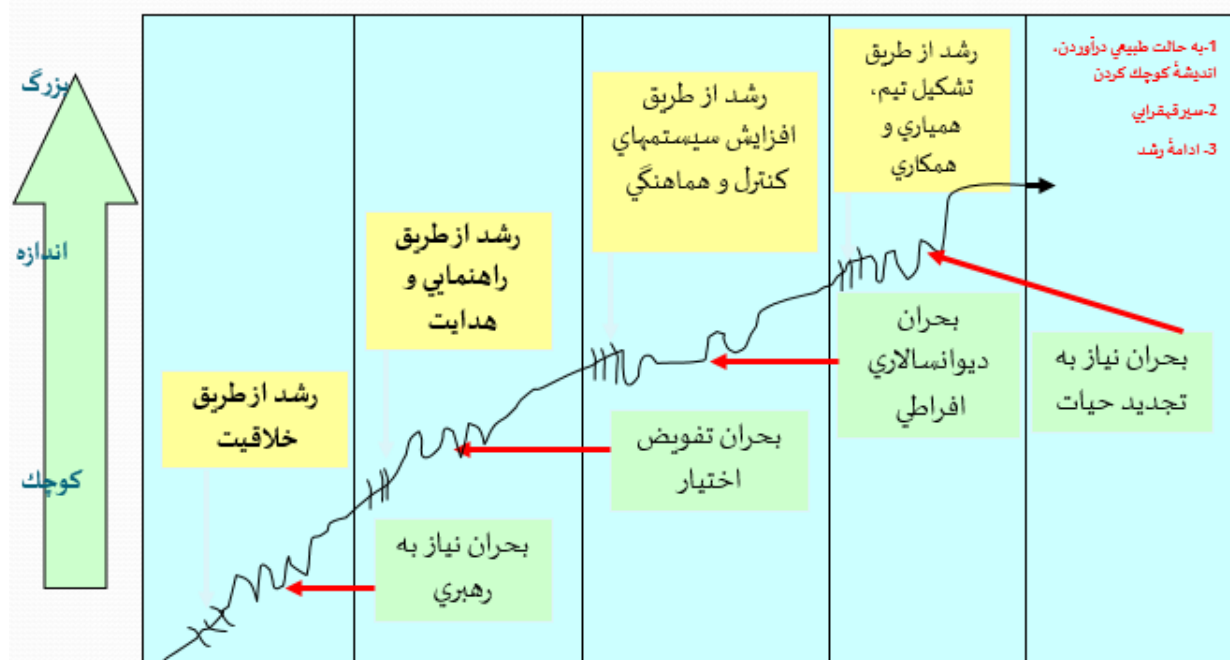


- 1- حذف
- 2- حذف
- 3- نمودار چرخه حیات سازمان را شرح دهید

اندازه و چرخه حیات سازمان



4- مرحله تدبیر اندیشی 3- رسی شدن 2- مرحله همکاری 1- مرحله کارآفرینی

4- چالش های پیش روی سازمان را نام ببرید و یکی را به دلخواه توضیح دهید

1- رقابت جهانی 2- تجدید سازمان 3- برتری های استراتژیک 4- روابط کارکنان 5- ناهمگونی نیروی کار 6- مسنولیت های اجتماعی و اصول اخلاقی

5- حذف

6- حذف

7- سیستم چیست؟ عناصر اصلی آن چیست؟

مجموعه ای از عناصر که برای حصول هدف مشخص گرد هم آمده اند بطوریکه بین این عناصر تعامل وجود دارد و نظم خاصی در روابطشان حاکم است 1- ورودی 2- خروجی 3- بازخورد (فیدبک) 4- پردازش 5- مرز سیستم

8- زیر سیستم های یک سیستم را نام ببرید

مرز گستری (داد و ستد با محیط)؛ تولید؛ نگهداری (هماهنگی فعالیتهای سازمان)؛ تطبیق با محیط؛ مدیریت

9- چهار مورد از ابعاد ساختاری و چهار مورد از ابعاد سازمانی یک سازمان را نام ببرید



10- عوامل محیطی یک سازمان کدامند؟ پارامترهای بعد سیاسی را نام ببرید و اثر یکی از آنها را به طور کامل شرح دهید
شامل عواملی می شود که در خارج از سازمان وجود دارند و شامل ابعاد سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فناوری (تکنولوژی) است.

- قانون کار
- قانون تجارت
- تعرفه ها، حق امتیازها و مقررات
- چگونگی روابط خارجی کشور
- قدرت گروه های سیاسی مختلف و روند تغییرات آن
- چگونگی ثبات دولت

11- نیروهای مدل رقابتی پورتر را نام ببرید و یکی را به دلخواه شرح دهید

رقابت میان فروشندگان صنعت (رقبای موجود):

- در صحنه رقابت بین شرکتهای رقیب برخی راهکارهای مورد استفاده برای رقابت عبارتند از:
 - قیمت پایین
 - کیفیت بالا

- کاربردهای بیشتر محصول
- خدمات قبل و بعد از فروش
- ضمانت محصول
- شبکه بهتر توزیع، عمده فروشی و خرده فروشی محصول
- قابلیت بیشتر در نوآوری و یا تقلید
- تهدید رقبای بالقوه (فشار تازه واردین)
- تهدید محصولات جانشین
- قدرت چانه زنی خریداران
- قدرت چانه زنی تأمین کنندگان

12- راهبرد یا استراتژی را تعریف کرده و مراتب راهبرد یا استراتژی را نام ببرید

راهبرد(استراتژی)

استراتژی یک برنامه جامع برای عمل است که جهت‌گیری‌های عمده سازمان را معین می‌کند و رهنمودهایی برای

