



Namatek
True Education



Process Map

www.namatek.com

نقشه فرآیندی

فهرست مطالب

۱. نقشه فرآیندی چیست؟
۲. انواع نقشه فرآیندی
۳. روش های ایجاد نقشه فرآیندی
۴. استاندارد ISO 9001 و رویکرد فرآیندی

شاید بارها شده باشد که در کار یا زندگی خود با مشکلات و چالش هایی روبه‌رو شده باشید که به نظرتان از عدم وجود یک فرآیند مناسب و مشخص ناشی می‌شوند. مثلاً ممکن است کارهایتان را با تاخیر انجام دهید، خطاهای زیادی داشته باشید، هزینه‌های بیش از حدی پرداخت کنید و مشتریانان راضی نباشند؛ اما چگونه می‌توانید این مشکلات را حل کنید؟ چگونه می‌توانید فرآیندهای خود را بهینه کنید؟

راه حل ساده‌ای وجود دارد: نقشه فرآیندی. در این مقاله، به شما آموزش می‌دهیم که چگونه یک نقشه فرآیندی را ایجاد کرده و یا بهبود ببخشید. پس با ما همراه باشید.

نقشه فرآیندی چیست؟



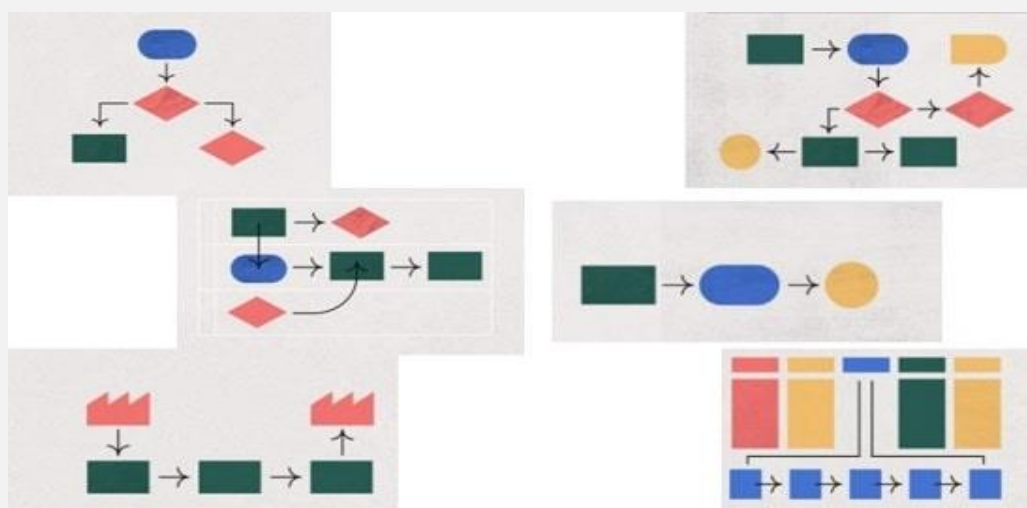
نقشه فرآیندی یا Process Map یک ابزار مفید و کاربردی است که به شما کمک می‌کند تا فعالیت‌های مورد نیاز برای انجام یک کار را به صورت بصری مشخص و مستند کنید. با استفاده از این نقشه، شما می‌توانید جزئیات و روابط بین مراحل، منابع، خروجی‌ها و عوامل دخیل در یک فرآیند را شناسایی و درک کنید.

گاهی منظور از نقشه فرآیند، نقشه جامع از ارتباط همه فرایندهای سازمان با یکدیگر است.

