



۱۷	مبانی و اصول مدیریت	فصل اول
۱۸	مقدمه	
۱۸	تعریف مدیریت	
۱۸	انواع مدیران	
۱۸	سطوح مدیریت از نظر فعالیت‌های سازمانی:	
۱۸	سطوح مدیریت از نظر سطح سازمانی	
۱۹	مهارت‌های مورد نیاز مدیران	
۱۹	نظریه‌های مهم مدیریتی	
۱۹	نظریه مدیریت علمی	
۱۹	روش‌های اجرامدیریت علمی	
۲۰	اصول چهارگانه مدیریت علمی	
۲۰	نظریه مدیریت اداری	
۲۰	اصول مدیریت اداری	
۲۲	نظریه مدیریت بوروکراتیک	
۲۳	اصول مدیریت بوروکراتیک	
۲۳	نظریه نئوکلاسیک (نهضت روابط انسانی)	
۲۳	نظریه نیازهای انسانی	
۲۵	نظریه مدیریت اقتضایی	
۲۵	نظریه نگرش سیستمی	
۲۶	مهمترین وظایف مدیران	
۲۶	تصمیم‌گیری	
۲۶	شرایط تصمیم‌گیری	
۲۶	روش اخذ تصمیم در شرایط مخاطره	
۲۷	تصمیم‌گیری گروهی	
۲۷	مزایای تصمیم‌گیری گروهی	
۲۷	معایب تصمیم‌گیری گروهی	



۲۷	روش‌های تصمیم‌گیری گروهی
۲۷	طوفان مغزی
۲۷	روش دلفی
۲۸	روش اسمی
۲۹	برنامه‌ریزی
۲۹	تعریف برنامه
۲۹	انواع برنامه‌ریزی
۳۳	نظارت
۳۳	تعیین استانداردها
۳۳	انواع استانداردها
۳۴	سنجش عملکرد
۳۴	مقایسه عملکرد با استانداردها
۳۴	خلاقیت
۳۴	اهمیت خلاقیت

۳۷	فصل دوم	مبانی و اصول سازمان
۳۸		مقدمه
۳۸		تعریف سازمان
۳۸		انواع سازمان‌ها
۳۸		سازمان‌های انتفاعی
۳۹		سازمان‌های غیرانتفاعی
۳۹		سازمان‌های خدماتی
۳۹		سازمان‌های دولتی
۳۹		سازمان‌های خصوصی
۳۹		ابعاد سازمانی
۴۲		ساختار سازمانی



۴۳	فصل سوم آشنایی با فرآیندها و فرآیند محوری
۴۴	مقدمه
۴۴	مروری بر مفهوم فرآیند
۴۵	طیف فرآیندهای موجود در کسب و کار
۴۷	مفهوم BPM
۴۸	هدف از BPM چیست؟
۴۸	چرخه حیات BPM
۴۸	طراحی
۵۳	فصل چهارم نقش فناوری اطلاعات در سازمان
۵۴	مقدمه
۵۴	فناوری اطلاعات
۵۴	مفهوم فناوری
۵۵	اجزای فناوری
۵۶	طبقه‌بندی فناوری
۵۶	طبقه‌بندی بر اساس مبدأ تکنولوژی
۵۶	طبقه‌بندی بر حسب پیچیدگی
۵۷	طبقه‌بندی بر حسب کاربری - سرمایه بری
۵۷	طبقه‌بندی بر حسب ماهیت تکنولوژی
۵۷	طبقه‌بندی فناوری بر حسب نوآوری
۵۸	طبقه‌بندی فناوری بر حسب کالا و تولید
۵۸	طبقه‌بندی فناوری بر حسب میزان مستند بودن
۵۸	طبقه‌بندی سانجایا لال
۵۸	انواع فناوری به اعتقاد لال
۵۹	طبقه بندی لارسن و روجرز
۶۰	چرخه حیات فناوری
۶۲	مفهوم اطلاعات



