



Namatek
True Education

www.namatek.com

Process

فرآیند چیست؟

فهرست مطالب

۱. فرآیند چیست؟
۲. چه عناصری در تعریف یک فرآیند در نظر گرفته نمی شوند؟
۳. آناتومی فرآیند چیست؟
۴. ابزارهای مورد استفاده در تعریف فرآیند چیست؟
۵. انواع نقشه های فرآیند چیست؟
۶. فرآیند کسب و کار چیست؟
۷. نقش فرآیند در کسب و کارها

در هر بخش از زندگی و کار شاید مدت ها است که از انواع فرآیندها استفاده می کنید؛ اما اگر کسی از شما بپرسد که تعریف فرآیند چیست، دچار چالش شوید. فرآیندها بسیار جالب تر از چیزی هستند که فکر می کنید. در این مقاله قصد داریم، این موارد را بررسی کنیم: فرآیند چیست؟ عناصر اصلی آن کدام اند؟ فرآیند کسب و کار چیست؟ انواع آن کدام است و نقش فرآیندها در کسب و کار چیست؟ با ما همراه باشید.

فرآیند چیست؟



فرآیند یا پروسه (Process)، مجموعه ای از مراحل و تصمیمات است که در نحوه تکمیل کار مؤثر و دخیل است. به بیان دیگر، فرآیند مجموعه ای از وظایف کاری مرتبط به یکدیگر است که در پاسخ به رویدادی شروع می شوند و به یک نتیجه خاص می رسند. ممکن است متوجه این موضوع نباشید؛ اما فرآیند در تمامی جنبه های زندگی ما و در همه جا وجود دارد. تعریف سازمانی فرآیند عبارت است از گروهی از فعالیت های سازمان یافته و مرتبط که با هم کار می کنند تا یک یا چند ورودی را به خروجی هایی که برای مشتریان با ارزش است تبدیل کنند.

به عبارتی فرآیند یک فعالیت یا گروهی از فعالیت ها است که ورودی ها را می گیرد، به آن ها ارزش اضافه می کند و در نهایت به خروجی تبدیل می کند.

فعالیت های موجود در فرآیندها باید با یکدیگر در تعامل باشند و در اغلب موارد خروجی یک فرآیند، به ورودی فرآیند بعدی تبدیل می شود. فعالیت هایی که در یک فرآیند مهم هستند باید مستند و کنترل شوند.

قبل از شروع کار باید فرآیند آن کار به خوبی تعریف شود؛ برای اینکه بتوانید:

- یک پروژه جدید را شروع کنید یا در پروژه قبلی تغییراتی ایجاد کنید.
- محدوده پروژه واضح و قابل درک شود.
- نواحی درد را در پروژه شناسایی کنید.
- فرآیند را از دیدگاه مشتری درک کنید.

مراحل تعریف یک فرآیند



باید مراحل زیر را طی کنید تا تعریف دقیقی از فرآیندی که می خواهید انجام دهید، داشته باشید:

۱. تصویری کلی از فرآیندی که تمایل به اجرای آن دارید تهیه کنید.
برای این کار:

- صدای مشتری را درک کنید و عبارت $y=f(x)$ را مد نظر داشته باشید.
- در اینجا x ورودی ها، f تابع و y خروجی فرآیند است.
- فهرستی از مراحل کار تهیه کنید.
- وابستگی های متقابل در فرآیند را شناسایی کنید.
- از یک ابزار تجزیه و تحلیل مناسب استفاده کنید.
- ۲. با همکاران و سایر ذینفعان گفتگو کنید.
- ۳. با خروجی های فرآیند، کارتتان را آغاز کنید. حتما مشخص کنید که کجا شروع کرده اید و کجا به پایان می رسید.
- ۴. از ابزارهای تعریف فرآیند استفاده کنید؛ مانند نقشه فرآیند یا نقشه جریان ارزش.
- ۵. رویه ها و دستورالعمل های عملیاتی را مرور کنید.
- ۶. مطمئن شوید که تمامی اعضای تیم، فرآیند را به خوبی درک کرده باشند.
- ۷. در پایان، یک بررسی نهایی انجام دهید تا مطمئن شوید روند کار به درستی ترسیم شده است.

