

بسمه تعالی

از آنجایی که امروزه مدیران درگیر مسائل متفاوت درون و برون سازمانی می‌باشند، لذا لازم است در کنار خود بازوهای اجرایی و مورد اطمینان داشته باشند تا بتوانند با استفاده از تخصص و مهارت‌های تکنیکی و رفتاری نیروی انسانی به وظایف اساسی سازمان در مطلوب‌ترین زمان تحقق بخشند. بنابراین دستیابی به این امر در گرو وجود آموزش‌هایی است که بتوان از طریق آن در جهت تحقق اهداف عالی سازمان قدم برداشت.

با توجه به اینکه یکی از اهداف اصلی سازمان‌ها ارتقای مهارت‌های ادراکی، انسانی و فنی مدیران است، بر این اساس دوره‌های عمومی و تخصصی در حیطه مدیریت، منابع انسانی، رفتار سازمانی، بازرگانی، مدیریت فروش، تحلیل بازار و رقبا و فناوری اطلاعات معرفی می‌شود.

□ ویژه مدیران ارشد و مدیران عامل

مدیریت استراتژیک و رهبری				
ردیف	دوره آموزشی	محتوای دوره	تعداد ساعت	روش برگزاری
۱	برنامه عملیاتی برای واحد منابع انسانی (Action plan for HR Department)	طراحی این کارگاه بر اساس درخواست واحد منابع انسانی یک سازمان برای حل مشکل سردرگمی مدیریت و نیروهای این واحد در انجام وظایف واقعی این واحد انجام شد. در طول این کارگاه نیروهای واحد ابتدا هویت دپارتمان خود را در طول یک گفتگوی مؤثر خواهند ساخت، سپس وضعیت فعلی سازمان و وضعیت ایده آل آن را مدل خواهند کرد. در ادامه تغییرات و اقداماتی که بایست صورت بگیرد تا مدل فعلی به مدل ایده آل تبدیل شود را پیشنهاد خواهند کرد. ایده‌های مختلف در یک فرآیند کاملاً دمکراتیک اولویت بندی خواهند شد و برنامه اقدام سازمانی را خواهند ساخت.	۸	workshop
۲	شناسایی موقعیت سازمان و فعالیت‌های کلیدی برنامه ریزی Company, situation and key action in planning	اغلب مدیران شرکتها و مسئولین برنامه ریزی در سازمان‌ها با تحلیلی SWOT آشنا هستند و ممکن است که آن را در سازمان یا واحد خود پیاده کرده باشند. اما تقریباً اکثر این تحلیل‌ها تبدیل به گزارشات بلند و بالایی می‌شود که تنها به پایگانی می‌رود و هیچ کارکردی در عملکرد سازمان نخواهد داشت. در این کارگاه ما به گونه‌ای هدفمند و درگیرانه شرکت کنندگان رابه تحلیل وضعیت سازمان ترغیب می‌کنیم آنها در ابتدا نقاط قوت و ضعف سازمان را مدل خواهند کرد و سپس به بررسی فرصت‌ها و تهدیدات بیرون سازمانی خواهند پرداخت و در نهایت استراتژی‌های محتمل برای سازمان را استخراج خواهند کرد.	8	workshop
۳	کارگاه طراحی خدمات (روش‌های فروش خدمات)/Service Design marketing	طراحی خدمات ایده‌بسیار نوینی است که به تازگی در میان شرکت‌هایی که از محل فروش خدمات درآمدزایی می‌کنند مطرح شده است. این ایده با وجود رشد فزاینده درآمدزایی از راه فروش خدمات در دنیا طرفداران بسیاری پیدا کرده است. این کارگاه منطبق بر اصول متد لگو سیریس پلی طراحی شده است و فضای بسیار درگیرانه‌ای را برای ساعته زمان لازم خواهد داشت و شرکت کنندگان بین ۸ تا ۱۲ نفر خواهند بود.	۳۲	workshop
۴	کارگاه استخراج پروسه‌های فروش برای تیم‌های واقعی extracting business process team	-----	۸	Workshop
۵	کارگاه بازی لین (playing lean workshop)	-----	۸	Workshop
۶	اصول و فنون مذاکره در جلسات بین‌المللی	مرور مفاهیم کلیدی مذاکره، BATNA, ZOPA و ... گام‌های کلی مذاکره،	۱۶	Workshop