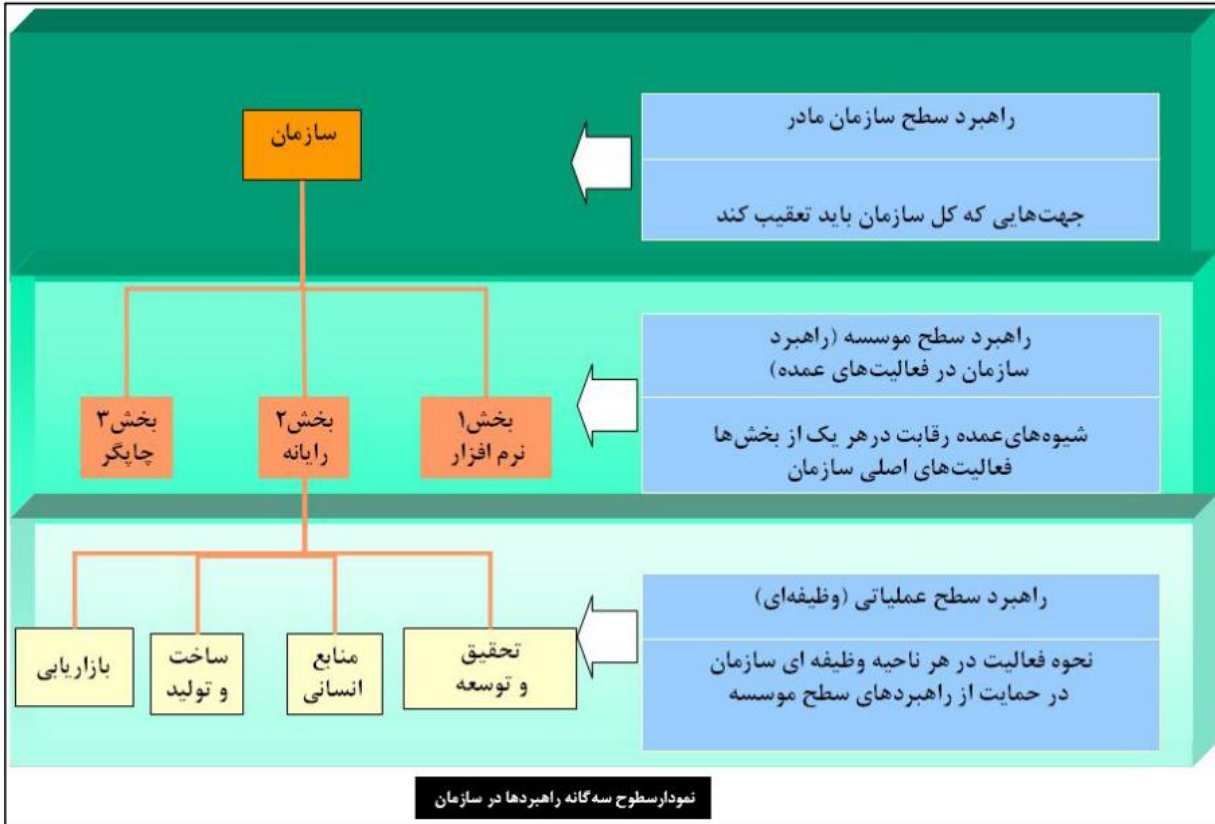
تخصیص منابع در مسیر کسب هدف‌های بلندمدت سازمانی ارائه می‌دهد.

انتخاب راهبرد، کاری پیچیده و حتی مخاطره‌آمیز است؛ زیرا هر راهبرد سازمان را به یک محیط رقابتی خاص

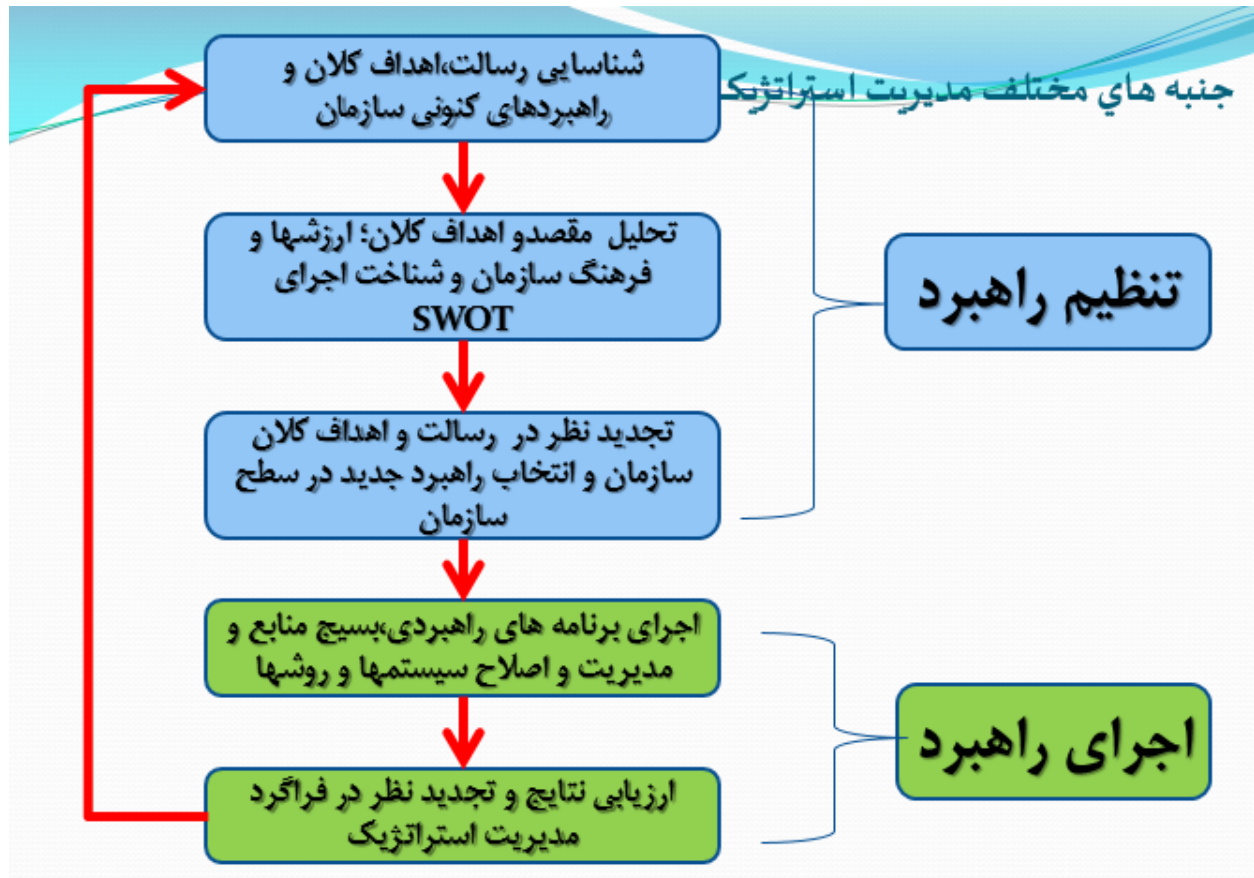
هدایت می‌کند و چگونگی برنامه‌ریزی مدیران برای تطبیق قوت‌ها و ضعف‌های سازمان با فرصت‌ها و تهدیدات

