



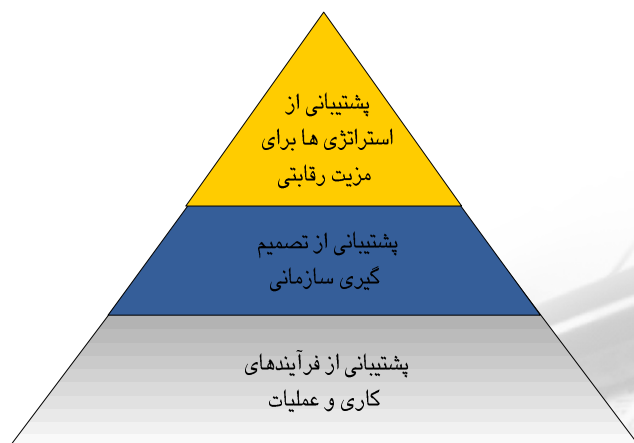
## فصل ۲: مروری اجمالی بر انواع اصلی سیستم های اطلاعاتی

نسخه شماره سه / زمستان ۱۳۹۴  
[www.tavallaei.sub.ir](http://www.tavallaei.sub.ir)

تهیه و تنظیم:  
دکتر روح اله تولایی  
(عضو هیأت علمی دانشگاه شهید بهشتی)

## انواع سیستم های اطلاعاتی بر اساس سطوح سازمانی:

سیستمهای اطلاعاتی



## سطوح مختلف مدیریت در سازمان:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

- ❖ **مدیران ارشد:** تصمیمات استراتژیک و بلند مدتی پیرامون اینکه اساساً چه محصولات و خدماتی باید ارائه گردند اتخاذ می کنند.
- ❖ **مدیران رده میانی:** برنامه های تهیه شده توسط مدیران ارشد را به اجرا در می آورند.
- ❖ **مدیران عملیاتی:** مسئول نظارت بر فعالیتهای روزانه سازمان می باشند.

## سطوح مختلف مدیریت در سازمان\_ ادامه:

جزوه آموزشی

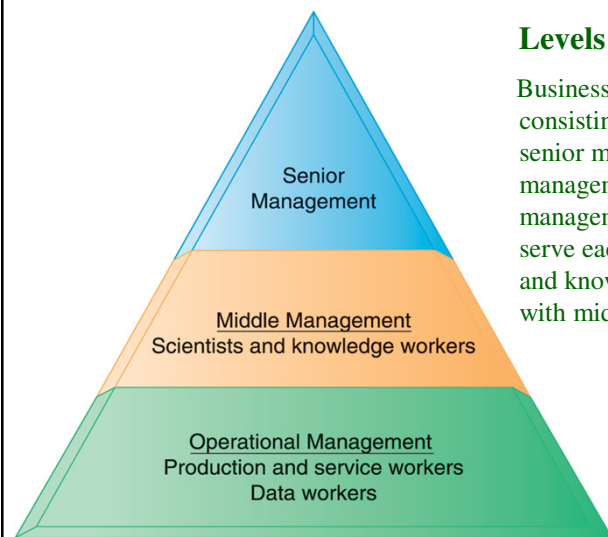
سیستم های اطلاعات مدیریت

کنترل	تصمیم گیری	برنامه ریزی	
عملکرد کلان سازمان (اهداف)	ساختار نیافته و غیر تکراری	استراتژیک بلند مدت	مدیریت ارشد
عملکرد واحد تحت سرپرستی (فرآیندها)	نیمه ساخت یافته	تاکتیکی میان مدت	مدیریت میانی
عملیات روتین (ایستگاههای کاری)	ساختار یافته و تکراری	کوتاه مدت روزمره و روتین	مدیریت عملیاتی

## سطوح مختلف مدیریت در سازمان\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت



### Levels in a Firm

Business organizations are hierarchies consisting of three principal levels: senior management, middle management, and operational management. Information systems serve each of these levels. Scientists and knowledge workers often work with middle management.



