

مدیریت فرآیندهای سازمانی



چگونه فرآیندهای سازمانتان را مدیریت کنید؟



● آشنایی با دکتر بابک ناصحی

دکتری 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

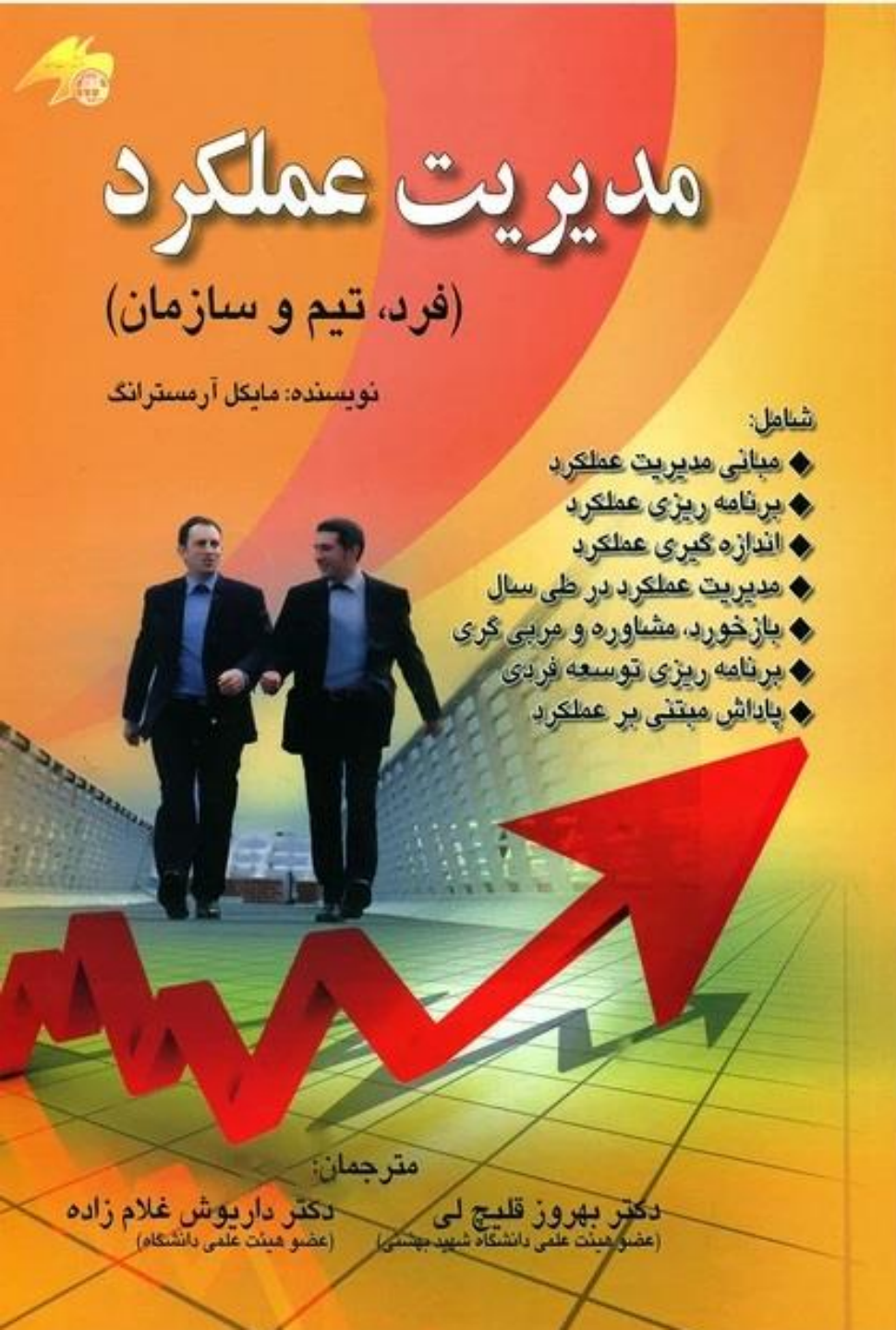
ویزینس کوچینگ در سازمان ها و شرکت های
برتر از جمله:

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 کارهای موفق

❖ دارای گواهینامه های معتبر
بین المللی



مدیریت مبتنی بر عملکرد

یک رویکرد به مدیریت است که بر عملکرد و نتایج تمرکز دارد.

این رویکرد از اهداف مشخص و اندازه گیری عملکرد برای ارتقاء کارایی و بهبود فرآیندها استفاده می کند.

در این مدل، مهمترین نقطه تمرکز بر روی دستیابی به اهداف و نتایج مشخص است و از ابزارها و فرآیندهای مختلفی برای ارزیابی و اندازه گیری عملکرد استفاده می شود.

مفاهیم مرتبط با مدیریت مبتنی بر عملکرد



- تعیین اهداف و استراتژی‌ها
- اندازه‌گیری عملکرد
- تحلیل علل عملکرد:
بررسی دلایل موفقیت یا شکست در
دستیابی به اهداف و تعیین علل عملکرد.
- تنظیم و بهبود عملکرد:
اتخاذ تغییرات و اقدامات به منظور بهبود
عملکرد و دستیابی به اهداف بهتر.
- ارتباط با کارکنان

تفاوت نگرش های وظیفه گرا، فرآیندگرا، و نتیجه گرا

نگرش وظیفه‌گرا Task-Oriented

- تمرکز بر وظایف و کارها Tasks است.
- هدف اصلی این نگرش بهبود انجام وظایف و وظیفه‌های خاص در سازمان است.
- تاکید بر مشخص کردن وظایف، مسئولیت‌ها و انجام بهتر آنها با تاکید بر کارکنان وظیفه‌محور است.
- مدیریت به عنوان کنترل بر اجرای وظایف در نظر گرفته می‌شود.

کیفیت زندگی کاری و
عملکرد وظیفه ای در کارکنان

نقش راهبردهای فراشناختی و تنظیم هیجانی

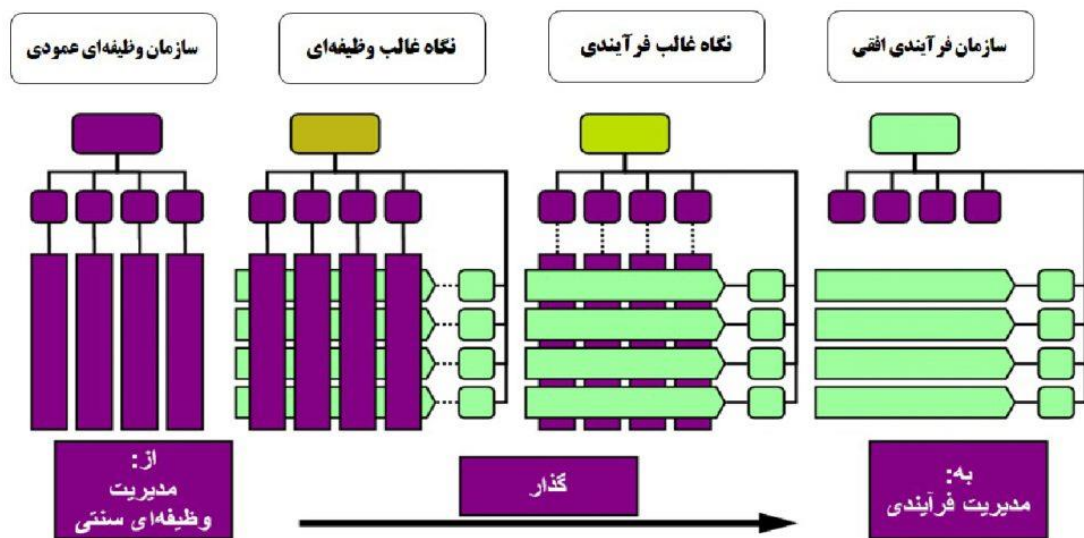


مؤلف:

مهرو قمری

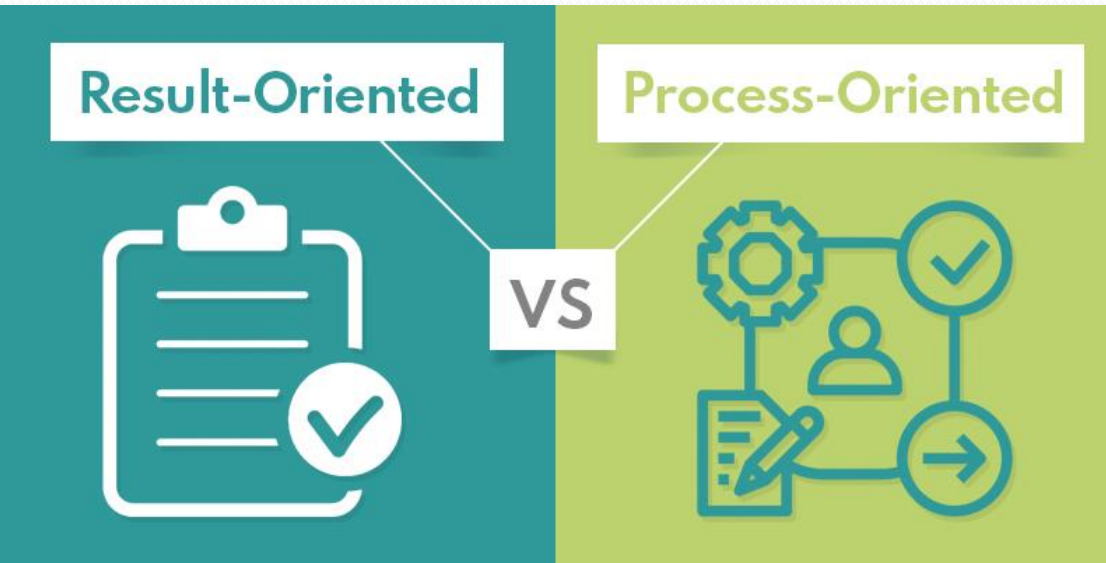
نگرش فرآیندگرا Process-Oriented

- متمرکز بر فرآیندها و روند کاری است.
- هدف اصلی این نگرش بهینه‌سازی ، بهبود فرآیندها و جریان کاری است.
- تاکید بر این است که چگونه وظایف و فعالیت‌ها به یکدیگر متصل شده و چگونه امکان بهبود مستمر این ارتباطات فراهم شود.
- سازمان فرآیند محور چشم اندازش کلی و تصمیم گیری اش براساس فرآیندها است



نگرش نتیجه‌گرا Outcome-Oriented

- تمرکز بر نتایج و عملکرد کلی سازمان است.
- هدف اصلی این نگرش بهبود عملکرد کلی سازمان و دستیابی به اهداف و نتایج مشخص است.
- تاکید بر اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد، بهینه‌سازی نتایج و توجه به تأثیر و ارزش افزوده است.
- مدیریت به عنوان مدیریت بر نتایج در نظر گرفته می‌شود.



نقاط قوت رویکرد فرآیندگرایی

کارایی

تأکید بر بهینه‌سازی فرآیندها، منجر به افزایش کارایی در اجرای وظایف و بهره‌وری منابع می‌شود.

یکنواختی

به حفظ استانداردها و رویه‌ها در سراسر سازمان کمک می‌کند و اختلافات در خروجی‌ها را کاهش می‌دهد





فرآیندگرایی در ساختار نوین سازمان

دکتر سید حیدر میر فخرالدینی
(عضو هیات علمی دانشگاه یزد)
دکتر احمد جعفر نژاد
(استاد دانشکده مدیریت دانشگاه تهران)
مجتبی جوانبخت
(کارشناس مهندسی صنایع)

بهبود مستمر

چارچوبی برای بهبود مستمر ارائه می‌دهد که با ارزیابی و بهبود دوره‌های فرآیندی مداوم می‌تواند منجر به بهبود شود.

شفافیت

نقش‌ها، مسئولیت‌ها و جریان‌های کاری را به وضوح تعریف کرده و شفافیت در سازمان



تمرکز بر مشتری

با همگام‌سازی فرآیندها با نیازها و انتظارات مشتریان، تمرکز بر ارائه ارزش به مشتریان را دارد.

کاهش ریسک

با تحلیل سیستماتیک فرآیندها، خطرات ممکن را شناسایی و کاهش می‌دهد.

ضعف‌های رویکرد فرآیند‌گرایی

سخت‌گیری

تأکید بر فرآیندهای استاندارد ممکن است به سخت‌گیری منجر شود و باعث مشکلات در تطبیق با محیط‌ها یا تغییرات غیرمنتظره شود.

تأکید زیاد بر فرآیندها

در برخی موارد، سازمان‌ها ممکن است به شدت به فرآیندها متمرکز شوند و اهمیت خلاقیت فردی و نوآوری را نادیده بگیرند.

پیچیدگی
توسعه و مدیریت فرآیندهای دقیق ممکن است پیچیده شود و نیازمند زمان و منابع قابل توجهی باشد.

مقاومت در برابر تغییر
کارکنان ممکن است به تغییرات در فرآیندهای تثبیت شده مقاومت نشان دهند و اجرای بهبودها را مختل کنند.





تفکر سیستمی

تألیف:
دنلا اچ. مدوز

ترجمه:
دکتر عادل آذر
حامد فلاح تفتی

تربیت
اسلامی
مرجعیت
علمی

تفکر سیستمی

یک رویکرد تفکری است که به تحلیل و درک مسائل و وضعیت‌ها به عنوان یک سیستم متشکل از اجزاء مرتبط و متأثر از یکدیگر می‌پردازد.

این رویکرد به جای تمرکز بر تجزیه و تحلیل اجزاء به صورت جداگانه، توجه خود را به تعاملات و ارتباطات بین اجزاء می‌اندازد.

در تفکر سیستمی، سیستم به عنوان یک کل مورد بررسی قرار می‌گیرد و تأکید بر تاثیرات جهشی و گسترده در سطح سیستم است.

ویژگی‌ها و مفاهیم کلیدی تفکر سیستمی

دیدگاه جامع

تفکر سیستمی سعی دارد مسائل را به صورت یک سیستم یکپارچه و جامع درک کند و به جای تمرکز بر جزئیات، تعاملات بین اجزاء را بررسی کند.

پویایی سیستم

سیستم‌ها به عنوان موجودیت‌های پویا در نظر گرفته می‌شوند که تحت تأثیر متغیرهای خارجی و داخلی قرار دارند.



تحقق
تفکر سیستمی

دانش و کنش در علم مدیریت

جان مینجوز

ترجمه:
دکتر عادل آذر
دکتر سعید جهانیان



زندگی و تصمیم بهتر با سیستمی مشکل یابی با توجه به علتهای ریشه‌ها و راه‌های پایدار

چاپ اسکولینگ و بیل براین

ترجمه حمید محسنی

زمینه اثرات

تفکر سیستمی به بررسی اثرات و تأثیرات مسائل در زمینه‌های گسترده‌تر اجتماعی، اقتصادی، و محیطی می‌پردازد.

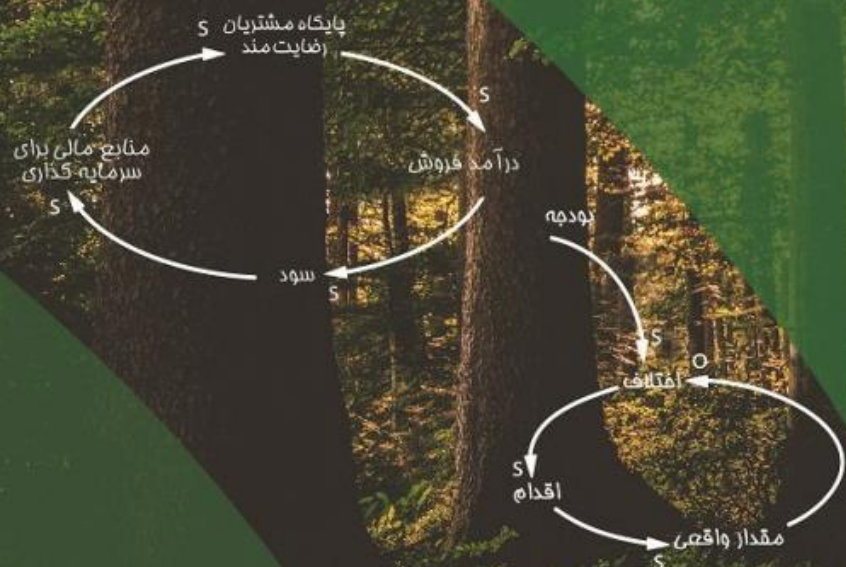
بازخورد

تأکید بر اهمیت بازخوردها و حلقه‌های بازخورد در تأثیرگذاری بر سیستم.

راهنمای مدیران برای به کارگیری تفکر سیستمی

دیدن جنگل از میان درختان

دنيس شروود



دکتر آمنه خدیور (دانشیار گروه مدیریت دانشگاه الزهراء س)

مهندس علی سیبویه (مدرس دانشگاه)

تعاملات و ارتباطات

تفکر سیستمی به بررسی تعاملات و ارتباطات بین اجزاء و زیرسیستمها می پردازد.

تعادل و توازن

تلاش برای دستیابی به توازن و تعادل در سیستم به منظور جلوگیری از ناپایداری.