محیطی را معین می‌سازد. راهبرد الگوی تصمیم‌هایی است که در سازمان اخذ می‌شود و فعالیت‌ها و نتایج را شکل

می‌دهد (یعنی فقط در حد نیت‌های خوب باقی نمی‌ماند و عملی می‌شود)



13- روش اجرای مدیریت استراتژیک در یک سازمان را توضیح دهید



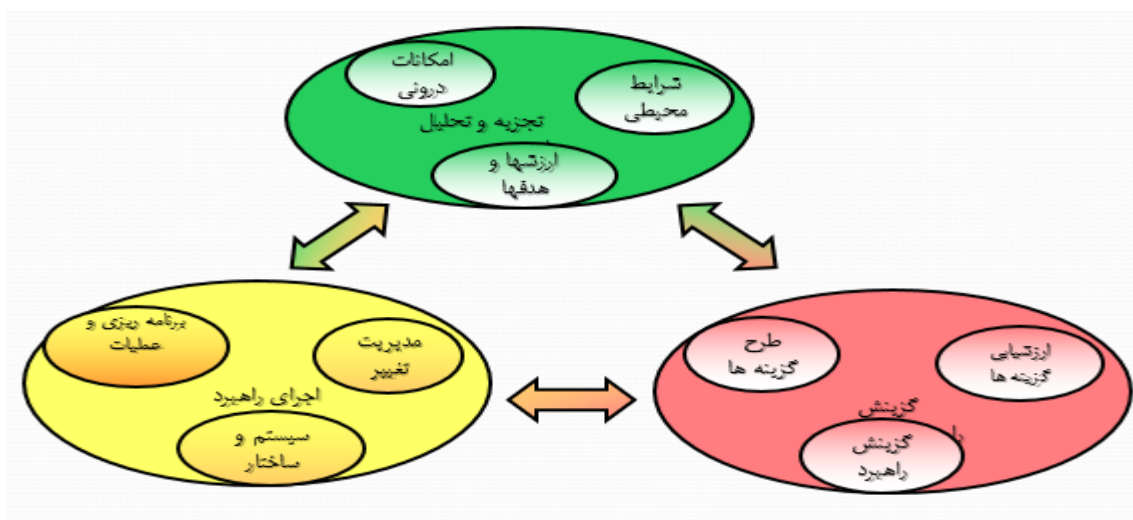
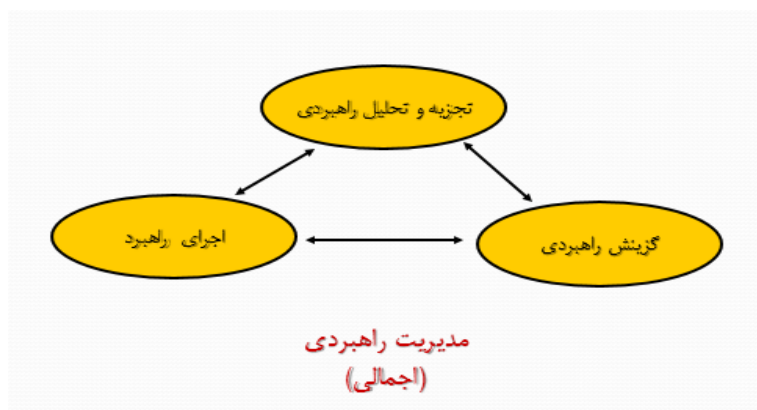
14- مبنای تدوین و اجرای راهبردهای سازمان را نام ببرید

- رسالت و مقصود سازمان
- تدوین اهداف خرد و کلان
- ارزشهای محوری و فرهنگ سازمان
- نقاط قوت و ضعف داخلی سازمان
- فرصتها و تهدیدات محیطی سازمان

15- به چه علت استراتژی پیچیده است؟

- 1- تصمیم های راهبردی باید با در نظر گرفتن آینده اتخاذ شود
- 2- تصمیم های راهبردی مستلزم برخوردی همه جانبه با امور سازمان هستند
- 3- تصمیم های راهبردی برای تغییر وضع موجود اتخاذ می شوند

16- عوامل مدیریت استراتژیک را در سطح اجمالی (کلی) نام ببرید و یکی از آنها را به دلخواه در سطح جزئی تر شرح دهید



17- تفاوت بین اهداف، مأموریت ها و استراتژی را توضیح دهید

مأموریت علت وجودی مؤسسه را بیان می کند .

اهداف، مشخص می کند که مؤسسه به دنبال چیست.

استراتژی راههایی است که مؤسسه برای رسیدن به اهداف خود مشخص میکند.

18- موانع تحقق استراتژی در سازمان را شرح دهید

موانع چشم انداز
تنها ۵٪ از کارکنان استراتژی را
درگ کرده اند

موانع کارکنان
تنها ۲۵٪ مدیران می دانند
چگونه در راستای
استراتژی انگیزش ایجاد
کنند

۹۰٪ سازمانها
نتوانسته اند راهبرد
را پیاده نمایند

موانع مدیریت
۸۵٪ تیم اجرایی کمتر از ۵٪ برای
استراتژی وقت می گذارند

موانع منابع
۶۰٪ سازمانها بودجه را بر اساس
استراتژی تنظیم نکرده اند

19- اجزای تشکیل دهنده ماموریت سازمانی را نام ببرید

- مشتریان:** مشتریان شرکت چه کسانی هستند؟
- محصولات یا خدمات:** محصولات و خدمات عمده شرکت چیست؟
- بازارها:** از نظر جغرافیایی، شرکت در کجا رقابت می کند؟
- فن آوری:** آیا شرکت ما از پیشرفته ترین فن آوری استفاده می کند؟
- توجه به بقاء، رشد و سودآوری:** آیا شرکت برای رشد و سلامت مالی، از تعهد لازم برخوردار است؟
- فلسفه:** باورها، ارزشها، آرزوها و اولویتهای اخلاقی اصلی شرکت چیست؟
- ویژگی ممتاز:** شرکت دارای چه مزیت رقابتی یا شایستگی ممتاز است؟
- توجه به تصور مردم:** آیا شرکت نسبت به مسائل اجتماعی، جامعه و محیطی واکنش مناسب نشان می دهد؟
- توجه به کارکنان:** آیا کارکنان به عنوان یک قلم دارایی ارزشمند برای شرکت به حساب می آیند؟

