

تحول و بهبود فرآیندهای سازمانی



چگونه فرآیندهای سازمانتان را **بهینه** کنید؟



● آشنایی با دکتر بابک ناصحي

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 آماطیس
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

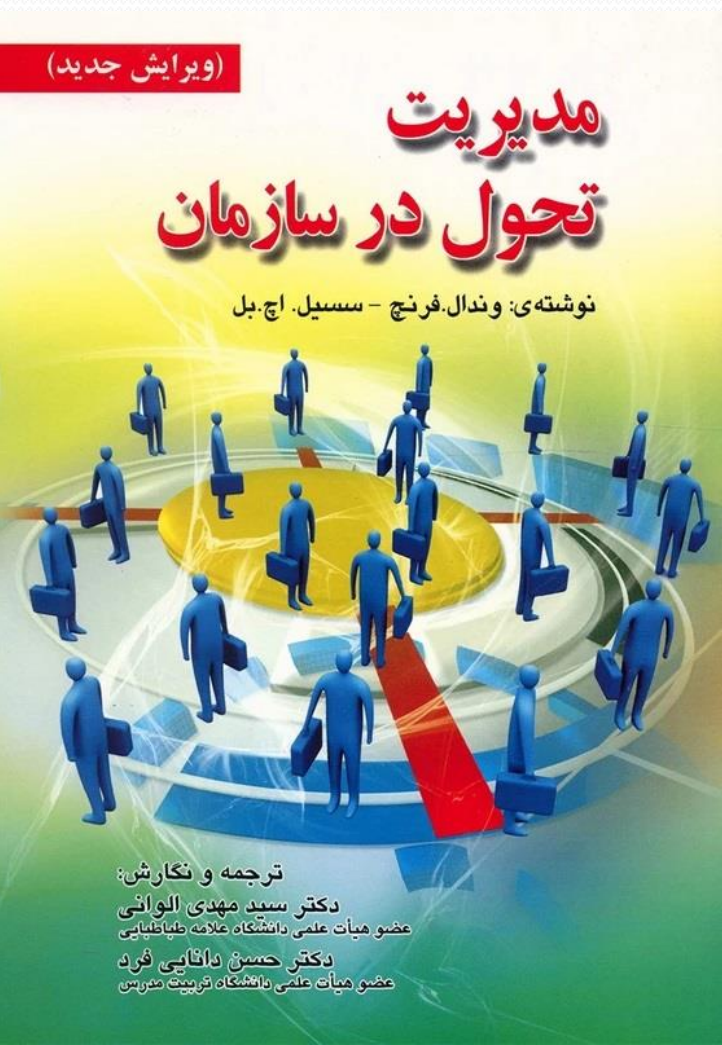
❖ صدها ساعت ارایه خدمات
مشاوره تخصصی، آموزش
کاربردی و بیزنس کوچینگ به
افراد و کسب و کار های موفق

❖ دارای گواهینامه های معتبر
بین المللی

مزایای تحول و بهبود فرآیندهای سازمانی

تحول سازمانی بهبود و بهینه‌سازی روندها و فعالیت‌های یک سازمان است.

- افزایش بهره‌وری
- افزایش کیفیت
- کاهش هزینه‌ها
- سازگاری با تغییرات محیط کسب‌وکار
- افزایش انعطاف‌پذیری
- تسریع در ارائه محصولات و خدمات
- افزایش رقابت‌پذیری
- افزایش رضایت کارکنان



ابزارهای تحول فرآیندهای سازمانی



- شش سیگما

- مدیریت ناب Lean

- مدل تعالی EFQM:

مدیریت کیفیت تعالی اروپا

European Foundation for Quality Management

- مدل بهبود عملکرد TOM

Total Operations Management

- هزینه یابی بر مبنای فعالیت ABC



شش سیگما برای مدیران

۲۴ درس مفید برای درک و کاربرد اصول شش

سیگما در همه سازمانها

نویسنده :

Greg Brue

مترجم :

