

ارزیابی بلوغ فرآیندهای سازمانی



چگونه بلوغ فرآیندهای سازمانی را **ارزیابی** استفاده کنید؟



● آشنایی با دکتر بابک ناصحی

دکتر مدیریت کسب و کار DBA از دانشگاه تهران
کارشناس ارشد کارآفرینی گرایش فناوری اطلاعات (IT) از دانشگاه تهران
بنیانگذار گروه آموزش و مشاوره کسب و کار پیشرو
مدیرعامل سابق کارخانه مبلمان آماتیس
مدیرفروش سابق مجموعه آموزشی یکصد و یک

● با سابقه تدریس، مشاوره تخصصی

ویزینس کوچینگ در سازمان ها و شرکت های
برتر از جمله:

دانشکده کارآفرینی، دانشگاه تهران
اسنپ روم
هدلینگ تلاشگران اقتصاد پایدار
توسعه فناوری دینگ
صنایع الکترونیک فاران
و ده ها سازمان و شرکت معتبر

آشنایی با مدرس دوره

❖ صدها ساعت ارایه خدمات
مشاوره تخصصی، آموزش
کاربردی و بیزنس کوچینگ به
افراد و کسب و کار های موفق

❖ دارای گواهینامه های معتبر
بین المللی

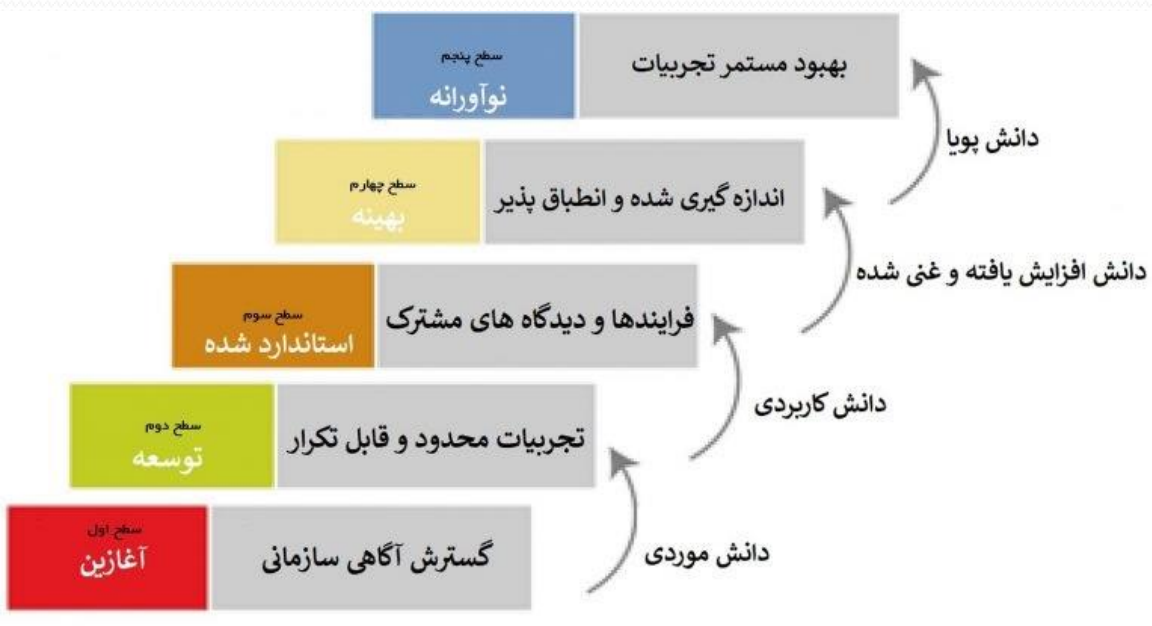
بلوغ فرآیندهای سازمانی چیست؟

بلوغ فرآیندهای سازمانی به معنای توانایی سازمان در طراحی، اجرا، اندازه‌گیری و بهبود فرآیندهای خود است.

هر چه سطح بلوغ فرآیندهای سازمانی بالاتر باشد، سازمان می‌تواند به اهداف خود با کارایی و اثربخشی بیشتری دست یابد.

بلوغ فرآیندهای سازمانی یک فرایند مستمر است که نیاز به تلاش و مشارکت همه اعضای سازمان دارد.

با بهبود بلوغ فرآیندهای خود، سازمان‌ها می‌توانند به اهداف خود دست یابند و عملکرد خود را بهبود بخشند.



مزایای عملی ارزیابی بلوغ سازمانی

بهبود تصمیم گیری

با ارزیابی بلوغ سازمانی، مدیران می توانند نقاط قوت و ضعف سازمان خود را در زمینه های مختلف مانند مدیریت فرآیندها، مدیریت دانش، مدیریت منابع انسانی و غیره شناسایی کنند.

این اطلاعات می تواند به مدیران کمک کند تا تصمیمات آگاهانه تری بگیرند و منابع سازمان را به طور موثرتری تخصیص دهند.



