



به نام خدا

کل نگری و نگرش فرآیندی

مؤلفان:

سمیرا اسدی

نسرين بلوچ رودباری



هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

◀ عنوان کتاب: کل نگری و نگرش فرآیندی

◀ مولفان: سمیرا اسدی-نسرین بلوچ رودباری

◀ ناشر: موسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

◀ ویراستار: مهدیه مخبری

◀ صفحه آرای: نازنین نصیری

◀ طراح جلد: داریوش فرسایی

◀ نوبت چاپ: اول

◀ تاریخ نشر: ۱۴۰۱

◀ چاپ و صحافی: صدف

◀ تیراژ: ۱۰۰ جلد

◀ قیمت: ۸۱۰۰۰۰ ریال

◀ شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۵۳۹-۸

◀ نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خ کارگر جنوبی، روبروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱-تلفن: ۶۶۴۱۰۰۴۶-۲۲۰۸۵۱۱۱

◀ فروشگاههای اینترنتی دیباگران تهران :

WWW.MFTBOOK.IR

www.dibagaran-tehran.com

سرشناسه: اسدی، سمیرا، ۱۳۶۱-
عنوان و نام پدیدآور: کل نگری و نگرش فرآیندی/مولفان:
سمیرا اسدی، نسرین بلوچ رودباری؛
ویراستار: مهدیه مخبری.
مشخصات نشر: تهران: دیباگران تهران: ۱۴۰۱
مشخصات ظاهری: ۱۱۶ ص: مصور، جدول، نمودار
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۵۳۹-۸
وضعیت فهرست نویسی: فیبا کتابنامه: ص: ۱۱۶
موضوع: مهندسی سیستم ها Systems engineering
موضوع: مهندسی سیستم ها-مدیریت
موضوع: Systems engineering-management
موضوع: کل نگری Holism
شناسه افزوده: بلوچ رودباری، نسرین، ۱۳۵۴-
رده بندی کنگره: ۱۶۸ TA
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۱
شماره کتابشناسی ملی: ۸۸۲۸۸۸۶

نشانی تلگرام: @mftbook نشانی اینستاگرام دیبا dibagaran_publishing

هر کتاب دیباگران، یک فرصت جدید علمی و شغلی.

هر گوشی همراه، یک فروشگاه کتاب دیباگران تهران.

از طریق سایتهای دیباگران، در هر جای ایران به کتابهای ما دسترسی دارید.

فهرست مطالب

مقدمه ناشر..... ۶

مقدمه مؤلفان..... ۷

فصل اول

۸ کل‌نگری و نظریه سیستم‌ها.....

۹..... علم سیستم چیست؟

۱۲..... بنیانگذاران نگرش سیستمی

۱۴..... نظریه سیستمی

۱۶..... سیستم چیست

۱۶..... مفاهیم مهم در تعریف سیستم

۱۸..... زیرسیستم

۱۹..... انواع سیستم‌ها

۱۹-۱..... سیستم‌های اصلی و فرعی

۲۰-۲..... سیستم‌های باز و بسته

۲۰-۳..... طبقه‌بندی سیستم‌ها براساس میزان پیچیدگی

۲۴-۴..... سیستم‌های قطعی و احتمالی

۲۴-۵..... سیستم‌های طبیعی و مصنوعی (تقسیم‌بندی لازلو)

۲۴..... تفکر سیستمی و حل مسئله

۲۵..... قوانین تفکر سیستمی

۲۸..... مداخله سیستمی جامع: حل خلاقانه مسئله

۲۹..... هفت اصل مداخلات سیستمی جامع

۲۹..... شناخت موقعیت مسئله در یک فرایند مداخله سیستمی حل مسئله: ایده جهان‌های سه‌گانه هابرماس