20- حذف

21- حذف

22- چهار محور های اساسی در برنامه ریزی استراتژیک IT را شرح دهید

- 1- تعیین جایگاه IT، و همراستا نمودن آن با برنامه کسب و کار سازمانی
- 2- طراحی معماری فناوری اطلاعات برای سازمان با عنایت به حفظ قابلیت یکپارچگی نرم افزارهای کاربردی و پایگاههای داده کاربران
- 3- تخصیص منابع به توسعه نرم افزارهای قابل رقابت با هدف افزایش کارآمدی
- 4- برنامه ریزی پروژه های سیستمهای اطلاعاتی جهت تکمیل پروژه ها در زمان، با هزینه و رعایت کیفیت مطلوب

23- تاثیرات همسویی برنامه های IT با توسعه کسب و کار در سازمان چیست؟

کاهش هزینه ها

خلق مزیت رقابتی

تحرك عمومی برای نوآوری

افزایش انعطاف پذیری و پاسخگویی سازمان (Agile)

توسعه کیفیت

گسترده کردن خدمات به مشتریان

توسعه و تسهیل ارتباطات سازمانی

24- حذف

25- حذف

26- حذف

27- رویکرد های مختلف سیستمهای اطلاعاتی را شرح دهید

1- علوم اجتماعی

- مدل سازی مفهومی
- هدفگیری به سمت نیازهای کاربران
- در نظر گرفتن روابط درون سازمانی

2- علوم کامپیوتر

- مهندسی نرم افزار
- سخت افزار
- پایگاه داده ها
- جریان اطلاعات

28- پنج مورد از مزایای عمده IT/IS در سازمانها را نام ببرید

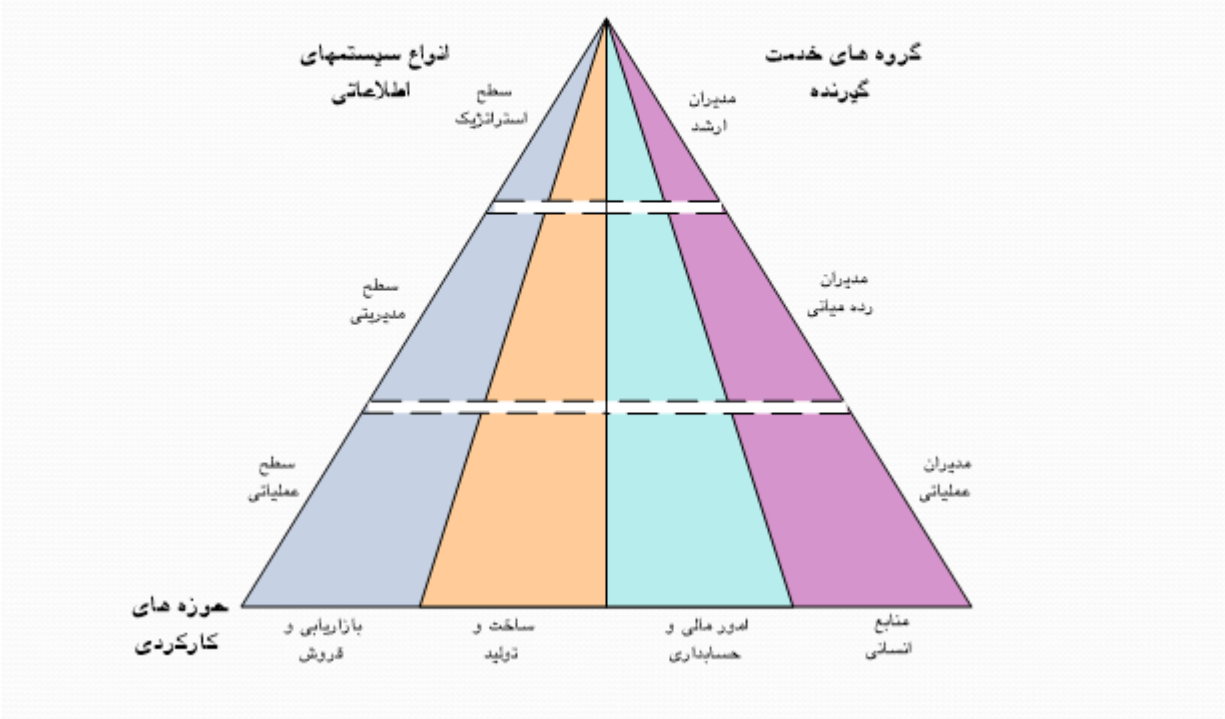
- ایجاد ارتباطات درون و برون سازمانی صحیح-دقیق و ارزان
- ذخیره سالی مقادیر زیاد اطلاعات در فضای کم و تسریع در دسترسی به آنها
- امکان همکاری و ارتباط در هر زمان و در هر مکان
- افزایش اثر بخشی و همکاری افراد بدون در نظر گرفتن مکان آنها و محدودیتهای جغرافیایی
- تسهیل کار در محیطهای خطرناک
- امکان تجارت جهانی
- خودکار سازی فرآیندها برای نیل به :
 - سود دهی
 - بقا در بازار
 - رضایت کارکنان و مشتریان
 - سهم بیشتر بازار
- افزایش اثر بخشی و کارایی به واسطه تصمیم گیری بهتر
- کسب مزیت رقابتی

29- حذف

30- حذف

31- انواع تصمیمات سازمانی را نام برده و انواع سیستم های اطلاعاتی مبتنی بر انواع تصمیمات سازمانی و سطوح مختلف سازمانی را بیان کنید

انواع سیستمهای اطلاعاتی بر اساس سطوح سازمانی



پاسخ کامل نیست!!!

