

فهرست مطالب

۱۹

پیش‌گفتار

۲۱

فصل اول. مقدمه‌ای بر سیستم‌های تصمیم‌یار

- ۲۲ ۱-۱. مقدمه
- ۲۲ ۲-۱. سیستم‌های اطلاعاتی
- ۲۳ ۳-۱. تصمیم‌گیری و پشتیبانی کامپیوتری
- ۲۴ ۴-۱. مروری بر سیستم‌های پشتیبان مدیریت
- ۲۴ ۱-۴-۱. مدیران و تصمیم‌گیری
- ۲۵ ۲-۴-۱. طبیعت کارهای مدیریتی
- ۲۷ ۳-۴-۱. تعریف مدیریت
- ۲۸ ۴-۴-۱. انواع سیستم‌های پشتیبان مدیریت
- ۳۰ ۵-۱. سیستم‌های تصمیم‌یار (DSS)
- ۳۲ ۱-۵-۱. تاریخچه
- ۳۲ ۲-۵-۱. اجزاء DSS
- ۳۴ ۳-۵-۱. کاربردهای DSS
- ۳۴ ۴-۵-۱. نمودار محتوایی DSS
- ۳۵ ۶-۱. توسعه سیستم‌های تعاملی
- ۳۶ ۱-۶-۱. مدل‌ها
- ۳۶ ۲-۶-۱. ارتباط مدل‌ها و داده
- ۳۶ ۳-۶-۱. دسته‌بندی مدل‌ها
- ۳۷ ۷-۱. خلاصه فصل
- ۳۷ ۸-۱. سؤالات پایانی فصل

۳۹

فصل دوم. تصمیم‌گیری

- ۴۰ ۱-۲. مقدمه
- ۴۰ ۲-۲. مدیر کیست؟
- ۴۱ ۳-۲. تعریف سازمان
- ۴۱ ۱-۳-۲. سیستم
- ۴۲ ۲-۳-۲. منابع
- ۴۳ ۳-۳-۲. ساختار

۴۲	۴-۳-۲. مراکز قدرت
۴۳	۵-۳-۲. اهداف
۴۴	۶-۳-۲. محیط
۴۴	۴-۲. کارکردهای مدیریتی
۴۵	۵-۲. نقش‌های مدیریتی
۴۶	۶-۲. تصمیم‌گیری
۴۷	۱-۶-۲. تعریف تصمیم
۴۷	۲-۶-۲. محتوای تصمیم
۵۵	۳-۶-۲. تصمیم‌گیران
۵۸	۴-۶-۲. فرآیند تصمیم
۶۴	۵-۶-۲. استراتژی مختلف تصمیم‌گیری
۶۵	۶-۶-۲. چشم‌انداز مدیریت دانش
۷۱	۷-۶-۲. ضرورت پشتیبانی تصمیم‌گیری
۷۳	۸-۶-۲. مسائل مورد پشتیبانی
۷۳	۹-۶-۲. منابع پشتیبانی
۷۵	۱۰-۶-۲. طرح کلی فرآیند تصمیم‌گیری
۷۷	۷-۲. خلاصه فصل
۷۷	۸-۲. سؤالات پایانی فصل

فصل سوم. انواع سیستم‌های تصمیم‌یار ۷۹

۸۰	۱-۳. سلسله مراتب سیستم‌های تصمیم‌یار
۸۰	۱-۱-۳. سیستم‌های فایلی
۸۱	۲-۱-۳. سیستم‌های تحلیل داده
۸۱	۳-۱-۳. سیستم‌های اطلاعاتی تحلیل‌گر
۸۱	۴-۱-۳. مدل‌های مالی و حسابداری
۸۲	۵-۱-۳. مدل‌های نمایشی
۸۲	۶-۱-۳. سیستم‌های بهینه‌ساز
۸۳	۷-۱-۳. سیستم‌های پیشنهاددهنده
۸۳	۲-۳. دسته‌بندی سیستم‌های تصمیم‌یار
۸۳	۱-۲-۳. مبتنی بر پشتیبانی
۸۴	۲-۲-۳. مبتنی بر موقعیت تصمیم
۸۵	۳-۲-۳. مبتنی بر تعداد کاربران
۸۶	۳-۳. حالات استفاده از سیستم‌های تصمیم‌یار