		راهبردهای حل تعارض، سبکهای مذاکره، باید ها و نبایدهای مذاکره، برنامه پیشبرد مذاکره، ارائه پیشنهاد و چانه زنی و تاکتیک های فریبکاری در مذاکره، زبان بدن در مذاکره - دامهای روانشناختی در مذاکره، خارج کردن مذاکره از بن بست	Principles and Negotiation) (inInternational meetings	
seminar	۳۲	مرور مدل SWOT (نقاط قوت، ضعف، فرصت ها و تهدید ها) - ماتریس بررسی رقابت (CPM) - ماتریس ارزیابی عوامل خارجی (EFE) - ماتریس ارزیابی موقعیت و اقدام استراتژیک (SPACE) - ماتریس گروه مشاوران بستن (BCG) - ماتریس داخلی و خارجی IE - کارگاه آموزشی (WORK SHOP)	برنامه ریزی استراتژیک (strategic planning)	۷
Workshop	۸	تعریف خدمات، اهمیت خدمات از دیدگاه اقتصادی، دسته بندی خدمات مشتریان، نقش خدمت مشتریان در زنجیره تأمین، ساختار سازمانی خدمات پس از فروش، استراتژی های خدمات پس از فروش، چگونگی ارزیابی کیفیت خدمات پس از فروش، جایگاه خدمات مشتریان از نگاه سیستمی، دغدغه مدیران خدمات مشتریان، چگونگی ارزیابی عملکرد خدمات پس از فروش، باشگاه مشتریان	کارگاه اقناع و نفوذ	۸
مدیریت مالی				
روش برگزاری	تعداد ساعت	محتوای دوره	دوره آموزشی	ردیف
Seminar	۴۲	عناصر تشکیل دهنده صورتهای مالی و بررسی ارتباط این عناصر - معرفی نسبتهای مالی و بحث پیرامون محدودیت این زمینه - ضرورت استقرار کنترلهای داخلی موثر برای جلوگیری از این تمرینهای با اهمیت در سیستم - مفاهیم نظری گزارشات مالی - هزینه یابی و طبقه بندی هزینه ها - معرفی سیستمهای مختلف هزینه یابی (مدیریت هزینه) - معرفی صورتهای مالی و نحوه ارائه و تنظیم این گزارشات	مدیریت مالی برای مدیران غیرمالی (Financial management for non)	1
Seminar	۱۶	-----	اصول حاکمیت شرکتی	2
Seminar	۱۶	-----	ارزیابی مالی استارت آپ ها Financial Evaluation of Startups	۳
Workshop	۱۶	تعاریف و اهمیت بودجه بندی در برنامه ریزی و کنترل - نگرش های تهیه بودجه جامع - بودجه بندی جامع : الف) بودجه عملیاتی - ب) بودجه سرمایه ای - ج) بودجه نقدی - استفاده از روش های کمی در پیش بینی های بودجه و کنترل های بودجه ای و آنالیز انحرافات بودجه - تصمیم گیری و ارزیابی عملکرد با بکارگیری بودجه	بودجه بندی جامع تخصصی	۴
Seminar	۴	-----	کارگاه بررسی نظام اقتصاد جهانی - ملی و اثرات آن بر سهام	۵
Workshop	۴	-----	کارگاه آموزشی و بررسی نوسانات ارز و عرضه های آن	۶
مدیریت منابع انسانی				
روش برگزاری	تعداد ساعت	محتوای دوره	دوره آموزشی	ردیف
Workshop	۳۲	-----	مبانی رهبری در سازمان های جدید Foundations of Leadership in New Organizations	۱
Workshop	۳۲	معرفی مدل های تعالی سازمانی، منطق ارزیابی مدل تعالی سازمانی و نحوه امتیاز دهی ۹ گانه، آشنایی با معیار های تشریح منطق رادار، آشنایی با روش های خودارزیابی، روش های تحلیل نتایج	EFQM	۲
Workshop	32	-----	روش های مانیتورینگ و پایش و ارزیابی منابع انسانی	۳