نقشه فرآیندی می تواند برای اقدامات زیر بسیار مفید باشد:

- طراحی و برنامه ریزی فرآیندهای جدید
- مستند کردن و ثبت فرآیندهای موجود
- افزایش خودباوری و استقلال کارکنان
- ارتباط و انتقال ایده ها و اطلاعات
- تجزیه و تحلیل و بهبود فرآیندها

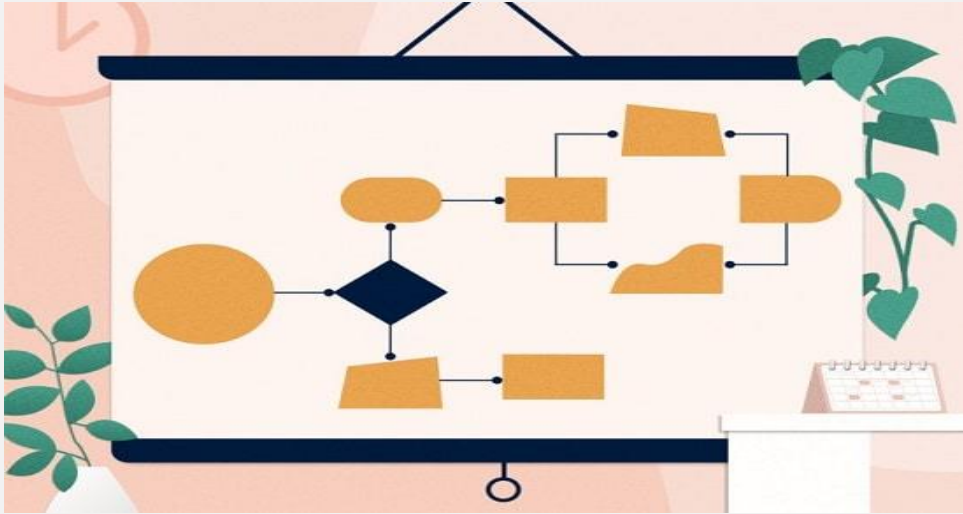
انواع نقشه فرآیندی



نقشه فرآیندی می تواند به شکل های مختلفی باشد و به نوع و سطح جزئیات فرآیند بستگی دارد. بعضی از نقشه های فرآیند ساده و خلاصه هستند، بعضی دیگر پیچیده و تفصیلی.

در این بخش، ما چهار نوع رایج از این نوع نقشه ها را معرفی خواهیم کرد.

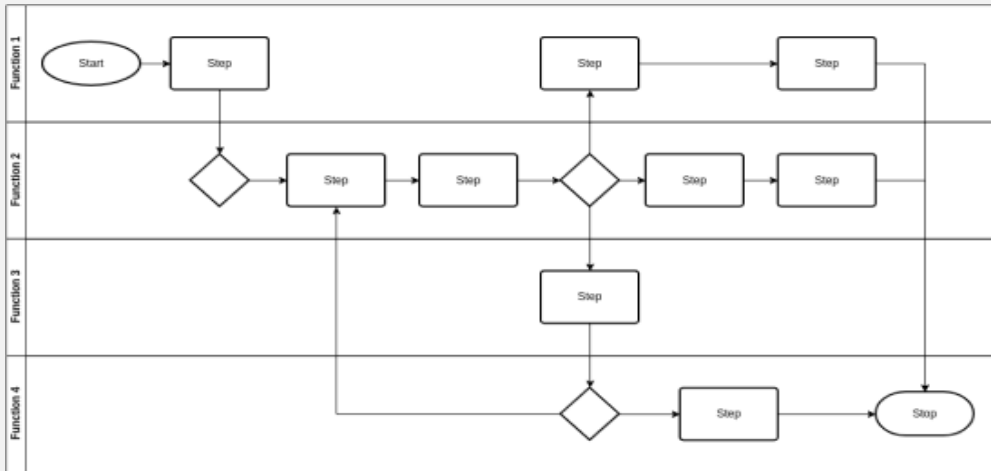
نمودار جریان ساده



نمودار جریان ساده یا Basic Flowchart یک نوع نقشه فرآیند است که تنها مراحل اصلی یک فرآیند را به صورت یک جریان یکنواخت نشان می دهد. این نوع نقشه فرآیند برای فرآیندهای ساده و کوتاه مناسب است. در این نوع نقشه فرآیند، معمولاً از شکل های زیر استفاده می شود:

- دایره
- مستطیل
- لوزی
- ذوزنقه
- پیکان

نمودار جریان توزیعی

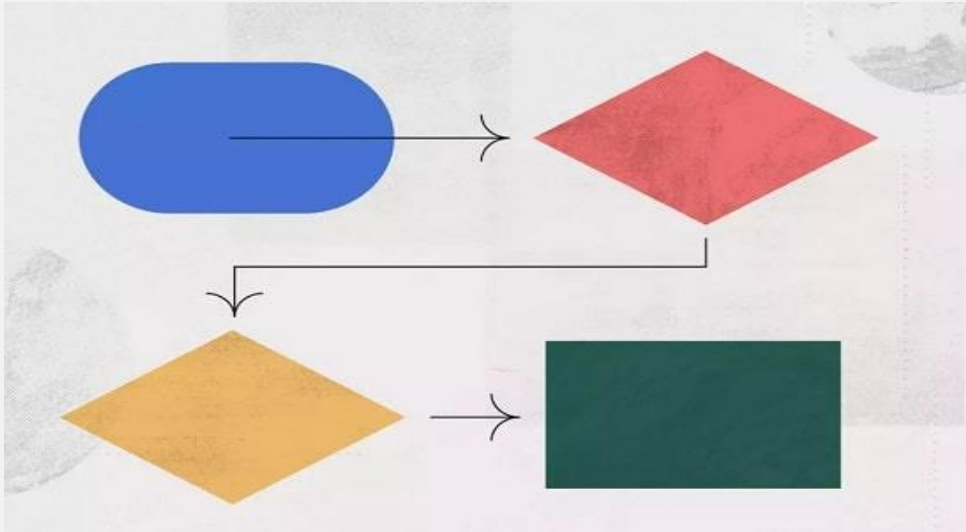


نمودار جریان توزیعی یا Deployment Flowchart یک نوع نقشه فرآیند است که علاوه بر مراحل یک فرآیند، نشان می دهد که هر مرحله توسط چه کسی یا چه واحدی انجام می شود. این نوع نقشه فرآیند برای فرآیندهای پیچیده و طولانی مناسب است.

در این نوع نقشه فرآیند، معمولاً از شکل های زیر استفاده می شود:

- ستون
- مستطیل
- لوزی
- دوزنقه
- پیکان

نمودار جریان تفصیلی

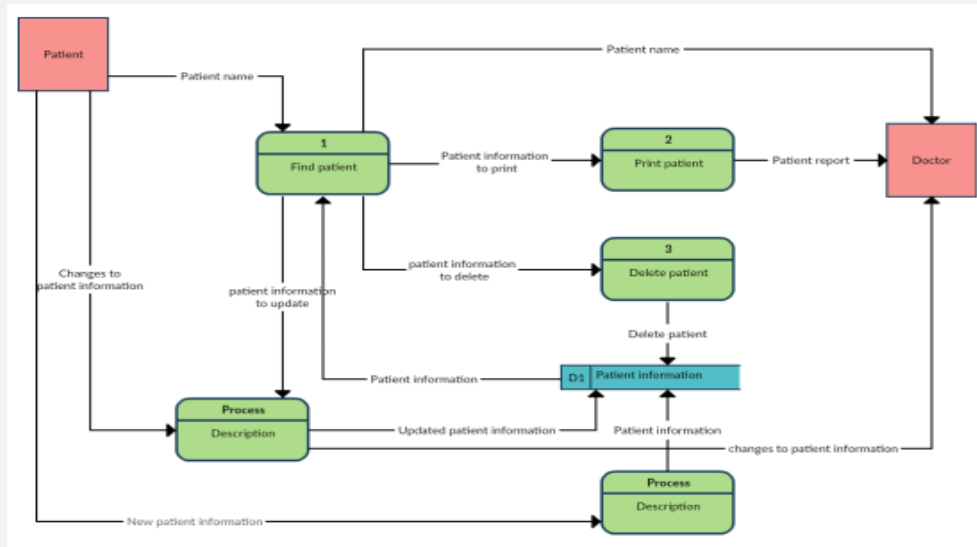


نمودار جریان تفصیلی یا Detailed Flowchart یک نوع نقشه فرآیند است که علاوه بر مراحل اصلی یک فرآیند، جزئیات و زیر فرآیندهای آن را نیز نشان می دهد. این نوع نقشه فرآیند برای تجزیه و تحلیل و بهبود فرآیندها مناسب است.