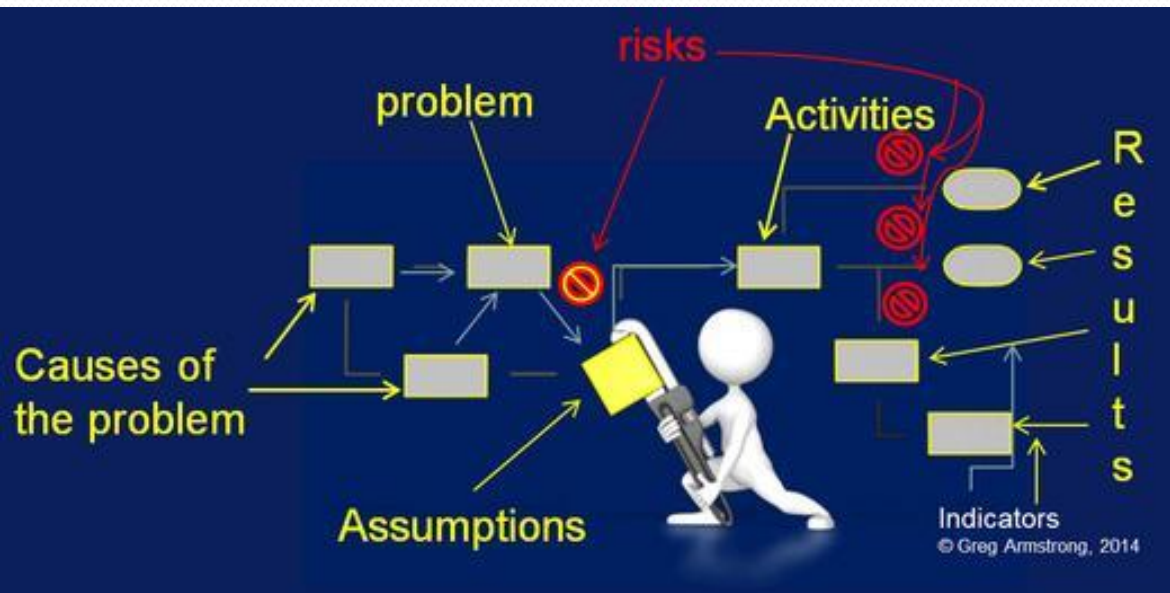
رویکردهای مدیریت مبتنی بر عملکرد

مدیریت با اهداف

Management by Objectives – MBO

در این رویکرد، اهداف کلان سازمان تعیین شده و این اهداف به تمام سطوح سازمانی انتقال داده می‌شوند. کارکنان سپس با تعیین اهداف فردی و تیمی خود، به دستیابی به اهداف سازمانی کمک می‌کنند.





مدیریت بر اساس نتایج Results-Based Management – RBM

در این رویکرد، تمرکز بر روی نتایج و خروجی‌های حاصل از عملکرد سازمان است. برنامه‌ریزی و اجرا به گونه‌ای است که به دستیابی به نتایج مشخص بپردازد.



سیستم ارزیابی عملکرد Performance Appraisal System

این سیستم‌ها برای ارزیابی عملکرد کارکنان و تعیین میزان موفقیت آن‌ها در دستیابی به اهداف تعیین شده استفاده می‌شوند. این ارزیابی‌ها ممکن است بهبودهای لازم در عملکرد را نشان دهند.

مدیریت با توجه به استنتاجات

Management by Walking Around - MBWA



این رویکرد بر تعامل مدیران با کارکنان تأکید دارد. مدیران با حضور فعال در محیط کار و ارتباط مستقیم با کارکنان، میزان عملکرد و احتیاجات را بهبود می‌بخشند.

تحلیل علل عملکرد

Root Cause Analysis

بررسی عمیق علل و عوامل مؤثر بر عملکرد، به منظور شناسایی و حل مشکلات موجود در سازمان.

تجزیه و تحلیل علل ریشه‌ای

بهبود عملکرد نتایج نهایی

الزام راپرت جی لایونو - کنت سی لایونو - مارک ای لایونو

تجزیه و تحلیل علل ریشه‌ای

فرصت سازی

تأمین علل فیزیکی و تأیید آن ها

تأمین علل انسانی و تأیید آن ها

تأمین علل بخوان و تأیید آن ها

ترجمه:

- سعید زینعلی
- سعید زینعلی
- حسن صادقی
- سعید زینعلی

Root Cause Analysis

Improving Performance for Bottom-Line Results

Fourth Edition

Authors: Robert J. Lattin, Kenneth C. Lattin, Steve A. Lattin

Translators: سعید زینعلی, حسن صادقی, سعید زینعلی

Reliability Center, Inc.

تجزیه و تحلیل علل ریشه‌ای (RCA) را در یک بیان کلی می‌توان فرایند بررسی و تحلیل ساختار یافته‌ای تعریف نمود که هدفش شناختن علل واقعی یک رویداد (مسأله) و یافتن راهکارهایی جهت حذف آن‌ها می‌باشد. در این اثر به موضوع RCA از منظر و رویکرد PROACT پرداخته شده است و فرایند گام به گام اجرای آن به زبانی ساده و قابل فهم به رشته تحریر درآمده است. این نوشتار به گونه‌ای تدوین شده که برای کلیه افراد علاقمند به مبحث RCA در هر سطحی مفید است. افراد مبتدی می‌توانند با خواندن این کتاب با اصول اولیه فرایند تحلیل علل ریشه‌ای آشنا شده و دریابند که برای اجرای موفق آن چه مسیری را باید طی نمایند. افراد مجرب و متخصص نیز با دنبال کردن مطالب این کتاب می‌توانند مفاهیم ارزشمند و مفیدی را که قبلاً با آن آشنا نبوده‌اند فرا بگیرند. مولفین این اثر را حاصل سال‌ها تجربه عملی خود در پروژه‌های متعدد RCA و نیز آموزش متغلب مرتبط به بیش از ۱۰ هزار تحلیل‌گری می‌دانند که طی سالهای متعددی با آن‌ها کار کرده‌اند. از این رو سبک نوشتاری این اثر، خواننده را به فضای می‌برد که گویی در یک کارگاه آموزشی قرار دارد.

