

عنوان درس به فارسی	مدیریت فرآیندهای کسب و کار	نوع واحد	نظری- اصلی / اختیاری
عنوان درس به انگلیسی	Business Process Management	تعداد واحد	۳

هدف درس

- یادگیری و بکارگیری مفاهیم و تکنیک‌های تحلیل فرآیندهای کسب و کار؛
- یادگیری متدولوژی‌های طراحی مجدد فرآیندهای کسب و کار بهینه؛
- کسب توانمندی تحلیل و بهبود فرآیندهای کسب و کار در حوزه‌های مختلف؛
- کسب توانمندی و مهارت استفاده از تکنیک‌ها و ابزارها برای تعریف، ارزیابی، کنترل و بهبود فرآیندها.

سرفصل‌ها

۱- مقدمات:

- اصول مدیریت فرآیندها؛
- تاریخچه و مفاهیم اصلی؛
- ساختار فرآیندها؛
- فرآیندهای کسب و کار و بنگاه؛

۲- مدیریت فرآیندهای کسب و کار:

- تعریف و تشریح مقدماتی مدیریت فرآیندهای کسب و کار؛
- چرخه عمر مدیریت فرآیندها؛
- عوامل کلیدی موفقیت مدیریت فرآیندهای کسب و کار؛
- فرآیندهای مبتنی بر فناوری اطلاعات؛
- فرآیندهای مدیریت فرآیند؛
- نقشه‌راه مدیریت فرآیند.

۳- مدل‌سازی فرآیندها:

- شناخت اهداف، فواید و مزایا؛
- تعاریف و مفاهیم، نیازمندی‌ها؛
- استانداردها؛
- انواع روش‌های مدل‌سازی فرآیند، ابزارها و تکنیک‌های مدل‌سازی، شبیه‌سازی فرآیند، مدل ارزش افزوده، کارت امتیازی متوازن، نمودارها و دیاگرام‌ها و...؛
- چارچوب فرآیند؛
- فناوری مدیریت فرآیندهای کسب و کار شامل تعاریف و مفاهیم، شناخت اجزاء، ضرورت و اهمیت فناوری، استانداردها و چالش‌های فناوری مدیریت فرآیندهای کسب و کار؛
- بلوغ فرآیندهای کسب و کار: شامل تاریخچه، تعاریف و مفاهیم، مدل‌های ارزیابی بلوغ فرآیند، سطوح بلوغ فرآیند.

۴- تجزیه و تحلیل فرآیندها:

- شناخت جایگاه و زمان انجام تجزیه و تحلیل؛
- نقش‌های سازمانی و تهیه مستندات نتایج تجزیه و تحلیل.

۵- طراحی فرآیند:

- شناخت جایگاه و زمان طراحی فرآیند؛
- نقش‌های سازمانی؛



▪ اصول طراحی فرآیند.

۶- اندازه‌گیری عملکرد (کارایی) فرآیند:

- تعریف اهمیت و منافع اندازه‌گیری عملکرد فرآیند و عملکرد سازمان؛
- روش‌های اندازه‌گیری، مدل‌سازی و شبیه‌سازی؛

۷- بهبود فرآیند:

- شناخت موضوع، تعالی فرآیندهای کسب و کار و مدل‌های بهبود؛
- طراحی مجدد؛
- بازمهندسی؛
- پیاده‌سازی، نقش‌های پیاده‌سازی؛
- نگهداشت چرخه عمر مدیریت فرآیندهای کسب و کار.

مراجع:

1. Mathias Kirchmer, (2011) High Performance Through Process Excellence: From Strategy to Execution with Business Process Management," New York, USA: Springer.
2. Peter Franz and Mathias Kirchmer, (2013). Value-Driven Business Process Management, New York, USA, McGraw Hill.
3. Steven De Haes and Wim Van Grembergen, (2015). Enterprise Governance of Information Technology: Achieving Strategic Alignment and Value, Second Edition, New York, USA: Springer.

