



دهمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع

Tenth International Industrial Engineering Conference

۷ و ۸ بهمن ماه ۱۳۹۲

27-28 January, 2014



ارائه مدلی فراگیر در مدیریت فرآیندهای کسب و کار (مطالعه موردی: شرکت سیمان هرمزگان)

جواد محمودی

کارشناس ارشد مهندسی صنایع؛ رئیس تضمین کیفیت شرکت سیمان هرمزگان

javadmhm@hormozgancement.com

چکیده

مدیریت فرآیندهای کسب و کار رویکردی است رو به رشد که دارای کاربرد گسترده ای در رشته های مختلفی مانند مدیریت، کنترل کیفیت و فناوری اطلاعات است. به همین دلیل تاکنون تعداد فراوانی از انواع مدل ها و چارچوب ها برای مدیریت فرآیندها ارائه شده است. با ظهور رویکرد فرآیندگرایی در سیستم های مدیریتی، مدیریت فرآیندها به عنوان بستر و شالوده ای اساسی در مدیریت سازمان چه در ابعاد کلان و استراتژیک و چه در ابعاد خرد و عملیاتی مطرح شده است. کیفیت و چگونگی مدیریت فرآیندها می تواند میزان قابلیت یک سازمان در بکار گیری و پیاده سازی انواع ابزارها و روش های مدیریتی و بهینه سازی را تعیین کند. در این مقاله سعی شده است مدلی توانمند و منعطف در مدیریت فرآیندها معرفی شود به گونه ای که بتواند بستر مناسبی برای پیاده سازی انواع استانداردهای مدیریتی، مدیریت استراتژیک، مدیریت دانش، سیستم های اطلاعات مدیریت، اندازه گیری عملکرد و بسیاری از رویکردها و تکنیک های دیگر را فراهم آورد. این مدل از مدیریت کلان فرآیندها تا کنترل پایین ترین سطوح عملیاتی را بصورت یکپارچه و منسجم در خود جای داده است. در طراحی این مدل از مفهوم کارت امتیازی متوازن، مفاهیم موجود در سیستم های مدیریتی و نمودار لاک پشتی بهره گرفته شده است. این مدل بصورت عملی در کارخانه سیمان هرمزگان پیاده سازی و اجرا شده و توانسته کارایی خود را به اثبات برساند.

کلمات کلیدی :

مدیریت فرآیندهای کسب و کار، نگرش فرآیندی، نمودار لاک پشتی، کارت امتیازی متوازن

A Comprehensive Model for Business Process Management

(Case Study: Hormozgan Cement Company)

Javad Mahmoodi

Master of Industrial Engineering; Head of Quality Assurance in Hormozgan Cement Company;

javadmhm@hormozgancement.com

ABSTRACT

Business process management is a growing approach with enormous and vast usage in different fields such as management, quality control and information technology. Consequently, there are numerous types of models and frameworks for developing and managing processes. This topic be more highlighted with onset of process-oriented approach in management systems and therefore process management was more important as a foundation for management decisions both in strategic and operational levels. Hence, the quality of process management can determine the ability of an organization in implementing and adopting variety of management and optimization tools and techniques. The author tries to introduce a comprehensive model for business management in a way that can provide a suitable foundation for execute management standards, strategic management, knowledge management, management information systems, performance measurement and other tools and approaches. This model covers highest strategic levels of organization management to lowest operational levels in integrated and coherent manner. Balanced scorecard concept, management systems approaches and turtles diagram are used in the model design. This model has executed practically in Hormozgan Cement Company and has been able to prove its efficiency.

KEYWORD: Business Process Management, Process-Oriented Approach, Balanced Scorecard, Turtles Diagram

www.iiiec2014.com