

سوال های MIS مشترک دوشنبه و پنج شنبه

مورخه: ۹۳/۱۰/۱۴

فصل اول :

۱. سیستم اطلاعاتی چیست ؟

• ترکیبی سازمان یافته از:

i. افراد

ii. سخت افزار و نرم افزار

iii. شبکه های ارتباطی

iv. منابع داده ها

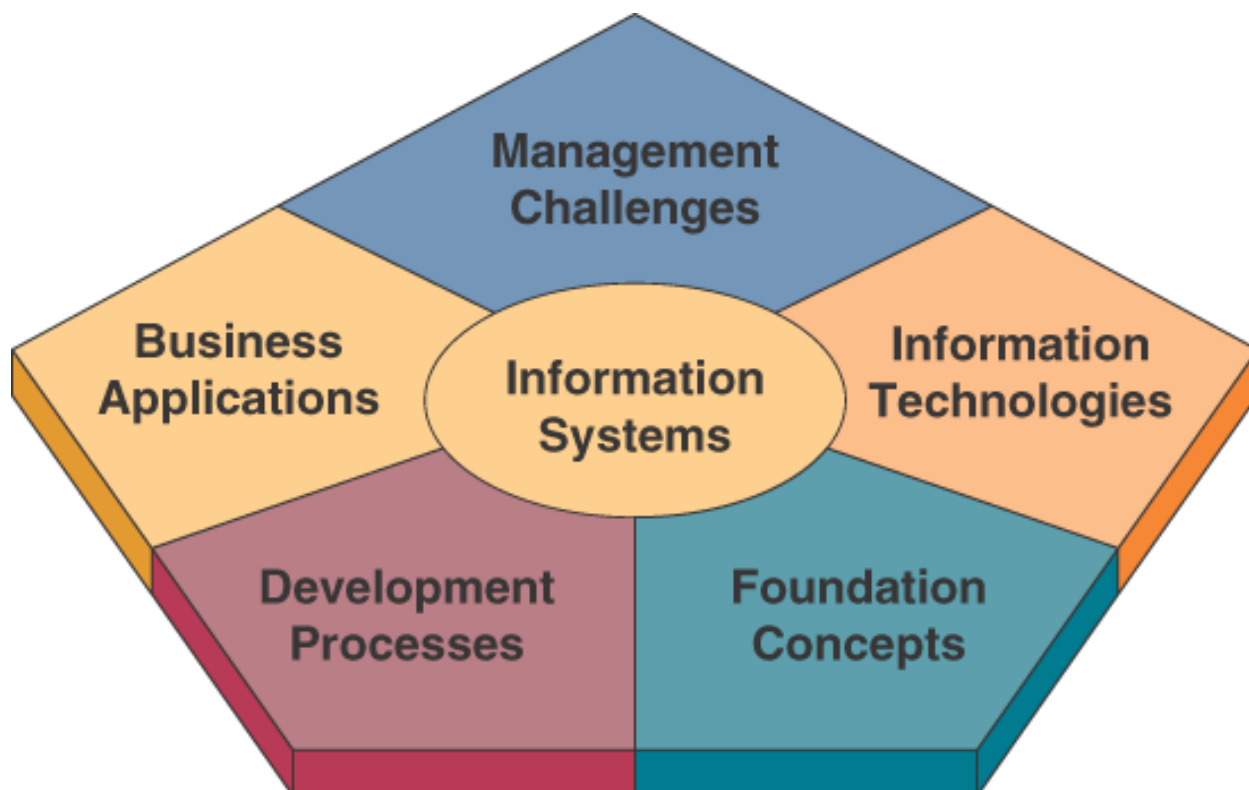
v. خط مشی ها و رویه ها

این نوع سیستم، اطلاعات یک سازمان را ذخیره، بازیابی، منتقل و منتشر می کند

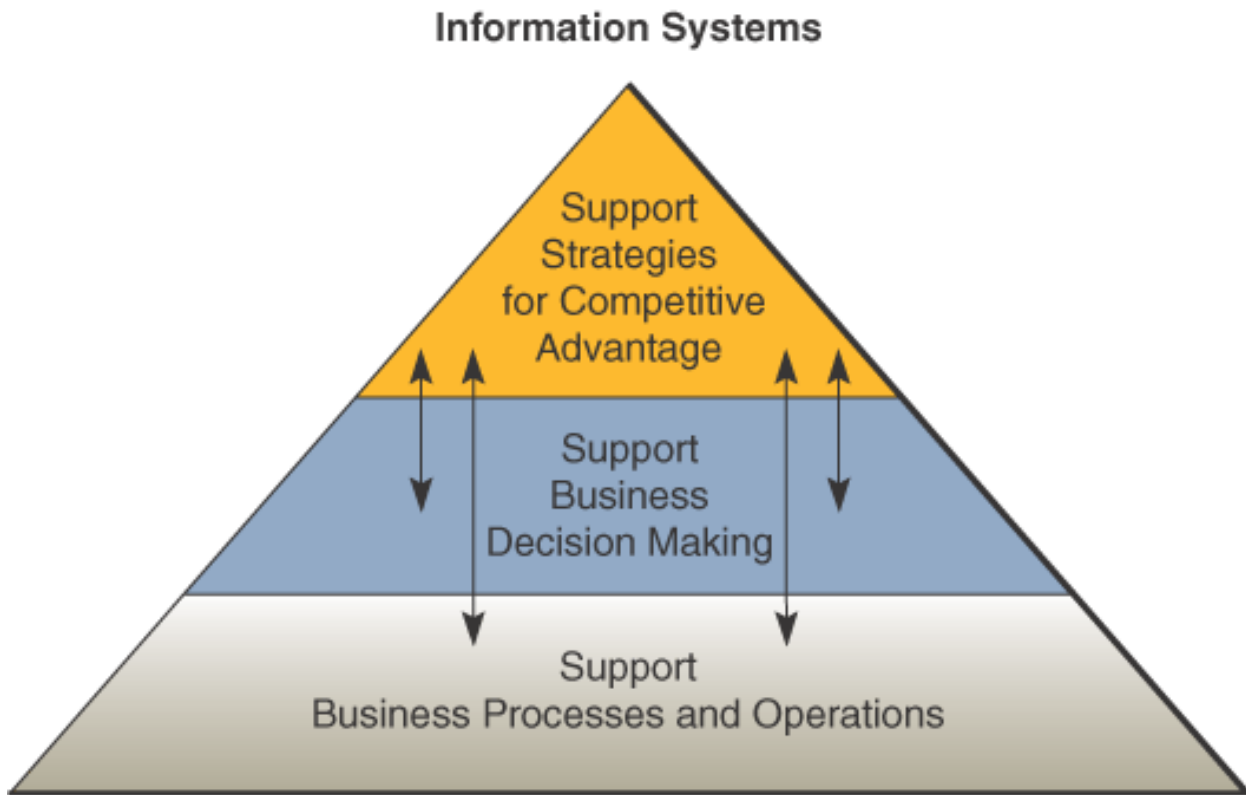
• شامل کلیه مؤلفه ها و منابع لازم جهت ارائه اطلاعات و کارکرد ها به سازمان

حتی می تواند با استفاده از کاغذ باشد

۲. دانش های لازم برای یک تخصص ؟.



