

فهرست

۱۵	مقدمه‌ای به قلم مهندس مرزبانی مدیرعامل شرکت ایساکو.....
۱۷	پیشگفتار.....
۲۱	فصل اول: شروع دوباره.....
۲۴	(۱) مرور تاریخی.....
۲۸	(۲) تعریف مهندسی مجدد فرآیندهای کسب‌وکار.....
۲۸	(۲-۱) تعریف فرآیند BPR.....
۲۹	(۲-۲) مفهوم فرآیند کسب‌وکار.....
۳۰	(۲-۳) مشخصات کلیدی فرآیندها.....
۳۱	(۲-۴) تعریف رسمی مهندسی مجدد فرآیندهای کسب‌وکار از همبر و چمپی.....
۳۳	(۲-۵) تعبیرهای مختلف از مهندسی مجدد فرآیندهای کسب‌وکار.....
۳۴	(۳) توانایی‌ها و مهارت‌های مورد نیاز برای طراحی مجدد فرآیندها.....
۳۷	فصل دوم: بهبود شکفت‌انگیز.....
۳۹	(۱) ابعاد طراحی دوباره.....
۳۹	(۱-۱) ویژگی‌های کلی مهندسی مجدد.....
۴۰	(۱-۲) اصول و قواعد مهندسی مجدد.....
۴۰	(۱-۳) اندیشه‌های مایکل همبر.....
۴۱	(۱-۴) چارچوب کلی انجام پروژه‌های مهندسی مجدد.....
۴۲	(۱-۵) مشخصات تیم مهندسی مجدد.....
۴۳	(۲) تغییرات و دگرگونی‌ها در BPR.....
۴۳	(۲-۱) عوامل چهارگانه تغییرات.....
۴۵	(۲-۲) دگرگونی سازمان.....
۴۸	(۲-۳) تفویض اختیار تصمیم‌گیری.....
۵۰	(۲-۴) تغییرات منابع انسانی.....

- ۵۱ (۳) طراحی مجدد چه فرآیندهایی در اولویت است؟
- ۵۳ (۴) IT در مهندسی دوباره
- ۵۳ (۴-۱) کارگروهی در قالب شبکه
- ۵۴ (۴-۲) نگرش جدید و چالش اطلاعاتی
- ۵۶ (۴-۳) تأثیر IT بر فرآیندهای سازمانی
- ۵۷ (۴-۴) BPR و تجارت الکترونیکی
- ۵۸ (۵) شکست در انجام پروژه‌های BPR
- ۵۸ (۵-۱) واقع‌گرایی در یافته‌های تجربی
- ۵۹ (۵-۲) مقاومت سازمانی
- ۶۰ (۵-۳) پروژه‌های BPR چه نوع شکست‌هایی را به همراه دارند؟
- ۶۱ (۵-۴) مشکلات و علل شکست پروژه‌های BPR
- ۶۳ (۵-۵) نتیجه تحقیقات در مورد دلایل شکست پروژه‌های BPR
- ۶۵ فصل سوم: امواج دوم و سوم
- ۶۸ (۱) موج اول و دوم
- ۶۸ (۱-۱) نقاط ضعف موج اول
- ۶۹ (۱-۲) مراحل ظهور و توسعه امواج BPR و مدیریت دانش
- ۶۹ (۱-۳) مشخصات موج دوم
- ۷۱ (۲) مهندسی مجدد فراگیر
- ۷۱ (۲-۱) حلقه ارتباط تجاری
- ۷۲ (۲-۲) مقایسه Re-Engineering و X-Engineering
- ۷۲ (۳) اصول و تاکتیک‌های طراحی مجدد فرآیندها
- ۸۴ (۴) موج سوم مهندسی مجدد
- ۸۵ فصل چهارم: مدیریت فرآیند
- ۸۷ (۱) مفهوم مهندسی مجدد و فرآیندهای کسب و کار
- ۸۷ (۱-۱) سازمان‌های عمودی و افقی
- ۸۹ (۱-۲) انواع فرآیندهای کسب و کار
- ۸۹ (۱-۳) نوع رابطه بین فعالیت‌ها
- ۹۰ (۱-۴) اصول توسعه فرآیندها