Workshop	32	-----	روش های مصاحبه و جذب منابع انسانی پویا	۴
Workshop	16	تاریخچه وسیر تکاملی نظام مدیریت کیفیت جامع - تعالی کسب و کار و منافع آن - چالش های اصلی و ضرورت تعالی سازمانی - مفاهیم بنیادین و چارچوب مدل تعالی سازمانی بنیاد کیفیت اروپا - خود ارزیابی بر اساس مفاهیم بنیادین تعالی سازمان - خود ارزیابی به روش پرسشنامه - ارزیابی سریع ستاد ویا یکی از شرکت های هلدینگ با توجه به یک زیر معیار انتخابی و استخراج نقاط قوت وضعف - تهیه نقشه راه تعالی برای زیر معیار انتخابی	تشریح مدل تعالی سازمانی	۵
Workshop	16	-----	سیستم های انگیزشی و افزایش کارآمدی منابع انسانی	۶
Workshop	16	چپستی، خاستگاه و کارکردهای مدیریتی تجربه - بررسی تفاوت های CRM و CEM در دیدگاه مشتریان - بررسی تفاوت میان تجربه مشتری و رضایت مشتری - ابعاد مختلف تجربه در محیط B2B و B2C اثر تجربه بر عملکرد سازمان و کسب و کار آن مدیریت تجربه مشتریان و اهمیت آن در خلق مزیت رقابتی پایدار در صنعت الکترونیک و فناوری اطلاعات شناسایی چرخه عمر سازمان و خروج از نقطه افول و مرگ محصول نسبت به رقبا تمرین عملیاتی طراحی نقشه سفر مشتریان " Customer Journey Mapping " به عنوان ابزاری جهت درک تجربه مشتریان و سازمان های همکار شما	مدیریت تجربه مشتریان (CEM)	۷

مدیریت بازرگانی

روش برگزاری	تعداد ساعت	محتوای دوره	دوره آموزشی	ردیف
Workshop	17	اصول بازاریابی در دنیای دیجیتال - ایمیل مارکتینگ اصول و راه کارها تبلیغات آنلاین (Social Media Marketing) بازاریابی رسانه های اجتماعی (Content Marketing) بازاریابی مبتنی بر محتوا تحلیل آمار وب سایت - تحقیق بازار دیجیتال - نظرسنجی Online و افکارسنجی - تحلیل رفتار مصرف Online	بازاریابی دیجیتال	۱
Workshop	18	اهمیت داده و نیاز به تحلیل داده در دنیای امروز بر کسی پوشیده نیست و هوش کسب و کار (یا هوش تجاری) نیاز اجتناب ناپذیر تمام سازمان ها است. در این دوره مبانی و اصول هوش کسب و کار و مفاهیم اصلی مرتبط با آن ارائه خواهد گردید.	هوش تجاری (Business Intelligence)	۲
Workshop	32	«تکنیک های برندسازی برای استارت آپ ها و کسب و کارهای کوچک»، مراحل اصلی فرآیند برندسازی، اجزای اصلی برندینگ، محرک های برند، هویت سازی برند، شخصیت برند، جایگاه یابی برند، انتخاب یک نام تجاری، معماری برند، روش های موثر برای آنلاین برندینگ، اشتباهاتی که استارت آپ ها در برند سازی انجام می دهند. سهم قلبی مشتری چیست؟	برند و احیای برند (Branding and rebranding)	۳

