن را به صورت چاپ، فتوکپی،

همراه و هنر دست‌نویس ندارد و متعلق به مؤلف است. ۵ ماده از قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانون قرار می‌گیرد.

انتشارات نگاه دانش؛ انقلاب - ف ۱۶ فروزین - ساختمان ناشران پلاک ۲۷۱ - طبقه ۲ - واحد ۴

تلفن: ۶۶۹۵۴۸۹۲

تلفکس: ۶۶۴۸۶۱۵۴

پیشگفتار مولفان

نقش و اهمیت فناوری اطلاعات در جنبه‌های مختلف زندگی در هزاره سوم، بدیهی و غیر قابل انکار است، به نحوی که به جرات می‌توان ادعا کرد، در تمامی مدل‌ها و رویکردهای رشد و توسعه اقتصادی همچون اقتصاد دانش بنیان، فناوری اطلاعات به عنوان یکی از ارکان اصلی به شمار می‌رود. نقص و خلا اصلی قابل مشاهده در حوزه فناوری اطلاعات به ویژه در کشور عزیزمان، بیشتر بریت است. نگاه غالب و تخصص حاکم بر فضای مدیریت فناوری اطلاعات کشور، بیشتر نگاهی فنی و ابزاری است و مباحث مدیریت فناوری اطلاعات مغفول مانده و در محیط عملیاتی، کمبود آن احساس می‌شود. این خلا، نگارندگان را بر آن داشت که با تمرکز بر مبحث مدیریت استراتژیک فناوری اطلاعات، نسبت به تهیه منبعی مناسب اقدام نمایند تا در فضای آموزشی و عملیاتی به نفعی قابل درک و بکارگیری باشد. در این راستا مبحث مدیریت استراتژیک فناوری اطلاعات به پنج حوزه اصلی مدیریت، سبب‌ها، اطلاعاتی، مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات، مدیریت امنیت اطلاعات، مدیریت خدمات فناوری اطلاعات و مدیریت داده‌ها، و کار تقسیم و در قالب پنج پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات تعریف شد. هر یک از پایان نامه‌ها با توجه به تخصص و تجربه قبلی دانشجویان انجام و با نگاهی عملیاتی، کاربردی و بومی به سرانجام رسید. از جمله مهم‌های قابل توجه در انجام این کار، همکاری در قالب گروهی، یکپارچه بود که با وجود همه مسایل ریشه‌دار فرهنگی در کشور ما، به سرانجام رسید. از طرف دیگر، پرداختن به مبحث مهم و چالش‌برانگیز مدیریت استراتژیک فناوری اطلاعات و تکیه بر دانش و تجربه علمی، اهمیت این موضوع را دوچندان می‌نماید.

با توجه به منابع محدود و غالباً پراکنده، کتاب حاضر با نگاه مدیریتی به مبحث مدیریت استراتژیک فناوری اطلاعات پرداخته است و حاصل تجربه تدریس، پژوهش و کار عملیاتی نگارندگان در این زمینه است. این کتاب قابل استفاده دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و دکتری رشته مدیریت فناوری اطلاعات به ارزش دو واحد دروس است. با مبحث "مدیریت استراتژیک فناوری اطلاعات"، مدیران و کارشناسان فعال در حوزه فناوری اطلاعات و سایر علاقمندان، است با امید به اینکه انتشار کتاب حاضر، گامی در جهت آشنایی هر چه بیشتر با مدیریت فناوری اطلاعات و به طور خاص، مدیریت استراتژیک فناوری اطلاعات باشد. در پایان از همه عزیزانی که در پیشبرد این پروژه همکاری داشتند، به ویژه جناب آقای دکتر محمود البرزی، مدیر محترم گروه مدیریت فناوری اطلاعات، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌شود. از صاحب‌نظران ارجمند درخواست می‌شود هرگونه نظر، انتقاد و پیشنهاد خود در رابطه با کتاب را از طریق پست الکترونیکی babdi@modares.ac.ir ارسال فرمایند.

