



۲۰۱۱۹۶.

تجزیه و تحلیل درآمدهای کسب و کار

نویسنده:

سید احمد دلیری سرشکه

نشر آقای کتاب

۱۳۹۷

سرشناسه	: دلیری، سیداحمد، ۱۳۶۴-
عنوان و نام پدیدآور	: تجزیه و تحلیل فرایندهای کسب و کار / نویسنده سیداحمد دلیری سرشکه.
مشخصات نشر	: تهران: آقای کتاب، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	: ۸۲ ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	: 978-622-217-022-6
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
موضوع	: کسب و کار -- مدیریت
موضوع	: -- ManagementBusiness
موضوع	: گردش کار -- مدیریت
موضوع	: Workflow -- Management
موضوع	: تجزیه و تحلیل سیستمها
موضوع	: System analysis
رده بندی کنگره	: HF۵۷۱۸/د۸ت۳۱۳۰
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۵۳
شماره کتابشناسی	: ۵۵۱۲۵
ملی	

ناشر	: آقای کتاب
عنوان	: تجزیه و تحلیل فرایندهای کسب و کار
گردآورنده	: سید احمد دلیری سرشکه
نوبت چاپ	: اول / ۱۳۹۷
تیراژ	: ۱۰۰ جلد
قیمت	: ۱۷ هزار تومان
شماره شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۷-۰۲۲-۶

این اثر مشمول قانون حمایت مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است، بررسی تمام با مسئولیتی از این اثر را بدون اجازه ناشر یا مؤلف، نشر یا پخش کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به ناشر و مؤلف می باشد.

آدرس نشر و محل توزیع: تهران، میدان انقلاب، ابتدای خ وحید نظری، بن بست بختیاری، پلاک ۷، واحد ۱
تلفن و دورنگار: ۶۶۱۷۶۸۹۱

سایت: www.aghayeketab.ir ایمیل: Info@aghayeketab.com

"مسئولیت صحت مطالب کتاب با مؤلف می باشد"

فهرست مطالب

فصل اول- تجزیه و تحلیل فرآیندهای کسب و کار چیست؟	۷
فصل دوم- طبقه بندی تجزیه و تحلیل فرآیندهای کسب و کار	۱۵
فصل سوم- روش های کیفی تجزیه و تحلیل فرایند	۱۹
فصل چهارم- روش های کمی تجزیه و تحلیل فرایند	۵۱
فصل پنجم- ابزار تجزیه و تحلیل فرایند در visual paradigm	۷۳
کتابنامه	۷۹
پیوست ها	۸۰
پیوست یک: نمونه فرمت FMEA	۸۰



پیش گفتار

هر سیستمی که شکل می‌گیرد و از وجود سازندگان آن، پا به عرصه ظهور می‌نهد، انگیزه‌ای باعث پدید آمدن آن شده است. گاه این انگیزه مشخص بوده و گاه خالق سیستم، ذهنیت‌هایی از قبل در وجود ناخودآگاه خود داشته و پس از چندی و در موقع مناسب، سیستمی براساس آن ذهنیت‌ها و تحت تأثیر آن‌ها، پا به عرصه نهاده است.

در دنیای امروز، سیستم‌ها، آثاری انکارناپذیر دارند. موفقیت‌ها و شکست‌های سازمانی در سیستم‌ها پیفته است. سیستم تولید، سیستم نظارت، سیستم کنترل، سیستم بازاریابی، سیستم فروش و ... نمونه‌هایی از بیکران سیستم‌ها هستند.

