

شناسه دوره های آموزشی معاونت مهندسی فرآیندها و اصلاح روش های وزارت جهاد کشاورزی سال 1402-1403

ردیف	عنوان دوره	ساعت	مخاطبین	نفر	نحوه اجرا	زمان اجرا	ساعت اجرا	مکان اجرا
1	مدیریت فرآیندهای سازمانی (BPM) (16238/02/40)	8 نظری 4 عملی	روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی		غیر حضوری			
			نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی	40	حضوری	1402/11/2 1402/11/3	9-12	سالن شهیدان نعمتی جم
			نمایندگان سازمان ها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی		حضوری			
			مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری		حضوری			
			روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان ها	32	غیر حضوری			
			اعضای کارگروه های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی		حضوری			
			سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی		غیر حضوری			
2	تحلیل و استخراج فرآیندهای سازمانی (16267/02/40)	4 نظری 4 عملی	روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی		غیر حضوری			
			نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی نمایندگان سازمان ها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی	10 5	حضوری	1402/8/20	9-12	سالن شهیدان نعمتی جم
			مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری		غیر حضوری			
			روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان ها	32	غیر حضوری			
			اعضای کارگروه های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی		غیر حضوری			
			سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی		غیر حضوری			

			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی	4 نظری 8 عملی	ترسیم فرآیندهای سازمانی بر اساس استاندارد BPMN2.O (16240/02/40)	3
سالن شهیدان نعمتی جم	9-12	1402/8/23 1402/8/24	حضور	10 5	نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی نمایندگان سازمانها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استانها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی	8 نظری 4 عملی	تحول و بهبود فرآیندهای سازمانی (16242/02/40)	4
سالن شهیدان نعمتی جم	9-12	1402/10/4 1402/10/5	حضور	40	نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمانها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استانها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی	4 نظری 12 عملی	پیاده سازی فرآیندهای سازمانی (BPMS) (16243/02/40)	5
سالن شهیدان نعمتی جم	9-12	1402/11/14 1402/11/15	حضور	40	روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			

			حضور		نمایندگان سازمان ها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیرحضور		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیرحضور	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان ها			
			غیرحضور		اعضای کارگروه های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیرحضور		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیرحضور		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
سالن شهیدان نعمتی جم	9-12	1402/11/24 1402/11/25	حضور	40	نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمان ها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری	8 عملی	نحوه بکارگیری نرم افزار ویژوال پارادایم Visual Paradigm (16245/02/40)	6
			غیرحضور	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان ها			
			حضور		اعضای کارگروه های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیرحضور		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیرحضور		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
سالن شهیدان نعمتی جم	8-12	1402/11/30	حضور	40	نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمان ها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیرحضور		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری	6 نظری	داشبورد مدیریت فرآیندهای سازمانی (16246/02/40)	7

			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان‌ها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه‌های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
سالن شهیدان نعمتی جم	9-12	1402/11/29	حضور	40	نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری	4 نظری 2 عملی	ارزیابی بلوغ فرآیندهای سازمانی (16248/02/40)	8
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان‌ها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه‌های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی نمایندگان سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری	8 نظری	مدیریت استراتژیک فرآیندهای کسب و کار (اتصال استراتژی به فرآیند)	9
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان‌ها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه‌های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			

			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمانها و شرکتهای وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استانها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروههای اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور	40	نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمانها و شرکتهای وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری	8 نظری		
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استانها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروههای اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی	8 نظری	تفکر سیستمی و معماری سازمانی	12

			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی نمایندگان سازمان ها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان ها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی	8 نظری عملی	13	تفکر استراتژیک و چارچوب های مدیریت استراتژی
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی نمایندگان سازمان ها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان ها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی	8 نظری عملی	14	اصول یکپارچه سازی سیستم های اطلاعاتی
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمان ها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			

			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان‌ها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه‌های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان‌ها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه‌های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان‌ها			

			غیر حضوری		اعضای کارگروه‌های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان‌ها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه‌های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان‌ها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه‌های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			

اصلاح روشها و بهبود فرآیندهای انجام کار
(4573/02/1300)
(07
(2237/02/1300)
(07

17

آشنایی با مبانی قانونی اصلاح و بهبود فرآیندهای بخش کشاورزی (1)
(15798/01/40)

18

			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمانها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استانها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمانها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استانها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			

مدیریت فرآیندها با تفکر مبتنی بر ریسک
(0/11183/02/40)
(1)

19

بررسی و تحلیل فرآیند، دامنه و مدل های کاربردی داده کاوی
(8659/02/1006)
(01)

20

طراحی فرآیند و ساختارهای سازمانی
(2935/01/1300)
(07)
(14382/02/40)

21

			حضور		نمایندگان سازمان ها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضور	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان ها			
			غیر حضور		اعضای کارگروه های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضور		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضور		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمان ها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضور	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان ها			
			غیر حضور		اعضای کارگروه های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضور		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضور		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمان ها و شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضور		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			

فرآیندگرایی
(0799/02/1300)
(07
(7035/01/1400)
(01

22

ارزیابی سنجش
بلوغ مدیریت دانش
(15797/01/1)

23

			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان‌ها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه‌های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان‌ها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه‌های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استان‌ها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروه‌های اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			

آشنایی با تکنیک‌ها
و روش‌های
استخراج دانش
ضمنی خبرگان
(15796/01/1)

24

نحوه استقرار
مدیریت دانش در
سازمان
(15795/01/1)

25

			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		روسای ستاد معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی		توسعه دولت الکترونیک (9399/02/1006) (01 0/13230/02/40) (6 (9917/02/1400) (07 (12226/02/110) (07 (2073/02/1500) 01	26
			حضور		نمایندگان معاونتها و دفاتر مستقل ستاد وزارت جهاد کشاورزی			
			حضور		نمایندگان سازمانها و شرکتهای وابسته وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		مدیران و کارشناسان مرکز نوسازی و تحول اداری			
			غیر حضوری	32	روسای نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی استانها			
			غیر حضوری		اعضای کارگروههای اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت جهاد کشاورزی			
			غیر حضوری		سایر مدیران و کارشناسان وزارت جهاد کشاورزی			