□ ویژه مدیران میانی

دوره های عمومی				
ردیف	دوره آموزشی	محتوای دوره	تعداد ساعت	روش برگزاری
۱	میانی رفتار سازمانی ویژه مدیران میانی	تعریف مدیریت نوین، اصول مدیریت علمی، مکانیزم مدیریت علمی، عوامل موثر در مدیریت علمی، بخش اول: مهارت های ارتباطی، اهمیت ارتباطات، تعاریف و فرآیند ارتباطات، گوش شنوا: زیربنای مهارت ارتباطی، نتیجه گیری، تعریف مدیریت رفتاری، مهارت های مدیر، تعاریف انگیزش و رفتار سازمانی، ماهیت رفتار انسان در سازمان، تئوری های شخصیت، رابطه شخصیت با رفتار سازمانی، تعریف رهبری در سازمان و ...	32	Workshop
۲	هوش هیجانی و خلاقیت	نقش هوش هیجانی در سازمان، تکنیک ها و مهارت های ارتقای هوش هیجانی، اصول مهم اجرای برنامه های هوش هیجانی در سازمان ها، انواع هوش ها، مقایسه هوش هیجانی و هوش بهری، تعریف هوش هیجانی (دو الگو)، ابعاد هوش هیجانی، خصایص افراد با هوش هیجانی متفاوت، ابعاد هوش هیجانی در مدیریت و رهبری	16	Workshop
۳	کارگاه کاربردی اکسل پیشرفته	نحوه آدرس دهی و ساختار توابع و قالب بندی شرطی If در اکسل نکات مهم فرمول نویسی، آدرس دهی و روش های نام گذاری معرفی ابزار If، ابزارهای گرافیکی و نمودارها در اکسل معرفی انواع نمودار در اکسل، اصول فرمول نویسی حرفه ای ترکیبی فرمول نویسی و نحوه انجام محاسبات حلقه ای در سلول معرفی توابع مهم و پر کاربرد در فرمول نویسی توابع بانک اطلاعاتی، ترکیب توابع منطقی و ...	16	Workshop
۴	اصول و فنون مذاکره و تشریفات	مرور مفاهیم کلیدی مذاکره، BATNA, ZOPA و ... گامهای کلی مذاکره، راهبردهای حل تعارض، سبکهای مذاکره، باید ها و نیایدهای مذاکره، برنامه پیشبرد مذاکره، ارائه پیشنهاد و چانه زنی و تاکتیک های فریبکاری در مذاکره، زبان بدن در مذاکره دامهای روانشناختی در مذاکره، خارج کردن مذاکره از بن بست	16	Workshop
۵	روش های تصمیم گیری و حل مسأله	دسته بندی انواع مسائل تصمیم گیری مقدمه ای بر مدل سازی مسائل برنامه ریزی ریاضی معرفی مدل های معروف و کاربردی برنامه ریزی ریاضی معرفی تکنیک های برنامه ریزی ریاضی تک هدفه و چند هدفه (روش L-P متریک، برنامه ریزی آرمانی، لکسیکو گراف، اهداف حد دار و ... معرفی نرم افزار Lingo برای حل مسائل برنامه ریزی ریاضی مقدمه ای بر تئوری فازی و خاکستری و نقش آن در تصمیم گیری	16	Workshop
مدیریت مالی				
ردیف	دوره آموزشی	محتوای دوره	تعداد ساعت	روش برگزاری
۱	تجزیه تحلیل صورت های مالی	ورد کاوی در تجزیه و تحلیل صورت های مالی، نقدینگی و اهمیت آن، نسبت های مرتبط با نقدینگی، ارائه یک متدولوژی جهت تحلیل کسب و کار، تحلیل وضعیت سوددهی مشتمل بر تحلیل درآمدها، تحلیل بهای تمام شده، تحلیل هزینه ها، تشکیل کارگاه جهت تمرین تجزیه و تحلیل صورت های مالی و ...	۲۴	seminar

seminar	۸	تعاریف و کلیات - تاریخچه قانون کار در ایران - مشمولین قانون کار - قرارداد کار - شرایط کار - مزد، مزایا و فوق العادها - تعطیلات و مرخصی ها - مراجع حل اختلاف - قانون تامین اجتماعی - مشمولین قانون تامین اجتماعی - شناسایی کارفرمایان و بیمه شدگان - حق بیمه - تکالیف کارفرمایان - امور بیمه شدگان - بیمه بیکاری - مشمولین بیمه بیکاری - شرایط پرداخت بیمه بیکاری - مقررات عمومی	آشنایی با قانون کار و تامین اجتماعی	۲
seminar	۱۶	اهداف طرح توجیهی، کاربردهای طرح توجیهی - مشخصات طرح توجیهی مورد قبول سیستم بانکی - اجزای اصلی یک طرح توجیهی، مطالعه بازار - نقش مطالعات بازار در توجیه پذیری طرح - منابع کسب اطلاعات، بررسی عرضه و تقاضا - مکانیابی پروژه، مطالعه فنی، ارزیابی فنی - بررسی فرآیند تولید، بررسی تکنولوژی‌های تولید - برنامه تولید و قیمت فروش طرح - هزینه های سرمایه گذاری طرح - پیش‌بینی برنامه زمان‌بندی اجرای طرح - ارزش فعلی خالص سرمایه گذاری NPV و ...	امکان سنجی فنی، مالی، اقتصادی طرح ها	۳
Workshop	32	آشنایی با بازار سرمایه - بررسی انواع ابزارهای مالی در بازار سرمایه مکانیزم عملکرد بازار سهام - مدیریت سرمایه گذاری در بازار سهام مبانی تحلیلی در بورس	مبانی مدیریت سرمایه گذاری در بورس	۴
Workshop	32	تکنیکهای شناسایی، تنظیم و اجرا، تشکیل پرونده مالیاتی، محاسبه اجاره و تهیه اظهارنامه املاک، تهیه و تنظیم هزینه های قابل قبول، انواع اظهارنامه های مالیاتی و تحریر دفاتر قانونی، فنون اعتراض و دفاعیات، ارزش افزوده و صورت معاملات فصلی و ...	قوانین و مقررات مالیاتی	۵
مدیریت بازرگانی				
ردیف	دوره آموزشی	محتوای دوره	تعداد ساعت	روش برگزاری
۱	کارگاه کاربردی بازاریابی و فروش خدمات	مفهوم خدمات، مفهوم ارزش افزوده در خدمات - خصوصیات خدمات، الگوبرداری آگاهانه - بسته ی خدمات، طراحی خدمات - ویژگی های طراحی خدمات - مثلث بازاریابی خدمات، آمیخته بازاریابی خدمات - تحویل خدمت، فرآیند خدمات، ابعاد کیفیت خدمات - سطوح انتظارات مشتری - چهار منبع که بر انتظارات مشتری اثر می گذارند - انواع شاکیان - مهمترین دلایلی که مشتریان ما را ترک می کنند و ...	8	Workshop
۲	مدیریت استراتژیک بازاریابی	-----	8	Workshop
۳	اصول قیمت گذاری بر کالا	-----	8	Workshop
۴	اصول قیمت گذاری بر خدمات	-----	8	Workshop
۵	مدیریت برپایی نمایشگاه های داخلی و خارجی		16	Workshop
۶	تکنیک های مذاکره، زبان بدن و پیشبرد فروش		16	Workshop
۷	تحقیقات بازاریابی و پیش بینی فروش		16	Workshop
۸	تدوین طرح های بازاریابی و فروش		8	Workshop
۹	کارگاه تدوین طرح تجاری برای استارت آپ ها		16	Workshop
۱۰	مدیریت خدمات مشتری (CRM)	تعریف مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری - تعریف مشتری و انواع آن مراحل طراحی و تدوین استراتژی مدیریت ارتباط با مشتری تعریف خلق ارزش برای مشتری - شاخصهای خلق ارزش آفرینی معرفی مدل گارتنر برای پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری مراحل پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری در سازمانها و ...	۱۶	seminar

