

استاد : دکتر علی امیدی

دانشجو : عیسی شجاعی زاده

شماره دانشجویی : ۳۹۹۱۰۶۲۱۲۴۵۰۰۷

درس : مدیریت سیستم اطلاعات پیشرفته

سیستم پردازش تراکنشی (TPS) سومین لایه از مدل عمومی MIS به شمار می آید که عهده دار پردازش های روتین سازمان است و بر داده های مربوط به امور سازمان تأکید می نماید. این سیستم ها از طریق فراهم سازی داده های خام، MIS را حمایت می کنند. به عبارت دیگر، TPS بخش اصلی کار MIS را تشکیل می دهد. داده های مورد نیاز سیستم اطلاعاتی را ثبت، ذخیره و همچنین اکثر گزارشات و اسناد مورد نیاز کاربران عملیاتی را تولید می کند. یکی از جنبه های TPS که سیستم را از سایر سیستم ها متمایز می نماید، جنبه عمومی آن است. بدین معنی که این سیستم معمولاً در تمام سازمان ها و مؤسسات قابل اجرا بوده و به کار گرفته می شود. به عنوان مثال تمامی سازمان ها دارای سیستمی به نام سیستم حقوق و دستمزد با اندک تفاوتی دارا هستند و در ساختار و فرایند عملیات تقریباً مشابهت کامل دارند. مطالعات نشان از آن دارد که سازمان می تواند TPS را در قالب MIS به کار بگیرند و یا به طور مستقل بدون آنکه دارای MIS باشند، از آن بهره گیرند.

تعریف TPS

تعاریف متعددی در خصوص TPS تاکنون بعمل آمده که در اینجا به چند نمونه از آنها اشاره می کنیم:

- سیستمی که ساختار منابع موجود و توانمندی های آتی را پی گیری می نماید، به TPS اشاره دارد.
- سیستمی که انجام پردازش های اولیه و روزمره داده ها به عهده آن است و براساس داده های پردازش شده، انواع محصولات اطلاعاتی مانند: فرم ها، لیست های در گردش داخلی سیستم، گزارش ها و لیست های چاپی و تصویری را تهیه می کند و به عنوان مبنایی برای تهیه گزارش های بعدی برای مدیریت سازمان مورد استفاده قرار می گیرد، به TPS اشاره دارد.

در عین درست بودن تعاریف فوق می توان تعریف زیر را مطرح نمود.

- TPS یک سیستمی است که جمع آوری و پردازش تعاملات و وقایعی که در اثر انجام عملیات و فعالیت های یک سازمان رخ می دهند را برعهده دارد.

خصوصیات TPS

TPS دارای دو خصوصیت زیراست:

۱ - تشابه ساختاری در آنها وجود دارد. مانند سیستم های انبار، خرید، حسابداری که دارای خصوصیات مشابه هستند.

۲ - سادگی در آنها وجود دارد. سادگی این سیستم منجر به آغاز فعالیت های اولیه طراحی و استفاده از این سیستم ها می باشد.

دلایل استفاده از TPS

۱ - هرکسی از TPS استفاده می کند.

۲ - TPS برای کارهای تجاری حیاتی است.

۳ - گزارش به مدیریت بستگی به اطلاعات عملیات دارد.

۴ - TPS افراد زیادی را در بر می گیرد.

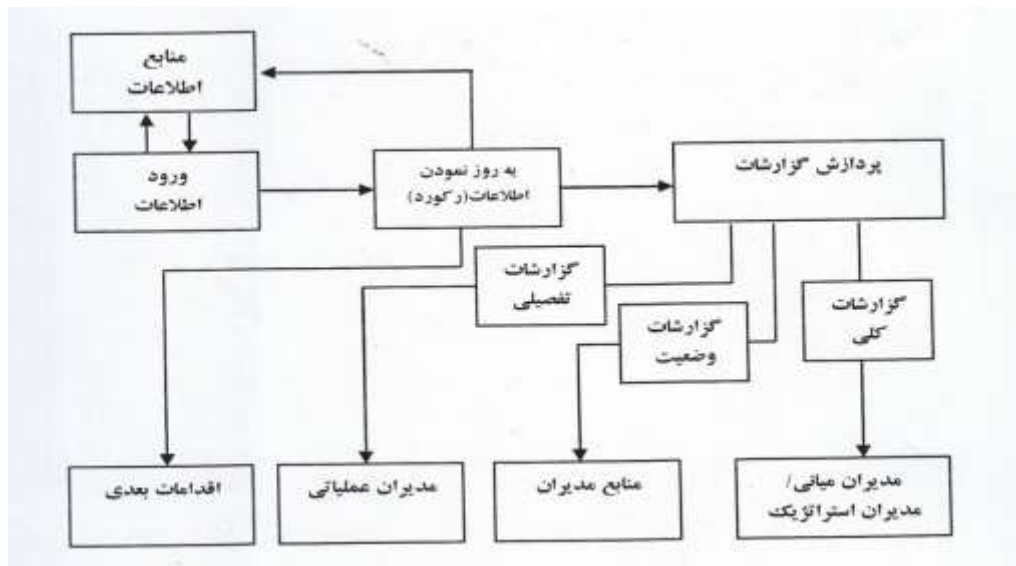
۵ - TPS خیلی بیشتر از جانشین کردن پروسه های اتوماتیک به جای پروسه های دستی است.

ساختار کلی TPS

۱ - ورود اطلاعات

۲ - به روز نمودن اطلاعات

۳ - پردازش گزارشات



مراحل اول : ورود اطلاعات

۱ - منابع اطلاعات

یک سیستم فرایند عملیات TPS به منابع اطلاعات به عنوان یک منبع اطلاعات درون سازمانی می نگرد. این اطلاعات در بسیاری از مواقع به وسیله کارکنان سازمان تهیه و تنظیم می گردد و در برخی دیگر از مواقع این اطلاعات از خارج از سازمان تهیه و به سازمان ارسال می گردد. این اطلاعات می تواند به صورت دستی یا مکانیزه تهیه شده و به سیستم وارد می شود.

۲ - کد گذاری

عمل کد گذاری به ورود اطلاعات نظم می بخشد و در برخی مواقع کد گذاری بعلت ذخیره در فضای نگهداری اطلاعات است. هدف کد گذاری حذف اشتباهات و ذخیره در زمان ورود اطلاعات است. بایستی به خاطر داشت که ورود اطلاعات بایستی با دقت و در کوتاه ترین زمان صورت گیرد. یکی از ساده ترین کد گذاری بکار گیری علامت M برای افراد متأهل و S برای افراد مجرد است. این کدگذاری در تشخیص و ورود اطلاعات افراد متأهل و مجرد بکار گرفته شده و فقط از یک حرف استفاده می شود که بدون تردید فضای کمتری را اشغال می کند.

۳ - گروه بندی (تجمع عملیات)

در گروه بندی و تجمع عملیات معمولاً به روز کردن اطلاعات در همان لحظه صورت نگرفته، بلکه اطلاعات با تأخیر ثبت می گردند. علی رغم اینکه گروه بندی ورود اطلاعات در برخی سیستم ها به صورت هفتگی، ماهیانه و یا زمان پرداخت صورت می پذیرد (مثل سیستم حسابداری حقوق و دستمزد)، رزرو بلیط در خطوط هواپیمایی از ماهیت عملکردی «زمان واقعی» برخوردار است. بدین صورت که به محض درخواست برای رزرو بلیط بایستی به سرعت و در لحظه عمل نمود، زیرا تأیید بلیط مورد نیاز است.

۴ - عملیات ورود اطلاعات

معمولاً اپراتورها اطلاعات را به منظور به روز نمودن منابع اطلاعات وارد می کنند. ورود اطلاعات می تواند سیستم On-line باشد. این بدین معنی است که مستقیماً اطلاعات وارد کامپیوتر می گردد. ورود اطلاعات می تواند به صورت Off-line یا غیر مستقیم باشد که در این صورت یک عمل یا مرحله واسطه ای قبل از ورود به کامپیوتر وجود دارد. این مرحله عبارت است از ورود اطلاعات در فلاپی یا CD و سپس به کامپیوتر وارد می شود.

