

سیستمهای پشتیبانی تصمیم گیری DSS	واحد تحقیق و توسعه
شناخت DSS	تاریخ: ۱۳۸۱/۶/۱۰

Revision History

Date	Version	Description	Author
۱۳۸۱/۶/۱۰	۱	شناخت DSS	حجت جوادی

سیستمهای پشتیبانی تصمیم گیری DSS	واحد تحقیق و توسعه
شناخت DSS	تاریخ: ۱۳۸۱/۶/۱۰

فهرست

۳	مقدمه
۳	۱- تعریف تصمیم
۴	۱-۱ انواع تصمیمات مدیریتی در سازمان
۵	۲- سیستمهای پشتیبانی تصمیم گیری
۷	اصطلاحات
۸	سایت های مربوطه
۸	مرجع اطلاعات

سیستمهای پشتیبانی تصمیم گیری DSS	واحد تحقیق و توسعه
شناخت DSS	تاریخ: ۱۳۸۱/۶/۱۰

مقدمه

تغییر و تحولات سریع در قرن حاضر و پیچیدگی محیط؛ اهمیت آشنایی با شیوه های صحیح تصمیم گیری و نحوه بکار بستن درست آن را برای مدیریت امری ضروری ساخته است. بعبارتی بقای یک سازمان در جهان رقابتی امروز، بسته به تصمیماتی است که مدیران اتخاذ می کنند.

جهانی شدن اقتصاد، ارزش اطلاعات را بسیار افزایش داده است. امروزه، نظامهای اطلاع رسانی راه ارتباطات و توانائی تجزیه تحلیل اقتصاد و مدیریت در سطح جهانی را برای شرکتهای فراهم می سازند و پایش (کنترل) سازمانهای گسترده ای که در سراسر جهان فعالیت دارند، نیازمند نظام اطلاعات توانمندی است که بزرگترین دل مشغولیهای مدیریت است.

جهانی شدن اقتصاد و گسترش دانش فنی اطلاعات برای بازرگانی داخلی کشورها هم تهدید بشمار می آید؛ زیرا اینک مشتریان به آسانی و با شتاب می توانند از قیمتها و کیفیت فرآورده ها در بازار جهانی آگاه شوند. این امر حلقه رقابت را تنگتر نموده و شرکتهای را وادار می کند تا در بازار داخلی نیز با توجه به بازار جهانی عمل کنند. بدین گونه، شرکتهای به نظام اطلاع رسانی نیرومند و ابزار ارتباطی قابل اعتماد سخت نیازمندند.

۱- تعریف تصمیم

یک تصمیم انتخابی است از میان چندین روش ممکن برای انجام کار.

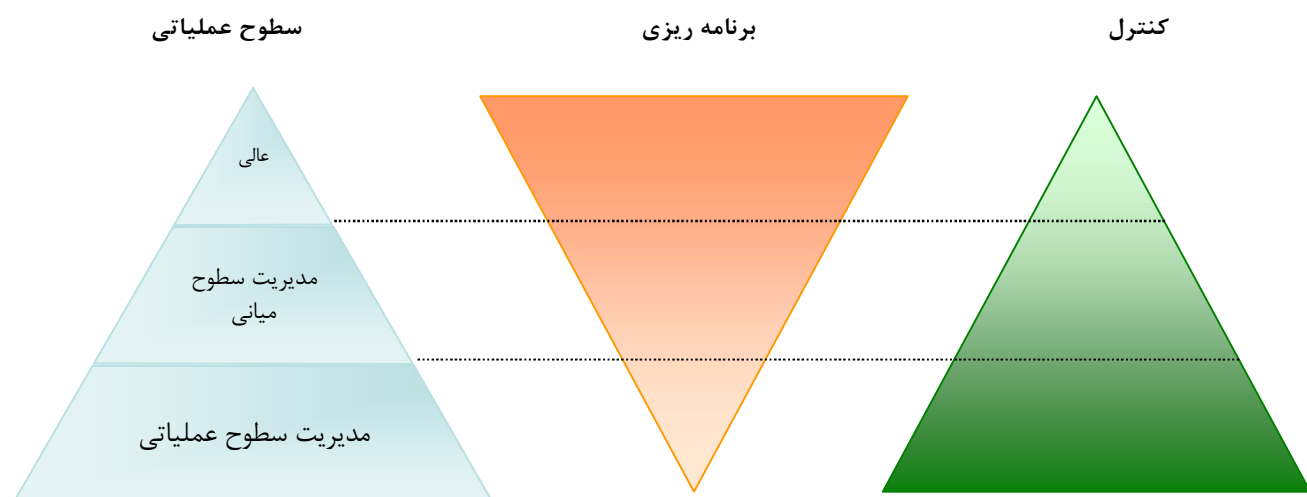
تصمیم گیری در سطوح پایین سازمان؛ مکرر، روزمره، و دارای ساختاری مشخص است که از قبل قابل پیش بینی و برنامه ریزی است. این گونه تصمیمات بطور عمده بر اساس حقایق، داده ها، و اطلاعات، موجود در سازمان صورت می گیرد، و کمتر به قضاوت شخصی نیاز دارد، زیرا مسئله پارامترها و راه حلهای مشخص است.