سرفصل دوره‌های آموزش سال 1402

1- عنوان دوره: اندازه‌گیری کیفیت ارائه خدمات

مدت دوره: 12 ساعت (تئوری) 0 ساعت (عملی)

هدف کلی دوره:

آشنایی فراگیران با مبانی و اصول اندازه‌گیری کیفیت ارائه خدمات
اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است مفاهیم خدمت و کیفیت را تشریح نماید.
2. فراگیر قادر است ابعاد رضایت مشتری از خدمات را تشریح نماید.
3. فراگیر قادر است مولفه‌های نظام خدمات را تشریح نماید.
4. فراگیر قادر است تفاوت‌های بخش خدماتی و بخش تولیدی را بیان نماید.
5. فراگیر قادر است مهمترین مدل‌های بررسی و تحلیل کیفیت خدمات را بیان نماید.
6. فراگیر قادر است نحوه سنجش کیفیت خدمات را بر اساس مدل سرکوال تشریح نماید.

سرفصل

آشنایی با مفهوم خدمات

- تعریف خدمت

- ویژگی‌های خدمت

- طبقه‌بندی خدمات

آشنایی با مفهوم کیفیت

- تعریف کیفیت

- ابعاد کیفیت

- فلسفه دمینگ

- نقش مدیر ارشد

- ارزش‌های بنیادی

آشنایی با مفهوم رضایت مشتری

- مشتری کیست؟

- زنجیره تامین کنندگان و مشتریان

- درک مشتریان از مفهوم کیفیت

- آشنایی با ویژگی‌های کالا

- ضمانت کالا یا خدمات

- قیمت کالا یا خدمات

- اعتبار موسسه‌ی تولیدکننده‌ی کالا یا خدمات
- بازخوردها
- بکارگیری اعتراضات و شکایات مشتریان
- ضرورت شناخت مشتری
- کیفیت خدمات
- بازاریابی و کیفیت خدمات
- پیامدهای کیفیت خدمات
- تقاضای فزاینده‌ی بخش عمومی
- ایجاد یک سیاست خدماتی
- ایجاد یک دیدگاه خدماتی مشترک با مراجعان یا مشتریان
- موضوعات کلیدی
- مولفه‌های نظام خدمات کدامند؟
- تفاوت بین بخش خدماتی و بخش تولیدی
- مساله تعریف کیفیت خدمات
- نقش خواسته‌های ارزشمند مشتری
- تحول با محوریت فرآیند
- سنجش کیفیت خدمات
- مدل سروکوآل در سنجش کیفیت خدمات
- پیش نیاز (های) دوره: ندارد

2- عنوان دوره: آشنایی با نرم افزار Bizagi

مدت دوره: 6 ساعت (تئوری) 6 ساعت (عملی)

هدف کلی دوره: آشنایی فراگیران با اصول و مبانی نرم افزار Bizagi
اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است اهمیت نرم افزار Bizagi را در ارتباط با BPMS بیان نماید.
2. فراگیر قادر است نرم افزار Bizagi را نصب و کلیات آن را تشریح نماید.
3. فراگیر قادر است اهمیت رابط کاربری Bizagi را بیان نماید.
4. فراگیر قادر است نحوه طراحی فرآیندهای سازمانی را بر اساس نرم افزار Bizagi تشریح نماید.
5. فراگیر قادر است مهمترین تنظیمات نرم افزار Bizagi را هنگام طراحی فرآیندهای سازمانی تشریح نماید.

سرفصل

بخش اول BPMS چیست ؟

نسلهای سیستمهای اطلاعاتی

دلایل استفاده از سیستم های مدیریت فرآیند ها-BPMS-

مزایای BPMS

مقایسه BPMS های مطرح دنیا

BPMS ها در ایران

مراحل کار در سیستم های مدیریت فرآیند

شاخص های ارزیابی و انتخاب BPMS چیست؟

بخش دوم : معرفی بیزاجی

چرا Bizagi و معرفی مزیت های آن

معرفی چهارچوب بیزاجی

بخش سوم : نصب بیزاجی

انواع نصب بیزاجی

پیش نیاز های نصب برای انواع مختلف

نصب و پیکربندی سیستم

تنظیمات مربوط به server Sql و Server Web

نحوه ایجاد و افزودن و ویرایش فرآیند

بخش چهارم : رابط کاربری بیزاجی

محیط Wizard

محیط پیشرفته بیزاجی

معرفی ویژگی های فرآیند

معرفی ویژگی های Entity

سازمان ها

قواعد کسب و کار

سیستم های خارجی

تغییر زبان محیط بیزاجی

تعیین سطح دسترسی ها

Process Xchange معرفی

دلیل استفاده از columns Customize

بخش پنجم : چرخه تکامل طراحی فرآیند بیزاجی

طراحی فرآیند

طراحی دیتا مدل

طراحی فرم ها

قوانین کسب و کار

ایفا کنندگان

ایجاد یکپارچگی

اجرای فرآیند

1. بخش پنجم : مباحث پیشرفته

ایجاد قالب ها و فرمت های نمایشی word و Pdf

نحوه تنظیمات الگین

تنظیمات سطح دسترسی پرتال

Case Security

تعریف شماره پیگیری شخصی سازی شده

شروع یک فرآیند از طریق اپلیکیشن

نحوه ارتباط با سایر سیستم ها

نحوه گرفتن پشتیبان از پروژه ساخته شده

نحوه بازگرداندن اطلاعات پشتیبان و پروژه

کپی نمودن پروژه

انجام تنظیمات کارگروهی بر روی پروژه ها

2. بخش ششم : کارگاه عملی

پیاده سازی فرآیند درخواست مرخصی

پیاده سازی درخواست HelpDesk و فاوا

کارگاه پیاده سازی چند نمونه فرآیند در آموزش نرم افزار بیزاجی

پیش نیاز (های) دوره: ندارد

3- عنوان دوره: آشنایی با هوش تجاری و فرآیندکاوی در فرآیندهای سازمان با استفاده از نرم افزار Disco

مدت دوره: 6 ساعت (تئوری) 6 ساعت (عملی)

هدف کلی دوره:

آشنایی فراگیران با اصول و مبانی هوش تجاری و فرآیندکاوی در فرآیندهای سازمان با استفاده از نرم افزار Disco
اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است نحوه استفاده از نرم افزار Disco را در هوشمند سازی و فرآیندکاوی در فرآیندهای سازمانی بطور اجمالی بیان نماید.