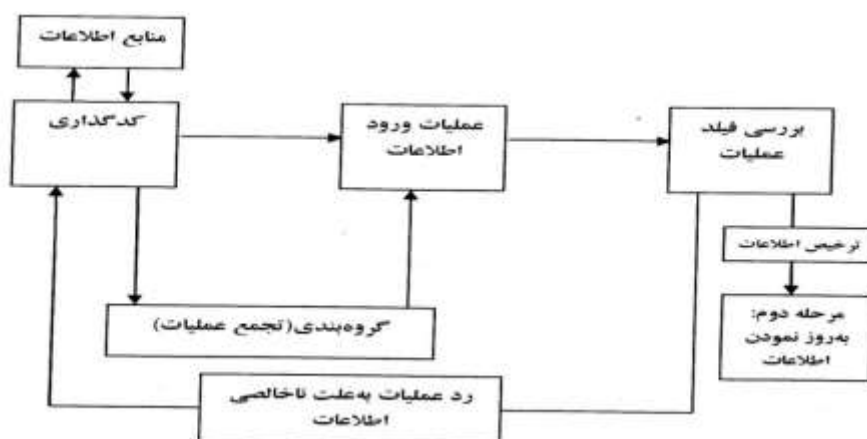
۵ - بررسی فیلد عملیات

یک TPS بایستی حتماً قبل از اینکه به صورت منابع اطلاعاتی مهمی قرار گیرد، بررسی گردد. بررسی فیلد عملیات دارای سه خاصیت زیر است:

۱ - عملیات انتقال یافته و اسناد بروز شده را کنترل می کند.

۲ - خود یک روش برای یافتن اشتباهات است.

۳ - اشتباهات هنگامی که پیدا شد به اصلاح و تصحیح آن پرداخته می شود.



مرحله دوم : به روز نمودن اطلاعات (رکورد)

مرحله به روز نمودن یک رکورد در TPS چگونه است. این مرحله یک تراکنش ترخیص شده را می خواند و سپس برای به روز نمودن آن اقدام می نماید و هنگامی که تمام تراکنش ها پردازش شد و یا به زمان تعیین شده رسید، کنترل و سپس به مرحله گزارش ارسال می شود و نهایتاً مرحله به روز کردن رکوردها در چندین بخش ادامه می یابد. چگونگی مرحله به روز نمودن اطلاعات (رکورد) در قالب زیر است:

۱ - دستیابی به رکورد

در دستیابی به رکورد معمولاً برنامه به یک فیلد اصلی در تراکنش (مثلاً موجودی کالا) دست می یابد تا به وسیله آن عمل جستجو برای تغییر رکورد انجام شود. در صورتی که این جستجو موفق نشد اعلام خطا خواهد کرد و پیام خواهد داد. عدم تطبیق و توفیق در دستیابی به یک رکورد ممکن است به دو دلیل زیر باشد:

۱ - ۱ اطلاعات را نابجا وارد کرده باشیم. مثلاً موجودی کالا را ۶۵۳۲۹ بجای کد ۶۳۵۲۹ وارد کرده باشیم.

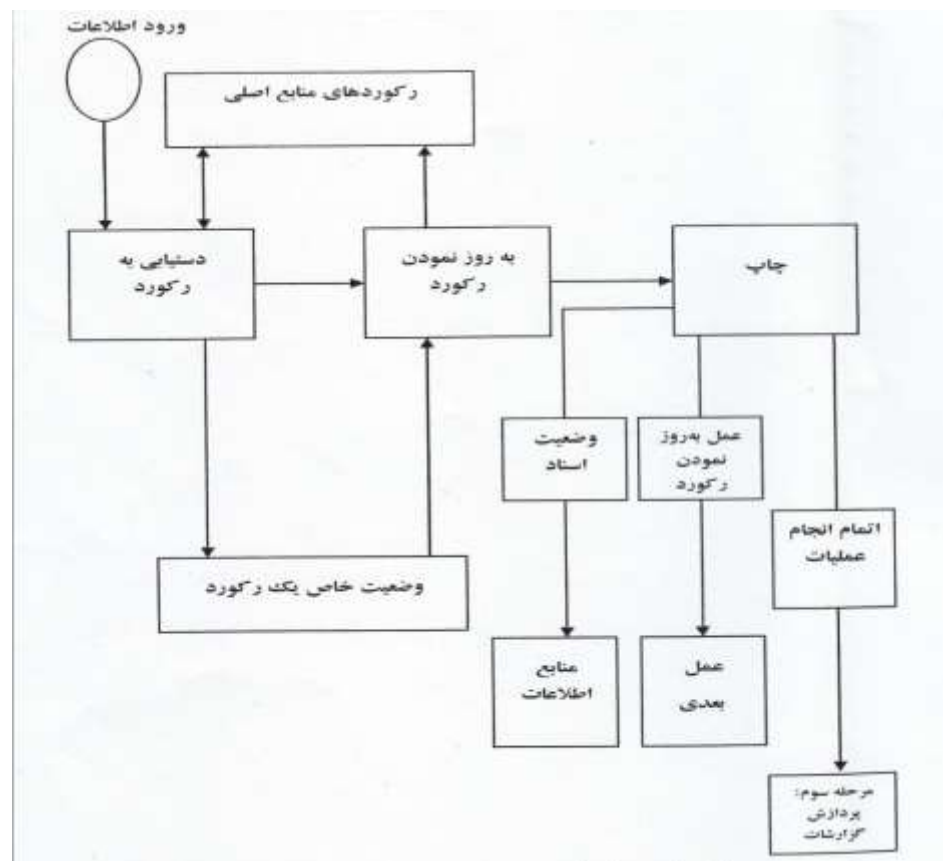
۲ - ۱ در هنگام ورود اطلاعات بجای کد ۸۳۳۲۲۰ کد ۳۳۳۲۲۰ وارد شده باشد و چون کنترل اتوماتیک صورت نگرفته است که می توانست برای بالاترین رقم در نظر گرفته شود. در صورتی که این نوع کنترل برقرار شود، به عنوان کنترل مجدد نامیده می شود.

۲ - به روز نمودن رکورد

انجام صحیح به روز نمودن یک رکورد به عنوان تغییر رکورد و یا عمل روی رکورد نامیده می شود، اگر چه این بازده یک عمل حسابداری دیگری خواهد شد. به طور مثال ممکن است سیستم اقدام به تهیه صورت حساب مشتری نماید و هنگامی که توسط مشتری پرداخت شد، رکورد دریافت تهیه شده و عنوان پرداخت قید می گردد. این زیر مرحله معمولاً برای پرداخت حقوق کارکنان، و صورت حساب مشتریان صورت می گیرد.

۳ - چاپ

زمانی که رکورد به روز شد، وارد زیر مرحله چاپ می شود.



مرحله سوم : پردازش گزارشات

مرحله پردازش گزارشات در TPS است. این مرحله معمولاً هنگامی انجام می شود که کلیه عملیات ورود اطلاعات و پردازش صورت گرفته و یا از نظر زمانی برای آن قید منظور شده باشد. این مرحله بدین صورت است که گزارشات ورودی ها تهیه می شود و در صورتی که نیاز به یک گزارش حاوی اطلاعات خاص باشد

براساس طرح تنظیم شده از چاپگر گرفته خواهد شد. مرحله دوم ممکن است چاپ اطلاعات وقتی انجام شود که تعدادی از عملیات صورت گرفته باشد و یا هنگامی که مدیران نیازمند به گزارشات متعدد و به اشکال مختلف باشند، پردازش گزارشات در سه قالب زیر انجام می پذیرد:

۱- گزارشات تفصیلی عملیات

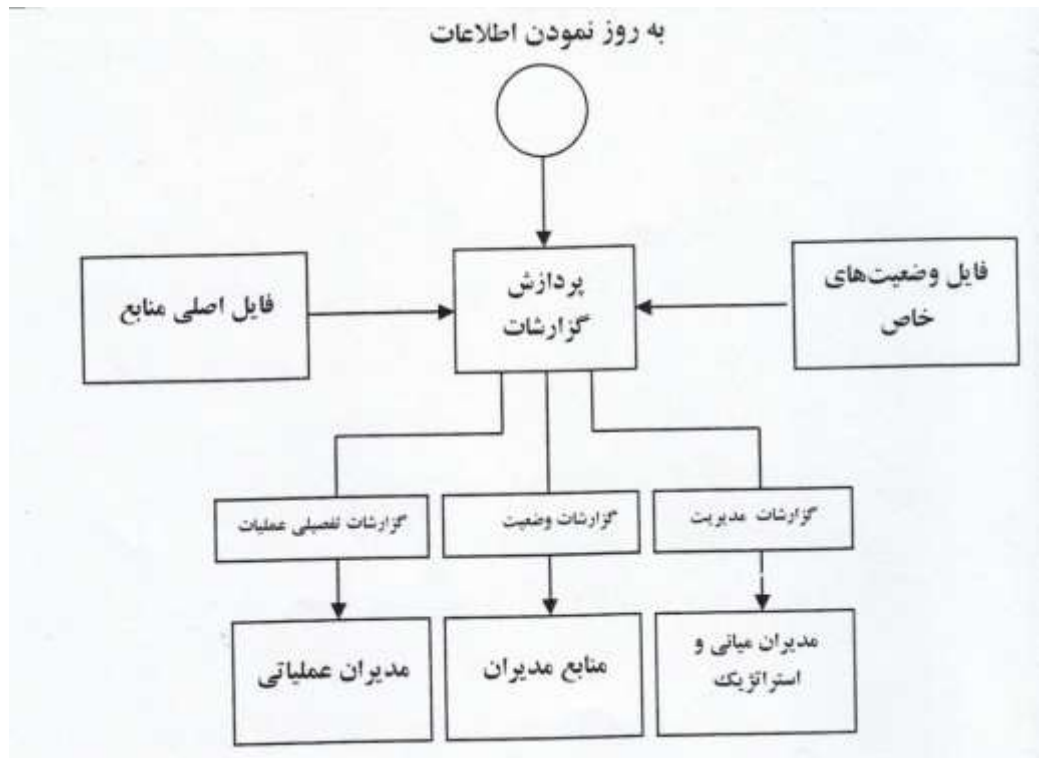
حسابرسان به گزارشات تفصیلی نیازمند هستند، زیرا دقیقاً چگونگی عملکرد مورد نظرشان است. به طور مثال جزئیات سفارشات کالا و اقدامات خریدی که روی آن صورت گرفته است که مفید فایده برای مدیران عملیاتی است.