شفافیت و تعلق

گام‌های به سوی تعالی سازمان



مؤلفین

دکتر احمد علی خائف الهی
(استاد دانشگاه تربیت مدرس)

علی روحانی
(پژوهشگر و مدرس دانشگاه)

افزایش شفافیت سازمان

این امر به دلیل وجود فرایندهای تعریف‌شده، مستند و قابل اندازه‌گیری است.

فرایندهای واضح و مستند به همه اعضای سازمان کمک می‌کند تا بدانند که چه کاری باید انجام دهند و چگونه باید آن را انجام دهند.

این امر می‌تواند به کاهش ابهامات و سردرگمی در سازمان کمک کند.

بلوغ فرآیندهای کسب و کار



Business Processes Maturity

حسین صفری

عضو هیأت علمی دانشگاه تهران

محسن مرادی مقدم

کاهش هزینه‌ها

سازمان‌هایی که فرآیندهای بالغی دارند، می‌توانند هزینه‌های خود را کاهش دهند. این امر به دلیل بهبود کارایی، کاهش ضایعات و کاهش خطاها است.

افزایش رضایت مشتری

سازمان‌هایی که فرآیندهای بالغی دارند، می‌توانند رضایت مشتری را افزایش دهند. این امر به دلیل بهبود کیفیت محصولات و خدمات، افزایش سرعت تحویل و کاهش خطاها است.

بلوغ فرآیندهای زنجیره تأمین

تألیف:
دکتر حسین صفری
سهیلا اعتضادی، محسن مرادی مقدم



کاهش ریسک

سازمان‌هایی که فرآیندهای بالغی دارند، می‌توانند ریسک خود را کاهش دهند. این امر به دلیل بهبود کنترل فرآیندها، شناسایی و مدیریت ریسک‌ها و بهبود پاسخگویی به حوادث است.

رشد و توسعه پایدار

سازمان‌هایی که فرآیندهای بالغ‌تری دارند، مسیر رشد و توسعه پایدارتری دارند. این امر به دلیل وجود فرایندهای کارآمد و موثر است.

مدیریت تحول سازمان‌ها

استراتژی‌ها و روش‌ها

تیموتی جی. کُتر

مترجمان:

دکتر عباس‌علی رستگار

دانشیار دانشگاه سمنان

علی‌مددی - سیدمجتبی حسینی‌فرد

انعطاف‌پذیری بیشتر

سازمان‌هایی که فرآیندهای بالғы دارند، انعطاف‌پذیرتر هستند و می‌توانند بهتر به تغییرات محیطی پاسخ دهند. این امر به دلیل وجود فرآیندهای استاندارد و منعطف است.



آرزو عتیقه چیان
(عضو هیات علمی دانشگاه اصفهان)

فرآیندکاوی



مفاهیم بلوغ فرآیندهای سازمانی

تعیین و بهینه‌سازی فرآیندها

سازمان‌های بالغ، قادر به تعیین و بهینه‌سازی فرآیندهای خود هستند.

این به معنای این است که فرآیندها به دقت تعریف شده، اجرا شده و بهبود یافته‌اند.

برای هر کاری

آماده

۵۲

راهکار کاربردی برای
افزایش بهره‌وری در زندگی
شخصی و کار

دیوید آلن



مربی مطرح بهره‌وری
شخصی

افزایش بهره‌وری

سازمان‌های بالغ، بهره‌وری فرآیندهای خود را به حداکثر ممکن ارتقاء می‌دهند.

این افزایش بهره‌وری می‌تواند از طریق اتوماسیون، بهینه‌سازی و استفاده از فناوری‌های نوین صورت گیرد.



مدیریت فرآیندهای کسب و کار

مفاهیم، زبان‌ها، معماری‌ها

جلد دوم: مدل‌سازی فرآیندهای کسب و کار

تألیف:

ماتياس وسکه

ترجمه:

محمدجعفر نظری

دانشگاه
اسلامی
مرجع

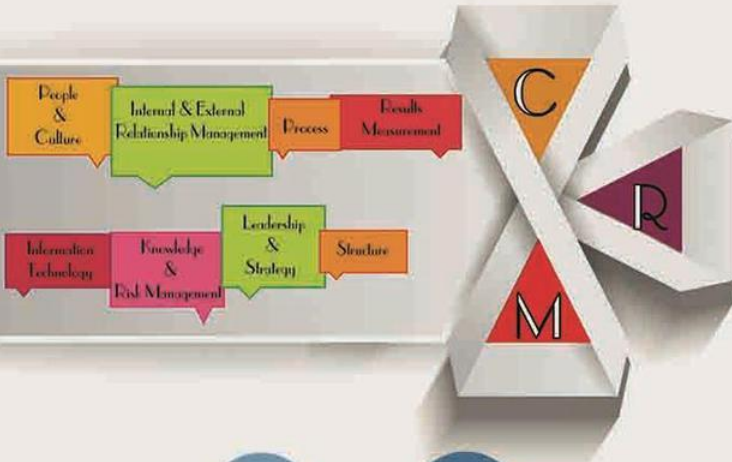
توازن میان انعطاف‌پذیری و کنترل

سازمان‌های بالغ توانایی ایجاد توازن مناسب بین انعطاف‌پذیری و کنترل در فرآیندها را دارند.