۸۷	۱-۳-۳. حالت اشتراکی
۸۷	۲-۳-۳. حالت نهایی
۸۷	۳-۳-۳. حالت منشی
۸۷	۴-۳-۳. حالت باواسطه
۸۷	۵-۳-۳. مقایسه حالات استفاده
۸۸	۴-۳. تقسیم‌بندی جدید سیستم‌های تصمیم‌یار
۸۸	۱-۴-۳. مبتنی بر ارتباطات
۸۹	۲-۴-۳. مبتنی بر دستکاری داده‌ها
۹۰	۳-۴-۳. مبتنی بر مستندات
۹۰	۴-۴-۳. مبتنی بر دانش
۹۱	۵-۴-۳. مبتنی بر مدل
۹۲	۶-۴-۳. معماری مبتنی بر وب
۹۳	۷-۴-۳. معماری مبتنی بر صفحه گسترده
۹۳	۵-۳. جمع‌بندی انواع دسته‌بندی‌های سیستم‌های تصمیم‌یار
۹۴	۶-۳. خلاصه فصل
۹۴	۷-۳. سؤالات پایانی فصل

۹۵ فصل چهارم. سیستم‌های اطلاعات مدیران ارشد (EIS)

۹۶	۱-۴. مقدمه
۹۶	۲-۴. تعریف مدیر ارشد
۹۷	۳-۴. ویژگی‌های تصمیم
۹۸	۴-۴. انواع اطلاعات
۹۸	۱-۴-۴. اطلاعات سخت
۹۸	۲-۴-۴. اطلاعات نرم
۹۹	۵-۴. سیستم‌های تصمیم‌یار مدیر ارشد
۱۰۰	۶-۴. انگیزه‌های ایجاد EIS
۱۰۰	۷-۴. ویژگی‌های EIS
۱۰۱	۸-۴. توانایی‌های EIS
۱۰۲	۹-۴. پیاده‌سازی EIS
۱۰۲	۱-۹-۴. هماهنگی و ارتباط
۱۰۲	۲-۹-۴. برنامه‌ریزی و کنترل
۱۰۲	۳-۹-۴. اهمیت پشتیبان در سیستم‌های EIS
۱۰۳	۱۰-۹-۴. روش‌های برآورده کردن نیازهای مدیران ارشد

۱۰۴	۱-۱۰-۴. روش مبتنی بر محصول
۱۰۴	۲-۱۰-۴. روش نول
۱۰۴	۳-۱۰-۴. روش شاخص کلیدی
۱۰۵	۴-۱۰-۴. روش مطالعاتی
۱۰۵	۵-۱۰-۴. روش عوامل حیاتی موفقیت (CSF)
۱۰۶	۱۱-۴. طبیعت سیستم‌های EIS
۱۰۶	۱۲-۴. روش‌های مرسوم بکارگیری EIS
۱۰۶	۱۳-۴. جایگاه EIS در سازمان
۱۰۷	۱۴-۴. توسعه سیستم‌های EIS
۱۰۷	۱۵-۴. ابزارهای مرتبط با EIS
۱۰۸	۱۶-۴. محدودیت‌های EIS
۱۰۸	۱۷-۴. شرایط تمایل به سیستم‌های EIS
۱۰۸	۱۸-۴. شکست سیستم EIS در سازمان
۱۰۹	۱۹-۴. خلاصه فصل
۱۰۹	۲۰-۴. سؤالات پایانی فصل