فهرست مطالب

۳	۳- اهمیت فناوری اطلاعات
۴۴	۴- مدیریت استراتژیک فناوری اطلاعات
۴۵	۵- مدل مدیریت استراتژیک فناوری اطلاعات
۴۷	۶- حوزه‌های پنج‌گانه مدیریت استراتژیک فناوری اطلاعات
۴۷	۶-۱- مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی
۴۸	۶-۲- مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات
۴۹	۶-۳- مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۵۰	۶-۴- مدیریت امنیت اطلاعات
۵۱	۶-۵- مدیریت تداوم کسب و کار

فصل دوم: مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی

۵۵	مقدمه
۵۶	۱- سیستم اطلاعات مدیریت
۵۶	۱-۱- مدیریت
۵۶	۱-۲- داده و اطلاعات
۵۷	۱-۳- سیستم
۵۹	۲- مدل سیستمی سازمان و نقش سیستم‌های اطلاعات در
۵۹	۳- سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۶۱	۴- چرخه عمر توسعه سیستم‌های اطلاعاتی
۶۳	۵- مدل‌های توسعه سیستم‌های اطلاعاتی
۶۳	۶- مدل توسعه سیستم
۶۴	۷- انواع سیستم‌های اطلاعاتی
۶۴	۷-۱- سیستم‌های پردازش تعامل
۶۴	۷-۲- سیستم‌های اتوماسیون اداری
۶۵	۷-۳- سیستم‌های کارکنان دانشی
۶۵	۷-۴- سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۶۵	۷-۵- سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری
۶۶	۷-۶- سیستم‌های خبره و هوش مصنوعی
۶۶	۷-۷- سیستم‌های پشتیبان مدیران ارشد
۶۶	۷-۸- سیستم‌های اطلاعات اجرایی
۶۷	۸- مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی
۶۸	۹- سیستم‌های اطلاعات استراتژیک
۶۹	۱۰- برنامه‌ریزی استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی
۷۰	۱۱- ده عامل موثر در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی

فصل سوم: مدیریت استراتژیک

۱۱	مقدمه
۱۱	۱- بررسی مفهوم استراتژی
۱۲	۲- استراتژی به عنوان یک مفهوم چند بعدی
۱۴	۳- مکاتب استراتژی و مفاهیم کلیدی آنها
۱۴	۳-۱- مکتب طراحی: یک فرآیند منظمی
۱۴	۳-۲- مکتب برنامه‌ریزی: یک فرآیند رسمی
۱۴	۳-۳- مکتب موقعیت‌یابی: یک فرآیند تحلیلی
۱۵	۳-۴- مکتب کارآفرینی: یک فرآیند مبتنی بر چشم‌انداز
۱۵	۳-۵- مکتب شناختی: یک فرآیند ذهنی
۱۵	۳-۶- مکتب یادگیری: یک فرآیند نوظهور
۱۶	۳-۷- مکتب قدرت: یک فرآیند مذاکره
۱۶	۳-۸- مکتب فرهنگی: یک فرآیند اجتماعی
۱۶	۳-۹- مکتب محیطی: یک فرآیند عکس‌العملی
۱۶	۳-۱۰- مکتب پیکربندی: یک فرآیند انتقال
۱۶	۴- رویکردها در تدوین و پیاده‌سازی استراتژی
۱۷	۵- عوامل موثر در موفقیت و شکست استراتژی‌ها در سازمان
۱۸	۶- مدیریت استراتژیک
۲۰	۷- تعریف مدیریت استراتژیک از رویکردهای مختلف
۲۳	۸- تفکر استراتژیک
۲۴	۹- استراتژیست‌ها یا صاحبان تفکر استراتژیک
۲۴	۱۰- فرآیند مدیریت استراتژیک
۲۵	۱۱- مدل‌های مدیریت استراتژیک
۲۷	۱۲- مهم‌ترین ویژگی‌های مدیریت استراتژیک
۲۸	۱۳- مدیریت تغییر به عنوان یک الزام در مدیریت استراتژیک
۳۲	۱۴- نقش فناوری اطلاعات در مدیریت استراتژیک
۳۳	۱۵- اهمیت مدیریت استراتژیک فناوری اطلاعات
۳۵	۱۶- برنامه‌ریزی استراتژیک فناوری اطلاعات
۳۹	جمع‌بندی