## انواع سیستم های اطلاعاتی بر اساس سطوح سازمانی:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### سه دسته اصلی سیستمهای اطلاعاتی کاربردی:

#### ❖ سیستمهای سطح استراتژیک (Strategic Level Systems):

سیستمهای پشتیبانی کننده از مدیران ارشد در برنامه ریزی ها و تصمیمات استراتژیک و بلند مدت

#### ❖ سیستمهای سطح مدیریت (Managerial Level Systems):

سیستمهایی که مدیران سطوح میانی را جهت نظارت، کنترل و تصمیم گیری پشتیبانی می کنند.

#### ❖ سیستمهای سطح عملیاتی (Operational Level Systems):

سیستمهای اطلاعاتی پشتیبانی کننده فعالیتها و عملیات سطوح پایینی سازمان

## کارکردهای اصلی یک سازمان:

جزوه آموزشی

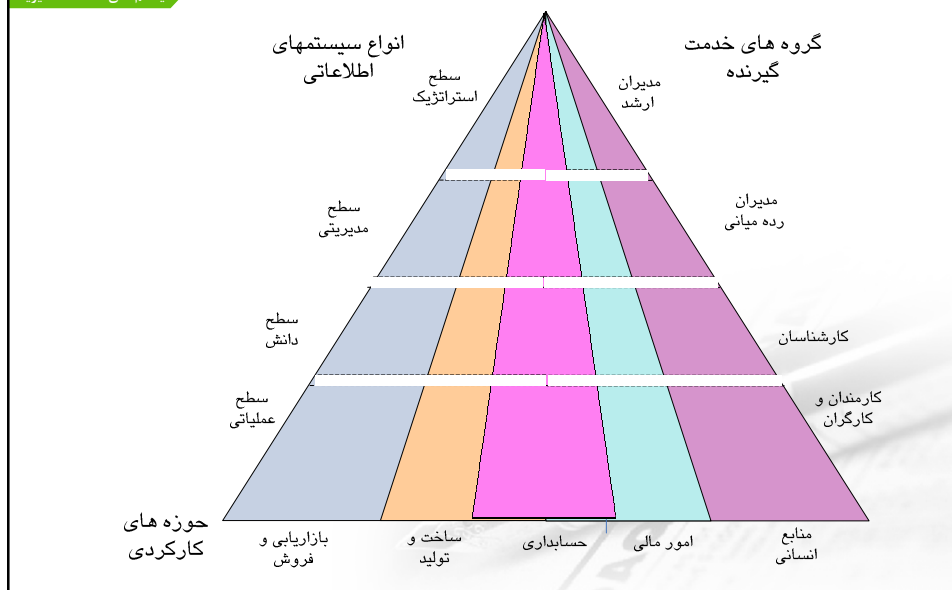
سیستم های اطلاعات مدیریت

هدف	کارکرد
به فروش رساندن کالاها و خدمات	فروش و بازاریابی
تولید کالاها و خدمات	تولید و ساخت
مدیریت دارائی های مالی و نگهداری اطلاعات مالی	امور مالی و حسابداری
جذب، توسعه، و حفظ نیروهای کاری و نگهداری سوابق مربوط به کارکنان	منابع انسانی

