

دوره ها و کارگاه های

آموزش سازمانی



فهرست

- ۴..... مفاهیم اولیه در حوزه مدیریت فرایند کسب و کار
- ۶..... کارگاه آموزشی مدل سازی بر اساس استاندارد BPMN
- ۸..... کارگاه آموزشی نرم افزار ویژوال پارادایم
- ۱۰..... کارگاه آموزشی مدیریت مستندات سازمانی
- ۱۲..... کارگاه آموزشی استخراج معماری فرایندها
- ۱۴..... کارگاه آموزشی تحلیل و بهبود فرایندها
- ۱۶..... کارگاه آموزشی مدیریت پرونده CMMN
- ۱۸..... کارگاه آموزشی مدل سازی تصمیم DMN
- ۲۰..... کارگاه آموزشی اشتباهات رایج مدل سازی
- ۲۲..... کارگاه آموزشی تشریح استاندارد BABOK
- ۲۴..... کارگاه آموزشی مدل های ارزیابی بلوغ فرایندها
- ۲۶..... کارگاه آموزشی مدیریت پروژه برای مدیریت فرایند
- ۲۸..... کارگاه آموزشی ممیزی و پایش فرایندها

مفاهیم اولیه در حوزه مدیریت فرایند کسب و کار

۴ ساعت آموزشی (دو جلسه آموزشی ۲ ساعت)

مقدمه

در بسیاری از سازمان‌ها، فرایندهای کسب و کار به صورت غیرمستند، غیرسیستمی و بدون تحلیل دقیق اجرا می‌شوند که باعث کاهش بهره‌وری، نارضایتی مشتریان، دوباره‌کاری و افزایش هزینه‌ها می‌شود. مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPM) به عنوان رویکردی ساختارمند، به بهینه‌سازی و کنترل فرایندها کمک می‌کند. آشنایی با مفاهیم اولیه این حوزه، برای کارشناسان، مدیران و تحلیل‌گران فرایند امری ضروری است.

هدف کلی

آشنایی شرکت‌کنندگان با مفاهیم پایه‌ای، چرخه عمر و ابزارهای اصلی در مدیریت فرایندهای کسب و کار.

اهداف جزئی

- درک مفهوم فرایند در سازمان و تفاوت آن با ساختارهای وظیفه‌محور
- آشنایی با چرخه عمر مدیریت فرایند
- شناخت نقش‌های مختلف در BPM (مدیر فرایند، تحلیل‌گر، مالک فرایند و غیره)
- معرفی ابزارها و استانداردهای مدل سازی فرایند مانند BPMN
- مقدمات بهبود و ارزیابی فرایندها

مخاطبین هدف

- کارشناسان و مدیران واحدهای عملیاتی و پشتیبانی سازمان‌ها
- علاقه‌مندان به حوزه بهبود فرایند
- دانشجویان رشته‌های مدیریت، مهندسی صنایع و فناوری اطلاعات
- اعضای تیم‌های تحول دیجیتال یا سیستم‌های اطلاعاتی



روش اجرای آموزش

- ◀ به صورت حضوری یا آنلاین (قابل تطبیق با شرایط سازمان یا شرکت کنندگان)
- ◀ همراه با اسلاید، مثال های واقعی، تمرین و تحلیل فرایندهای ساده
- ◀ استفاده از وایت بور드 معمولی یا دیجیتال

شیوه ارزیابی

- ◀ پیش آزمون (برای تعیین سطح دانش مخاطبین)
- ◀ پس آزمون (برای سنجش اثربخشی آموزش)

نتایج مورد انتظار

- ◀ آشنایی با مفاهیم وظیفه و فرایند
- ◀ آشنایی با تاریخچه مدیریت فرایند
- ◀ آشنایی با انواع روش های مهاجرت از سازمان وظیفه گرا
- ◀ آشنایی با نقش های فعال در حوزه مدیریت فرایند
- ◀ آشنایی با حوزه های دانشی مدیریت فرایند

سرفصل های آموزش

- ◀ اهمیت و ضرورت مدیریت فرایند
- ◀ جایگاه مدیریت فرایند در قانون و مقررات
- ◀ متولی مدیریت فرایند در سازمان ها
- ◀ مدیریت فرایند و بهره وری
- ◀ تعاریف و مفاهیم
- ◀ فرایند در مقابل وظیفه (مدیریت فرایند، سازمان فرایندی، تاریخچه مدیریت فرایندها و ...)
- ◀ مدل های مرجع فرایندی (APQC، Solution Composer)
- ◀ چرخه عمر مدیریت فرایندهای سازمان
- ◀ طبقه بندی فرایندهای سازمان (مدل زنجیره ارزش پورتر، انواع فرایندهای سازمان)
- ◀ مدل سازی فرایند (تعریف مدل سازی فرایند، انواع مدل سازی فرایندهای کسب و کار)
- ◀ مرور کلی بر استاندارد BPMN
- ◀ مرور کلی بر ابزار Visual Paradigm
- ◀ آشنایی کلی با مکانیزاسیون فرایندهای کسب و کار در BPMS

کارگاه آموزشی مدل سازی بر اساس استاندارد BPMN

۱۲ ساعت آموزشی (۶ جلسه آموزشی ۲ ساعت)

مقدمه

در بسیاری از سازمان ها، مدل سازی فرایندها به شکل سلیقه ای و غیر استاندارد انجام می شود که موجب سردرگمی، ضعف در تحلیل و دشواری در توسعه سیستم های نرم افزاری می گردد. BPMN2 به عنوان یک زبان استاندارد بین المللی، امکان مدل سازی دقیق، قابل درک و قابل تبادل فرایندها را برای مدیران، تحلیلگران و تیم های فنی فراهم می سازد. این کارگاه به صورت عملی و پروژه محور طراحی شده تا شرکت کنندگان بتوانند فرایندها را به صورت حرفه ای مدل سازی کنند.

هدف کلی

توانمندسازی شرکت کنندگان برای مدل سازی حرفه ای فرایندها با استاندارد BPMN2.0.

