

۱۴۵۹-۸



مدیریت
مناظری
اطلاعات

مریم ملاحقر
(عضو هیات علمی دانشگاه جامع علمی کاربردی)

مهدی سعیدی کیا



سرشناسه: ملاباقر، مریم؛ ۱۳۶۱-
عنوان و نام پدیدآور: مدیریت فناوری اطلاعات/مریم ملاباقر، مهدی سعیدی کیا.
مشخصات نشر: تهران: انتشارات آها، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری: ۱۵۳ ص.؛ مصور.
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۵۳۵-۱۵-۸
وضعیت فهرست نویسی: فیا
یادداشت: کتابنامه: ص. ۱۵۲-۱۵۳.
موضوع: تکنولوژی اطلاعات-مدیریت
موضوع: Information technology-Management
شناسه افزوده: سعیدی کیا، مهدی، ۱۳۵۳-
رده بندی کنگره: ۱۳۹۵/م۷۳/م۴/۵/۵۸/۵
رده بندی دیویی: ۰۰۴
شماره کتابشناسی ملی: ۴۴۶۲۸۶۹

مدیریت فناوری اطلاعات

مریم ملاباقر
مهدی سعیدی کیا

- انتشارات: آها
- ویراستار: اکرم وحدانی فر
- صفحه آرا: جواد عنایتانی
- طراح جلد: زهرا قرانی
- طراح شخصیت آها: مجید خسروانجم
- مسئول اجرایی و آماده سازی: سمیرا ناطقی
- نوبت چاپ: اول ۱۳۹۵
- چاپ و صحافی: دانش
- شمارگان: ۱۰۰۰ جلد
- قیمت: ۱۰۰۰۰ تومان
- شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۵۳۵-۱۵-۸
- ISBN: 978-600-7535-15-8

«این کتاب را بدون هولوگرام کتاب پلاس (سادنا) خریداری ننمایید»

تلفن مرکز پخش: ۰۹۰۱۵۳۳۶۲۶۴ - (۰۲۱)۶۶۹۶۹۹۱۰

هرگونه تقلید و استفاده از این اثر به هر شکل بدون اجازه کتبی انتشارات آها ممنوع است.



بیاید به حقوق دیگران احترام بگذارید

دانشجوی عزیز، این کتاب حاصل دسترنج چندین ساله مؤلف، مترجم و ناشر آن است. تکثیر و فروش آن به هر شکلی بدون اجازه از پدیدآورنده کاری غیراخلاقی، غیرقانونی و غیرشرعی و کسب درآمد از دسترنج دیگران است. نتیجه این عمل نادرست، موجب رواج بی‌اعتمادی در جامعه و بروز پی‌آمدهای ناگوار در زندگی و محیطی ناسالم برای خود و فرزندانمان می‌گردد.

۷.....	مقدمه ناشر
۹.....	مقدمه

فصل نخست: مبانی و اصول مدیریت و سازمان

۱۲.....	مدیریت
۱۲.....	انواع مدیران
۱۳.....	مهارت‌های مورد نیاز مدیران
۱۳.....	وظایف مدیران
۱۴.....	نقش‌های مدیران
۱۵.....	مهارت‌های مدیر ارشد فناوری اطلاعات
۱۹.....	سازمان
۲۰.....	وجوه اشتراک سازمان‌ها
۲۱.....	سازمان و محیط
۲۱.....	ابعاد سازمانی
۲۲.....	ساختار سازمانی

فصل دوم: نگاه به اطلاعات، فرایندها و زیرساخت‌های آن در سازمان

۳۲.....	فران محوری
۴۲.....	چرخه‌های یادآور
۴۳.....	مدل‌های تصمیم‌گیری
۴۶.....	معماری فناوری اطلاعات
۴۹.....	حاکمیت فناوری اطلاعات

فصل سوم: سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت

۵۶.....	سیستم‌های اطلاعاتی
۵۷.....	انواع سیستم اطلاعاتی
۶۳.....	تغییرات سازمانی
۶۳.....	تحول در سازمان
۶۵.....	مدل‌های مدیریت تحول