آنها قادر به سازماندهی به نحوی هستند که در مواقع نیاز به انعطاف‌پذیری، تغییرات به سرعت اعمال شود و در همین حین کنترل بر روی کیفیت حفظ شود.

مدیریت ارتباط با مشتری از تئوری تا عمل

به همراه متن اصلی استاندارد ایزو ۱۰۰۲۰



کرده آوری و تالیف:
سعیده سلطانی - اکبر غریب نواز

تعامل موثر با مشتریان

سازمان‌های بالغ قادر به برقراری ارتباطات موثر با مشتریان خود هستند.

این شامل فهم نیازها و انتظارات مشتریان، ارائه خدمات با کیفیت و پاسخگویی سریع به بازخوردها می‌شود.

تجزیه و تحلیل

و

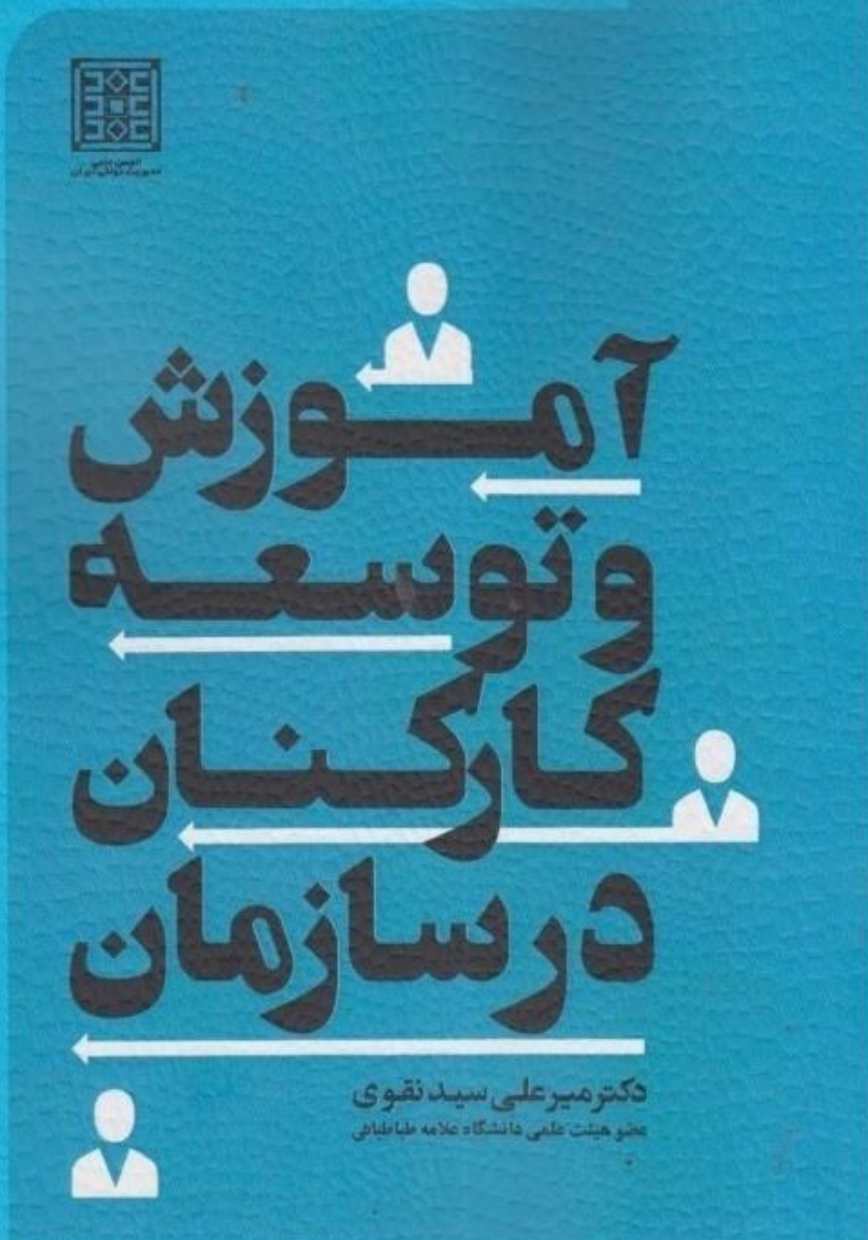
طراحی سیستم اطلاعات مدیریت

دکتر حسن رنگریز
دانشیار گروه مدیریت کسب و کار
دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی



مدیریت داده و اطلاعات

سازمان‌های بالغ توانایی مدیریت داده‌ها و اطلاعات مرتبط با فرآیندها را دارند. این شامل جمع‌آوری، ذخیره، بازیابی، و تحلیل داده‌ها برای ارتقاء تصمیم‌گیری‌ها است.



آموزش و توسعه دانش

سازمان‌های بالغ از طریق آموزش و توسعه دانش کارکنان، اطمینان حاصل می‌کنند که تیم‌ها به روز هستند و مهارت‌های لازم برای انجام فرآیندها به بهترین شکل را دارند.

انواع مدل های بلوغ فرآیندهای سازمانی

مدل بلوغ مدیریت پروژه PMM

یک چارچوب است که سازمان ها می توانند از آن برای ارزیابی بلوغ فرآیندهای مدیریت پروژه خود استفاده کنند.