۳۰..... بررسی روش سیستماتیک حل مسئله OODA

۳۱..... گام‌های اصلی روش OODA

۳۳..... مدل‌سازی سیستم‌ها

۳۴..... مزایای مدل‌سازی

۳۴..... انواع مدل‌ها

۳۵..... مدل‌های تحلیلی (مبتنی بر فرمول) در مقابل مدل‌های شبیه‌سازی

۳۶..... پویایی سیستم‌ها

۳۹..... مدل‌سازی گسسته پیشامد

۳۹..... ساعت

۴۰..... مدل‌سازی عامل بنیان

۴۲	ویژگی‌های اصلی شبیه‌سازی عامل بنیان و تفاوت آن با سایر شیوه‌ها
۴۲	چند مثال ساده از روش عامل محور
۴۲	تفاوت بین رویکردهای مدل‌سازی
۴۳	سیستم‌های پیچیده
۴۳	مفهوم پیچیدگی
۴۴	تعریف سیستم‌های پیچیده
۵۴	سیستم‌های هدفمند
۵۶	سیستم‌های کنترل‌کننده فازی
۵۸	انواع سیستم‌های استنتاج فازی
۵۸	نقش ریاضی در نظریه سیستم‌ها
۶۱	سیستم در نظریه صف‌بندی
۶۲	توزیع پواسون
۶۳	زنجیره مارکوف
۶۳	خدمات‌دهی در تئوری صف

فصل دوم

نگرش فرایندی

۶۶	مقدمه
۶۷	تقسیم‌بندی فرایندها
۶۸	روش استاندارد ISO9001
۷۰	نگرش فرایندی در مدیریت آمار
۷۱	مدل فرایند نیازسنجی آماری در یک سازمان
۷۲	رویکرد فرایندی (process approach) و رویکرد وظیفه‌ای
۷۳	مدیریت بر مبنای فرایند
۷۴	مدیریت فرایند کسب‌وکار (Business Process Management = BPM)
۷۵	فعالیت‌های مورد نیاز جهت فرایندگرایی
۷۶	سازمان فرایندگرا
۷۶	شناسایی و طراحی فرایندها
۷۷	تعاملات یک فرایند با فرایندهای دیگر
۷۹	تصدیق و صحه‌گذاری
۸۱	تفاوت‌های دو مفهوم تصدیق و صحه‌گذاری
۸۲	کنترل فرایندها
۸۲	اهمیت و فواید کنترل فرایند
۸۳	پایش و اندازه‌گیری فرایندها
۸۵	همسویی میان شاخص‌های فرایندی و استراتژی‌های سازمان
۸۶	جویندگی نظر ذینفعان فرایند مخصوصاً مشتری فرایند در مورد شاخص‌ها

۸۶	بکارگیری ترکیبی از شاخص‌های فرایندی پیشرو و پسرو
۸۷	بهره‌وری فرایند
۸۷	مؤلفه‌های بهره‌وری
۸۷	عوامل مؤثر بر بهره‌وری سازمانی چه مواردی هستند؟
۸۸	سه عامل مهم افزایش بهره‌وری سازمانی
۸۹	سطوح بهره‌وری
۹۰	مهندسی مجدد فرایندها
۹۱	ویژگی‌ها و مزایای مهندسی مجدد
۹۲	انواع تغییرات ناشی از پیاده‌سازی مهندسی مجدد
۹۴	رویکرد سازمان‌ها به مهندسی مجدد از چه عواملی سرچشمه می‌گیرد؟
۹۵	تفاوت طراحی مجدد و مهندسی مجدد
۹۵	نقش فناوری اطلاعات در مهندسی مجدد
۹۶	در یک سازمان، چه کسانی اجرای مهندسی مجدد را بر عهده دارند؟
۹۷	متدولوژی‌های مهندسی مجدد
۱۰۳	چرخه حیات مشتری
۱۰۳	تأثیر راهبرد مدیریت ارتباط با مشتری یا CRM بر فرایندهای سازمانی
۱۰۳	فرایندهای افقی مشتری مداری
۱۰۴	فرایندهای عمودی مشتری‌مداری در صنایع
۱۰۴	فرایندهایی که برای مشتریان از اهمیت بالاتری برخوردارند
۱۰۵	بهره‌وری در مقابل تأثیرگذاری
۱۰۵	۹ گام در چارچوب مهندسی مجدد فرایند مشتری
۱۰۸	مدلسازی فرایندها
۱۰۸	چرا از مدلسازی فرایند کسب‌وکار باید استفاده کرد
۱۰۹	مزایای استفاده از مدلسازی فرایند
۱۰۹	تکنیک‌های مدلسازی فرایند
۱۰۹	UPN
۱۱۰	نمودارهای گانت
۱۱۰	PETRI-NETS
۱۱۱	BPMN
۱۱۱	تاریخچه مختصری از مدلسازی فرایند BPMN
۱۱۱	عناصر و نمادهای نمودار BPMN ۲.۰
۱۱۳	تبدیل فرایندها به فرایندهای کوچکتر
۱۱۵	زیر فرایندها به‌طور کلی به چهار نوع تقسیم می‌شوند
۱۱۶	منابع و مأخذ

خط‌مشی انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌هایی با کیفیت عالی است که بتواند
خواسته‌های به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.
هر کتاب دیباگران تهران، یک فرصت جدید شغلی و علمی

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی و آموزشی گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و سرعت توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه، نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش برجسته نموده است.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران و محققان در زمینه‌های گوناگون و مورد نیاز جامعه تلاش نموده برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهد.