32- مراحل اخذ تصمیم را نام ببرید

- تشخیص مساله یا پی بردن به وجود یک فرصت
- یافتن راه حل های مختلف
- ارزیابی راه حل ها
- انتخاب بهترین راه حل ها
- گردآوری اطلاعات
- تصمیم گیری و اجرا

33- فواید به کارگیری سیستم های اطلاعات بر کسب و کار چیست؟

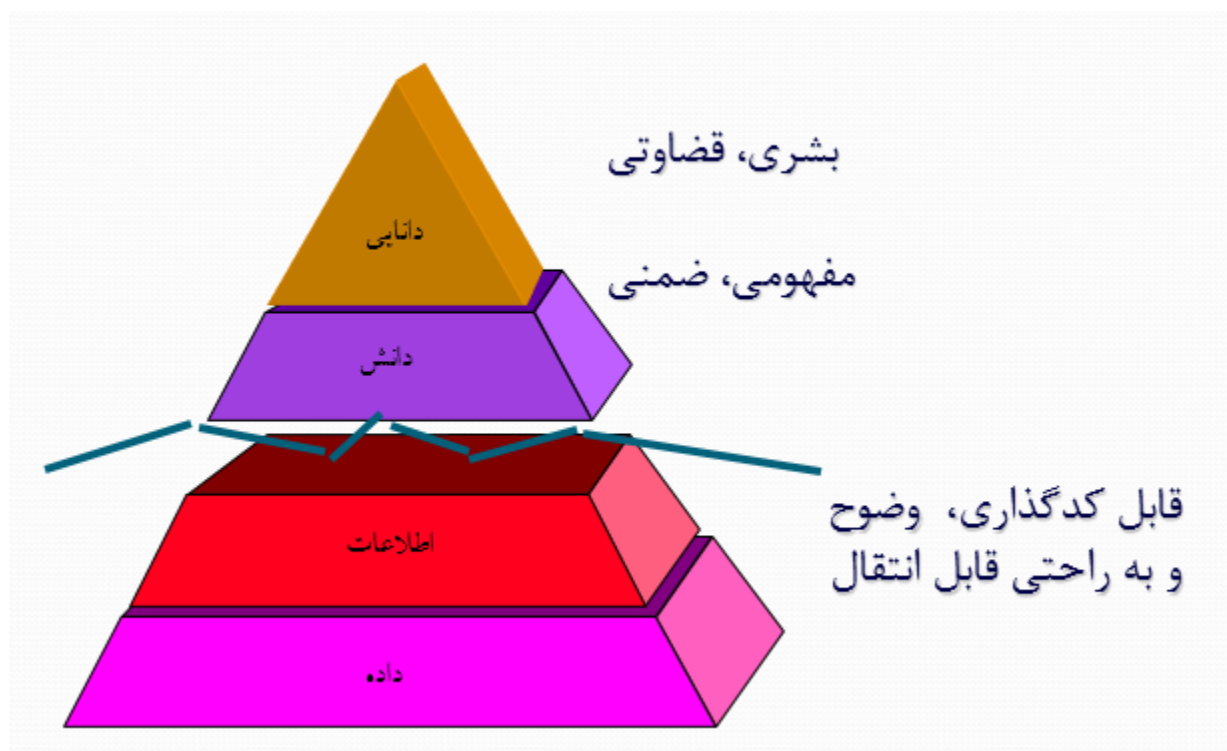
- a. افزایش سود در تجارت (در مقایسه با رقبا) به لحاظ انتخاب مناسبترین استراتژی ها و خط مشی ها و در نتیجه بهبود عملکرد در مقایسه با رقبا و کاهش هزینه ها.
- b. بهبود کارایی و اثربخشی به دلیل ایجاد افکار نو و بهره گیری مناسب تر از فرصتها و در نتیجه کاربرد منابع با کیفیتی برتر جهت کسب نتایج مورد انتظار.
- c. افزایش بهره وری به لحاظ افزایش کارایی در عمل و در نتیجه کار بیشتر و مطلوب تر با کاربرد منابع و امکانات کمتر.

34- حذف

35- اطلاعات باید چه ویژگی هایی داشته باشد تا به کارگیری آنها در سازمانها مثر ثمر باشد؟

- a. مرتبط بودن
- b. دقت
- c. کامل بودن
- d. درستی
- e. بموقع بودن
- f. اقتصادی بودن
- g. کار آیی
- h. قابلیت اتکا
- i. امنیت

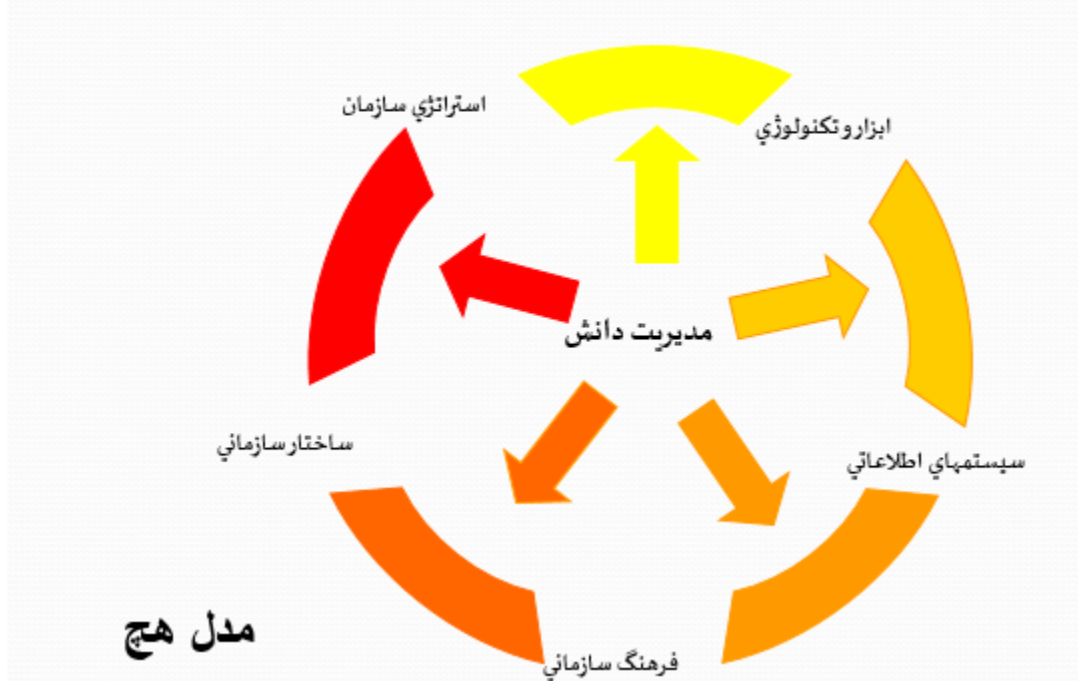
36- هرم دانایی را رسم کنید و مراحل به کار گیری از مدیریت دانش را نام ببرید