۲- گزارشات وضعیت منابع

گزارش وضعیت منابع که معرف موقعیت موجودی ها است برای یک و یا تعدادی از اقلام تهیه می شود که مفید فایده برای منابع مدیران است.

۳- گزارشات مدیریت

گزارشات مدیریت عبارت است از گزارشی که به عنوان داده MIS تهیه می شود. محتوای گزارشات مدیریت با سایر گزارشات متفاوت بوده و معمولاً حاوی تأخیرات و انحرافات از ارقام و اعداد تعیین شده که به عنوان میانگین تعیین می شود که این گونه گزارشات برای مدیران میانی و استراتژیک، اطلاعات خوبی را دربر دارد.



انواع TPS

۱- TPS عمومی

در این حالت حجم اطلاعات بالا است، لیکن محاسبات ساده هستند. در این سیستم ها، ظرافت انتخاب سیستم مدیریت پایگاه داده حساس است. همچنین روش برای برنامه ریزی و برنامه نویسی ساده است. از TPS های عمومی می توان به TPS عمومی حساب های دریافتی، TPS عمومی حساب های پرداختی، TPS عمومی حسابداری عمومی، TPS عمومی منابع انسانی، و... اشاره کرد.

۲- TPS فنی

در این حالت پیچیدگی پردازش اطلاعات مطرح است و حجم اطلاعات متوسط و زیاد است، به نحوی که اگر سیستم را ساده حساب کنیم، حجم اطلاعات متوسط است و اگر پیچیده تلقی نمائیم، حجم اطلاعات زیاد خواهد بود. در صورت پیچیده انگاشتن سیستم، نیاز به تخصص، زبان های برنامه نویسی، داشتن سیستم مدیریت پایگاه داده و مهارت برنامه ریزی مطرح است. از TPS های فنی می توان به TPS فنی سفارشات مشتریان، TPS فنی برنامه ریزی مواد، TPS فنی موجودی کالا، و... اشاره کرد.

TPS عمومی حساب های دریافتنی

پردازش حساب های دریافتنی در مورد فعالیت هایی مانند فروش، خدمات و تولید سازمان بسیار حیاتی است. اصطلاح حساب های دریافتنی به مجموعه درآمدهایی اطلاق می شود که نتیجه فعالیت است که به اتمام رسیده، اما هنوز پرداختی برای آن صورت نگرفته است. در اغلب اوقات، فروش در شرکت ها براساس سفارش خرید صورت می گیرد، که فروش اعتباری را ایجاد می کند، به جای اینکه نقداً وجه دریافت گردد. به عنوان مثال زمانی که شرکتی سفارش مواد اولیه مورد نیاز را به تولید کننده ای می دهد، معمولاً چک یا وجه نقد را به تولید کننده نمی پردازد، بلکه سفارش کالا را ارسال می کند و وجه آن را زمانی که کالا را دریافت کرد و از آن رضایت داشت، پرداخت می نماید. در مفهوم حسابداری، کالا با قول پرداخت مبلغ فاکتور معاوضه می شود. در اصطلاح عملیاتی، تر از حساب های دریافتنی افزایش می یابد.

اهداف سیستم حساب های دریافتنی

سیستم حساب های دریافتنی، داده های متناسب حسابداری درباره فروش های اعتباری دریافت نموده و آنها را پردازش می نماید. داده های متناسب شامل فروش و هر دو مورد بعدی که درباره این فروش خاص اتفاق افتد، می باشند. به عنوان مثال، اگر اشتباهی در عملیات اولیه مشاهده شد، چه توسط مشتری و چه توسط فردی از شرکت، باید اصلاحاتی صورت پذیرد. به همین ترتیب، پولی که برای حساب های قبلی دریافت شده است، نیز باید در سیستم اعمال گردد تا اینکه اطلاعات موجود در سیستم فقط حساب های دریافت نشده را نشان دهد.

سیستم حساب های دریافتنی باید داده هایی را درباره چهار سوال مهم حسابداری نگهداری نماید. چه عملی اتفاق افتاده است؟ چه زمانی اتفاق افتاده است؟ چه میزان پول را دربر گرفته است؟ نتیجه عملیات چه بوده است؟

انواع عملیات در سیستم حساب های دریافتنی

داده های مربوط به هر فروش اعتباری باید کسب، پردازش و ذخیره سازی گردند. اگر فروش به مشتری قبلی صورت گرفته است، مبلغ فروش باید در حساب او اعمال گردد. اگر مشتری جدید است باید حساب جدیدی برای او ایجاد گردد. از داده های مربوط به عملیات فروش می توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱ - ۱ تاریخ عملیات

۱ - ۲ فرد یا سازمان خریدار

۱ - ۳ شماره حساب

۱ - ۴ اقلام و تعداد مورد خرید

۱ - ۵ قیمت هرواحد و قیمت کل خرید

۱ - ۶ شماره فاکتور فروش

۲ - عملیات پرداخت

شامل کسب و پردازش داده های مربوط به پرداخت هایی که در هر حساب انجام گرفته است، می باشد. داده ها مورد پردازش قرار می گیرند و مانده جدید در سیستم گزارش می شود. از داده های مربوط به عملیات پرداخت می توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱ - ۲ تاریخ پرداخت

۲ - ۲ شماره حساب (نام فرد یا سازمان)

۲ - ۳ مبلغ پرداخت

۳ - عملیات اصلاحی

کسب و پردازش داده هایی که برای اصلاح یا باطل کردن داده هایی که قبلاً در سیستم ثبت شده بود اعمال می گردد. اصلاحات ممکن است شامل مبلغ فروش یا تغییراتی درباره نام و آدرس صاحب حساب باشد. از داده های مربوط به عملیات اصلاحی می توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱ - ۳ تاریخ اصلاح

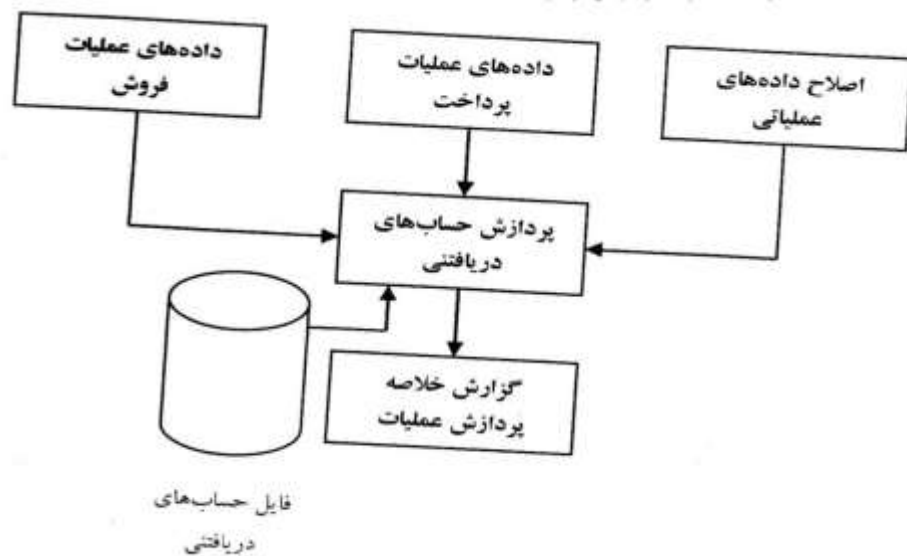
۲ - ۳ نواع اصلاح

۳ - ۳ مبلغ اصلاح

۴ - ۳ شماره حساب

۴ - عملیات استعلامی

اطلاعات متناسب را درباره حساب یک یا چند مشتری در مورد حساب های دریافتنی، استخراج می گردد تا به سوالات مشتریان پاسخ داده شده و جزئیات عملیات یک دوره گزارش گیری شود. از داده های مربوط به عملیات استعلامی می توان به شماره حساب اشاره کرد.