□ ویژه کارشناسان ارشد

دوره های عمومی			
ردیف	دوره آموزشی	محتوای دوره	تعداد ساعت
۱	مهارت های ارتباط مؤثر	تعریف ارتباطات ، اجزای فرایند ارتباط، سطوح ارتباط عوامل مؤثر در ارتباط، اصول برقراری ارتباط مؤثر شخصیت،شناخت،خدمت و رفتار مناسب قوانین برقراری ارتباط شفاف (سوال کردن، گوش کردن، رفتار و همزبانی ارتباطات کلامی و زبان بدن، مهارت های برقراری ارتباط مؤثر ارتباطات تلفنی، تکنیک های ورود، حین و خاتمه مذاکره موانع ارتباطات مؤثر، بایدها و نبایدها در برقراری ارتباط مدیریت شکایات	۱۶
۲	رفتار سازمانی	رفتار سازمانی، تعریف مدیریت رفتاری مهارت های مدیر، تعاریف انگیزش و رفتار سازمانی ماهیت رفتار انسان در سازمان، تئوری های شخصیت رابطه شخصیت با رفتار سازمانی، تعریف رهبری در سازمان	۳۲
۳	مهارت های کاربردی اکسل	نحوه آدرس دهی و ساختار توابع و قالب بندی شرطی if در اکسل نکات مهم فرمول نویسی ، آدرس دهی و روش های نام گذاری معرفی ابزار if ، ابزارهای گرافیکی و نمودارها در اکسل معرفی انواع نمودار در اکسل، اصول فرمول نویسی حرفه ای ترکیبی فرمول نویسی و نحوه انجام محاسبات حلقه ای در سلول معرفی توابع مهم و پرکاربرد در فرمول نویسی فرمول های جستجو و ترکیب آنها فرمول های متنی و کاربردهای فوق حرفه ای توابع بانک اطلاعاتی، ترکیب توابع منطقی	۱۶
۴	هوش هیجانی	نقش هوش هیجانی در سازمان - تکنیک ها و مهارت های ارتقای هوش هیجانی - اصول مهم اجرای برنامه های هوش هیجانی در سازمان ها هوش هیجانی چیست؟ انواع هوش ها - مقایسه هوش هیجانی و هوش بهری تعریف هوش هیجانی (دو الگو) - ابعاد هوش هیجانی خصایص افراد با هوش هیجانی متفاوت ابعاد هوش هیجانی در مدیریت و رهبری	۱۶
۵	مدیریت زمان	اصول و انگیزه شخصی، مالتی تسکینگ و عواقب آن سه اصل بهره وری، اصل اول: فضا - اصل دوم: ذهن - اصل سوم: زمان سه اصل پردازش یک کار، پردازش ایمیل، بودجه زمانی	۱۶
۶	اصول و فنون مذاکره	مرور مفاهیم کلیدی مذاکره، BATNA, ZOPA و ... گامهای کلی مذاکره، راهبردهای حل تعارض، سبکهای مذاکره، باید ها و نبایدهای مذاکره، برنامه پیشبرد مذاکره، ارائه پیشنهاد و چانه زنی و تاکتیک های فریبکاری در مذاکره، زبان بدن در مذاکره دامهای روانشناختی در مذاکره، خارج کردن مذاکره از بن بست	۱۶
۷	زبان بدن	-----	۱۶