نقش IT در کسب و کار و مدیریت تحول	۶۸
-----------------------------------	----

فصل چهارم: مدیریت دانش، معرفی و کاربردها

مدیریت دانش	۷۴
چرخه دانش	۷۶
فرایند پیاده‌سازی مدیریت دانش	۷۷
نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش	۸۶
مشکلات بشر و فناوری	۸۷

فصل پنجم: نقش فناوری اطلاعات در مدیریت ارتباط با مشتری

اصول مشتری‌مداری و سازمان	۹۲
مدیریت ارتباط با مشتری	۹۵
سازمان و CRM	۹۹
فرایند پیاده‌سازی CRM	۱۰۰
ریسک‌های مدیریت ارتباط با مشتری	۱۰۱
نقش فناوری اطلاعات در بهبود ارتباط با مشتری	۱۰۴

فصل ششم: نقش فناوری اطلاعات در مدیریت کسب و کار

مدل کسب و کار (Business Model)	۱۰
محرك‌های پیشرفت کسب و کار	۱۱۵
مدل‌های رایج کسب و کار اینترنتی	۱۱۸

فصل هفتم: برنامه‌ریزی و ارزیابی استراتژیک فناوری اطلاعات

تفکر استراتژیک	۱۲۶
برنامه‌ریزی استراتژیک	۱۲۸
برنامه‌ریزی استراتژیک فناوری اطلاعات	۱۳۰
تدوین استراتژی فناوری اطلاعات	۱۳۴
ارزیابی استراتژیک فناوری اطلاعات	۱۳۶

- ۱۳۸ ضرورت به کارگیری ارزیابی فناوری اطلاعات
- ۱۳۹ معیارهای ارزیابی فناوری اطلاعات

فصل هشتم: امنیت فناوری اطلاعات، حقوق و جرایم سایبری

- ۱۴۶ امنیت فناوری اطلاعات
- ۱۴۸ فرایند توسعه امنیت
- ۱۴۹ دسته‌بندی نفوذگران
- ۱۵۰ جرم رایانه‌ای
- ۱۵۱ شاخه‌های حقوق و جرایم سایبری
- ۱۵۲ ماهیت جرایم سایبری
- ۱۵۲ طبقه‌بندی جرایم سایبری

