

فصل اول - درس MIS

۱- سیستم اطلاعاتی چیست؟

ترکیبی سازمان یافته از افراد، سخت افزار و نرم افزار، شبکه های ارتباطی
منابع داده ها، خط مشی ها و رویه ها
این نوع سیستم، اطلاعات یک سازمان را ذخیره، بازیابی، منتقل و منتشر می کند

۲- دانش های لازم برای یک شخص

۵- نرم افزارهای کسب و کار

۶- تکنولوژی اطلاعات

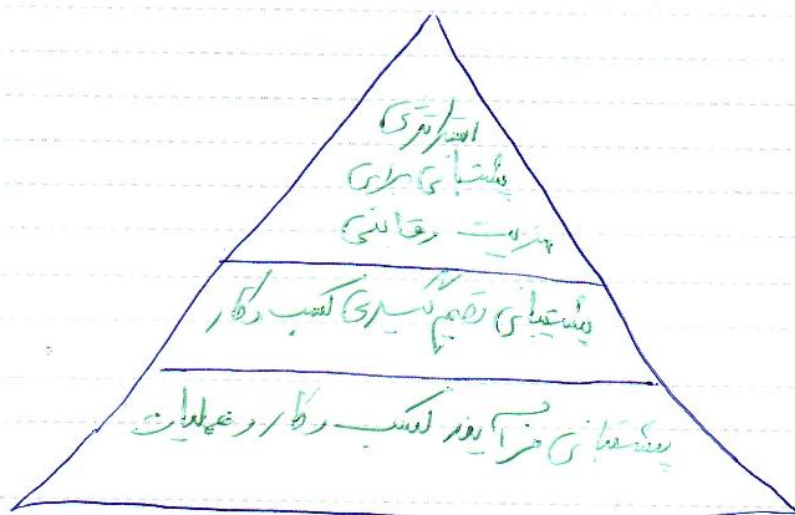
۱- سیستم های اطلاعاتی

۲- فرآیندهای توسعه

۳- مدیریت تبادل

۴- نا هم پایایی

۳- نقش های اساسی یک سیستم اطلاعاتی؟



۴. انواع سیستم‌های اطلاعاتی ؟

۱. سیستم‌های پردازش تراکنشی
نمونه: سیستم تراکنشهای کسب و کار مثال: سیستم فروش
۲. سیستم‌های کنترل فرایند
نمونه: کنترل فرایند تولید مثال: استفاده از حسگرها در خطوط تولید یا آسانسورها
۳. سیستم‌های مدیریت منابع سازمانی
نمونه: ارتباطات بین گروهی مثال: ایمیل

۵. مولفه‌های پایه‌ای سیستم چیست ؟

- ۱- ورودی : دریافت و جمع‌آوری داده‌هایی که نیاز به پردازش دارند
- ۲- پردازش : فرایند تبدیل ورودی به خروجی
- ۳- خروجی : انتقال خروجی سیستم به مقصد مورد نیاز
- ۶- مولفه‌های یک سیستم اطلاعاتی چیست ؟
 - ۱- منابع انسانی : کاربران ، متخصصین
 - ۲- منابع سخت‌افزاری : ماشین‌ها ، رسانه‌ها
 - ۳- منابع نرم‌افزاری : برنامه‌ها ، روش‌ها
 - ۴- منابع داده‌ای : اطلاعات ، محصولات ، سوابق
 - ۵- منابع شبکه‌ای : رسانه‌های ارتباطی
 - ۶- منابع اطلاعاتی : گزارشات

۷- استراتژی‌های رهنرهای رقابتی؟

استراتژی:

نبردهای رقابتی

۱- رهبری هزینه

۱- رقابت بر مبنای

۲- تمایز

۲- خرید تازه طرح

۳- نوآوری

۳- خرید تکنولوژی

۴- رشد

۴- قدرت چانه‌زنی

۵- مشارکت

۵- قدرت چانه‌زنی تامین‌کنندگان

* ۸- پنج استراتژی رقابتی چیست؟

۱- هزینه: تولید با هزینه کم

- کاهش هزینه‌های تولید و تامین‌کنندگان

۲- تمایز:

- ایجاد تمایز بین کالای تولیدی با محصول مشابه تولیدشده توسط رقبا

- تمرکز بر ویژگی خاص از بازار

۳- نوآوری:

- محصولات، خدمات و بازاریابی منحصربه‌فرد

۴- رشد:

- تفسیرات سریع در فرآیندهای کسب و کار

- افزایش ظرفیت تولید

- توسعه به سوی بازارهای جهانی

- ارائه خدمات و تنوع

۵- مشارکت:

- ارتباط و مشارکت با مشتریان و تامین‌کنندگان

- ادغام، کسب سود، سرمایه‌گذاری مشترک

۹-۸. مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار ؟
BPR یا مهندسی مجدد هم نامیده می شود

- ① تفکر مجدد و از پایه به همراه طراحی مجدد و شروع فرآیندهای کسب و کار
- ② بهبود هزینه ها ، کیفیت ، سرعت و خدمات
- ③ مزایای بالقوه بسیار ، در عین حال بسیار زیاد است
- ④ رویکردهای طراحی مجدد سازمانی از بهترین محرک های مهندسی مجدد هستند

۱۰-۸. فرآیند فرا بخشی چیست ؟

بسیاری از فرآیندها به کمک نرم افزار برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) و سیستم های کسب و کار الکترونیک و تجارت الکترونیک مبتنی بر وب طراحی و پیاده سازی گردید

۱۱-۸. همکاری برنامه های کاربردی سازمان ؟

۱- تعهد به ارتباط منحصی به منظور به تصویر کشیدن مولفه ها و فرآیندها و رابطه های کاربردی اصل

۲- تمرکز بر انجام فرآیندهای اصلی کسب و کار

۳- ERP : تمرکز بر بخش فرآیندهای داخلی سازمان

۴- CRM : تمرکز بر جذب و نگهداری مشتریان

۵- PRM : تمرکز بر جذب و نگهداری شرکا

۱۲- سیستم های ارتباطی ترانزاکشن ؟

سیستم های اطلاعاتی فرا بخشی که داده های حاصل از ترانزاکشن های روزمره را به طرز انبساطی می نمایند . مانند خریده ، توزیع ، تسویه و باز پس گیری .

۱۳) بازی تعاملی؟
- فرآیند مشتری محور

- با استفاده سودمند از اینترنت، اینترنت و اینترنت جهت بهر کار مشتری
- برقراری ارتباط دوسویه بین کسب و کار و مشتری
- سافت، خرید و بهبود محصولات و خدمات به کمک مشتری

۱۴- مدل‌های بازی‌های جدید؟

۱- بازی

۲- محتوا

۳- موضوع

۱۵- سیستم‌های مدیریت مالی؟

پشتیبانی از مدیران کسب و کار در نظام تصمیم‌گیری مالی و تخصیص و کنترل منابع مالی.

۱۶- ERP چیست؟ یک زیرساخت فرابخش سازمانی است که فرآیندهای زیر

یکدیگر به هم وصل می‌کند:

- تولید - مالی

- تجارت - منابع انسانی

- توزیع

- صابنداری

۱۷) مزایای ERP چیست؟

- ۱- برنامه ریزی تولید
- ۲- تدارکات
- ۳- فروش، توزیع، مدیریت سفارش
- ۴- منابع انسانی
- ۵- حسابداری و مالی
- ۶- مشتری و کارمندان

۱۸) مزایای ERP :

- ۱- کیفیت
- ۲- کاهش هزینه
- ۳- پشتیبانی از تصمیم گیری
- ۴- پایداری سازمان

۱۹) چالشهای ERP :

- ۱- ریسک و هزینه های قابل توجه
- ۲- سخت افزار و نرم افزار، تغییرات فرهنگی، کمبود نیروی انسانی
- ۳- شکست در پیاده سازی به قیمت نابودی گنجین خواهان