۹۰	مدل‌سازی و آنالیز فرآیند.....
۹۰	۲-۱) نقشه فرآیندها
۹۱	۲-۲) شکست فرآیندها
۹۲	۲-۳) نمودارهای سیستم
۹۳	۳) مدل‌سازی و مستندسازی فرآیند.....
۹۳	۳-۱) شناسنامه فرآیند.....
۹۴	۳-۲) گراف یکپارچه فرآیند و ابزار IDEF.....
۹۴	۳-۳) سناریوسازی.....
۹۷	۳-۴) گراف فعالیت‌های اصلی
۹۸	۳-۵) جدول فعالیت‌های اصلی.....
۹۹	۳-۶) تعیین مسیر جریان کار.....
۱۰۲	۴) گراف فرآیند با استفاده از IDEF
۱۰۲	۴-۱) تبیین یکپارچه فرآیندها.....
۱۰۳	۴-۲) استانداردهای IDEF
۱۰۳	۴-۳) دلایل استفاده از IDEF
۱۰۵	۴-۴) IDEF در نگرش مهندسی سیستم‌ها
۱۰۶	۴-۵) IDEF0 و IDEF3.....
۱۰۷	۴-۶) گراف فرآیند با استفاده از روش IDEF3.....
۱۱۹	فصل پنجم: مدیریت دانش فرآیند.....
۱۲۱	۱) مفاهیم اساسی دانش.....
۱۲۱	۱-۱) مزیت پایدار دانش
۱۲۲	۱-۲) داده، اطلاعات و دانش
۱۲۵	۱-۳) تعریف کاربردی دانش
۱۲۶	۱-۴) خصوصیات دانش.....
۱۲۶	۱-۵) صورت‌های صریح و ضمنی دانش
۱۲۸	۱-۶) تبدیل صورت‌های مختلف دانش
۱۲۹	۱-۷) مدل جریان و پردازش دانش.....
۱۳۰	۱-۸) انواع دانش و اهمیت آن‌ها در اقتصاد یادگیرنده.....

- ۱۳۲ (۲) مدیریت دانش سازمانی
- ۱۳۲ (۲-۱) اهمیت مدیریت دانش
- ۱۳۳ (۲-۲) مدیریت زنجیره داده، اطلاعات و دانش
- ۱۳۵ (۲-۳) تعریف مدیریت دانش
- ۱۳۷ (۲-۴) اصول مدیریت دانش
- ۱۳۷ (۲-۵) زیرساخت‌ها و ابزارهای مدیریت دانش
- ۱۳۹ (۲-۶) نقشه دانش
- ۱۴۰ (۲-۷) استراتژی‌های مدیریت دانش
- ۱۴۱ (۳) نقش فن‌آوری اطلاعات در مدیریت دانش
- ۱۴۱ (۳-۱) تعامل فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات با مدیریت دانش
- ۱۴۲ (۳-۲) تغییرات سخت در سطح درون سازمانی
- ۱۴۶ (۳-۳) تغییرات سخت در سطح خارج سازمانی
- ۱۴۸ (۳-۴) کاربرد انواع سیستم‌های اطلاعاتی در مدیریت دانش
- ۱۵۱ (۴) مدل‌های مدیریت دانش
- ۱۵۱ (۴-۱) مدل دمرست
- ۱۵۵ (۴-۲) مدل مک‌آدام و مک‌کریدی
- ۱۵۵ (۴-۳) مدل اسمیت
- ۱۵۷ (۴-۴) مدل علوی
- ۱۵۷ (۴-۵) مدل هسیگ
- ۱۵۸ (۴-۶) مدل مارک و مک‌الروی
- ۱۵۸ (۴-۷) مدل یکمن
- ۱۵۹ (۴-۸) مدل نوناکا و تاکوچی
- ۱۶۱ (۴-۹) مدل سوری و مرزبانی در توانمندسازی و توسعه منابع انسانی
- ۱۶۲ (۴-۱۰) مدل امین مقدم برای توسعه دانش در سازمان‌های جدید کسب‌وکار
- ۱۶۴ (۴-۱۱) مدل پایه‌های ساختمان مدیریت دانش
- ۱۶۴ (۵) فرآیندهای مدیریت دانش
- ۱۶۴ (۵-۱) فرآیند ویگ
- ۱۶۵ (۵-۲) فرآیند علوی
- ۱۶۶ (۵-۳) فرآیند پایه‌های ساختمان مدیریت دانش

