

آنتولوژی و نارسایی های فرایند

پدیدآور: علی قربانیان

www.ketab.ir

قربانیان، علی، ۱۳۶۴ -

عنوان و نام پدیدآور: آنتولوژی و نارسایی‌های فرایند؛ علی قربانیان

مشخصات نشر: تهران - اندیشگان - ۱۳۹۳

مشخصات ظاهری: ۱۲۳ص: جدول (بخش رنگی)، نمودار (بخش رنگی).

شابک: ۶-۳۴-۵۸۱۱-۶۰۰-۹۷۸

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

موضوع: گردش کار؛ مدیریت، تحول سازمانی؛ مدیریت، مهندسی مجدد (مدیریت)، مدیریت دانش.

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۳ آ ۴ ق ۱۷/۱۷ HD

رده‌بندی دیویی: ۶۵۸/۵۱

شماره کتاب‌شناسی ملی: ۳۶۴۰۷۱۹

نام کتاب: آنتولوژی و نارسایی‌های فرایند

پدیدآور: علی قربانیان

ناشر: انتشارات اندیشگان

نوبت چاپ: اول

سال چاپ: ۱۳۹۳

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

بهاء: ۹۵۰۰۰ ریال

انتشارات اندیشگان یا همکاری کانون کارگروه‌های همیاری نور آفرینش

کلیه حقوق چاپ و نشر مخصوص و محفوظ ناشر است.



آدرس: تهران - میدان انقلاب اسلامی - خیابان کارگر شمالی بالاتر از نصرت -
پلاک ۱۱۵۰ تلفن: ۶۶۹۴۸۴۰۴ و ۶۶۹۳۱۶۶۹ دورنگار ۸۹۷۸۴۵۵۸

وبسایت: www.nooreafarinesh.ir

فهرست مطالب:

۹	پیشگفتار.....
۱۳	فصل اول.....
۱۳	مقدمات و کلیات.....
۱۹	فصل دوم.....
۱۹	مرور ادبیات.....
۱۹	۱-۲ مدل سازی فرایندهای سازمانی.....
۲۴	۱- چارت جریان.....
۲۵	۲- پتری نت.....
۲۵	۳- زبان مدل سازی یکپارچه.....
۲۷	۴- نمودارهای فعالیت نقش.....
۲۸	۵- زنجیره های فرایند رویداد محور.....
۳۹	۲-۲ مهندسی مجدد فرایندهای سازمانی.....
۵۱	۲-۴ مدیریت دانش.....
۶۴	جمع بندی.....
۶۷	فصل سوم.....
۶۷	ارائه یک متدولوژی برای تحلیل فرایند.....
۶۷	۱-۳ توسعه یک آنتولوژی سازمانی برای فرایند.....
۶۸	۲-۳ مدل سازی فرایند.....
۶۹	۳-۳ شبه سازی فرایند.....
۶۹	۴-۳ ارزیابی مدل با انتخاب معیارهای عملکرد مناسب.....
۷۰	۳-۵ تهیه چک لیست نارسایی فرایندی.....
۷۹	فصل چهارم.....
۷۹	مطالعه موردی.....
۷۹	۱-۴ معرفی مطالعه موردی.....
۸۱	۲-۴ توسعه آنتولوژی.....
۸۲	۳-۴ مدل سازی فرایند.....

۹۲	۴-۴. شبیه‌سازی
۱۰۶	۴-۵. نتایج چک‌لیست و تحلیل
۱۱۳	فصل پنجم
۱۱۳	جمع‌بندی و نتایج
۱۱۳	۵-۱. جمع‌بندی
۱۱۵	۵-۲. تحقیقات آتی
۱۱۷	منابع

www.ketab.ir

پیشگفتار:

در سال‌های اخیر، رویارویی کسب‌وکارها با چالش تغییرات سریع محیطی، موجب شده است که فرایندها به دلیل ارتباطات متقابل مؤلفه‌های داخلی‌شان و تأثیرات متقابل خود با محیط، پیچیدگی بسیاری را نشان دهند. بنابراین سازمان‌ها برای وفق یافتن با محیط‌های پیچیده امروزی به قابلیت‌های مدیریت فرایند کسب‌وکار توجه بیشتری نشان می‌دهند.

فرایندهای موجود در هر سازمان برای دستیابی به مأموریت سازمان طراحی شده‌اند تا با عملکرد بهتر نیازهای اساسی مشتریان را تأمین نمایند. برای پاسخگویی به نیازها و خواسته‌های مشتریان باید فرایندهای موجود کارایی و اثربخشی لازم را داشته باشند. یک فرایند زمانی کارایی لازم را خواهد داشت که به صورت درست انجام گیرد و زمانی از اثربخشی برخوردار خواهد بود که به صورت درست انتخاب و طراحی شده باشد. ما سعی بر این داشته‌ایم تا با ارائه یک چهارچوب به شناسایی نارسایی‌های موجود در یک فرایند بر مبنای دانش بپردازیم. در این تحقیق ما ابتدا به بررسی تحقیقات و مطالعات انجام‌شده در زمینه‌ی تحلیل فرایندهای کسب‌وکار پرداخته و همچنین انواع آنتولوژی‌های سازمانی در زمینه‌ی تحلیل فرایند را مورد بررسی و مطالعه قرار داده‌ایم، سپس با شناسایی خلأهای موجود در این آنتولوژی‌ها و با در نظر گرفتن دانش در سازمان یک آنتولوژی جامع را توسعه داده‌ایم و در ادامه بر اساس این آنتولوژی توسعه‌یافته چک‌لیستی برای چهار بعد نیروی انسانی، سازمان، مهارت و دانش برای شناسایی نارسایی فرایند مبتنی بر دانش تهیه کرده‌ایم.

با بهره‌گیری از ابزار شبیه‌سازی و در نظر گرفتن معیارهای کمی زمان و هزینه برای فرایند چهارچوبی برای تحلیل کمی فرایند را مورد توجه قرار داده‌ایم و این موضوع را در مطالعه موردی فرایند فروش یک کارخانه فولادسازی مورد استفاده قرار داده‌ایم که نتایج حاصل از شبیه‌سازی نشان‌دهنده وجود نارسایی‌هایی در ابعاد مختلف در فرایند مذکور و به‌ویژه در واحد فروش این فرایند می‌باشد که باعث به وجود آمدن یک دامنه تغییرات نسبتاً وسیع در عملکرد کارکنان این قسمت شده است. در ادامه برای فرایند مذکور چک‌لیست تهیه‌شده به کمک نخبگان و کارشناسان فرایند مذکور رانده‌شده است که نتایج حاصل از آن نشان‌دهنده نارسایی سازمان در ابعادی مانند دانش و بازخوردهای لازم برای عملکرد نیروی انسانی می‌باشد.