1) مرحله طراحی برنامه های راهبردی و عملیاتی

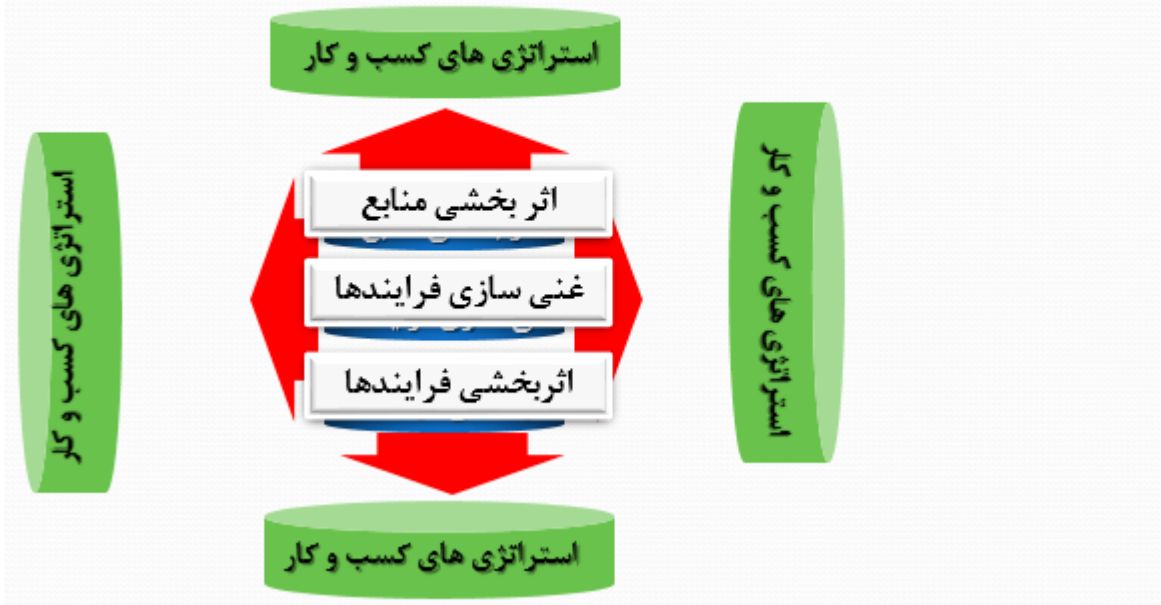
2) مرحله استقرار و اجرا.

تأثیر مدیریت دانش بر حوزه های کلیدی سازمان



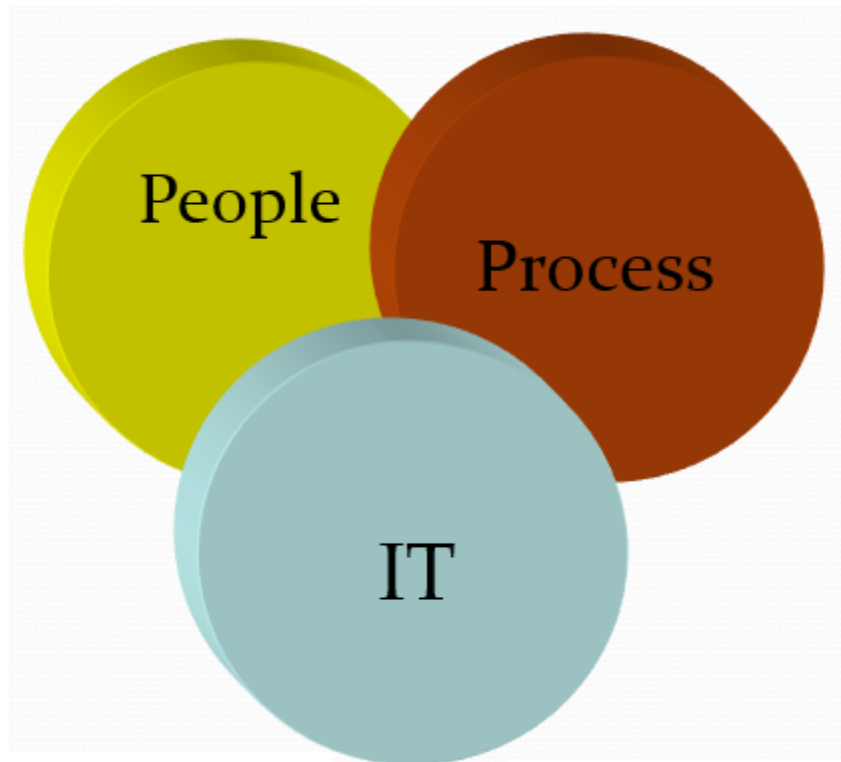
38- اهداف اصلی از به کارگیری استراتژی های سیستم های مدیریت دانش چیست؟

سه هدف اصلی در استراتژی های مدیریت دانش، جهت حمایت و بهبود سازمان و استراتژی های کسب و کار، عبارتند از:



- اثربخشی منابع : جمع آوری و ذخیره سرمایه های دانش صریح و ضمنی مرتبط با محصول(خدمات)، فناوری و خدمت دهی
- غنی سازی فرآیندها : دانش سرمایه گذاری با استفاده از قوانین و مقررات، قوانین صنایع، روشها و رویه های کاری، استانداردها، متدها و شیوه ها.
- اثربخشی فرآیندها : ظرفیت سازی برای هماهنگی و نوآوری

39- اجزای اصلی مدیریت دانش را نام برده و علل وجود خسارت در تسهیم دانش را برشمرد.



- تمایل دارند اما وقت ندارند.
- مهارت های تسهیم دانش را ندارند.
- مزایای تسهیم دانش را نمی دانند.
- امکانات تسهیم دانش در شرکت وجود نداشته باشد.
- جبرانی از سوی شرکت انجام نمیشود.
- سازمان(جامعه/شرکت/خانواده ...)، فرهنگ تسهیم دانش را تشویق نمیکند.