اهداف جزئی

- درک انواع عناصر BPMN شامل فعالیت ها، درگاه ها، رویدادها، جریان ها و ...
- توانایی خواندن، تحلیل و طراحی نمودارهای فرایندی استاندارد
- تسلط بر استفاده از نمادها برای مدل سازی
- طراحی فرایندهای ساده تا پیچیده و تحلیل ساختاری آن ها

مخاطبین هدف

- کارشناسان و مدیران واحدهای عملیاتی و پشتیبانی سازمان ها
- علاقه مندان به حوزه بهبود فرایند
- دانشجویان رشته های مدیریت، مهندسی صنایع و فناوری اطلاعات
- اعضای تیم های تحول دیجیتال یا سیستم های اطلاعاتی



روش اجرای آموزش

- ◀ به صورت حضوری یا آنلاین (قابل تطبیق با شرایط سازمان یا شرکت کنندگان)
- ◀ همراه با اسلاید، مثال های واقعی، تمرین و تحلیل فرایندهای ساده
- ◀ استفاده از وایت بوردهای معمولی یا دیجیتال

شیوه ارزیابی

- ◀ پیش آزمون (برای تعیین سطح دانش مخاطبین)
- ◀ انجام تکالیف هفتگی
- ◀ انجام پروژه پایانی بر اساس مورد واقعی دانش پذیر
- ◀ پس آزمون (برای سنجش اثربخشی آموزش)

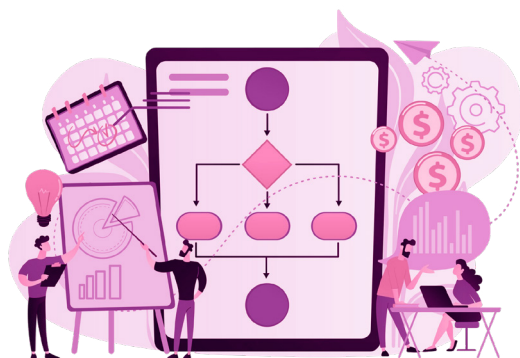
نتایج مورد انتظار

- ◀ تسلط کامل بر عناصر BPMN 2.0
- ◀ توانایی طراحی و تحلیل فرایندهای کسب و کار با ابزارهای رایگان
- ◀ آمادگی برای شرکت در پروژه های مستندسازی فرایند یا تحلیل سیستم
- ◀ دریافت گواهی شرکت در کارگاه

سرفصل های آموزش

- ◀ ضرورت و فواید مدل سازی
- ◀ تاریخچه شکل گیری استاندارد BPMN
- ◀ تفاوت استاندارد BPMN با زبان اجرایی BPEL
- ◀ انواع نمودار در استاندارد BPMN (نمودار فرایند، نمودار همکاری و...)
- ◀ نمادهای اصلی در استاندارد BPMN

- اشیا جریان (Flow Object)
- خطوط شناوری (Swimlane)
- اشیا ارتباطی (Connecting Objects)
- داده ها (Data)
- مصنوعات
- فعالیت ها (Activity) و انواع آن
- انواع زیرفرایند
- رویداد (Event)
- دروازه (Gateway)



کارگاه آموزشی نرم افزار ویژوال پارادایم

۱۲ ساعت آموزشی (۶ جلسه آموزشی ۲ ساعت)

مقدمه

در فضای رقابتی امروز، تحلیل دقیق نیازمندی‌ها، مستندسازی فرایندها و طراحی ساختارهای منطقی برای سیستم‌های اطلاعاتی، یک ضرورت اساسی برای هر سازمان است. Visual Paradigm یکی از کامل‌ترین و قدرتمندترین ابزارهای مدل‌سازی در دنیاست که از زبان‌های استاندارد مانند UML، BPMN و ... پشتیبانی می‌کند. این نرم‌افزار، بستری جامع برای مهندسی سیستم، تحلیل کسب‌وکار، معماری سازمانی و توسعه نرم‌افزار فراهم می‌آورد. این دوره با رویکردی کاملاً کاربردی و پروژه‌محور، برای توانمندسازی متخصصان در استفاده حرفه‌ای از Visual Paradigm طراحی شده است.

هدف کلی

آشنایی کامل با امکانات و محیط نرم‌افزار Visual Paradigm و توانمندی در استفاده از آن برای تحلیل، طراحی و مستندسازی سیستم‌ها و فرایندها.

اهداف جزئی

- آشنایی با محیط نرم‌افزار و ساختار پروژه‌ها در VP
- یادگیری مدل‌سازی با استانداردهای BPMN
- طراحی فرایندهای سازمانی و دیاگرام‌های تحلیلی
- استفاده از قابلیت‌های مستندسازی، گزارش‌گیری و همکاری تیمی
- تحلیل نمونه‌های واقعی سازمانی در نرم‌افزار

مخاطبین هدف

- مدیران و کارشناسان فرایند، تحلیلگران کسب‌وکار (BA)
- مهندسان نرم‌افزار و توسعه‌دهندگان سیستم
- دانشجویان و پژوهشگران حوزه مهندسی صنایع، مدیریت، مهندسی نرم‌افزار
- مشاوران BPM، ERP و غیره

روش اجرای آموزش

- آموزش مفاهیم تئوری همراه با مثال‌های عملی
- حل تمرین و پروژه‌های کارگاهی
- استفاده از مطالعات موردی (Case Study)
- استفاده از امکانات نرم‌افزار در محیط شبیه‌سازی شده
- ارائه فیلم‌های آموزشی و فایل‌های الکترونیکی جلسات
- رفع اشکال و پشتیبانی فنی برای نصب و اجرا

شیوه ارزیابی

- پیش آزمون (برای تعیین سطح دانش مخاطبین)، و پس آزمون (برای سنجش اثربخشی آموزش)
- انجام تکالیف هفتگی
- پروژه پایانی برای ارزیابی توانمندی مخاطبین

نتایج مورد انتظار

- استانداردسازی فرایندهای داخلی با استفاده از نمودارهای حرفه‌ای
- بهبود هماهنگی و ارتباط بین تیم‌های IT و عملیات
- تسهیل در اجرای پروژه‌های تحول دیجیتال و اتوماسیون
- افزایش بهره‌وری و کاهش خطاهای طراحی در پروژه‌های توسعه نرم‌افزاری

سرفصل‌های آموزش

- نصب و راه‌اندازی نرم‌افزار
- تشریح منوها و تب‌های کاربردی نرم‌افزار (Diagram Navigator، Model Explorer و غیره)
- تشریح و نمایش عناصر و المان‌های استاندارد مدل‌سازی BPMN
- تشریح مدل‌سازی فرایند در محیط نرم‌افزار
- تشریح انواع مدل‌های قابل ساخت در نرم‌افزار Visual paradigm
- مدلسازی محدوده‌ها و خطوط کاری
- مدلسازی انواع تسک‌ها (دستی، یوزر، اسکریپت، سرویس، شرطی و ...)
- مدلسازی انواع رویدادهای آغازین، میانی و پایانی مدلسازی انواع گیت‌وی‌ها
- مدلسازی زیرفرایند و فرایند فراخوان
- مدلسازی اشیاء داده و ذخایر داده
- آشنایی با ابزارهای تحلیل فرایند نظیر Matrix CRUD، RACI Chart
- متحرک‌سازی - Animation (خروجی با فرمت swf)
- شبیه‌سازی فرایندها (Simulation)
- بهره‌گیری از قابلیت کار گروهی (Team Working)
- تهیه و ساخت مدل نمونه در محیط نرم‌افزار
- بررسی نحوه ارتباط فرایندها در نرم‌افزار
- مقایسه دو فرایند در وضعیت‌های مختلف (Visual Diff)
- بررسی انواع گزارش‌ها و خروجی‌های قابل دریافت



کارگاه آموزشی مدیریت مستندات سازمانی

۴ ساعت آموزشی (دو جلسه آموزشی ۲ ساعت)

مقدمه

در هر سازمان حرفه‌ای، مستندسازی یکی از ابزارهای کلیدی برای شفاف‌سازی وظایف، کاهش خطا، بهبود عملکرد، و اطمینان از اجرای یکنواخت فرایندها است. اسنادی نظیر آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها، روش‌های اجرایی و فرم‌ها، چارچوب استاندارد و قابل ارزیابی برای مدیریت منابع و فرایندهای سازمانی فراهم می‌کنند. این دوره با رویکردی کاربردی و بر پایه استانداردهای مدیریت کیفیت، طراحی شده تا شرکت‌کنندگان بتوانند انواع اسناد رسمی سازمان را تهیه، استانداردسازی و ساختاردهی کنند.