- ۱۵۵ منابع

مدت زمانی است که جامعه با ابزار تخصص گرایی، در مسیر تحول شگرف در افکار، علایق، سلیقه ها و زندگی فردی و اجتماعی و نیز حرفه های مختلف شغلی و ارتقاء روز افزون سطح فرهنگی گام نهاده است. در این میان صنعت نشر دانشگاهی می تواند نقش بسزایی در این تغییر و تحولات ایفا کند، اما امروز این صنعت با فراز و نشیب های بسیاری روبروست که موجب کاهش تیراژ و به تبع آن کاهش کیفیت کتب دانشگاهی شده است. رفع این معضلات و شکوفایی بیش از پیش صنعت نشر دانشگاهی نیازمند اراده و عزم همه ذینفعان از جمله ناشران دانشگاهی، اساتید دانشگاه و دانشجویان است. از این رو گروه آموزشی ها مشکل از جمعی از صاحب نظران، اساتید دانشگاه و مؤلفین کتب دانشگاهی، مبادرت به انتشار کتب دانشگاهی را با انگیزه ای از ناشران مطرح دنیا همچون مگرا هیل در خصوص ارائه خدمات جنبی به اساتید و دانشجو، و همچنین اقدام به راه اندازی سامانه ای برای ارتباط بین اساتید، دانشگاه و ناشران با نام **کتاب پلاس** به کمک جمعی از ناشران دانشگاهی نموده است تا علاقمندان بتوانند علاوه بر خرید کتاب، از خدماتی ویژه در اساتید، زمینه اصلی تدریس و تحصیل خود بهره مند شوند. این گروه اعتقاد دارد که صرفاً نباید به نشر کتاب اکتفا نمود چرا که امروزه بسترهای بسیاری برای انتقال دانش وجود دارد که باید همراه با استاد و دانشجو شیوه های تدریس و ارزش را تجربه کرد. در حال حاضر جمع زیادی از اساتید و دانشجویان عضو سامانه آموزشی آها هستند و از خدمات آنها از قبیل محتوای آموزشی در قالب اینفوگراف های آموزشی، طرح درس، فایل های پاورپوینت، مسوالات، تمرینات و آزمون های مجازی مربوط به کتاب از طریق آموزش مجازی آنلاین و آفلاین استفاده می کنند که در ادامه برای آشنایی بیشتر مدرسان و دانشجویان به شرح هر یک از این فعالیت ها می پردازیم. آه ارزش می تواند در کنار کتاب مکمل بسیار خوبی برای یادگیری مفاهیم آموزشی باشد. از این رو به ازای کتاب منتشر شده توسط انتشارات آها، یک درس در سامانه آموزش مجازی دایر می شود که اساتید محترم می توانند از طریق آن نسبت به بارگذاری و دریافت مطالب کمک آموزشی، برگزاری آزمون، درج و بارگذاری پروژه ها و تکالیف دانشجویان با زمان بندی تعیین شده توسط استاد و مباحث پیرامون موضوع درسی و ارسال پیام گروهی به دانشجویان در تالار گفت و گو اقدام نمایند. ارزیابی و سنجش آموزش همواره دغدغه و نگرانی اساتید و دانشجویان بوده است و برگزاری آزمونی با سطح علمی معتبر، که سوالات آن توسط بسیاری از اساتید، طراحی و تنظیم شده است، می تواند کمک شایان ذکری به سنجش دانشجویان و حتی ارزیابی آموزش یک استاد نماید. به منظور تسهیل و بهبود فرایند آموزشی به ازای هر کدام از کتب منتشر شده

توسط آنها یک آزمون آنلاین سراسری با همکاری جمعی از اساتید دانشگاه در کل کشور برگزار می‌شود. سئوالات این آزمون توسط اساتید در بانک سئوالات طبقه‌بندی شده و به صورت تصادفی در اختیار دانشجویان قرار می‌گیرد تا دانشجویان در بازه زمانی مشخص در روز برگزاری آزمون به صورت آنلاین به سئوالات پاسخ دهند و پس از اتمام آزمون، نمره خود را دریافت نمایند. این آزمون در ایام امتحانات میان ترم برگزار می‌شود و بسیاری از اساتید، این آزمون را با هماهنگی با مراکز آموزشی خود به عنوان آزمون میان ترم برگزار می‌کنند.

گروه آموزشی آنها که ابتدا با دروس مهارت‌های مشترک دانشگاه جامع علمی کاربردی شروع به انتشار کتب درسی دانشگاهی نمود، اینک قصد دارد با توجه به استقبال اساتید دانشگاه، تألیف و انتشار کتب سایر دانشگاه‌ها را نیز در دستور کار قرار داده و خدمات خود را برای اساتید دانشگاه‌های دیگر گسترش دهد. انتشارات آنها، با شعار «مشارکت بیشتر از شما و خدمات بیشتر از آنها» را سرلوحه کار خود قرار داده و بر این اساس آنها کتاب منتشر نمی‌کند بلکه طیفی از خدمات و محتواهای آموزشی را در اختیار اساتید و دانشجویان قرار می‌دهد. آنها گرچه هزینه‌های بسیار زیادی را بابت این خدمات متحمل شده است اما این مهم را جرئت‌های خود می‌دانند که همانطور که اساتید محترم با معرفی کتب به دانشجویان خود به آنها اعتماد می‌کنند، آنها نیز همه ران خود را برای افزایش کیفی تدریس بکار خواهد بست و سهم عمده‌ای از سود حاصل از فروش کتب‌ها را در قالب خدمات مذکور در اختیار اساتید قرار خواهد داد. امید است با همت و تلاش نشر آنها و همکاری اساتید محترم دانشگاه، بتوانیم قدم مؤثری در جهت خدمات بیشتر به قشر فرهیخته کشور و اعتلای صنعت نشر دانشگاهی برداریم.