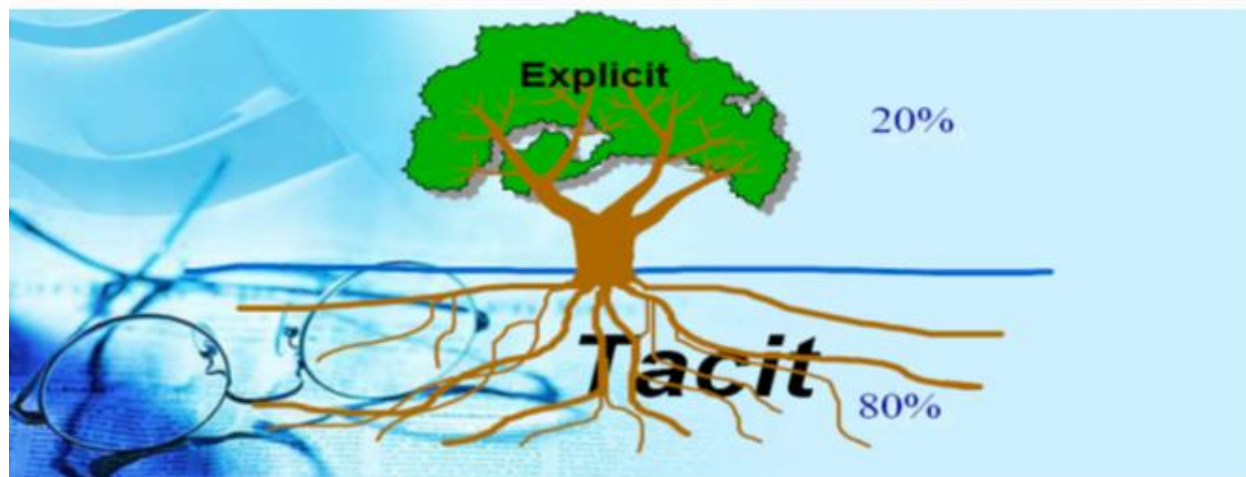
ویژگی	عوامل
<ul style="list-style-type: none"> • تحت کنترل مستقیم سازمان قرار دارند • توجه به شکل دهی و اتخاذ استراتژیها 	داخلی
<ul style="list-style-type: none"> • تحت تأثیر مستقیم سازمان به میزان کم یا زیاد 	میانی
<ul style="list-style-type: none"> • خارج از کنترل • توجه به محیط و مؤلفه های آن 	خارجی

41- مزایای داشتن سیستم های مدیریت دانش در یک سازمان چیست؟

- اعطای دانش مناسب در زمان مناسب به فرد متقاضی
- تعیین اینکه چه کسی در سازمان چه چیزی را می داند و در چه جایگاهی قرار دارد(امنیت اطلاعات)
- جلوگیری از کسب دانش تکراری (حتی به شکل استخدام)
- جلوگیری از هدر رفتن دانش و تجربه کارکنان و مشاوران حتی بعد از بازنشستگی و قطع ارتباط کاری
- ایجاد فضای خلاق و نوآور در سازمان
- حفظ و نگهداری کارکنان متخصص سازمان
- ایجاد تجربه های علمی ارزشمند از دانشهای ایجاد شده در پروژه ها
- ارتقا و پیشرفت در بکارگیری دانش و تخصص به جای پنهان سازی آن
- ارزشیابی عملکرد علمی کارکنان سازمان و جلوگیری از پیوستن آنها به شرکت های رقیب
- کاهش هزینه های سازمان در ارتباط با دانش

43- انواع دانش را نام برده و در خصوص هریک توضیح مختصری با ذکر مثال بنویسید.

➤ دانش نهان ← باورها، اعتقادات، مهارت ها، ارزش ها، تجربیات
➤ دانش آشکار ← گزارشات، رویه ها، دستورالعمل ها، قواعد و...



دانش صریح: دانشی که قابل بیان به طرق مختلف می باشد. در سازمانها، در قالب کتب، مدارک، دستورالعمل ها،

مدل ها، نمودارها و... وجود دارد. با سهولت بیشتری قابل انتقال و دستیابی هستند. اعتقاد بر این است که دانش صریح همان اطلاعات است که دارای قابلیت کد گذاری است. غیر وابسته به افراد است لیکن به پشتوانه دانش ضمنی کارکنان رشد میکنند.

دانش ضمنی: در ذهن افراد سازمان وجود دارد و به سهولت قابل بیان نمی باشد. دانش نانوشته سازمان است که بیانگر میزان تجربه و مهارت کارکنان می باشد. برای انجام امور و فعالیتها ضروری است و وابسته به افراد و درون ایشان است.

44- برنامه ریزی استراتژیک مدیریت دانش یعنی چه و دارای چه مراحل است؟

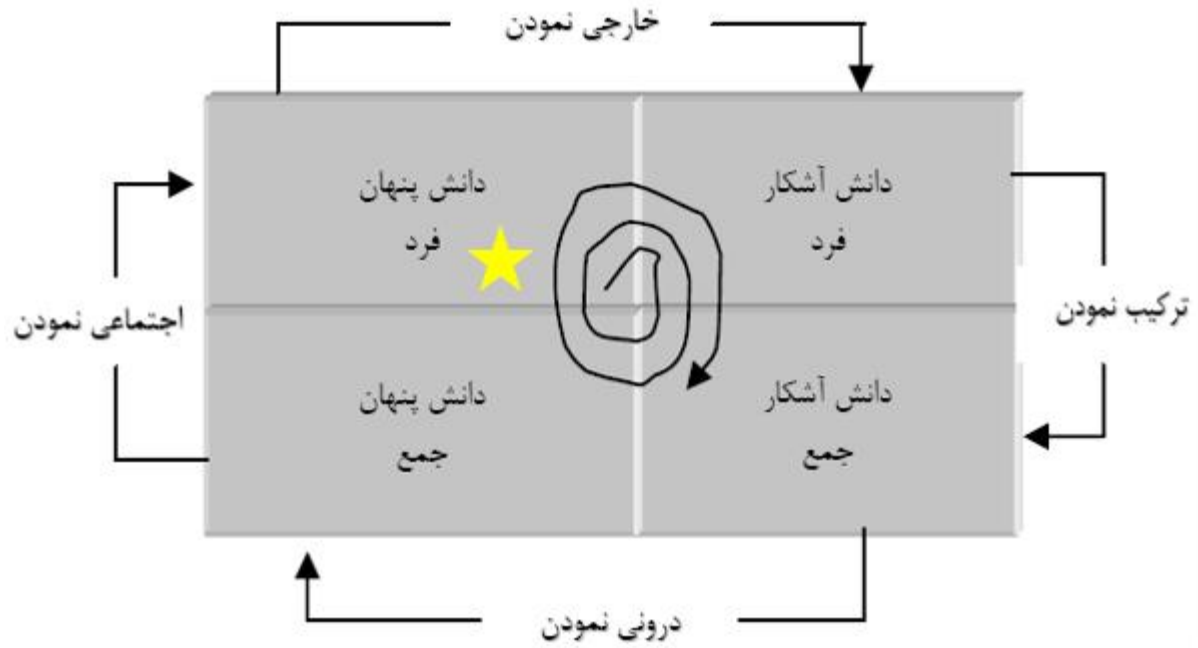
✓ عبارتست از: فرآیند ایجاد و تولید چشم انداز دانش سازمانی،