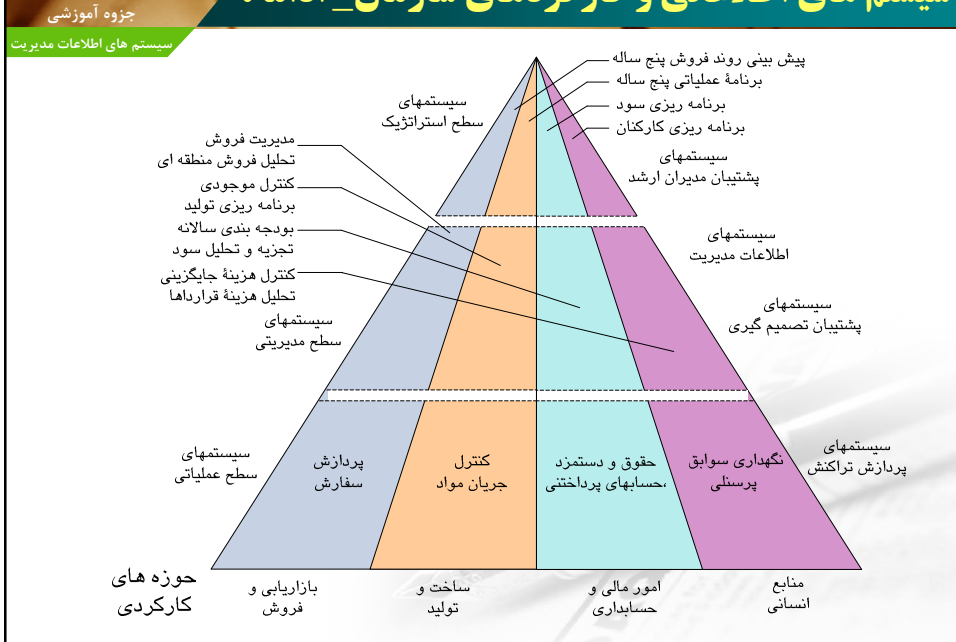
## سیستم های اطلاعاتی و کارکردهای سازمان:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت



## سیستم های اطلاعاتی و کارکردهای سازمان\_ ادامه:



## روند بکارگیری سیستمهای اطلاعاتی:



## روند بکارگیری سیستمهای اطلاعاتی\_ ادامه:



## انواع اصلی سیستم های اطلاعاتی در سازمان:

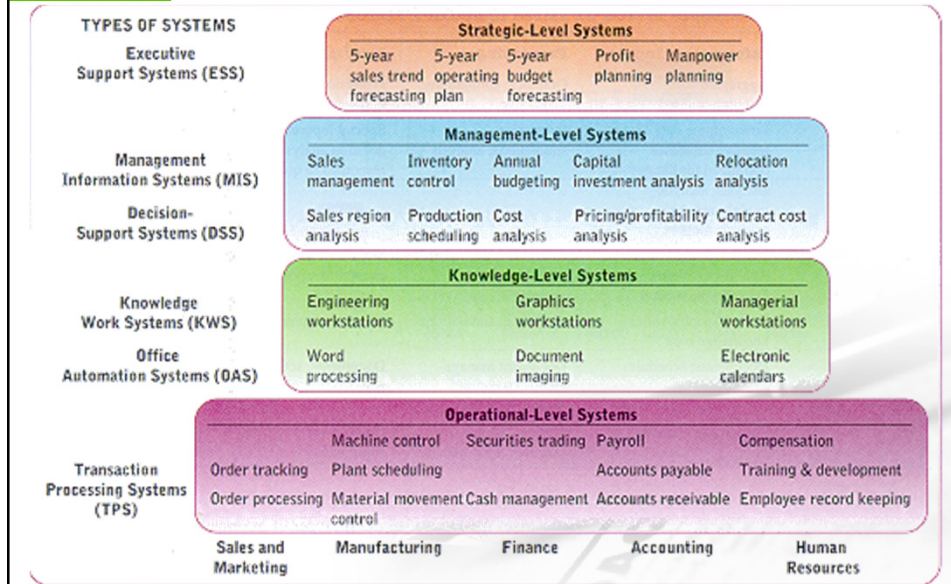




## انواع اصلی سیستم های اطلاعاتی در سازمان\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت



## سیستمهای پردازش تراکنش (TPS)\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

	TYPE OF TPS SYSTEM				
	Sales/ marketing systems	Manufacturing/ production systems	Finance/ accounting systems	Human resources systems	Other types (e.g., university)
Major functions of system	Sales management Market research Promotion Pricing New products	Scheduling Purchasing Shipping/receiving Engineering Operations	Budgeting General ledger Billing Cost accounting	Personnel records Benefits Compensation Labor relations Training	Admissions Grade records Course records Alumni
Major application systems	Sales order information system Market research system Pricing system	Materials resource planning systems Purchase order control systems Engineering systems Quality control systems	General ledger Accounts receivable/payable Budgeting Funds management systems	Payroll Employee records Benefit systems Career path systems	Registration system Student transcript system Curriculum class control systems Alumni benefactor system