هدف کلی

آشنایی با ساختار و اصول تدوین مستندات رسمی سازمانی و توانایی طراحی، نگارش و کنترل آن‌ها.

اهداف جزئی

- شناخت انواع مستندات سازمانی و تفاوت آن‌ها
- آشنایی با ساختار استاندارد مستندات
- توانایی تدوین، بازنگری و مدیریت مستندات
- رعایت اصول نگارشی، طبقه‌بندی و شماره‌گذاری
- آشنایی با ارتباط مستندات با سیستم‌های مدیریت کیفیت (ISO 9001 و ...)

مخاطبین هدف

- کارشناسان و مدیران منابع انسانی
- مشاوران و کارشناسان سیستم‌ها و روش‌ها
- کارشناسان و مدیران کیفیت و استاندارد
- متخصصان توسعه سازمان و مدیریت دانش
- مربیان داخلی و متخصصان آموزش سازمانی
- مدیران واحدهای اجرایی و عملیاتی
- تمامی افرادی که در زمینه تدوین و به‌روزرسانی مستندات سازمانی مسئولیت دارند

روش اجرای آموزش

- ◀ به صورت حضوری یا آنلاین (قابل تطبیق با شرایط سازمان یا شرکت کنندگان)
- ◀ آموزش تئوری همراه با تحلیل نمونه ها
- ◀ تمرین نگارش مستند با بازخورد مدرس
- ◀ تحلیل نمونه مستندات واقعی از سازمان ها
- ◀ بررسی مستندات موجود در سازمان شرکت کنندگان (در صورت امکان)

شیوه ارزیابی

- ◀ پیش آزمون (برای تعیین سطح دانش مخاطبین)
- ◀ انجام تکالیف هفتگی
- ◀ انجام پروژه پایانی بر اساس مورد واقعی دانش پذیر
- ◀ پس آزمون (برای سنجش اثربخشی آموزش)
- ◀ انجام تمرین های عملی در طول دوره
- ◀ تدوین یکی از انواع مستندات (آیین نامه، دستورالعمل یا روش اجرایی) به صورت فردی یا گروهی

نتایج مورد انتظار

- ◀ درک کامل تفاوت و کاربرد انواع مستندات سازمانی
- ◀ تسلط بر قالب استاندارد و کددهی مستندات
- ◀ توانایی تدوین یا بازنگری مستندات رسمی سازمان
- ◀ آشنایی با نحوه پیاده سازی نظام مدیریت مستندات در سازمان

سرفصل های آموزش

- ◀ تعریف مستند (سند سازمانی)
- ◀ اهمیت مستندسازی
- ◀ انواع مستندات سازمانی (هرم مستندات)
- ◀ تعریف مستندات فرایندی
- ◀ انواع مستندات فرایندی (نظام نامه، روش اجرایی، دستورالعمل و ...)
- ◀ فرایند مدیریت مستندات سازمانی (تهیه، تأیید، تصویب و ابلاغ مستندات سازمانی)
- ◀ انواع اسناد سازمانی خارج از هرم مستندات





کارگاه آموزشی استخراج معماری فرایندها



۱۲ ساعت آموزشی (۶ جلسه آموزشی ۲ ساعت)

مقدمه

در عصر دیجیتال و تحول سازمانی، معماری فرایندهای کسب و کار به عنوان یکی از ستون‌های اصلی مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPM)، نقش بسزایی در هماهنگ‌سازی فعالیت‌ها، شفاف‌سازی عملکرد و تسهیل تصمیم‌گیری‌های استراتژیک ایفا می‌کند. استخراج صحیح و استاندارد معماری فرایندها، پایه‌ای محکم برای بهبود مستمر فرایندها، اجرای استانداردهای مدیریت کیفیت، اتوماسیون فرایندها و برنامه‌ریزی استراتژیک فراهم می‌کند. این دوره با رویکردی عملی و کاربردی، به آموزش روش‌ها و تکنیک‌های استخراج و طراحی معماری فرایندهای سازمانی می‌پردازد.

هدف کلی

توانمندسازی ذینفعان سازمانی در استخراج، طراحی و مستندسازی معماری فرایندهای کسب و کار با استفاده از روش‌ها و الگوهای استاندارد جهت بهبود هماهنگی، شفافیت و کارایی در سطح سازمان.

اهداف جزئی

- شناخت مفاهیم بنیادین معماری فرایندهای کسب و کار
- یادگیری روش‌های شناسایی و دسته‌بندی فرایندهای کلیدی سازمان
- توانایی طراحی ساختار سلسله مراتبی فرایندها (L0, L1, L2)
- آشنایی با مدل‌های استاندارد معماری فرایندی (APQC, VPC) و ...
- یادگیری نحوه استخراج فرایندهای اصلی، پشتیبانی و مدیریتی
- توانایی مستندسازی و نمایش معماری فرایندها به صورت گرافیکی
- آشنایی با ابزارهای استخراج و مدل‌سازی معماری فرایندها

مخاطبین هدف

- مدیران میانی و ارشد سازمان‌ها
- متخصصان و تحلیلگران مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPM)
- متخصصان کیفیت و استاندارد
- مسئولان اجرای استانداردهای بین‌المللی (ISO, EFQM و غیره)
- تمامی افرادی که در زمینه طراحی و بهبود فرایندهای سازمانی مسئولیت دارند



روش اجرای آموزش

- به صورت حضوری یا آنلاین (قابل تطبیق با شرایط سازمان یا شرکت کنندگان)
- آموزش تئوری همراه با مثال های واقعی
- بررسی مطالعات موردی از سازمان های مختلف
- حل تمرین گروهی و تمرین های عملی
- استفاده از الگوها و مدل های استاندارد معماری فرایندی
- ارائه فایل های آموزشی و نمونه های قابل استفاده

شیوه ارزیابی

- پیش آزمون (برای تعیین سطح دانش مخاطبین)
- انجام تکالیف هفتگی
- انجام پروژه پایانی بر اساس مورد واقعی دانش پذیر
- پس آزمون (برای سنجش اثربخشی آموزش)

نتایج مورد انتظار

- داشتن مهارت عملی در استخراج و طراحی معماری فرایندهای سازمانی
- توانایی استفاده از مدل های استاندارد و ابزارهای مرتبط
- افزایش فرصت های شغلی در حوزه مدیریت فرایندهای کسب و کار
- استانداردسازی و شفاف سازی فرایندهای داخلی
- ایجاد چشم انداز مشترک از فرایندهای کسب و کار در سطح سازمان
- تسهیل در اجرای پروژه های بهبود فرایند و تحول دیجیتال
- افزایش هماهنگی بین واحدها و کاهش تداخل وظایف
- پایه گذاری مناسب برای اجرای استانداردهای مدیریتی مثل (ERP و BPR, ISO 9001)