مهدی سیدی، کیا

مدیر مسئول انتشارات آنها

در دوران معاصر فناوری اطلاعات در تعریف قدرت و تمدن جوامع، نقش کلیدی پیدا کرده است. از این رو، در دو دهه گذشته کشورهای پیشرفته و صاحب فناوری به آن به عنوان محور بنیادین توسعه توجه کرده‌اند؛ به طوری که هر یک از کشورها برای گسترش آن به نوبه خود طرح‌های ملی و منطقه‌ای خاصی را پیاده کرده‌اند. وابستگی سازمان‌ها، کارکنان و مراجعه‌کنندگان و همچنین روندها و روال‌های سازمانی به ابزار فناوری اطلاعات، ضرورت جدی گرفته شدن موضوعی به نام حاکمیت فناوری اطلاعات در سازمان‌ها را دو چندان کرده است. فناوری اطلاعات از دو جنبه کاربردی و فناوری اهمیت دارد. در حوزه کاربری مسئله اصلی استفاده هر چه بیشتر و مفیدتر از فناوری اطلاعات در راستای فعالیت‌های گروهی، اقتصادی و اجتماعی است؛ به گونه‌ای که در نتیجه آن بهره‌وری، کیفیت و شفافیت افزایش یابد. هزینه‌ها کاهش یابد. در مقابل، حوزه فناوری به موضوع تولید تجهیزات، سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای لازم در حوزه کاربردی می‌پردازد. با توجه به گستردگی کاربرد فناوری اطلاعات و به عبارت دیگر وسعت حوزه کاربردی، نیاز به حوزه تولید و فناوری نیز بسیار افزایش یافته و همین امر عامل مهمی برای توسعه صنعت فناوری اطلاعات و اشتغال‌زایی در سال‌های اخیر بوده است. از همین رو، این کتاب با هدف معرفی مفاهیم مربوط به مدیریت فناوری اطلاعات تدوین شده است. مباحث‌های هر فصل به ترتیب به این قرار است: فصل اول مبانی و اصول مدیریت و سازمان و همچنین نقش و وظایف مدیران به‌ویژه مدیران فناوری اطلاعات؛ فصل دوم در خصوص فرایندها و زیرساخت‌های فناوری اطلاعات در سازمان؛ فصل سوم معرفی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت؛ فصل چهارم معرفی مباحث مربوط به مدیریت دانش و کاربردهای آن؛ فصل پنجم نقش فناوری اطلاعات در مدیریت ارتباط با مشتری و بررسی اصول مشتری‌مداری، نقش و فرایندهای مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان و نقش فناوری اطلاعات در بهبود ارتباط با مشتری؛ فصل ششم نقش فناوری اطلاعات در مدیریت کسب و کار با معرفی مدل کسب و کار و اجزای سازنده بوم کسب و کار؛ فصل هفتم برنامه‌ریزی و ارزیابی استراتژیک فناوری اطلاعات؛ فصل هشتم مباحث مربوط به امنیت فناوری اطلاعات، حقوق و جرایم سایبری. اگرچه مؤلفان در جمع‌آوری و تدوین این کتاب، بیشتر مراجع موجود را بررسی کرده و کوشیده‌اند که اثر مفید، کاربردی و علمی را ارائه کنند، قطعاً نتیجه به دست آمده بی‌اشکال نیست.

لذا از اساتید، صاحب‌نظران و دانشجویان عزیز دعوت می‌شود که با ارائه نظرهای خود به منظور

غناى این کتاب، کمک و هم‌فکرى کنند. سايت آها به آدرس www.AHA.ir بستر اين ارتباط
دوسويه خواهد بود. در پايان از زحمت‌هاى خانم‌ها مهندس آمنه محقق دولت آبادى و مهندس راحله
حاجى اسماعيلى براى ارائه ديدگاه‌هاى ارزشمند خود در تهيه و تنظيم اين اثر، مراتب سپاس و قدردانى
را به عمل مى‌آوريم.

مؤلفان کتاب

تابستان ۱۳۹۵

www.ketab.ir