

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِذَا اسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْقُدُوا مِنْ أَقْطَارِ السَّمَاوَاتِ
وَالْأَرْضِ فَأَنْقُدُوا وَالْأَنْقُدُونَ الْإِسْلَامَ

تشکر و قدردانی :

از اساتید محترم مشاور و استاد محترم راهنما که در تهیه این رساله راهنمائیهای ارزنده مبذول داشتند ، از استاد معظم جناب آقای دکتر صدقی ریاست محترم گروه مدیریت بازرگانی که در طول تحصیل همواره - مشوق اینجانب بوده اند ، از مدیران و متخصصینی که در مرحله جمع آوری اطلاعات با آغوش باز اینجانب را پذیرا بوده و همکاری کردند و سرانجام از همکارانم در دانشگاه هوائی که به انحاء مختلف در تهیه این رساله سهیم بوده اند صمیمانه تشکر و قدردانی می کنم .

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
هشت	مقدمه :
	فصل اول کلیات :
۲	تعریف موضوع
۳	علت انتخاب موضوع
۴	اهمیت موضوع
۸	تعریف واژه ها
۱۲	قلمرو و محدودیتهای تحقیق
۱۴	فرضهای تحقیق
	فصل دوم مبانی مفهومی :
۱۷	سیستم اطلاعاتی مرکب از انسان و ماشین
۱۷	علم مدیریت
۱۹	مفاهیم اطلاعات

این رساله در جلسه مورخ ۲۸ / ۳ / ۷۰
ع ۱۹
پشت رسی درجه و نمره (بسیار خوب)
تصویب رسید

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
۳۱	انسانها بعنوان پردازشگران اطلاعات
۳۷	سازمان و مدیریت سیستم اطلاعاتی
۴۵	مفاهیم سیستم و سیستم اطلاعاتی
۵۵	تصمیم گیری و اطلاعات
	فصل سوم روش تحقیق :
۶۲	روشهای جمع آوری اطلاعات
۶۴	روشهای بررسی
۶۴	آزمون فرض
	فصل چهارم بررسی فرضهای تحقیق :
۷۰	کلیات
۷۲	رابطه سیستم اطلاعاتی و اعمال مدیریت فنی
	رابطه سیستم اطلاعاتی و افزایش قابلیت
۷۴	اعتماد

فهرست مندرجات

صفحه

عنوان

۷۸	سیستم اطلاعاتی و مدیریت نگهداری و پذیرش آن بین کارکنان
۷۹	کاهش هزینه های سازمانی در اندر برقراری سیستم اطلاعات مدیریت تجزیه تحلیل هزینه های طراحی
۸۲	برقراری سیستم اطلاعاتی در سازمانهای تحت بررسی
	فصل پنجم نتایج و پیشنهادات :
۸۶	برقراری سیستم اطلاعاتی مدیریت تعمیر و نگهداری
۸۸	سازمان و تشکیلات
۱۱۲	برنامه ریزی تعمیر و نگهداری
۱۱۴	آموزش

فهرست مندرجات

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
	ضمائم و پیوستها ۱ :
۱۱۸	کلیات
۱۲۰	فرمها
	ضمائم و پیوستها ۲ :
۱۷۹	پرسشنامه ویژه مدیران تعمیر و نگهداری
۱۸۷	پرسشنامه ویژه کارکنان

در دنیای امروز داشتن يك سیستم تعمیر و نگهداری سازماندهی شده با برنامه ریزی سریع و دقیق و کارآمد و در عین حال اقتصادی که بتواند کاهش هزینه های تعمیر و نگهداری را تحقق بخشد از ضرورتها است. یکی از ریشه های وابستگی به جهانخواران را می توان در امر تعمیر و نگهداری جستجو کرده و با فائق آمدن بر مشکلات آن ، در قطع ریشه های وابستگی همت گمارد . در مقطع زمانی کنونی که مبارزه با وابستگی و رسیدن به خودکفائی برای ما يك شعار همگانی است ، بایستی بکوشیم از سیستمها، دستگاهها و وسائل صنعتی که بعنوان سرمایه ملی محسوب می شوند بنحو احسن نگهداری کرده و تدابیری بیندیشیم که با حداقل وابستگی تکنولوژیکی و قطعات یدکی ، تداوم و بهره برداری از آنها را برای سالهای بیشتر فراهم کنیم . مدیریت تعمیر و نگهداری دستگاهها و وسائل در معنای نظارت بر انجام سرویسهای پیشگیری و برنامه ریزی تعمیرات بمنظور حفظ هر يك از تجهیزات در شرائط استاندارد همواره از اهداف اصلی موسسات صنعتی است و این امر بویژه در شرائط کنونی که هزینه های جایگزینی وسائل و قطعات بمراتب از گذشته بیشتر است از اهمیت خاصی برخوردار میگردد. یکی از مشکلات عمده موسساتی که با سیستم های حساس و پیچیده سروکار دارند و انجام صحیح مأموریت آنان به آمادگی مستمر دستگاه و تجهیزات مربوطه بستگی دارد ، نداشتن يك سیستم اطلاعاتی مناسب جهت حصول اطمینان از عملکرد سیستم تعمیر و نگهداری است .