در این نوع نقشه فرآیند، معمولاً از شکل های زیر استفاده می شود:

- دایره
- مستطیل
- لوزی
- ذوزنقه
- پیکان
- مستطیل با گوشه های گرد

نمودار جریان داده



نمودار جریان داده یا Data Flowchart یک نوع از نقشه های فرآیندی است که به صورت تخصصی و فنی جریان داده ها در یک سیستم یا فرآیند را نشان می دهد. این نوع از نقشه فرآیند برای طراحی و توسعه سیستم های اطلاعاتی مناسب است؛ زیرا به شما کمک می کند تا ساختار و عملکرد سیستم را مشخص کنید و رابط های بین مولفه های سیستم را تعریف کنید.

برای ساخت یک نمودار جریان داده، شما می توانید از علامت های شکل دار زیر استفاده کنید:

- دایره
- مستطیل با خطوط عمودی در دو طرف
- پیکان
- مستطیل با گوشه های گرد

روش های ایجاد نقشه فرآیندی



برای ایجاد یک نقشه فرآیند شما می توانید از روش های مختلفی استفاده کنید. بعضی از این روش ها ساده و سریع هستند، بعضی دیگر پیچیده و زمان بر. در این بخش، ما دو روش رایج از ایجاد نقشه فرآیند را معرفی می کنیم.

روش دستی

روش دستی یک روش ساده و ارزان برای ایجاد نقشه فرآیند است که به شما اجازه می دهد تا با استفاده از قلم و کاغذ یا تخته و ماژیک، نقشه فرآیند خود را طراحی کنید. این روش برای شروع طراحی یا تحلیل یک فرآیند مناسب است؛ زیرا به شما کمک می کند تا به سرعت ایده های خود را به صورت بصری بروز دهید. برای استفاده از روش دستی، شما می توانید از مراحل زیر پیروی کنید:

- هدف و محدوده فرآیند را تعریف کنید.
- علامت های شکل دار مناسب برای نمایش عناصر فرآیند را انتخاب کنید.

- با استفاده از قلم و کاغذ یا تخته و ماژیک، علامت های شکل دار را به ترتیب جریان فعالیت ها روی کاغذ یا تخته قرار دهید.
- پیکان ها را برای نشان دادن جهت جریان فعالیت ها اضافه کنید.
- توضیحات و اطلاعات مربوط به هر عملکرد را در کنار علامت های شکل دار بنویسید.
- نقشه فرآیند را با دیگران به اشتراک بگذارید و بازخورد دریافت کنید.

روش نرم افزار

روش نرم افزاری یک روش پیشرفته و کارآمد برای ایجاد نقشه فرآیند است که به شما اجازه می دهد تا با استفاده از نرم افزارهای تخصصی، نقشه فرآیند خود را طراحی و مستند کنید.

این روش برای فرآیندهای پیچیده و بزرگ مناسب است؛ زیرا به شما کمک می کند تا با دقت و سرعت بالاتر، جزئیات و تغییرات فرآیند را مدیریت کنید. برای استفاده از روش نرم افزاری، شما می توانید مراحل زیر را انجام دهید:

- نرم افزار مناسب برای نقشه فرآیند را انتخاب و نصب کنید.
- هدف و محدوده فرآیند را در نرم افزار تعریف کنید.
- علامت های شکل دار و پیکان های مورد نظر را با استفاده از ابزارهای نرم افزار قرار دهید.
- توضیحات و اطلاعات مورد نظر را در نقشه فرآیند وارد کنید.
- نقشه فرآیند را ذخیره و چاپ کنید و به اشتراک بگذارید.

