

مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار  
به عنوان بهترین روش موجود برای بهبود  
فرآیند کسب و کار

تألیف  
مهرنوش حمدوی

شهرز معنوی

دکتر فرزانه فخاری



انتشارات سنگ نبشته

۱۴۰۰

|                      |                                                                                                                                               |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| سرشناسه              | : حمدوی، مهرنوش، ۱۳۶۳                                                                                                                         |
| عنوان و نام پدیدآور  | : مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار به عنوان بهترین روش موجود<br>برای بهبود فرآیند کسب و کار/ تألیف: مهرنوش حمدوی، شهروز معنوی،<br>فرزانه فخاری |
| مشخصات نشر           | : خرم‌آباد: انتشارات سنگ‌نبشته، ۱۴۰۰                                                                                                          |
| مشخصات ظاهری         | : ۶۸ ص                                                                                                                                        |
| شابک                 | ISBN: 978-622-98732-0-5                                                                                                                       |
| وضعیت فهرست‌نویسی    | : فیبا                                                                                                                                        |
| یادداشت              | : کتاب‌نامه                                                                                                                                   |
| موضوع                | : مهندسی مجدد (مدیریت)                                                                                                                        |
| موضوع                | : Reengineering (Management)                                                                                                                  |
| موضوع                | : موفقیت در کسب و کار                                                                                                                         |
| موضوع                | : Success in business                                                                                                                         |
| موضوع                | : کسب و کار -- مدیریت                                                                                                                         |
| موضوع                | : Business-- Management                                                                                                                       |
| شناسه افزوده         | : معنوی، شهروز، ۱۳۵۷                                                                                                                          |
| شناسه افزوده         | : فخاری، فرزانه، ۱۳۵۵                                                                                                                         |
| رده‌بندی کنگره       | : HD ۵۸۰۸۷                                                                                                                                    |
| رده‌بندی دیویی       | : ۶۵۸/۲۰۶۳                                                                                                                                    |
| شماره کتاب‌شناسی ملی | : ۱۳۶۸۱۷۹                                                                                                                                     |



انتشارات سنگ‌نبشته

**مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار**

**به عنوان بهترین روش موجود برای بهبود فرآیند کسب و کار**

**تألیف: مهرنوش حمدوی، شهروز معنوی، فرزانه فخاری**

انتشارات سنگ‌نبشته، همراه: ۰۹۰۵۶۹۰۸۸۰۴

شمارگان: ۳۰۰ نسخه، چاپ اول ۱۴۰۰، چاپ: رشنو

مدیر تولید: مرگان سیاوشی ناظر چاپ: حمید گودرزی‌مهر

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۸۷۳۲-۰-۵

تمام حقوق چاپ و نشر و دیگر صور باز نشر در هر محیطی، محفوظ و مخصوص

مرکز علمی کاربردی طلا و جواهر است

**بهها: ۳۵۰۰۰ تومان**

# فهرست

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| فهرست                                      | ۵  |
| پیشگفتار                                   | ۹  |
| مقدمه                                      | ۱۱ |
| روش‌های معاصر استراتژی‌های کسب و کار       | ۱۳ |
| بررسی ادبیات - فرآیند کسب و کار            | ۱۷ |
| مهندسی مجدد فرایندهای کسب و کار (BPR)      | ۲۱ |
| مرحله ۱: چشم‌انداز و اهداف را مشخص کنید    | ۲۶ |
| مرحله ۲: فرایند کسب و کار را مشخص کنید     | ۲۷ |
| مرحله ۳: فرآیند را درک کرده و ارزیابی کنید | ۲۷ |
| مرحله ۴: فناوری اطلاعات                    | ۲۷ |
| مرحله ۵: فرآیند نمونه‌سازی                 | ۲۷ |
| مرحله ۶: پیاده‌سازی                        | ۲۷ |
| تفکر ناب روشی برای شناسایی ارزش‌ها         | ۲۹ |

تفکر ناب ..... ۲۹

مرحله ۱ ..... ۳۰

مرحله ۲ ..... ۳۰

مرحله ۳ ..... ۳۱

مرحله ۴ ..... ۳۱

مرحله ۵ ..... ۳۱

شش سیگما ..... ۳۳

شش سیگما ..... ۳۳

روش DMAIC ..... ۳۶

مرحله ۱: تعریف کنید ..... ۳۶

مرحله ۲: اندازه گیری کنید ..... ۳۶

مرحله ۳: تجزیه و تحلیل ..... ۳۸

مرحله ۴: اصلاح کردن ..... ۳۸

مرحله ۵: کنترل ..... ۳۸

روش کایزن ..... ۴۱

کایزن ..... ۴۱

مرحله پیاده سازی کایزن ..... ۴۴

مرحله ۱: منطقه آزمایشی را تعریف کنید ..... ۴۴

مرحله ۲: شناسایی ضررها ..... ۴۴

مرحله ۳: تهیه برنامه ..... ۴۵

مرحله ۴: سازماندهی تیم ..... ۴۵

مرحله ۵: اجرای پروژه ..... ۴۵

مرحله ۶: انطباق اثربخشی ..... ۴۶

مرحله ۷: پیگیری ..... ۴۶

## پیشگفتار

در حال حاضر، اکثر شرکت‌ها یا سازمان‌ها از روش‌های مختلفی برای بهبود فرایندهای کسب و کار خود مثل شش سیگما، تفکر ناب، شش سیگما ناب، مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار، مدیریت کیفیت کلی، کایزن و پوکا-یوکا استفاده می‌کنند. با این حال، انتخاب روش مناسب باید با اهداف سازمان هدایت شود. از این نظر، BPR یکی از بهترین روش‌هایی است که می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا از تداوم مشاغل خود اطمینان حاصل کنند. مهم‌تر از همه، BPR می‌تواند به اعضای سازمان‌ها کمک کند تا در مورد شیوه‌های موجود خود مانند بهبودهای قابل توجه در خصوص فرایند کسب و کار خود تجدیدنظر کنند. بر اساس مروری بر ادبیات، محققان تجزیه و تحلیل مقایسه‌ای را بر روی چهار روش مشخص، یعنی Six Sigma، BPR، Lean Thinking و Kaizen انجام دادند. مقایسه روش‌ها بر اساس ۱۱ جنبه، یعنی مفهوم، اثر، استفاده از فناوری اطلاعات، تمرکز، مشارکت کارگران، میزان تغییر، سطح ریسک، ایجاد یک مطالعه، مدل، مدت

زمان و هزینه انجام شد. علاوه بر این، محققان شش مرحله از اجرای BPR را تشریح کردند. تجزیه و تحلیل مقایسه‌ای نشان داد که BPR در بین چهار روش مورد تجزیه و تحلیل بهترین بود، زیرا می‌تواند به طور اساسی و جامع روند کلی تجارت یک سازمان را بهبود بخشد. بنابراین، سازمان‌هایی که به چنین تغییری در فرایندهای تجاری خود نیاز دارند، می‌توانند BPR را به عنوان مناسب‌ترین روش برای بهبود کار مورد نظر در محل کار خود استفاده کنند.

www.ketab.ir