سطح آغازین

در این سطح، فرآیندهای مدیریت پروژه به صورت غیررسمی و غیرمنظم انجام می شوند.
سطح تعریف شده

در این سطح، فرآیندهای مدیریت پروژه به صورت رسمی تعریف شده اند، اما به طور کامل اجرا نمی شوند.



راهنمای پیکره دانش مدیریت پروژه

PMBOK®
GUIDE

ویرایش ششم

مترجمان:
مهدی ابراهیمی
علی بیاتی و محمدرضا صمیمی



سطح اجرا

در این سطح، فرآیندهای مدیریت پروژه به طور کامل اجرا می شوند، اما به طور مداوم بهبود نمی یابند.

سطح مدیریت شده

در این سطح، فرآیندهای مدیریت پروژه به طور مداوم بهبود می یابند و عملکرد آنها اندازه گیری می شود.

سطح پیشرفته

در این سطح، فرآیندهای مدیریت پروژه به طور مداوم بهینه می شوند تا بهترین عملکرد را داشته باشند.

سطوح بلوغ فرآیندی

سطح یک - سطح آغازین initial

فرآیندها به صورت غیررسمی و بدون مستندات اجرا می‌شوند. فعالیت‌های وابسته به شخص

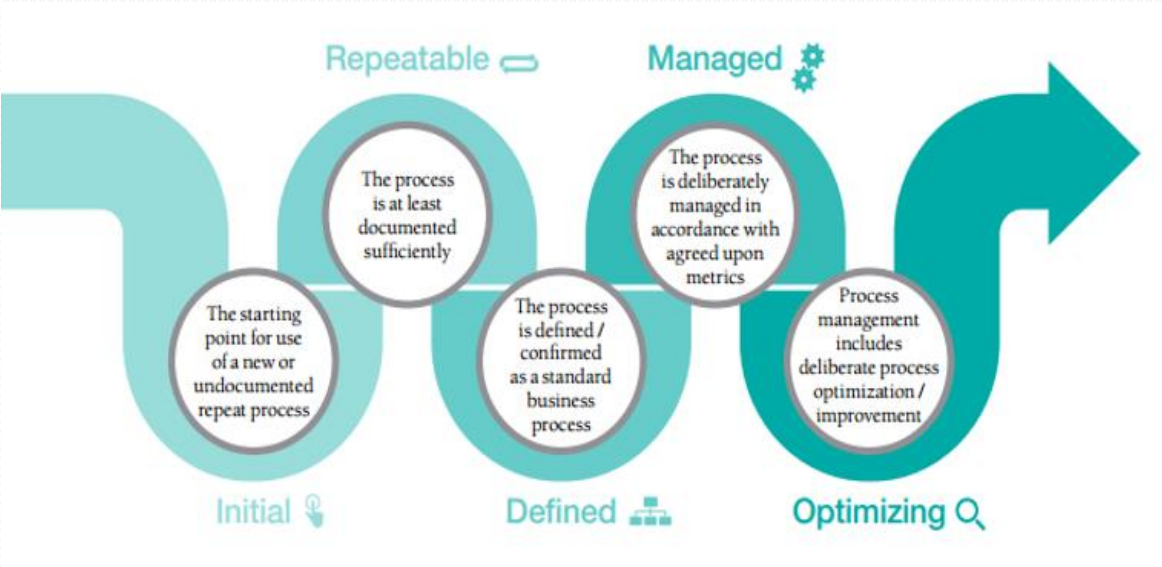
سطح دو - سطح تکرارشونده Repeatable

فرآیندها به صورت تکرارشونده اجرا می‌شوند، اما هنوز مستندات کاملی برای آنها وجود ندارد.



سطح سه - تعریف شده Defined

فرآیندها به صورت کامل مستند (تعریف و تایید) شده اند و دارای استانداردهای مشخصی هستند.



سطح مدیریت شده Managed

در این سطح، فرآیندها به صورت منظم پایش و اندازه گیری می شوند و فرآیند بر اساس شاخص های توافق شده مدیریت می شود.

سطح بهینه سازی شده Optimized

بر اساس نتایج شاخص های ارزیابی عملکرد و مدل های تحول فرآیندی اقدام اصلاحی و بهبود مستمر انجام می شود.

بررسی تاثیر بلوغ فرآیندی در عملکرد سازمان

ارتقاء عملکرد کلی سازمان

سازمان‌هایی که فرآیندهای بالغی دارند، معمولاً عملکرد بهتری نسبت به سازمان‌هایی دارند که فرآیندهای نابالغی دارند.

بلوغ فرآیندی به سازمان کمک می‌کند تا بهترین شیوه‌های کاری را شناسایی و استفاده کند، منابع را بهینه‌سازی کند و توانمندی‌های افراد را بهبود بخشد.



تسهیل ارتباطات

فرآیندهای بهبود یافته می‌توانند بهبود ارتباطات داخلی و خارجی سازمان را فراهم کنند. این امر باعث افزایش هماهنگی و تعامل درون سازمانی می‌شود.