۱۱۱ فصل پنجم. سیستم‌های تصمیم‌یار گروهی

۱۱۲	۱-۵. مقدمه
۱۱۲	۲-۵. انواع کلی سیستم‌های تصمیم‌یار چندکاربره
۱۱۳	۱-۲-۵. سیستم‌های تصمیم‌یار گروهی (GDSS)
۱۱۳	۲-۲-۵. سیستم‌های تصمیم‌یار سازمانی (ODSS)
۱۱۴	۳-۵. گروه‌افزار
۱۱۴	۱-۳-۵. طبقه‌بندی سیستم‌های گروه‌افزار
۱۱۵	۴-۵. سیستم‌های ارتباطی مبتنی بر کامپیوتر (CMC)
۱۱۶	۱-۴-۵. سیستم‌های CMC و تصمیم‌گیرها
۱۱۶	۵-۵. سیستم‌های همکارانه مبتنی بر کامپیوتر (CSCW)
۱۱۶	۱-۵-۵. طبقه‌بندی سیستم‌های CSCW
۱۱۷	۶-۵. استفاده از تکنولوژی در هماهنگی کارهای گروهی
۱۱۷	۷-۵. کلیات GDSS
۱۱۷	۱-۷-۵. تاریخچه GDSS
۱۱۸	۲-۷-۵. انواع پیکربندی زمانی و مکانی
۱۱۹	۳-۷-۵. مزایای GDSS
۱۱۹	۴-۷-۵. معایب GDSS

۱۲۰	۵-۷-۵. تاثیر GDSS بر کارهای گروهی
۱۲۰	۵-۷-۶. ویژگی‌های اتاق‌های گروهی
۱۲۱	۵-۸. GDSS و تصمیم‌گیری
۱۲۱	۵-۹. سطوح GDSS
۱۲۱	۵-۹-۱. سطح اول: از بین بردن موانع معمول ارتباطی
۱۲۲	۵-۹-۲. سطح دوم: کاهش عدم قطعیت و نویز
۱۲۲	۵-۹-۳. سطح سوم: هدایت فرآیند تصمیم‌گیری گروهی
۱۲۳	۵-۱۰. تکنولوژی‌های مرتبط با GDSS
۱۲۳	۵-۱۰-۱. اتاق الکترونیکی
۱۲۳	۵-۱۰-۲. اتاق‌های کنفرانس از راه دور
۱۲۳	۵-۱۰-۳. شبکه کامپیوتری
۱۲۳	۵-۱۰-۴. مراکز اطلاعاتی
۱۲۴	۵-۱۰-۵. آزمایشگاه کار گروهی
۱۲۴	۵-۱۰-۶. اتاق‌های تصمیم‌گیری
۱۲۴	۵-۱۱. عوامل تاثیرگذار در موفقیت سیستم‌های گروهی
۱۲۵	۵-۱۲. کلیات سیستم‌های تصمیم‌یار سازمانی
۱۲۵	۵-۱۲-۱. مفاهیم اولیه
۱۲۵	۵-۱۲-۲. تعاریف
۱۲۶	۵-۱۲-۳. طبقه‌بندی سیستم‌های تصمیم‌یار سازمانی
۱۲۶	۵-۱۲-۴. توسعه سیستم‌های تصمیم‌یار سازمانی
۱۲۷	۵-۱۳. خلاصه فصل
۱۲۷	۵-۱۴. سؤالات پایانی فصل

۱۲۹ فصل ششم. برنامه‌ریزی منابع سازمانی (ERP)

۱۳۰	۶-۱. مقدمه
۱۳۰	۶-۲. تاریخچه و سیر تکاملی ERP
۱۳۲	۶-۳. برنامه‌ریزی نیازمندی‌های مواد (MRP)
۱۳۲	۶-۳-۱. چه زمان‌هایی از MRP استفاده می‌شود؟
۱۳۳	۶-۳-۲. فرآیندهای پایه‌ای MRP
۱۳۳	۶-۳-۳. جایگاه MRP در طرح منابع سازمانی
۱۳۴	۶-۳-۴. برنامه زمانی محصولات کامل (MPS)
۱۳۵	۶-۳-۵. درخت ساختار محصول (PST)
۱۳۷	۶-۳-۶. فهرست مواد (BOM)

