



عنوان مقاله:

۱۵ نکته درباره مدیریت فرآیند با رویکرد BPM

چکیده مقاله:

تغییرات سریع و عظیم دو دهه اخیر در فناوری و به خصوص افزایش نقش فناوری اطلاعات و نظام‌های رایانه‌ای در اداره سازمان‌ها، نحوه مدیریت و رهبری را نیز دگرگون و اداره سازمان‌ها با روش‌های سنتی را غیر ممکن کرده است. سازمان‌ها باید خود را برای بهره‌برداری از نظام‌های جدید اطلاعاتی آماده کنند. تجارت الکترونیکی، نظام‌های یکپارچه اطلاعاتی، مدیریت زنجیره تأمین‌کنندگان کالا و خدمات برای سازمان‌ها، مدیریت ارتباط با مشتریان و غیره همه دارای یک فصل مشترک مدیریتی هستند. پایه موفقیت تمامی این نظام‌ها بر دیدگاه فرآیندی استوار است. نظام مدیریت فرآیند با در نظر گرفتن گام‌های مورد نیاز برای اجرای کار و مستندسازی و ایجاد ارتباط زنجیره‌ای بین این گام‌ها، سعی در یکنواخت کردن، ایجاد ثبات رویه، افزایش ارزش افزوده می‌نماید.

از مجموع مقالات آکادمی نیک درس

[لینک دسترسی به این مقاله در وب سایت آکادمی نیک درس](#)

نکته نخست:

سازمان‌ها برای دستیابی به اهداف راهبردی خود ناگزیرند برنامه‌ای برای بهبود طراحی کنند. پیرامون بهبود سازمان، دو رویکرد عمده مطرح است و هر دو رویکرد بر فرایندهای سازمانی تمرکز دارند.