۲۴۰۰۰ تومان

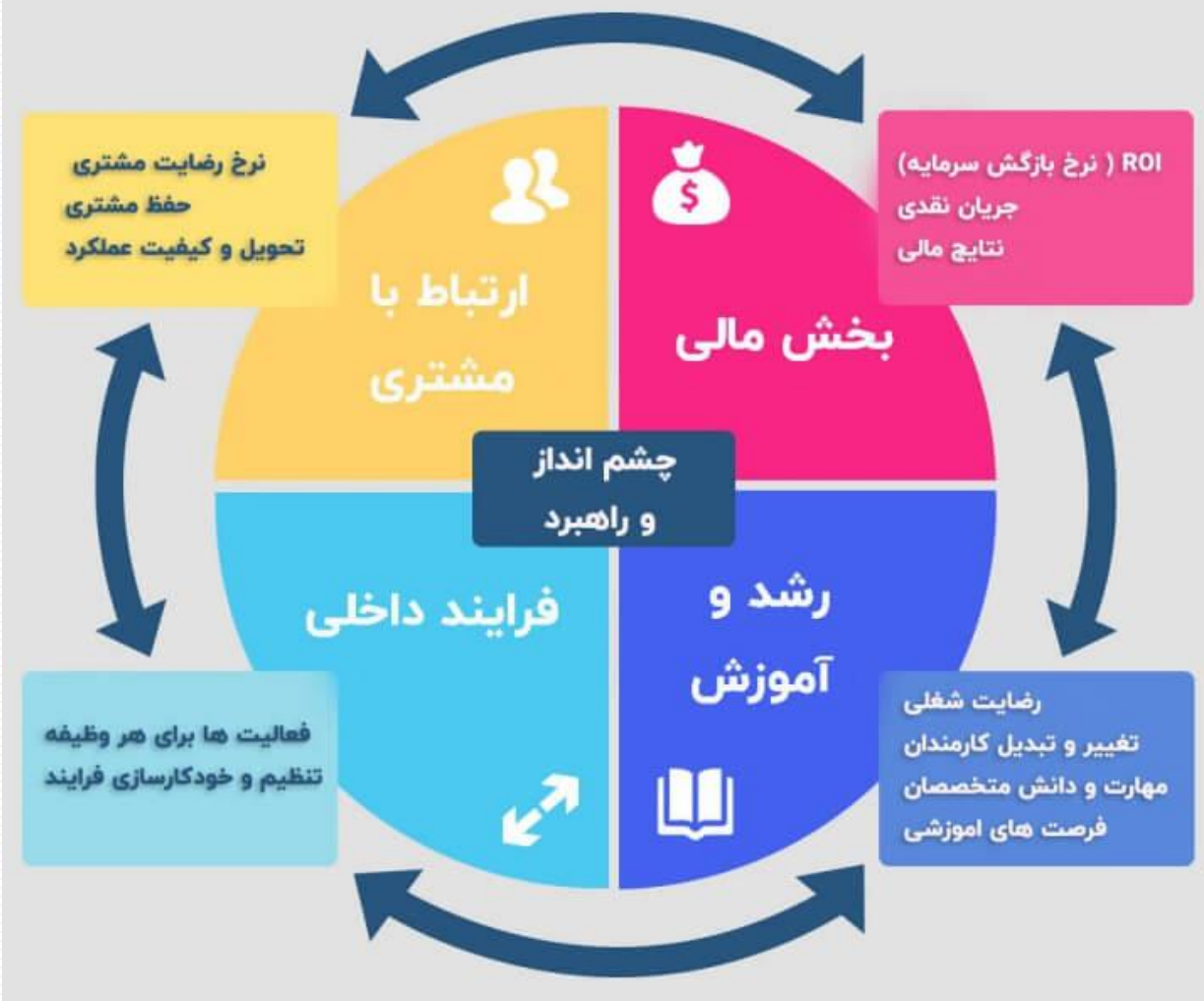
کارت امتیاز متوازن

Balanced Score Card (BSC)

این مدل به وسیله یک مجموعه از شاخص‌ها و معیارهای متعادل، اطلاعات را از زوایای مختلف مانند ابعاد مالی، مشتریان، فرآیندها، و یادگیری و رشد، جمع‌آوری و ارزیابی می‌کند.

اهداف این رویکرد ارتقاء تعادل بین اجزاء مختلف سازمان و اطمینان از اجرای موفق استراتژی‌ها است.

کارت امتیاز متوازن (Balanced Score Card)



عناصر اصلی کارت امتیاز متوازن عبارت‌اند از:

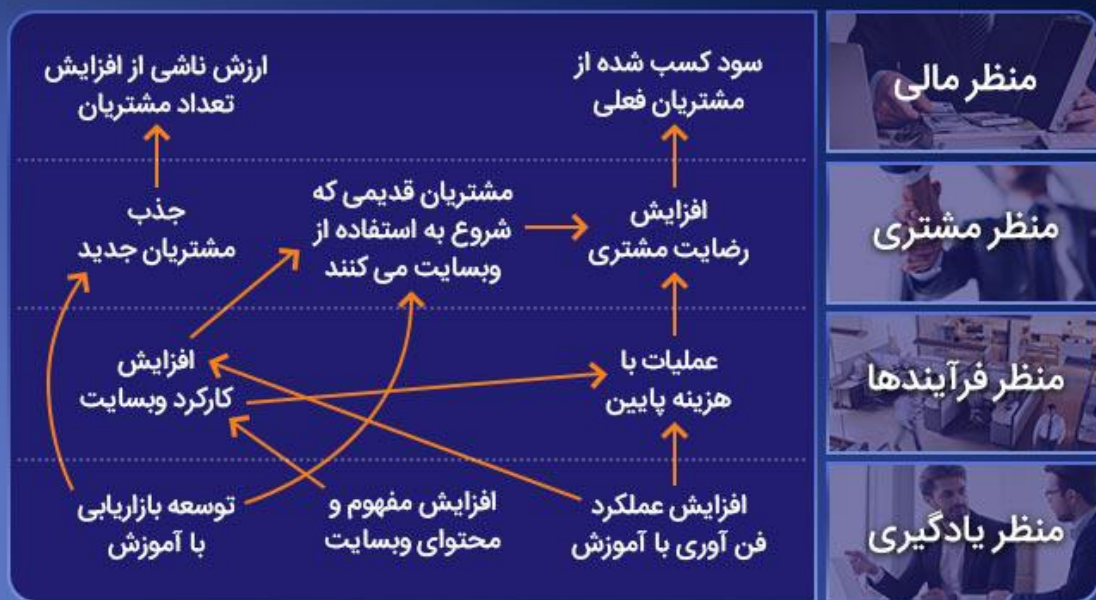
ابعاد مالی Financial Perspective

شاخص‌ها و معیارهایی که به میزان سودآوری، رشد درآمد، بازده سرمایه، و دیگر عناصر مالی مرتبط با سازمان اشاره دارند.

ابعاد مشتریان Customer Perspective

اندازه‌گیری نقطه نظر مشتریان در خصوص محصولات و خدمات، رضایت مشتری، و موارد مرتبط با تجربه مشتری.

نمونه کارت امتیاز متوازن منابع انسانی



ابعاد فرآیندها

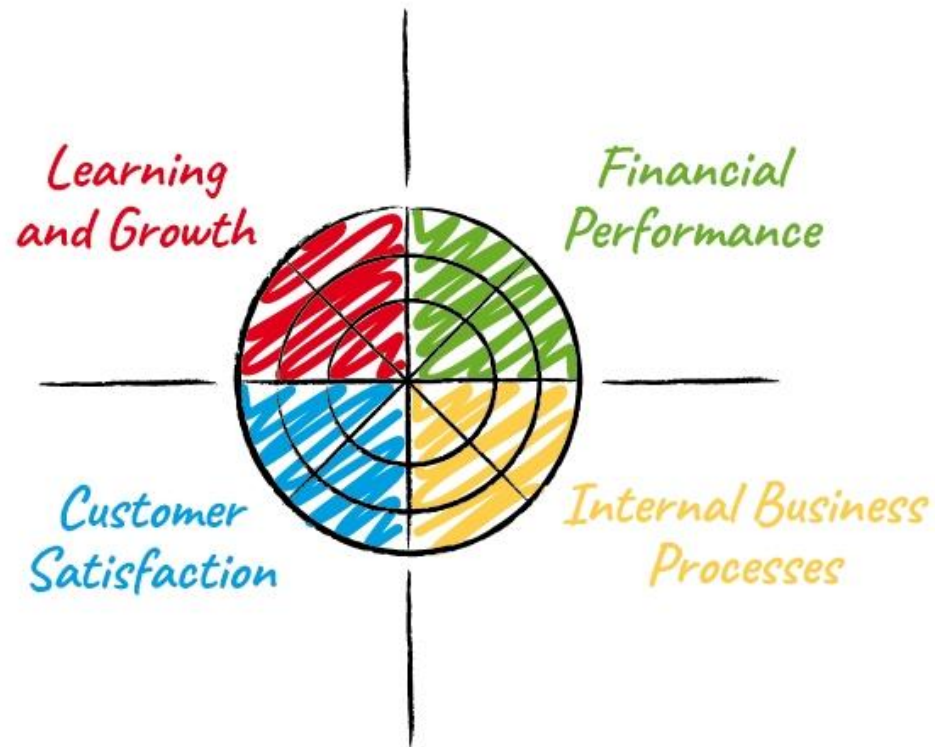
Internal Processes Perspective

شاخص‌ها و معیارهایی که به بهبود عملکرد داخلی سازمان اشاره دارند. این شامل بهینه‌سازی فرآیندها، کاهش هزینه‌ها، و بهبود کیفیت محصولات می‌شود.

ابعاد یادگیری و رشد

Learning and Growth Perspective

اندازه‌گیری عواملی که به توسعه منابع انسانی، فرآیندهای یادگیری، نوآوری، و بهبود مستمر در سازمان کمک می‌کنند.



چرخه عمر مدیریت فرآیندهای سازمانی

مرحله 0: شناخت Identification

در این مرحله، نیازمندی‌ها و مسائل موجود در سازمان شناسایی می‌شوند. این شامل شناخت و تعریف هدف و اهداف فرآیند نیز می‌شود.

در این مرحله، فرآیندهای کسب و کار سازمان شناسایی و مستند می‌شوند.