۳. نقش های اساسی یک سیستم اطلاعاتی؟



۴. انواع سیستم های اطلاعاتی؟

سیستمهای پشتیبان عملیات

a. پردازش کارآمد تراکنشهای کسب و کار

b. کنترل فرایندهای کاری

c. پشتیبانی از ارتباطات و مشارکت

d. بروزرسانی پایگاه داده های سازمانی

سیستمهای پشتیبان مدیریت

e. ارائه اطلاعات به صورت گزارشات متنی و گرافیکی

f. ارائه کمک مبتنی بر کامپیوتر به مدیران در هنگام تصمیم گیری

۵. مولفه های پایه ای سیستم؟

ورودی

a. دریافت و تجمیع ورودی هایی که نیاز به پردازش دارند

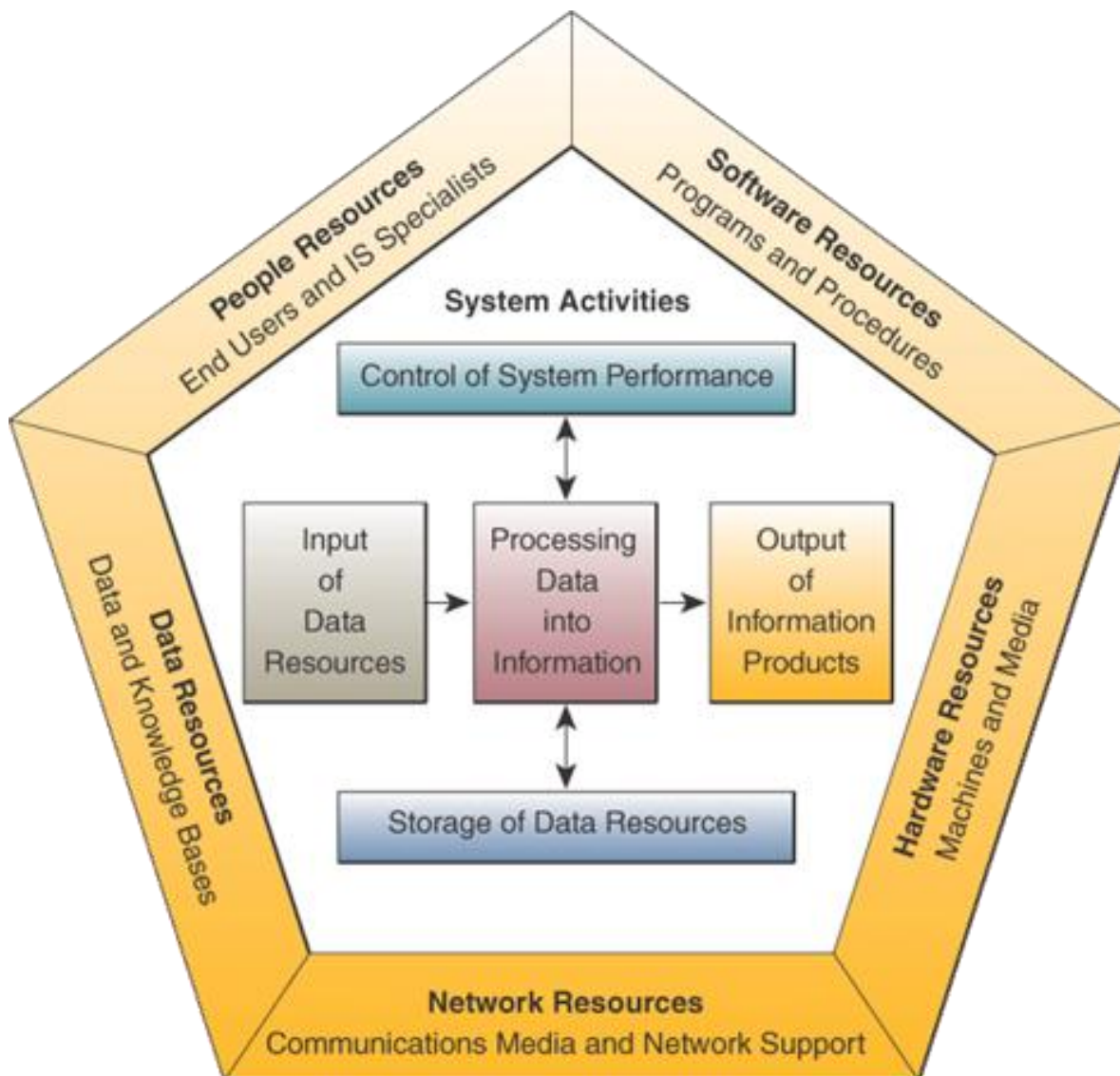
پردازش

b. فرایند تبدیل ورودی ها به خروجی

خروجی

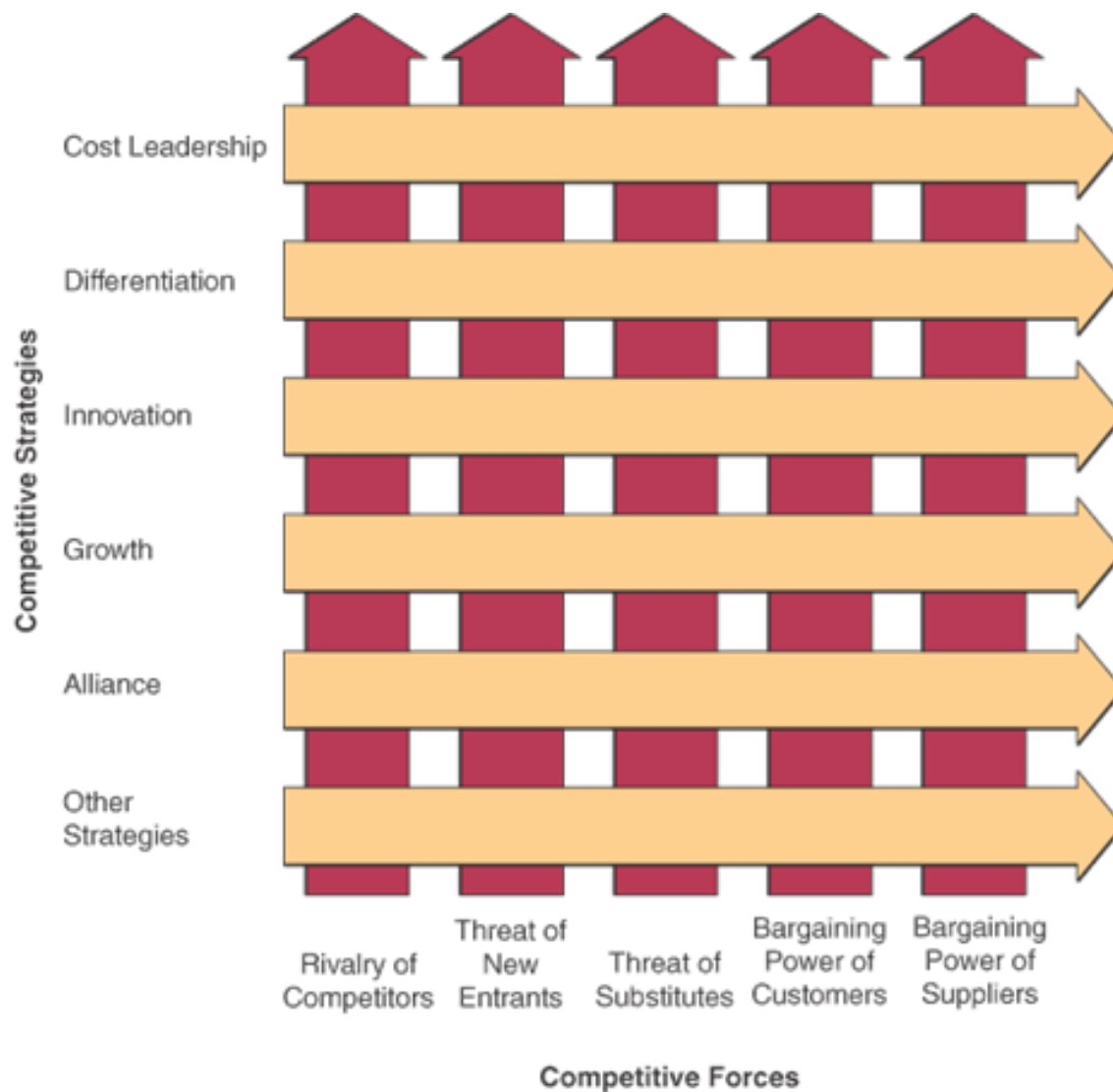
C. انتقال خروجی سیستم به مقصد مورد نظر

۶. مولفه های یک سیستم اطلاعاتی.؟



فصل دوم :