فصل چهارم: مدیریت استراتژیک فناوری اطلاعات

۴۳	مقدمه
۴۳	۱- فناوری اطلاعات
۴۴	۲- فناوری اطلاعات به عنوان یک رشته دانشگاهی

۹-۱. ابزارهای مدیریت پروژههای فناوری اطلاعات.....	۱۳۵
۹-۲. نرم افزارهای مدیریت پروژه.....	۱۳۵
۹-۳. ابزارهای تحلیل و طراحی نرم افزار.....	۱۳۷
۹-۴. ابزارهای معماری سازمانی.....	۱۳۹
جمع بندی.....	۱۴۰

فصل چهارم: مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

مقدمه.....	۱۴۳
۱. ضرورت مدیریت خدمات فناوری اطلاعات.....	۱۴۴
۲. مدیریت خدمات فناوری اطلاعات.....	۱۴۵
۲-۱. کیفیت خدمات فناوری اطلاعات.....	۱۴۶
۲-۲. ویژگی های کیفیت خدمات فناوری اطلاعات.....	۱۴۷
۳. رابطه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات با مدیریت.....	۱۴۸
۴. مدیریت خدمات فناوری اطلاعات و راهبری فناوری.....	۱۵۰
۵. چارچوبها و استانداردهای مدیریت خدمات فناوری.....	۱۵۲
۶. معرفی چارچوبها و استانداردهای کاربرد در مدیریت.....	۱۵۴
۶-۱. معرفی چارچوب کوپیت.....	۱۵۶
۶-۲. معرفی چارچوب CMMI-SVC.....	۱۶۰
۶-۳. معرفی چارچوب ITIL.....	۱۶۱
۶-۴. معرفی استاندارد ISO/IEC20000.....	۱۶۷
۷. طبقه انتخاب یک مدل برای مدیریت خدمات فناوری.....	۱۶۹
۸. معرفی یک مدل ساده براساس فرایندهای ابتدایی برای.....	۱۷۰
۹. ده عامل موثر در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات.....	۱۷۳
۱. توجه به استراتژی خدمات از دیدگاه مشتری و تطابق با.....	۱۷۳
۱-۱. کیفیت خدمات (در حوزه ارائه و پشتیبانی خدمات).....	۱۷۴
۱-۲. مدیریت دسترسی به خدمات.....	۱۷۶
۱-۳. مدیریت رویداد، حادثه و مشکل.....	۱۷۷
۱-۴. مدیریت امنیت.....	۱۷۸
۱-۵. مدیریت ارتباطات.....	۱۷۹
۱-۶. مدیریت ظرفیت.....	۱۸۰
۱-۷. مدیریت کاتالوگ خدمات.....	۱۸۱
۱-۸. توجه به ساختار و فرهنگ سازمانی در ارائه و پشتیبانی.....	۱۸۲
۱-۹. ارزیابی و ممیزی فرایند ارائه و پشتیبانی خدمات و.....	۱۸۳
۱-۱۰. پنج مشکل تاثیرگذار در مدیریت خدمات فناوری.....	۱۸۵
۱-۱۰-۱. ارائه خدمات پشتیبانی نامناسب و عدم تعهد در.....	۱۸۵
۱-۱۰-۲. عدم شفافیت سطح خدمات در زمان ارائه به مشتریان.....	۱۸۶
۱-۱۰-۳. میز خدمت نامناسب و مشکل ارتباط کاربران با بخش.....	۱۸۷
۱-۱۰-۴. عدم مستندسازی و مشکلات موجود در مدیریت.....	۱۸۸
۱-۱۰-۵. عدم حمایت مدیریت ارشد.....	۱۸۹
۱۱. ابزارهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات.....	۱۹۰
۱۲. مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در ایران.....	۱۹۳
جمع بندی.....	۱۹۴