۱۴۱	۷-۳-۶. خروجی‌های MRP
۱۴۲	۸-۳-۶. نقاط ضعف MRP
۱۴۳	۹-۳-۶. طرح نیازمندی‌های ظرفیت (CRP)
۱۴۵	۱۰-۳-۶. کاهش فرضیات MRP
۱۴۶	۴-۶. برنامه‌ریزی منابع ساخت (MRP II)
۱۴۸	۵-۶. تعریف ERP
۱۴۸	۶-۶. پیمان‌های ERP
۱۴۹	۱-۶-۶. پیمان‌های برنامه‌ریزی تولید
۱۴۹	۲-۶-۶. پیمان‌های خرید
۱۴۹	۳-۶-۶. پیمان‌های فروش
۱۵۰	۴-۶-۶. پیمان‌های مدیریت موجودی انبار
۱۵۰	۵-۶-۶. پیمان‌های مدیریت مالی
۱۵۰	۶-۶-۶. پیمان‌های مدیریت منابع انسانی
۱۵۰	۷-۶. پایگاه‌داده‌های مرکزی ERP
۱۵۲	۸-۶. استراتژی‌های استقرار ERP
۱۵۳	۱-۸-۶. مزایا و معایب استقرار ERP
۱۵۳	۹-۶. نیازمندی‌های پیاده‌سازی ERP
۱۵۴	۱۰-۶. مشخصات ERP
۱۵۵	۱۱-۶. استقرار ERP
۱۵۵	۱-۱۱-۶. متدولوژی‌های پیاده‌سازی ERP
۱۵۶	۲-۱۱-۶. مراحل پیاده‌سازی سیستم ERP
۱۵۸	۳-۱۱-۶. مزایا و معایب پیاده‌سازی ERP
۱۵۹	۴-۱۱-۶. فاکتورهای موفقیت
۱۶۰	۱۲-۶. قبل و بعد از ERP
۱۶۲	۱۳-۶. کمیته راهبری ERP
۱۶۳	۱۴-۶. آینده ERP (ERP II)
۱۶۳	۱-۱۴-۶. مقایسه ERP و ERP II
۱۶۴	۲-۱۴-۶. مدیریت زنجیره تامین (SCM)
۱۶۶	۳-۱۴-۶. تجارت‌همکارانه برای تولید محصول (CPC)
۱۶۶	۴-۱۴-۶. حفظ اتصال بین پیمان‌ها
۱۶۶	۵-۱۴-۶. تجارت مرتبط - تکنولوژی اطلاعات
۱۶۷	۱۵-۶. مدیریت ارتباط با مشتری
۱۶۹	۱-۱۵-۶. اهداف CRM

۱۷۱	۲-۱۵-۶. جنبه‌های مختلف CRM
۱۷۴	۳-۱۵-۶. مراحل انجام فرآیند CRM
۱۷۵	۴-۱۵-۶. مشکلات CRM
۱۷۵	۱۶-۶. خلاصه فصل
۱۷۶	۱۷-۶. سؤالات پایانی فصل

۱۷۷**فصل هفتم. مدل‌سازی**

۱۷۸	۱-۷. مقدمه
۱۷۸	۲-۷. تعریف مدل
۱۷۹	۳-۷. واقعیت و مدل نمایش آن
۱۷۹	۴-۷. انسان تصمیم‌گیر و مدل
۱۷۹	۵-۷. ابزارهای شناختی
۱۸۰	۶-۷. انواع مدل‌ها
۱۸۰	۱-۶-۷. مدل‌های مستحکم
۱۸۰	۲-۶-۷. مدل‌های اکتشافی
۱۸۱	۷-۷. مدل‌سازی اکتشافی
۱۸۱	۱-۷-۷. اهداف مدل‌سازی اکتشافی
۱۸۱	۲-۷-۷. مدل‌های اکتشافی و تصمیم‌گیری
۱۸۲	۳-۷-۷. نگرانی‌های مدل‌سازی اکتشافی
۱۸۲	۴-۷-۷. مزیت‌های مدل اکتشافی
۱۸۲	۵-۷-۷. استفاده از مدل‌های اکتشافی
۱۸۳	۶-۷-۷. مدل‌های اکتشافی و سیستم‌های تصمیم‌یار
۱۸۳	۷-۷-۷. مسائل مطرح شده در مدل‌سازی اکتشافی
۱۸۴	۸-۷. ارزیابی مدل‌ها
۱۸۴	۱-۸-۷. مدل‌ها و تحلیل حساسیت
۱۸۵	۹-۷. مراحل تولید مدل
۱۸۶	۱۰-۷. فرآیند تصمیم
۱۸۸	۱۱-۷. تحلیل تصمیم
۱۸۹	۱-۱۱-۷. تقسیم‌بندی روش‌های تحلیل تصمیم
۱۹۳	۱۲-۷. خلاصه فصل
۱۹۳	۱۳-۷. سؤالات پایانی فصل