۱. استراتژی ها و نیروهای رقابتی ؟



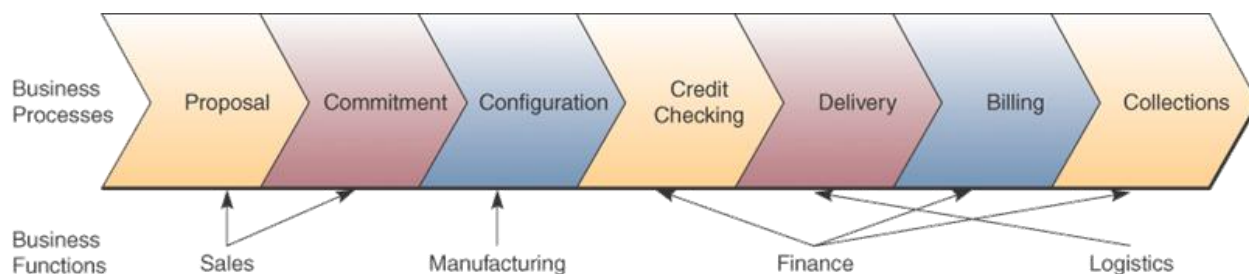
۲. پنج استراتژی رقابتی ؟

• هزینه

a. تولید با هزینه کم

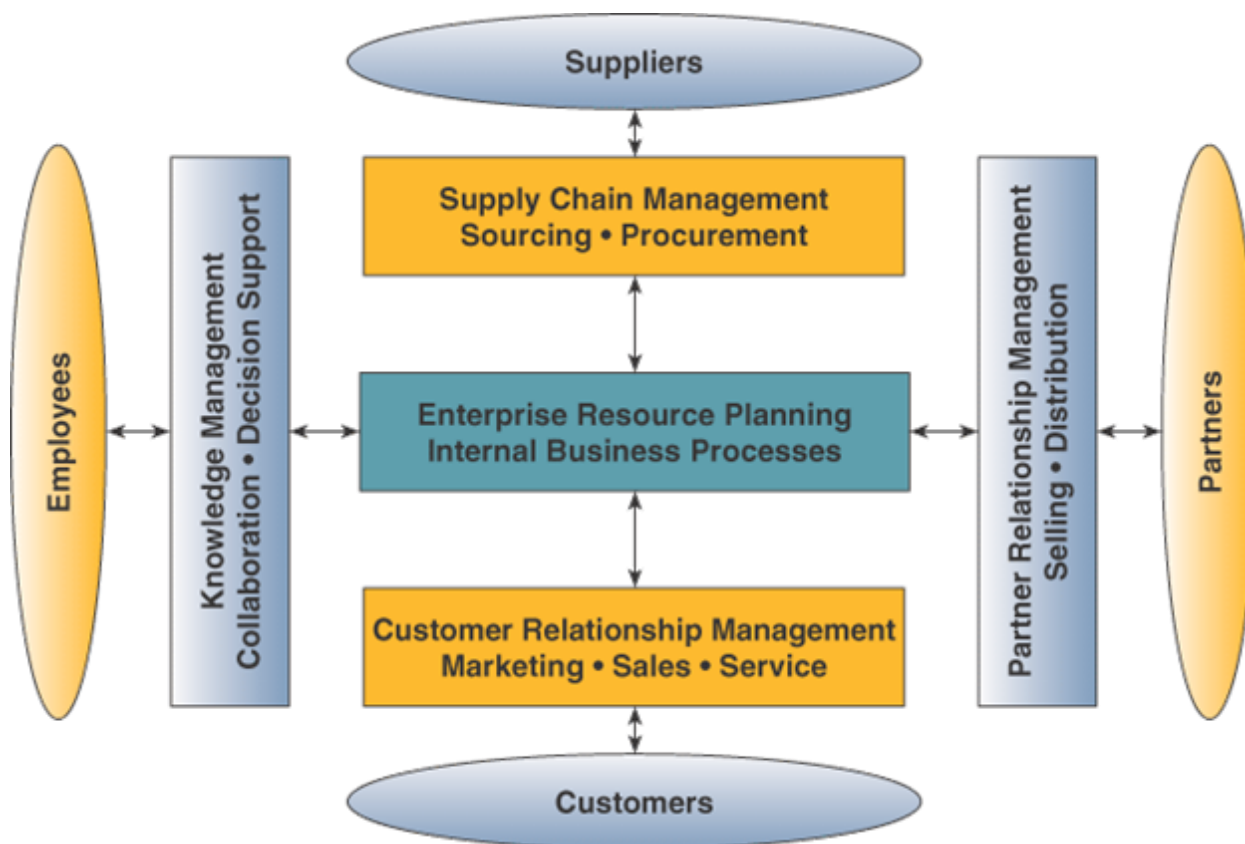
b. کمک به مشتریان و تأمین کنندگان در کاهش هزینه ها

- تمایز
 - c. ایجاد تمایز بین کالای تولیدی با محصول مشابه تولید شده توسط رقبا
 - d. تمرکز بر قسمتی خاص از بازار niche of market
 - نوآوری
 - e. محصولات، خدمات و یا بازار منحصر بفرد
 - f. تغییرات سریع در فرآیندهای کسب و کار، مانند آمازون
 - رشد
 - g. افزایش ظرفیت تولید
 - h. توسعه به سوی بازارهای جهانی
 - i. ارائه و ایجاد تنوع در محصولات و خدمات جدید
 - مشارکت
 - j. ارتباط و مشارکت با مشتریان، تأمین کنندگان، رقبا، مشاورین و سایر کمپانی ها
 - k. شامل ادغام، کسب سود، سرمایه گذاری مشترک، سازمان های مجازی برای مثال تکمیل موجودی دیجیتال و خودکار توسط تأمین کنندگان وال مارت
۳. مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار ؟.
- BPR یا مهندسی مجدد هم نامیده می شود.
- a. تفکر مجدد و از پایه به همراه طراحی مجدد و سریع فرآیندهای کسب و کار
 - b. بهبود هزینه ها، کیفیت، سرعت و خدمات
 - c. مزایای بالقوه بسیار در عین ریسک بسیار زیاد شکست
 - d. رویکردهای طراحی مجدد سازمانی از مهمترین محرک های مهندسی مجدد هستند.
۴. فرآیند فرابخشی ؟.
- بسیاری از فرایند به کمک نرم افزار برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) و یا سیستم های کسب و کار الکترونیک و تجارت الکترونیک مبتنی بر وب طراحی مجدد می شوند.



فصل هفتم :

۱. معماری برنامه های کاربردی سازمان؟ .



- تهیه یک چارچوب مفهومی به منظور:
- به تصویر کشیدن مؤلفه ها، فرایندها و رابط های کاربری اصلی برنامه های کاربردی کسب و کار الکترونیک
- تمرکز بر انجام فرایندهای اصلی کسب و کار با توجه به مشتریان، تأمین کنندگان، شرکا و کارکنان
- Enterprise Resource Planning (ERP)
- تمرکز بر اثربخشی فرایندهای داخلی سازمان مانند تولید، توزیع و مالی
- Customer Relationship Management (CRM)
- تمرکز بر جذب و نگهداری مشتریان سودآور از طریق بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش
- Partner Relationship Management (PRM)

تمرکز بر جذب و نگهداری شرکایی که فروش و توزیع محصولات و خدمات را ارتقاء دهند.

- Supply Chain Management (SCM)

تمرکز بر توسعه فرایندهای تأمین و تهیه اثربخش و کارآمد

- Knowledge Management (KM)