دکتر پروانه شاهنوری

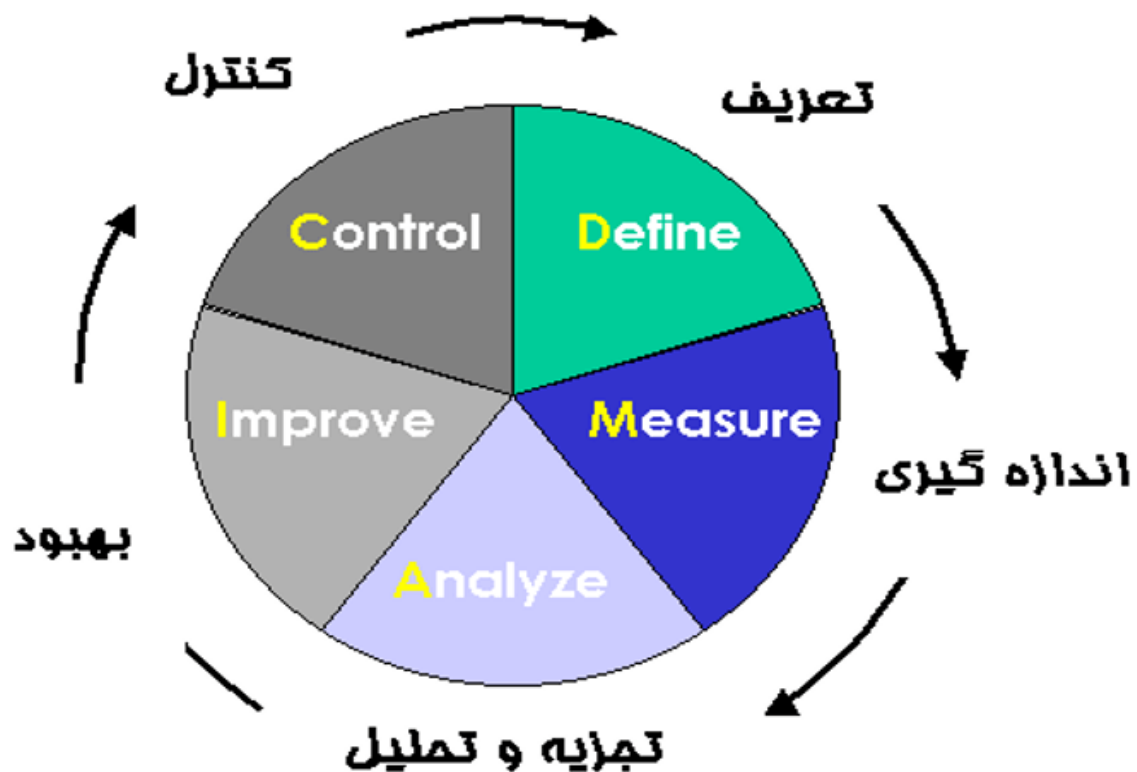
شش سیگما

Six Sigma یک رویکرد داده‌محور استراتژیک برای بهبود فرآیندها است که از روش‌های آماری برای اندازه‌گیری آنچه در سازمان انجام می‌دهید شناسایی عیوب، تعیین علت‌های آنها و حذف عیوب، کاهش نقص و افزایش سود استفاده می‌کند.

DMAIC

Define: تعریف هدفها و محدوده پروژه
به منظور تمرکز بر مسائل اساسی و
مشکلات قابل حل.

Measure: اندازه‌گیری عملکرد فعلی
فرآیندها و جمع‌آوری داده‌ها به منظور
تجزیه و تحلیل وضعیت کنونی.





ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION

شش سیگما

برای پیشرفت کیفیت و بهره وری

ویرایش جدید



سونگ هی. پارک

مترجمین:

اکبر گلدرسته

(عضو هیات علمی دانشگاه علم و فرهنگ)

ابراهیم مولایی آقایی

Analyse: تجزیه و تحلیل دقیق داده‌ها به منظور شناسایی عوامل موثر در کیفیت و بهبود فرآیند.

- جمع‌آوری داده‌های مرتبط با فرآیند مورد بررسی
- تحلیل آماری برای شناسایی الگوها، تغییرات، و ارتباطات بین متغیرها
- شناسایی عوامل موثر بر کیفیت فرآیند
- تحلیل ارتباطات میان عوامل مختلف
- تحلیل علل و عوامل ریشه

6 Sigma

۶ سیگما چیست؟

یک استاندارد مناسب برای بهبود فرآیندهای تولیدی و خدماتی و مناسب برای کنترل کیفیت آماری است.

تعریف Define

اندازه‌گیری Measure

آنالیز Analysis

بهبود Improve

کنترل Control

Improve: بهبود راه‌حلی را اجرا کنید. بهبود شامل آزمایش روش‌ها و راه‌حل‌های مختلف برای یافتن بهترین راه‌حل است. شامل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه می‌باشد.

Design: طراحی، ایجاد راه‌حل‌ها و تغییرات مورد نیاز بر اساس تحلیل‌ها به منظور بهبود فرآیند.

Implement: اجرا، اجرای تغییرات و راه‌حل‌های طراحی شده در فرآیندها.

نشان سیگما
در
۳۶ ساعت

گرگ پرو - راد هاوس
ترجمه: اعظم شجاع صفت



Control : نظارت ، ایجاد سیستم کنترل برای حفظ و نظارت بر تغییرات و اطمینان از پایداری بهبودها.

کنترل در 6 سیگما به معنای استفاده از ابزارها و روش‌های کیفیت برای کاهش و کنترل واریانس فرآیندها تا حدی است که 99.99966 درصد از محصولات یا خدمات تولیدی در محدوده مشخصی قرار گیرند.

استفاده از 6 سیگما به معنای این است که واریانس فرآیند به گونه‌ای کاهش یافته است که حتی در شش انحراف معیاری از میانگین، تقریباً هیچ اشکالی در محصولات یا خدمات ایجاد نمی‌شود.

اصول مدیریت ناب

Lean Management:

1. تعریف ارزش از دیدگاه مشتری (Defining Value)

هدف، ایجاد ارزشی است که مشتریان تمایل داشته باشند تا هزینه استفاده از آن را پرداخت کنند.

2. نقشه جریان کار

(Mapping The Value Stream)

جریان ارزش در حقیقت ترتیب و توالی فعالیت‌های مورد نیاز برای ارائه یک محصول یا خدمت به مشتری است.



3. ایجاد جریان (Creating Flow)

موانع و اختلالات در جریان تولید ارزش حذف شود.



4. استفاده از سیستم کشش (Using Pull System)

کشش به معنای ارائه کالاها یا پیروی از فرآیند مورد نظر با تولید در زمان مناسب و به تعداد مناسب است که توسط سیگنال‌های ارسالی از سمت مشتری فراهم می‌شود. با استفاده از سیستم کشش، سازمان‌ها می‌توانند انعطاف پذیری بیشتری داشته باشند و موجودی و انبار کردن کالاها را کاهش دهند و با سرعت بیشتری به میزان تغییر در تقاضای مشتریان واکنش نشان دهند.

5. بهبود مستمر یا کایزن (Continuous Improvement or Kaizen)

❖ آموزش و توسعه مهارت کارکنان

❖ مشارکت فعال کارکنان

❖ بهبود تدریجی از طریق ایجاد تغییرات کوچک

❖ چرخه Plan – Do- Check- Act

❖ انجام اقدامات پیشگیرانه و اصلاحی برای

جلوگیری از تکرار مشکل

❖ کنترل کیفیت و استانداردسازی



اصول مدل تعالی سازمانی EFQM

رهبری و استراتژی

Leadership and Strategy

برنامه‌ریزی و راهبری بر اساس اهداف و استراتژی‌های واضح و تعیین شده از اهمیت بالایی برخوردار است.

مشتریان Customers

درک نیازها و انتظارات مشتریان و ارائه خدمات و محصولات که به این نیازها پاسخ دهند.





مشارکت کارکنان People

ایجاد فرهنگی از مشارکت و توسعه کارکنان به منظور افزایش عملکرد سازمان.

شراکت‌ها و منابع Partnerships and Resources

برقراری همکاری‌های موثر با تأثیرگذاران خارجی و بهره‌گیری از منابع بهینه.

فرآیندها Processes

بهبود مداوم فرآیندها و بهینه‌سازی رویه‌های کاری.

