

توسعه مدل تلفیقی شبیه سازی- مدیریت دانش برای مدل سازی فرایندهای کسب و کار

علی قربانیان^۱، بختیار استادی^۲، سید کمال چهارسوقی^۳

^۱ کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه تربیت مدرس، بخش مهندسی صنایع (Email: Ali.ghorbanian@modares.ac.ir)

^۲ استادیار دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده فنی، بخش مهندسی صنایع (Email: bostadi@modares.ac.ir)

^۳ دانشیار دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده فنی، بخش مهندسی صنایع (Email: skch@modares.ac.ir)

چکیده

در این تحقیق ما ابتدا به بررسی تحقیقات و مطالعات انجام شده در زمینه تحلیل فرایندهای کسب و کار پرداخته و همچنین انواع آنتولوژی های سازمانی در زمینه تحلیل فرایند را مورد بررسی و مطالعه قرار داده ایم، سپس با شناسایی خلاء های موجود در این آنتولوژی ها و با در نظر گرفتن دانش در سازمان یک آنتولوژی جامع را توسعه داده ایم و در ادامه بر اساس این آنتولوژی توسعه یافته چک لیستی برای چهار بعد نیروی انسانی، سازمان، مهارت و دانش برای شناسایی نارسایی فرایند مبتنی بر دانش تهیه کرده ایم. با بهره گیری از ابزار شبیه سازی و در نظر گرفتن معیارهای کمی زمان و هزینه برای فرایند چهارچوبی برای تحلیل کمی فرایند را مورد توجه قرار داده ایم و این موضوع را در مطالعه موردی فرایند فروش یک کارخانه فولاد سازی مورد استفاده قرار داده ایم، که نتایج حاصل از شبیه سازی نشان دهنده وجود نارسایی هایی در ابعاد مختلف در فرایند مذکور و به ویژه در واحد فروش این فرایند می باشد که باعث به وجود آمدن یک دامنه تغییرات نسبتا وسیع در عملکرد کارکنان این قسمت شده است، در ادامه برای فرایند مذکور چک لیست تهیه شده به کمک نخبگان و کارشناسان فرایند مذکور رانده شده است که نتایج حاصل از آن نشان دهنده نارسایی سازمان در ابعادی مانند دانش و بازخورهای لازم برای عملکرد نیروی انسانی می باشد

کلمات کلیدی

مدل سازی فرایندهای کسب و کار، شبیه سازی، نارسایی فرایند مبتنی بر دانش

Developing a hybrid business process model based on simulation-knowledge management

A.Ghorbanian^۱, B.Ostadi^۲, K.Charsoghi^۳

^۱A.ghorbanian, TMU, Ali.ghorbanian@modares.ac.ir

^۲B.Ostadi, TMU, bostadi@modares.ac.ir

^۳K.Charsoghi, TMU, skch@modares.ac.ir

ABSTRACT

The paper tried to present a framework for identify failures in a process based on knowledge. First step was assessment of organization's anthologies and researches on analyzing business process, and then with identification of failures in these anthologies, a check- list based on a holistic developed anthology was created to assessing these failures from four aspects: human resources, organization, skill and knowledge.

Simulation and regarding quantitative indicators like "time" and "cost" applied to create a framework to analysis the sales process of a steel factory. Results identified failures in all process particularly in Sales Unit which leads to a huge range of alteration in personnel performances. Also the check- list adjusted with the help of experts and elites showed a remarkable failure in "Knowledge" and "Human resource performance" in mentioned organization.

KEYWORDS

Business process modeling, Simulation, Failure in process based on knowledge