

سیستم‌های کسب و کار

نویسندگان

دکتر مریم قاسمی، دکتر محمد شمشیری

www.ketab.ir

سرشناسه	: قاسمی، مریم، ۱۳۶۵، فروردین -
عنوان و نام پدیدآور	: سیستم‌های کسب و کار / مولفان مریم قاسمی، محمد شمشیری
مشخصات نشر	: تهران، فوزان کتاب، ۱۴۰۳
مشخصات ظاهری	: ۲۰۱ ص.: مصور، نمودار.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۵۸۶۹-۴۶-۲
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت: کتابنامه	: [۱۹۹] - ۲۰۱.
موضوع	: کسب و کار - اثر تکنولوژی اطلاعات
موضوع	: نظام‌های اطلاعاتی مدیریت - برنامه ریزی
شناسه افزوده	: شمشیری، محمد، ۱۳۶۸ -
رده بندی کنگره	: HF۵۵۴۸/۲
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۰۵۴
شماره کتابشناسی ملی	: ۹۳۲۳۷۷۵
اطلاعات کتابشناسی ملی	: فیپا



نشر فوزان

سیستم‌های کسب و کار

تألیف: دکتر مریم قاسمی، دکتر محمد شمشیری

ناشر: نشر فوزان

ویراستار: محمد شمشیری

طراح جلد: داود شرینی

صفحه‌آرا: شراره فلاحتی

چاپ: اول، ۱۴۰۳

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۷۰۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۵۸۶۹-۴۶-۲

آدرس: میدان انقلاب، خیابان لبافی‌نژاد، نرسیده به کارگر جنوبی، کوچه درخشان، پلاک ۲، واحد ۲

تلفن: ۰۹۱۲۶۸۶۰۹۲۳ ۶۶۴۰۸۵۰۱ ۶۶۴۹۰۲۰۹

فهرست مطالب

۱	مقدمه
---	-------

فصل اول: ساختار سیستم‌های کسب‌وکار

۳	سیستم
۳	تعاریف سیستم
۵	اجزای سیستم
۶	محیط سیستم
۷	ویژگی‌های مهم و عمومی سیستم‌ها
۹	سیستم‌های باز و بسته
۱۲	سیستم‌های کسب‌وکار
۱۳	سطوح سیستم‌های کسب‌وکار
۱۵	طبقه‌بندی سیستم‌های کسب‌وکار
۱۶	انواع سیستم‌های کسب‌وکار
۱۶	۱- سیستم‌های نرم
۲۳	۲- سیستم‌های سخت
۲۶	چارچوب سیستم کاری
۲۸	مفهوم ساختار کسب‌وکار

۲۸.....	اهداف ساختار سازمانی.....
۲۸.....	درک ساختارهای کسب و کار.....
۲۹.....	عوامل کلیدی ساختار سازمان.....
۳۲.....	انواع ساختارهای سازمانی.....
۳۲.....	مزیت‌های ساختار سازمانی.....
۳۳.....	انواع نمودارهای سازمانی.....
۳۵.....	مزایای سیستم‌سازی کسب و کار.....
۳۶.....	مراحل مهم سیستم‌سازی کسب و کار.....
۳۸.....	تکنولوژی سیستم‌سازی در دنیا.....
۳۸.....	ذی‌نفعان سیستم‌سازی کسب و کار.....

فصل دوم: سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار

۴۱.....	سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار.....
۴۲.....	مدیریت فرآیند تجارت (سیستم فرآیند کسب و کار).....
۴۶.....	هدف سیستم فرآیند کسب و کار.....
۴۸.....	مراحل پروژه‌ی سیستم فرآیند کسب و کار.....
۴۹.....	مزیت‌های سیستم فرآیند کسب و کار.....
۴۹.....	تاریخچه‌ی خلق سیستم فرآیند کسب و کار.....
۵۰.....	فرآیندگرایی سازمان‌ها.....
۵۳.....	استفاده از سیستم‌های فرآیند کسب و کار.....
۵۴.....	شناسایی عوامل موفقیت در اجرای سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار.....
۵۸.....	توصیه‌های اجرایی سیستم فرآیند کسب و کار.....

فصل سوم: سیستم‌های اطلاعاتی کسب و کار

۶۱.....	تعاریف سیستم اطلاعاتی.....
۶۴.....	دلایل استفاده از سیستم‌های اطلاعات.....
۶۵.....	مزیت‌های سیستم اطلاعاتی برای کسب و کار.....
۷۰.....	طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعات کسب و کار.....