گزارش خلاصه پرداش عملیات در سیستم حساب های دریافتنی

۱ - صورت حساب ها

تمامی جزئیات عملیاتی که در طی دوره خاص اتفاق افتاده است را لیست می کند.

۲ - صورت حساب های دریافتنی

حساب های مشتریانی که مانده حساب آنها صفر نیست را لیست می کند.

۳ - خلاصه فعالیت های حساب های دریافتنی

حساب هایی را که در آنها فروشی انجام گرفته یا پرداختی صورت گرفته یا اصلاحاتی انجام گرفته است را لیست می کند.

۴ - گزارش مانده های زیادی

حساب هایی را که مانده آنها از حد مجاز بیشتر شده است را لیست می کند.

۵ - گزارش ماهانه

جزئیات تمامی فروش، پرداخت و اصلاحات را در طی ماه لیست می کند.

۶ - گزارش لیست مشتریان به ترتیب حروف الفبا

۷ - گزارش حساب های مشتریان براساس شماره حساب آنها

فایل حساب های دریافتنی

۱ - فایل اصلی حساب های دریافتنی

۱ - ۱ نام مشتری

۱ - ۲ شماره حساب

۱ - ۳ آدرس

۱ - ۴ محل

۱ - ۵ استان

۱ - ۶ شهر

۱ - ۷ کدپستی

۱ - ۸ شماره تلفن

۹ - ۱ نوع حساب

۱۰ - ۱ سقف اعتبار

۱۱ - ۱ مانده حساب فعلی

۱۲ - ۱ خرید در دوره اخیر

۲ - فایل عملیاتی حساب های دریافتنی

۱ - ۲ شماره حساب

۲ - ۲ کد حساب

۳ - ۲ نوع عملیات

۴ - ۲ مبلغ عملیات

TPS عمومی حساب های پرداختنی

به حساب هایی اطلاق می شود که شرکت از عرضه کننده ای خرید کرده است ولی هنوز پول آن را پرداخت نکرده است. این سیستم جزئیات مربوط به حساب هایی که شرکت باید بپردازد را ثبت می کند.

اهداف سیستم حساب های پرداختنی

۱ - صورت حساب های عرضه کنندگان و مبلغ بدهی به هر یک را ثبت می کند. هر فاکتوری مخصوص یک عرضه کننده خاص است. به طور معمول، عرضه کننده تاریخ پرداخت را در فاکتور مشخص می کند. در اغلب اوقات فروشندگان یک تخفیف نقدی را در نظر می گیرند که اگر پرداخت طی مثلاً ده روز انجام شود از این تخفیف استفاده شود.

۲ - این سیستم در جهت داشتن کنترل بر روی میزان بدهی های شرکت حرکت می کند.

۳- بسیاری از سیستم های حساب های پرداختی به طور اتوماتیک می توانند چک های هر فاکتور را نیز صادر کنند. این امکان شماره فاکتور، شماره چک و مبلغ پرداختی و تأثیر آن در حساب عرضه کننده را در سیستم ثبت می کند. این امکان نه تنها باعث کاهش نیروی انسانی جهت صدور چک شده است، بلکه امنیت بیشتری را فراهم کرده است، زیرا تعداد افراد معدودی هستند که می توانند دستور صدور چک را به سیستم بدهند.

۴- این سیستم کارهای بیشتری را انجام می دهد که شامل مدیریت دقیق تر پرداخت ها، کنترل استفاده از نقدینگی، نگهداری مناسب بدهی های شرکت و جلوگیری از سوء استفاده از نقدینگی می باشد.

انواع عملیات در سیستم حساب های پرداختی

۱- عملیات ورود صورت حساب عرضه کننده

در این عملیات داده های مربوط به هر صورت حسابی که از عرضه کنندگان دریافت شده است وارد سیستم می گردد. اگر نام عرضه کننده در سیستم نباشد، آن را باید اضافه نمود. از داده های مربوط به عملیات ورود صورت حساب عرضه کننده می توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱- ۱ تاریخ صورت حساب

۲- ۱ تاریخ ورود به سیستم

۳- ۱ شماره عرضه کننده

۴- ۱ شماره صورت حساب

۵- ۱ شماره سفارش خرید

۶- ۱ سررسید صورت حساب

۷- ۱ مبلغ تخفیف

۸- ۱ جمع کل مبلغ

۲ - عملیات اجازه پرداخت

هرچند که سیستم به طور خودکار سررسیدهای پرداخت عرضه کنندگان را تهیه و تنظیم می کند، اما جهت کنترل و اجازه پرداخت تک تک صورت حساب ها باید جداگانه بررسی شوند چرا که این کار از سوء استفاده احتمالی جلوگیری می کند. از داده های مربوط به عملیات اجازه پرداخت می توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱ - ۲ شماره ای که سیستم به صورت حساب در موقع ورود داده است

۲ - ۲ مبلغ قابل پرداخت

۳ - عملیات اصلاحی

کسب و پردازش داده هایی که برای اصلاح یا باطل کردن داده هایی که قبلاً در سیستم ثبت شده بود اعمال می گردد. از داده های مربوط به عملیات اصلاحی می توان به وارد زیر اشاره کرد:

۱ - ۳ شماره صورت حساب

۲ - ۳ نوع اصلاح (افزایش یا کاهش مبلغ، تغییر سررسید، دستور عدم پرداخت، برداشتن دستور عدم پرداخت)

۴ - عملیات استعلامی

در این نوع از عملیات دو نوع استعلام انجام می پذیرد.

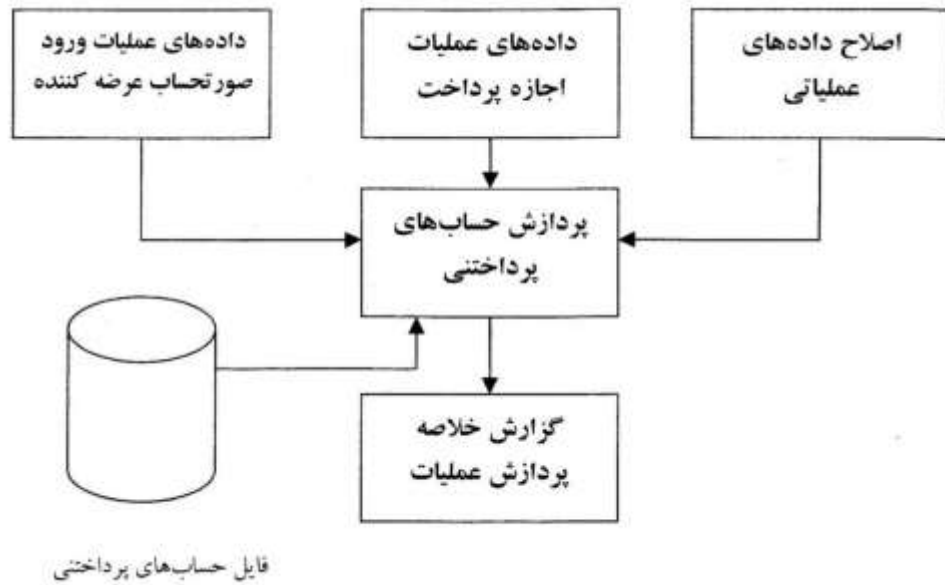
۱) عملیات استعلام در خصوص صورت حساب ها که استخراج جزئیات یا خلاصه های مربوط به هر صورت حساب یا هر عرضه کننده خاص جهت پاسخ به سوالات را کنکاش می کند.

۲) عملیات استعلام در خصوص استخراج جزئیات تمام سررسیدهای مربوط به عرضه کننده خاص.

از داده های مربوط به عملیات استعلامی می توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱ - ۴ شماره صورت حساب

۲ - ۴ شماره عرضه کننده



گزارش خلاصه پردازش عملیات در سیستم حساب های پرداختی

۱ - گزارش نیاز به نقدینگی

۲ - نوشتن چک

۳ - کنترل

۴ - تهیه خلاصه اسناد برای ارسال به حسابداری

۵ - گزارش های خلاصه پرداخت ها

۶ - لیست عرضه کنندگان

فایل حساب های پرداختی

۱ - نام فروشنده

۲ - شماره شناسایی

۳ - شهر

۴ - استان

۵ - کدپستی

۶ - نوع حساب

۷ - مانده حساب جاری

۸ - مبلغ خرید در دوره اخیر

۹ - شماره تلفن

۱۰ - تاریخ سررسید حساب های پرداختنی

TPS عمومی حسابداری عمومی

سیستم حسابداری عمومی تمامی سیستم های دیگر را به هم پیوند می دهد تا تأثیرات تمامی آنها را بر روی فعالیت های اقتصادی نشان دهد.