جزوه آموزشی  
سیستم های اطلاعات مدیریت

## اجزای اصلی سیستم های اطلاعاتی:

**Table 2.1 Characteristics of Information Processing Systems**

Type of System	Information Inputs	Processing	Information Outputs	Users
ESS	Aggregate data; external, internal	Graphics; simulations; interactive	Projections; responses to queries	Senior managers
DSS	Low-volume data or massive databases optimized for data analysis; analytic models and data analysis tools	Interactive; simulations, analysis	Special reports; decision analyses; responses to queries	Professionals; staff managers
MIS	Summary transaction data; high-volume data; simple models	Routine reports; simple models; low-level analysis	Summary and exception reports	Middle managers
KWS	Design specifications; knowledge base	Modeling; simulations	Models; graphics	Professionals; technical staff
OAS	Documents; schedules	Document management; scheduling; communication	Documents; schedules; mail	Clerical workers
TPS	Transactions; events	Sorting; listing; merging; updating	Detailed reports; lists; summaries	Operations personnel; supervisors





جزوه آموزشی  
سیستم های اطلاعات مدیریت

## انواع سیستمهای اطلاعاتی از نظر حوزه کارکردی:

➤ انواع سیستمهای پشتیبانی کننده از کارکردهای اصلی سازمان عبارتند از:

1. سیستمهای اطلاعاتی ساخت و تولید
2. سیستمهای اطلاعاتی بازاریابی و فروش
3. سیستمهای اطلاعاتی مالی و حسابداری
4. سیستمهای اطلاعاتی منابع انسانی

جزوه آموزشی  
سیستم های اطلاعات مدیریت

## انواع سیستمهای اطلاعاتی از نظر حوزه کارکردی\_ ادامه:

1. سیستمهای اطلاعاتی ساخت و تولید

مهمترین کارکردهای این سیستم ها عبارتند از:

- ✓ برنامه ریزی و تولید کالاها و خدمات
- ✓ برنامه ریزی و نگهداری تجهیزات تولیدی
- ✓ استقرار اهداف تولیدی
- ✓ تهیه، ذخیره سازی، و در اختیار گذاشتن مواد اولیه
- ✓ برنامه ریزی تجهیزات، مواد اولیه و نیروی کار
- ✓ کنترل فرآیند تولید

جزوه آموزشی  
سیستم های اطلاعات مدیریت

## انواع سیستمهای اطلاعاتی از نظر حوزه کارکردی\_ ادامه:

### ۱. سیستمهای اطلاعاتی ساخت و تولید\_ ادامه

مثال:

سیستم	شرح	سطح سازمانی
کنترل موجودی	مدیریت موجودی مواد اولیه	عملیاتی
Computer Aided Design(CAD)	طراحی محصولات جدید	دانش محور
برنامه ریزی تولید	تصمیم گیری در مورد تعداد و زمان تولید هر یک از محصولات	مدیریتی
چیدمان تجهیزات	تعیین مکان قرار دادن تجهیزات تولیدی جدید	استراتژیک

جزوه آموزشی  
سیستم های اطلاعات مدیریت

## انواع سیستمهای اطلاعاتی از نظر حوزه کارکردی\_ ادامه:

### ۱. سیستمهای اطلاعاتی ساخت و تولید\_ ادامه

مثال: کلیاتی از یک سیستم کنترل موجودی

داده های سفارش و حمل

فایل اصلی موجودی

سیستم کنترل موجودی

گزارشات مدیریتی

اقدام اطلاعاتی فایل اصلی موجودی:  
کد اقدام  
شرح  
داد در دسترس  
تعداد در دست سفارش  
مقطع سفارش مجدد