تصمیم گیری در سطوح بالا؛ غیر مکرر و دارای ساختاری غیر مشخص است که از قبل قابل پیش بینی و برنامه ریزی نیست. تصمیمات در این سطح به طور عمده به قضاوت شخصی مدیریت و تجربه و بستگی دارد، زیرا مسئله دارای پارامترهای متعدد است و می توان راه حلهای مختلف برای آن در نظر گرفت.

تصمیم گیری در سطوح میانی بین این دو قرار داد. یعنی بخشی ساخت یافته، و بخش دیگر نیمه ساخت یافته است.

بایشرفت فناوری اطلاعاتی، سیستمهای اطلاعاتی مختلفی برای پاسخگویی و پشتیبانی این وظایف و تصمیم گیریهای مدیریت، تکامل یافته است و برای سطوح مختلف سازمان تسهیلاتی جهت اتخاذ تصمیمات مربوطه فراهم شده است.

سیستمهای پشتیبانی تصمیم گیری DSS	واحد تحقیق و توسعه
شناخت DSS	تاریخ: ۱۳۸۱/۶/۱۰



انواع سطوح برنامه ریزی و تصمیم گیری در سطوح مختلف مدیریت

۱-۱ انواع تصمیمات مدیریتی در سازمان

در یک سازمان تصمیمات مدیریتی در سطوح مختلفی اتخاذ می شود. از بالاترین سطح:

- تصمیمات استراتژیکی ساخت یافته نیستند. اطلاعات تصمیمات استراتژیکی عموماً خارجی و خلاصه هستند
- تصمیمات تدبیری نیمه ساخت یافته هستند. اطلاعات تصمیمات تدبیری هم داخلی و هم خارجی؛ خلاصه شده و جزئی هستند
- تصمیمات عملیاتی عموماً بسیار ساخت یافته هستند. اطلاعات تصمیمات عملیاتی عموماً داخلی و بسیار جزئی هستند.

۱- تصمیمات استراتژیک

مدیران ارشد اینگونه تصمیمات را می گیرند.

راهکارها، اهداف و برنامه های دراز مدت سازمان را دربر می گیرد.

نتیجه آن سالهای زیادی باقی می ماند.

۲- تصمیمات تدبیری

مدیران متوسط این تصمیمات را می گیرند.

سیستمهای پشتیبانی تصمیم گیری DSS	واحد تحقیق و توسعه
شناخت DSS	تاریخ: ۱۳۸۱/۶/۱۰

اجرای راهکارهای سازمان را دربر می گیرد.

نتیجه آن چندین ماه یا چند سال در سازمان باقی می ماند.

۳- تصمیمات عملیاتی

مدیران رده پایین این تصمیمات را می گیرند.

تصمیمات روزانه که برای فعالیت های سازمان لازم است در بر می گیرد.

برای مدت کوتاهی، چند روز یا هفته، بر سازمان اثر دارد.

● مشخصات تصمیم گیری مدیریت

بازه زمانی اثر تصمیم

احتمال تکرار تصمیمات یکسان

درجه ساخت یافتگی مراحل تصمیم گیری

۲- سیستمهای پشتیبانی تصمیم گیری

یکی از مهم ترین سیستمهای اطلاعاتی، سیستم پشتیبانی از تصمیم گیری است که مدیران رده بالای سازمان را در امر تصمیم گیری و هدایت سیستم یاری می کند.

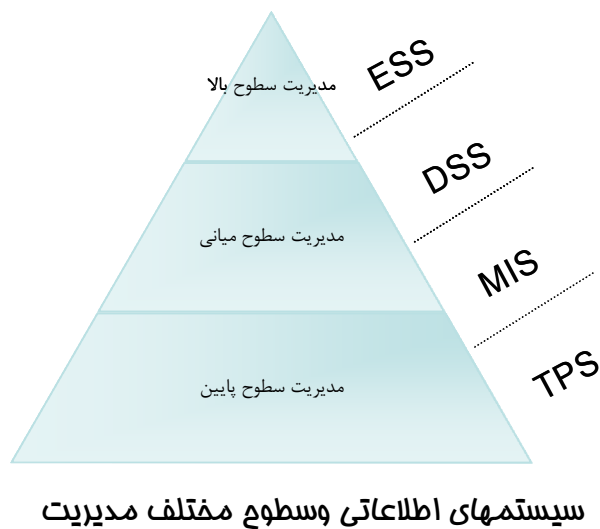
تسهیلات سیستم پشتیبانی از تصمیمات مدیریت قادر است بر موانع و محدودیتهای فاصله ای (مسافت) غلبه نماید. کلمات و مفاهیم را بشکل

الکترونیکی نشر و انتقال دهد، کلیه اطلاعات مورد نیاز گروهها را با سرعت و به سهولت در اختیار آنها قرار دهد و بهره وری افراد و گروهها را به میزان

قابل توجهی در امر تصمیم گیری افزایش دهد.