2. فراگیر قادر است نحوه طراحی مدل داده در نرم افزار Disco را بطور اجمالی بیان نماید.

3. فراگیر قادر است نحوه استفاده از نرم افزار Disco در تحلیل فرآیندهای سازمانی را بطور اجمالی بیان نماید.

سرفصل

- آموزش نحوه Import داده در نرم افزار Disco و تبدیل داده

- تحلیل انواع KPI ها در نقشه گراف فرآیند

- آموزش انواع ابزارهای پیشرفته فیلترینگ event log در نرم افزار Disco جهت عارضه یابی در فرآیندهای سازمان

- تحلیل های آماری در نرم افزار Disco

- کارگاه علمی و حل مثال های کاربردی از فرآیندکاوی در حوزه های خرید، فروش و لجستیک

پیش نیاز (های) دوره: آشنایی با هوش تجاری و فرآیندکاوی در فرآیندهای سازمان با استفاده از نرم افزار Power BI

4- عنوان دوره: آشنایی با هوش تجاری و فرآیندکاوی در فرآیندهای سازمان با استفاده از نرم افزار Power BI

مدت دوره: 12 ساعت (تئوری) 6 ساعت (عملی)

هدف کلی دوره:

آشنایی فراگیران با اصول و مبانی هوش تجاری و فرآیندکاوی در فرآیندهای سازمان با استفاده از نرم افزار Power BI
اهداف رفتاری دوره:

4. فراگیر قادر است مفاهیم کلی هوش تجاری، تصمیم گیری داده محور، تحلیل و مصورسازی داده را بطور اجمالی بیان نماید.
5. فراگیر قادر است نحوه استفاده از نرم افزار Power BI را در هوشمندسازی و فرآیندکاوی در فرآیندهای سازمانی بطور اجمالی بیان نماید.
6. فراگیر قادر است نحوه طراحی مدل داده در نرم افزار Power BI را بطور اجمالی بیان نماید.
7. فراگیر قادر است نحوه تنظیمات داده‌های فارسی در نرم افزار Power BI را بطور اجمالی بیان نماید.
8. فراگیر قادر است مفاهیم اولیه مرتبط با زبان DAX را بطور اجمالی بیان نماید.
9. فراگیر قادر است نحوه استفاده از زبان DAX در نرم افزار Power BI را بطور اجمالی بیان نماید.
10. فراگیر قادر است نحوه انتشار گزارش های تحلیلی در نرم افزار Power BI را بطور اجمالی بیان نماید.
11. فراگیر قادر است مهمترین ابزارها و نرم افزاری تحلیل فرآیندهای سازمانی را بطور اجمالی بیان نماید.

سرفصل

بخش اول: هوش تجاری و آموزش نرم افزار Microsoft Power BI

قسمت اول: آشنایی با مفاهیم هوش تجاری

- آشنایی با مفاهیم کلی هوش تجاری، تصمیم گیری داده محور، تحلیل و مصورسازی داده
- معرفی پایگاه داده و انبار داده و ویژگی های آنها
- معرفی انواع طراحی مدل داده و نحوه ایجاد آن در نرم افزار Power BI

قسمت دوم: ورود به نرم افزار Power BI

- معرفی کلی نرم افزار Power BI Desktop

- اتصال انواع دیتاسورس ها به Power BI

قسمت سوم: کار با نرم افزار Power BI با استفاده از نمونه داده فرآیندکاوی

- ایجاد مدل داده

- استفاده از ویژوال های مختلف و تنظیمات ظاهری ویژوال ها

- راهنمای استفاده از ویژوال های مختلف

- ایجاد سلسله مراتب در ویژوال ها Drill Down

قسمت چهارم : نمایش بهتر داده های فارسی

- آموزش مربوط به تم گزارش و اضافه کردن فونت فارسی

- استفاده از تاریخ شمسی

قسمت پنجم: زبان DAX و فرمول های پرکاربرد آن

- آشنایی با تعریف، کاربردها و مزایای زبان DAX

- کاربرد زبان DAX در نرم افزار پاور بی آی

- آشنایی با Column Calculated و Measure Calculated و تفاوت‌های آنها
- آشنایی با مفهوم Row Filter و Context Filter
- ایجاد جدول، ستون و سنج محاسباتی
- قسمت ششم: انتشار داشبورد و گزارش
- تحلیل نهایی گزارش
- انتشار داشبورد و گزارش‌ها در سرویس تحت وب و اپلیکیشن موبایل
- معرفی Server Report Power BI جهت انتشار داده‌ها در سرور مخصوص سازمان
- بخش دوم: مبانی فرآیندکاوی
- مقدمه ای بر علم داده و مدیریت فرآیندهای سازمانی BPM
- مبانی و مازول‌های راهکار فرآیندکاوی
- ضرورت و کاربردهای فرآیندکاوی در سازمان
- معرفی ابزارهای فرآیندکاوی مطرح دنیا
- معرفی متدولوژی مدیریت پروژه‌های فرآیندکاوی PM2
- معرفی ساختار داده‌های event log
- معرفی نرم‌افزارهای Celonis و Disco و مقایسه قابلیت‌ها در تحلیل فرآیندهای سازمانی
- کارگاه علمی و حل مثال‌های کاربردی از فرآیندکاوی در حوزه‌های خرید، فروش و لجستیک
- پیش‌نیاز (های) دوره: مدیریت فرآیندهای سازمانی

5- عنوان دوره: آشنایی مقدماتی با تحلیل فرآیندهای سازمانی بر اساس استاندارد BABOK

مدت دوره: 6 ساعت (تئوری) 0 ساعت (عملی)

هدف کلی دوره:

آشنایی فراگیران برای تحلیل نظام‌مند فرآیندهای سازمانی بر اساس استاندارد BABOK

اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است مهمترین وظایف در تحلیل فرآیندهای سازمان را بر اساس استاندارد BABOK بیان نماید.
2. فراگیر قادر است تکنیک‌های تحلیل فرآیندهای سازمان را بر اساس استاندارد BABOK بیان نماید.
3. فراگیر قادر است برنامه گام به گام تحلیل فرآیندهای سازمانی را بر اساس استاندارد BABOK بیان نماید.
4. فراگیر قادر است نحوه تدوین اقدامات بهبود فرآیندهای سازمانی را بر اساس استاندارد BABOK بیان نماید.
5. فراگیر قادر است اقدامات مستندسازی تحلیل فرآیندهای سازمانی را بر اساس استاندارد BABOK بیان نماید.

