



مدیریت فرایند کسب و کار و فرهنگ سازمانی

برگردان: محمد محمد حسینی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

چکیده

مقاله حاضر، به طور خلاصه سعی در مقایسه سه مفهوم فرایند، مدیریت و کسب و کار در دیدگاه سنتی و امروزی آن دارد تا به این وسیله دیدی جامع نسبت به مدیریت فرایند کسب و کار که ترکیبی از سه واژه یادشده و یک مفهوم و رویکرد نسبتاً نوین در نظریه‌های سازمان و مدیریت است، ارائه کند. مقاله در پایان مدلی جامع برای مدیریت فرایندی کسب و کارهای امروزی، ارائه می‌کند.

تدبیر

شماره ۳۱۱-آذر ۸۸

مقاله

۴۶

**در انجام تمامی امور سازمان
شناخت و تشخیص فرهنگ سازمانی
باید سرلوحه کارها قرار گیرد
خصوصاً هنگامی که در صدد
توسعه یا سنجش موفقیت مدیریت
فرایند کسب و کار هستیم**

یا شنیدنش در محیط کار جدید هستیم ،
قادر خواهیم بود فرایندها، فناوری و سایر
تواناییها و مهارتهایی را که سازمان باید
داشته باشد ، صورت بندی کنیم .

در انجام تمامی امور سازمان ، شناخت
و تشخیص فرهنگ سازمانی باید سرلوحه
کارها قرار گیرد، خصوصاً هنگامی که
در صدد توسعه یا سنجش موفقیت مدیریت
فرایند کسب و کار هستیم. درک این نکته
که فرهنگ یکی از پیامدهای این سیستم
سازمانی تحول یافته است، رهنمودهایی را
هم برای عوامل تغییر و هم برای آنهایی که
باید تغییر کنند، فراهم می کند. □

مدل برای کسب و کارهای امروزی است
که موارد یادشده را لحاظ می کند.

منبع:

Hegedus, Imre (2007) BPM and Organizational Culture, Available at www.imre-hegedus.com

محمد محمدحسینی: کارشناس ارشد مدیریت
آموزشی از دانشگاه تهران و کارشناس آموزش،
سنجش و ارزشیابی آموزشگاههای فنی و
حرفهای آموزش و پرورش

شماره حساب جاری الکترونیک تدبیر:

۶۲۷۷۶۰/۲۷

حساب جام بانک ملت - شعبه قلهک - کد شعبه ۶۵۰۵۲

از مشتریان گرامی درخواست می شود به منظور
صرفه جویی در وقت، وجه اشتراک را به حساب مزبور به
نام سازمان مدیریت صنعتی - ماهنامه تدبیر واریز کرده و
فیش تایید واریز را به شماره ۲۲۰۴۲۰۱۵ فاکس کرده و یا
به نشانی دفتر مجله ارسال نمایند.

توجه:

۱- شماره حساب جاری غیرالکترونیک تدبیر همچنان باز و معتبر
است و مشتریان می توانند وجه اشتراک را به دلخواه خود به یکی از
حسابهای موردنظر واریز کنند.
۲- شرایط اشتراک در برگ راهنمای اشتراک در صفحات پایانی
مجله، به چاپ رسیده است.

✓ **تلفن اشتراک: ۲۲۰۴۲۰۱۵**

✓ **مرکز تلفن: ۲۲۰۴۳۰۰۵**

از فرایندهایی که ارتباط درونی دارند و
با هم برونداد مشخصی را برای مشتریان،
تجارت و سهامداران تولید می کنند، در
نظر گرفته می شود .

- فرایند :

تعاریف امروزی از فرایند، طیف وسیعی
از مولفه های کسب و کار را که عملیاتیهای
اثربخش و کارایی فرایندهای کسب و کار
را شامل می شوند، دربرمی گیرد.

- مدیریت :

مدیریت بر فرایندهای کلیدی تجارت ،
مشتریان و سهامداران را متقاعد می سازد که
نتایج، قابل پیش بینی و تحت کنترل هستند
و بدین وسیله درمی یابیم که چگونه کسب
و کار برای مشتریان و ذی نفعان، ارزش
افزوده خلق می کند.

مدلی برای کسب و کار امروزی

هنگامی که در مورد فرایندهای کسب
و کارمان فکر می کنیم، نباید تصور
کنیم که آنها مولفه هایی بی ارتباط با هم
هستند که سیستم پویای سازمان ما را
تشکیل می دهند. ما نباید تنها به شالوده
فناوری اطلاعات و فناوری که از تجارت
پشتیبانی می کند، فکر کنیم، بلکه باید به
الگویی فکر کنیم که توضیح می دهد،
چگونه فرایندهایی که با هم ارتباط درونی
دارند، همراه با تمام اجزای تجارت شامل
استراتژی، افراد، فرایند ها، فناوری و سایر
مولفه ها، یک سیستم را می سازند.

به علاوه ما باید یاد بگیریم که به
سیستم سازمانی مان به عنوان بخشی از
یک سیستم بزرگتر که هم آن را تغذیه
می کند و هم از آن تغذیه می شود، نگاه
کنیم . آنچه در شکل (۱) می بینید، یک

یکی از معانی و اجزای مهم این مدل
آن است که اگر شما در صدد بهبود نتایج
و محصولات یک سیستم کسب و کار
هستید، حتی اگر آنها از جنس مقولات
فرهنگی، تجاری یا رضایت مشتری باشند،
باید سیستم کسب و کارتان و روابط بین
آنها را اصلاح کنید تا نتایج مطلوب و مورد
نظر به دست آیند.
مدیریت و اصلاح
فرایند، بخشی از
عناصر کلیدی این
کار هستند، اما
باید در بافت و در
ارتباط با سایر اجزا
دیده شوند .
کارکنان باید
در هر تلاشی برای
تغییر، کانون توجه
باشند . درک و فهم
فرهنگ جاری در
سازمان و شناخت
فرهنگ مطلوب و
مورد نظر باید شکل
دهنده و محور
اصلی این تلاش
باشد . با توضیح
و تشریح حالت
ایده آل و مطلوب
در قالب رفتارهای
مورد انتظار یا آنچه
که ما خواهان دیدن