

ارائه مدل جامع مدیریت فرآیند های کسب و کار: بهبود یا مهندسی مجدد

سید محمد مسعود ناصریان^۱، دکتر سید مهدی گلستان هاشمی^۲، دکتر محسن چشم براه^۳، دکتر بیژن خیام باشی^۴

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر اصفهان، s.2m.naserian@outlook.com

^۲ عضو هیات علم دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر اصفهان، golestanhashemi@gmail.com

^۳ عضو هیات علم دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر اصفهان،

^۴ عضو هیات علم دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر اصفهان،

چکیده

در حدود چند دهه گذشته، مدیریت فرآیند کسب و کار به عنوان یک نگرش مدیریت جدید مطرح شده است و در حال حاضر به طور گسترده توسط سازمان هایی با هر اندازه و نوعی اجرا شده است. تحقیقات صورت گرفته در آن حوزه، منجر به ایجاد مجموعه ای از روش ها، تکنیک ها، ابزاری پشتیبانی طراحی و متدولوژی های مختلفی شده است. با این حال متدولوژی های کنونی انعطاف پذیری لازم را ندارند و تمامی سه نیاز بهبود، نوآوری و مدیریت فرآیندها را توأمان پاسخ نمی دهند، لذا ارائه الگویی مناسب برای مدیریت جامع فرآیندهای کسب و کار که از توانایی بالایی برای شناسایی به موقع مشکلات در فرآیندها و کمک به اتخاذ سریع تصمیم درست جهت رفع آن مشکلات باشند ضروری است. در این پژوهش ضمن بررسی ادبیات حوزه های مدیریت فرآیند کسب و کار، بهبود و مهندسی مجدد مدلی جامع جهت پاسخ گویی به این نیاز ارائه می کنیم.

واژه های کلیدی

مدیریت فرآیند های کسب و کار^۱، بهبود فرآیند، نوآوری فرآیند ها^۲، مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار^۳، باز طراحی.

مقدمه

اجرای مأموریت های هر سازمان و انجام کلیه راهبردها و فعالیت های منجر به تحقق اهداف و خلق ارزش مانند طراحی و تولید محصولات و خدمات و ارائه آنها به مشتریان، در قالب فرایندهای کسب و کار انجام می گیرد. از این رو رویکرد فرایند گرایی و مدیریت فرایندها از مهم ترین موضوعات سازمان ها اعم از تولیدی یا خدماتی می باشد. هرگونه بهبود و نوآوری در فعالیت های سازمان نیز در نهایت مستلزم بهبود و نوآوری در فرایندهای سازمان می باشد؛ از این رو بهبود مستمر در فرایندها و همچنین جایگزینی فرایندهای ناکارآمد با فرایندهای جدید برای رفع بخش قابل توجهی از چالش های کسب و کار و ارتقاء و پیشرفت مستمر ضروری می باشد.[۱]

مدیریت فرآیند تجاری (BPM) در دنیای آکادمیک دهه های ۵۰ و ۶۰ به عنوان اجرای بهبود در رویکرد مدیریت کیفیت شناسایی شد. در دهه ۸۰ مولفان همرو و جیمز چمپی^۴ مدیران تجاری را به مدیریت فرایندها، فرآیند مهندسی مجدد و مدیریت گردش کار معطوف دانستند. امروزه مدیریت فرایندهای کسب و کار زمینه ساز پیشرفت مستمر است. بسیاری از شرکتها به تجربه یاد گرفته اند که مدیریت فرایندهای کسب و کار یک سرمایه گذاری در واقع یک روش جامع مدیریتی است، که همزمان اثر بخشی و کارایی سازمان را ارتقا می بخشد و به دنبال نوآوری، انعطاف پذیری و استفاده از تکنولوژی است و بهبود مداوم فرآیند ها را به دنبال دارد و قدرت اعمال تغییر بیشتری در مقایسه با روش مدیریت سلسله مراتبی سنتی را دارد. [۲]

تحقق اهداف راهبردی و عملیاتی سازمان و خلق ارزش مستلزم مدیریت مطلوب فرایندهای کسب و کار سازمان می باشد، فرایندهایی که منجر به خلق نمی شوند نیاز به بهبود یا بازطراحی و نوآوری دارند. از این رو نگاه به نگرش فرایندی و مدیریت فرایندها کمک شایانی جهت حفظ سازمان و بقای آن لازم است. اما متدولوژی های کنونی مدیریت فرایندها توانایی پاسخگویی نیازهای سازمان از جمله مدیریت، ارزش سنجی، بهبود و نوآوری فرایندها را توأمان ندارد، از این رو در تحقیق حاضر ما بر آنیم با ارائه الگویی جامع برای مدیریت فرایندها نیازهای سازمان را در حوزه فرایندها پاسخ دهیم. [۳]

در دهه ۵۰ و ۶۰ توسط مجامع علمی جهان مدیریت فرایندهای کسب و کار به عنوان عنصری مهم در رهیافت مدیریت کیفیت شناخته شد. در دهه ۸۰ توجه مدیران، توسط کتاب همرو و چمپی، به مدیریت فرآیند و مهندسی مجدد فرآیند و مدیریت جریان کار جلب شد. و امروزه مدیریت فرآیند کسب و کار این توجه را از آن خود کرده است. بسیاری از شرکتها به تجربه دریافته اند که مدیریت فرآیند کسب و کار به خصوص در شرایطی که نیازها به سرعت در حال تغییر است – و این از ویژگیهای جهان امروز است – دارایی بسیار مهمی به شمار می رود. [۴]

¹ Business Process Management – BPM

² Innovation processes

³ Business processes reengineering-BPR