سرفصل:

3. قسمت اول: وظایف و تکنیک‌های تحلیل فرآیندهای سازمان

- مهم‌ترین وظایف در تحلیل فرآیندهای سازمان بر اساس استاندارد BABOK
- تکنیک‌های تحلیل فرآیندهای سازمان بر اساس استاندارد BABOK
- 4. قسمت دوم: گام‌های تحلیل فرآیندهای سازمان
 - مستندات الزامی تحلیل فرآیندهای سازمان
 - تحلیل استراتژی
 - برنامه‌ریزی و نظارت بر تحلیل فرآیندهای سازمان
 - احصای نیازمندی‌ها و الزامات
 - مدیریت نیازمندی‌ها (ردیابی، اولویت‌بندی، نگهداری)
 - تحلیل نیازمندی‌ها و تعریف طراحی (انواع مدل‌سازی، روش‌های ارزیابی طرح‌ها و ...)
 - ارزیابی راهکار
 - شناسایی اقدامات بهبود فرآیندهای سازمان
 - مستندسازی فرآیندهای سازمان بر اساس استاندارد BABOK

پیش نیاز (های) دوره: ندارد

6- عنوان دوره: تحلیل فرآیندهای سازمانی با رویکرد مدیریت فرآیند

مدت دوره: 6 ساعت (تئوری) 2 ساعت (عملی)

هدف کلی دوره:

آشنایی فراگیران با مبانی و اصول تحلیل فرآیندهای سازمانی بر اساس مدیریت فرآیند
اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است مهمترین مدل‌های مرجع در تحلیل فرآیندهای سازمانی را نام ببرد و مختصر تشریح نماید.
2. فراگیر قادر است چرخه عمر مدیریت فرآیندهای سازمانی را تشریح نماید.
3. فراگیر قادر است طبقه‌بندی فرآیندهای سازمانی را تشریح نماید.
4. فراگیر قادر است نحوه مدل سازی فرآیند سازمانی را بر مبنای استاندارد BPMN بطور اجمالی تشریح نماید.
5. فراگیر قادر است نحوه مدلسازی و تحلیل فرآیند سازمانی را بر مبنای نرم افزار Visual Paradigm بطور اجمالی تشریح نماید.
6. فراگیر قادر است نحوه مکانیزاسیون فرآیند سازمانی را بر مبنای نرم افزار Bizagi بطور اجمالی تشریح نماید.

سرفصل

تعاریف و مفاهیم

مدل‌های مرجع فرآیندی

چرخه عمر مدیریت فرآیندهای سازمانی

طبقه‌بندی فرآیندهای سازمانی

مدل سازی فرآیند با استاندارد BPMN

نرم افزار مدلسازی و تحلیل مدیریت فرآیند Visual Paradigm

عارضه‌یابی و بهبود فرآیندهای سازمانی

متدولوژی اجرای پروژه‌های مدیریت فرآیندهای سازمانی

آشنایی کلی با مکانیزاسیون فرآیندهای سازمانی در نرم افزار Bizagi

پروژه عملی

پیش نیاز (های) دوره: ندارد

7- عنوان دوره: کارگاه پیشرفته تحلیل فرآیندهای سازمانی بر اساس استاندارد BABOK

مدت دوره: 6 ساعت (تئوری) 12 ساعت (عملی)

هدف کلی:

توانمندسازی فراگیران در تحلیل نظام‌مند فرآیندهای سازمانی بر اساس استاندارد BABOK

اهداف رفتاری دوره:

6. فراگیر قادر است تحلیل فرآیندهای سازمانی را بر اساس استاندارد BABOK تشریح نماید.
7. فراگیر قادر است تکنیک‌های تحلیل فرآیندهای سازمان را بر اساس استاندارد BABOK تشریح نماید.
8. فراگیر قادر است برنامه گام به گام تحلیل فرآیندهای سازمانی را بر اساس استاندارد BABOK طراحی نماید.
9. فراگیر قادر است اقدامات بهبود فرآیندهای سازمانی را بر اساس استاندارد BABOK تدوین نماید.
10. فراگیر قادر است تحلیل فرآیندهای سازمانی را بر اساس استاندارد BABOK مستندسازی نماید.

سرفصل

5. قسمت اول: آشنایی با تحلیل فرآیندهای سازمانی

- تحلیل فرآیندهای سازمانی چیست؟
- تحلیلگر فرآیندهای سازمانی به چه کسی می‌گویند؟
- تحلیل فرآیندهای سازمانی: شغل یا نقش؟
- مدل‌های متفاوت پیاده‌سازی تحلیل فرآیندهای سازمانی
- آشنایی با نرم‌افزارهای حوزه تحلیل فرآیندهای سازمانی

6. قسمت دوم: آشنایی با BABOK

- معرفی انواع منابع و مراجع حوزه تحلیل فرآیندهای سازمانی
- معرفی موسسه IIBA
- معرفی ساختار و کلیات راهنمای BABOK
- آشنایی با حوزه‌های دانشی تحلیل فرآیندهای سازمانی
- آشنایی با تکنیک‌های تحلیل فرآیندهای سازمانی
- تحلیل گام به گام فرآیندهای سازمانی بر اساس BABOK

7. قسمت سوم: مفاهیم کلیدی مدل تحلیل فرآیندهای سازمانی

- آشنایی با مدل BACCM
- تعریف مفاهیم کلیدی (نیاز، راهکار، ارزش، تغییر، ذی‌نفعان و بستر)
- 8. قسمت چهارم: برنامه‌ریزی و نظارت بر تحلیل فرآیندهای سازمانی
 - آشنایی با وظایف برنامه‌ریزی و نظارت بر تحلیل فرآیندهای سازمانی
 - برنامه‌ریزی با رویکرد تحلیل فرآیندهای سازمانی