۲۰) هزینه های پیاده سازی ERP چیست؟

- ۱- سخت افزار
- ۲- نرم افزار
- ۳- آموزش و تغییر مدیریت
- ۴- هزینه های دیگر

۲۱- دلایل شکست ERP چیست؟

- ۱- دست کم گرفتن پیچیدگی برنامه ریزی، توسعه و آموزش
- ۲- عدم مشارکت کارکنان تحت تأثیر مدیریت، ریزی و توسعه
- ۳- تعجیل در پیاده سازی
- ۴- عدم آشنایی کافی
- ۵- تبدیل وقت ناگفته داده ها
- ۶- اعتماد بیش از اندازه به نرم افزار ERP یا مشاور

۲۲- مهارت های اساسی تجارت الکترونیک:

- ۱- کنترل دسترسی و امنیت
- ۲- ایجاد پروتال و سفای سازی
- ۳- مدیریت مصرف
- ۴- مدیریت محتوا
- ۵- مدیریت جریان کار
- ۶- اعلان رویداد
- ۷- مشارکت و تجارت

۲۳- ایجاد پروتال و سفای سازی:

- ایجاد پروتال داده هایی که در مورد شما و رفتار و فعالیت شما جمع آوری کنند
- ثبت نام، تایید های گوناگون، ابزار و دیالوگ، بازخورد مشتری

- هدف از ایجاد پروتال سبب ایجاد درآمد زایی شود

- بازار بانی یک به یک و سفای شده، ابزار مدیریت، CRM، برنامه ریزی

ماندگاری

۲۴) مدیریت جستجو چیست؟

فرآیندهای جستجو به مشتریان کمک می‌نماید تا محصولات و خدمات مورد نیاز خود را بیابند.

۲۵) مدیریت جریان کار

مدیریت جریان کار تجارت الکترونیک وابسته به موتور نرم افزار جریان کار است که شامل مدل نرم افزار فرآیندهای کسب و کار می‌باشد.
مدل حاضر جریان کار بیان کننده موارد زیر است

- مجموعه قوانین کسب و کار

- نقشهای ذینفعان

- نیازمندیهای تفویض اختیار

- تعالی وظایف

۲۶) مشارکت و تجارت چیست؟

فرآیندهایی که از توانمندی مشارکتی و خدمات تجاری پشتیبانی می‌کنند و در بازار مشترک، تأمین کنندگان و سایر ذینفعان می‌باشند

۲۷) مالکیت‌های موفقیت تجارت الکترونیک:

۵- طلب خود شخصی

۱- انتخاب آرازی

۶- روابط اجتماعی

۲- عملکرد و خدمات

۷- امنیت و قابلیت اطمینان

۳- دید و حس کرد

۴- تبلیغات و مشهورها

۲۸) تجارت الکترونیک B2B :

B2B بخش عمده فروش و تامین یک خرانده تجاری است
- در این روش کسب و کارها با یکدیگر مبادله تجاری می نمایند
- به فناوری های گوناگونی متکی است

۲۹) پرتال تجارت الکترونیک :

- پرتال های تجارت الکترونیک وسعهای گوناگونی را ارائه می نمایند
• کاتالوگ
• مبادلات
• مزایده

۳۰) click and Brick :

موفقیت از آن به معانی است که قابلیت های اینترنت را با عملیات سنتی خود
کلیارچه نماید

۳۱) سطوح تصمیم گیری مدیران :

- ۱- ساخت یافته (عملیاتی) : سطحی روی کار به خط تولید نیاز به تصمیم گیری
- ۲- غیر ساخت یافته (استراتژیک) : تصمیماتی که از قبل تا حد زیادی پیش بینی نشده
- ۳- نیمه ساخت یافته (تاکتیک) : رویه های تصمیم گیری که تا حدی در برنامه های عملیاتی پیش بینی شده

۳۲) کاربردهای DSS :

نسخه های DSS برای پاسخگویی سریع به تصمیم گیرندگان طراحی شده اند

۱- ارزش آیند مدلسازی تحلیلی

۲- در تحلیل what-if

۳- تحلیل حساسیت

۴- تحلیل هدفمند

۳۳) 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

۳۴) حوزه مصنوعی؟

هوش مصنوعی، زمینه‌ای از علم و فناوری بر پایه علوم کامپیوتر، سیستم‌های ریاضی و زبان‌های طبیعی، ریاضیات، مهندسی است و هدف آن توسعه کامپیوترهای دستگاه‌های توانایی شبیه‌سازی رفتار انسانی را دارند.