۱۶۹	۶) مطالعه موردی: مدیریت دانش در شرکت زیمنس
۱۷۰	۶-۱) دلایل نیاز به مدیریت دانش
۱۷۰	۶-۲) آغاز ایجاد شبکه دانش
۱۷۳	۶-۳) راه‌اندازی پروژه
۱۷۴	۶-۴) فرهنگ سازمانی
۱۷۶	۶-۵) ایجاد انگیزه
۱۷۹	۶-۶) توسعه شیرنت
۱۸۰	۷) طراحی مجدد فرآیندها با استفاده از مدیریت دانش در موج سوم BPR
۱۸۰	۷-۱) مراحل ایجاد و توسعه موج سوم BPR
۱۸۰	۷-۲) مدیریت دانش لازمه تغییر نگرش و طراحی مجدد سازمان
۱۸۲	۷-۳) مدیریت دانش در مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار
۱۸۳	۷-۴) مدیریت دانش و تیم‌های کاری در طراحی مجدد فرآیندها
۱۸۴	۷-۵) نقش مدیریت دانش در نوآوری و طراحی مجدد فرآیندها
۱۸۷	فصل ششم: روش‌شناسی
۱۸۹	۱) متدولوژی‌های مهندسی مجدد
۱۸۹	۱-۱) مراحل کلی
۱۹۰	۱-۲) دیدگاه‌های موجود
۱۹۱	۲) بررسی متدولوژی‌ها
۲۰۲	۳) تشریح رویه انتخابی
۲۰۲	۳-۱) مقایسه برخی از متدولوژی‌های مهم
۲۰۲	۳-۲) رویه بهبود فرآیند
۲۰۳	۳-۳) نقاط قوت رویه PIP
۲۰۵	۳-۴) الگوریتم PIP
۲۱۱	فصل هفتم: پروژه‌های مهندسی مجدد در سازمان‌های ایرانی
۲۱۴	۱) مفهوم مهندسی مجدد در سازمان‌های ایرانی
۲۱۴	۱-۱) مرزهای سازمانی
۲۱۵	۱-۲) مشکل فرآیند محوری
۲۱۶	۱-۳) منابع انسانی و فرهنگ سازمانی
۲۱۷	۱-۴) جایگاه پروژه‌های BPR در شرکت‌های ایرانی

۲۱۹ بررسی نتایج حاصل از چند پروژه BPR در سازمان‌های ایرانی
۲۱۹ (۲-۱) شرایط و ویژگی پروژه‌های مورد بررسی
۲۲۱ (۲-۲) وضعیت شاخص‌ها در پروژه‌های مورد بررسی
۲۲۲ (۳) موانع اجرای پروژه‌های مهندسی مجدد در ایران
۲۲۲ (۳-۱) فاکتورهای مشترک در سطح جهانی
۲۲۳ (۳-۲) چهل مانع اصلی به ترتیب اولویت
۲۲۸ (۴) پیشنهادهاتی برای اجرای موفق پروژه‌های مهندسی مجدد در سازمان‌های ایرانی
۲۳۱ فهرست منابع
۲۳۷ لغت‌نامه