- برنامه‌ریزی با تعامل ذی‌نفعان
- روش‌های کاربردی برای مدیریت ذی‌نفعان
- برنامه‌ریزی حاکمیت تحلیل فرآیندهای سازمانی
- برنامه‌ریزی مدیریت اطلاعات تحلیل فرآیندهای سازمانی
- شناسایی بهبودهای عملکرد تحلیل فرآیندهای سازمانی

9. قسمت پنجم: احصا و استخراج الزامات و نیازمندی‌ها

- آشنایی با وظایف احصا و استخراج الزامات و نیازمندی‌ها
- آمادگی جهت احصا
- انجام احصای نیازمندی‌ها
- بررسی چالش‌های اصلی احصای نیازمندی‌ها به همراه راه‌حل آن‌ها
- تأیید نتایج
- اطلاع‌رسانی نتایج
- مدیریت مشارکت ذی‌نفعان

10. قسمت ششم: مدیریت چرخه حیات نیازمندی‌ها

- آشنایی با وظایف مدیریت چرخه حیات نیازمندی‌ها
- ارزیابی تغییرات نیازمندی‌ها
- تصویب نیازمندی‌ها
- ردیابی نیازمندی‌ها
- بررسی کاربرد ردیابی نیازمندی‌ها و ماتریس آن
- اولویت‌بندی نیازمندی‌ها
- بررسی و اجرای متد اولویت‌بندی نیازمندی‌ها
- نگهداری نیازمندی‌ها

11. قسمت هفتم: تحلیل استراتژی

- آشنایی با وظایف تحلیل استراتژی
- ارزیابی وضع موجود
- ارزیابی ریسک‌ها
- تعریف وضع مطلوب
- تعریف استراتژی تغییر

12. قسمت هشتم: تحلیل نیازمندی‌ها و تعریف طراحی

- آشنایی با وظایف تحلیل نیازمندی‌ها و تعریف طراحی
- مدل‌سازی نیازمندی‌ها
- معرفی ابزار برای مدل‌سازی

- صحت‌گذاری نیازمندی‌ها
- اعتباردهی نیازمندی‌ها
- تعریف گزینه‌های طراحی
- تحلیل ارزش بالقوه و پیشنهاد راهکار
- بررسی تکنیک‌های ارزیابی راهکارها

13. قسمت نهم: ارزیابی راهکار

- آشنایی با وظایف ارزیابی راهکار
- اندازه‌گیری عملکرد راهکار
- تحلیل عملکرد راهکار
- ارزیابی محدودیت‌های سازمانی
- ارزیابی محدودیت‌های راهکار
- پیشنهاد اقدامات اصلاحی جهت افزایش ارزش

14. قسمت دهم: جمع‌بندی

- جمع‌بندی نحوه استفاده از تکنیک‌ها
- جمع‌بندی زوایای دید (Perspectives)
- جمع‌بندی مباحث BABOK

پیش نیاز (های) دوره: ندارد

8- آشنایی مقدماتی با تحلیل فرآیندهای سازمانی بر اساس استاندارد BABOK

عنوان دوره: کارگاه طراحی فرآیند بر اساس APQC

مدت دوره: 6 ساعت (تئوری) 6 ساعت (عملی)

هدف کلی دوره: آشنایی فراگیران با طراحی فرآیند بر اساس APQC

اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است مفاهیم فرآیندهای سازمانی را بر اساس APQC را تشریح نماید.
2. فراگیر قادر است فرآیندهای سازمانی را بر اساس APQC طراحی نماید.
3. فراگیر قادر است قالب‌هایی کاربردی برای فرآیندهای سازمانی بر اساس APQC ارائه نماید.
4. فراگیر قادر است سنجه‌ها و شاخص‌های کلیدی عملکرد را برای فرآیندهای سازمانی بر اساس APQC تدوین نماید.

سرفصل

قسمت اول: مرور سریع بر APQC

- آشنایی با مفاهیم کلی در استفاده از چارچوب‌های فرایندی و مدل‌های مرجع
 - منظور از PCF چیست؟ (Process Classification Framework)
 - چارچوب فرآیندهای APQC چیست؟ کاربرد آن در سازمان چیست؟
 - چگونه فرآیندهای سازمانی خود را با APQC تطبیق دهیم؟ متد مورد تأیید APQC
 - قسمت دوم: طراحی عملی فرآیندهای سازمانی بر اساس APQC
 - تشریح نحوه طراحی دیاگرام و مدل‌سازی فرآیندهای سازمانی بر اساس APQC
 - ارائه مثال کاربردی و طراحی عملی فرآیندهای سازمانی بر اساس APQC با BPMN
 - ورکشاپ طراحی و مدل‌سازی فرآیندهای سازمانی
 - قسمت سوم: مدیریت دانش فرایند و نقشه‌های دانشی فرآیندهای سازمانی بر اساس APQC
 - مرور سریع مبحث مدیریت دانش و اهمیت آن از نظر APQC
 - ارائه قالب کاربردی مدیریت دانش برای فرآیندهای سازمانی منطبق با APQC
 - قسمت چهارم: سنجه‌ها و شاخص‌های کلیدی عملکرد در APQC
 - ارائه قالب کاربردی تعیین شاخص‌های کلیدی عملکرد بر اساس APQC
 - معرفی و به‌کارگیری شاخص‌های کلیدی عملکرد KPI طبق مدل مرجع APQC
- پیش نیاز (های) دوره: ندارد

9- عنوان دوره: کارگاه طراحی فرآیند بر اساس APQC

مدت دوره: 6 ساعت (تئوری) 6 ساعت (عملی)

هدف کلی دوره: آشنایی فراگیران با طراحی فرآیند بر اساس APQC

اهداف رفتاری دوره:

5. فراگیر قادر است مفاهیم فرآیندهای سازمانی را بر اساس APQC را تشریح نماید.
6. فراگیر قادر است فرآیندهای سازمانی را بر اساس APQC طراحی نماید.
7. فراگیر قادر است قالب‌هایی کاربردی برای فرآیندهای سازمانی بر اساس APQC ارائه نماید.
8. فراگیر قادر است سنجه‌ها و شاخص‌های کلیدی عملکرد را برای فرآیندهای سازمانی بر اساس APQC تدوین نماید.