اهداف سیستم حسابداری عمومی

۱ - این سیستم تمامی عملیات مالی که در سازمان اتفاق افتاده است را درهم ادغام می کند تا بتواند مجموعه دارائی ها، بدهی ها و ارزش خالص شرکت را خلاصه نموده و نشان دهد.

۲ - بایستی به نحوی طراحی شود که بتوان تمامی فعالیت های مالی شرکت را در طی زمان ردیابی نموده و منعکس نماید.

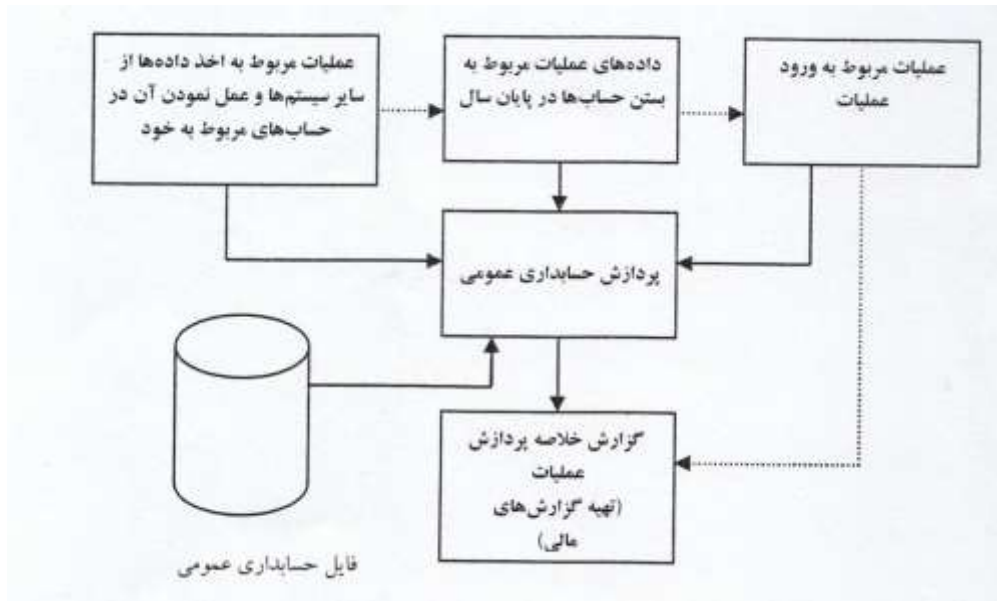
انواع عملیات در سیستم حسابداری

۱ - عملیات مربوط به اخذ داده ها از سایر سیستم ها و عمل نمودن آن در حساب های مربوط به خود هم چون انتقال دفتر روزنامه حساب های دریافتنی، انتقال دفتر روزنامه حساب های پرداختنی

۲ - عملیات مربوط به بستن حساب ها در پایان سال

۳ - عملیات مربوط به ورود عملیات

۴ - عملیات مربوط به تهیه گزارشات مالی



گزارش خلاصه پردازش عملیات در سیستم حسابداری عمومی

۱ - لیست سرفصل حساب ها

۲ - عملیات ثبت شده

۳ - گزارش موقعیت حساب ها

۴ - تهیه ترازنامه

۵ - تهیه صورت حساب سود و زیان

۶ - گزارش های مربوط به درآمدها و هزینه های سازمان

۷ - گزارشات مالی مقایسه ای

۸ - گزارشات مالی مربوط به مراکز هزینه

TPS عمومی منابع انسانی

سیستم منابع انسانی تمامی وظیف و مسئولیت های مدیریت منابع انسانی را به هم پیوند می دهد تا تأثیرات تمامی آنها را روی فعالیت های سازمانی نشان دهد. مقوله اطلاع و اطلاع رسانی در بخش مدیریت منابع انسانی سازمان ها را نمی توان مورد اغماض قرار داد. انجام هر یک از وظایف و تحقق اهداف مدیریت منابع انسانی در هر سازمان مستلزم دسترسی به اطلاعات لازم و دقیق و به هنگام است. این وظایف را می توان در قالب تجزیه و تحلیل شغل، برنامه ریزی منابع انسانی، جذب و به کارگیری منابع انسانی، جبران خدمات منابع انسانی، توانمندسازی منابع انسانی و امنیت منابع انسانی مطرح نمود. برای دسترسی به اطلاعات فوق الاشاره در سازمان ها بررسی TPS عمومی منابع انسانی از حساسیت و ضرورت خاصی برخوردار است.

اهداف سیستم منابع انسانی

- ۱- به دست آوردن تعداد مشاغل و تنوع شغلی سازمان
- ۲- مشخص کردن وظایف و مسئولیت های هر شغل در سازمان
- ۳- مشخص کردن نوع مهارت های موجود در سازمان
- ۴- مشخص کردن تعداد و ترکیب شاغلین در سازمان
- ۵- مشخص کردن نیازهای آتی سازمان به نیروی انسانی
- ۶- مشخص کردن اینکه چه مقدار از نیازهای استخدامی از طریق منابع داخلی و منابع خارجی تأمین خواهد شد
- ۷- مشخص کردن روش ها و سیستم های جبران خدمات منابع انسانی
- ۸- مشخص کردن نیازسنجی آموزشی سازمان
- ۹- مشخص کردن وضعیت ارزشیابی عملکرد کارکنان سازمان
- ۱۰- مشخص کردن امکانات بیمه و بازنشستگی در سازمان
- ۱۱- مشخص کردن وضعیت ایمنی و بهداشت سازمان
- ۱۲- مشخص کردن روابط کار و صنعتی حاکم بر س

تعریف سیستم اطلاعات مدیریت (MIS):

سیستمی است که جمع آوری، کنترل و پالایش داده های مورد نیاز سازمان را بر عهده داشته و با به کارگیری روش های مناسب هر سازمان ، اطلاعات پالایش شده را به منظور تصمیم ، برنامه ریزی و کنترل کلیه فرایندها در اختیار سطوح مختلف مدیران قرار می دهد را سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) می نامند .

MIS طرحی است که با تفکیک سیستمها و روش های موجود در هر سازمان به دو گروه زیرتقسیم میکند :

1. پشتیبانی : شامل سیستمهای مالی ، اداری، پرسنلی، بازرگانی

2. عملیاتی : شامل سیستمهای تولید ، خدمات ، مهندسی

عوامل مورد بررسی جهت رفع محدودیتهای سازمان و افزایش راندمان :

• ترکیب عمومی سازمان در ارتباط با عوامل خارجی

• کنترل منابع و نیروی انسانی

• کنترل تولید/ خدمات

• فرایندهای سازمانی

مزایای پیاده سازی : MIS

• تسلط سیستم بر کلیه روش ها و رویه های سازمان

• ایجاد ساختارهای مناسب تصمیم گیری

• یکپارچگی ارتباطی کلیه سیستمها

• افزایش بهره وری بیشتر در سازمان

• جلوگیری از تکرار بیهوده اطلاعات

• سهولت و سرعت دست یابی به اطلاعات متفرق در یک نگاه

• ایجاد زیر بنای اولیه جهت پیاده سازی که شامل :

1. سیستمهای پشتیبانی تصمیم

2. سیستمهای برنامه ریزی استراتژیک

مبنای اطلاعاتی تصمیم گیری :

مدیران رده بالا در سازمان های بزرگ اصولا به اطلاعاتی زیر برای اداره موقت سازمان خود نیاز دارند :

1. نوع تصمیمی که بایستی اتخاذ شود اعم از اینکه تصمیم Structured و یا UnStructured باشد .

2. سطح سازمانی که مدیر در راس آن قرار گرفته

3. آمار و تحلیل هایی که خصوصا در مورد گلوگاه های سازمان است .

مدیر در هر سطح سازمان نیازمند داده ها و اطلاعات خاصی است :

• اهداف را مشخص کرده و نسبت به تعدیل و ارزشیابی آن ها اقدام کند

• طرح ها و استانداردها را آماده نموده ، آغاز به عمل نماید

• کارایی واقعی را اندازه گیری کند

• نتایجی را که بدست خواهد آمد از قبل برآورد نماید

روش های بدست آوردن اطلاعات توسط مدیران :

• اتخاذ تدابیر لازم جهت کسب اطمینان از وجود فاکتورهای موفقیت

• تعیین امکان پیش بینی عوامل حیاتی موفقیت

• تعیین عوامل مهم موفقیت

• تعیین نماید که برای هر عامل حیاتی ، چه مقدار از برآوردها عملا تحقق خواهد یافت

اطلاعات مدیران باید :

• صحیح و دقیق باشد

• بموقع و بدون تاخیر باشد

• کامل و خالی از نقص باشد

• موجز و مختصر باشد

طراحی MIS اغلب متأثر از مفاهیم ذهنی مدیریت ارشد است

طراح MIS وظیفه دارد جریان اطلاعات را تا جایی هدایت کند که سبب پشتیبانی تصمیمات ستادی بشود .