سرفصل های آموزش

- تعریف معماری فرایندهای سازمان
- اهمیت و جایگاه معماری فرایندهای سازمان
- مراحل پیاده سازی معماری فرایندهای سازمان
- مدل مرجع چیست؟
- تعریف مدل مرجع فرایندی
- کاربردهای مدل مرجع فرایندی
- انواع مدل های مرجع فرایندی (SCOR, Solution Composer, ITIL, APQC)
- استانداردها و ابزارهای پیاده سازی معماری فرایندهای سازمان (Zachman, چارچوب IDEFO)
- چالش های پیش رو در معماری فرایندهای سازمان



کارگاه آموزشی تحلیل و بهبود فرایندها

۸ ساعت آموزشی (۴ جلسه آموزشی ۲ ساعت)

مقدمه

در دنیای رقابتی امروز، تحلیل و بهبود فرایندها به عنوان یکی از عناصر کلیدی در افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها و بهبود کیفیت خدمات و محصولات، نقش برجسته‌ای دارد. شناسایی نقاط ضعف، حذف فعالیت‌های غیرضروری و بهینه‌سازی جریان کارها بدون داشتن دانش کافی از مفاهیم مدیریت فرایندهای کسب‌وکار (BPM) امکان‌پذیر نیست. این دوره با رویکردی عملی و کاربردی، به آموزش اصول تحلیل، اندازه‌گیری و بهبود فرایندهای کسب‌وکار می‌پردازد تا شرکت‌کنندگان بتوانند فرایندهای سازمانی را به صورت علمی و استاندارد بهبود دهند.

هدف کلی

توانمندسازی ذینفعان سازمانی در شناسایی، تحلیل و بهبود فرایندهای کسب‌وکار با استفاده از ابزارها و روش‌های استاندارد جهت ارتقای کارایی، کیفیت و رضایت مشتری.

اهداف جزئی

- یادگیری روش‌های شناسایی فرایندهای کلیدی و غیرکلیدی
- آشنایی با ابزارهای تحلیل فرایندها (مانند SIPOC, Value Stream Mapping, Fishbone)
- توانایی اندازه‌گیری عملکرد فرایندها با استفاده از شاخص‌های کلیدی (KPIs)
- یادگیری تکنیک‌های بهبود فرایند (مانند Lean, Six Sigma, Kaizen)
- آشنایی با روش‌های مستندسازی و گزارش‌دهی بهبود فرایندها

مخاطبین هدف

- مدیران واحدهای اجرایی و عملیاتی
- متخصصان و تحلیلگران مدیریت فرایندهای کسب‌وکار
- مهندسان بهره‌وری و توسعه سازمان
- متخصصان کیفیت و استاندارد
- تمامی افرادی که در زمینه تحلیل و بهبود فرایندهای سازمانی مسئولیت دارند

روش اجرای آموزش

- به صورت حضوری یا آنلاین (قابل تطبیق با شرایط سازمان یا شرکت کنندگان)
- آموزش تئوری همراه با مثال های واقعی
- بررسی مطالعات موردی از سازمان های مختلف
- حل تمرین گروهی و تمرین های عملی
- ارائه فایل های آموزشی و نمونه های قابل استفاده

شیوه ارزیابی

- پیش آزمون (برای تعیین سطح دانش مخاطبین)
- انجام تکالیف هفتگی
- انجام پروژه پایانی بر اساس مورد واقعی دانش پذیر
- پس آزمون (برای سنجش اثربخشی آموزش)

نتایج مورد انتظار

- داشتن مهارت عملی در تحلیل و بهبود فرایندهای کسب و کار
- توانایی استفاده از ابزارها و روش های استاندارد بهبود فرایند
- افزایش فرصت های شغلی در حوزه مدیریت فرایندها و بهره وری
- شناسایی و حذف فعالیت های اضافی و غیرضروری
- بهبود کیفیت خدمات و کاهش زمان انجام فعالیت ها
- افزایش رضایت مشتری و کارکنان
- تسهیل در تصمیم گیری های استراتژیک با استفاده از شاخص های عملکرد
- پایه گذاری مناسب برای اجرای پروژه های تحول دیجیتال و اتوماسیون

سرفصل های آموزش

- مفاهیم کلیدی حوزه تحلیل و بهبود فرایندهای کسب و کار
- چرخه عمر مدیریت فرایند کسب و کار و جایگاه تحلیل و بهبود فرایند در چرخه عمر
- ضرورت و اهمیت تحلیل و بهبود فرایند
- چالش های پیش رو در تحلیل و بهبود فرایند
- چارچوب های تحلیل و بهبود فرایند
- مراحل تحلیل و بهبود فرایند
- الزامات اجرای مناسب تحلیل و بهبود فرایند در سازمان ها
- ابزارها و تکنیک های تحلیل و بهبود فرایند
- مطالعه موردی و ارائه نمونه های تحلیل و بهبود فرایند

کارگاه آموزشی

مدیریت پرونده CMMN

۴ ساعت آموزشی (۲ جلسه آموزشی ۲ ساعت)

مقدمه

با پیچیده‌تر شدن فرایندهای کسب‌وکار و نیاز به انعطاف‌پذیری بیشتر در مدیریت موارد خاص، استفاده از استانداردهای جهانی مانند CMMN (مخفف Case Management Model and Notation) ضرورت پیدا کرده است. این استاندارد به عنوان همراهی مناسب برای BPMN، ابزاری قدرتمند برای مدل‌سازی فعالیت‌هایی است که طبیعت غیرخطی، تصمیم‌گیری‌محور و سناریوهای متعددی دارند. این دوره با رویکردی مقدماتی و عملی، به آموزش مفاهیم بنیادی مدیریت پرونده و استاندارد CMMN می‌پردازد و زمینه‌ساز فهم صحیح از ابزارها و عناصر این استاندارد است.

هدف کلی

آشنایی شرکت‌کنندگان با مفاهیم اولیه مدیریت پرونده و استاندارد CMMN و ایجاد توانمندی لازم برای درک و استفاده از این استاندارد در مدل‌سازی فرایندهای غیرخطی و پویا.