سرفصل

قسمت اول: مرور سریع بر APQC

- آشنایی با مفاهیم کلی در استفاده از چارچوب‌های فرایندی و مدل‌های مرجع
 - منظور از PCF چیست؟ (Process Classification Framework)
 - چارچوب فرآیندهای APQC چیست؟ کاربرد آن در سازمان چیست؟
 - چگونه فرآیندهای سازمانی خود را با APQC تطبیق دهیم؟ متد مورد تأیید APQC
 - قسمت دوم: طراحی عملی فرآیندهای سازمانی بر اساس APQC
 - تشریح نحوه طراحی دیاگرام و مدل‌سازی فرآیندهای سازمانی بر اساس APQC
 - ارائه مثال کاربردی و طراحی عملی فرآیندهای سازمانی بر اساس APQC با BPMN
 - ورکشاپ طراحی و مدل‌سازی فرآیندهای سازمانی
 - قسمت سوم: مدیریت دانش فرایند و نقشه‌های دانشی فرآیندهای سازمانی بر اساس APQC
 - مرور سریع مبحث مدیریت دانش و اهمیت آن از نظر APQC
 - ارائه قالب کاربردی مدیریت دانش برای فرآیندهای سازمانی منطبق با APQC
 - قسمت چهارم: سنجه‌ها و شاخص‌های کلیدی عملکرد در APQC
 - ارائه قالب کاربردی تعیین شاخص‌های کلیدی عملکرد بر اساس APQC
 - معرفی و به‌کارگیری شاخص‌های کلیدی عملکرد KPI طبق مدل مرجع APQC
- پیش نیاز (های) دوره: ندارد

مدت دوره: 6 ساعت (تئوری) 6 ساعت (عملی)

هدف کلی دوره:

آشنایی فراگیران با مبانی و اصول فرآیندکاوی با استفاده از نرم افزار mindzie
اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است نحوه تحلیل فرآیندهای سازمانی را با استفاده از ابزارهای فرآیندکاوی تشریح نماید.
2. فراگیر قادر است نحوه عارضه یابی فرآیندهای سازمان را با استفاده از نرم افزار mindzie تشریح نماید.
3. فراگیر قادر است با استفاده از نرم افزار mindzie سوابق داده های موجود مربوط به فرآیندهای سازمان را تحلیل نماید.
4. فراگیر قادر است اقدامات بهبود فرآیندهای سازمان را با استفاده از نرم افزار mindzie تدوین نماید.

سرفصل

بخش اول: معرفی مبانی علم فرآیندکاوی و ابزارهای این حوزه
مقدمه ای بر علم داده و مدیریت فرآیندهای کسب و کار BPM
مبانی و مازول های راهکار فرآیندکاوی
ضرورت و کاربردهای فرآیندکاوی در سازمان
معرفی ابزارهای فرآیندکاوی مطرح دنیا
معرفی متدولوژی مدیریت پروژه های فرآیندکاوی PM2
معرفی ساختار داده های event log
معرفی نرم افزارهای مطرح فرآیندکاوی و مقایسه قابلیت ها در تحلیل فرآیندهای سازمانی

بخش دوم: آموزش نرم افزار mindzie

آموزش نحوه Import داده در نرم افزار mindzie و برچسب گذاری داده
کشف خودکار فرآیند در نرم افزار
تحلیل انواع KPI ها در نقشه گراف فرآیند
آموزش انواع ابزارهای پیشرفته فیلترینگ event log جهت عارضه یابی در فرآیندهای سازمان
تحلیل های عملکردی، SLA و آنالیز آماری در فرآیندکاوی
آنالیز واریانت های فرآیند و تحلیل گلوگاهی
ابزار هوش مصنوعی AI در نرم افزار mindzie
کارگاه علمی و حل مثال های کاربردی از فرآیندکاوی در حوزه های خرید، فروش و لجستیک
پیش نیاز (های) دوره: مدیریت فرآیندهای سازمانی (BPM)

مدت دوره: 6 ساعت (تئوری) 0 ساعت (عملی)

هدف کلی:

آشنایی فراگیر با اصول و مبانی کنترل و نظارت بر اساس KPI
اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است مفهوم KPI را و اختلاف آن را با مفاهیم Metric و OKR بطور اجمالی بیان نماید.
2. فراگیر قادر است ویژگی‌های استاندارد KPI را بیان نماید.
3. فراگیر قادر است اجزای یک شناسنامه KPI را بیان نماید.
4. فراگیر قادر است قدم‌های ایجاد KPI را تشریح نماید.
5. فراگیر قادر است کاربردهای KPI را بیان نماید.
6. فراگیر قادر است مهمترین نرم افزارهای مرتبط با KPI را نام ببرد و بطور اجمالی بیان نماید.

سرفصل

تعریف KPI

ویژگی‌های استاندارد KPI

معرفی شناسنامه KPI

مزایا و معایب استفاده از KPI

مثال‌هایی از KPI های پرکاربرد

قدم‌های ایجاد KPI

کاربرد استفاده از KPI در چارچوب BSC

کاربردهای استفاده از KPI در ارزیابی عملکرد

استفاده از KPI های تدوین شده در نظام دستمزد و پاداش کارمندان

اشتباهاتی که در تدوین KPI باید از آنها پرهیز کنید

بررسی تفاوت Metric ، OKR و KPI

معرفی نرم‌افزارها و ابزارهای مناسب برای ایجاد و استفاده از OKR ها و KPI ها

رفع اشکال و جمع‌بندی

پیش نیاز (های) دوره: ندارد

مدت دوره: 12 ساعت (تئوری) 12 ساعت (عملی)

هدف کلی:

آشنایی فراگیران با مدل سازی فرآیندهای سازمان در پلتفرم Camunda8
اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است پلتفرم Camunda8 تشریح نماید.
2. فراگیر قادر است در بستر پلتفرم Camunda8 یک فرآیند سازمانی را مدل سازی و اجرا نماید.
3. فراگیر قادر است امور اتوماسیون فرآیندهای سازمان را بر روی پلتفرم Camunda8 اجرا نماید.