طرح ریزی کلی (MIS Master Plan) بر اساس :

• اهداف کوتاه مدت

• اهداف بلند مدت

• در نظر گرفتن کنترل های مورد نیاز

پدید می آید تا اهداف مد نظر مدیریت با حد اکثر کارایی تامین گردد .

اثرات MIS در عمل :

- آگاهی یافتن سریع نسبت به مشکلات ، مسائل و فرصت ها
- افزایش فرصت جهت پرداختن به طرح ریزی
- جدا شدن از مشکلات کوچکتر و پرداختن به مشکلات اساسی
- اخذ تصمیمات صحیح و به موقع
- جایگاه و کاربرد MIS در امور تولیدی :
- تولید محصول عموماً به پدید آوردن کالای جدید از مواد خام و یا نیمه ساخته اطلاق میگردد .
- فرایندهای تولیدی که نیازمند اطلاعات میباشند :

• طراحی محصول

• طراحی تسهیلات

• تولید

• اتخاذ تصمیمات در واحدهای تولیدی

فرایندهای تولید :

• زمان بندی تولید

• عملیات فیزیکی تولید

• تعیین سطوح موجودی انبار

منابع اطلاعات مدیریت جهت تصمیم گیری در تولید :

1. داده ها یتولید

2. داده های انبار داری

3. داده های تامین کننده مواد اولیه

4. اطلاعات پرسنلی

5. داده های نیروی کار

6. داده های خارج سازمان

7. مشخصات مهندسی

8. اطلاعات بازار یابی

جایگاه و کاربرد MIS در امور مالی :

بازوی عملیاتی سازمان در رسیدن به طرح های اقتصادی منتج از سرمایه گذاری میباشد

• آگاهی از وضعیت اقتصادی سازمان

• آگاهی از وضعیت نقدینگی سازمان

• آگاهی از وضعیت سرمایه گذاری سازمان
• آگاهی از وضعیت شاخص های توسعه ای سازمان
• آگاهی از قیمت تمام شده محصولات سازمان نسبت به فرایندهای تولید
با ایجاد MIS دسترسی به کلیه اطلاعات گفته شده ممکن میگردد و در نتیجه وظایف اصلی امور مالی به طور موثری تسهیل میگردد .

جایگاه و کاربرد MIS در امور بازار یابی :

• چه تولید کنیم؟

• به چه قیمتی بفروشیم؟

• چه استراتژی برای ارتقاء محصولات انتخاب کنیم؟

• چه کانال های توزیعی مناسب هستند؟

که این مسائل با استفاده از منابع اطلاعاتی زیر بدست می آیند :

شبکه توزیع

بررسی و تحقیقات بازار

وضعیت و استراتژی رقبا

محیط خارجی سازمان

سیستم پشتیبان تصمیم گیری DSS چیست و چه اطلاعاتی را در اختیار شما می گذارد؟

توسط نگارگران افق روشن | ۲۴ آبان ۱۳۹۹ | [دسته بندی نشده](#) | [نظر](#)

سیستم پشتیبان تصمیم گیری DSS یک سیستم نوین برای اجرا در سازمان های مختلف است. ما امروز در این مقاله قرار است به جنبه های مختلف این سیستم بپردازیم. قطعاً آشنایی و استفاده از DSS به نفع شما در پیش بردن بهتر مسائل اطلاعاتی و داده های سازمان ها و تجارت ها خواهد بود.

با ما همراه باشید:

تعریف سیستم پشتیبان تصمیم گیری DSS

سیستم پشتیبان تصمیم گیری DSS یک سیستم اطلاعاتی است که به یک تجارت و کسب و کار در زمینه فعالیت‌های تصمیم‌گیری نیازمند قضاوت، عزم راسخ و دنباله‌ای از اقدامات، کمک می‌کند. سیستم اطلاعات با تجزیه و تحلیل حجم عظیمی از داده‌های غیر ساختاری و جمع‌آوری اطلاعاتی که به حل مشکلات و تصمیم‌گیری کمک می‌کنند، برای مدیریت سطح متوسط و سطح بالای سازمان استفاده می‌شود. DSS یا توسط انسان، یا به طور خودکار و یا به صورت ترکیبی از هر دو طراحی می‌شود.

هدف سیستم پشتیبانی تصمیم‌گیری

به عنوان هدف یک سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری با جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها گزارشات دقیقی از اطلاعات را تولید کرده و در اختیار شما قرار می‌دهد. از این رو، DSS با برنامه عملیاتی عادی که هدف آن جمع‌آوری داده‌ها و تجزیه و تحلیل آنها نیست، متفاوت تلقی می‌شود.

در یک سازمان، DSS توسط بخش‌های برنامه‌ریزی مانند بخش عملیات انجام می‌شود که داده‌ها را جمع‌آوری کرده و گزارشی ایجاد می‌کند که می‌تواند در تصمیم‌گیری مدیران سازمان بسیار کمک‌کننده باشد. عمده‌تأ از سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری در پیش‌بینی فروش، به دست آوردن موجودی و داده‌های مربوط به عملیات و ارائه اطلاعات به مشتریان به روش قابل فهم استفاده می‌شود.

از نظر تئوری، یک DSS می‌تواند در حوزه‌های مختلف دانشی مثلاً از یک سازمان تجاری گرفته تا مدیریت جنگل و حتی حوزه پزشکی استفاده شود. یکی از اصلی‌ترین کاربردهای DSS در سازمان، گزارش‌دهی این سیستم در زمان واقعی است. این کاربرد **Decision Support System** می‌تواند برای سازمان‌هایی که در مدیریت موجودی به موقع یعنی JIT مشارکت دارند بسیار مفید باشد.

در سیستم موجودی JIT، سازمان برای ثبت سفارش به موقع و جلوگیری از تأخیر در تولید و ایجاد اثر منفی، به داده‌هایی ثبت شده در زمان واقعی و سازگار با سطح موجودی خود نیاز دارد. بنابراین DSS بیشتر از آن که برای یک سیستم سنتی تصمیم‌گیری، متناسب با فرد یا سازمانی عمل می‌کند که تصمیم‌گیرنده است.

ویژگی‌های سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری

داده ها در قلب هر سیستم پشتیبان تصمیم گیری قرار دارند. بنابراین داده ها بدون استثناء جایگاه ویژه ای در **DSS** دارند. اکنون شما از طریق چهار ویژگی زیر، می توانید داده های خود را به سیستم پشتیبان تصمیم گیری تبدیل کنید.

ویژگی های **Decision Support System** به شرح زیر هستند:

یک: جمع آوری داده ها

اولین ویژگی از چهار ویژگی **DSS** این است که سیستم باید بتواند داده ها را جمع آوری کند. یک نمونه آشنا از سیستم پشتیبان تصمیم گیری گزارش روزانه هوا است. در واقع این سیستم آب و هوایی سیستمی است که دارد اطلاعات مربوط به دما را در سراسر جهان جمع آوری می کند. در گزارش روزانه دما از طیف وسیعی از دستگاه ها برای جمع آوری اندازه گیری ها استفاده می شود که این دستگاه ها و دماسنج ها بخشی از یک سیستم پشتیبانی گسترده برای همان هدف جمع آوری داده ها هستند. بنابراین اگر یک سیستم پشتیبان تصمیم گیری بخواهد مفید واقع شود ابتدا باید جمع آوری اطلاعات خوبی داشته باشد.

دو: مدیریت داده ها

هنگامی که داده ها را در اختیار دارید، باید بتوانید آنها را مدیریت کنید. به عبارتی این ویژگی به این معناست که شما توانایی ذخیره داده های جمع آوری شده را باید داشته باشید. اگر برگردیم به مثال قبل، لازم است که تمام اندازه گیری های سنجش دما ذخیره شوند تا بتوان آنها را مورد تجزیه و تحلیل قرار داد. در واقع این عمل معمولاً به معنای نوعی **پایگاه داده** یا گزارش داده است. به عبارتی ساده تر سیستمی که از سیستم پشتیبان تصمیم گیری استفاده می کند، روشی برای مدیریت داده های جمع آوری شده نیز دارد.