۱۹۵

فصل هشتم. درخت تصمیم

- ۱۹۶ ۱-۸. مقدمه
- ۱۹۶ ۲-۸. یک مثال ساده
- ۱۹۸ ۳-۸. معرفی درخت تصمیم
- ۱۹۹ ۱-۳-۸. فرآیند تصمیم
- ۲۰۲ ۲-۳-۸. مدل‌سازی با استفاده از درخت تصمیم
- ۲۰۲ ۳-۳-۸. اهمیت انتخاب صفات
- ۲۰۵ ۴-۳-۸. تعیین شرایط تست
- ۲۰۸ ۴-۸. معیارهای ناخالصی گره
- ۲۰۸ ۱-۴-۸. ضریب جینی
- ۲۰۸ ۲-۴-۸. آنتروپی
- ۲۱۰ ۳-۴-۸. خطای طبقه‌بندی
- ۲۱۰ ۵-۸. درخت تصمیم مبتنی بر طبقه‌بندی
- ۲۱۱ ۶-۸. الگوریتم ID3
- ۲۱۵ ۷-۸. خلاصه فصل
- ۲۱۵ ۸-۸. سؤالات پایانی فصل

۲۱۷

فصل نهم. فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی

- ۲۱۸ ۱-۹. مقدمه
- ۲۱۸ ۲-۹. انتخاب بهترین
- ۲۱۹ ۱-۲-۹. جدول اولویت استاندارد
- ۲۱۹ ۲-۲-۹. ماتریس مقایسه
- ۲۲۰ ۳-۲-۹. نمایش بصری هدف نهایی
- ۲۲۱ ۳-۹. مراحل انجام فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی
- ۲۲۲ ۱-۳-۹. مرحله مقایسه معیارها
- ۲۲۵ ۲-۳-۹. مرحله مقایسه ورودی‌ها
- ۲۳۰ ۳-۳-۹. مرحله نهایی
- ۲۳۲ ۴-۹. کاربردهای فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی
- ۲۳۴ ۵-۹. خلاصه فصل
- ۲۳۴ ۶-۹. سؤالات پایانی فصل

۲۳۵

فصل دهم. ابزارهای تصمیم‌گیری

- ۲۳۶ ۱-۱۰. طوفان ذهنی
- ۲۳۷ ۱-۱-۱۰. ملاحظات یک طوفان ذهنی موفق
- ۲۳۸ ۲-۱-۱۰. مراحل انجام فرآیند طوفان ذهنی
- ۲۳۹ ۲-۱۰. نمودار علت و معلول
- ۲۴۱ ۱-۲-۱۰. مراحل تولید نمودار علت و معلول
- ۲۴۲ ۲-۲-۱۰. ملاحظات نمودار علت و معلول
- ۲۴۲ ۳-۲-۱۰. کاربردهای نمودارهای علت و معلول
- ۲۴۲ ۳-۱۰. نمودار هیستوگرام
- ۲۴۳ ۱-۳-۱۰. مراحل تولید نمودار هیستوگرام
- ۲۴۴ ۲-۳-۱۰. ملاحظات نمودار هیستوگرام
- ۲۴۴ ۳-۳-۱۰. تفسیر نمودار هیستوگرام
- ۲۴۸ ۴-۳-۱۰. مثالی از نمودار هیستوگرام
- ۲۵۱ ۴-۱۰. نمودار پراکنندگی
- ۲۵۲ ۱-۴-۱۰. مراحل تولید نمودار پراکنندگی
- ۲۵۳ ۲-۴-۱۰. ملاحظات نمودار پراکنندگی
- ۲۵۳ ۳-۴-۱۰. مثالی از نمودار پراکنندگی
- ۲۵۵ ۵-۱۰. نمودار وابستگی
- ۲۵۵ ۱-۵-۱۰. مراحل تولید نمودار وابستگی
- ۲۵۵ ۲-۵-۱۰. ملاحظات نمودار وابستگی
- ۲۵۵ ۳-۵-۱۰. مثالی از نمودار وابستگی
- ۲۵۶ ۶-۱۰. نمودار پارتو
- ۲۵۷ ۱-۶-۱۰. مراحل ایجاد نمودار پارتو
- ۲۵۸ ۲-۶-۱۰. ملاحظات نمودار پارتو
- ۲۵۸ ۳-۶-۱۰. مثال‌هایی از نمودار پارتو
- ۲۶۳ ۷-۱۰. نمودار رادار
- ۲۶۳ ۱-۷-۱۰. مراحل ایجاد نمودار رادار
- ۲۶۳ ۲-۷-۱۰. مثال‌هایی از نمودار رادار
- ۲۶۴ ۸-۱۰. خلاصه فصل
- ۲۶۵ ۹-۱۰. سؤالات پایانی فصل