نتایج Results

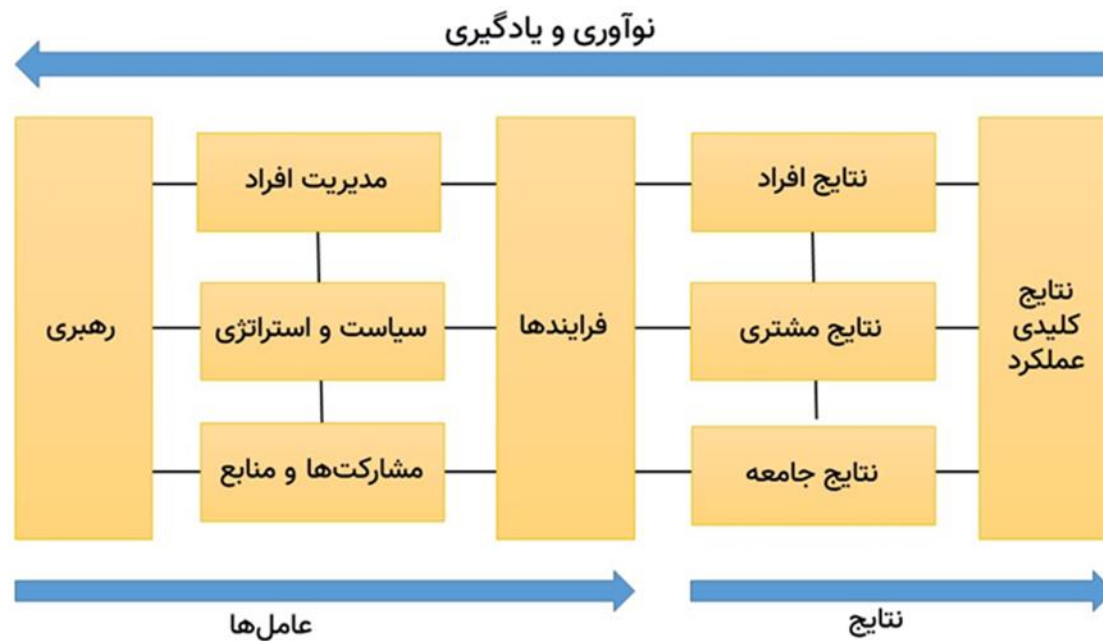
اندازه‌گیری عملکرد و ارزیابی
نتایج در دستیابی به اهداف
استراتژیک.

بهبود مستمر

Continuous Improvement

اشتقاق به بهبود: ترویج فرهنگ
بهبود مداوم و ایجاد اشتیاق در
سازمان برای بهتر شدن.

مدل تعالی سازمانی EFQM



مدل های تعالی سازمانی

Deming و Malcolm Baldrige , EFQM

مولفان:
حسین صفری
(عضو هیئت علمی دانشگاه تهران)
نقیسه غلامی - علی عبادی ضیایی



مسئولیت اجتماعی Corporate Social Responsibility
ادراک از مسئولیت‌های اجتماعی و محیطی و اقدامات متناسب با آن.

مدیریت دانش Knowledge Management
مدیریت دانش به منظور بهره‌مندی از دانش در تصمیم‌گیری و بهبود عملکرد.

معیارها و اندازه‌گیری Criteria and Measurement
استفاده از معیارها و سیستم‌های اندازه‌گیری جهت اندازه‌گیری عملکرد و پیشرفت

مدل بهبود عملکرد TOM

تحلیل فرآیندها Process Analysis

بررسی دقیق و تحلیل فرآیندها به منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف، هدررفت‌ها و فرصت‌های بهبود.

استفاده از فناوری Technology Utilization بهره‌گیری از فناوری‌های مدرن به منظور افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها.

توسعه دانش و مهارت Knowledge and Skill Development

توسعه دانش و مهارت‌های کارکنان به منظور بهبود عملکرد شخصی و سازمانی.

مدیریت استراتژیک Strategic Management

تعیین و تدوین استراتژی‌های سازمانی به همراه برنامه‌ریزی برای دستیابی به اهداف مشخص.

ارتقاء کیفیت Quality Improvement

تمرکز بر بهبود کیفیت محصولات یا خدمات ارائه شده.

مدیریت منابع انسانی Human Resource Management بهینه‌سازی استفاده از نیروی انسانی و ارتقاء عملکرد کارکنان.

تحلیل داده Data Analysis

استفاده از تحلیل داده به منظور ارزیابی عملکرد فرآیندها و اتخاذ تصمیمات بهینه.

مدیریت ریسک Risk Management

شناسایی و مدیریت ریسک‌های ممکن برای سازمان.

مدیریت پروژه Project Management

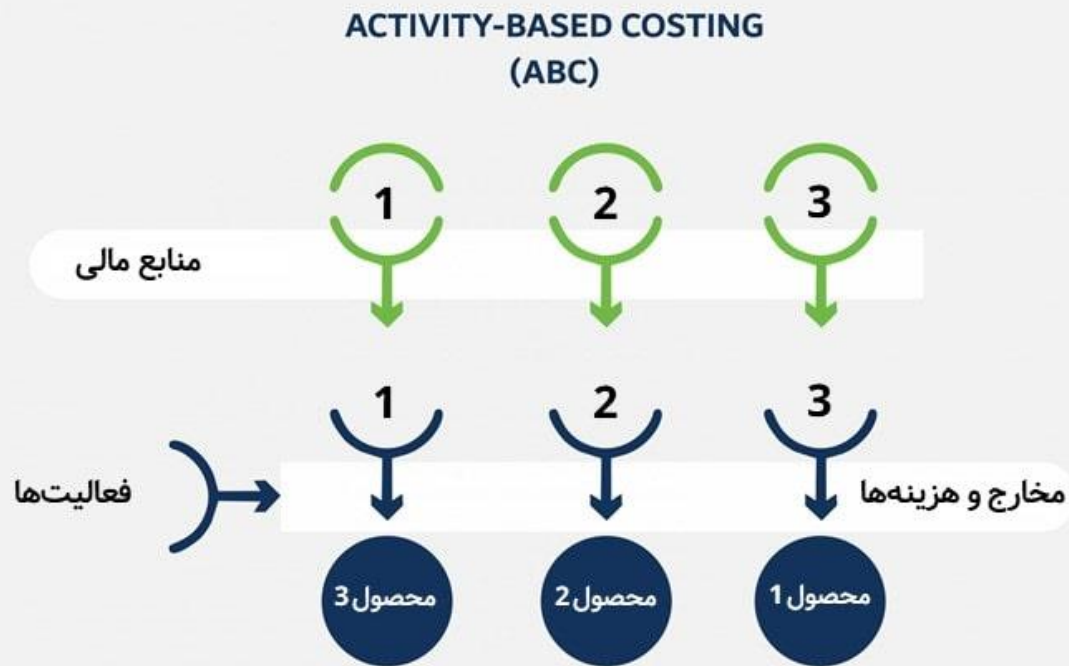
استفاده از مدیریت پروژه برای اجرای بهبودهای فرآیندها و پروژه‌های استراتژیک.