۶۲	مفهوم فناوری اطلاعات
۶۳	فناوری مولد و فناوری اطلاعات
۶۳	ویژگی‌های فناوری مولد
۶۳	عوامل موثر بر توسعه ی فناوری اطلاعات
۶۴	جامعه اطلاعاتی
۶۵	تاثیر فناوری اطلاعات بر سازمان
۶۸	از سازمان‌های سلسله مراتبی تا سازمان های شبکه ای
۷۰	سازمان مجازی
۷۲	ابزار کلیدی در سازمانهای مجازی
۷۴	مزایای مجازی سازی سازمان‌ها
۷۴	معایب مجازی سازی سازمان‌ها
۷۴	مدیریت سازمان‌های مجازی
۷۸	روش‌های معمول در پیاده‌سازی سازمان‌های مجازی

۷۹	فصل پنجم آشنایی با سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت
۸۰	مقدمه
۸۰	معماری فناوری اطلاعات در سازمان
۸۲	ضرورت وجودی معماری فناوری اطلاعات
۸۲	الگوی معماری فناوری اطلاعات NIST
۸۶	سیستم‌های اطلاعاتی (SI) و نقش آن‌ها در سازمان
۸۶	مزایای سیستم های اطلاعاتی
۸۸	از نوپز تا ماورای دانش
۸۹	سیستم‌های اطلاعاتی پشتیبانی از مدیریت
۸۹	رایج‌ترین انواع سیستم‌های اطلاعاتی در یک سازمان چیست؟
۹۰	(TPS) سیستم‌های پردازش عملیات
۹۰	برخی از نمونه‌های TPS
۹۰	نقش TPS



۹۱	(MIS) سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۹۱	برخی از نمونه‌های MIS
۹۱	نقش MIS
۹۲	(DSS) سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم
۹۴	برخی از نمونه‌های DSS
۹۴	نقش DSS
۹۵	(EIS) سیستم‌های اطلاعاتی اجرایی
۹۵	عملکرد EIS
۹۶	سیستم‌های خبره (ES)
۹۶	مقایسه اجمالی سیستم‌های اطلاعاتی پشتیبانی از مدیریت

فصل ششم نقش فناوری اطلاعات در مدیریت تحول

۹۷	مقدمه
۹۷	تعاریف تحول در سازمان
۹۹	فرهنگ سازمانی؛ اصل اولیه در تحول سازمانی
۹۹	پنج گامی که روی مدیریت تغییر تاثیر می‌گذارد
۱۰۱	عوامل تغییر و مقاومت در برابر تغییر
۱۰۲	مدلهای تغییر
۱۰۲	مدل کرت لوین
۱۰۲	مدل هفت مرحله‌ای تغییر
۱۰۳	فناوری اطلاعات و کسب و کار
۱۰۳	IT و مدیریت تحول

فصل هفتم آشنایی با مدیریت دانش و کاربردهای آن

۱۰۵	مقدمه
۱۰۶	مدیریت دانش چیست؟
۱۰۶	تعریف علمی مدیریت دانش



۱۰۷	چرا مدیریت دانش مهم است؟
۱۰۷	ایجاد دانش
۱۰۷	اعتبار بخشی به دانش
۱۰۸	ارائه دانش
۱۰۸	توزیع دانش
۱۰۸	کاربرد دانش
۱۰۸	فرهنگ ایجاد دانش
۱۰۹	نقشها و مهارتهای مدیریت دانش
۱۰۹	کارکنان دانش مدار
۱۱۰	مدیر ارشد دانش
۱۱۰	فناوری اطلاعات
۱۱۱	فناوری اطلاعات و بازاریابی کسب و کار
۱۱۱	مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات
۱۱۲	نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۱۱۳	مدیریت دانش و فناوری اطلاعات
۱۱۳	ابزارهای فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۱۱۳	ورودی های دانش
۱۱۳	پایگاه داده ها
۱۱۴	موتورهای بازیابی اطلاعات
۱۱۴	سیستم الکترونیکی مدیریت اسناد(EDMS)
۱۱۴	انتشارات الکترونیکی
۱۱۴	تابلوی اعلانات الکترونیک
۱۱۴	مدل های مدیریت دانش
۱۱۴	مدل "هیسیگ"
۱۱۵	مدل مارک "م.مک الروی"
۱۱۵	مدل "بک من"