مرحله ۱: طراحی Design

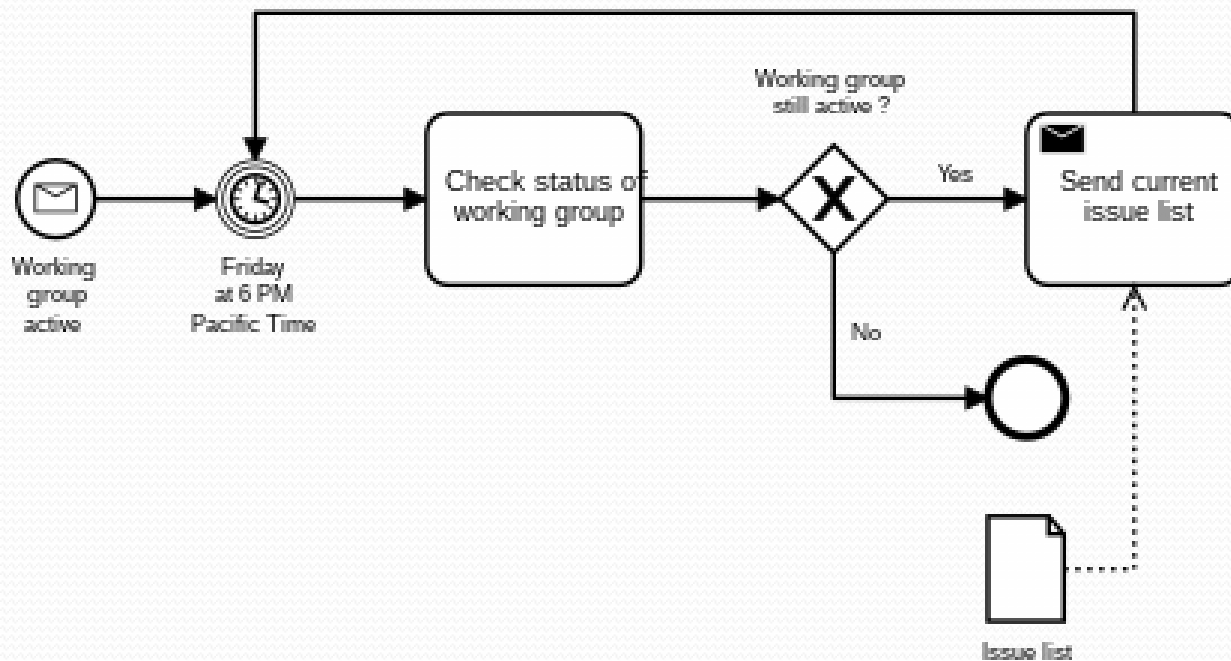
پس از شناخت نیازها، فرآیند طراحی می‌شود.

این شامل تعیین فرآیند، تعیین نقاط کنترل و معیارهای عملکرد است.

اکثر فرآیندها شامل یک فرم برای جمع آوری داده ها و یک گردش کار برای پردازش آن است.

فرم خود را بسازید و مشخص کنید چه کسی در جریان کار صاحب هر کار است

مرحله ۲: مدل سازی کنید Modeling



روند را در یک طرح بصری نشان دهید. جزئیات مانند مهلت ها و شرایط را اصلاح کنید تا ایده روشنی از توالی وقایع و جریان داده ها در فرآیند ارائه دهید. در اینجا دستورالعمل های دقیق برای مدل سازی BPM آورده شده است.

در این مرحله، فرآیندهای کسب و کار به صورت دقیق و بصری مدلسازی می شوند.

مرحله ۳: اجرا کنید Execution

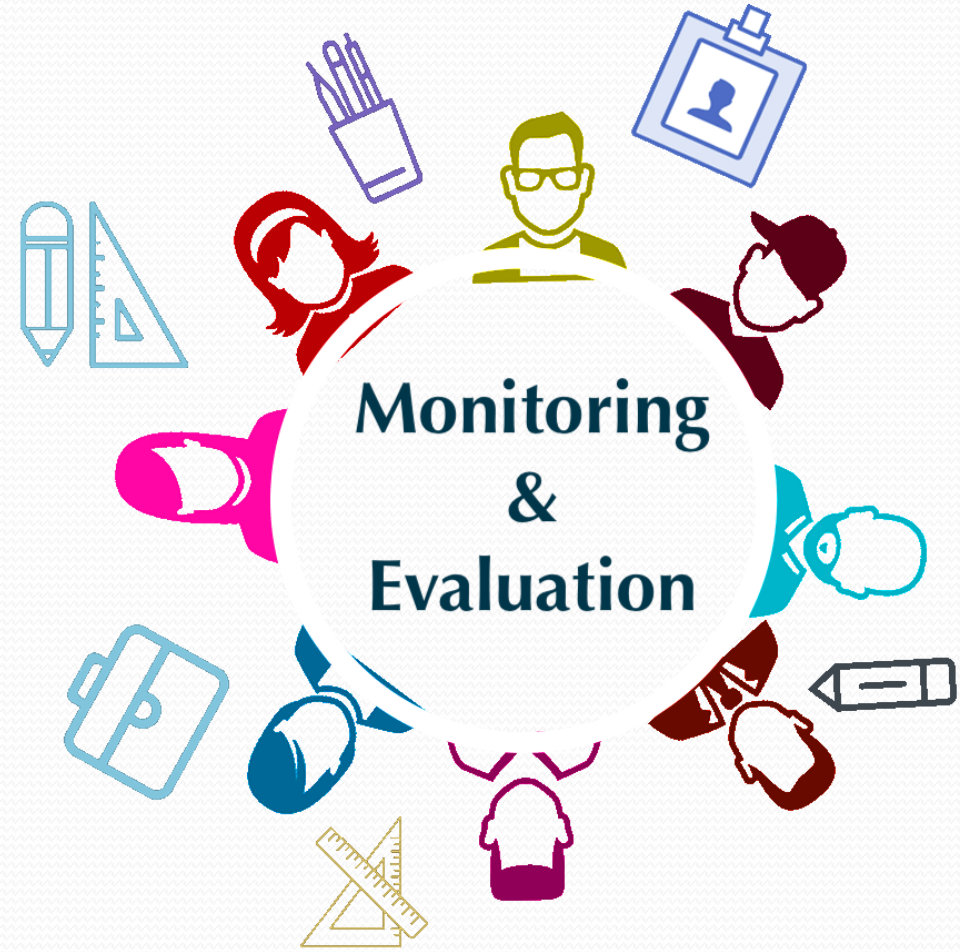
در این مرحله، فرآیند به عمل می‌آید و اجرا می‌شود.

این شامل انجام فعالیت‌ها و مراحل مختلف فرآیند به منظور تولید خروجی نهایی می‌باشد.

ابتدا این فرآیند را با آزمایش مستقیم آن با گروه کوچکی اجرا کنید و سپس آن را برای همه کاربران باز کنید.

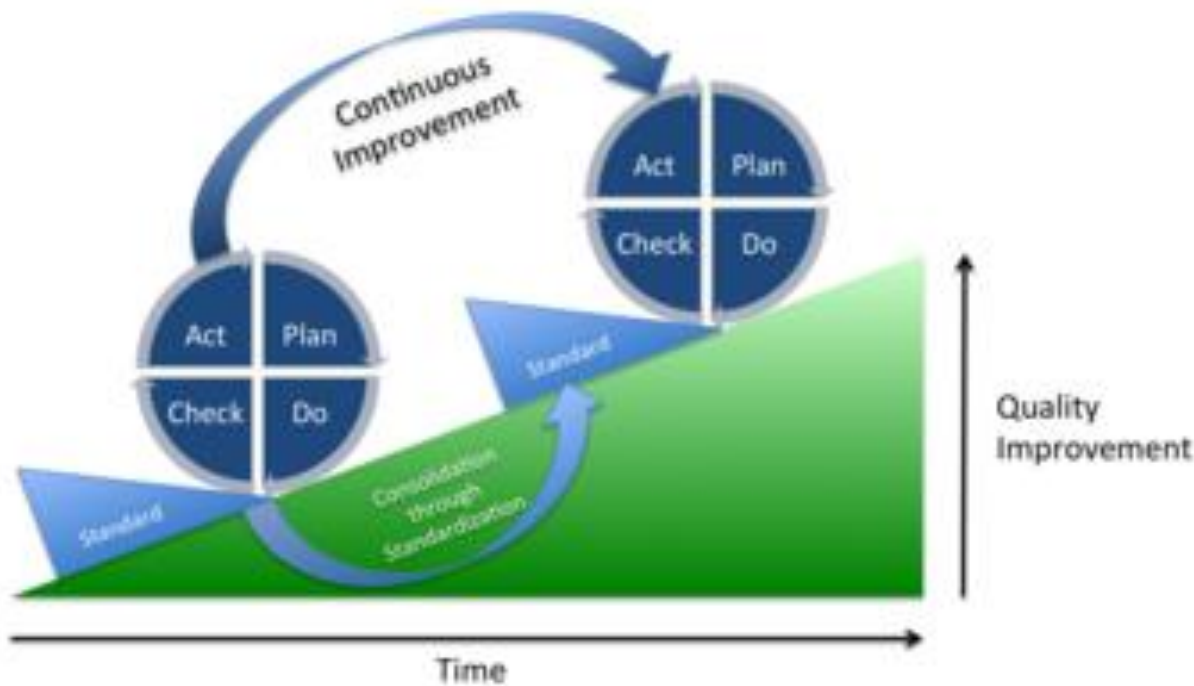
اطمینان حاصل کنید که دسترسی به اطلاعات حساس را محدود کرده‌اید.