اهداف جزئی

- شناخت مفاهیم اساسی مدیریت پرونده (Case Management)
- آشنایی با مبانی استاندارد CMMN و تفاوت آن با BPMN
- یادگیری عناصر اصلی نمودارهای CMMN (Task, Stage, Event Listener و ...)
- توانایی خواندن و تحلیل نمودارهای CMMN
- درک نحوه استفاده از Link و Relation در مدیریت پرونده
- آشنایی با کاربردهای واقعی CMMN در سازمان‌ها

مخاطبین هدف

- متخصصان و تحلیلگران مدیریت فرایندهای کسب‌وکار
- مهندسان نرم‌افزار و توسعه‌دهندگان سیستم‌های نرم‌افزاری
- مدیران پروژه و تیم‌های تحول دیجیتال
- تمامی افرادی که با فرایندهای غیرخطی و پویا سروکار دارند

روش اجرای آموزش

- به صورت حضوری یا آنلاین (قابل تطبیق با شرایط سازمان یا شرکت کنندگان)
- آموزش تئوری همراه با مثال های واقعی
- بررسی مطالعات موردی از سازمان های مختلف
- حل تمرین گروهی و تمرین های عملی
- ارائه فایل های آموزشی و نمونه های قابل استفاده

شیوه ارزیابی

- پیش آزمون (برای تعیین سطح دانش مخاطبین)
- انجام تکالیف هفتگی
- انجام پروژه پایانی بر اساس مورد واقعی دانش پذیر
- پس آزمون (برای سنجش اثربخشی آموزش)

نتایج مورد انتظار

- داشتن دانش اولیه از مدیریت پرونده و استاندارد CMMN
- توانایی خواندن و تحلیل نمودارهای CMMN
- افزایش دانش عمومی در حوزه مدیریت فرایندهای پویا و غیرخطی
- ایجاد زمینه لازم برای استفاده از استاندارد CMMN در مستندسازی فرایندهای پیچیده
- افزایش درک مشترک از فرایندهای غیرخطی در سطح سازمان
- تسهیل در تصمیم گیری های مدیریتی با استفاده از مدل های شفاف و استاندارد
- پایداری مناسب برای آموزش های پیشرفته تر در حوزه CMMN و مدیریت موردی

سرفصل های آموزش

- معرفی استاندارد CMMN
- تاریخچه ایجاد استاندارد CMMN
- عناصر گرافیکی CMMN
- مدل های داده در CMMN
- رخدادها و واکنش ها (Events & Listeners)
- مراحل طراحی یک مدل CMMN
- ایجاد Case Plan Diagram
- مدل سازی وظایف (Tasks)
- تعیین شرایط ورودی و خروجی (Entry/Exit Criteria)
- مدیریت نقاط کلیدی (Milestones)
- رویدادها و واکنش ها (Event Listeners)
- اعتبارسنجی و شبیه سازی مدل
- تحلیل پوشش و کارایی
- اتصال CMMN با BPMN و DMN
- کاربردهای عملی CMMN
- اتوماسیون و هوشمندی در CMMN

Case
Management
Model And
Notation



CMMN

کارگاه آموزشی مدلسازی تصمیم DMN

۴ ساعت آموزشی (۲ جلسه آموزشی ۲ ساعت)

مقدمه

با افزایش پیچیدگی فرایندهای کسب و کار و نیاز به تصمیم‌گیری‌های دقیق و سریع، مدلسازی تصمیم‌ها به یکی از عناصر ضروری در مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPM) تبدیل شده است. استاندارد DMN (مخفف Decision Model and Notation) به عنوان یک استاندارد جهانی، ابزاری قدرتمند برای مدل‌سازی، مستندسازی و اجرای تصمیم‌های تجاری است که امکان انتقال قواعد تصمیم‌گیری به صورت قابل فهم برای همه ذینفعان را فراهم می‌کند. این دوره با رویکردی عملی و کاربردی، به آموزش مفاهیم، ابزارها و نحوه استفاده از استاندارد DMN می‌پردازد تا شرکت‌کنندگان بتوانند تصمیم‌های تجاری را به صورت استاندارد مدل‌سازی کنند.

هدف کلی

توانمندسازی ذینفعان سازمانی در استفاده از استاندارد DMN برای مدل‌سازی و مستندسازی فرایندهای تصمیم‌گیری تجاری با تأکید بر شفافیت، انعطاف‌پذیری و قابلیت اجرا در محیط‌های کسب و کار واقعی.

اهداف جزئی

- شناخت مفاهیم بنیادین مدلسازی تصمیم و استاندارد DMN
- یادگیری عناصر اصلی نمودارهای DMN
- توانایی طراحی نمودارهای DMN Diagram
- آشنایی با جداول تصمیم‌گیری (Decision Table) و نحوه طراحی آن‌ها
- یادگیری نحوه تلفیق DMN با BPMN در محیط‌های کسب و کار واقعی
- توانایی انتقال مدل‌های DMN به مستندات قابل استفاده در پروژه‌های توسعه

مخاطبین هدف

- مدیران واحدهای اجرایی و عملیاتی
- متخصصان و تحلیلگران مدیریت فرایندهای کسب و کار
- مهندسان نرم‌افزار و توسعه‌دهندگان سیستم‌های هوشمند
- متخصصان قواعد کسب و کار (Business Rules)
- تمامی افرادی که در زمینه طراحی و اجرای سیستم‌های تصمیم‌گیری مسئولیت دارند

روش اجرای آموزش

- به صورت حضوری یا آنلاین (قابل تطبیق با شرایط سازمان یا شرکت‌کنندگان)
- آموزش تئوری همراه با مثال‌های واقعی
- بررسی مطالعات موردی از سازمان‌های مختلف
- حل تمرین گروهی و تمرین‌های عملی
- ارائه فایل‌های آموزشی و نمونه‌های قابل استفاده

شیوه ارزیابی

- پیش آزمون (برای تعیین سطح دانش مخاطبین)
- انجام تکالیف هفتگی
- انجام پروژه پایانی بر اساس مورد واقعی دانش‌پذیر
- پس آزمون (برای سنجش اثربخشی آموزش)

نتایج مورد انتظار

- داشتن مهارت عملی در استفاده از استاندارد DMN
- توانایی مدل‌سازی تصمیم‌های تجاری به صورت استاندارد
- افزایش فرصت‌های شغلی در حوزه تحلیل و مدل‌سازی تصمیم‌ها
- استانداردسازی و شفاف‌سازی فرایندهای تصمیم‌گیری در سازمان
- تسهیل در اتوماسیون فرایندهای هوشمند و خودکار
- افزایش دقت و کاهش خطا در تصمیمات تکراری و قانون‌محور
- بهبود هماهنگی بین واحد تصمیم‌گیری و تیم‌های فناوری اطلاعات
- افزایش کارایی و کاهش زمان تصمیم‌گیری در فرایندهای کسب‌وکار

سرفصل‌های آموزش

- تعریف DMN و هدف از ایجاد آن
- جایگاه DMN در اکوسیستم BPMN و CMMN
- مزایای استفاده از DMN نسبت به روش‌های سنتی
- تاریخچه ایجاد DMN
- ساختار کلی استاندارد DMN
- مراحل طراحی یک مدل DMN
- ایجاد دیاگرام DRD
- پیاده‌سازی جداول تصمیم (Decision Table)
- اعتبارسنجی و تست مدل
- بهینه‌سازی جداول تصمیم
- اتصال DMN با BPMN
- کاربردهای عملی DMN
- تحلیل داده و DMN



کارگاه آموزشی اشتباهات رایج مدلسازی

۴ ساعت آموزشی (۲ جلسه آموزشی ۲ ساعت)

مقدمه

مدلسازی فرایندهای کسب و کار (Business Process Modeling) یکی از ابزارهای کلیدی در بهبود فرایندها، اتوماسیون و تحول دیجیتال سازمان هاست. با این حال، بسیاری از سازمان ها در فرایند مدلسازی دچار اشتباهاتی می شوند که می تواند منجر به سردرگمی، اتوماسیون نامناسب، افزایش هزینه ها و حتی شکست پروژه های توسعه شود. این دوره با رویکردی عملی و کاربردی، به شناسایی اشتباهات رایج در مدلسازی فرایندها با تأکید بر استاندارد (BPMN) می پردازد و راهکارهای جلوگیری از آن ها را به شرکت کنندگان منتقل می کند.