فصل یازدهم. سیستم‌های توصیه‌گر

۲۶۷

- ۲۶۸ ۱-۱۱. مقدمه
- ۲۶۹ ۲-۱۱. وظیفه سیستم‌های توصیه‌گر
- ۲۷۴ ۳-۱۱. شخصی‌سازی و یادگیری ماشین
- ۲۷۴ ۴-۱۱. انواع سیستم‌های توصیه‌گر
- ۲۷۵ ۱-۴-۱۱. مبتنی بر جستجو
- ۲۷۶ ۲-۴-۱۱. مبتنی بر نوع
- ۲۷۷ ۳-۴-۱۱. محتوا محور
- ۲۷۹ ۴-۴-۱۱. پالایش همکارانه
- ۲۸۲ ۵-۴-۱۱. دانش محور
- ۲۸۳ ۶-۴-۱۱. خوشه‌بندی
- ۲۸۴ ۷-۴-۱۱. مبتنی بر آمارگیری
- ۲۸۵ ۸-۴-۱۱. اجتماع محور
- ۲۸۶ ۹-۴-۱۱. قوانین اشتراکی
- ۲۸۷ ۱۰-۴-۱۱. پالایش اطلاعاتی
- ۲۸۸ ۱۱-۴-۱۱. طبقه‌بندی کننده
- ۲۸۸ ۱۲-۴-۱۱. سیستم‌های ترکیبی
- ۲۸۹ ۵-۱۱. طبقه‌بندی سیستم‌های توصیه‌گر
- ۲۸۹ ۱-۵-۱۱. ورودی‌های مشتریان هدف
- ۲۹۰ ۲-۵-۱۱. ورودی‌های کل تعامل
- ۲۹۱ ۳-۵-۱۱. روش‌های توصیه
- ۲۹۲ ۴-۵-۱۱. طبقه‌بندی مبتنی بر نوع خروجی
- ۲۹۲ ۵-۵-۱۱. طبقه‌بندی مبتنی بر نوع تحویل
- ۲۹۳ ۶-۵-۱۱. طبقه‌بندی مبتنی بر اساس میزان شخصی‌سازی
- ۲۹۳ ۶-۱۱. ارزیابی سیستم‌های توصیه‌گر
- ۲۹۴ ۱-۶-۱۱. بررسی روشهای آزمایش
- ۲۹۶ ۲-۶-۱۱. خصوصیات سیستم‌های توصیه‌گر
- ۳۰۲ ۷-۱۱. کاربردهای سیستم‌های توصیه‌گر
- ۳۰۶ ۸-۱۱. مزایای استفاده از سیستم‌های توصیه‌گر
- ۳۰۷ ۹-۱۱. خلاصه فصل
- ۳۰۷ ۱۰-۱۱. سؤالات پایانی فصل

منابع کتاب

۳۰۹

واژه‌نامه‌ها

۳۱۳

۳۱۴

واژه‌نامه انگلیسی به فارسی

۳۲۵

واژه‌نامه فارسی به انگلیسی