پرس و جوی آنلاین

گزارش وضعیت موجودی			
تاریخ گزارش: 1/14/2004			
کد اقدام	شرح	تعداد موجود	تعداد در دست سفارش
6361	تسمه پنکه	10,211	0
4466	طناب	55,710	88,660
9313	متراکم کننده	663	10,200
8808	اسپری رنگ	11,242	0

جزوه آموزشی  
سیستم های اطلاعات مدیریت

## انواع سیستمهای اطلاعاتی از نظر حوزه کارکردی\_ ادامه:

### ۲. سیستمهای اطلاعاتی بازاریابی و فروش

مهمترین کارکردهای این سیستم ها عبارتند از:

- ✓ شناسایی مشتریان
- ✓ شناسایی نیاز و خواست مشتریان
- ✓ تبلیغات
- ✓ فروش کالا و خدمات
- ✓ دریافت سفارش
- ✓ پشتیبانی مشتریان

جزوه آموزشی  
سیستم های اطلاعات مدیریت

## انواع سیستمهای اطلاعاتی از نظر حوزه کارکردی\_ ادامه:

### ۲. سیستمهای اطلاعاتی بازاریابی و فروش\_ ادامه

مثال:

سیستم	شرح	سطح سازمانی
سفارش	ورود، پردازش، و ردگیری سفارشات	عملیاتی
تحلیل بازار	شناسایی مشتریان و بازار	دانش محور
تحلیل قیمت	تعیین قیمتها برای کالاها و خدمات	مدیریتی
پیش بینی روند فروش	تعیین پیش بینی ۵ ساله فروش	استراتژیک

## انواع سیستمهای اطلاعاتی از نظر حوزه کارکردی\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### ۳. سیستمهای اطلاعاتی مالی و حسابداری

مهمترین کارکردهای این سیستم ها عبارتند از:

- ✓ مدیریت دارائی های مالی سازمان: نقدینگی، سهام، اوراق بهادار، و دیگر سرمایه ها
- ✓ مدیریت سرمایه و یافتن سرمایه های مالی جدید
- ✓ مدیریت و نگهداری اسناد مالی سازمان: رسیدها، مخارج، استهلاك، و حقوق و دستمزد

## انواع سیستمهای اطلاعاتی از نظر حوزه کارکردی\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### ۳. سیستمهای اطلاعاتی مالی و حسابداری\_ ادامه

مثال:

سیستم	شرح	سطح سازمانی
حسابهای دریافتی	پیگیری پولی که سازمان طلبکار است	عملیاتی
تحلیل پورتفولیو	طراحی سرمایه گذاری های موسسه	دانش محور
بودجه بندی	تعیین بودجه های کوتاه مدت	مدیریتی
برنامه ریزی سود	برنامه ریزی سود بلند مدت	استراتژیک

## انواع سیستمهای اطلاعاتی از نظر حوزه کارکردی\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### ۴. سیستمهای اطلاعاتی منابع انسانی

مهمترین کارکردهای این سیستم ها عبارتند از:

- ✓ شناسایی کارکنان بالقوه
- ✓ نگهداری سوابق مربوط به کارکنان
- ✓ پی گیری مهارتها، عملکرد و آموزش کارکنان
- ✓ ارائه برنامه هایی برای توسعه مهارتهای کارکنان
- ✓ مدیریت استعدادها و جانشین پروری

## انواع سیستمهای اطلاعاتی از نظر حوزه کارکردی\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### ۴. سیستمهای اطلاعاتی منابع انسانی\_ ادامه

مثال:

سیستم	شرح	سطح سازمانی
آموزش و توسعه	پیگیری آموزش کارکنان، و ارزیابی عملکرد	عملیاتی
مسیرهای شغلی	طراحی مسیر شغلی	دانش محور
تحلیل پرداخت	نظارت بر میزان دستمزد، حقوق و مزایای کارکنان	مدیریتی
برنامه ریزی منابع انسانی	برنامه ریزی بلند مدت نیروی کاری مورد نیاز سازمان	استراتژیک