مدیریت تعمیر و نگهداری سازمانهای جبرون هواپیمائی (کشوری و لشکری) شبکه های مخابراتی الکترونیکی از نوع صدا و تصویر ، سیستمهای راداری و هواشناسی ، شرکتهای و موسسات کشتیرانی با توجه به اهمیت تجهیزات دارای حساسیت خاصی است و از انواع مدیریتهای تعمیر و نگهداری دیگر متمایز است .

اتخاذ تصمیمات تعمیر و نگهداری در رده های مختلف اینگونه موسسات —
خصوصیتی بحرانی دارد ، باین معنی که در چنین سیستمهایی اختلال در تداوم
عملیات حتی برای یک لحظه جایز نبوده و در صورت وقوع علاوه بر خسارات
مادی می تواند زیانهای ناگوار اجتماعی و حتی عواقب سیاسی داشته باشد .
تصمیماتی که در رده های مختلف تعمیر و نگهداری اتخاذ می گردند عبارتند
از تصمیماتی که منجر به — :
۱ - افزایش بهره وری پرسنل تعمیر و نگهداری می گردد ،
۲ - بهبود و توزیع منابع انسانی در شبکه تعمیر و نگهداری می
گردد ،
۳ - تغییرات لازم در طرحهای تهیه و تامین نیروی انسانی می
گردد .
۴ - تصحیح روشها و اولویتهای تهیه ، انبارداری و توزیع
قطعات تعمیر و نگهداری می گردد .
۵ - تصحیح روشهای ترابری افراد و اشیاء از مراکز پشتیبانی
و دیوهای تعمیراتی به مراکز تعمیراتی می گردد .
۶ - انجام آرایشات فنی و بهسازی و مدرنیزه شدن سیستم
می گردد .
۷ - بهبود کیفیت نگهداری بطور کلی می گردد .
۸ - بهبود روشهای آموزشی در مراکز آموزشی و روشهای —
آموزشی حین خدمت در محیط کار و تغییرات لازم در نشریات
آموزشی می گردد .
۹ - تغییرات لازم در کنترل تولید مراکز تولید قطعات و —
ابزار آلات و دستگاههای اندازه گیری که واحدهای در خط
را پشتیبانی می نمایند می گردد .
۱ - تجدید نظرهای لازم در سازمان نیروی انسانی و —
تجهیزات و همچنین اصلاح ارتباط سازمانی می گردد .

تصمیم گیری در موارد بالا و موارد بسیار دیگر که به لحاظ رعایت اختصار بیان نگردیده است مستلزم داشتن يك سیستم اطلاعاتی مطلوب و کارآمد و بروز در آمده می باشد که بتواند اطلاعات لازم را از شبکه اطلاعاتی تا آخرین رده بطور مستمر تهیه و بعنوان ابزار تصمیم گیری در اختیار مدیران در سطوح مختلف سلسله مراتب قرار دهد .

اساس فلسفه تعمیر و نگهداری در سیستمهای الکترونیکی حساس کنترل — متمرکز و اختیارات غیر متمرکز است و نقش اطلاعات و مدیریت اطلاعات و همچنین سرعت جریان اطلاعات و تجزیه تحلیل آن در شبکه اطلاعاتی بسیار حیاتی و سرنوشت ساز است .