ارزیابی و بازخورد Evaluation and Feedback

انجام ارزیابی‌های مداوم و فراهم کردن بازخورد جهت بهبود مستمر.

هزینه یابی بر مبنای فعالیت ABC

Activity Based Costing



یک روش هزینه یابی دقیق است که هزینه ها را به فعالیت های مختلف سازمان تخصیص می دهد. این ابزار به سازمان ها کمک می کند تا به دقت بیشتری بفهمند که هزینه ها به چه عنوانی در ارتباط با فعالیت ها و فرآیندها قرار دارند و چگونه می توانند آنها را بهینه سازی کنند.

مدیریت تغییر

مفهوم:

مدیریت تغییر به عنوان یک فرآیند سازمانی در نظر گرفته می‌شود که به طور هدفمند تغییرات در سازمان را طراحی، مدیریت، و پیاده‌سازی می‌کند تا سازمان بهبوداتی را دست یابد یا به چالش‌های محیطی پاسخ دهد.

عناصر اصلی:

- تعیین هدف و دلیل تغییر.
- مشخص کردن استراتژی و برنامه‌های اجرایی.
- ارتباط با اعضای سازمان و تحول فرهنگ سازمانی.
- اطمینان از مشارکت و پذیرش تغییر از طرف افراد.

۱۰ مقاله که باید خواند

Harvard
Business
Review

درباره
مدیریت تغییر

نویسندگان هاروارد بیزینس ریویو
سید محمد تقی زاده مطلق

الزامات مدیریت تغییر

آگاهی: Awareness

در این مرحله، افراد نیاز به درک از تغییرات دارند. باید فهمیده باشند چرا تغییری اتفاق می‌افتد و چه تأثیری بر روی سازمان و شغل‌هایشان دارد.

تعهد: Desire

افراد باید تمایل و اراده‌ای داشته باشند تا در فرآیند تغییر شرکت کنند. این اراده ممکن است از این حیث باشد که افراد متوجه مزایای تغییرات شده و احساس کنند که نقش آن‌ها در فرآیند تغییر مهم است.

آگاهی نسبت به ضرورت تغییر	A	wareness
تمایل به حمایت و مشارکت در تغییر	D	esire
دانش نحوه تغییر	K	nowledge
توانایی پیاده سازی تغییر	A	bility
تقویت و حفظ تغییر	R	einforcement

آمادگی: Knowledge

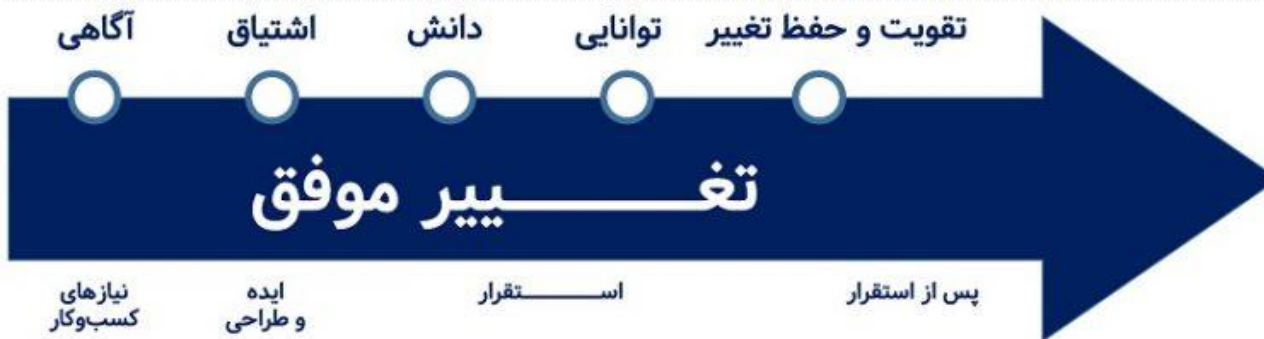
در این مرحله، افراد نیاز به مهارت‌ها و دانش مورد نیاز برای شرکت در تغییر دارند. آموزش‌ها و راهبردهای آموزشی در اینجا بسیار مهم هستند.

قابلیت: Ability

این مرحله مربوط به توانایی افراد در استفاده از دانش و مهارت‌های خود در محیط کار است. آموزش‌ها و تمرینات عملی به افراد کمک می‌کنند تا به توانمندی لازم برای اجرای تغییرات برسند.

تقویت: Reinforcement

در این مرحله، سعی می‌شود تا تغییرات به شکل پایدار در سازمان حفظ شوند. این ممکن است با ارتقاء سیستم‌ها، تشویق‌ها و پاداش‌ها برای افرادی که در تغییرات موفق بوده‌اند، انجام شود.



برنامه تحول

برنامه تحول، راهبردی جامع برای تغییرات اساسی در سازمان است که با هدف بهبود عملکرد، انطباق با تغییرات محیط کسب و کار، و دستیابی به اهداف استراتژیک اجرا می‌شود. این برنامه ممکن است تغییرات گسترده‌ای در فرآیندها، ساختار سازمانی، فناوری، و فرهنگ سازمانی ایجاد کند و با استفاده از ابزارها و روش‌های مدیریت تغییر، مشارکت کارکنان، و مدیریت دقیق تحولات، به بهبود پایدار عملکرد سازمان بپردازد.