کاهش خطاها و هدر رفت منابع

بلوغ فرآیندی می‌تواند بهبودهای قابل توجهی در کارایی سازمان ایجاد کند. از مزایای بلوغ فرآیندی می‌توان به افزایش سرعت اجرای فرآیندها، کاهش خطاها، بهبود کیفیت محصولات و خدمات، و افزایش رضایت مشتریان اشاره کرد.



ساختار مدل بلوغ فرآیند

	Helpful	Harmful
Internal	S Strengths	W Weaknesses
External	O Opportunities	T Threats

تحلیل فرآیندها

توصیف و تجزیه و تحلیل فرآیندهای
فعلی سازمان.

شناسایی نقاط ضعف، قوت، فرصت‌ها، و
تهدیدها در SWOT Analysis فرآیندها.

PROCESS MATURITY

Isn't About Just
One Thing



طراحی فرآیندهای بهینه

ایجاد نقشه فرآیندهای بهینه با توجه به
استانداردها و بهترین شیوه‌ها.

ارتقاء جریان کار، افزودن ارزش به
فرآیندها، و حذف مراحل غیرضروری.

بامقاله‌ای از
جان کاتر:
«رهبری تغییر»

۱۰ مقاله‌ای که از
هاروارد
باید بخوانید

مدیریت تغییر

اگر تاکنون هیچ مطالعه‌ای در زمینه‌ی مدیریت تغییر نداشته‌اید،
این مقالات بی‌بدیل هاروارد را از دست ندهید.



ترجمه‌ی علی بای

پیاده‌سازی تغییرات و مدیریت تغییر

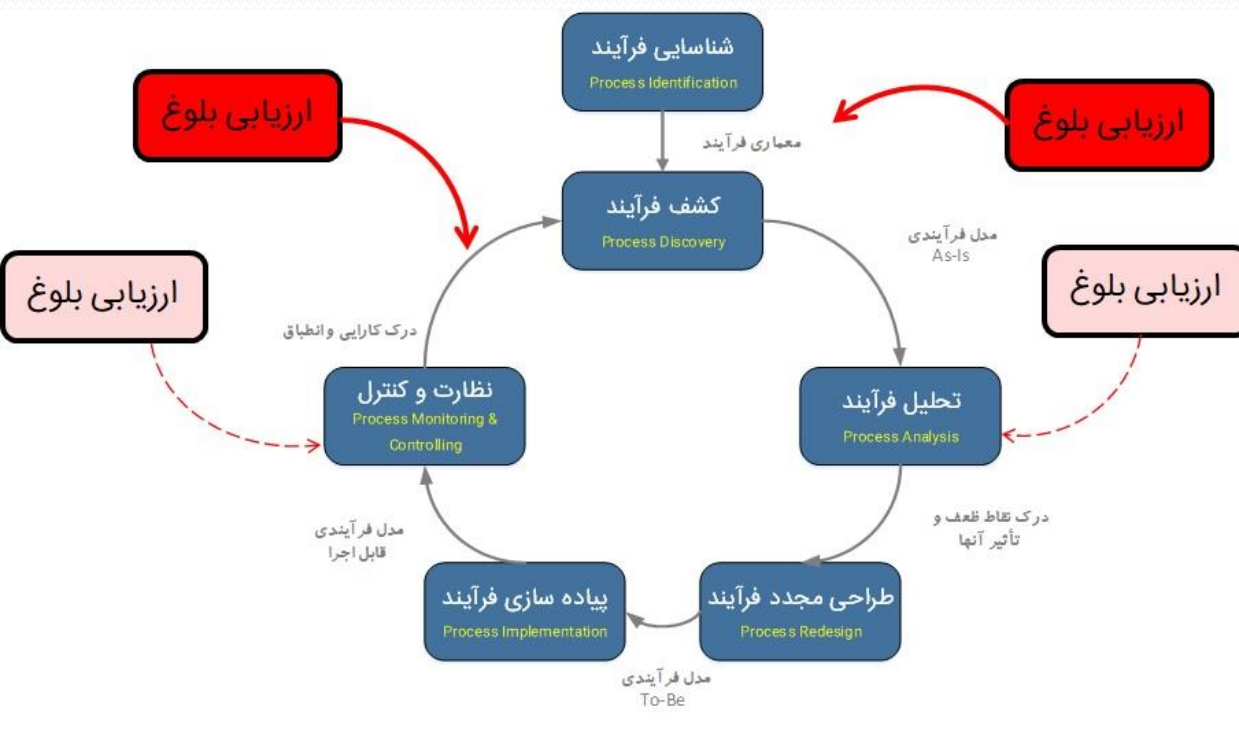
بلوغ فرآیندها به این معناست که سازمان توانایی
اعمال و مدیریت تغییرات را دارد.
این شامل: ایجاد فرهنگ تغییرپذیری
آموزش و ارتقاء توانمندی‌های کارکنان
ایجاد زیرساخت‌های لازم برای پذیرش تغییرات
و انجام تغییرات و بهبودهای پیوسته در فرآیندها
می‌شود.