کتابی که در دست دارید تألیف "سرکار خانم ها: سمیرا اسدی-نسرین بلوچ رودباری" است که با تلاش همکاران ما در نشر دیباگران تهران منتشر گشته و شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

با نظرات خود مشوق و راهنمای ما باشید

با ارائه نظرات و پیشنهادات و خواسته‌های خود، به ما کمک کنید تا بهتر و دقیق‌تر در جهت رفع نیازهای علمی و آموزشی کشورمان قدم برداریم. برای رساندن پیام‌هایتان به ما از رسانه‌های دیباگران تهران شامل سایتهای فروشگاهی و صفحه اینستاگرام و شماره‌های تماس که در صفحه شناسنامه کتاب آمده استفاده نمایید.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران
dibagaran@mftplus.com

مقدمه مؤلفان

عصر کنونی را عصر سیستم‌ها نام نهاده‌اند، عصری که شاهد تغییرات شتابنده‌ای در آن هستیم. تغییری که خود پیوسته در حال تغییر است. سرعت تغییر همواره در حال افزایش بوده است. تغییرات فناوری و اجتماعی تقریباً به‌طور مداوم در حال شتاب گرفتن است. در زمان، فشار تغییرات چنان قوی است که توجه و دقت بیش از پیش را لازم می‌کند. آهنگ فعلی تغییر چنان سریع است که تأخیرداشتن در آن ممکن است بسیار گران و حتی فاجعه‌آمیز باشد. شکست سازمان‌ها و جوامع در کوتاهی آنها در سازگاری با این تغییرات رقم می‌خورد. مدیران اکنون باید ناپیوستگی‌ها در تغییرات را مدیریت کنند.

باید توجه کرد که انسان‌ها به ثبات علاقه‌مندند و عضویت آنها در سازمان‌ها، مؤسسات و جوامع برای رسیدن به این ثبات است. هدف آنها رسیدن به استقرار است، اما جهانی که این هدف در آن دنبال می‌شود، به‌شدت پویا، بدون ثبات و متلاطم است. به علت ارتباط و وابستگی متقابل بین افراد، سازمان‌ها، جوامع و مؤسسات که از دگرگونی در وسایل ارتباطی و شبکه‌ای شدن جامعه ناشی شده است. محیط سازمان‌ها وسعت یافته و پیچیده و پیچیده‌تر شده و بسیار غیرقطعی و کمتر پیش‌بینی پذیر است. به تعبیری دیگر محیط سازمان‌ها متلاطم است و یگانه تعادلی که می‌توان در این محیط حاصل کرد پویایی است.

هدف اصلی این کتاب مروری بر دو رویکرد شاخص در مواجهه با مسائل و پیچیدگی‌های امروزی و عبور از تلاطم جهانی، یعنی نگرش سیستمی و نگرش فرایندی است و بررسی اینکه این رویکردها در چه مسائلی و چگونه می‌توانند راهگشا باشند. کتاب مشتمل بر دو فصل است که در هر فصل به هر کدام از رویکردها پرداخته می‌شود. فصل اول نظریه سیستم‌ها، انواع سیستم‌ها و مدل‌سازی بررسی می‌شود و در فصل دوم رویکرد فرایندگرا مورد تحقیق و مکاشفه قرار می‌گیرد. در هر کدام از این فصول تلاش نمودیم بررسی‌ها به‌صورت کاربردی و با بیان ساده باشد که علاوه بر خوانندگان دانشگاهی برای استفاده عموم خوانندگان هم مفید فایده باشد. در انتها از آنجا که هیچ کتابی عاری از نقص نیست، تذکر کلیه خوانندگان اساتید و دانشجویان محترم برای رفع کاستی‌ها و در چاپ‌های بعدی موجب امتنان خواهد بود.

سمیرا اسدی - نسرین بلوچ رودباری