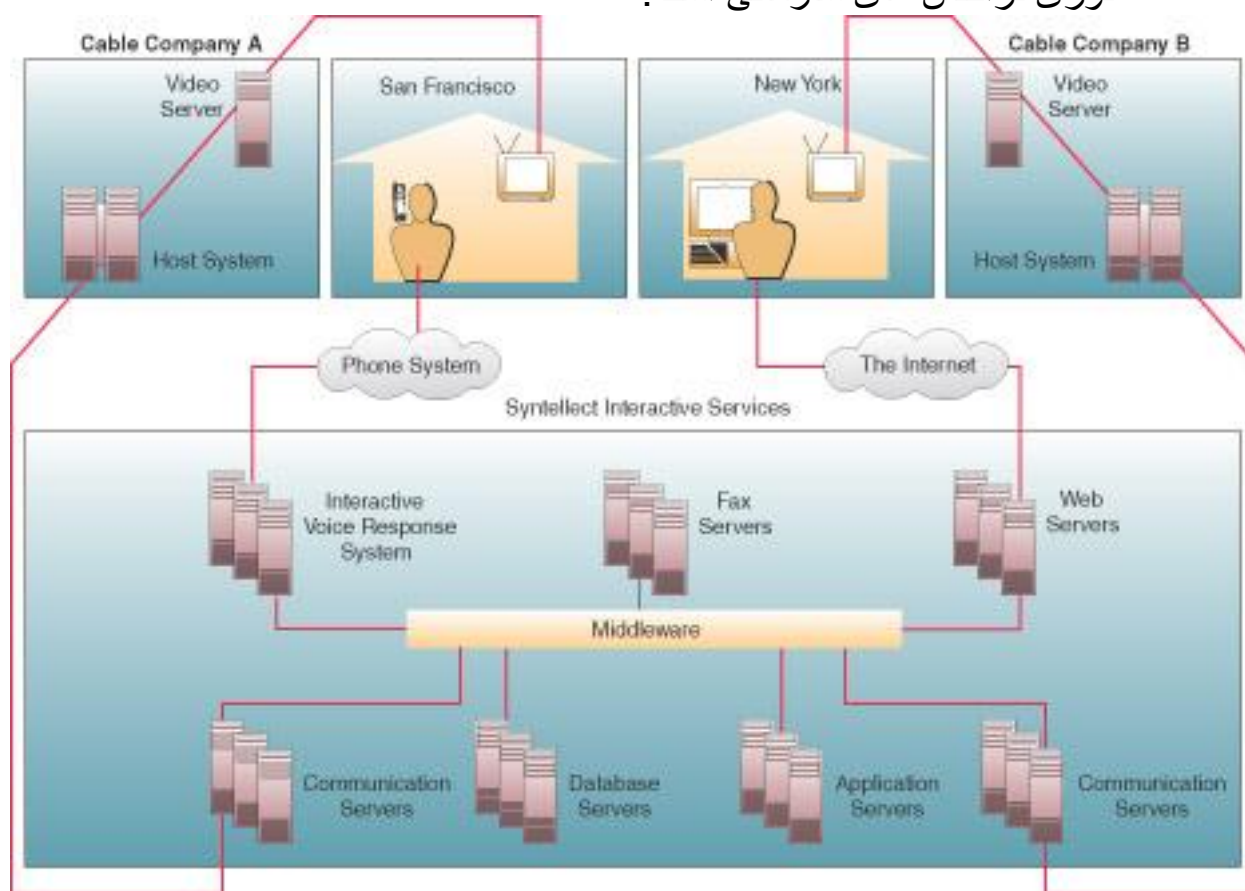
تمرکز بر تسهیل تصمیم گیری و مشارکتهای داخلی و گروهی

۲. سیستم های پردازش تراکنش؟

■ سیستم های اطلاعاتی فرابخشی که داده های حاصل از تراکنشهای روزمره را پردازش می نمایند.

ترکشنهایی مانند:

- فروش، خرید، توزیع، تسویه، بازپس گیری و پرداخت
- پردازش آنلاین تراکنشها OLAP سیستمی بلادرنگ به منظور پردازش فوری تراکنش های سازمانی است.



۳. بازاریابی تعاملی؟

- ☐ فرایندی مشتری محور
- ☐ با استفاده سودمند از اینترنت، اینترنت و اکسترانت جهت جذب و نگهداری مشتریان
- ☐ برقراری ارتباطی دو سویه بین کسب و کار و مشتریان
- ☐ ساخت، خرید و بهبود محصولات و خدمات به کمک مشتریان

۴. مولفه های بازاریابی هدفمند؟

- جامعه: تبلیغات سفارشی برای جوامع مجازی خاص
- محتوا: قراردادی تبلیغات در مجموعه ای از وب سایت های منتخب با هدف رویت آنها توسط مشتریان خاص
- موضوع: قراردادی تبلیغات در صفحات وب که مرتبط با محصول یا خدمت مورد تبلیغ باشند.
- جمعیت شناسی/روانشناسی: تبلیغات و بازاریابی برای گروه های خاصی از افراد
- رفتار آنلاین: تبلیغات هدفمند برای هر فرد بصورت مجزا

۵. سیستم های مدیریت مالی؟

- پشتیبانی از مدیران کسب و کار در هنگام:
 - ☐ تصمیم گیری های مالی
 - ☐ تخصیص و کنترل منابع مالی

فصل هشتم :

۱-قسمت ، ERP ، خوانده شود یک سوال کلی از ERP داده میشود؟

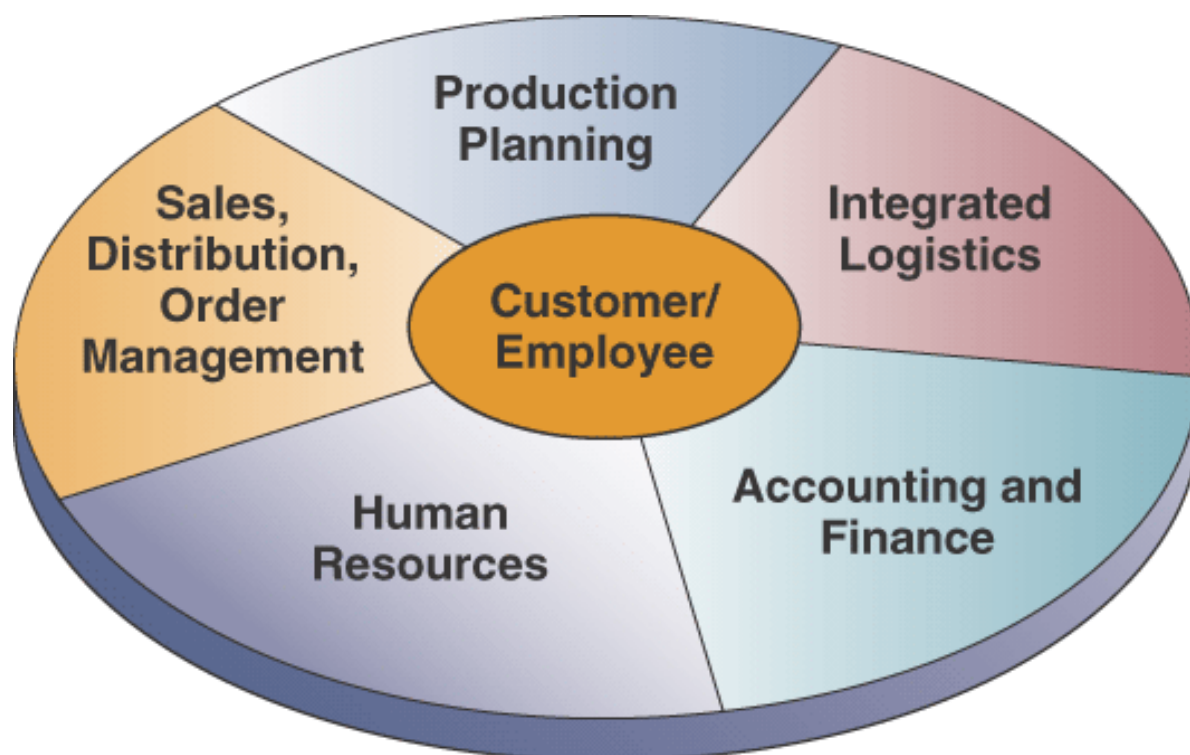
■ ERP یک زیرساخت فرابخشی سازمانی است که فرآیندهای زیر را یکپارچه می سازد:

- ☐ تولید
- ☐ تدارکات
- ☐ توزیع
- ☐ حسابداری
- ☐ مالی
- ☐ منابع انسانی

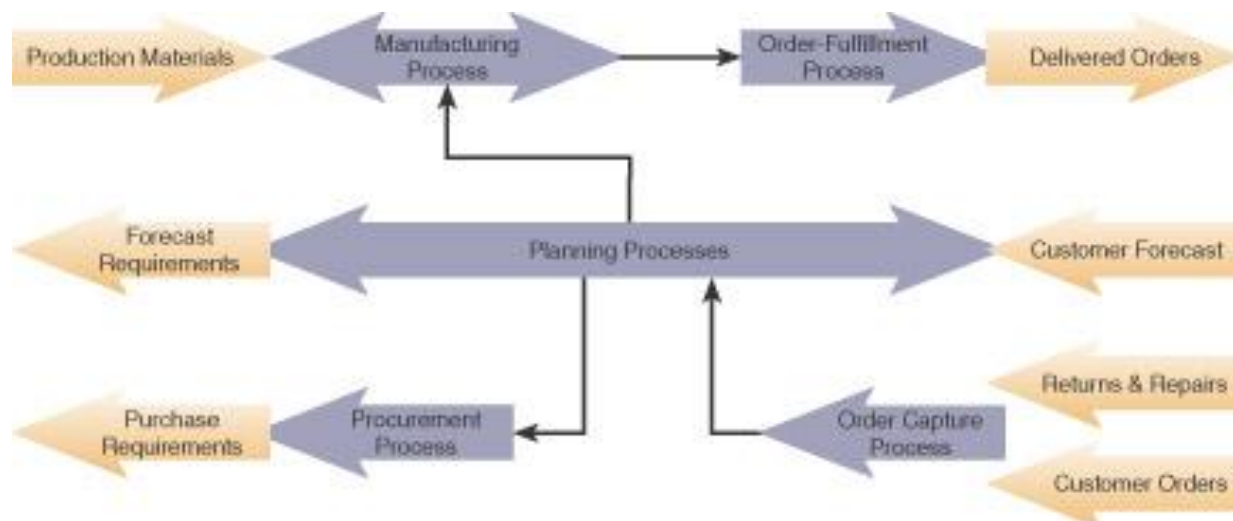
ERP چیست؟

■ برنامه ریزی منابع سازمانی یک راه حل و سیستم فرابخشی سازمانی است که شامل مجموعه ای یکپارچه از ماژولهای نرم افزاری است تا از کلیه فرآیندهای داخلی کسب و کار پشتیبانی نماید. این سیستم جریان اطلاعاتی کسب و کار، تأمین کنندگان و مشتریان را تسهیل می نماید.