workshop	۱۶	-----	ارگونومی و سلامت در محیط کار	۸
workshop	۱۶	آشنایی با استرس، ذهن خود را آرام کنید از بین بردن استرس با فعالیت فیزیکی نظم را به زندگی خود بازگردانید وقت بیشتری برای کارهای خود بیابید اهمیت خواب کافی، تغذیه مناسب و ورزش از بین بردن تفکر مولد استرس کاهش استرس در رابطه‌های اجتماعی رهایی از استرس محل کار، سبک انرژی بدون استرس	مدیریت استرس	۹
workshop	۱۶	-----	واکنش در شرایط اضطراری	۱۰
seminar	۱۷	کلیات مدیریت اسناد و فن بایگانی طرز تشکیل پرونده و انواع بایگانی نامه‌های وارده، نامه‌های صادره و انواع آنها (استفاده از دفاتر مخصوص، تاریخ، تعیین مرجع فرم انتقال نامه‌ها، برگ جایگزین نامه‌ها، تعیین زمان ضبط اسناد و مدارک تفکیک اسناد و مدارک و صورت‌برداری از آنها مهلت قانونی برای نگهداری اسناد، روش‌های تنظیم اسناد در بایگانی، اصلاح و کنترل بایگانی به‌کارگیری کامپیوتر در مدیریت اسناد بایگانی و امحاء اوراق زائد	اصول بایگانی اسناد و مکاتبات	۱۱
workshop	۱۶	تعریف و مفاهیم سیستم و اجزای آن - انواع سیستم از دیدگاه‌های مختلف - بیان طبقه بندی ها و ویژگی های آن - رفتار سیستم و بررسی دینامیکی سیستم ها - نظریه های سیستمی - سیستم های مدیریت و بررسی اجزا و طبقه بندی آنها - نگرش فرآیندی به عنوان ابزار تفکر سیستمی - کاربردهای تفکر سیستمی در سازمان ها و ارائه مثال عملی	تفکر سیستمی در سازمان	۱۲
workshop	۱۶	مدیریت فرایندهای کسب و کار که شامل مفاهیم، متدها، تکنیکها برای طراحی، نظارت، پیکربندی، اجرا و آنالیز فرایندهای تجاری می‌باشد. BPM پارادایمی مدیریتی است که هدف آن کنترل و بهبود فرایندهای سازمانی در بستر فناوری اطلاعات است. حرکت به سوی فرآیند، مدیریت فرآیند و بهبود فرآیند BPM نقطه اوج همه تجربیات مشترک، تفکرات و پیشرفتهای حرفه ای در مدیریت کسب و کار است و تمرکز اصلی آن بر روی مشتری و کسب و کار می باشد. تعریف فرآیند و سیستم - انواع فرایندها - مفهوم مدیریت فرآیند چرخه ی مدیریت فرآیند کسب و کار - شناسنامه ی فرایندها شناسایی فرایندها با IDEF0 - روش های تجزیه و تحلیل فرایندها روش های بهبود فرایندها	مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPM)	۱۳
workshop	۱۶	کشف اتوماتیک الگوها - پیش بینی اجتماعی نتایج و خروجی ها ایجاد اطلاعات اجرایی و مفید - تمرکز بر روی داده های بزرگ مجموعه پایگاه های داده فواید داده کاوی به شناخت مشتریان سودآور و وفادار، بهینه سازی سبد محصول، کشف الگو و روند، پیش بینی فروش و ... خواهد بود.	داده کاوی	۱۴