عناصر اصلی فرآیند چیست؟



اگر می خواهید بدانید که عناصر کلیدی یک فرآیند چیست، به موارد زیر توجه کنید:

- **مراحل و تصمیمات:** نمودار جریان، مجموعه ای از مراحل و تصمیمات است که نحوه تکمیل کار را مشخص می کند.
- **تغییرپذیری زمان و جریان پردازش:** وجود الگویی که به پردازش زمان می پردازد.
- **تخصیص منابع:** تعیین تعداد منابعی که وجود دارد و بخش هایی که این منابع به آن ها تخصیص داده می شوند.

چه عناصری در تعریف یک فرآیند در نظر گرفته نمی شوند؟

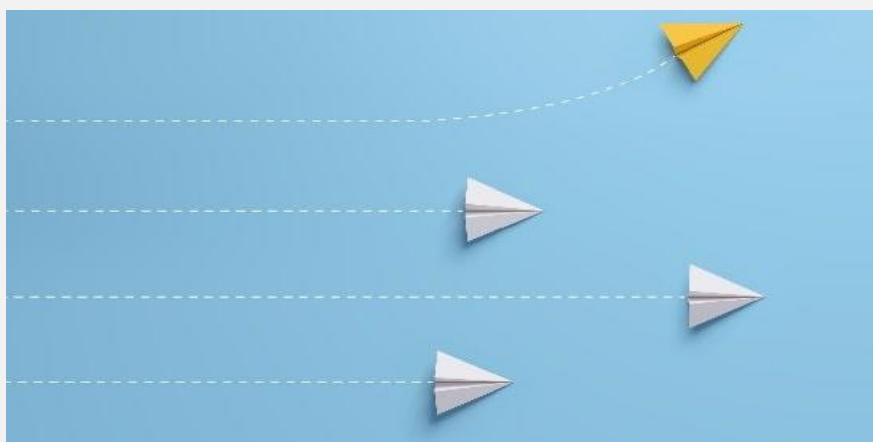
عناصر مهمی که در تعریف فرآیند وجود ندارند، به شرح زیر هستند:

زمان بندی و وابستگی متقابل



زمان بندی و وابستگی متقابل، کلید درک فرآیند است و درک زمان بندی برای فعالیت های در نظر گرفته شده در یک فرآیند، در هر روشی که برای بهبود اوضاع مورد استفاده قرار می گیرد، حیاتی است. در تعریف اولیه فرآیند، جایگاهی برای زمان بندی و وابستگی متقابل در نظر گرفته نشده است و تعریف اولیه شامل چارچوبی برای توصیف زمان وقوع یک فرآیند نمی شود.

تغییر پذیری



برای توصیف زمان پردازش فعالیت های مورد بررسی، معمولاً از میانگین ها استفاده می شود.

میانگین ها نیز در توصیف فرآیندها از موارد زیر استفاده نمی کنند:

- میزان تغییراتی که در زمان به وجود می آید.
- افرادی که در فرآیند نقش دارند.
- وقفه هایی که در فرآیند ایجاد می شوند.

به عبارتی میانگین ها، رفتارهای حیاتی فرآیندها را پنهان می کنند. وجود زمان های متغیر سبب از دست دادن توان عملیاتی می شود؛ زیرا سیستم در این شرایط نمی تواند کاملاً متعادل کار کند. بدین معنا که در مراحل مختلف یک فرآیند ممکن است وقفه هایی ایجاد شود و زمان انتظار را بالا ببرد. گاهی اوقات زمان انتظار بیش از زمان پردازش طول می کشد.