هدف: هدف این برنامه تغییر، تحول سازمان به یک وضعیت بهتر، عملکرد بهتر، افزایش اثربخشی و تناسب با محیط است.

ویژگی‌ها: معمولاً شامل اهداف بلندمدت و کلان، تغییرات سازمانی گسترده، مشارکت مدیریت و اعضای کلیدی سازمان، استفاده از فرآیندهای استراتژیک و تصمیم‌گیری‌های مهم در سطح سازمانی است.

منطبق سازی فرآیندها

تعیین اهداف:

مشخص کنید که هدف اصلی برنامه تحول چیست و چگونه این تحول بر فرآیندها تأثیر می‌گذارد. اهداف باید اندازه‌پذیر و قابل اندازه‌گیری باشند تا بتوانید پیشرفت را ارزیابی کنید.

تحلیل وضعیت فعلی:

فرآیندها و ساختار سازمانی را دقیقاً تحلیل کنید تا از نقاط قوت و ضعف آگاه شوید. این تحلیل باید تأثیر تحولات موردنظر را بر فرآیندها مشخص کند.



تطبيق فرآیندها با استراتژی:

اطمینان حاصل کنید که فرآیندها با استراتژی کلان و اهداف برنامه تحول هماهنگ هستند. اگر فرآیندها به نحوی که لازم است تطبيق نداشته باشند، ممکن است این هماهنگی تحت تأثیر قرار گیرد.

استفاده از فناوری:

فناوری می‌تواند یک ابزار قدرتمند برای تطبيق فرآیندها با برنامه تحول باشد. ممکن است نیاز به نرم‌افزارها یا سیستم‌های مدیریت فرآیند کسب‌وکار BPM باشد تا فرآیندها بهبود یابند و با تغییرات سازمانی هماهنگ شوند.



آموزش و توسعه مهارت‌ها:

اطمینان حاصل کنید که کارکنان با توجه به تغییرات در فرآیندها آموزش دیده‌اند و مهارت‌های لازم برای اجرای فعالیت‌ها به دست آمده است. آموزش و توسعه مهارت‌ها می‌تواند به انطباق سریع‌تر با تحولات کمک کند.

مشارکت و ارتباط فعال:

کارکنان و تیم‌ها را در فرآیند تحول مشغول کنید. ارتباط مداوم با اعضا، شفافیت و شناخت نیازها و نگرانی‌های آن‌ها اهمیت دارد.

ارزیابی و بازخورد:

بهبودهای مداوم و تطبیق با تغییرات را ارزیابی کنید. از بازخورد کارکنان و نتایج اجرای فرآیندها برای بهبود مداوم استفاده کنید.



روش های تحول

۱. بهبود:

توضیح:

- بهبود یکی از روش های معمول تحول فرآیند است که در آن سازمان سعی می کند بهبودات مستمر در فرآیندها و سیستم های خود ایجاد کند.

ویژگی ها:

- استفاده از تکنیک هایی همچون PDCA
- تمرکز بر بهبود مراحل مختلف یک فرآیند بدون نیاز به تغییر کلی فرآیند.





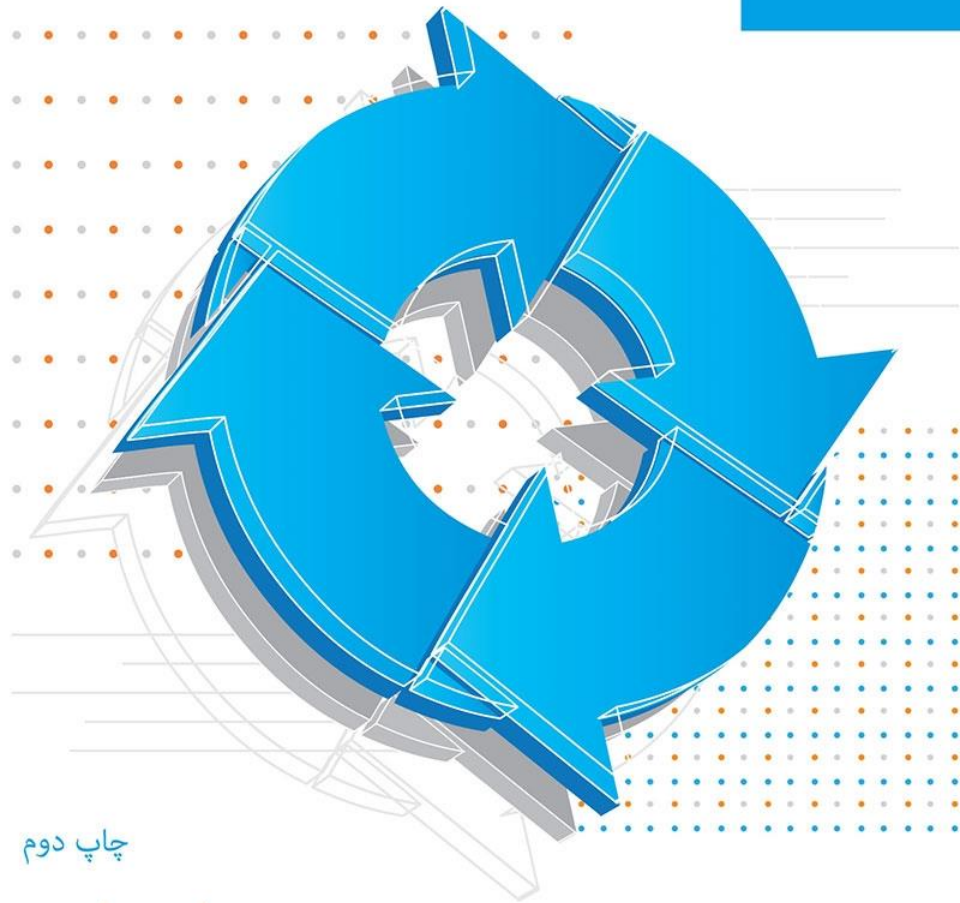
۲. بازمهندسی:

توضیح:

بازمهندسی فرآیند به معنای بازنگری کلیه گام‌ها و اجزاء یک فرآیند است با هدف بهبود کلان و نوآوری در روند اجرای آن.