البته در يك سیستم مجهز به تجهیزات پیشرفته و حساس و دارای درجات بالای تکنولوژی ، مدیریت اطلاعات ، و بطور کلی سیستم اطلاعاتی مدیریت بصورت يك مجموعه يك پارچه مطرح است که بخشی از این مجموعه بهم پیوسته سیستم اطلاعاتی مدیریت تعمیر و نگهداری است ، لیکن به لحاظ محدود کردن مرزهای بحث در این بررسی ((سیستم اطلاعاتی مدیریت — تعمیر و نگهداری)) بعنوان کانون اصلی تجزیه و تحلیل مورد نظر قرار می گیرد . باشد که این تلاش بتواند بعنوان يك الگوی عملیاتی در سازمانهای مربوطه بعنوان شروع بررسی مورد استفاده قرار گرفته و با انجام يك سلسله تحقیقات وسیع در این زمینه توسط سایر دانش پژوهان و محققین زمینه مناسبی برای رفع این نقیصه ایجاد گردد .

فصل اول

کلیات

- ۱-۱ تعریف موضوع
- ۱-۲ علت انتخاب موضوع
- ۱-۳ اهمیت موضوع
- ۱-۴ تعریف اشاره‌ها
- ۱-۵ علم و تحقیق و محدودیت‌ها
- ۱-۶ فرض‌های تحقیق

((سیستم اطلاعاتی مدیریت تعمیر و نگهداری موسسات مخابراتی الکترونیکی))

تعریف سیستم اطلاعاتی مدیریت و تعمیر و نگهداری جدا از تعریف سیستم اطلاعاتی مدیریت در مفهوم کلی نیست .

یک سیستم اطلاعاتی مدیریت سیستمی است که علاوه بر فراهم کردن کلیه زمینه های فرآیند تماس در میان بخشهای مختلف یک سازمان اطلاعات لازم را پس از عبور از یک فرآیند تجزیه و تحلیل برای مدیران و برای فعالیتهای تصمیم گیری در سطوح مختلف مدیریت آماده میسازد .

به عبارت دیگر ((یک سیستم اطلاعاتی مدیریت سیستمی است مرکب از انسان و ماشین که کار آن فراهم کردن اطلاعات برای پشتیبانی عملیات ، مدیریت و فعالیتهای تصمیم گیری در یک سازمان است .

اجزاء سیستم عبارتند از سخت افزار ، نرم افزار کامپیوتر ، روشهای دستی ، الگوی مدیریت ، الگوی تصمیم گیری و سرانجام بانک اطلاعات))^(۱)
بر همین اساس سیستم اطلاعات مدیریت تعمیر و نگهداری مخابراتی ((سیستمی است که اطلاعات پرورش داده شده مربوط به آمادگی تجهیزات و وضعیت نگهداری مخابراتی را در اختیار شبکه عملیاتی و نگهداری قرار داده و ابزار لازم را برای تصمیمات تعمیر و نگهداری فراهم مینماید))

در سازمانهای مورد نظر در این مطالعه استفاده از کامپیوتر امری حتمی و ضروریست لیکن استفاده از کامپیوتر نبایستی با خودکار بودن سیستم اطلاعاتی اشتباه شود و همواره بایستی ترکیب مناسب انسان و ماشین در یک سیستم اطلاعاتی مدیریت و تعمیر و نگهداری مورد نظر قرار گیرد .^(۲)

۲- اعلت انتخاب موضوع :

در اختیار داشتن يك سيستم اطلاعاتی مدیریت فنی (تعمیر و نگهداری) در (بوسسات مخابراتی الکترونیکی) فواید و مزایای زیر را برای مدیریت تعمیر و نگهداری در بر خواهد داشت .