هدف کلی

شناسایی و آموزش رایج ترین اشتباهات مدلسازی فرایندهای کسب و کار و ارائه راهکارهای عملی جهت اجتناب از آن ها در جهت بهبود کیفیت مستندات فرایندی، افزایش دقت و تسهیل اجرای پروژه های بهبود و اتوماسیون.

اهداف جزئی

- شناخت انواع اشتباهات متداول در مدلسازی فرایندها
- یادگیری نحوه استفاده صحیح از عناصر BPMN (Task, Gateway, Event و ...)
- آشنایی با اشتباهات مربوط به ساختار فرایند و نحوه اصلاح آن ها
- توانایی تشخیص اشتباهات منطقی و نحوه بهبود جریان فرایند
- آموزش روش های استانداردسازی مدلسازی برای جلوگیری از اشتباهات تکراری
- یادگیری روش های بازنگری و اعتبارسنجی نمودارهای فرایندی

مخاطبین هدف

- متخصصان و تحلیلگران مدیریت فرایندهای کسب و کار
- مهندسان نرم افزار و طراحان سیستم
- تیم های توسعه سیستم و پروژه های ERP/BPM/RPA
- تمامی افرادی که در زمینه طراحی و اجرای سیستم های تصمیم گیری مسئولیت دارند

روش اجرای آموزش

- به صورت حضوری یا آنلاین (قابل تطبیق با شرایط سازمان یا شرکت کنندگان)
- آموزش تئوری همراه با مثال های واقعی
- بررسی مطالعات موردی از سازمان های مختلف
- حل تمرین گروهی و تمرین های عملی
- ارائه فایل های آموزشی و نمونه های قابل استفاده

شیوه ارزیابی

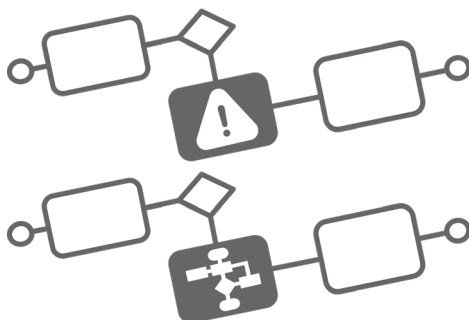
- پیش آزمون (برای تعیین سطح دانش مخاطبین)
- انجام تکالیف هفتگی
- انجام پروژه پایانی بر اساس مورد واقعی دانش پذیر
- پس آزمون (برای سنجش اثربخشی آموزش)

نتایج مورد انتظار

- شناخت عمیق تر از اشتباهات متداول در مدلسازی فرایندها
- توانایی اصلاح و بهبود نمودارهای موجود
- افزایش دقت و کیفیت کار در پروژه های مدلسازی فرایند
- کاهش خطاها و اشتباهات در مستندات فرایندی
- افزایش کارایی در پروژه های اتوماسیون و اجرای فناوری
- استانداردسازی فرایند مدلسازی در سطح سازمان
- کاهش زمان و هزینه اصلاح اشتباهات پس از پیاده سازی
- بهبود کیفیت تصمیم گیری و اجرای فرایندها

سرفصل های آموزش

- آشنایی مقدماتی با المان های اصلی مدلسازی فرایند
- ضد الگوها (آنتی پترن ها)
 - اشتباهات عمومی مدلسازی فرایند
 - اشتباهات مدلسازی وظایف
 - اشتباهات مدلسازی دروازه های تصمیم
 - اشتباهات مدلسازی رویدادها
- الگوهای کنترل جریان (پترن ها)
- قواعد تجزیه (شکست) فرایند
 - خوانایی
 - ریزدانگی و پیچیدگی
 - قابلیت استفاده مجدد



کارگاه آموزشی

تشریح استاندارد BABOK

۲۰ ساعت آموزشی (۱۰ جلسه آموزشی ۲ ساعت)

مقدمه

در عصر رقابتی امروز، تحلیلگران کسب و کار (Business Analysts) نقش کلیدی در شناسایی نیازهای سازمانی، طراحی راهکارهای هوشمندانه و تسهیل تحول دیجیتال ایفا می‌کنند. چارچوب BABOK به عنوان استاندارد جهانی تحلیل کسب و کار، مجموعه‌ای از دانش، مهارت‌ها، فرایندها و روش‌های استاندارد است که به تحلیلگران کمک می‌کند تا فعالیت‌های خود را به صورت نظام‌مند و حرفه‌ای انجام دهند. این دوره با رویکردی عملی و کاربردی، به آموزش تمامی ابعاد و راهکارهای موجود در چارچوب BABOK می‌پردازد و شرکت‌کنندگان را برای اخذ مدارک بین‌المللی CBAP یا CCBA آماده می‌کند.

هدف کلی

توانمندسازی ذینفعان سازمانی در استفاده از چارچوب BABOK به عنوان یک استاندارد جهانی در حوزه تحلیل کسب و کار، جهت ارتقای کیفیت فرایندهای تحلیل، برنامه‌ریزی استراتژیک و اجرای پروژه‌های توسعه سازمانی.

اهداف جزئی

- شناخت کامل چارچوب BABOK و شش دسته اصلی فرایندهای تحلیل کسب و کار
- یادگیری مهارت‌های جمع‌آوری نیازها
- آشنایی با روش‌های مدیریت و مستندسازی نیازها
- توانایی تحلیل استراتژیک و تعریف راهکارهای کسب و کار
- آموزش نحوه تجزیه و تحلیل نیازها و تعیین مشخصات
- یادگیری مفاهیم مرتبط با حل مسئله، تصمیم‌گیری و مدیریت تغییر

مخاطبین هدف

- تحلیلگران کسب و کار (Business Analysts)
- مدیران پروژه و متخصصان تحول سازمانی
- مهندسان نرم‌افزار و سیستم
- تمامی افرادی که در زمینه تحلیل نیازها و طراحی راهکارهای کسب و کار فعالیت می‌کنند
- افرادی که قصد دارند در آزمون‌های CBAP یا CCBA شرکت کنند

روش اجرای آموزش

- به صورت حضوری یا آنلاین (قابل تطبیق با شرایط سازمان یا شرکت کنندگان)
- آموزش تئوری همراه با مثال های واقعی
- بررسی مطالعات موردی از سازمان های مختلف
- حل تمرین گروهی و تمرین های عملی
- ارائه فایل های آموزشی و نمونه های قابل استفاده