۷۳.....	انواع مختلف سیستم‌های اطلاعات در کسب‌وکار.....
۸۶.....	تصمیم‌گیری.....
۸۷.....	سیستم‌های اطلاعاتی جهان شمول.....
۸۷.....	برنامه‌ریزی برای سیستم‌های اطلاعاتی.....
۹۲.....	اطلاعات، سیستم‌های اطلاعاتی و الزامات فناوری اطلاعات.....

فصل چهارم: سیستم‌های مالی کسب و کار

۹۶.....	پایه‌سازی سیستم مالی.....
۹۶.....	ویژگی‌های سیستم مالی.....
۹۶.....	تثبیت سیستم‌ها و نظام‌های مالی.....
۹۷.....	۱- طراحی دستی سیستم‌ها.....
۹۹.....	۲- طراحی ماشینی سیستم‌ها.....
۱۰۰.....	اجزای تشکیل‌دهنده سیستم‌های مالی.....

فصل پنجم: سیستم‌های برنامه‌ریزی کسب‌وکار

۱۰۳.....	مفهوم سیستم‌های برنامه‌ریزی.....
۱۰۴.....	سیستم برنامه‌ریزی.....
۱۰۴.....	اهمیت و نیاز به برنامه‌ریزی.....
۱۰۵.....	انواع برنامه‌ریزی.....
۱۰۶.....	دیدگاه‌های متداول در برنامه‌ریزی.....
۱۰۷.....	گام‌های برنامه‌ریزی.....
۱۰۸.....	برنامه‌ریزی موثر.....
۱۰۸.....	محاسن برنامه‌ریزی.....
۱۰۹.....	محدودیت و معایب برنامه‌ریزی.....
۱۰۹.....	موارد قابل توجه در برنامه‌ریزی.....
۱۱۲.....	خطرات عمده برنامه‌ریزی موفق.....
۱۱۴.....	مزایای استفاده از سیستم برنامه‌ریزی سازمان.....
۱۱۵.....	مراحل برنامه‌ریزی کسب‌وکار.....

- ۱۱۶..... اصول برنامه‌ریزی در کسب‌وکار
- ۱۱۷..... مزایای سیستم کلی برنامه‌ریزی کسب‌وکار
- ۱۱۹..... رویکردهای توسعه‌ی سیستم‌های کسب‌وکار
- ۱۲۱..... فرآیند طراحی سیستم‌های برنامه‌ریزی کسب‌وکار
- ۱۲۷..... چالش‌ها و فرصت‌های سیستم برنامه‌ریزی

فصل ششم: سیستم‌های عملیاتی کسب‌وکار

- ۱۳۲..... اهداف سیستم‌های عملیاتی
- ۱۳۳..... اهمیت سیستم‌های عملیاتی
- ۱۳۴..... زیرسیستم‌های عملیاتی اجرایی کسب‌وکار
- ۱۴۲..... اصول مدیریت فرآیند عملیاتی

فصل هفتم: سیستم‌های کنترل و ارزیابی کسب‌وکار

- ۱۴۷..... مفهوم سیستم کنترل
- ۱۵۱..... استراتژی‌ها و کنترل مدیریت
- ۱۵۳..... ضرورت کنترل در سازمان‌ها
- ۱۵۳..... خصوصیات کنترل
- ۱۵۴..... چرا کنترل نیاز است؟
- ۱۵۶..... مراحل انجام فرآیند کنترل
- ۱۵۸..... روش‌های اندازه‌گیری
- ۱۶۱..... سیستم کنترل مناسب
- ۱۶۲..... مفهوم کنترل مدیریت
- ۱۶۳..... فرآیند عناصر کنترل مدیریت
- ۱۶۷..... انواع کنترل
- ۱۶۹..... چگونه فرآیند کنترل را خلاق کنیم؟
- ۱۷۱..... اجرای کنترل
- ۱۷۱..... نقش کارکنان در برنامه‌ریزی
- ۱۷۲..... نقش مدیریت

۱۷۳.....	طبقه‌بندی سیستم‌های کنترل
۱۷۶.....	راه و روش‌های مختلف سیستم کنترل و ارزیابی
۱۷۸.....	ویژگی‌های یک فرآیند کنترل کارآمد
۱۸۱.....	مفهوم ارزیابی
۱۸۲.....	نتایج سیستم ارزیابی
۱۸۵.....	اهداف ارزیابی عملکرد
۱۸۶.....	رویکردهای ارزشیابی عملکرد
۱۹۰.....	خطاهای بالقوه در سیستم‌های ارزشیابی عملکرد
۱۹۱.....	عوامل و ویژگی‌های موثر بر اثربخشی سیستم‌های ارزشیابی عملکرد
۱۹۳.....	اصول سیستم ارزیابی و کنترل
۱۹۳.....	فرآیند سیستم ارزیابی و کنترل
۱۹۵.....	مزایای ارزیابی عملکرد و کنترل استراتژیک
۱۹۶.....	دلایل کلی عدم موفقیت برنامه‌ریزی سیستم کنترل استراتژیک
۱۹۹.....	منابع