با آن‌که واقف هستیم سیستم به یف متفاوت دارد؛ ولی اگر بپذیریم که سیستم مجموعه‌ای از افراد، فرایندها، ابزارها و تکنولوژی‌هاست که در تعامل با یکدیگر به سمت هدفی مشخص در حرکت هستند، می‌توانیم در این باره، که نقص و عیب در سیستم، مربوط به هر کدام از این اجزاء می‌باشد، مثلاً ضعف در مهارت افراد، کل عملکرد سیستم را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد و یا فرایند نامناسب، می‌تواند کل سیستم را کند یا ناکارآمد نماید. مواردی چند از مشکلات شناخته شده در سیستم‌ها به شرح ذیل قابل اشاره هستند:

- مسائل ناشناخته در خصوص تأخیرهای متناوب در تولید یک کارخانه
 - دلایل ناشناخته که باعث رشد شکایت مشتریان شده است.
 - ابهام ذی‌نفعان در خصوص اجرای یک فرایند
 - مکانیزاسیون فرایندهای قدیمی، بدون اصلاح فرایندها، اثر مخوب ایجاد نکرده است.
 - پاسخ‌های سازمان به تغییرات محیط بسیار کند بوده و اثر مناسب ندارد.
- در این شرایط، مفهوم BPA (تجزیه و تحلیل فرایندها) معنا پیدا کرده و می‌توان براساس کمک‌های آن اقدام به درک بهتر فرایندها و ارائه پیشنهاداتی جهت بهبود فرایندها نمود.
- کتاب حاضر که توسط دوست جوان، دانشمند و با انگیزه، جناب سید احمد دلیری تألیف گردیده، برآن است تا این مفهوم را از ابعاد گوناگون مورد توجه قرار دهد.



یکی از ویژگی‌های این کتاب آن را از نمونه‌های ولو اندک مشابه دیگر متفاوت می‌سازد، آن است که این کتاب ماحصل علم و عمل است. موارد بیان شده در این کتاب در پروژه‌های گوناگون به محک آزمون گذاشته شده و پس از پیرایش و غربال‌گری، با چیدمانی متناسب با نیازهای سازمان‌های ما ارائه شده است.

آگاهی و تسلط بر اصول طراحی و زیربنایی فرایندها و نحوه تجزیه و تحلیل آن‌ها، یکی از ارکان بهبود سیستم‌های سازمانی و ارتقاء کیفیت عملکرد سازمان‌ها می‌باشد. مدیران و کارشناسان سازمان‌ها هر چند در دانشگاه‌ها دروسی را با اسامی گوناگون در این زمینه می‌گذرانند ولی کمبود کتاب‌های متنوع و کاربردی که دربرگیرنده تمام موضوع‌های مورد نیاز باشد، یکی از مشکلات مزمن حوزه مدیریت و طراحی فرایند تبدیل شده است. مؤلف که خود از علاقه‌مندان و دانش‌آموخته‌های این حوزه می‌باشد، براساس درک این نیاز و دغدغه‌ای درونی، سعی نموده است تا با متنی روان این صورت‌ها را برادر کارشناسان و مدیران فراهم نماید تا با آشنایی با BPA، ارتقاء کیفی و کمی فرایندها، سیستم‌ها، سرلوحه فعالیت‌های خود قرار دهند.

تقسیم‌بندی بحث تجزیه و تحلیل فرایندها به دو بخش "روش‌های کمی تجزیه و تحلیل" و "روش‌های کیفی تجزیه و تحلیل" می‌تواند باعث سهولت مدیران و کارشناسان در جهت درک و مراجعه به مفاهیم آموزشی گردد. بخش کیفی BPA، به شکلی مناسب و در حد کفایت به جزئیات تجزیه و تحلیل پرداخته و در عین بین مطالب لازم، حد اعتدال را رعایت کرده و از پیچیدگی اجتناب کرده است. در بخش کیفی BPA نیز نحوه‌های رایج و کاربردی به همراه تصاویر مناسب ارائه شده است.

ابتکار ترکیب محتوای کتاب با وب سایت اینترنتی نیز، کاری را در توجه است. با این روش مخاطب می‌تواند حجم بیشتری از مطالب را از فضای وب سایت معرفی شده دریافت نموده و همچنین در گذر زمان این محتوا، به شیوه‌ای مناسب به روزرسانی گردد.

امید آن دارم که این تلاش از سوی جناب دلیری، مورد توجه قرار گرفته و بتواند اثر مناسبی را در بین کارشناسان و مدیران محترم شکل دهد و پایه‌های BPA را در سازمان‌های کشور تقویت نماید.