۱. مهندسی مجدد/ بازمهندسی

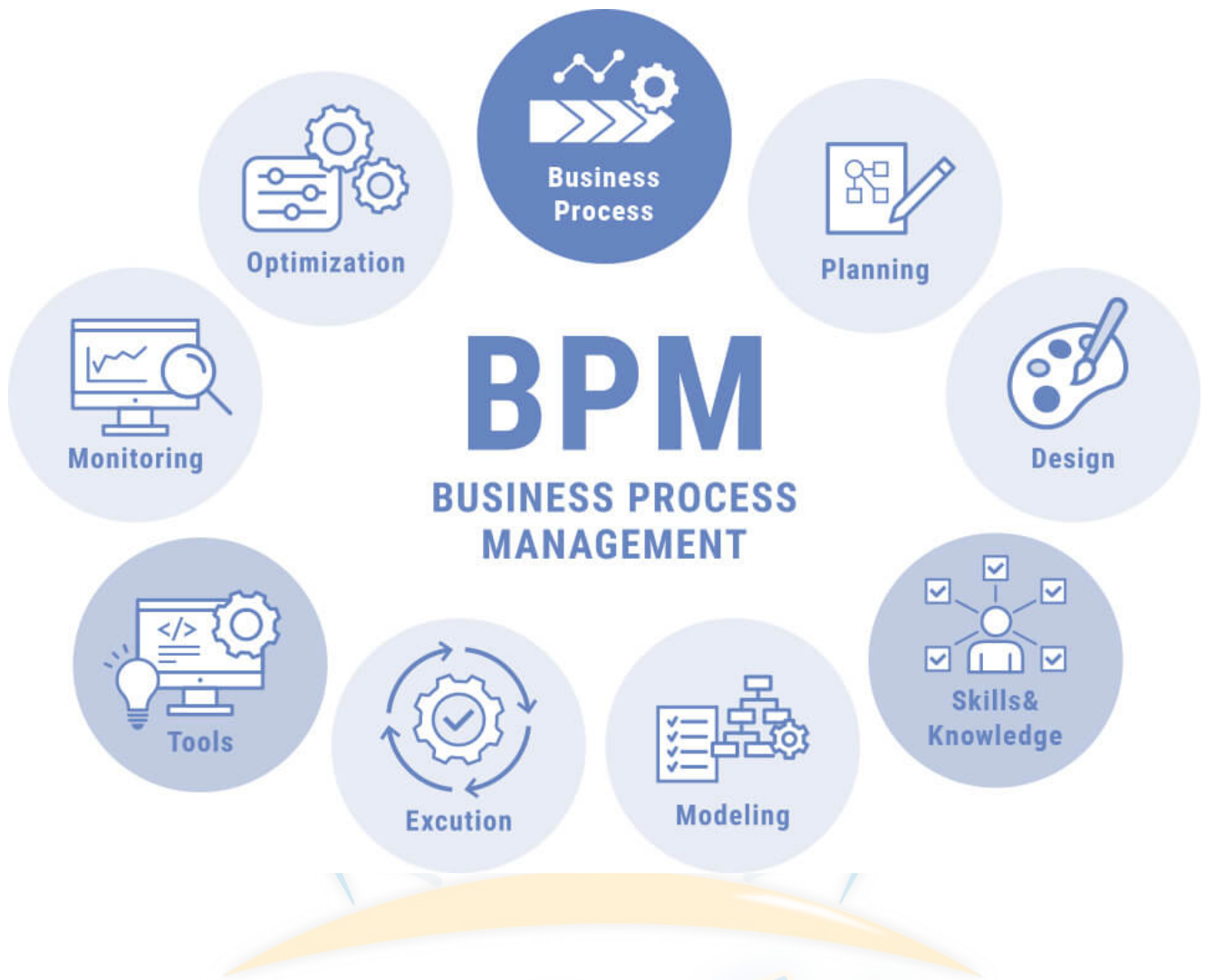
۲. بهبود مستمر

نکته دوم:

رویکرد مهندسی مجدد ریشه‌ای و بنیادی است و تغییرات اساسی در سازمان‌ها پدید می‌آورد ولی بهبود مستمر به گونه‌ای پیوسته و به آرامی تحول و تغییرات سازمانی را برای بهبود سازمان هدایت می‌نماید. سازمان‌ها در طول عمر خود در مقاطعی از زمان به تغییرات بنیادی و در مقاطعی به بهبود مستمر نیاز دارند. محرک‌های لزوم حرکت به سوی تغییرات شدید، معمولاً محیطی بوده و ناشی از تغییرات فناوری و محیط کار است.

نکته سوم:

در مهندسی مجدد، فرآیندهای اصلی هدف تجزیه و تحلیل‌ها قرار می‌گیرند، و «چرایی» و «چگونگی» اجرای هر فرآیند مورد نقد قرار می‌گیرد. بر این مبنا، هر فرآیندی (و زیرفرآیندها و فعالیت‌های مرتبط) که به حصول ارزش افزوده برای طرف‌های ذی‌نفع منجر نشود، حذف می‌شود. به بیان دیگر، با نگرشی فرآیند محور، کلیه فعالیت‌های سازمان در جهت اهداف آن جهت‌گیری می‌شوند.



نیک درس

نکته چهارم:

با استفاده از رویکرد بهبود مستمر می‌توان نیاز به ایجاد تغییر در فرآیندها را در سازمان آشکار و به طور مؤثری به همه کارکنان آن منتقل کرد. در اینجا، برقرار کردن ارتباط با کارکنان و آموزش آنها یک ضرورت است، چرا که رویکرد بهبود مستمر برخلاف مهندسی مجدد، در پی کسب بهبودهای هرچند کوچک ولی مداوم بوده و این نیازمند مشارکت کلیه ارکان سازمان است.

نکته هشتم:

فرایند را می‌توان یک زنجیره ارزش دانست که هر مرحله (هر دانه زنجیر) ارزشی به مرحله قبل می‌افزاید. بنابراین، فرایندهای کسب و کار عبارتند از فعالیت‌های اساسی در سازمان که محدود به مرزهای وظیفه‌ای نیستند و منابع انسانی، مهارت‌های مدیریتی و فناوری را به منظور تمرکز سازمان بر راهبرد ایجاد ارزش برای ذی‌نفعان و به‌خصوص مشتریان به هم مرتبط می‌کنند.

نکته نهم:

در خصوص هر فرآیند به نکات زیر باید توجه شود:

۱. دارای نام یا شناسه منحصر به فرد است.
۲. دارای یک هدف است.
۳. مجموعه گام‌ها (عملیات) مشخص و تعریف شده هستند.
۴. توالی عملیات‌های آن دقیقاً مشخص است.
۵. نقطه شروع و پایان گام‌های فرآیند مشخص باشد.
۶. انجام‌دهندگان (مسئولین) هر یک از گام‌های فرآیند مشخص می‌باشند.
۷. داده‌های ورودی و خروجی مشخص است.
۸. شرایط آغازین و پایانی باید مشخص باشد.