طراحی مدیریت دانش مناسب و سازماندهی یک سری از فعالیتها و

منابع جهت اجرای آن



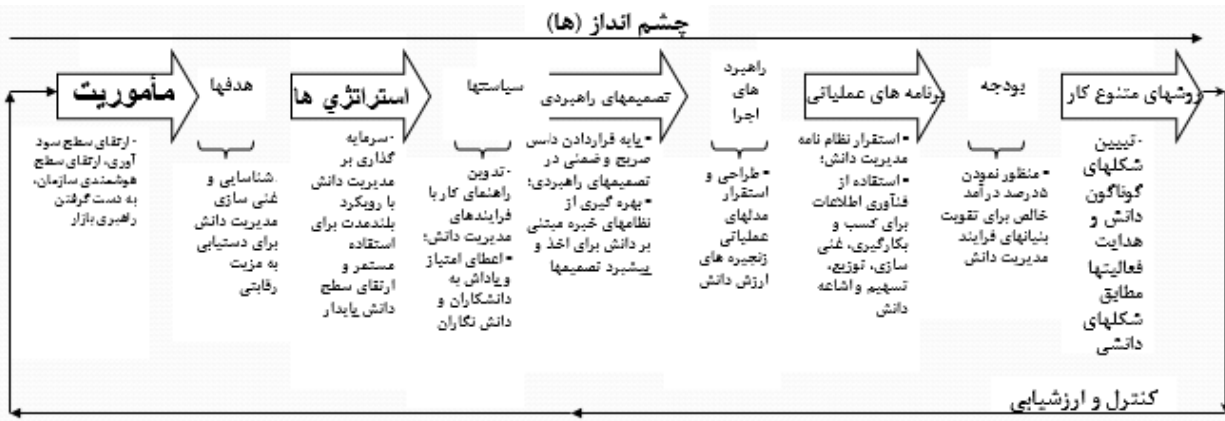
45- مدل نانوکا-تاکوچی را با رسم شکل به طور کامل توضیح دهید



46- مراحل پیاده سازی مدیریت دانش در سازمانها چیست؟

- 1- آموزش مفاهیم و جلب نظر مدیران
- 2- ارزیابی سطح دانشی سازمان
- 3- تشکیل تیم دانش
- 4- تدوین چشم انداز دانش
- 5- اجرای طرح پایلوت
- 6- ادامه مستقل مدیریت دانش

47- گام های برنامه ریزی راهبردی (استراتژیک) مدیریت دانش را فقط نام ببرید



48- استراتژیهای طراحی و استقرار نظام مدیریت دانش در یک بنگاه اقتصادی را نام ببرید

- a. راهبردهای یک بنگاه اقتصادی می تواند موارد زیر باشد:
- b. کسب رهبری بازار برای فرآورده ها و خدمات خاص؛
- c. ارتقای راهکارهای سودآوری سازمان؛
- d. تدوین چارچوب قابلیت‌های عملیاتی برتر؛
- e. تقویت روابط نزدیک و صمیمانه با مشتریان؛
- f. بهبود قابلیت ها و توانمندیهای کارکنان؛
- g. ارتقای استانداردهای زیست محیطی و اجتماعی در فعالیتهای تجاری.

49- مفروضات استراتژی های طراحی و استقرار نظام مدیریت دانش را نام ببرید

- a. مشخص بودن بوجود آورندگان دانش آشکار و دانش ضمنی؛
- b. شناسایی و طبقه بندی داراییهای دانشی در حوزه کارهای اصلی سازمان؛
- c. شناسایی و طبقه بندی مهم ترین کارهای دانشی سازمان؛
- d. تبدیل مدل ها و فرآیندهای عملیاتی کنونی سازمان به فرآیندهای دانش محور؛
- e. با ساختار بودن نحوه کار با فرایند و شکل‌های گوناگون دانش در شبکه اینترنت سازمان.

50- سرمایه فکری (Intellectual Capital) را تعریف کرده و اجزای سازنده آن را نام برده و مختصری توضیح دهید.

سرمایه فکری اصطلاحی برای ترکیب دارایی ناملموس بازار ، دارایی فکری ، دارایی انسانی و دارایی زیر ساختاری است که سازمان را برای انجام فعالیتهایش توانمند می سازد و در حقیقت شامل همه دانش ، اطلاعات ، دارایی فکری و تجربه های سازمان و افراد آن است که میتواند برای ایجاد ثروت آفرینی مورد استفاده واقع گردد.

بطور کلی محققان و دست اندرکاران رشته سرمایه فکری روی سه جز سازنده آن اتفاق نظر دارند:

سرمایه انسانی : نشان دهنده موجودی دانش افراد یک سازمان است و اشاره به عواملی نظیر دانش ، مهارت، شایستگی ، قابلیت و طرز تلقی کارکنان دارد .

سرمایه ساختاری یا سازمانی : در برگبرنده پایگاههای داده ، نمودارهای سازمانی ، دستورالعمل های اجرایی فرایندها و روشهای کاری ، استراتژیها ، برنامه های اجرایی ، دانش موجود در تکنولوژی اطلاعات و هر آنچه که ارزش اش برای سازمان بالاتر از ارزش مادی آن است.

سرمایه مشتری یا رابطه ای : عبارت است از مشتریان، وفاداری آنها و کانالهای توزیع که مرتبط با سرمایه مشتری هستند و نیز اطلاعات بازار برای استفاده در جذب و حفظ مشتریان است. موضوع اصلی سرمایه مشتری دانش موجود در کانالهای بازاریابی و روابط با مشتریان است .