آناتومی فرآیند چیست؟



آناتومی یک فرآیند شامل موارد زیر است:

۱. عنوان، تاریخ و شناسه
۲. لیست گام به گام دستورالعمل ها
۳. فرد یا تیم مسئول اجرای هر مرحله
۴. منابع (تجهیزات، پول، زمان و تیم های پشتیبانی) مورد نیاز کاربر
۵. ارجاع به سایر رویه های عملیاتی استاندارد

ابزارهای مورد استفاده در تعریف فرآیند چیست؟

ابزارهایی وجود دارند که می توان برای تعریف فرآیند، از آن ها استفاده کرد:

• SIPOC

• نقشه فرآیند

که در ادامه به بررسی هر یک از این ابزارها خواهیم پرداخت.

SIPOC



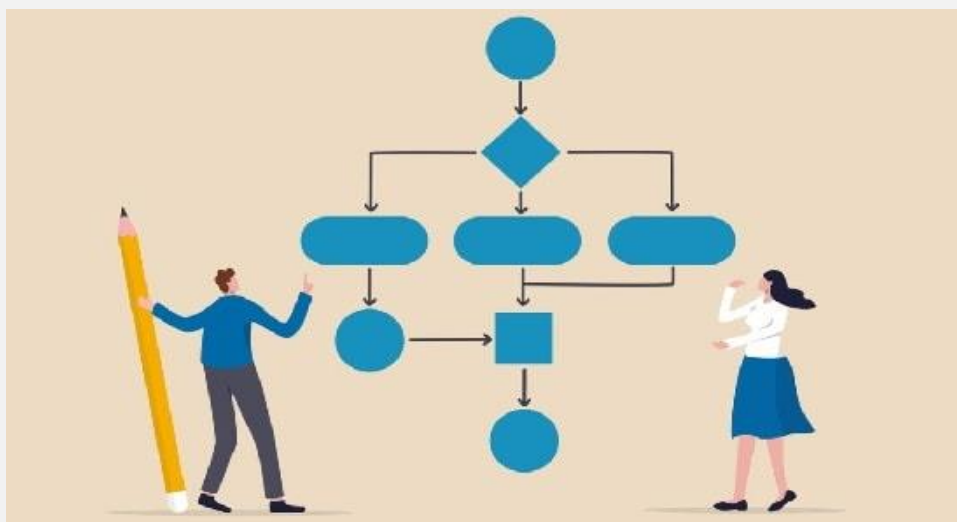
SIPOC مخفف Supplier ,Input ,Process ,Output ,Customer و یک ابزار نقشه برداری پیشرفته برای کمک به تجسم فرآیند و تأثیرات آن است. به عبارتی این وسیله می تواند نحوه خدمت رسانی به مشتریان را به تصویر بکشد و ورودی و خروجی های یک فرآیند را در یک تصویر نمایش دهد.

اجزای SIPOC عبارت اند از:

- ورودی های X در فرآیند
- منابع تأمین کننده فرآیند
- مراحل فرآیند

- خروجی های فرآیند (تولیدات)
- مشتریان

نقشه فرآیند



نگاشت برداری فرآیند، یک نمایش گرافیکی با توضیح واضحی از نحوه انجام کارها است که کمک می کند تا جزئیات فرآیند را از نزدیک تجسم کنید و با استفاده از آن تصمیمات لازم را بگیرید. با استفاده از این ابزار می توان نقاط ضعف و قوت یک فرآیند را به خوبی شناسایی کرد.

اجزای اصلی نقشه فرآیند عبارت اند از:

- ورودی ها
- خروجی ها
- مراحل فرآیند

یک نقشه فرآیند خوب باید بتواند، جریان کار و تعامل میان اجزای سازمان را به خوبی نشان دهد و از یک زبان مشترک (مانند نمادها) استفاده کند تا برای همه قابل درک باشد.

انواع نقشه های فرآیند چیست؟



2 نوع اصلی نقشه های فرآیند، عبارت اند از:

- نمودار جریان فرآیند

- فلوجارت استقرار

که در ادامه به شرح آن ها خواهیم پرداخت.