مقدمه

در عصر جدید، با به وجود آمدن تکنولوژی و ورود آن به کسب و کارها، باعث شده است تا سیستم‌های کسب و کار و فناوری‌های مورد استفاده‌ی آن‌ها، نقش اساسی و تعیین‌کننده‌ای در انجام وظایف سازمانی داشته باشند. سیستم‌های کسب و کار را می‌توان مجموعه‌ای از اجزای به هم وابسته دانست، که اطلاعات را جمع‌آوری، پردازش، ذخیره و توزیع می‌کنند، تا از فرآیندهای سازمان پشتیبانی گردد. شناخت سیستم‌های کسب و کار برای مدیران و کارکنان، امری حیاتی است و مدیران نمی‌توانند نسبت به آن بی‌توجه باشند؛ چرا که اغلب سازمان‌ها برای دوام و پیشرفت خود، نیاز به سیستم‌های کسب و کار دارند و استفاده از این سیستم، نگاه کردن به سازمان به عنوان یک کل منسجم را، فراهم می‌کند.

سیستم کسب و کار، یکی از شالوده‌های اصلی و عامل مهم برای موفقیت و بقای یک کسب و کار، محسوب می‌شود و مهم‌ترین عامل برای حفظ کسب و کار، در فضای رقابتی توأم با تغییرات است. سیستم کسب و کار به دسته‌های مختلفی تقسیم می‌شود، که توضیح هر کدام از دسته‌ها در متن کتاب آورده شده و به لحاظ اهمیتی که موضوع سیستم‌های کسب و کار دارد، به این مقوله مهم پرداخته شده است.

ذکر چند نکته در این بخش الزامی است:

۱. کسب و کار در سازمان، تنها از طریق سیستم‌ها می‌تواند، به انجام عملیات بپردازد.
 ۲. متخصصان کسب و کار، برای ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی، باید در همه‌ی مراحل آن، حضوری فعال داشته باشند.
 ۳. مزیت‌های تکنولوژیکی سازمان، لزوماً دلیلی بر ایجاد نوآوری نیست.
 ۴. استفاده از سیستم‌های فناوری اطلاعات، دلیلی بر موفقیت سازمان نیست.
- برای تحلیل و بهبود سازمان، علاوه بر داشتن یک نگاه سیستمی به آن، باید به عناصری مانند عملیات کسب و کار، متخصصان، تکنولوژی، اطلاعات و موارد دیگر نیز، نگرشی سیستمی داشت؛ مانند

مشتری، محصولات و خدمات، زیرساختار، استراتژی و بافت سازمان. در نظر گرفتن این موارد نیازمند چارچوب، متدولوژی یا روش سیستم کاری است.

واژه‌ی سیستم کاری، اولین بار توسط تعدادی از متخصصان فنی به کار رفت. به واسطه‌ی سیستم کاری می‌توان، سازمان را مجموعه‌ای از سیستم‌های کاری در نظر گرفت، که با هم در تعامل هستند. سیستم کاری، به فهم، تحلیل و بهبود سیستم‌ها در سازمان، می‌پردازد. چارچوب سیستم کاری، یک مدل تجویزی است، که در ابتدا می‌توان توسط آن به توصیف سیستم مورد مطالعه پرداخت، سپس مشکلات، فرصت‌ها و تغییرات ممکن را توصیف و شناسایی کرد و تغییرات احتمالی را، در سرتاسر سیستم پیگیری کرد. این روش باعث می‌شود، تا متخصصان فناوری اطلاعات و کسب‌وکار، درک و توصیف مناسبی از سیستم‌های سازمانی داشته باشند.

در این کتاب، ابتدا مفاهیم سیستم کسب‌وکار و سپس انواع سیستم‌های کسب‌وکار و شرح هر کدام از آن‌ها، به صورت خلاصه بیان شده است. سپس این موضوع مطرح می‌شود، که چگونه این روش می‌تواند با استفاده از یک چارچوب مناسب، به توصیف، تجزیه و تحلیل، ارائه‌ی راه‌حل و در نهایت بهبود عناصر سیستم، در کسب‌وکار بپردازد. نگارش‌های سیستم به عناصر سازمان، مراحل بهبود عناصر سیستم کاری و اصول چارچوب سیستم کاری، از دیگر موارد قابل بحث در این کتاب هستند، که در طول هفت فصل این کتاب، توضیحات مختصری در ارتباط با این موضوع، داده شده است.