شیوه ارزیابی

- پیش آزمون (برای تعیین سطح دانش مخاطبین)
- انجام تکالیف هفتگی
- انجام پروژه پایانی بر اساس مورد واقعی دانش پذیر
- پس آزمون (برای سنجش اثربخشی آموزش)

نتایج مورد انتظار

- داشتن دانش کامل از چارچوب استاندارد BABOK
- توانایی استفاده از روش های حرفه ای تحلیل کسب و کار
- افزایش فرصت های شغلی و حرفه ای در حوزه Business Analysis
- آمادگی لازم برای شرکت در آزمون های CBAP و CCBA
- افزایش کیفیت تحلیل های داخلی و کاهش خطاهای پروژه
- استاندارد سازی فرایندهای تحلیل کسب و کار در سطح سازمان
- تسهیل در اجرای پروژه های تحول دیجیتال و اتوماسیون
- بهبود هماهنگی بین تیم های فناوری و واحد کسب و کار
- افزایش دقت و بهره وری در شناسایی و اجرای راهکارهای استراتژیک

سرفصل های آموزش

- چارچوب BABOK چیست؟
- تاریخچه تحلیل کسب و کار (نسخ گوناگون)
- گواهینامه های گوناگون در حوزه تحلیل کسب و کار
- مفاهیم کلیدی حوزه تحلیل کسب و کار
- استخراج و همکاری
- مدیریت چرخه عمر الزامات
- ارزیابی راهکار
- تحلیل گر کسب و کار
- حوزه های دانش تحلیل کسب و کار
- انواع تکنیک ها و ابزارهای تحلیل کسب و کار
- دیدگاه ها در تحلیل کسب و کار



کارگاه آموزشی مدل‌های ارزیابی بلوغ فرایندها

۸ ساعت آموزشی (۴ جلسه آموزشی ۲ ساعت)

مقدمه

در مدیریت مدرن سازمان‌ها، ارزیابی بلوغ فرایندهای کسب‌وکار یکی از ابزارهای کلیدی برای شناسایی نقاط قوت و ضعف و تعیین سطح توسعه فرایندها است. این ارزیابی نه تنها به درک وضعیت فعلی سازمان کمک می‌کند، بلکه پایه‌ای محکم برای برنامه‌ریزی استراتژیک و بهبود مستمر فرایندها فراهم می‌کند. این دوره با رویکردی عملی و کاربردی، به آموزش روش‌های استاندارد ارزیابی بلوغ فرایندها با تأکید بر الگوی CMMI می‌پردازد و شرکت‌کنندگان را قادر می‌سازد تا ارزیابی‌های دقیق و قابل اجرا را در سازمان خود انجام دهند.

هدف کلی

توانمندسازی ذینفعان سازمانی در شناسایی، ارزیابی و اندازه‌گیری سطح بلوغ فرایندهای کسب‌وکار با استفاده از مدل‌های استاندارد جهانی جهت ارتقای کیفیت، بهره‌وری و هوشمندی فرایندهای داخلی.

اهداف جزئی

- شناخت مفاهیم بنیادین بلوغ فرایندها و اهمیت آن
- آشنایی با مدل‌های استاندارد ارزیابی بلوغ نظیر CMMI
- یادگیری نحوه تعریف معیارها و شاخص‌های بلوغ
- توانایی طراحی و اجرای ماتریس ارزیابی بلوغ
- آموزش روش‌های جمع‌آوری داده و اعتبارسنجی نتایج
- یادگیری نحوه تهیه گزارش و برنامه اقدام بهبود بر اساس نتایج ارزیابی

مخاطبین هدف

- متخصصان و تحلیلگران مدیریت فرایندهای کسب‌وکار
- متخصصان کیفیت و استاندارد
- مدیران کل و واحدی
- تمامی افرادی که در زمینه ارزیابی و بهبود فرایندهای سازمانی مسئولیت دارند

روش اجرای آموزش

- به صورت حضوری یا آنلاین (قابل تطبیق با شرایط سازمان یا شرکت کنندگان)
- همراه با اسلاید، مثال های واقعی، تمرین و تحلیل فرایندهای ساده
- استفاده از وب تورد معمولی یا دیجیتال

شیوه ارزیابی

- ▶ پیش آزمون (برای تعیین سطح دانش مخاطبین)
- ▶ انجام تکالیف هفتگی
- ▶ انجام پروژه پایانی بر اساس مورد واقعی دانش‌پذیر
- ▶ پس آزمون (برای سنجش اثربخشی آموزش)

نتایج مورد انتظار

- کسب مهارت عملی در ارزیابی بلوغ فرایندها
- توانایی استفاده از مدل‌های استاندارد جهانی تعیین بلوغ فرایندی
- تسهیل در برنامه‌ریزی استراتژیک و تصمیم‌گیری مدیریت
- افزایش شفافیت و قابلیت کنترل فرایندهای کسب‌وکار
- پایه‌گذاری مناسب برای اجرای پروژه‌های بهبود مستمر و تحول دیجیتال
- بهبود کیفیت خدمات و کاهش خطاهای ناشی از عدم نظام‌مندی فرایندها

سرفصل‌های آموزش

- ◀ تعریف فرایند
- ◀ تعریف بلوغ فرایند
- ◀ سطوح بلوغ فرایندی
- ◀ معرفی انواع مدل های سنجش بلوغ فرایندی
- ◀ نحوه تعیین سطح بلوغ فرایندی فعلی سازمان
- ◀ تحلیل نقاط قوت و ضعف سازمان با توجه به مدل بلوغ
- ◀ طرح بهبود برای انتقال به سطوح بلوغ فرایندی بالاتر



کارگاه آموزشی مدیریت پروژه برای مدیریت فرایند

۱۶ ساعت آموزشی (۸ جلسه آموزشی ۲ ساعت)

مقدمه

پروژه‌های مدیریت فرایندهای کسب‌وکار (BPM – Business Process Management) اغلب شامل فعالیت‌هایی هستند که هدف آن‌ها بهبود مستمر فرایندها، اتوماسیون، کاهش هزینه، افزایش کیفیت و هماهنگی بین واحدهاست. با این حال، عدم رعایت رویکردهای مدیریت پروژه در این نوع از پروژه‌ها می‌تواند منجر به شکست، افزایش هزینه و نارضایتی ذینفعان شود. این دوره با رویکردی عملی و کاربردی، به آموزش روش‌های مدیریت پروژه در محیط‌های BPM می‌پردازد و شرکت‌کنندگان را قادر می‌سازد تا پروژه‌های مدیریت فرایندها را به صورت مؤثر، نظام‌مند و قابل کنترل پیش ببرند.

هدف کلی

توانمندسازی متخصصان و مدیران پروژه در استفاده از رویکردها و ابزارهای مدیریت پروژه در حوزه مدیریت فرایندهای کسب‌وکار (BPM) جهت برنامه‌ریزی، اجرا و کنترل مؤثر پروژه‌های بهبود فرایندها و تحول دیجیتال.