۱۱۶	مدل هفت سی
۱۱۷	مدل " بکوویتز" و " ویلیامز"
۱۱۷	مدل " نوناکا" و " تاکوچی"
۱۱۸	مشکلات دانش و فناوری
۱۲۱	فصل هشتم اصول مشتری مداری در سازمان
۱۲۲	مقدمه
۱۲۳	انواع مشتری
۱۲۳	مشتری راضی
۱۲۳	مشتری شاد
۱۲۴	مشتری ناراضی
۱۲۴	مشتریان شیفته
۱۲۴	مشتریان خشمگین
۱۲۵	فرآیند مشتری مداری
۱۲۵	حفظ مشتریان فعلی
۱۲۵	تماس با مشتریان قدیمی که دیگر با ما کار نمی کنند
۱۲۶	جذب مشتریان جدید
۱۲۶	مدیریت ارتباط با مشتری یا CRM
۱۳۰	مدل IDIC
۱۳۱	مدل QCi
۱۳۳	مدل زنجیره ارزش مایکل پورتر
۱۳۴	فعالیت‌های یک زنجیره ارزش
۱۳۴	فعالیت‌های اصلی
۱۳۴	فعالیت‌های حمایتی
۱۳۵	ایجاد مزیت در هزینه بر اساس زنجیره ارزش
۱۳۶	امکانات کلی نرم افزارهای مدیریت ارتباط با مشتریان



۱۳۹	فصل نهم انواع مدل های کسب و کار
۱۴۰	مقدمه
۱۴۰	مدل کسب و کار چیست؟
۱۴۱	اهداف یک مدل کسب و کار
۱۴۱	شش جزء اصلی یک مدل کسب و کار عبارتند از
۱۴۲	طراحی مدل کسب و کار
۱۴۳	انواع مدل های کسب و کار
۱۴۵	مدل کسب و کار چند وجهی
۱۴۵	جایگاه مدل کسب و کار در یک سازمان
۱۴۵	انواع مدل کسب و کار های تحت وب
۱۴۷	چگونگی تهیه مدل کسب و کار
۱۴۸	مدل جدید کسب و کار
۱۴۸	ساختار یک مدل کسب و کار
۱۴۸	مدل کسب و کار رفتاری و مدل کسب و کار ساختاری
۱۵۰	مدل های کسب و کار در فضای برخط (Online)
۱۵۱	دستاوردهای فناوری وب برای بنگاه ها و سازمانهای تجاری
۱۵۱	دستاوردهای فناوری برای کاربران و مشتریان
۱۵۲	روشهای کسب درآمد در فضای برخط
۱۵۴	نقش فناوری اطلاعات در بهینه سازی مدل های کسب و کار
۱۵۴	مدل های کسب و کار و استراتژیهای سازمانی
۱۵۶	علل ناکارآمدی مدل های کسب و کار
۱۵۹	فصل دهم تفکر استراتژیک (راهبرد)
۱۶۰	مقدمه
۱۶۰	مزایای برنامه ریزی استراتژیک
۱۶۱	ویژگی های برنامه ریزی استراتژیک
۱۶۲	ورودی های فرآیند برنامه ریزی استراتژیک



۱۶۳	خروجی‌های برنامه‌ریزی استراتژیک
۱۶۴	برنامه ریزی استراتژیک فناوری اطلاعات
۱۶۴	متدولوژی‌های برنامه ریزی راهبردی
۱۶۵	متدولوژی تحلیل SWOT
۱۶۷	برنامه ی جامع فناوری اطلاعات
۱۶۷	اهداف برنامه ی جامع فناوری اطلاعات
۱۶۸	آشنایی باچارچوب های معماری
۱۶۹	چارچوب معماری سازمانی زکمن
۱۷۳	نقاط مثبت چارچوب زکمن
۱۷۳	کمبودهای چارچوب زکمن
۱۷۴	متدولوژی برنامه ریزی معماری سازمانی EAP
۱۷۴	لایه ها ومراحل متدولوژی EAP
۱۹۱	فصل یازدهم استانداردهای مدیریت و امنیت اطلاعات
۱۹۲	ISO27001
۱۹۲	PCI DSS
۱۹۲	ITIL
۱۹۸	مزایای ITIL
۱۹۹	مشکلات موجود بر سرراه ITIL
۲۰۰	چارچوب استاندارد Cobit
۲۰۲	همپوشانی حوزه‌های امنیتی
۲۰۲	مقایسه چهار استاندارد برتر
۲۰۲	انتخاب استاندارد جهت پیاده‌سازی امنیت اطلاعات
۲۰۵	منابع وماخذ