مرحله 4: ارزیابی Monitoring and Evaluation

عملکرد فرآیند به طور مداوم نظارت می‌شود.
شاخص‌ها و معیارهای عملکرد برای ارزیابی
کیفیت و کارایی فرآیند مورد استفاده قرار می‌گیرند.



مرحله 5: بهبود Improvement

در صورتی که نقاط قوت و ضعف فرآیند مشخص شوند، فرآیند به منظور بهبود به مرحله تغییر و تحسین می‌رسد.

این شامل اعمال تغییرات و بهبودهای لازم برای بهبود کارایی و کیفیت فرآیند است.

۱۰ گام استقرار مدیریت فرایند



آموزش و مشاوره استقرار BPM و BPMS
بهار ۱۳۹۶



استقرار فرآیندها

مراحل و گام‌های اجرای فرآیند عبارت‌اند از:

آماده‌سازی پرسنل

تیم‌ها و کارکنان برای اجرای فرآیند آموزش داده می‌شوند و آماده می‌شوند تا وظایف خود را اجرا کنند.

پیاده‌سازی فرآیند

فرآیند به صورت عملی پیاده‌سازی می‌شود. این شامل انجام گام‌ها و فعالیت‌های تعیین شده در فرآیند است.



کنترل فرایندها

دوناالد ار. کاک ناویر
لاول بی. کابل

ترجمه ابرح محمودزنی

نظارت و کنترل

نظارت بر عملکرد فرآیند و کنترل تطابق با استانداردها و معیارهای تعیین شده.

استفاده از فناوری

اگر اجرای فرآیند نیاز به فناوری و ابزارهای خاصی دارد، این ابزارها باید به کار گرفته شوند.



کایزن

کلید موفقیت
رقابتی ژاپن

ماساکی ایمایی

ترجمه:
دکتر محمد حسین سلیمی
استاد دانشگاه صنعتی امیرکبیر
(پلی تکنیک تهران)



K A I Z E N
(Ky'zen)
The key to Japan's
Competitive Success

MASA AKI IMAI

Translated by:
M. H. SALIMI (PH.D)

Amir Kabir
University of Technology

ارزیابی اجرای فرآیند
ارزیابی نتایج اجرای فرآیند به منظور اطمینان از
کیفیت و بهره‌وری.

تنظیم و بهبود مستمر
در صورت وجود نیاز به تغییرات یا بهبودها،
اقدامات لازم برای بهبود مستمر فرآیند انجام
می‌شود.

تحلیل

فرآیندهای کسب و کار از نظر کارایی،
اثر بخشی و انطباق با اهداف سازمان مورد
ارزیابی قرار می گیرند.

طراحی مجدد

فرآیندهای کسب و کار برای بهبود کارایی،
اثر بخشی و انطباق با اهداف سازمان
طراحی مجدد می شوند.



تحول و بهبود فرآیندهای سازمانی



تحول و بهبود فرآیندهای سازمانی به فرآیندی اطلاق می‌شود که سازمان به منظور افزایش بهره‌وری، بهبود کیفیت خدمات یا محصولات، افزایش رضایت مشتریان، و یا دستیابی به اهداف استراتژیک خود، تغییرات و بهبودها را در فرآیندهای خود اعمال می‌کند. این فرآیند می‌تواند شامل تغییرات در ساختار سازمانی، استفاده از فناوری جدید، تغییرات در فرآیندها و رویکردهای مدیریتی باشد.

بلوغ فرآیندهای سازمانی

به معنای دستیابی به یک حالت یا سطح بهبود و کمال در فرآیندها است.

این بهبود و کمال می‌تواند در تمامی جنبه‌های عملکرد فرآیندها اتفاق بیفتد، از جمله بهبود بهره‌وری، افزایش کیفیت، کاهش هزینه‌ها، و افزایش رضایت مشتریان.



بلوغ
فرآیندهای
کسب و کار

Business Processes Maturity

حسین صفری

عضو هیات علمی دانشگاه تهران

محسن مرادی مقدم

عناصر اصلی بلوغ فرآیندهای سازمانی

استانداردها و رویه‌ها

وجود استانداردها و رویه‌های دقیق برای هر فرآیند که تضمین‌کننده یکنواختی و بهینه‌سازی است.

مدیریت بهره‌وری

بهینه‌سازی و مدیریت بهره‌وری در تمامی مراحل فرآیند از تولید تا ارائه خدمات.





استفاده از فناوری

بهره‌گیری از فناوری به منظور اتوماسیون فرآیندها، کاهش خطاها، و بهبود عملکرد.

توانمندی و آموزش پرسنل

داشتن پرسنل ماهر و مجهز با مهارت‌های لازم برای اجرای بهتر فرآیندها.

بهبود مستمر در کسب و کار

نویسنده: چارلز سی. هاروود

مترجمان: دکتر محمدرضا یاراحمدی و حدیث علایی پور
ویراستار علمی: حدیث علایی پور (کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی)

نظارت و اندازه‌گیری عملکرد

نظارت مداوم بر فرآیندها و اندازه‌گیری عملکرد با استفاده از شاخص‌ها و معیارهای مشخص.

پیاده‌سازی بهبود مستمر

توجه به بهبود مستمر و اعمال تغییرات به منظور بهبود عملکرد فرآیندها.

این کتاب اثر بسیار مهمی است که توسط مدیرعامل سابق سازمانی بزرگ به قلم تحریر آمده است. وی موفق شد هرآنچه را که برنامه‌ریزی کرده بود در سازمان خویش اجرا کند. این کتاب با به تصویر کشیدن مسیری مشخص و روشن، به افراد نشان می‌دهد که چگونه یک مدیر می‌تواند با رهبری تیم و نیروهای خود از طریق برنامه‌ریزی و اجرای آن، در پیشرفت مداوم سازمان خود موفق باشد.

رابرت.اچ. واترمن، آر. حسابدار و کارشناس حرفه‌ای مدیریت بازرگانی

نقش ابزارها و فناوری اطلاعات در فرآیند محوری



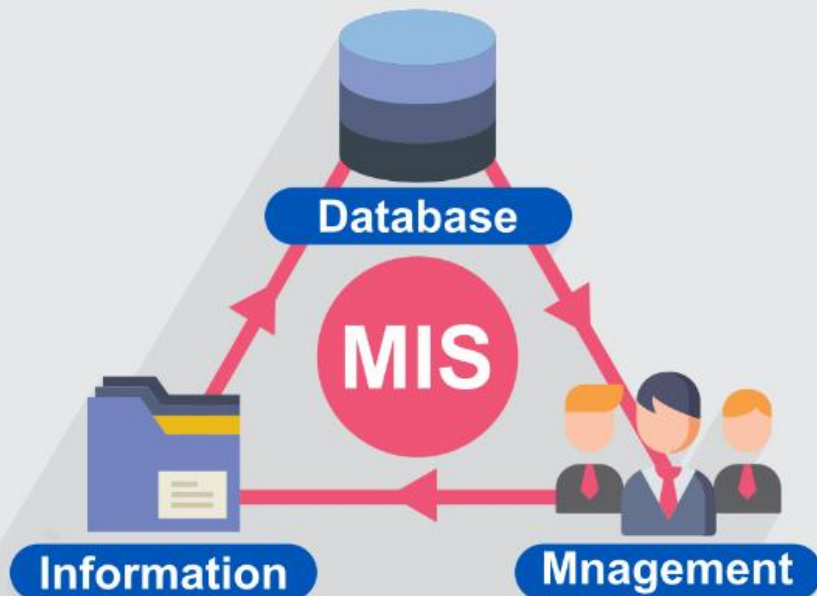
استفاده از نرم افزارها برای مدیریت فرآیندها BPM
نرم افزارهای مدیریت فرآیندها به سازمان ها کمک می کنند تا فرآیندهای خود را بهبود دهند، آنها را مدیریت کنند و بهینه سازی کنند. این نرم افزارها از ایجاد نمودارهای فرآیند، مانیتورینگ عملکرد و اجرای اتوماتیک فرآیندها پشتیبانی می کنند.