ویژگی‌ها:

- تحلیل و بازنگری جدید درختواره فرآیندها.
- انجام تغییرات اساسی و اصولی در فرآیند.



چاپ دوم

مهندسی مجدد سازمان

چگونه یک سازمان را بازمهندسی کنیم و از نو بیافرینیم؟

نویسنده: دکتر مجتبی لشکرلوکی

۳. گسترش فعالیت:

توضیح:

گسترش فعالیت به معنای افزایش دامنه یا محدوده فعالیت‌ها و خدمات سازمان است.

ویژگی‌ها:

- ورود به بازارهای جدید.
- اضافه کردن محصولات یا خدمات جدید به پورتفوی سازمان.
- گسترش فرآیندها به منظور تحول به یک سازمان بزرگتر یا چندملیتی.



برون سپاری فرآیندها در برنامه تحول

OutSourcing یک استراتژی است که در آن یک سازمان تصمیم می‌گیرد بخشی از فعالیت‌ها یا فرآیندها را به یک شرکت خارجی (پیمانکار یا تأمین‌کننده) بسپارد.

1. کاهش هزینه‌ها:

توضیح:

شرکت‌های خارجی ممکن است هزینه‌های تولید و اجرای فرآیندها را به دلیل هزینه‌های کمتر نیروی کار یا دسترسی به تکنولوژی مدرن، بهبود بخشند.

تأثیر:

کاهش هزینه‌های عملیاتی سازمان و افزایش سودآوری.





۲. تمرکز بر فعالیتهای کلان تر:

توضیح:

با برون سپاری فرآیندها، سازمان می تواند تمرکز بیشتری بر فعالیتهای اصلی و استراتژیک خود داشته باشد.

تأثیر:

افزایش توانمندی سازمان در تعیین و دنبال کردن استراتژیها و اهداف اصلی.

۳. دسترسی به تخصص‌های خارج از سازمان:

توضیح:

با استفاده از تخصص شرکت‌های برون‌سپاری، سازمان می‌تواند از تخصص‌ها و تجربیات خارجی بهره‌مند شود.

تأثیر:

افزایش کیفیت و دقت در اجرای فرآیندها با استفاده از تخصص‌های حوزه مربوطه.



۴. ارتقاء سرعت و انعطاف‌پذیری:

توضیح:

شرکت‌های برون‌سپاری ممکن است سرعت و انعطاف‌پذیری بیشتری را ارائه دهند.

تأثیر:

سرعت بیشتر در اجرای فرآیندها و توانایی سریع‌تر پاسخ به تغییرات بازار.



۵. کاهش ریسک‌ها:

توضیح:

انتقال بخشی از ریسک‌ها و مسئولیت‌ها به شرکت‌های برون‌سپاری می‌تواند بر روی سازمان تاثیر مثبتی داشته باشد.

تأثیر:

کاهش ریسک‌های مرتبط با اجرای فرآیندها و خدمات.



۶. افزایش انعطاف‌پذیری مالی:

توضیح:

برخی از قراردادهای برون‌سپاری ممکن است به سازمان امکان انعطاف در مدیریت هزینه‌ها و مخارج ایجاد کنند.

تأثیر:

افزایش انعطاف‌پذیری در مدیریت مالی و مخارج سازمان.



بلوغ فرآیندی و تاثیر آن بر پروژه های تحول فرآیندی

بلوغ فرآیندی به معنای رسیدن به یک سطح بهبود و کمال در اجرای فرآیندها است. این مفهوم نشان دهنده حداکثر کارایی، بهینه سازی، و بهبود مستمر فرآیندها به نحوی است که بهترین نتایج حاصل شود. در واقع، بلوغ فرآیندی به ارتقاء مستمر، انجام بهینه و مداوم فعالیت ها و فرآیندها توسط سازمان اشاره دارد.



۱. کاهش هدررفت منابع:

بلوغ فرآیندی:

- بهبود مداوم فرآیندها و کاهش اتلاف منابع.
- بهینه‌سازی مراحل کاری و حذف فعالیت‌های بی‌ارزش.

تأثیر:

افزایش بهره‌وری منابع و کاهش هزینه‌های اجرای پروژه.



۲. تسريع فرآيندها:

بلوغ فرآيندى:

- حذف موانع و بهبود جريان كارى.
- استفاده از رويكردهاى بهينه‌سازى براى تسريع گام‌ها.

تأثير:

اجراى سريع‌تر پروژه‌ها و تحولات، كه به ارائه سريع خدمات به مشتريان منجر مى‌شود.



۳. افزایش کیفیت خدمات:

بلوغ فرآیندی:

- استفاده از استانداردها و رویکردهای کیفیت.
- پیاده‌سازی سیستم‌های کنترل کیفیت و بازخورد مشتری.

تأثیر:

- بهبود مستمر کیفیت خدمات ارائه شده، که تأثیر مستقیم بر رضایت مشتریان دارد.



۴. انعطاف‌پذیری و تطابق با تغییرات:

بلوغ فرآیندی:

- انعطاف‌پذیری فرآیندها و سیستم‌ها به تغییرات محیطی.
- آمادگی برای تغییر و به‌روزرسانی به سرعت.

تأثیر:

توانایی سازمان در مواجهه با تغییرات سریع و انطباق با محیط رقابتی.



۵. مدیریت بهتر ریسک:

بلوغ فرآیندی:

- تأمین اطلاعات دقیق و به روز در مورد فرآیندها.
 - استفاده از رویکردهای مدیریت ریسک در ارتقاء فرآیندها.
- ### تأثیر:

افزایش توانمندی در شناسایی و مدیریت بهتر ریسک‌های پروژه.



۱۰ اصل فرهنگ سازمانی

۶. تحول فرهنگ سازمانی:

بلوغ فرآیندی:

ایجاد فرهنگی از یادگیری مستمر و تمرکز بر بهبود.

تشویق اعضای سازمان به مشارکت فعال در بهبود فرآیندها.

