

1.	UVOD	3
1.1.	Globalizacija	6
1.2.	Informaciono društvo	8
1.3.	Informacione tehnologije.....	13
1.3.1.	Računarske mreže	20
1.4.	Podatak i informacija	32
1.5.	Znanje.....	43
2.	ORGANIZACIJA I MENADŽMENT	46
2.1.	Šta je menadžment	56
2.2.	Ko su menadžeri	59
2.3.	Upravljanje.....	66
2.3.1.	Proces donošenja odluke	68
2.4.	Organizacija koja uči.....	70
2.4.1.	Socio-ekonomske promene	72
2.4.2.	Novi model organizacije.....	77
2.4.3.	Novi izazovi za korporativne lidere	79
2.4.4.	Novi izazovi za korporativne menadžere resursa	81
2.4.5.	Novi izazovi za zaposlene u preduzeću.....	84
2.4.6.	Kompetencije menadžmenta i centralno motivisanje	88
2.5.	Virtuelna organizacija	89
2.6.	Upravljanje kvalitetom – QMS	99
2.6.1.	Total Quality Management – TQM	102
3.	POSLOVNI INFORMACIONI SISTEMI.....	107
3.1.	Sistemi za podršku odlučivanju	116
3.2.	Izvršni sistemi za podršku odlučivanju	118
4.	UPRAVLJAČKI INFORMACIONI SISTEMI.....	120
4.1.	Menadžment poslovnih informacionih sistema – MpIS	124
4.1.1.	Upravljanje informacijama	126
4.2.	ERP – Sistem za planiranje i upravljanje ..	128

4.3.	BI – Poslovna inteligencija	140
4.3.1.	CRM – Customer Relationship Management ..	
		146
4.3.2.	BPM – Upravljanje poslovnim procesima	151
4.3.3.	KM – Upravljanje znanjem.....	161
4.3.4.	HRM – Upravljanje ljudskim resursima....	174
4.3.5.	DW – Skladište podataka.....	177
4.3.6.	DM – Data mining	217
4.3.7.	OLAP – proces analitičke obrade podataka	230
4.3.7.1.	OLAP funkcije u programu Excel	243
4.4.	AI - Veštačka inteligencija	249
4.4.1.	DSS - Sistemi za podršku odlučivanju	261
4.4.2.	ES - Ekspertni sistemi	266
4.5.	IDEF metode modeliranja.....	273
4.5.1.	IDEF0 metoda	277
5.	SKRAĆENICE	287
6.	POJMOVI	291
	LITERATURA	297