مدیریت و نظارت

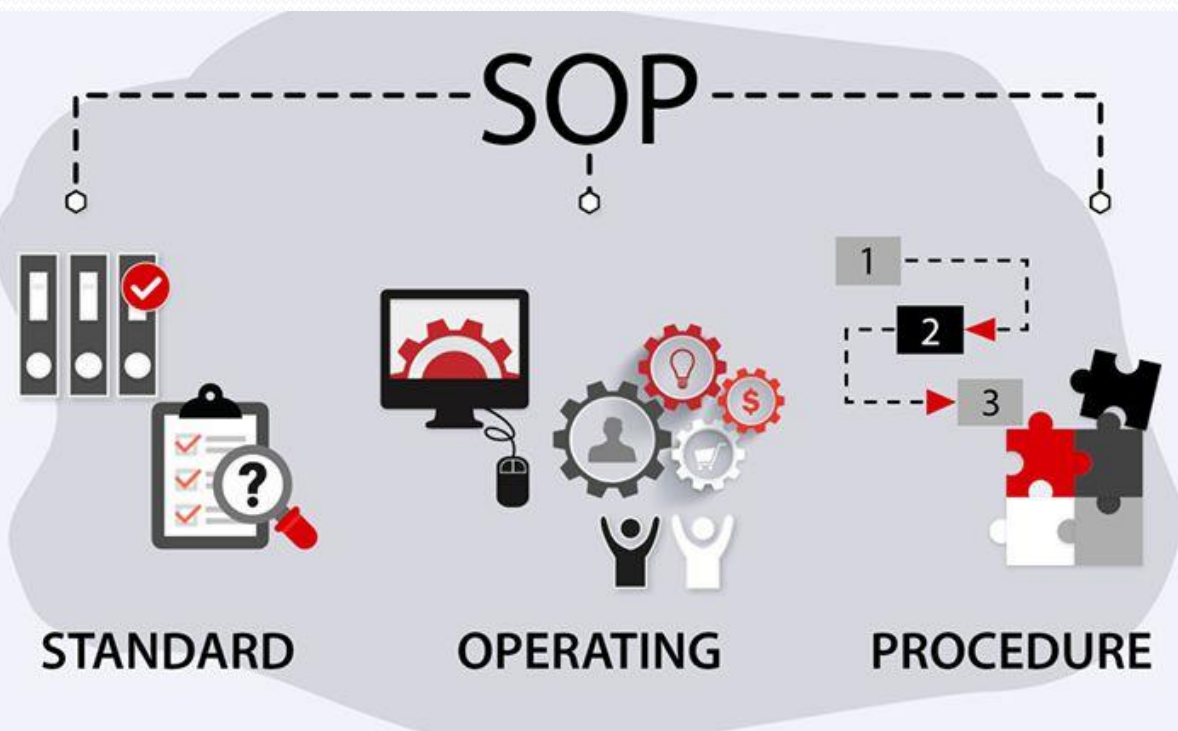
ایجاد سیستم نظارت و ارزیابی دوره ای به منظور اطمینان از پیشرفت و بهره‌وری فرآیندها.

بهبود مستمر

اعمال اقدامات اصلاحی، تغییرات و بهینه‌سازی‌های جدید به منظور حفظ بلوغ فرآیند.



محتوای مدل بلوغ فرآیند



شاخص‌های عملکرد KPI

تعیین شاخص‌هایی که می‌توانند عملکرد فرآیندها را اندازه‌گیری کنند.

استانداردها و رویه‌ها

رعایت استانداردها و رویه‌های مرتبط با صنعت و سازمان.



فرآیندهای کلان

شناسایی فرآیندهای اصلی که اهداف کلان سازمان را حمایت می‌کنند.