استاندارد ISO 9001 و رویکرد فرآیندی

استاندارد ISO 9001 یک استاندارد بین المللی برای مدیریت کیفیت است که توسط سازمان بین المللی استاندارد (ISO) تهیه و تنظیم شده است. این استاندارد بر رویکرد فرآیندی تاکید دارد؛ یعنی روشی که به سازمان ها کمک می کند تا فرآیندهای خود را به طور موثر و کارآمد مشخص و کنترل کنند و بهبود ببخشند. رویکرد فرآیندی بر این اساس است که هر سازمان یک سیستم از فرآیندهای همبسته و متعامل است که با هم کار می کنند تا اهداف سازمان را برآورده کنند.

این فرآیندها می توانند به دو دسته تقسیم شوند:

۱. **فرآیندهای اصلی:** فرآیندهایی که مستقیماً به ارزش افزوده و خروجی سازمان منجر می شوند. مثلاً فرآیندهای تولید، خدمات، بازاریابی و فروش

۲. **فرآیندهای حمایتی:** فرآیندهایی که به طور غیر مستقیم به پشتیبانی و بهبود فرآیندهای هسته ای کمک می کنند. مثلاً فرآیندهای منابع انسانی، مالی، حسابداری و خرید

اصول رویکرد فرآیندی در ISO 9001

برای اعمال رویکرد فرآیندی در سازمان خود، شما باید از اصول زیر پیروی کنید:

- **مشتری محوری:** شما باید نیازها و انتظارات مشتری و سایر ذینفعان را درک و رعایت کنید و خروجی های خود را به گونه ای تولید کنید که رضایت آن ها را جلب کنید.

- **رهبری:** شما باید هدف ها و جهت گیری های سازمان خود را به صورت واضح و مشخص تعریف کنید و افراد و گروه های خود را در رسیدن به آن ها همبسته و همگام کنید.
- **مشارکت افراد:** شما باید از توانایی ها، دانش، تجربه و خلاقیت افراد خود به نحو احسن استفاده کنید و آن ها را در فعالیت های سازمان دخیل و مسئول کنید.
- **رویکرد فرآیندی:** شما باید فعالیت های خود را به صورت فرآیندهای همبسته و متعامل در نظر بگیرید و آن ها را به طور مستمر شناسایی، تعریف، کنترل و اندازه گیری کنید و بهبود دهید.
- **بهبود مستمر:** شما باید به دنبال افزایش کارایی و کیفیت فرآیندهای خود باشید و برای این منظور از روش های علمی و خلاقانه استفاده کنید.
- **تصمیم گیری مبتنی بر شواهد:** شما باید تصمیمات خود را بر اساس داده ها و اطلاعات موجود و قابل اعتماد بگیرید و ریسک ها و فرصت ها را در نظر داشته باشید.
- **مدیریت روابط:** شما باید با تمام ذینفعان خود، از جمله مشتریان، کارکنان، تأمین کنندگان و سایر سازمان ها، روابط سالم و مفید برقرار کنید و منافع مشترک را پیگیری کنید.

مزایای رویکرد فرآیندی در ISO 9001



با استفاده از رویکرد فرآیندی در سازمان خود، شما می‌توانید از مزایای زیر بهره‌بردار:

- افزایش کارایی و کاهش هزینه‌ها
- افزایش کیفیت و رضایت مشتری
- افزایش هماهنگی و همکاری بین افراد و گروه‌ها
- افزایش قابلیت اطمینان و پایداری فرآیندها
- افزایش توانایی نوآوری و تغییر

نحوه ترسیم نقشه فرآیندی سازمان‌ها

برای ترسیم یک نقشه فرآیندی سازمانی، می‌توانید از مراحل زیر پیروی کنید:

۱. **مرحله اول:** تعیین هدف و محدوده فرآیند
۲. **مرحله دوم:** تشکیل تیم نقشه فرآیندی
۳. **مرحله سوم:** جمع‌آوری اطلاعات مربوط به فرآیند
۴. **مرحله چهارم:** شناسایی نقطه شروع و پایان فرآیند