اهداف جزئی

- شناخت ویژگی‌های خاص پروژه‌های BPM و تفاوت آن با پروژه‌های IT یا عمومی
- یادگیری نحوه تعیین اهداف و موفقیت‌های پروژه در محیط BPM
- آشنایی با فازهای اصلی چرخه عمر یک پروژه BPM
- توانایی طراحی نقشه راه (Roadmap) پروژه
- آموزش مدیریت منابع، زمان، خطرات و تغییر در پروژه‌های BPM
- یادگیری نحوه هماهنگی با ذینفعان و مدیریت انتظارات در پروژه‌های فرایندی

مخاطبین هدف

- مدیران پروژه و تیم‌های تحول دیجیتال
- متخصصان و تحلیلگران مدیریت فرایندهای کسب‌وکار
- مهندسان بهره‌وری و توسعه سازمان
- تمامی افرادی که در زمینه اجرای پروژه‌های بهبود فرایند فعالیت می‌کنند

روش اجرای آموزش

- به صورت حضوری یا آنلاین (قابل تطبیق با شرایط سازمان یا شرکت کنندگان)
- آموزش تئوری همراه با مثال های واقعی
- بررسی مطالعات موردی از سازمان های مختلف
- حل تمرین گروهی و تمرین های عملی
- ارائه فایل های آموزشی و نمونه های قابل استفاده

شیوه ارزیابی

- پیش آزمون (برای تعیین سطح دانش مخاطبین)
- انجام تکالیف هفتگی
- انجام پروژه پایانی بر اساس مورد واقعی دانش پذیر
- پس آزمون (برای سنجش اثربخشی آموزش)

نتایج مورد انتظار

- داشتن مهارت عملی در مدیریت پروژه های BPM
- توانایی برنامه ریزی و کنترل پروژه های بهبود فرایند
- افزایش فرصت های شغلی در حوزه مدیریت پروژه و تحول فرایندی
- افزایش موفقیت پروژه های BPM و کاهش ریسک شکست
- استانداردسازی فرایند مدیریت پروژه در سطح سازمان
- بهبود هماهنگی بین تیم های فناوری، عملیات و مدیریت
- افزایش دقت در برنامه ریزی و اجرای پروژه های تحول دیجیتال
- کاهش زمان و هزینه اجرای پروژه های فرایندی

سرفصل های آموزش

- تعیین هدف و دامنه پروژه
- شناسایی ذی نفعان (Stakeholders)
- تحلیل وضعیت موجود (As-Is)
- طراحی فرایند بهینه (To-Be)
- تحلیل قوانین تصمیم گیری
- تحلیل موارد استثنایی
- انتخاب ابزار و پلتفرم اجرایی
- پیاده سازی فرایند در BPMS
- اتصال به سیستم های اطلاعاتی دیگر از طریق API Integration
- آزمایش و تست
- نظارت بر عملکرد (Monitoring)
- گزارش گیری و تحلیل
- بهینه سازی مستمر (Continuous Improvement)



کارگاه آموزشی ممیزی و پایش فرایندها

۴ ساعت آموزشی (۲ جلسه آموزشی ۲ ساعت)

مقدمه

در دنیای رقابتی امروز، بقا و موفقیت سازمان‌ها به طور مستقیم به توانایی آن‌ها در شناسایی، اندازه‌گیری و بهبود فرایندهای کلیدی وابسته است. شاخص‌های کلیدی عملکرد (Key Performance Indicators) ابزارهایی قدرتمند هستند که به مدیران و تصمیم‌گیرندگان کمک می‌کنند تا وضعیت فرایندها را به خوبی پایش کنند و عملکرد سازمان را در راستای اهداف استراتژیک ارزیابی نمایند. این دوره آموزشی با رویکردی عملی و کاربردی به معرفی مفاهیم بنیادین KPI، طراحی، اجرای و پایش شاخص‌ها و استفاده از آن‌ها در بهبود فرایندها می‌پردازد.

هدف کلی

آموزش مفاهیم، اصول و روش‌های کاربردی طراحی، اجرای و پایش شاخص‌های عملکرد کلیدی (KPI) به منظور بهبود مستمر فرایندهای سازمانی و دستیابی به اهداف استراتژیک.

اهداف جزئی

- آشنایی با مفهوم KPI و تفاوت آن با سایر شاخص‌ها
- یادگیری نحوه شناسایی و تعیین شاخص‌های مناسب برای فرایندهای مختلف
- آموزش مراحل طراحی و توسعه KPI در قالب چارچوب منظم
- آشنایی با ابزارها و تکنیک‌های پایش و گزارش‌دهی KPI
- نحوه تفسیر داده‌های KPI و اتخاذ تصمیمات مبتنی بر عملکرد
- استفاده از KPI در مدیریت عملکرد و بهبود مستمر فرایندها

مخاطبین هدف

- مدیران میانی و عاملی
- متخصصان کیفیت و بهبود مستمر
- مسئولان برنامه‌ریزی و کنترل عملیات
- کارشناسان پشتیبانی فنی و خدماتی
- تمامی افرادی که در طراحی، اجرای و پایش فرایندهای سازمانی نقش دارند

روش اجرای آموزش

- به صورت حضوری یا آنلاین (قابل تطبیق با شرایط سازمان یا شرکت کنندگان)
- آموزش تئوری همراه با مثال های واقعی
- بررسی مطالعات موردی از سازمان های مختلف
- حل تمرین گروهی و تمرین های عملی
- ارائه فایل های آموزشی و نمونه های قابل استفاده

شیوه ارزیابی

- پیش آزمون (برای تعیین سطح دانش مخاطبین)
- انجام تکالیف هفتگی
- انجام پروژه پایانی بر اساس مورد واقعی دانش پذیر
- پس آزمون (برای سنجش اثربخشی آموزش)

نتایج مورد انتظار

- شناخت عمیق تر از مفاهیم KPI و کاربردهای آن در سازمان
- توانایی طراحی و اجرای شاخص های عملکرد در واحدهای مختلف
- بهبود قابلیت پایش و کنترل فرایندهای کلیدی
- افزایش دقت در تصمیم گیری های مدیریتی بر اساس داده های عملکردی
- ایجاد فرهنگ مدیریت بر مبنای شاخص در سازمان

سرفصل های آموزش

- مبانی مدیریت فرایند و نقش KPI
- اصول طراحی شاخص های عملکرد
- روش های استخراج و توسعه KPI
- ابزارها و روش های جمع آوری داده
- گزارش دهی و تفسیر KPI
- بهره برداری از KPI در بهبود فرایندها
- چالش ها و راهکارهای پیاده سازی KPI
- کارگاه عملی طراحی و اجرای KPI
- مقدمه ای بر سیستم های هوشمند KPI و BI
- آینده نگری و به روز رسانی KPI





پیشگامان تعالی کسب و کار | تجربه تغییری خوشایند



شماره تماس:
۰۲۱ - ۶۶۵۳۱۴۸۳



info@ebpm.ir
www.ebpm.ir



تهران، شهران، خیابان طوقانی
کوچه بهار، پلاک ۲۱