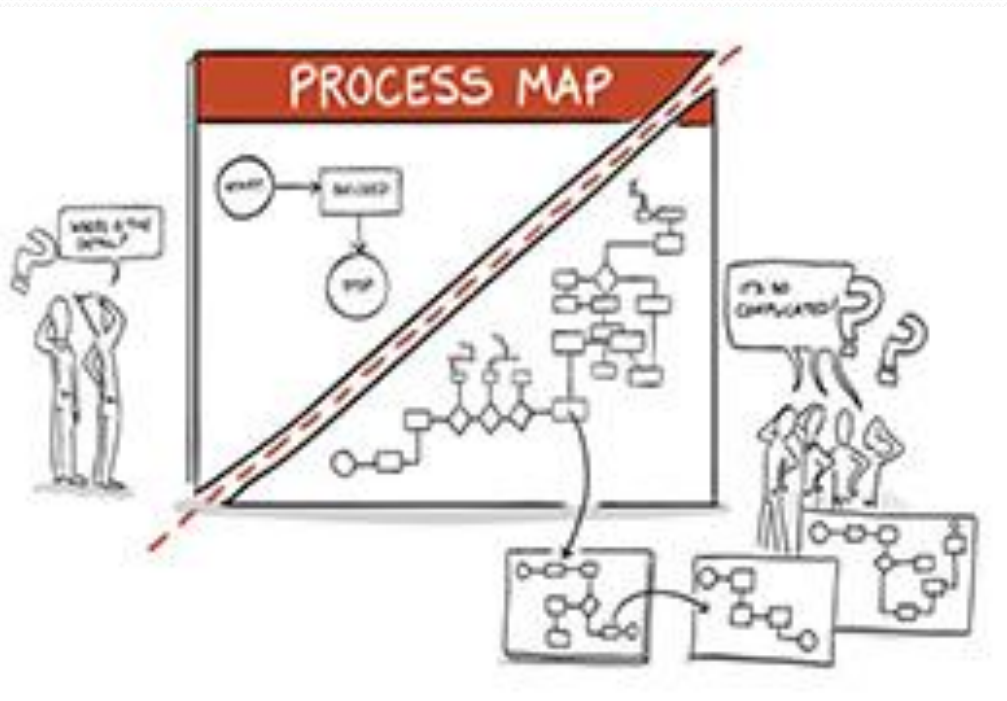
فناوری و ابزارها

استفاده از فناوری و ابزارهایی که به بهبود فرآیندها کمک کنند.

تدوین نقشه راه تکوین فرآیندها

مقدمه

در این بخش، اهداف و دامنه نقشه راه تعریف می شود.



بررسی وضعیت فعلی

در این مرحله، سازمان باید وضعیت فعلی فرایندهای خود را ارزیابی کند.

این ارزیابی می تواند با استفاده از مدل های بلوغ فرآیندهای سازمانی انجام شود.

هدف گذاری

راهنمای دستیابی به اهدافی که شما را هیجان زده می‌کند

تیوموریس

ساسان جعفرنیا



تعیین اهداف

در این مرحله، سازمان باید اهداف خود را برای بهبود فرآیندها تعیین کند.

این اهداف باید واقع بینانه و قابل دستیابی باشند.

توسعه استراتژی ها

در این مرحله، سازمان باید استراتژی هایی را برای دستیابی به اهداف خود توسعه دهد. این استراتژی ها باید شامل اقدامات مشخص و زمان بندی شده ای باشند.