 نیک درس



نکته دهم:

هر فرآیند دارای ۹ جزء است:

۱. نقطه آغاز

۲. نقطه پایان

۳. درونداد

۴. برونداد

۵. روش

۶. نیروی انسانی شاغل در فرآیند

۷. مواد

۸. ابزار

۹. مکان

نکته یازدهم:

فرایندگرایی روشی است که با محور قراردادن فرایندهای کسب و کار و حذف فعالیت‌های بدون ارزش افزوده، برای سازمان مزیت رقابتی در پی دارد. برای اینکه سازمان در راه فرایندگرایی گام بردارد باید در پیاده سازی موارد زیر اهتمام ورزد:

۱. تشخیص فرایندها: شناسایی و نام‌گذاری فرایندها گامی بسیار حساس و بنیادین است. برخی سازمان‌ها به اشتباه، فعالیت‌های وظیفه‌ای کنونی را فرایند به حساب می‌آورند.

۲. شناساندن اهمیت فرایندها به همه دست‌اندرکاران: به نحوی که باید فرایندها، نام آنها، ورودی‌ها و خروجی‌ها و ارتباطات آنها برای همه افراد ملموس باشد.

۳. انتخاب معیار ارزیابی: برای اطمینان از کارکرد درست فرایندها، باید بتوان پیشرفت آنها را اندازه گرفت و این کار نیازمند به معیارهایی است.

۴. به‌کارگیری مدیریت فرایندگرا: سازمان فرایند محور بایستی همواره در بهسازی فرایندهای خود بکوشد زیرا این رویکرد کاری پیوسته و مداوم است. فرایند محوری یک طرح موقتی نبوده، بلکه راه و روشی دائمی و فراگیر است.

نکته دوازدهم:

اهمیت و مزایای نگرش فرآیندی:

۱. به‌دورنما و مأموریت سازمان معنا می‌بخشد.

۲. به ایجاد دیدگاه مشترک بین کارکنان کمک می‌کند.

۳. کارکنان را به شناخت جامع وضعیت موجود سازمان رهنمون می‌سازد.

۴. باعث می‌شود کارکنان به یک تحلیل جامع از وضعیت سازمان دست یابند.
۵. وقتی تمام اجزا و قسمت‌های مختلف یک مسئله شناخته شود، شناسایی عوامل مؤثر بر قسمت‌های مختلف به راحتی امکان‌پذیر خواهد بود. لذا کارکنان را در انتخاب راه‌حل مناسب و کلیدی یاری می‌کند.
۶. فرهنگ خودسنجی را در سازمان به وجود می‌آورد.
۷. با مشخص کردن اجزای مختلف فرآیندها سنجش جامع را به وجود می‌آورد.
۸. با شناخت مشتریان، به ایجاد ارتباط با آنها کمک می‌کند.
۹. سازمان‌های عمودی را به سازمان‌های مسطح و افقی تبدیل می‌کند.
۱۰. سیستم و روش‌های خدمت رسانی به مشتریان تغییر می‌کند.
۱۱. مهارت نیروی انسانی و حرفه‌ای شدن سازمان افزایش می‌یابد.
۱۲. واحدهای کاری از ادارات تخصصی به تیم‌های فرآیندگرا تبدیل می‌شوند.
۱۳. شغل‌ها از یک وظیفه ساده به کارهای چند بعدی تبدیل می‌شود.
۱۴. کارکنان برای مشتری یا ارباب رجوع کار می‌کنند نه رئیس.
۱۵. کارکنان به جای افراد کنترل‌شده تبدیل به افراد مختار و مسؤول می‌شوند.
۱۶. معیار عملکرد است و پاداش‌ها به جای میزان فعالیت به کیفیت حاصل و نتیجه کار داده می‌شود.
۱۷. توانایی افراد معیار پیشرفت آنها می‌شود.
۱۸. مدیران به جای ثبت امتیازها به رهبری می‌پردازند.



نکته سیزدهم:

مدیریت تغییر به مفهوم طرح‌ریزی مجدد فرآیندهای سازمان به منظور پاسخگویی به نیازمندی‌های در حال تغییر بازار است. به کمک این روش مدیریتی می‌توان نیاز به ایجاد تغییر در فرآیندها را در سازمان آشکار و به طور مؤثری به همه کارکنان آن منتقل کرد. در اینجا، برقرار کردن ارتباط با کارکنان و آموزش آنها یک ضرورت است. مدیریت تغییر مواردی نظیر فرهنگ سازمان، مسئولیت‌ها و وظایف نیروی انسانی و دانش و مهارت‌های آنان را نیز در نظر می‌گیرد.