- الف - اطلاعات لحظه ای از وضعیت آمادگی تجهیزات — شبکه در اختیار مدیران سطوح مختلف قرار میدهد .
- ب - اطلاعات لازم جهت کنترل حجم کار ، کنترل مواد و کنترل کیفیت در اختیار مدیران میگذارد . (۳)
- پ - بوسیله تجزیه و تحلیل اطلاعات ، اشکالات ، نارسائیها کمبودها و نواقص سیستم تعمیر و نگهداری آشکار میگردد .
- ت - وجود اطلاعات ، یکنواخت سازی و استاندارد کردن - فعالیتها را امکان پذیر میسازد .
- ث - با ثبت و ضبط دقیق اطلاعات و تحلیل آنها انجام حسابداری هزینه ها و سرمایه گذاریها میسر گردیده و — ابراز لازم جهت کاهش هزینه را بدست میدهد .
- ج - نیازمندیهای کوتاه مدت و بلند مدت سیستمهای تعمیر و نگهداری از ابعاد تجهیزاتی و انسانی و همچنین اقلام مصرفی و مواد بطور منظم به آگاهی مدیران میرسد .
- چ - از دوباره کاریها و اتلاف نیروی انسانی و مواد جلوگیری میشود .
- ح - ابزار بهبود و تجدید نظر در سازمان و شبکه های ارتباطی بدست مدیران میدهد .
- خ - اطلاعات ، اساس طرح ریزیها را تشکیل میدهد — و در اختیار داشتن اطلاعات لازم و دقیق انجام شدن برنامه های تعمیر و نگهداری پیش گیرنده را در زمان — بندی پیش بینی شده تضمین کرده و عوامل لازم برای کنترل برنامه ها فراهم می آورد .

مرکز اطلاعات درک علمی ایران
تهیه درک

د- با در اختیار داشتن اطلاعات سیستم تطابق محیطی میسر گردیده و زمینه را برای اصلاح سیستم در جهت تطبیق با نیازمندیهای محیطی فراهم میآورد .

فقدان يك سیستم اطلاعاتی مناسب در سازمانهای مورد مطالعه در ایمن بررسی و کم و بیش در کلیه سازمانها مشابه ، دستیابی به اهداف فوق - را برای مدیریت مشکل کرده است و علت بررسی حاضر را میتوان وجود این نارسائی دانست که با تلاشی که بعمل خواهد آمد وضع موجود مورد ارزیابی قرار گرفته و پیشنهادهای جهت اصلاح وضعیت و ایجاد يك سیستم مناسب مطرح میگردد .

ک- اهمیت موضوع :

اهمیت موضوع در قسمتهای ((مقدمه)) و ((علت انتخاب موضوع)) تا حدودی بیان گردید . برای تشریح اهمیت موضوع ابتداء لازم است - اهمیت داشتن يك سیستم تعمیر و نگهداری بیان گردیده و پس از آن - اهمیت سیستم اطلاعاتی مورد بحث قرار گیرد .

۱- ۲- ۱) اهمیت سیستم تعمیر و نگهداری :

بطور خلاصه میتوان اهداف برنامه ریزی سیستم تعمیر و نگهداری را حفظ تداوم بهره برداری از تجهیزات و جلوگیری از توقف پیش بینی نشده و انتخاب زمان مناسب برای تعمیر و نگهداری دانست . با توجه به مراتب بالا دلائل اهمیت سیستم تعمیر و نگهداری عبارتند از :

الف - تعمیر بموقع تجهیزات عمر آنها را افزایش میدهد

ب - تعمیر بموقع هزینه نگهداری را کاهش میدهد

پ - با ایجاد يك سیستم صحیح تعمیر و نگهداری منطبق

با اطلاعات دقیق و صحیح افزایش ایمنی در محیط کار

برای کارکنان افزایش یافته و شرایط اطمینان برای

مسئولین ایجاد مینمایند که بتوانند کل سیستم و فعالیتت—
آنرا گسترش دهند .

ت - برقراری سیستم تعمیر و نگهداری شرایط لازم برای
کنترل هزینه ها را فراهم کرده و ابزار لازم را برای
انجام صرفه جوئیهای لازم در اختیار مدیران میگذارد .

ث - سیستم تعمیر و نگهداری کنترل و هدایت بهت—
نیروی انسانی را در سازمان موجب میگردد .

ج - استفاده حداکثر از منابع موجود در سیستم و انجام
صرفه جوئیهای لازم در منابع از امتیازات داشتن یک
سیستم تعمیر و نگهداری است .

چ - عامل برنامه ریزی در یک سیستم تعمیر و نگهداری تهیه
بموقع وسایل قطعات یدکی و اقلام مورد نیاز را ممکن می
سازد .

ح - برقراری سیستم تعمیر و نگهداری درجه خودکار بودن
را در سیستم افزایش میدهد که نهایتاً " به تضمین بهره
برداری از سیستم منجر میگردد .

خ - برنامه ریزی تعمیر و نگهداری متضمن موجودی کافی
و بموقع قطعات یدکی در انبار میباشد .