۱۱-۱. انتخاب و یکپارچه سازی فناوری های متناسب با نیازهای.....	۲۱
۱۱-۲. تدوین چارچوب برنامه ریزی استراتژیک سیستم های.....	۷۲
۱۱-۳. راهبری برنامه ریزی و استقرار سیستم.....	۷۴
۱۱-۴. یکپارچه سازی سیستم های اطلاعاتی.....	۷۴
۱۱-۵. هم راستایی اهداف سیستم ها با اهداف کسب و کار.....	۷۶
۱۱-۶. ارزیابی کارکرد سیستم ها و کنترل میزان ارتباط آن با.....	۷۶
۱۱-۷. فرهنگ سازمانی.....	۷۶
۱۱-۸. توجه به استراتژیک بودن سیستم ها.....	۷۷
۱۱-۹. مدیریت تغییرات.....	۷۸
۱۱-۱۰. استفاده از داشبوردهای مدیریتی و ابزارهای مناسب.....	۸۰
۱۲. پنج عامل مغفول در مدیریت سیستم های اطلاعاتی.....	۸۱
۱۲-۱. ایجاد پست چارچوب مدیریت و فراهم نمودن زیرساخت.....	۸۲
۱۲-۲. در نظر گرفتن ریسک تکامل استراتژی.....	۸۳
۱۲-۳. بازمهندسی فرایندهای کسب و کار.....	۸۳
۱۲-۴. مدیریت دانش و سیستم های اطلاعاتی.....	۸۴
۱۲-۵. مدیریت بحران و ریسکهای اطلاعاتی.....	۸۶
۱۳. ابزارهای مدیریتی و هوش تجاری.....	۸۷
۱۳-۱. نرم افزار هوش تجاری تبلو.....	۸۹
۱۳-۲. نرم افزار هوش تجاری کیولیک.....	۹۱
۱۳-۳. نرم افزار هوش تجاری پاور بی آی.....	۹۳
۱۴. شرکت های مطرح در زمینه سیستم های اطلاعاتی در ایران.....	۹۴
۱۵. ارائه دهندگان مطرح سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی.....	۹۵
جمع بندی.....	۹۷

فصل چهارم: مدیریت پروژههای فناوری اطلاعات

مقدمه.....	۱۰۱
۱. پروژه.....	۱۰۱
۱-۱. موقت.....	۱۰۲
۱-۲. منحصر به فرد.....	۱۰۳
۲. مدیریت پروژه.....	۱۰۳
۳. چرخه حیات پروژه و فازهای پروژه.....	۱۰۴
۴. استانداردهای مدیریت پروژه.....	۱۰۵
۴-۱. راهنمای بدنه دانش مدیریت پروژه.....	۱۰۵
۴-۲. ایزو ۲۱۵۰۰.....	۱۱۰
۴-۳. پریس ۲.....	۱۱۳
۵. مدیریت پروژههای فناوری اطلاعات.....	۱۱۹
۶. مدل های مدیریت پروژههای فناوری اطلاعات.....	۱۲۰
۶-۱. مدل بلوغ توانایی یکپارچه.....	۱۲۰
۶-۲. مدل وی.....	۱۲۳
۷. ده عامل موثر در مدیریت پروژههای فناوری اطلاعات.....	۱۲۴
۸. پنج مشکل تاثیرگذار بر مدیریت پروژههای فناوری.....	۱۳۱

۳۴۷	۱۷-۸. تحلیل محیط داخلی
۳۴۹	۱۷-۹. تحلیل محیط خارجی
۳۴۹	۱۷-۱۰. مدیریت استراتژیک پروژه‌های امنیتی
۳۵۰	۱۸. منابع پیاده سازی مدیریت امنیت اطلاعات در سازمانها
۳۵۱	۱۸-۱. ناآگاهی از امنیت اطلاعات و بی توجهی به آموزش آن
۳۵۱	۱۸-۲. عدم نفوذ امنیت اطلاعات در فرهنگ سازمان
۳۵۱	۱۸-۳. تداوم در مدیریت امنیت اطلاعات
۳۵۲	۱۸-۴. عدم تعهد و حمایت نکردن مدیریت ارشد از امنیت
۳۵۲	۱۸-۵. عدم تدوین خط مشی و دستورالعمل‌های امنیتی
۳۵۳	۱۹. ابزارهای معمول امنیت
۳۵۴	۲۰. شرکت‌های فعال در حوزه امنیت اطلاعات
۳۵۶	جمع‌بندی

