

فهرست مطالب

مقدمه ناشر	۹
مقدمه مولف	۱۱
فصل اول: مفاهیم پایه فرآیند	۱۵
۱-۱- تعریف فرآیند	۱۷
۱-۲- شکل‌های مختلف فرآیند	۱۸
۱-۳- تعاریف فعالیت و وظیفه	۱۹
۱-۴- سطوح و لایه‌های فرآیندها	۲۲
۱-۵- درجه اهمیت فرآیند	۲۷
۱-۶- رویکرد فرآیندی	۳۰
۱-۷- مقایسه رویکرد فرآیندی با رویکرد وظیفه‌ای	۳۱

۸-۱- مدیریت مبتنی بر فرآیند ----- ۳۴

۹-۱- مزایای مدیریت مبتنی بر فرایندها ----- ۴۳

فصل دوم: مدل فرآیندی ----- ۴۷

۱-۲- اجزای تشکیل دهنده فرآیند ----- ۴۹

۲-۲- منابع، زیر ساخت و محیط کار فرآیند ----- ۵۳

۳-۲- بودجه بندی فرآیند ----- ۵۶

۴-۲- مستندسازی فرآیند ----- ۵۸

۵-۲- فعالیت های ارزش آفرین در فرایندها ----- ۶۱

۶-۲- فرایندهای مربوط به جریان ارزش محصول ----- ۶۴

فصل سوم: قوانین اصلی کنترل فرآیند ----- ۶۷

۱-۳- قانون اول: نیازهای مشتری، خروجی مورد نظر را مشخص

می کند ----- ۷۰

۲-۳- قانون دوم: فرآیند به کار گرفته شده، خروجی واقعی را

مشخص می کند ----- ۷۱

۳-۳- قانون سوم: خروجی واقعی حتماً واریانس و نوسان

دارد ----- ۷۳

۴-۳- قانون چهارم: بازرسی محصول روشی ابتدایی و ضعیف

است ----- ۷۳

- ۳-۵- قانون پنجم: برای رسیدن به خروجی با مشخصات مورد نظر، واریانس و نوسان خروجی بایستی از طریق حذف علت و یا علل نوسانات کاهش یابد ----- ۷۵
- ۳-۶- انواع نوسانات در فرآیند ----- ۷۶

فصل چهارم: اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود فرآیند --- ۸۱

- ۴-۱- اندازه‌گیری فرآیند ----- ۸۳
- ۴-۱-۱- معیارهای اندازه‌گیری فرآیند ----- ۸۴
- ۴-۱-۱-۱- کارایی ----- ۸۶
- ۴-۱-۱-۲- اثربخشی ----- ۸۷
- ۴-۱-۱-۳- بهره‌وری ----- ۸۸
- ۴-۱-۱-۴- سودآوری ----- ۹۲
- ۴-۱-۲- موضوعات مهم در اندازه‌گیری فرآیند ----- ۹۵
- ۴-۱-۳- مکانیزم اندازه‌گیری فرآیند ----- ۹۸
- ۴-۲- تحلیل فرآیند ----- ۱۰۷
- ۴-۳- بهبود فرآیند ----- ۱۱۳

فصل پنجم: طراحی و پیاده‌سازی مدیریت مبتنی بر

فرآیندها ----- ۱۲۳

- ۵-۱- مراحل طراحی و پیاده‌سازی مدیریت مبتنی بر فرآیندها -- ۱۲۵

۲-۵- مقاومت در برابر تغییرات مورد نیاز سیستم مدیریت مبتنی بر

فرایندها ----- ۱۲۹

۳-۵- موضع گیری های مدیریت ارشد در طراحی و اجرای سیستم

مدیریت مبتنی بر فرایندها----- ۱۳۷

فصل ششم: نتیجه گیری و سخن پایانی ----- ۱۴۱

۱-۶- اطلاعات، دانش و مهارت ها در فرآیند ----- ۱۴۳

۲-۶- چرخه نگهداری، بهبود و نوآوری در فرآیند ----- ۱۴۶

۳-۶- زنجیره مشتری- تأمین کننده در فرایندها ----- ۱۵۴

۴-۶- هدایت و رهبری در فرآیند ----- ۱۵۶

۵-۶- بهبود مستمر و مهندسی مجدد فرایندها ----- ۱۶۳

۶-۶- هدف گذاری در فرآیند ----- ۱۷۰

۷-۶- سخن پایانی ----- ۱۷۳

پیوست ها ----- ۱۷۷

پیوست الف- نمونه ساده از یک فرآیند (فرآیند خرید) ----- ۱۷۹

پیوست ب- نمونه معیارها و مکانیزم های اندازه گیری ----- ۱۸۰

پیوست پ- نمونه نمودار علت و معلول (الگوی نمونه خطاهای

عملیاتی) ----- ۱۹۰

منابع و مراجع ----- ۱۹۱