سه: تجزیه و تحلیل داده ها

سومین ویژگی سیستم پشتیبانی تصمیم گیری زمانی است که داده ها بصیرت می یابند. زیرا به خودی خود به ندرت پیش می آید داده های خام مفید باشند. پس باید برای رفع نیازهای افرادی که ممکن است به آنها نیاز داشته باشند، پردازش شوند. در واقع با برخی تجزیه و تحلیل هایی با کیفیت بالا این داده ها برای تصمیم گیری های اساسی ضروری می شوند. همین تجزیه و تحلیل داده ها می تواند تفاوت بین یک کشاورز در برنامه ریزی برداشت روز بعد را با خلبانی که در حال پرواز با هواپیمای مسافربری در ارتفاع ۳۸۰۰۰ پایی

است را نشان دهد. این مثال به وضوح به شما ثابت می‌کند که داده‌های به دست آمده در هر دو شغل یکسان است اما تفاوت تجزیه و تحلیل داده‌ها از زمین تا آسمان است. بنابراین وقتی صحبت از سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری می‌شود، این تجزیه و تحلیل داده‌ها است که جهان را متفاوت می‌کند.

چهار: ارائه داده‌ها

ارائه داده‌ها شامل همه چیز درباره نحوه ارائه اطلاعات به مردم است. به عبارتی ویژگی ارائه داده‌ها رابط و تعاملی بین داده‌ها و کاربران است. این رابط کاربری سیستم در شکل ظاهری و [نمودارهای ستونی و دایره‌ای](#) نمود پیدا می‌کند.

آگاه باشید این که چگونه یک **DSS** اطلاعات را به کاربران ارائه می‌دهد باعث ایجاد تفاوت در میزان مفید بودن سیستم پشتیبانی تصمیم‌گیری می‌شود. مثلاً در همان گزارش آب و هوا شناسی هم استفاده از نماد خورشید یا دانه برف می‌تواند آب و هوا و دمای روز بعد را به مردم نشان دهد. این مثال در بهترین حالت سیستم پشتیبانی تصمیم‌گیری قرار دارد زیرا بسیار مرتبط با سیستم، به موقع و مفید است!

اجزای DSS

سه مولفه اصلی یک چارچوب DSS عبارتند از:

سیستم مدیریت مدل

سیستم مدیریت مدل، مدلهایی را ذخیره می‌کند که مدیران می‌توانند در تصمیم‌گیری خود استفاده کنند. این مدل‌های تصمیم‌گیری در مورد سلامت مالی سازمان و پیش‌بینی تقاضا برای کالا یا خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرند.

رابط کاربری

[رابط کاربری](#) شامل ابزاری است که به کاربر نهایی یک DSS کمک می‌کند تا از طریق سیستم به اطلاعاتی دست پیدا کند.

پایگاه دانش

پایگاه دانش شامل اطلاعاتی از منابع داخلی (اطلاعات جمع‌آوری شده در سیستم فرآیند معاملات) و منابع خارجی (روزنامه‌ها و پایگاه‌های اینترنتی آنلاین) است.

انواع سیستم ها

سیستم های مبتنی بر ارتباطات

این نوع **DSS** به شرکت ها اجازه می دهد وظایفی را که برای کار در آن به بیش از یک نفر نیاز دارند پشتیبانی کنند. این نوع سیستم شامل ابزارهای یکپارچه‌ای مانند **Microsoft SharePoint** و **Google Docs** و **Workspace** است.

مدل محور

این سیستم موارد زیر را برای شما ممکن میکند:

دسترسی و مدیریت مدل های مالی، سازمانی و آماری را امکان پذیر می کند.

داده ها را جمع آوری می کند و پارامترها با استفاده از اطلاعات ارائه شده توسط کاربران تعیین می شوند.

اطلاعات را برای تجزیه و تحلیل شرایط در یک مدل تصمیم گیری ایجاد می کند.

یک مثال از **DSS** مدل محور **Dicodess**، یک **DSS** مدل منبع باز منبع محور است.

دانش محور

این نوع از **Decision Support System** با استفاده از حقایق، رویه ها، قوانین یا ساختارهای تصمیم گیری تعاملی مانند نمودارها، راه حل های واقعی و تخصصی، تصمیم گیری هایی برای موقعیت های تعریف شده ارائه می دهد.

مستندات

اطلاعات و داده های غیر ساختاری را در قالب های مختلف الکترونیکی مدیریت می کند.

داده محور

به شرکت ها برای ذخیره و تجزیه و تحلیل داده های داخلی و خارجی کمک می کند.

مزایای سیستم پشتیبانی تصمیم گیری

سیستم پشتیبان تصمیم گیری سرعت و کارایی فعالیت‌های تصمیم گیری را افزایش می‌دهد. دلیل این افزایش سرعت این است که یک DSS می‌تواند داده‌های زمان واقعی را جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل کند. DSS آموزش در داخل سازمان را ارتقا می‌بخشد. زیرا مهارت‌های خاصی برای پیاده‌سازی و اجرای DSS در داخل سازمان باید ایجاد شود.

فرآیندهای مدیریتی یکنواخت را خودکار می‌کند. این بدان معناست که مدیر می‌تواند وقت بیشتری را در تصمیم‌گیری صرف کند.

ارتباط بین فردی در سازمان را بهبود می‌بخشد.

معایب DSS

هزینه ساخت و اجرای DSS نیاز به یک سرمایه بزرگ دارد که باعث می‌شود این سرمایه کمتر در دسترس سازمان‌های کوچکتر باشد.

عیب دیگر سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری این است که یک شرکت می‌تواند دچار وابستگی به DSS شود. زیرا این سیستم در فرآیندهای تصمیم‌گیری روزانه برای بهبود کارایی و سرعت ادغام شده است. با این حال، مدیران تمایل زیادی به سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری دارند که این امر جنبه ذهنیت تصمیم‌گیری را از بین می‌برد.

یک DSS ممکن است منجر به اضافه بار اطلاعات شود زیرا یک سیستم اطلاعاتی تمایل دارد تمام جنبه‌های یک مسئله را در نظر بگیرد. این عیب یک معضل برای کاربران نهایی ایجاد می‌کند. زیرا آنها با گزینه‌های مختلفی روبرو هستند.

اجرای DSS می‌تواند باعث ترس و واکنش شدید کارکنان سطح پایین شود. به این دلیل است که بسیاری از کارکنان با فناوری جدید راحت نیستند و از دست دادن شغل خود به دلیل فناوری جدید ترس دارند.

اکنون سوال ما از شما این است که شما چگونه؟ آیا شما هم سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری یا **Decision Support System** در سازمان و تجارت خودتون استفاده می‌کنید یا خیر؟ حالا که با این سیستم آشنا شدید چقدر امکان دارد که دست به استفاده از این سیستم در سازمان خود بزنید؟

مقدمه

بسیاری از صاحبان نظران مدیریت و سازمان تصمیم گیری را جوهر مدیریت دانسته اند و موفقیت و شکست بسیاری از سازمانها را در گرو تصمیم گیری مدیران قلمداد کرده اند برای مثال هربرت سایمون مدیریت و تصمیم گیری را دو واژه مترادف دانسته و این وظیفه را مهمترین و اصلی ترین وظیفه مدیران تلقی نموده است . به علاوه از نظر دارکر مدیریت چیزی جز عمل تصمیم گیری نیست و تصمیم گیری کانون اصلی مدیریت و اساس وظیفه مدیران را تشکیل می دهد. مدیران همواره با مسائلی مواجه هستند که اخذ تصمیم از جانب آنان را میطلبد به طوریکه از یک سو چگونگی این تصمیم ها ، میزان موفقیت اهداف سازمان را معین می کند و از سوی دیگر تصمیم گیری مجموعه ای از مراحل و اقدامات مشخص را در بر م گیرد که اطلاعات در آن نقش مهم و حیاتی ایفا می کند. بر همین اساس تصمیم گیری را آخرین مرحله استفاده از اطلاعات دانسته اند.

در نتیجه مشخص است که هر قدر دسترسی به اطلاعات در مراحل مختلف فرایند تصمیم گیری سریع تر ، دقیق تر و بهنگام تر باشد میزان اتکا و اطمینان به تصمیمات اخذ شده و نتایج آن بیشتر خواهد بود . بنابراین نقش نظامهایی که بتوانند به مدیران در انجام تصمیم هایشان کمک کنند مهم و اساسی است.

پیشینه سیستم های پشتیبانی مدیریت ارشد

واژه EIS ابتدا در اواخر دهه ۱۹۷۰ از MIT شروع شد و بوسیله راکارت "Rokart" و تریسی "treacy" در سال ۱۹۸۱ در چندین مقاله کاری مختلف و یک مقاله در هاروارد بیزینس رویو "review Harvard business" به شهرت رسید

(Negi & Cheng, ۱۹۹۴)

تعریف سیستم پشتیبانی مدیریت ارشد

سیستم های اطلاعاتی هستند که نیازهای اطلاعاتی مدیران ارشد را تامین می کنند. (صرافی زاده، علی پناهی، ۱۳۸۰)

تعریف دیگر

ESS یک سیستم کامپیوتر محور است که این قابلیت را برای مدیر سطح عالی ایجاد می کند که دسترسی آسان به اطلاعات داخلی و خارجی که با تصمیم گیریهای استراتژیک و سایر مسئولیتهای اجرایی مرتبط است را داشته باشند. (Deryl nord, 1995 & Horn Nord)

تعریف دیگر

سیستم پشتیبانی مدیر ارشد سیستم های کامپیوتری هستند که متناسب با شیوه مدیریت و مسئولیتهای مدیران ارشد ایجاد شده اند. و با تعبیه امکانات خاص این سیستمها نیازهای زیر را تامین می کنند.