سرفصل

مبانی پایه

معرفی پلتفرم Camunda8

المان های مدلسازی فرآیند بر اساس پلتفرم Camunda8

الگوها و قواعد مدلسازی فرآیند در پلتفرم Camunda8

طراحی و مستندسازی فرآیند با Camunda Modeler

تست و شبیه سازی توکن های پلتفرم Camunda8

کارگاه عملی مدلسازی فرآیند در پلتفرم Camunda8

مبانی پیشرفته

معرفی المان های پیشرفته پلتفرم Camunda8

معرفی نرم افزار Camunda BPMS

معرفی پلتفرم Camunda 8 و بررسی کامل معماری آن

آشنایی با معماری Camunda 8

انواع وظایف و تنظیم ویژگی ها activity attributes

ویژگی های متمایز فنی پلتفرم Camunda 8

مفهوم expressions و variables

کاربرد الگوهای exception handling

کاربردهای رویدادهای سیگنال Signal و خطا

کاربرد زیرفرآیندهای مبتنی بر رویداد Event Subprocess

کاربرد رویدادهای Termination و Escalation

کاربرد انواع زیر فرآیندها در مدلسازی

مفاهیم Time-based escalation

کارگاه عملی مدلسازی فرآیندهای واقعی

SaaS vs Self-Managed

طراحی، بهبود و مدیریت فرایندها در Camunda 8

🌟 تجربیات موفق و موارد استفاده از Camunda Platform

نصب و راه اندازی Camunda 8 با استفاده از Docker
مدلسازی یک فرآیند ساده و اجرای آن در محیط Camunda 8

پشتیبانی کامل از پلتفرم Camunda8 و مدلسازی بر اساس قواعد تصمیم DMN
پشتیبانی از امکان نسخه گذاری و ثبت سوابق فرآیندها
شناسایی خودکار گلوگاهها و فرصتهای بهبود فرایندها و سیستم ها
یکپارچه سازی نرم افزارهای سازمان
امکان تعریف KPI های مورد نظر برای فرایندها و گزارش گیری از آنها
مکانیزه شدن گردش کارها و فرمهای سازمان
افزایش سرعت اجرای سیکل فرایندها، کاهش چشم گیر مصرف کاغذ و افزایش چابکی سازمان
تغییرپذیری و امکان توسعه ساده و سریع نرم افزار

پیش نیاز (های) دوره: ندارد

مدت دوره: 8 ساعت (تئوری) 0 ساعت (عملی)

هدف کلی دوره:

آشنایی فراگیران با اصول و مبانی هدفگذاری بر مبنای OKR

اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است مفهوم هدفگذاری بر اساس OKR را بطور اجمالی تشریح نماید.
2. فراگیر قادر است چارچوب کلی OKR را بطور اجمالی بیان نماید.
3. فراگیر قادر است نحوه تدوین اهداف OKR را در سطوح سازمانی بطور اجمالی بیان نماید.
4. فراگیر قادر است نتایج کلیدی برای انواع اهداف OKR را شناسایی و اعلام نماید.
5. فراگیر قادر است همراستاسازی اهداف OKR را با استراتژی سازمان بطور اجمالی تشریح نماید.
6. فراگیر قادر است اشتباهات رایج در تدوین اهداف OKR را بطور اجمالی بیان نماید.

سرفصل

تاریخچه OKR و چرایی نیاز سازمان‌ها به آن

معرفی چارچوب OKR

معرفی انواع مختلف OKR

تعریف اهداف در OKR

معرفی انواع اهداف در سطوح سازمانی

راهنمای تدوین اهداف جاه‌طلبانه و قدرتمند

معرفی متریک و نتیجه کلیدی

نتایج کلیدی برای انواع اهداف OKR

بازه‌های زمانی OKR

تعداد مناسب OKR ها

فرایند تدوین OKR

معرفی انواع جلسات دوره‌ای OKR

نحوه بروزرسانی OKR ها

چه کسی مسئول رسیدگی به فرایندهای OKR است؟

چگونگی تدوین OKR همراستا با استراتژی سازمان

بازنگری در عملکرد OKR

OKR و سیستم پاداش

نقش مشاور در پیاده‌سازی OKR

مزایای پیاده‌سازی OKR

معرفی کیس‌های موفق استفاده از OKR

چگونگی تدوین OKR در محیط‌های مختلف

اشتباهاتی که در تدوین OKR باید از آنها پرهیز کنید

پیش نیاز (های) دوره: ندارد

مدت دوره: 6 ساعت (تئوری) 6 ساعت (عملی)

هدف کلی دوره: آشنایی فراگیران با اصول و مبانی کاربردهای هوش مصنوعی در فرآیندهای سازمانی
اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است مهمترین کاربردهای هوش مصنوعی در فرآیندهای سازمانی را بطور اجمالی بیان نماید.
2. فراگیر قادر است اهمیت استفاده از زبان برنامه نویسی پایتون را در هوشمندسازی فرآیندهای سازمانی را بطور اجمالی بیان نماید.
3. فراگیر قادر است نحوه یادگیری ماشین را در فرآیندهای سازمانی بطور اجمالی بیان نماید.
4. فراگیر قادر است کلیات استفاده از زبان برنامه نویسی پایتون در هوشمندسازی فرآیندهای سازمانی را بطور اجمالی بیان نماید.

سرفصل:

هوش مصنوعی چیست؟

کاربرد هوش مصنوعی در کارهای روزمره

آشنایی با تولکیت‌های (toolkits) جعبه ابزار یادگیری ماشین در پایتون

پایتون مقدماتی

کاربردهای هوش مصنوعی در رشته‌های مختلف

ریاضیات در هوش مصنوعی

مینی پروژه‌های پایتون

یادگیری ماشین

مقدمه‌ای بر Reinforcement Learning

پیش نیاز (های) دوره: ندارد

مدت دوره: 8 ساعت (تئوری) 0 ساعت (عملی)

هدف کلی: آشنایی فراگیران با خدمات وزارت جهاد کشاورزی

اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است مفهوم خدمات را با توجه به اجزا و قوانین مرتبط تشریح نماید.
2. فراگیر قادر است مفاهیم فرایند شناسه دار کردن، ارایه خدمات به ارباب رجوع و طراحی ساختار سازمانی را تشریح نماید.
3. فراگیر قادر است مفهوم خدمات را با توجه به حوزه های خدمات ستاد و سازمان های تابعه وزارت جهاد کشاورزی تشریح نماید.