مؤلفه های ERP



فرآیند ERP و جریان های اطلاعاتی



مزایا و چالشهای ERP

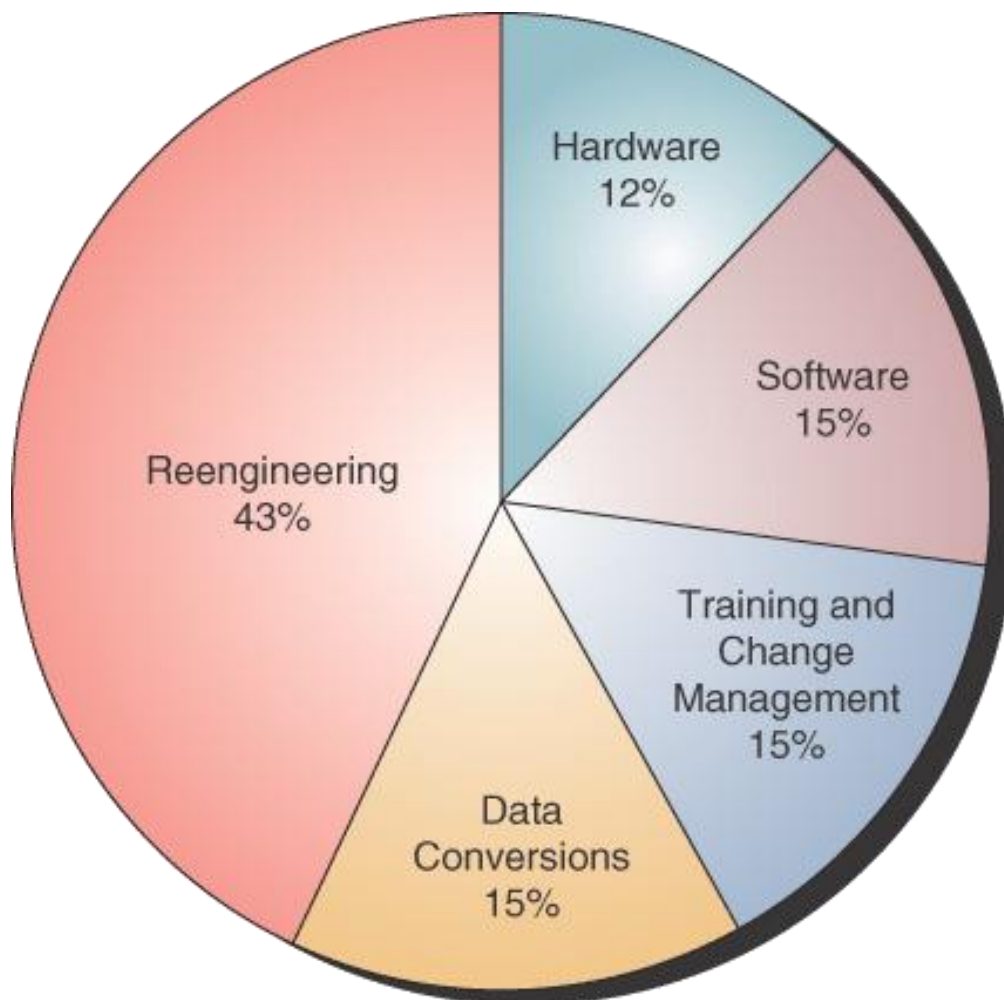
■ مزایا

- ☐ کیفیت و اثربخشی
- ☐ کاهش هزینه ها
- ☐ پشتیبانی از تصمیم گیری
- ☐ چابکی سازمانی

■ چالشها

- ☐ ریسک و هزینه قابل توجه
- ☐ سخت افزار و نرم افزار تنها بخش کوچکی از هزینه هاست
- ☐ شکست در پیاده سازی به قیمت نابودی کمپانی خواهد بود

هزینه های پیاده سازی ERP

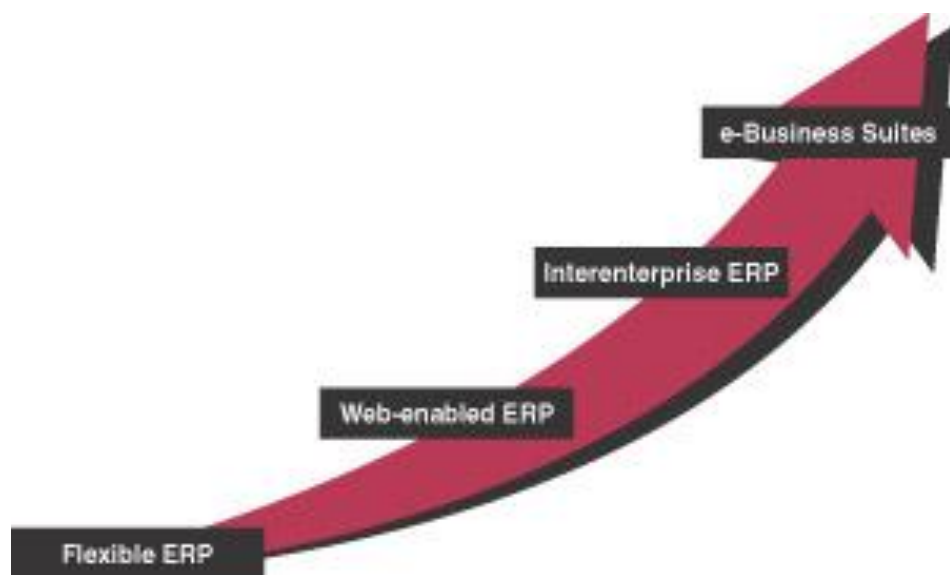


دلایل شکست ERP

- ☐ دست کم گرفتن پیچیدگی برنامه ریزی، توسعه و آموزش
- ☐ عدم مشارکت کارکنان تحت تأثیر در برنامه ریزی و توسعه
- ☐ تعجیل در پیاده سازی
- ☐ عدم آموزش کافی
- ☐ تبدیل و تست ناکافی داده ها