سیستم پشتیبانی تصمیم (DSS) با تحلیل اطلاعات بانک اطلاعاتی و ارائه نتیجه تحلیل به مدیر، وی را در اتخاذ تصمیم یاری می دهد.

سیستمهای پشتیبانی تصمیم گیری DSS	واحد تحقیق و توسعه
شناخت DSS	تاریخ: ۱۳۸۱/۶/۱۰



اطلاعات

- اطلاعات تردید را کاهش می دهد: با اطلاعات بهتر تصمیم گیرنده نسبت به نتیجه تصمیمش مطمئن تر شده و با احتمال زیاد تصمیم اتخاذ شده بهترین گزینه در آن موقعیت می باشد.

- مشخصات اطلاعات مورد نیاز جهت تصمیم گیری مدیران:

منابع اطلاعات

- داخلی : منابع اطلاعاتی از داخل سازمان جهت تهیه نکات مورد نیاز فراهم می شود از جمله: اطلاعات پرسنلی، تولید، کیفیت محصولات، فروش و
- خارجی: منابع اطلاعاتی در خارج از محدوده سازمانی می باشد؛ مثل اطلاعات مربوط به رقبا، علایق مشتریان، بازاریابی، ماهیت پیمانکاران و

میزان جزئیات اطلاعات

- بسیار جزئی
- خلاصه شده

سیستمهای پشتیبانی تصمیم گیری DSS	واحد تحقیق و توسعه
شناخت DSS	تاریخ: ۱۳۸۱/۶/۱۰

اصطلاحات

سیستم فرآیندکار (**Transaction Processing System**) این سیستمهای رایانه های کارهای روزمره سازمان را انجام داده و سوابق آنها را نگهداری و ثبت می کنند.

سیستمهای اطلاعات مدیریت (**Management Information System**) سیستم اطلاعات مدیریت عبارت است از روشی سازماندهی شده برای ارائه اطلاعاتی که مدیران برای تصمیم گیری به آن نیاز دارند. این اطلاعات باید به گونه ای ارائه شود که بر آگاهی مدیر اثر گذاشته و انگیزه اقدام به یک عمل خاص را در او ایجاد نماید. این سیستم دربرگیرنده اطلاعات جامع درباره افراد، مکانها و چیزهای هست که درون سازمان و محیط پیرامون آن (رقبا، مشتریان، تامین کننده ها و...) وجود دارد.

سیستم پشتیبانی از تصمیم گیری (**Decision Support System**) این سیستمها با ارائه نتایج تجزیه و تحلیل اطلاعات (از پایگاه داده) مدیران را در امر انتخاب بهترین تصمیم از بین چندین راهکار و در امور نیمه ساختاری یا ساخت نیافته، استثنائی و یا دگرگونی پذیر که پیشتر از این تجزیه و تحلیل و تشریح نشده اند، یاری می رساند.

سیستم پشتیبانی مدیریت ارشد (**Executive Support System**) این سیستمها به تصمیم گیریهای بی سابقه و نشان دادن وضعیت عمومی درون و برون سازمانی خدمت می کند. ویژگیهای این سیستم عبارت است از:

- ▶ دسترسی به گزارشات بر روی شبکه
- ▶ توانایی درخواست اطلاعات غیرمعمول از پایگاه MIS
- ▶ توانایی دسترسی به پایگاههای اطلاعات خارج از سیستم
- ▶ توانایی نمایش تصویری نتایج تحلیل و خلاصه سازی داده های گزارشات و درخواستها
- ▶ توانایی دسترسی به جزئی ترین اطلاعات
- ▶ توانایی محاسبات کلی و رویارویی با مسائل گوناگون و متغیر

سیستمهای پشتیبانی تصمیم گیری DSS	واحد تحقیق و توسعه
شناخت DSS	تاریخ: ۱۳۸۱/۶/۱۰

معرفی سایت های مربوطه

www.dssresource.com

مرجع اطلاعاتی

نظام های اطلاعات مدیریت (سازمان و فناوری)؛ پروفسور کنث سی. لاودن و دکتر جین پریس. لاودن

Prentice Hall