سرفصل

تعریف خدمت

اجزا و عناصر خدمت

مرور اجمالی بر قوانین مرتبط با حوزه خدمات

فرآیند شناسه دار کردن خدمات وزارت جهاد کشاورزی

راهنمای خدمات به ارباب رجوع

مدل طراحی ساختار سازمانی بر مبنای خدمات

خدمات وزارت جهاد کشاورزی

• خدمات ستاد وزارت جهاد کشاورزی

• خدمات سازمان های وابسته وزارت جهاد کشاورزی

سازمان دامپزشکی کشور

سازمان شیلات ایران

سازمان منابع طبیعی و آبخیزداری کشور

سازمان حفظ نباتات کشور

سازمان امور اراضی کشور

سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی

سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران

سازمان امور عشایر ایران

سازمان چای کشور

• خدمات شرکت های وابسته وزارت جهاد کشاورزی

شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران

شرکت سهامی پشتیبانی امور دام کشور

موسسه پژوهش های برنامه ریزی، اقتصاد کشاورزی و توسعه روستایی

شرکت مادر تخصصی صندوق حمایت از توسعه سرمایه گذاری در بخش کشاورزی

شرکت شهرک‌های کشاورزی
صندوق بیمه کشاورزی
شرکت مادر تخصصی خدمات کشاورزی
شرکت خدمات حمایتی کشاورزی
شرکت هواپیمایی خدمات ویژه
شرکت توسعه خدمات مهندسی آب و خاک پارس
موسسه جهاد استقلال
موسسه جهاد نصر
• خدمات سازمان جهاد کشاورزی استان‌ها
پیش نیاز (های) دوره: ندارد

مدت دوره: 6 ساعت (تئوری) 6 ساعت (عملی)

هدف کلی دوره:

آشنایی فراگیران با سیستم مدیریت تداوم فرایندهای سازمانی (BCMS)

اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است اصول و مبانی اصول و مبانی بنیادی سیستم مدیریت تداوم فرایندهای سازمانی را تشریح نماید.
2. فراگیر قادر است گام های برنامه ریزی و پیاده سازی BCMS را با توجه به دامنه، خط مشی، مستندات، نقش ها و مسئولیت ها تشریح نماید.
3. فراگیر قادر است مفاهیم ضربه کسب و کار (BIA)، مدیریت ریسک (RA)، طرح تداوم کسب و کار (BCP) و طرح بازیابی حوادث (DRP) را تشریح نماید.
4. فراگیر قادر است فرآیند ثبت و صدور گواهینامه استاندارد ISO 22301 را تشریح نماید.

سرفصل:

آشنایی با استانداردهای حوزه مدیریت تداوم فرایندهای سازمانی
آشنایی با مفاهیم و الزامات سیستم مدیریت تداوم فرایندهای سازمانی
بررسی لزوم برنامه ریزی و پیاده سازی BCMS
تشریح اجزاء چرخه فرآیند و چرخه عمر BCMS
گامهای پیاده سازی BCMS
دامنه، خط مشی و مستندات سیستم مدیریت تداوم فرایندهای سازمانی
نقش ها و مسئولیت ها در برنامه های مدیریت تداوم فرایندهای سازمانی
آنالیز ضربه کسب و کار (BIA) و مدیریت ریسک (RA)
برنامه آموزش و آگاهی رسانی تداوم فرایندهای سازمانی
ساختار واکنش به حوادث و رخدادهای امنیتی
نحوه تدوین، آزمایش و نگهداری طرح تداوم کسب و کار (BCP) و طرح بازیابی حوادث (DRP)
بررسی جایگاه طرح تداوم کسب و کار (BCP) در سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)
آشنایی با فرآیند ثبت و صدور گواهینامه استاندارد ISO 22301

پیش نیاز (های) دوره: ندارد

مدت دوره: 12 ساعت (تئوری) 12 ساعت (عملی)

هدف کلی دوره: آشنایی فراگیران با مبانی علم داده

اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است مهارت‌های حوزه‌های علم‌داده، یادگیری ماشین، تحلیل داده و... را ایجاد و توسعه دهد.
2. فراگیر قادر است مدیریت پایگاه‌های داده با Microsoft SQL Server را اجرا نماید.
3. فراگیر قادر به بهبود عملکرد و استقرار سیستم‌های هوش تجاری است.
4. فراگیر قادر به استخراج دانش و بررسی رفتار الگوهای مختلف از داده‌ها است.
5. فراگیر قادر به برخورد صحیح با داده‌ها به‌منظور توصیف و پیش‌بینی است.
6. فراگیر قادر است در مهارت‌های پیرامون وب کاوی، متن کاوی و پردازش تصویر تسلط یابد.
7. فراگیر قادر به اجرایی سازی فرآیندکاوی است.
8. فراگیر قادر است مدیریت داده‌های عظیم را انجام دهد.

سرفصل

مبانی آمار و جبرخطی

تحلیل داده با اکسل

مدیریت پایگاه داده با Microsoft SQL Server

هوش تجاری در Power BI

مبانی و مفاهیم علم‌داده

تحلیل آماری در زبان R

علم‌داده در پایتون

سری‌های زمانی در پایتون

سیستم‌های توصیه‌گر در پایتون

متن کاوی و وب کاوی

یادگیری عمیق

تحلیل کلان داده

داستان‌سرایی داده با نرم‌افزار Tableau

مدیریت و حاکمیت داده

مدیریت فرآیند و فرآیندکاوی

پیش نیاز (های) دوره: ندارد

مدت دوره: 6 ساعت (تئوری) 6 ساعت (عملی)

هدف کلی دوره: آشنایی فراگیران با نقشه راه فرآیند

اهداف رفتاری دوره:

1. فراگیر قادر است کلیات نقشه راه فرآیند را بطور کامل تشریح نماید.
2. فراگیر قادر است تکنیک های نقشه برداری فرآیند را تشریح نماید.
3. فراگیر قادر است نقشه برداری فرآیند مبتنی بر داده با فرآیندکاوی را تحلیل نماید.

سرفصل

نقشه فرآیند چیست؟

هدف از نقشه برداری فرآیند

مزایای نقشه برداری فرآیند

روش های نقشه برداری فرآیند

نحوه ایجاد نقشه فرآیند

انواع نقشه های فرآیند

نمادهای مختلف در نقشه برداری فرآیند

3 تکنیک نقشه برداری فرآیند

نقشه برداری فرآیند مبتنی بر داده با فرآیندکاوی

جمع بندی

پیش نیاز (های) دوره: ندارد