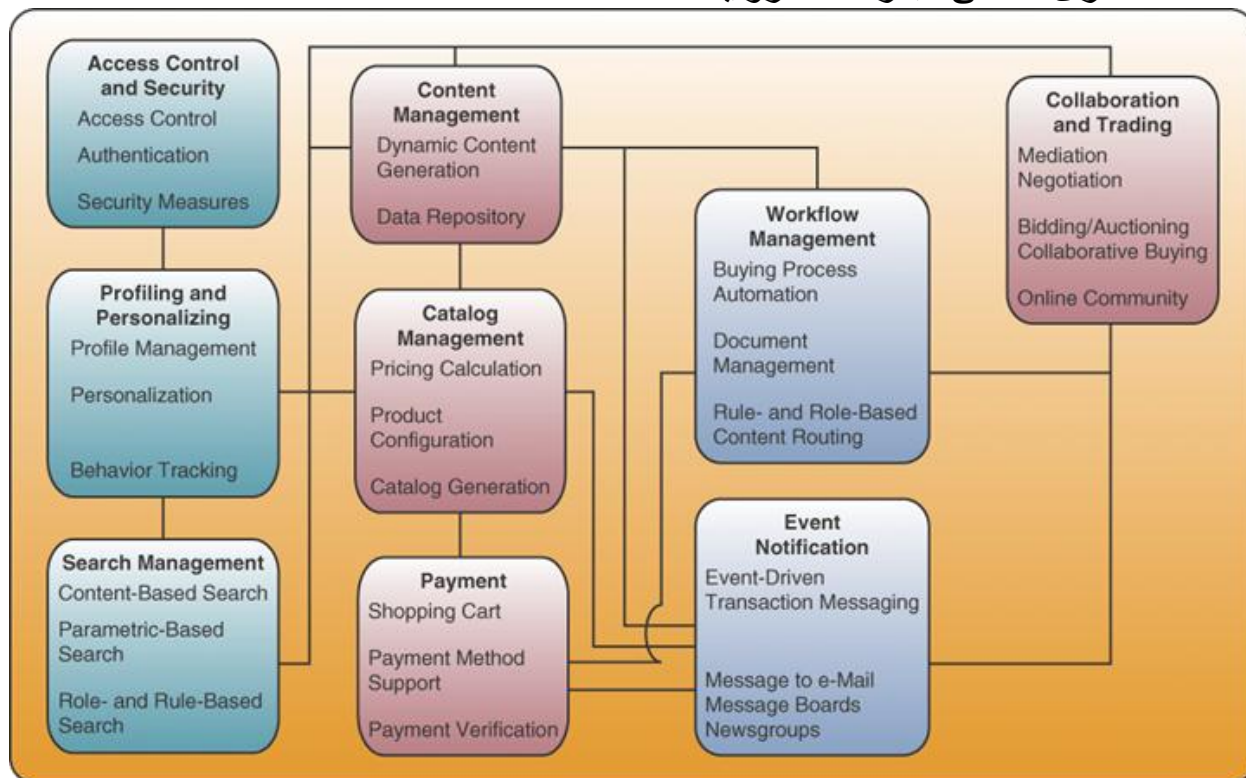
□ اعتماد بیش از اندازه به فروشنده ERP یا مشاور

روندهای ERP



فصل نهم :

۱. معماری اساسی تجارت الکترونیک ؟



۲. ایجاد پروفایل و شخصی سازی ؟

■ ایجاد پروفایل داده هایی را در مورد شما و رفتار وب سایت شما جمع آوری می کند.

- ☐ ثبت نام کاربران
- ☐ فایل های کوکی و نرم افزار ردیابی
- ☐ بازخورد مشتریان

■ همچنین ایجاد پروفایل سبب ایجاد موارد زیر می شود:

- ☐ بازاریابی یک-به-یک و شخصی شده
- ☐ احراز هویت
- ☐ CRM
- ☐ برنامه ریزی بازاریابی
- ☐ مدیریت وب سایت

۳. مدیریت جستجو ؟

■ فرایندهای جستجو به مشتریان کمک می نماید تا محصولات و خدمات مورد نیاز خود را بیابند.

☐ اغلب پکیج های تجارت الکترونیک واجد ویژگی فوق می باشند.

☐ موتور جستجوی سفارشی شده کمپانی هایی چون گوگل ممکن است مورد نیاز قرار گیرد.

☐ جستجو ها اغلب مبتنی بر محتوا یا ویژگی ها هستند.

۴. مدیریت جریان کار ؟.

■ مدیریت جریان کار تجارت الکترونیک وابسته به موتور نرم افزار جریان کار است که شامل مدل نرم افزاری فرایندهای کسب و کار می باشد.

■ مدل های جریان کار بیان کننده موارد ذیل می باشند:

☐ مجموعه قوانین کسب و کار

☐ نقشهای ذینفعان

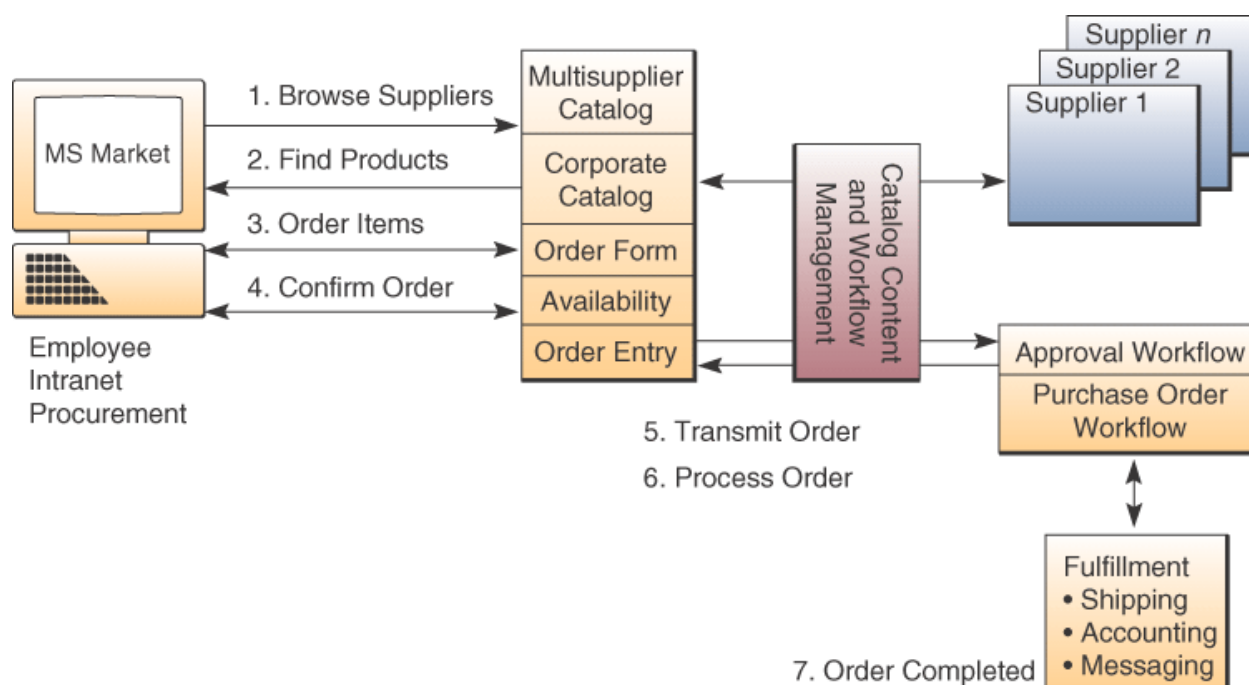
☐ نیازمندیهای تفویض اختیار

☐ مسیرهای جایگزین

☐ پایگاه داده های مورد استفاده

☐ توالی وظایف

مثالی از مدیریت جریان کار



۵. مشارکت و تجارت ؟

- فرایندهایی که از توافقات مشارکتی و خدمات تجاری پشتیبانی می کنند و مورد نیاز مشتریان، تأمین کنندگان و سایر ذینفعان می باشند.