۳۵) سیستم خبره؟

- سیستم‌های اطلاعاتی دانش محور
- شامل دانش‌هایی برای امرن یک حوزه کاربردی خاص و تصمیم‌گیری است
- همانند یک فرد خبره به کاربران دارای مشاوره می‌دهند

۳۶) مولفه‌های سیستم‌های خبره؟

- ۱- پایگاه دانش : ۱) مقایسه و اسنادی پیرامون یک حوزه خاص ۲) مجموعه‌ای از حقیقت‌ها و استدلال‌های
- ۲- منابع نرم‌افزاری : ۱) قواعد رابطه دانش تحلیل کرده ۲) برنامه‌های رابطه کاربردی با کاربر

۳۷) مزایای سیستم‌های خبره؟

- بدون تناقض و سرچشمه از یک فرد خبره
- توانایی کسب دانش از خبرگان و مقدار
- فنی‌ناپذیر
- حفظ فشار و استرس کارمندان را کم می‌کند
- به کمک‌های و تولید مجدد دانش خبرگان کمک می‌کند

(۴۲) تحلیل SWOT چیست و چه نقشی در برنامه ریزی استراتژی دارد؟

معنی عبارات

① نقاط قوت strengths منابع و توانایی ها اصلی گنجایی

② نقاط ضعف weaknesses حوزه های کمبود کسب و کار در مقایسه با دیگران/ضعفها

③ فرصتها opportunities فرصتهای بیرونی بازارهای جدید یا اقدامات خلاقانه

که به سبب توفیق بازارهای فعلی می گردد

④ تهدیدها Threats

که هر عاملی که سبب از دست رفتن بازار یا کسب و کار شود

(۴۳) کارتهای امتیاز متوازن (BSC) را تعریف و فرآیندهای آنرا بنویسید؟

کارتهای امتیازی متوازن فعالیتهای یک کمپانی را از حیث چشم انداز و استراتژیها اندازه گیری می کند

سبع چهارضلعی است و دارد :

۱- ترجمه چشم انداز به اهداف عملیاتی

۲- اتصال چشم انداز به عملکرد فردی

۳- برنامه ریزی کسب و کار

۴- تقبیل استراتژی و باز خورد و یادگیری

(۴۴) مالکیت های کلیدی مدیریت تفسیرات را بنویسید؟

۱- مالکیت های کلیدی مدیریت افراد در برنامه ریزی و توسعه برنامه های کاربردی

۲- مفادینه که به تفسیرات را استمرار آن در فرهنگ سازمانی

۳- اطلاع رسانی مستمر به افراد درباره تفسیرات

۴- استفاده از مشوق های مالی

۳۸- محدودیت های سیستم خبره:

- ۱- تمرکز محدود
- ۲- عدم توانایی یادگیری
- ۳- مشکلات نگهداری
- ۴- هزینه توسعه
- ۵- توانایی طیف انواع خاصی از مشکلات را پیدا کردن
- ۶- دامنه محدود از دانش

۳۹- توسعه سیستم های خبره:

- ۱- دامنه
- ۲- خبری
- ۳- بصیرت
- ۴- سامانه
- ۵- دسترس پذیری

۴۰- محدودیت های دانش:

- با خبرگان کار می کند تا دانش آنها را کسب نماید
- یادگیرنده دانش و در صورت لزوم بقیه سیستم خبره را ایجاد می کند
- هاله نقش را ایفا می کند که تحلیل گران سیستم در توسعه سیستم های اطلاعاتی ایفا می کنند

۴۱- انواع برنامه ریزی در سازمان ها را بنویسید:

۱) برنامه ریزی استراتژیک

۲) برنامه ریزی تاکتیکی

۳) برنامه ریزی عملیاتی