تأثیر:

ایجاد محیطی که تحول فرهنگی در جهت ارتقاء فرآیندها را ترویج می‌کند.



نقش ابزارهای در تحول فرآیند

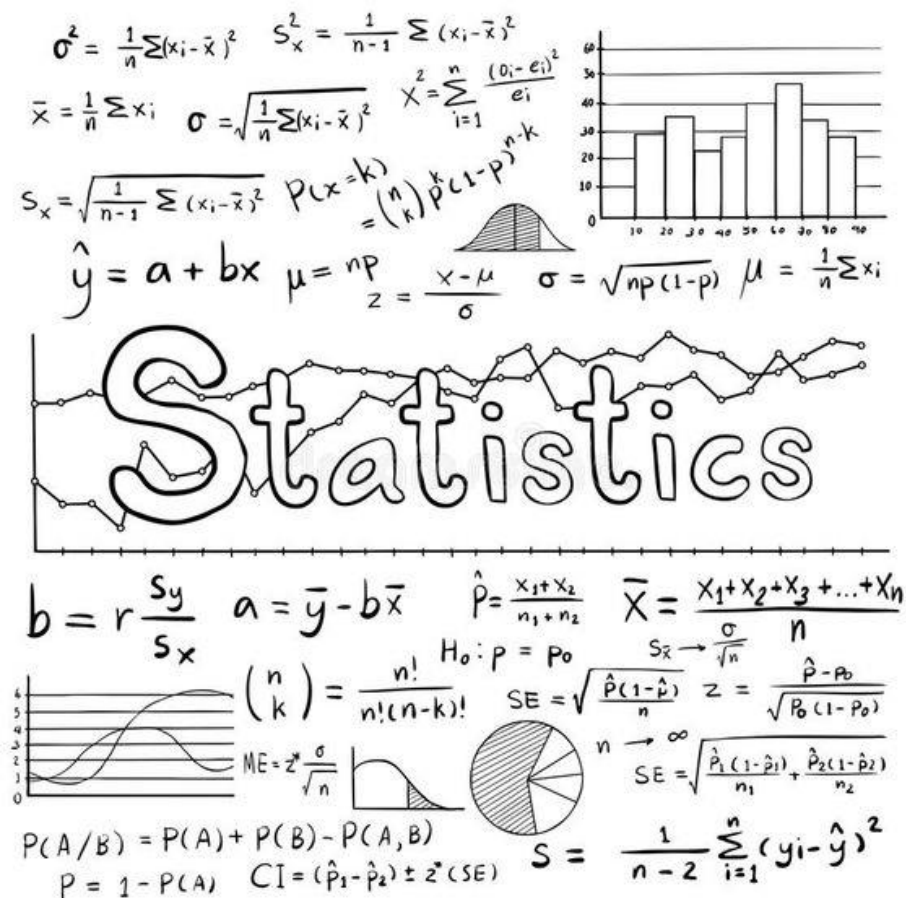
آمارها و اطلاعات عددی:

نقش:

- ارائه آمارها و اطلاعات عددی مرتبط با فرآیندها.
- ارزیابی عملکرد فعلی و شناسایی نقاط ضعف و قوت.

الزامات:

- تعریف و استفاده از شاخص‌های عملکرد مرتبط.
- مانیتورینگ دوره‌ای و مداوم بر اساس آمارها.



داشبورد فرآیندی:

نقش:

- ارائه تصویر کلی از وضعیت فعلی و پیشرفت فرآیندها.
- امکان مشاهده سریع شاخص‌ها و عملکرد کلان.

الزامات:

- طراحی داشبورد با توجه به اهداف و نیازهای سازمان.
- بروزرسانی دوره‌ای داشبورد با اطلاعات جدید.



ویراستاری فرآیندی:

نقش:

- شناسایی و مستندسازی فرآیندها به شکل دقیق و جزئی.
- توضیح اجزاء و گام‌های هر فرآیند.

الزامات:

- همکاری با اعضای مختلف سازمان برای جمع‌آوری اطلاعات.
- به‌روزرسانی مستندات با تغییرات فرآیندها.



سیستم اطلاعات مدیریت:

نقش:

- فراهم کردن زیرساخت فناوری برای جمع‌آوری و تحلیل داده‌های فرآیندها.
- اطمینان از دسترسی به اطلاعات موردنیاز.

الزامات:

- انتخاب و پیاده‌سازی سیستم مناسب با نیازهای سازمان.
- آموزش کارکنان در استفاده از سیستم.



تکنولوژی و ابزارهای هوش مصنوعی:

نقش:

- امکان بهینه‌سازی فرآیندها و پیش‌بینی مشکلات.
- تحلیل داده‌های حجیم و استفاده از الگوریتم‌های هوش مصنوعی.

الزامات:

- ارتقاء به‌روز ابزارهای تکنولوژیک به منظور استفاده بهینه.
- اطمینان از امنیت و حفظ حریم خصوصی در استفاده از اطلاعات.



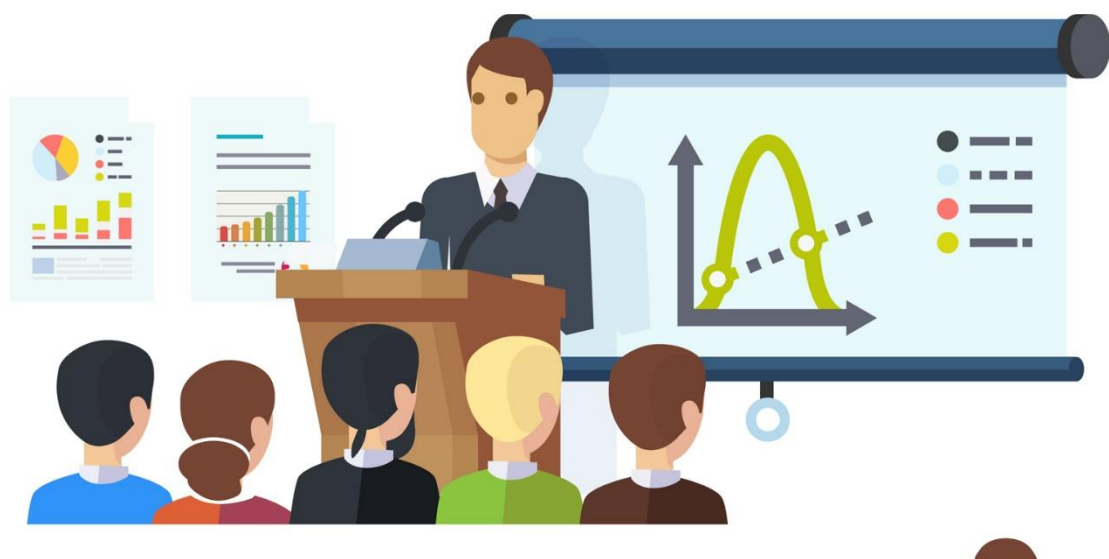
آموزش و توسعه مهارت‌ها:

نقش:

- افزایش مهارت‌ها و دانش کارکنان در استفاده از ابزارها و فرآیندهای جدید.
- ایجاد امکانات آموزشی برای توسعه مهارت‌ها.

الزامات:

- برگزاری دوره‌های آموزشی مرتبط با ابزارها و فرآیندهای جدید.
- ارزیابی تأثیر آموزش بر بهبود عملکرد.



مراحل و الزامات تدوین نقشه راه تحول فرآیندی

1. تحلیل وضعیت فعلی:

الزامات:

- انجام تحلیل SWOT برای شناخت نقاط قوت، ضعف، فرصت‌ها و تهدیدها.
- بررسی فرآیندها و شناسایی مشکلات و افتراقات.

2. تعیین اهداف:

الزامات:

- تعیین اهداف کلان و میان‌مدت تحول فرآیندی.
- تطابق اهداف با استراتژی‌های سازمان.



3. تعیین راهبردها:

الزامات:

انتخاب راهبردهای مناسب برای دستیابی به اهداف.

تعیین منابع موردنیاز برای هر راهبرد.

4. تدوین اقدامات و پروژهها:

الزامات:

تعیین اقدامات و پروژههای محدود و قابل اجرا.

تخصیص منابع، زمان و بودجه برای هر پروژه.





5. پذیرش و مشارکت:

الزامات:

جلب پذیرش و مشارکت اعضای سازمان در فرآیند تحول.

برگزاری جلسات اطلاع رسانی و آموزش برای توضیح اهداف و اقدامات.

6. پیاده سازی:

الزامات:

اجرای پروژه ها و اقدامات مطابق با برنامه زمانی.

مدیریت تغییر به منظور سهولت در فرآیند پیاده سازی.



7. پایش و ارزیابی:

الزامات:

پایش مداوم پیشرفت پروژه‌ها و مقایسه با استانداردهای تعیین شده.
ارزیابی نتایج و تعیین تاثیر تحول.

8. تنظیمات و بهینه‌سازی:

الزامات:

تنظیمات و بهبودهای مستمر در فرآیندها.
انجام تنظیمات براساس بازخورد و تجربیات.

نکات مهم:

- تعامل مستمر با اعضای سازمان برای اطمینان از درک صحیح از تحول.
 - مدیریت تغییر برای مقابله با مقاومت و تسهیل در انتقال به فرآیندهای جدید.
 - گزارش‌دهی دوره‌ای و اطلاع‌رسانی منظم به اعضای سازمان.
- تدوین نقشه راه تحول فرآیندی، یک فرآیند استراتژیک است که نقش مهمی در موفقیت تحول فرآیند دارد و به سازمان این امکان را می‌دهد که هدف‌ها و مسیر اجرای تغییرات را به وضوح مشخص کند.



روش و الزامات سنجش اثربخشی تحول فرآیند

1. شاخص‌های عملکرد:

الزامات:

- تعریف شاخص‌های عملکرد کلان و جزئی مرتبط با اهداف تحول.
- اندازه‌گیری دوره‌ای و مداوم شاخص‌های مرتبط.

2. نظام اطلاعاتی:

الزامات:

- ایجاد یک نظام اطلاعاتی کارآمد برای جمع‌آوری، ذخیره و تحلیل داده‌های مرتبط با تحول فرآیند.
- تدوین گزارش‌های دوره‌ای و سفارشی برای مدیران و اعضای سازمان.



3. مراحل اجرای تحول:

الزامات:

- ایجاد یک نقشه مسیر برای اجرای تحول فرآیند.
- ارزیابی پیشرفت در هر مرحله و تنظیم تغییرات مورد نیاز.

4. ارزیابی کیفیت:

الزامات:

- استفاده از استانداردها و معیارهای کیفیت برای ارزیابی خروجی‌ها.
- اندازه‌گیری و مقایسه کیفیت فرآیندها قبل و بعد از تحول.



5. اندازه‌گیری رضایت مشتری: الزامات:

- انجام نظرسنجی‌ها و مصاحبه‌ها با مشتریان برای اندازه‌گیری رضایت آنها.
- تحلیل و بررسی بازخوردها به منظور بهبود فرآیندها.

6. تحلیل هزینه و منفعت: الزامات:

- محاسبه هزینه‌های اجرای تحول و مقایسه آن با منافع حاصل.
- تحلیل سودآوری و بازگشت سرمایه.



7. ارزیابی مهارت‌ها و دانش: الزامات:

- ارزیابی مهارت‌ها و دانش کارکنان در حوزه‌های مورد نیاز.
- ایجاد برنامه‌های آموزش و توسعه مهارتی.

8. مدیریت تغییر: الزامات:

- ارزیابی اثربخشی اقدامات مدیریت تغییر.
- بررسی و اصلاح استراتژی‌های مدیریت تغییر در صورت نیاز.



9. پاسخ به مشکلات:

الزامات:

رفع فوری مشکلات و موانع برخورداری شده در
حین اجرای تحول.

مانیتورینگ و پیگیری مداوم برای اطمینان از حل
مسائل به بهترین شکل.

10. گزارش‌دهی و اطلاع‌رسانی:

الزامات:

تهیه گزارش‌های دوره‌ای و تقویم اطلاعات جاری.
ارتباط مداوم با اعضای سازمان و اطلاع‌رسانی به
آنها درباره پیشرفت تحول.





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