۶. فاکتورهای موفقیت تجارت الکترونیک ؟

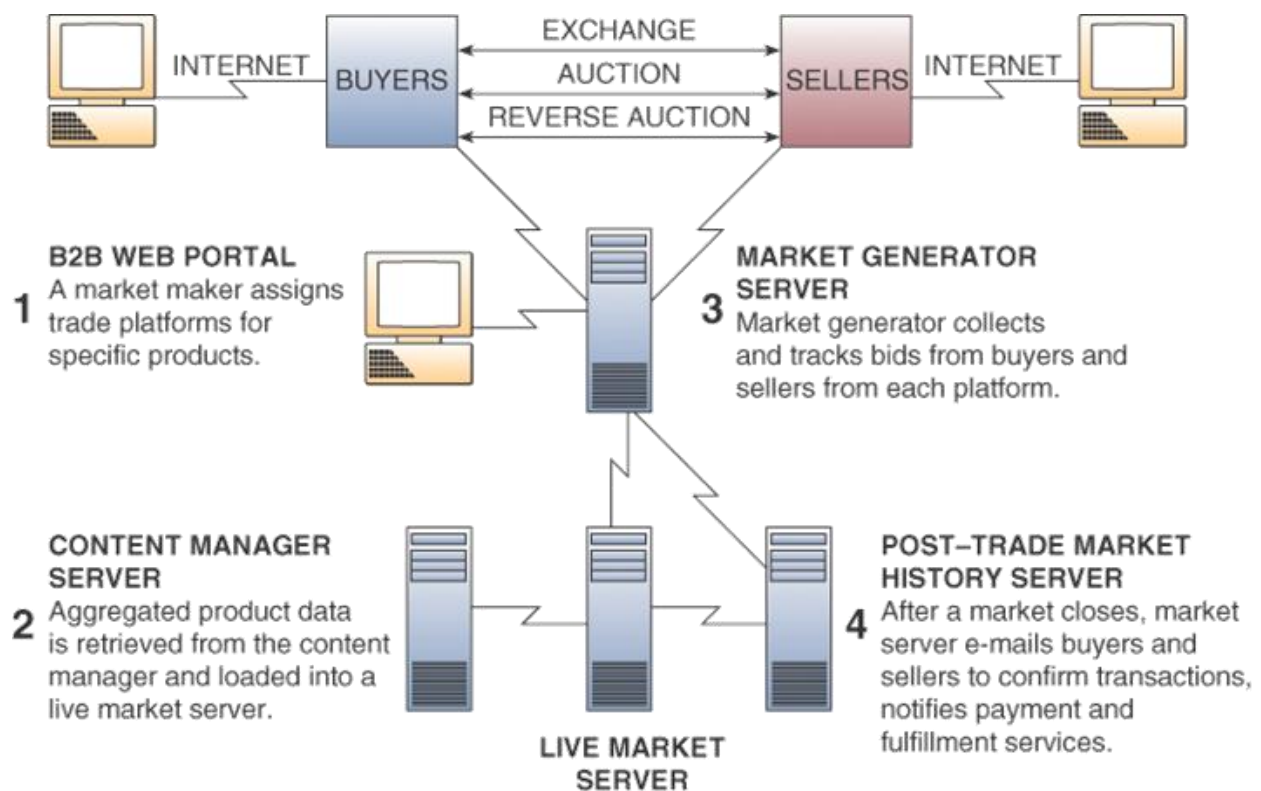
- ☐ انتخاب و ارزش
- ☐ عملکرد و خدمات
- ☐ دیدن و حس کردن
- ☐ تبلیغات و مشوق ها
- ☐ جلب توجه شخصی
- ☐ روابط اجتماعی
- ☐ امنیت و قابلیت اطمینان

۷. تجارت الکترونیک B2B ؟

- B2B بخش عمده فروشی و تأمین یک فرایند تجاری است.
- در این روش کسب و کار ها با یکدیگر مبادله تجاری می نمایند.
- به فناوریهای گوناگونی متکی است:
- ☐ سیستم های کاتالوگ
- ☐ سیستم های تجاری
- ☐ مبادلات داده
- ☐ انتقال الکترونیکی وجوه EFT

۸. پرتال های تجارت الکترونیک ؟

- پرتال های تجارت الکترونیک روشهای گوناگونی را ارائه می نمایند:
- ☐ کاتالوگ
- ☐ مبادلات
- ☐ مزایده
- معمولاً توسط کمپانی های شخص ثالث توسعه و میزبانی می شوند.
- به این واسطه های جدید واسطه های اطلاعاتی یا Infomediaries به جای intermediaries می گویند.

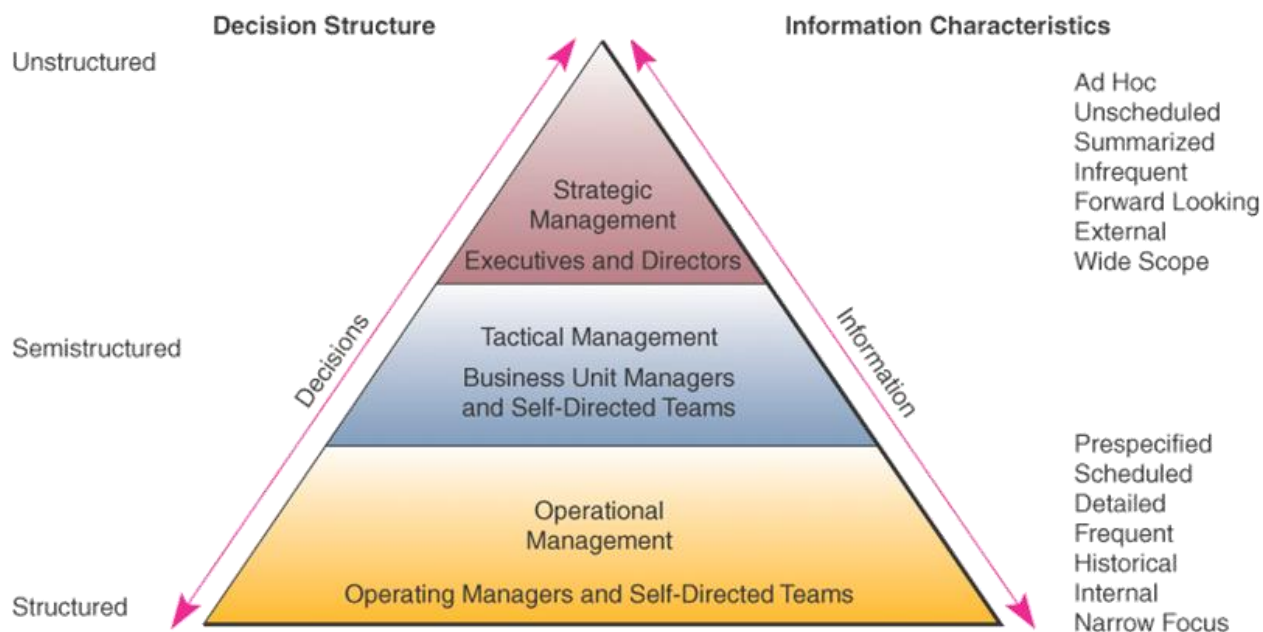


۹. Click and Bricks.؟

■ موفقیت از آن کسانی است که قابلیت های اینترنت را با عملیات سنتی خود یکپارچه نمایند.

فصل دهم :

۱. سطوح تصمیم گیری مدیران ؟



۲. کاربردهای DSS ؟

■ استفاده از DSS ها فرایند مدلسازی تحلیلی و تعاملی است که تصمیم گیرندگان به جای اطلاعات از پیش تعیین شده به دنبال گزینه های گوناگون جدید هستند.

■ تحلیل What-If

☐ مشاهده تأثیر تغییر متغیرهای انتخابی در سایر متغیرها

☐ تحلیل حساسیت

☐ مشاهده تأثیر تغییرات تکراری یک متغیر بر سایر متغیرها

■ تحلیل هدفمند

☐ ایجاد تغییرات تکراری در متغیرهای انتخابی تا رسیدن به مقدار دلخواه برای

یک متغیر خاص

■ تحلیل بهینه سازی

☐ یافتن مقدار بهینه برای متغیرهای انتخابی با توجه به محدودیتهای تعیین شده

۳. سیستم اطلاعات مدیران ارشد EIS ؟

- ترکیب بسیاری از امکانات MIS و DSS
- دسترسی فوری و آسان مدیران ارشد به اطلاعات
- شناسایی فاکتورهای حیاتی تحقق اهداف استراتژیک