۳۶۱	مقدمه
۳۶۲	۱. تداوم کسب و کار
۳۶۲	۲. طرح تداوم کسب و کار
۳۶۳	۳. طرح مدیریت بحران
۳۶۴	۴. مدیریت تداوم کسب و کار
۳۶۶	۵. برنامه مدیریت تداوم کسب و کار
۳۶۶	۶. مزایای مدیریت تداوم کسب و کار موثر
۳۶۷	۷. استانداردهای تداوم کسب و کار
۳۶۹	۸. چرخه حیات مدیریت تداوم کسب و کار
۳۷۰	۸-۱. حیات برنامه تداوم کسب و کار
۳۷۱	۸-۲. شناسایی ریسک‌ها
۳۷۵	۸-۳. تعیین استراتژی تداوم کسب و کار
۳۷۸	۸-۴. ایجاد و پیدم‌سازی یک ریسک مدیریت تداوم
۳۸۱	۸-۵. کارگزاری مدیریت تداوم کسب و کار در فرهنگ
۳۸۲	۹. مزایای مدیریت تداوم کسب و کار
۳۸۲	۱۰. سیستم مدیریت تداوم کسب و کار
۳۸۴	۱۰-۱. برنامه‌ریزی سیستم مدیریت تداوم کسب و کار
۳۸۴	۱۰-۲. پیاده‌سازی و اجرای سیستم مدیریت تداوم کسب و کار
۳۸۵	۱۰-۳. نظارت و بازنگری سیستم مدیریت تداوم کسب و کار
۳۸۵	۱۰-۴. نگهداری و توسعه سیستم مدیریت تداوم کسب و کار
۳۸۵	۱۱. رویکرد استراتژیک به مدیریت تداوم کسب و کار
۳۸۶	۱۲. مدیریت تداوم کسب و کار و فناوری اطلاعات
۳۸۶	۱۲-۱. آمادگی فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تداوم کسب
۳۸۷	۱۲-۲. فواید آمادگی فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تداوم
۳۸۷	۱۲-۳. اصول آمادگی فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهت
۳۸۸	۱۲-۴. اجزای تشکیل دهنده آمادگی فناوری اطلاعات و
۳۸۸	۱۲-۵. آمادگی فناوری اطلاعات و ارتباطات و سیستم

۱۹۷	مقدمه
۱۹۸	۱. مفهوم امنیت اطلاعات
۲۰۱	۲. ضرورت توجه به امنیت اطلاعات
۲۰۳	۳. انواع حملات در شبکه‌های رایانه‌ای
۲۰۵	۴. مولفه‌ها و شاخص‌های اصلی امنیت
۲۰۵	۴-۱. امنیت فیزیکی
۲۰۵	۴-۲. امنیت نیروی انسانی
۲۰۶	۴-۳. امنیت تکنیکی
۲۰۶	۵. سیستم و استاندارد
۲۰۶	۶. مدیریت امنیت اطلاعات
۲۰۷	۷. استانداردها و چارچوب‌های امنیت اطلاعات
۲۰۸	۷-۱. استاندارد BS ۷۹۹
۲۰۹	۷-۲. استاندارد ISO 7799
۲۰۹	۷-۳. استاندارد ISO/IEC 27002
۲۱۰	۷-۴. ISO/IEC TR13335
۲۱۰	۷-۵. کوبیت، کنترل اهداف فناوری اطلاعات
۲۱۱	۷-۶. روش سازمان حسابرسی فدرال امریکا
۲۱۴	۷-۷. روش اکائو
۲۱۶	۸. سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)
۲۱۶	۸-۱. چرخه مدیریتی دیمینگ در پیاده سازی سیستم مدیریت
۲۱۹	۸-۲. استقرار سیستم مدیریت امنیت اطلاعات
۲۲۲	۹. متدولوژی معماری امنیت
۲۲۳	۱۰. مدیریت ریسک
۲۲۳	۱۰-۱. ارزیابی ریسک امنیت اطلاعات
۲۲۵	۱۱. طبقه بندی دارایی‌های اطلاعاتی
۲۲۸	۱۲. رایانش ابری و امنیت
۲۲۹	۱۳. اهمیت مدیریت در امنیت اطلاعات
۲۳۲	۱۴. مدیریت امنیت اطلاعات و جنبه انسانی
۲۳۳	۱۵. رسانه‌های اجتماعی و مدیریت امنیت
۲۳۳	۱۶. مدل‌های مدیریت امنیت اطلاعات
۲۳۳	۱۶-۱. مدل ISACA BMIS
۲۳۴	۱۶-۲. مدل CRG
۲۳۵	۱۷. ده عامل موثر بر مدیریت امنیت اطلاعات
۲۳۵	۱۷-۱. فرهنگ‌سازی امنیت
۲۳۷	۱۷-۲. شناسایی ریسک‌ها
۲۳۷	۱۷-۳. آگاهی رسانی به کارکنان و ایجاد مسئولیت پذیری
۲۳۹	۱۷-۴. ایجاد تشکیلات امنیت
۲۴۱	۱۷-۵. همراستایی با اهداف کسب و کار
۲۴۳	۱۷-۶. تخصیص بودجه مناسب
۲۴۵	۱۷-۷. یادگیری سازمانی و نوآوری