نکته چهاردهم:

روش کارت امتیازدهی متوازن (Balanced Score card)، کاپلان و نورتن چارچوب مفهومی را برای تبیین و ترجمان بینش سازمانی به یکسری از شاخص‌های عملکردی فراهم می‌کند و این شاخص‌ها را در چهار دیدگاه و جنبه مختلف «مالی، مشتری، فرآیند کسب و کار داخلی و یادگیری و رشد» طبقه‌بندی می‌نماید. به کمک BSC، سازمان می‌تواند عملکردهای جاری و نیز اقدامات ایجاد بهبود در فرآیندها، ایجاد انگیزش و تعلیم کارکنان و توسعه نظام‌های اطلاعاتی را

پایش نماید. کارت امتیازدهی ابزاری برای ارتباط راهبردها و فرآیندهاست و برای تلاش و فعالیت‌های کارکنان مسیر مناسب و صحیح دستیابی به راهبردها را می‌نمایاند.

نکته پانزدهم:

نظام مدیریت راهبردی نیازمند یافتن راه‌حلهایی است که به کمک آنها بتواند سازمانی را ایجاد کند که:

۱. سلامت، متعادل، کارآ و اثربخش باشد.
۲. گستره‌ای از خدمات را به مشتریان و کارکنان خود ارائه نماید.
۳. نتایج بدست آمده را با توجه به ارزش افزوده آنها مورد بررسی و مدنظر قرار دهد.





عنوان مقاله:

۱۵ نکته درباره مدیریت فرآیند با رویکرد BPM

نتیجه گیری:

در یک سازمان برای سنجش عملکرد، مدل‌های ارزیابی ارائه شده است که از این مدل‌ها می‌توان در جهت تعیین نتایج مطلوب سازمان بهره برد. مدیران ارشد در یک سازمان، شرکت، موسسه یا نهاد می‌توانند به کمک مدل‌های ارزیابی رفتار کارکنان را مورد بررسی قرار داده تا بتوانند بازخوردهای لازم درباره نقاط قوت و ضعف رفتار کارکنان را به آن‌ها ارائه نمایند. این مدل‌ها همان سنجش نسبی عملکرد انسانی در رابطه با چگونگی انجام کار مشخص در یک دوره زمانی معین، در مقایسه با استاندارد انجام کار می‌باشد. اگر مدیر یا سرپرستی بتواند در تعیین و شناخت این مدل‌ها درست عمل کند در تعیین عملکرد شرکت‌ها نقش بسزایی خواهد داشت. بنابراین در این مقاله به بررسی مدل‌های ارزیابی عملکرد سازمان و کارکنان پرداخته شده است.

از مجموع مقالات آکادمی نیک درس

[لینک دسترسی به این مقاله در وب سایت آکادمی نیک درس](#)

آکادمی نیک درس، در انتهای تابستان ۱۴۰۰ فعالیت خود را باهدف انتقال تجربه مدرسین در حوزه‌های مختلف از جمله دروس مدرسه و دانشگاه (تمامی رشته‌ها و تمامی مقاطع)، دروس حوزه علمیه، مهارت‌های بازار کار، هنر، صنعت، آشپزی، نرم‌افزارهای کاربردی و ... باکیفیت مطلوب جهت سربلندی کشور اسلامی عزیزمان ایران، آغاز نموده است.

تلاش شبانه‌روزی همکاران ما در آکادمی نیک درس جهت ارائه خدمات آموزش باکیفیت و مطلوب، باقیمتی پایین جهت پیش برد اهداف از قبل تعیین شده از جمله تحقق عدالت آموزشی، دسترسی آسان و باکیفیت به آموزش‌های متنوع در زمینه‌های گوناگون برای اقشار مختلف جامعه در استان‌ها، شهرها و روستاها و حتی در مناطق کمتر برخوردار می‌باشد.

امید است که با معرفی آکادمی نیک درس به دوستان و آشنایان خود، ما را جهت پیشبرد این اهداف یاری نمایید.

در صورت تمایل به تدریس و یا تمایل به نویسندگی مقالات در آکادمی نیک درس،
مهارت‌های خود را در [فرم همکاری با ما](#) در آکادمی نیک درس، ثبت نمایید.



www.NikDars.com