۴. هوش مصنوعی ؟

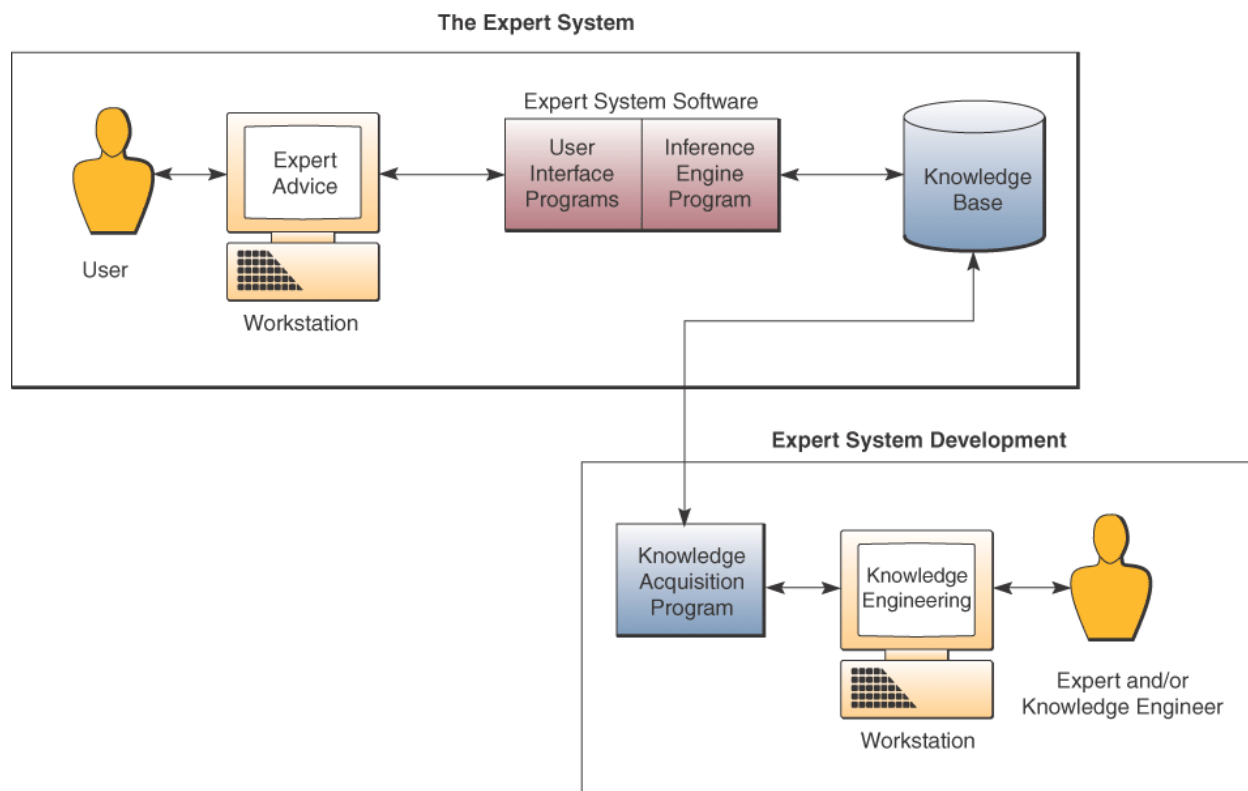
- هوش مصنوعی زمینه ای از علم و فناوری بر پایه علوم کامپیوتر، زیست شناسی، روانشناسی، زبان شناسی، ریاضیات و مهندسی است.
- هدف آن توسعه کامپیوترهایی است که توانایی شبیه سازی رفتارهای انسانی مانند فکر کردن، دیدن، راه رفتن، صحبت کردن و احساس کردن داشته باشند.

۵. سیستم خبره ؟

- ☐ سیستم های اطلاعاتی دانش محور
- ☐ شامل دانش هایی پیرامون یک حوزه کاربردی خاص و پیچیده هستند.
- ☐ همانند یک فرد خبره به کاربران نهایی مشاوره می دهند.

۶. مولفه های سیستم خبره ؟

- پایگاه دانش
 - ☐ حقایق و اسنادی پیرامون یک حوزه خاص
 - ☐ هوشمندی لازم جهت بیان نحوه استدلال یک فرد خبره
- منابع نرم افزاری
 - ☐ موتور رابط دانش را تحلیل کرده و یک واکنش را پیشنهاد میدهد.
 - ☐ برنامه های رابط کاربری با کاربر ارتباط برقرار می کنند.
 - ☐ برنامه های تشریحی فرایند استدلال را برای کاربر نهایی استدلال مینمایند.



۷. مزایای سیستمهای خبره ؟.

■ کسب خبرگی یک فرد خبره یا گروهی از خبرگان در یک سیستم اطلاعاتی

- ☐ بدون تناقص و سریعتر از یک فرد خبره
- ☐ توانایی کسب دانش از خبرگان متعدد
- ☐ خستگی ناپذیری
- ☐ تحت فشار و استرس کاری قرار نمی گیرد.
- ☐ به نگهداری و تولید مجدد دانش خبرگان کمک می نماید.

۸. محدودیتهای سیستم خبره ؟.

- ☐ تمرکز محدود
- ☐ عدم توانایی یادگیری
- ☐ مشکلات نگهداری
- ☐ هزینه توسعه
- ☐ توانایی حل انواع خاصی از مشکلات در یک دامنه محدود از دانش

۹. توسعه سیستم های خبره ؟

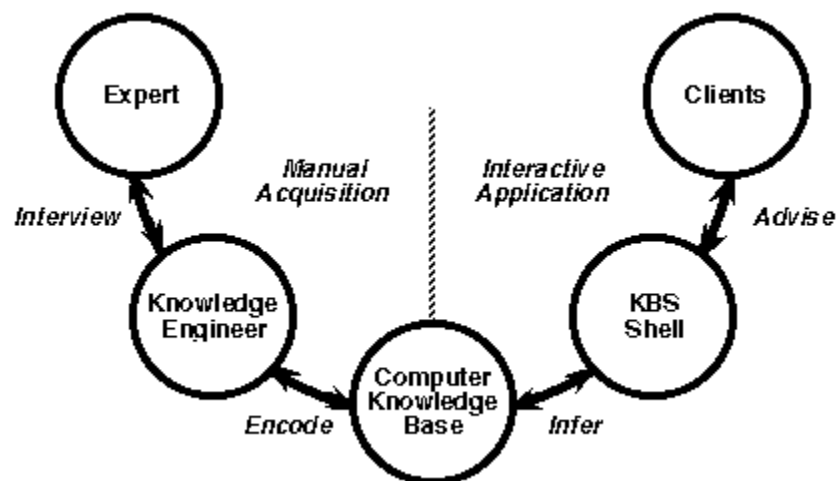
■ معیارهای شایستگی سیستم های خبره

- ☐ دامنه
- ☐ خبرگی
- ☐ پیچیدگی
- ☐ ساختار
- ☐ دسترس پذیری

۱۰. مهندسی دانش ؟

■ یک مهندس دانش:

- ☐ با خبرگان کار میکند تا دانش آنها را کسب نماید.
- ☐ پایگاه دانش و در صورت لزوم بقیه سیستم خبره را ایجاد میکند.
- ☐ همان نقشی را ایفا میکند که تحلیل گران سیستم در توسعه سیستم های اطلاعاتی ایفا می کنند.



فصل یازده :

۱-انواع برنامه ریزی در سازمان را بنویسید؟

■ برنامه ریزی استراتژیک

□ توسعه مأموریت، اهداف، استراتژی ها و خط مشی های سازمانی

□ با ترسیم چشم انداز استراتژیک سازمان آغاز می شود.

■ برنامه ریزی تاکتیکی

□ تعیین اهداف عملیاتی و توسعه روال ها، قوانین، زمانبندی ها و بودجه بندی

■ برنامه ریزی عملیاتی

□ بصورت کوتاه مدت بوده و عملیات روزمره را کنترل مینماید.



چيست وچه نقشی در برنامه ریزی استراتژی دارد؟SWOT۲-تحليل
مخفف عبارات زیر است:SWOT

□ نقاط قوت Strengths: منابع و شایستگی های اصلی کمپانی

□ نقاط ضعف Weaknesses: حوزه های که عملکرد کسب و کار در مقایسه با دیگران ضعیف است.

□ فرصتها Opportunities: فرصتهایی که برای بازارهای جدید یا اقدامات خلاقانه های که سبب توسعه بازارهای فعلی می گردند.

□ تهدیدها Threats: هر عاملی که سبب از دست رفتن بازار یا کسب و کار شود.

■ (را تعریف و فرآیند های آنرا را بنویسید؟BSC۳-کارت های امتیاز متوازن)
کارت های امتیازی متوازن فعالیتهای یک کمپانی را از حیث چشم انداز و استراتژی ها اندازه گیری میکند.

■ سیستم چهار فرایند دارد:

- ☐ ترجمه چشم انداز به اهداف عملیاتی
- ☐ اتصال چشم انداز به عملکرد فردی
- ☐ برنامه ریزی کسب و کار
- ☐ تطبیق استراتژی و بازخورد و یادگیری

۴- تاکتیک های کلیدی مدیریت تغییرات را بنویسید؟

- ☐ بکارگیری حداکثری افراد در برنامه ریزی و توسعه برنامه های کاربردی
- ☐ نهادینه کردن تغییرات و استمرار آن در فرهنگ سازمانی
- ☐ اطلاع رسانی مستمر به افراد درباره تغییرات
- ☐ استفاده از مشوق های مالی

فصل دوازدهم ⊗ حذف شده

با آرزوی موفقیت