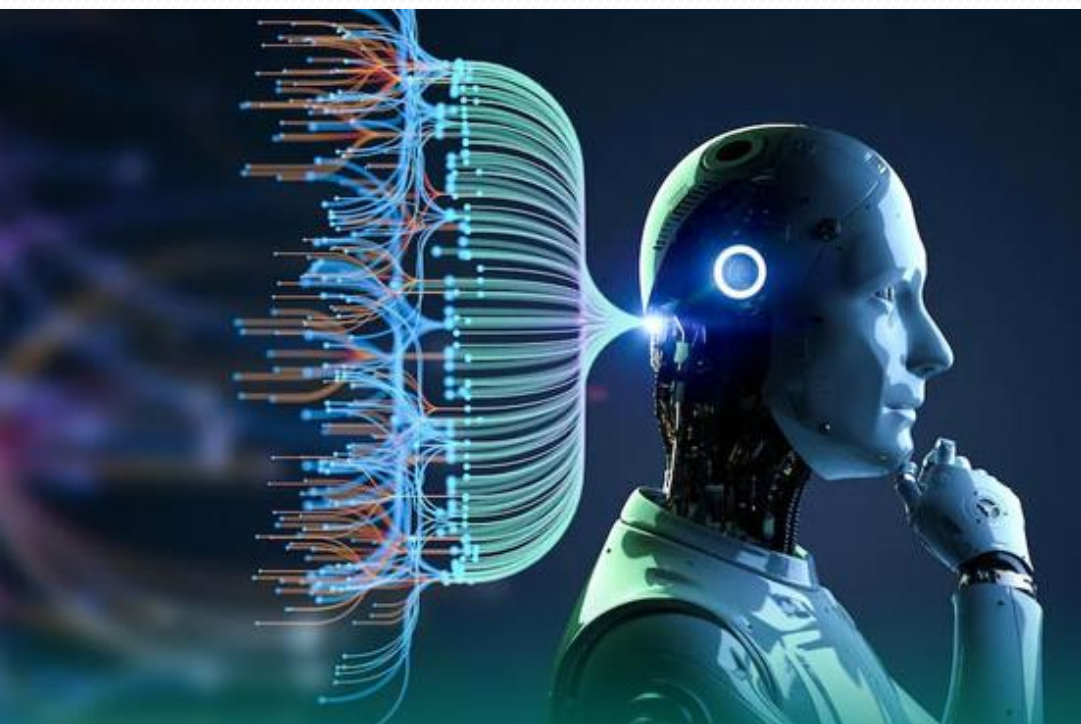
سیستم‌های اطلاعات مدیریت MIS

اطلاعات دقیق و به‌روز در مورد عملکرد فرآیندها بر اساس داده‌های جاری از منابع مختلف، از جمله تراکنش‌های روزانه و حسگرها، توسط سیستم‌های اطلاعات مدیریت فراهم می‌شود.

فناوری اینترنت اشیا IOT

اینترنت اشیا امکان اتصال و جمع‌آوری اطلاعات از دستگاه‌ها و حسگرها را فراهم می‌کند. در فرآیند محوری، این اطلاعات می‌تواند برای مانیتورینگ و بهبود عملکرد فرآیندها مورد استفاده قرار گیرد.





سامانه‌های هوش مصنوعی AI و تحلیل داده‌ها:
استفاده از تکنیک‌های هوش مصنوعی و تحلیل داده‌ها به سازمان‌ها کمک می‌کند تا الگوهای پنهان در داده‌ها را شناسایی کنند و بهینه‌سازی فرآیندها را انجام دهند.

[illegible]

Cloud Platforms پلتفرم‌های ابری

43



شرکت صنایع مهندسی مهر آسای میلاد
(هیدرولیک و کو)

استاندارد بین المللی

ISO 9001:2015

متن فارسی و انگلیسی



ترجمه : علیرضا بگلری



مرکز آموزش و تحقیقات
صنعتی ایران

ISO 9001:2015

الگوبرداری از مراجع فرآیندی

استفاده از تجارب و دانش مراجع (مراجع فرآیندی) در یک سازمان با هدف بهبود فرآیندها و افزایش بهره‌وری است. این الگوبرداری معمولاً شامل گرفتن ایده‌ها، راهکارها، و بهترین شیوه‌ها از مراجع فرآیندی است که قبلاً در مواجهه با چالش‌ها یا دشواری‌ها در فرآیندهای مشابه موفق بوده‌اند.

مزایا: انتقال تجربیات- کاهش زمان و هزینه- افزایش اطمینان- سرعت در بهبود ایجاد یکپارچگی و یکنواختی

مراجع فرآیندی

- کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات ITIL
مجموعه‌ای از بهترین شیوه‌ها برای مدیریت
خدمات فناوری اطلاعات
مدل مرجع فرآیندی APQC
مجموعه‌ای از بهترین شیوه‌ها برای مدیریت
فرآیندهای کسب‌وکار در صنایع مختلف
**مدل مرجع فرآیندی مدیریت کیفیت جامع
QMS**
مجموعه‌ای از بهترین شیوه‌ها برای
مدیریت کیفیت در سازمان‌ها

مدیریت فرآیندهای کسب و کار

راهنمای ساده و کاربردی مدیریت، بهبود

و توسعه فرآیندها همراه با

مدل مرجع فرآیندی APQC



APQC®

برنامه ریزی استراتژیک فرایند محوری



رقیه حسینی

دکتر حسن رنگریز

متدولوژی فرآیند محوری

یک رویکرد سازمانی است که بر تمرکز بر فرآیندها و بهبود مستمر آنها تاکید دارد.

در این متدولوژی، سازمان‌ها به جای تمرکز بر واحدهای سازمانی (مانند بخش‌ها یا واحدهای کاری)، بر روی فرآیندهای اصلی خود تمرکز می‌کنند و سعی می‌کنند از طریق بهبود مستمر و بهینه‌سازی فرآیندها به اهداف استراتژیک خود دست پیدا کنند.

ویژگی‌ها و اصول متدولوژی فرآیند محوری

تمرکز بر مشتری

متدولوژی فرآیند محوری تاکید دارد که هر فرآیند باید به بهبود تجربه مشتری منجر شود و نیازهای او را برآورده کند.

شناسایی و بهبود فرآیندها

تمرکز بر شناخت و بهبود مستمر فرآیندها از طریق استفاده از تکنیک‌هایی مانند BPM (مدیریت فرآیندها) و چرخه PDCA (Plan-Do-Check-Act) به منظور افزایش بهره‌وری و کیفیت.





هماهنگی و اتصال فرآیندها

سعی در ایجاد هماهنگی و اتصال بین فرآیندها به منظور جلوگیری از اتلاف زمان و منابع.

مدیریت مستندات فرآیندی

ایجاد و مدیریت مستندات فرآیندی به منظور ارتقاء شفافیت و قابلیت ارزیابی فرآیندها.



استفاده از فناوری اطلاعات

بهره‌گیری از ابزار و فناوری‌های مدرن
برای بهبود مدیریت و کنترل فرآیندها.

آموزش و توسعه پرسنل

افزایش مهارت‌ها و آگاهی پرسنل در
زمینه‌های مرتبط با فرآیندها.



تدوین و ارزیابی شاخص‌های عملکرد
تعیین و ارزیابی شاخص‌های عملکرد به منظور مدیریت بهتر فرآیندها.

تعامل با نظام استراتژیک
تأکید بر این که فرآیندها باید با اهداف و استراتژی‌های سازمان هماهنگ شوند.

کنترل فرآیندها و سطوح آن

کنترل فرآیندها به معنای مدیریت و نظارت بر فرآیندهای سازمان است تا اطمینان حاصل شود که آنها به درستی اجرا می‌شوند و به هدف اصلی سازمان منجر می‌شوند. کنترل فرآیندها شامل اندازه‌گیری، نظارت، اصلاح و بهبود مستمر فرآیندها است.