۱۲-۶	نکات کلیدی در برنامه تداوم کسب و کار فناوری	۲۸۹
۱۳	استاندارد مدیریت تداوم کسب و کار در ایران	۲۹۰
۱۴	استفاده از تکنیک تبدیل تهدید به فرصت	۲۹۱
۱۵	ده عامل موثر در مدیریت تداوم کسب و کار	۲۹۲
۱۵-۱	بازاریابی و بازاریابی استراتژیک	۲۹۳
۱۵-۲	همگرایی دیدگاه ذی‌نفعان و وحدت رویه	۲۹۴
۱۵-۳	تحلیل محیط خارجی و توجه به تأثیرات آنها	۲۹۴
۱۵-۴	حمایت مدیریت ارشد	۲۹۷
۱۵-۵	استخدام و نگهداشت کارکنان دانش محور	۲۹۷
۱۵-۶	مدیریت کیفیت، کنترل و ممیزی داخلی و خارجی	۲۹۸
۱۵-۷	مدیریت بهران	۳۰۰
۱۵-۸	ارائه خدمات ذاتی و پشتیبانی مناسب	۳۰۱
۱۵-۹	تحقیق و توسعه و نوآوری	۳۰۲
۱۵-۱۰	کارگزار مدیریت تداوم در فرهنگ سازمانی	۳۰۶
۱۶	مشکلات تأثیرگذار بر تداوم کسب و کار و ارائه	۳۰۶
۱۶-۱	وجود فساد اداری	۳۰۷
۱۶-۲	راهکارهای کاهش فساد اداری	۳۰۹
۱۶-۳	انتصاب مدیران غیر متخصص غیر تعهد	۳۱۰
۱۶-۴	دشواری تعامل و تبادل دانش با متخصصان خارجی	۳۱۰
۱۶-۵	ضعف قضایی جهت استرداد حقوق شرکت‌ها	۳۱۱
۱۶-۶	عدم استفاده از الگوها، استانداردها	۳۱۱
۱۷	تفاوت مدیریت تداوم کسب و کار در سازمانها و	۳۱۲
۱۸	ابزارهای مدیریت تداوم کسب و کار	۳۱۴
۱۸-۱	نرم‌افزارهای برنامه‌ریزی مدیریت تداوم کسب و کار	۳۱۴
۱۸-۲	ابزارهای کنترل عملکرد	۳۱۷
۱۸-۳	ابزارهای تشخیص الگو و هوش تجاری	۳۱۹
۱۹	مدیریت تداوم کسب و کار در ایران	۳۲۲
	جمع‌بندی	۳۲۲
	فهرست منابع	۳۲۳