نیازهای اطلاعاتی مدیران ارشد

به سرعت بتوانند موقعیت را درک کنند

کارهای تجاری سازمان را تسهیل نمایند

مطرح شدن چند مسئله همزمان

برای ایجاد برنامه کاری

برای حفظ دیدگاه از موسسه

برای حفظ چشم انداز در صنعت (senn, 1990))

ویژگیهایی که یک سیستم پشتیبانی مدیریت اجرایی باید داشته باشد

نمایش به صورت نمودار و تصویر به منظور آسان بودن

رابط جهت استفاده آسان

ارائه اطلاعات کلی و جامع

ارائه جزئیات در صورت لزوم

هماهنگی منابع مختلف داده ها

به موقع بودن اطلاعات

اثر بخشی در شرایط عدم اطمینان

داشتن نگاه به آینده

استفاده کنندگان از Ess

اگر چه Ess تنها برای استفاده مدیران اجرایی ارشد و ceo ها طراحی شده است با این حال در خیلی از سازمانها صدها استفاده کننده از Ess وجود دارد . ولی هدف اصلی سیستم های پشتیبانی مدیران ارشد اجرایی تامین اهداف مدیر ارشد اجرایی است

(Deryl nord, 1995 & Horn Nord)

میزان استفاده مدیران مختلف از ess: منبع (Deryl nord, 1995 & Horn Nord)

تفاوت ESS با EIS

واژه ess و eis اغلب به جای همدیگر به کار میروند اما اغلب ess اشاره به یک مجموعه گسترده تر از قابلیتها نسبت به eis می باشد. (Negi & Cheng ، ۱۹۹۴)

تفاوت ESS با DSS

DSSها عموما تمرکز بر مدلها دارند . در حالیکه ESS ها نوعا شامل مدل نمی باشند و تمرکز آنها بر تعیین مساله و گردآوری داده است و بنابراین مدلهای ریاضی در حمایت از این مرحله از فرایند تصمیم گیری مفید نخواهد بود. در بیشتر اوقات اطلاعات تولید شده بوسیله EIS به عنوان ورودی برای DSS مورد استفاده قرار می گیرد. (Negi & Cheng ، ۱۹۹۴)

قابلیتهای ess

ارائه دیدگاه جامع از سازمان: یکی از نقشهای کلیدی مدیران ارشد داشتن دیدگاه جامع از سازمان است. پشتیبانی از برنامه ریزی استراتژیک : منظور از برنامه ریزی استراتژیک تعیین اهداف بلند مدت سازمان است که از طریق تجزیه و تحلیل نقاط قوت و ضعف سازمان , پیش بینی روندها در آینده , برنامه ریزی خطوط جدید تولید, تهیه تجهیزات جدید و اتخاذ تصمیمات خاص در شرایط حاد اقتصادی میسر می شود.

پشتیبانی از سازمان دهی و تامین نیروی انسانی در بلند مدت. مدیران ارشد باید به ساختار سازمانی نیز توجه داشته باشند.

پشتیبانی از کنترل استراتژیک : بخش دیگری از تصمیمات مدیران ارشد به کنترل استراتژیک معطوف می شود که نظارت و مدیریت عملیات کلی سازمان است. یک سیستم ESS کارآمد می تواند به مدیران ارشد کمک کند تا ضمن کنترل بر ابعاد مختلف سازمان از منابع موجود به بهترین نحو استفاده کنند.

حمایت از مدیریت در شرایط بحرانی : حتی با برنامه ریزی دقیق استراتژیک هم ممکن است بحران بروز نماید . حوادث غیر مترقبه مانند سیل و بروز اختلال در سیستم ها می تواند بخش های عمده سازمان را با بحران مواجه سازد . مدیریت این بحرانها نیز از وظایف مدیریت ارشد می باشد . در بسیاری از موارد طرحهای اضطراری استراتژیک را می توان با کمک ESS جایگزین نمود تا سازمان بتواند بر بحران ها فائق آید. (صرافی زاده ، علی پناهی ، ۱۳۸۰)

هدف ESS

هدف اصلی یک ESS دریافت داده ها از منابع مختلف ، هماهنگ و سازگار نمودن آنها و نمایش اطلاعات حاصل به شکل جامع است تا استفاده از آنها آسان باشد . بنابراین ساختار ESS باید به شکل زیر باشد:

مدل یک EIS

شکل یک EIS کامپیوتر محور معمولاً شامل یک کامپیوتر شخصی است در اغلب شرکت ها ای کامپیوتر شخصی به یک کامپیوتر مرکزی شبکه شده است، همان طور که در مدل EIS نمایش داده شده است. کامپیوتر شخصی مدیران ارشد خدمات خود را در محیط کار مدیران اجرایی ارائه می کند. یک شکل سخت افزاری شامل انبار ثانویه می باشد. پایگاه داده مدیران شامل داده و اطلاعات است که بوسیله کامپیوتر مرکزی شرکت از پیش پردازش گردیده است. مدیر اجرایی از میان منوهای مختلف صفحات نمایش از قبل ایجاد شده را انتخاب می کند و یا یک حداقل مقداری از پردازش را انجام می دهد. همچنین سیستم به ما اجازه می دهد تا از electronic mail استفاده کنیم تا به اطلاعات و داده ها محیطی دست یابیم. در تعدادی از EIS ها همچنین اخبار رایج و توضیحات اطلاعات نیز پشتیبانی

(منبع : **Mcleod,1995**)

تکنولوژی ESS

نرم افزارهای ESS برای اولین بار در اواخر دهه ۱۹۷۰ بوسیله تعدادی از شرکتها ساخته شد. اما توسعه تجاری نرم افزارها تا اواسط دهه ۱۹۸۰ صورت نگرفت. انتخاب نرم افزار یک موضوع مهم برای سازمانهایی است که به دنبال خرید و استقرار سیستم ESS می باشند. نرم افزارهای ESS مناسب برای همه کامپیوترها با قیمتی کمتر از \$۱۰۰ برای

“Microsoft Open eis pak“

تا بیش از \$۳۰۰۰۰۰۰ برای یک ESS با دامنه کاملی از قابلیتها و کاربران نامحدود.

در شکل زیر میزان استفاده از انواع مختلف سیستم های پشتیبان مدیریت اجرایی آورده شده است:

میزان استفاده از سیستم های eis مختلف (Deryl nord, 1995 & Horn Nord)

مزایای به کار بستن یک ESS

خرید یک ESS با قابلیت کامل، گرانترین گزینه می باشد با این وجود بیشترین منافع را عاید ما می کند برای مثال شرکت فورچون ۵۰۰ “Fortune 500” 20” میلیون دلار در یک سال مستقیماً بواسطه استفاده از یک سیستم ESS بر سود خود افزود. سایر نکات مثبتی که گزارش گردید شامل: بهبود خدمات ارائه شده، بهبود تمرکز بر عملهای حیاتی موفقیت، کنترل بهتر بر فروش و تولید، کاهش موجودی کالا و دستیابی به سایر اطلاعات غیر قابل دسترس.

آینده ESS

در تحقیقی که شرکت اینتر نشنال دیتا “International data corporation”

که یک شرکت در زمینه تحقیقات بازار است انجام شده نرخ افزایش استفاده از ESS رو به افزایش با نرخ سالانه ۴۰ درصد تعیین گردیده است.

در جای دیگر از ESS به عنوان موج آینده

”Future wave of“ نام برده شده است.

مطالعات اخیر در مورد سیستم های پشتیبانی مدیران اجرایی در شرکتهای فورچون ۵۰۰ “foutine500” نشان می دهد که تقریباً ۱/۳ پاسخگویان امروزه از ESS برای پشتیبانی تصمیم استفاده می کنند تا در بهره وری شخصی و یا ارتباطات به آنها کمک کند.

(Deryl nord, 1995 & Horn Nord

دلایل عدم استفاده مدیران ارشد از ess

q متناسب با شیوه های مدیریت فرد نیست

q نوع اطلاعات مورد نیاز را تهیه نمی کند. (اطلاعات محدود)

q اطلاعات پراکنده را نمی تواند در اختیار بگذارد.

q ریسک استفاده غیر مجاز دارد.

q سابقه شکست قبلی دارد. (senn, 1990)