این کنترل معمولاً در سه سطح مختلف صورت می‌گیرد:



کنترل عملیاتی Operational Control

تعیین استانداردها و رویه‌ها

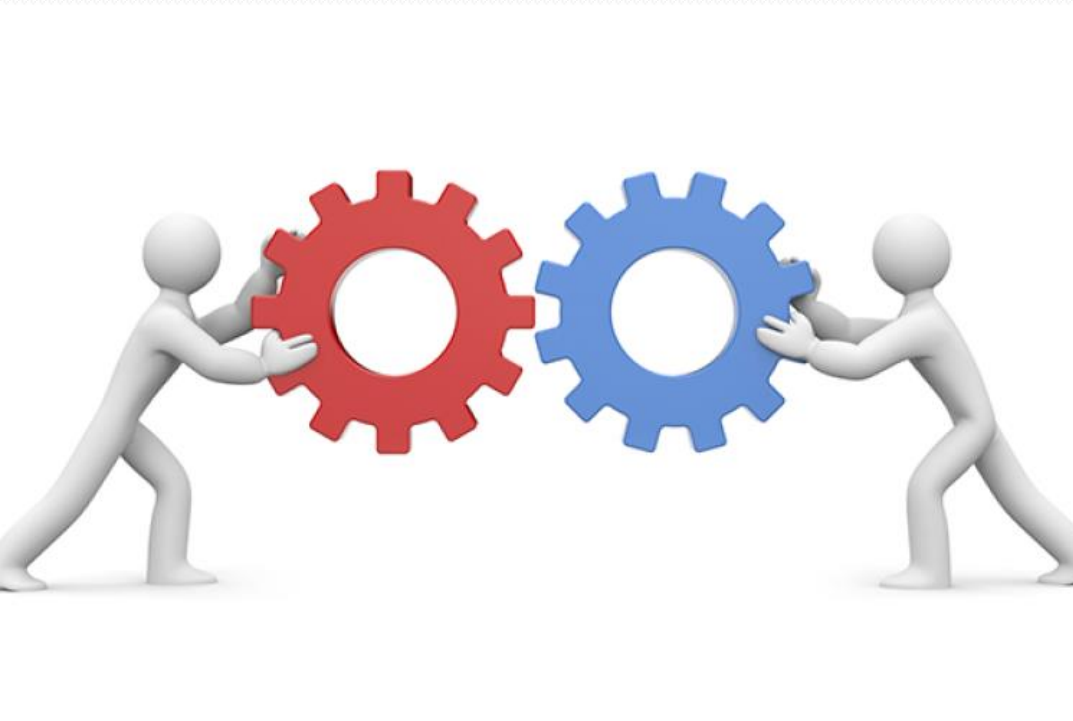
تعیین استانداردها و رویه‌هایی برای هر فرآیند به منظور تعیین نحوه اجرا و انجام وظایف.

نظارت به صورت روزانه

نظارت مداوم بر عملکرد فرآیندها به منظور اطمینان از اجرای صحیح و به موقع آنها.

اصلاح و بهبود فوری

در صورت شناسایی مشکلات یا خطاها، اقدامات فوری برای اصلاح و بهبود فرآیندها.



کنترل مدیریتی Management Control

- ارزیابی عملکرد کلان سازمان

ارزیابی و نظارت بر عملکرد کلان سازمان به منظور اطمینان از دستیابی به اهداف و استراتژی‌های مدیریتی.

- استفاده از شاخص‌های کلان عملکرد

استفاده از شاخص‌ها و معیارهای کلان عملکرد برای سنجش عملکرد سازمان و ارتباط آن با اهداف استراتژیک.

- تصمیم‌گیری بر اساس داده‌های عملکرد

تصمیم‌گیری‌های مدیریتی بر اساس داده‌ها و اطلاعات به دست آمده از نظارت بر عملکرد.



کنترل اداری Internal Control



- **تضمین اطمینان از دقت داده‌ها**
اعمال مکانیسم‌ها و کنترل‌ها برای اطمینان از دقت و قابل اعتماد بودن داده‌های استفاده شده در فرآیندها.

- **مدیریت ریسک‌ها**
تعیین و مدیریت ریسک‌های مرتبط با فرآیندها به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات و خسارات.

- **استفاده از سیاست‌ها و استانداردها**
اعمال سیاست‌ها و استانداردهای داخلی جهت ایجاد نظم و کنترل در سازمان.

روش‌های رایج نظارت بر فرآیندها

نظارت کیفی:

این روش شامل بررسی کیفیت خروجی فرآیندها است.

نظارت کمی:

این روش شامل بررسی کمیت خروجی فرآیندها است.

نظارت هزینه‌ای:

این روش شامل بررسی هزینه‌های انجام فرآیندها است.

نظارت زمانی:

این روش شامل بررسی زمان انجام فرآیندها است.



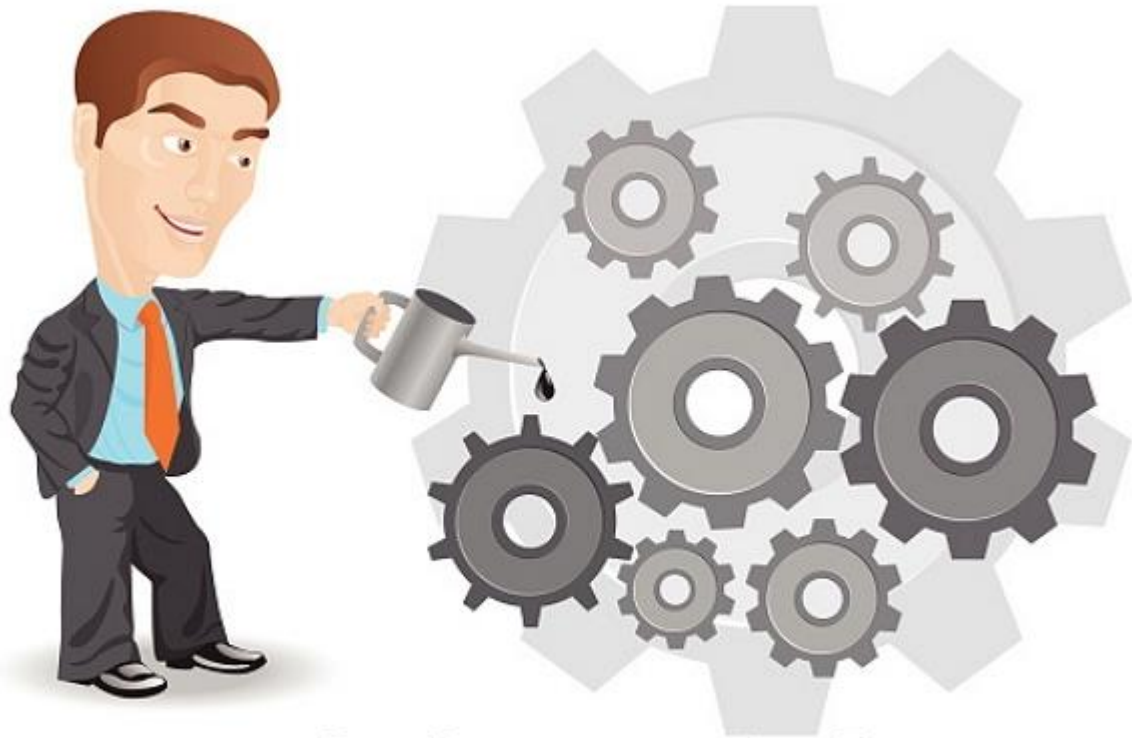
مراحل نظارت بر فرآیندهای سازمانی

شناسایی فرآیندهای مورد نظارت:

در این مرحله، کلیه فرآیندهای سازمانی شناسایی می‌شوند و فرآیندهایی که دارای اهمیت بیشتری هستند، برای نظارت انتخاب می‌شوند.

تعیین اهداف نظارت:

در این مرحله، اهداف نظارت بر فرآیندهای انتخاب شده تعیین می‌شود.



Steps of Control Process

مدیریت کنترل کیفیت

بر اساس استاندارد سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
گروه شغلی مدیریت و صنایع
کد استاندارد ۹-۴۹/۸۸/۱/۲



مولفان

اقبال جباری، علی ابراهیمی، مریم دیلمی طریفی

- آنچه در این کتاب می آموزید
- ✓ مفهوم و تاریخچه کیفیت
 - ✓ کنترل کیفیت آماری
 - ✓ هفت ابزار SPC
 - ✓ هزینه های کیفیت
 - ✓ روش های نمونه گیری

تعیین شاخص های عملکرد:

در این مرحله، شاخص هایی که برای ارزیابی عملکرد فرآیندها استفاده می شوند، تعیین می شوند.

جمع آوری اطلاعات:

در این مرحله، اطلاعات مورد نیاز برای ارزیابی عملکرد فرآیندها جمع آوری می شوند.

تحليل اطلاعات:

در این مرحله، اطلاعات جمع‌آوری شده
تحلیل می‌شوند تا بتوان عملکرد فرآیندها
را ارزیابی کرد.

اتخاذ اقدامات اصلاحی:

در صورت لزوم، اقدامات اصلاحی برای بهبود عملکرد فرآیندها اتخاذ می‌شوند.



اقدامات پس از نظارت



ارائه گزارش نظارت به مدیر ارشد سازمان:
گزارش نظارت باید به صورت شفاف و مختصر تهیه شود و شامل اطلاعات کلیدی در مورد عملکرد فرآیندها باشد.

اتخاذ اقدامات اصلاحی:
در صورت لزوم، اقدامات اصلاحی برای بهبود عملکرد فرآیندها باید اتخاذ شوند.

آموزش کارکنان:
کارکنان باید در مورد نتایج نظارت و اقدامات اصلاحی انجام شده، آموزش ببینند.



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