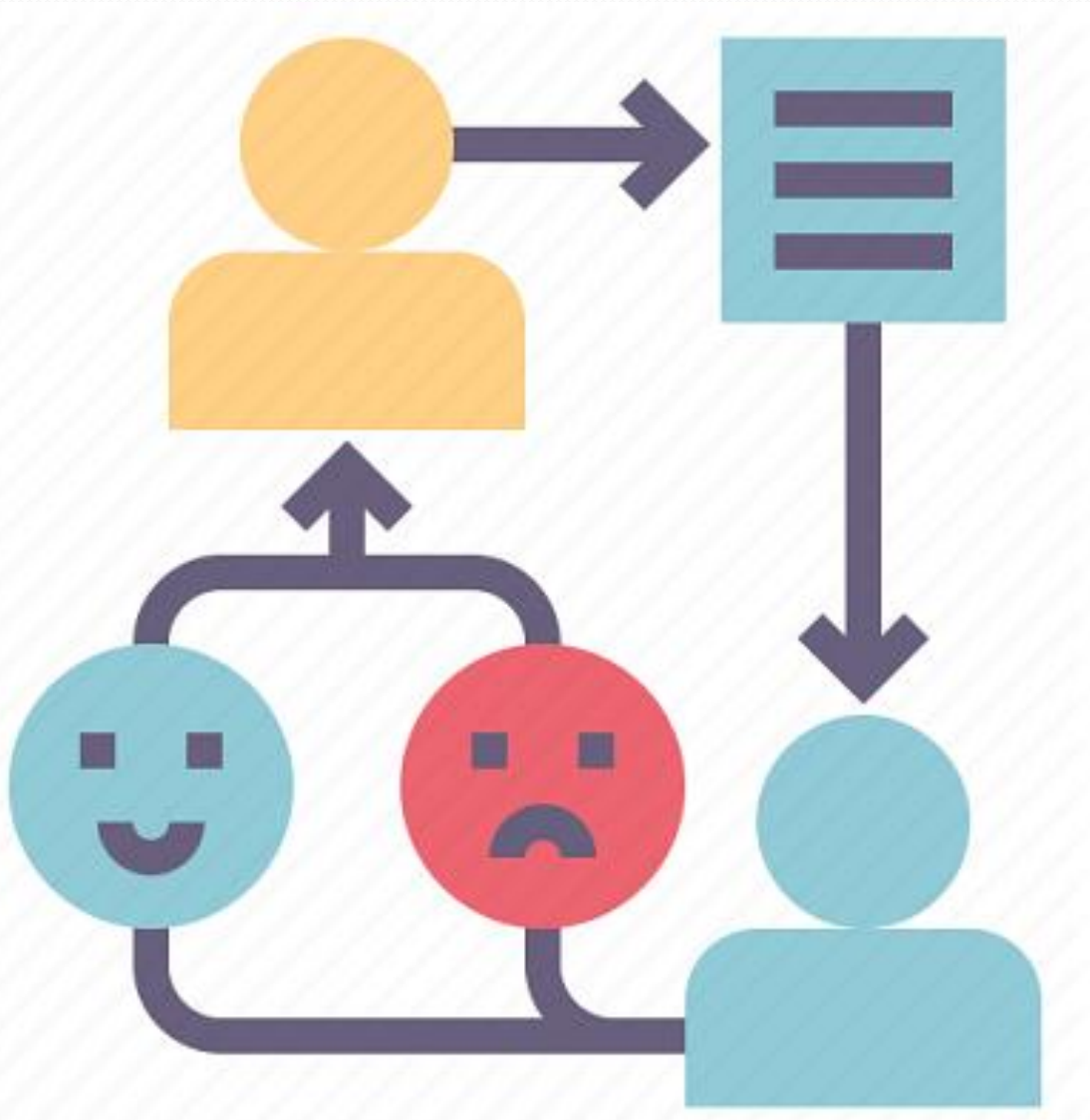


اجرای طرح ها

در این مرحله، سازمان باید طرح های توسعه یافته را اجرا کند.

زمان بندی

در این بخش، زمان بندی اجرای طرح ها مشخص می شود.



نقش‌ها و مسئولیت‌ها

تعریف دقیق نقش‌ها و مسئولیت‌های
اجرایی طرح‌ها در هر فرآیند مشخص
می‌شود.

بودجه

در این بخش، بودجه مورد نیاز برای اجرای طرح ها مشخص می شود.

ارزیابی و بازخورد

در این بخش، نحوه ارزیابی عملکرد سازمان در اجرای طرح ها مشخص می شود.

بلوغ به عنوان ابزار اولویت بندی طرح های تحولی

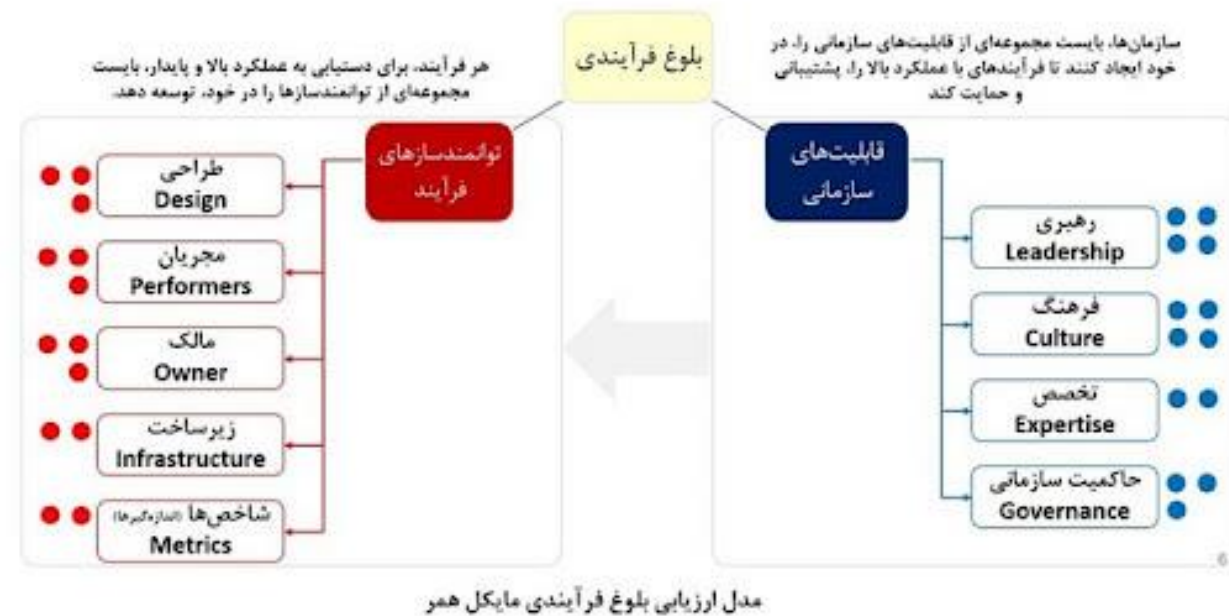


برای استفاده از بلوغ به عنوان ابزار اولویت بندی طرح های تحولی، سازمان ها باید ابتدا میزان بلوغ فرایندهای خود را در حوزه های مختلف ارزیابی کنند.

این ارزیابی می تواند با استفاده از مدل های بلوغ فرآیندهای سازمانی انجام شود.

پس از ارزیابی میزان بلوغ فرایندها، سازمان ها می توانند طرح های تحولی خود را بر اساس میزان بلوغ فرایندها اولویت بندی کنند.

طرح هایی که بیشترین تأثیر را بر بهبود فرایندهای سازمانی در سطح بلوغ فعلی دارند، باید در اولویت قرار گیرند.





انتخاب های امروز شما، آینده شما را می سازد



NasehiCoach



09125366817



Nasehi.Coach



BabakNasehi



خدمات گروه کسب و کار پیشرو:

- بیزینس کوچینگ اختصاصی
kasbokarpishro.com/business-coaching
- مشاوره تخصصی کسب و کار
kasbokarpishro.com/consultation
- آموزش حضوری ویژه شرکت ها، سازمان ها و...
kasbokarpishro.com/training
- برگزاری سمینارها، کارگاه ها و دوره های آموزشی
- تولید و انتشار پکیج های آموزشی
kasbokarpishro.com/shop