۵. **مرحله پنجم:** شکستن فرآیند به فعالیت ها و مرتب کردن آن ها

۶. **مرحله ششم:** نمایش جریان اطلاعات و نقش ها در فرآیند

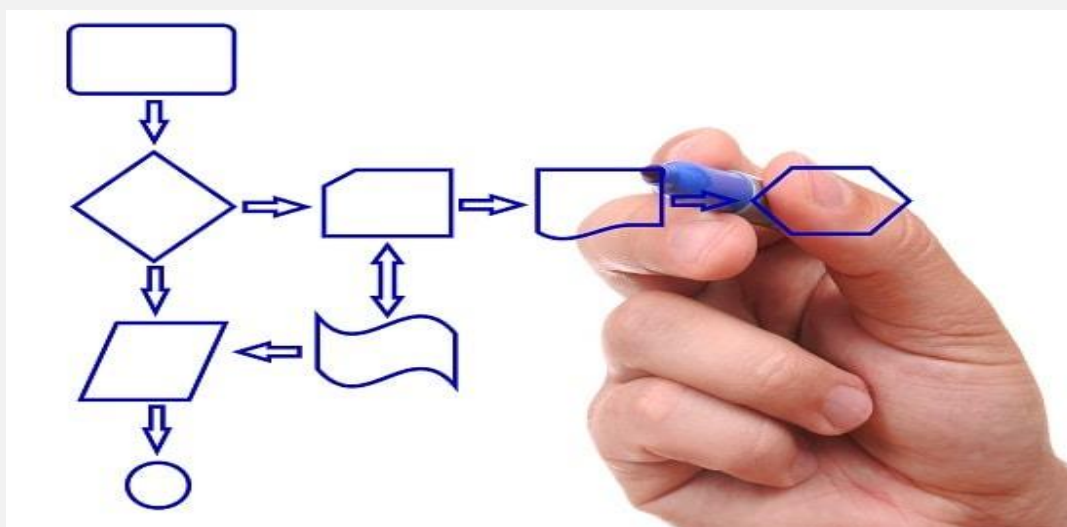
۷. **مرحله هفتم:** اضافه کردن نمادها و قواعد به نقشه فرآیندی

۸. **مرحله هشتم:** اعتبارسنجی نقشه ترسیم شده

برای اعتبارسنجی می توانید از روش های زیر استفاده کنید:

- بازبینی توسط خودتان
- بازبینی توسط دیگران
- بازبینی توسط کارشناسان

نمونه نقشه فرآیندی سازمان ها



یک مثال از کاربرد Process Map در یک سازمان می تواند این باشد که یک سازمان خدماتی، نقشه فرآیندی خود را برای ارائه خدمات به مشتریان ترسیم کند.

این نقشه می تواند شامل مراحل زیر باشد:

- دریافت درخواست مشتری از طریق تلفن، ایمیل، وب سایت یا حضوری

- ثبت درخواست مشتری در سیستم مدیریت مشتریان
 - ارسال پیام تاییدی به مشتری با اطلاع از شماره پیگیری و زمان بررسی درخواست
 - انتخاب کارشناس مناسب برای پاسخ به درخواست مشتری بر اساس موضوع و تخصص
 - ارسال درخواست مشتری به کارشناس انتخاب شده
 - بررسی درخواست مشتری توسط کارشناس و ارائه راه حل مناسب
 - ارسال پاسخ به مشتری از طریق روش ارتباطی انتخاب شده توسط مشتری
 - دریافت بازخورد مشتری در مورد رضایت از خدمات ارائه شده
 - ثبت بازخورد مشتری در سیستم مدیریت مشتریان
 - بستن درخواست مشتری در سیستم مدیریت مشتریان
- این نقشه می تواند به سازمان کمک کند که فرآیند خود را به صورت واضح و مرتب نشان دهد، نقاط قوت و ضعف آن را شناسایی کند و راه های بهبود آن را پیدا کند.