نمودار جریان فرآیند

فلوجارت فرآیند، یک نقشه ساده است که توالی فعالیت ها به همراه نقاط عطف تصمیم گیری در آن ها را به صورت بصری نمایش می دهد. این نمودار جزئیات اساسی یک فرآیند را ارائه می کند که می توان با اضافه کردن نقش های مختلف نیروی کار، آن را توسعه داد.

فلوجارت استقرار

فلوجارت استقرار، نقش هایی که افراد مختلف در سازمان ها دارند و همچنین تعاملات بین بخش های مختلف را نشان می دهد. فلوجارت

استقرار که نمودار مسیر شنا نیز نامیده می شود، دارای خطوط عمودی است که حرکت فرآیند از یک فرد به فرد دیگر را نشان می دهد.

فرآیند کسب و کار چیست؟



اولین تعریف شناخته شده از فرآیند کسب و کار توسط اقتصاددان اسکاتلندی آدام اسمیت (Adam Smith) مطرح شد. فرآیند کسب و کار مجموعه ای از فعالیت ها و مراحل مرتبط و ساختاریافته است که توسط افراد یا تجهیزات درون یک سازمان، برای دستیابی به اهداف اساسی سازمان (مانند حداکثر کردن سود و افزایش سطح رضایت مشتریان)، استفاده می شود. فرآیندهای تجاری می توانند، در تمامی سطوح سازمانی تکرار شوند و حتی گاهی برای مشتریان قابل مشاهده باشند. یک فرآیند تجاری دقیقاً شبیه به یک مسابقه است که قصد دارد از نقطه شروع به نقطه پایان برسد.

بسته به این که در یک کسب و کار خاص چه عناصر کلیدی وجود دارد، ممکن است بخش هایی از هر فرآیند نسبت به سایر بخش ها به توجه بیشتری نیاز داشته باشند.

انواع مختلفی از فرآیندهای کسب و کار وجود دارند که عبارتند از:

- مدیریتی
- عملیاتی
- پشتیبانی
- توسعه
- فروش و بازاریابی
- مدیریت ارتباط با مشتری
- زنجیره تأمین
- مالی
- انطباق و نظارتی
- تضمین کیفیت

نقش فرآیند در کسب و کارها



وجود فرآیند در کسب و کار کمک می‌کند تا سازمان‌ها به فعالیت خود ادامه دهند، از اشتباهات تا حد زیادی جلوگیری شود و سرعت نیروی کار افزایش یابد.

بدون وجود فرآیندهای تعریف شده:

- هیچ تضمینی وجود ندارد که نیروی کار بتواند وظیفه خود را هر بار با یک روش خاص انجام دهد و هر دفعه روش کار خود را تغییر ندهد.
 - محصولات و خدمات در هر کسب و کار ممکن است، دارای یک کیفیت ثابت نباشند.
 - ممکن است، داده ها به صورت مداوم جمع آوری نشوند.
 - اسناد قانونی ممکن است، استانداردهای نظارتی را رعایت نکنند.
- از سوی دیگر اجرای فرآیند در کسب و کارها، سبب:
- ایجاد یکپارچگی در کار می شود که به سازمان ها کمک می کند تا بتوانند محصولات یا خدمات با کیفیت بالاتری ارائه کنند.
 - کارآمدی بیشتر در سازمان ها می شود.
 - وقتی نیروی کار کاملاً متوجه شود دقیقاً چه کاری باید انجام دهد، آن را سریع تر انجام می دهد و اشتباهات کمتری را مرتکب می شود.

مزایای اجرای فرآیند در کسب و کار چیست؟



مزایای اجرای فرآیند در کسب و کارها عبارت اند از:

- **شناسایی فرصت ها به منظور بهبود شرایط:** هنگامی که می خواهید رویه ها و روش های خود را توسعه دهید، باید به بررسی تاکتیک های فعلی خود بپردازید. در این فرآیند، علاوه بر شناسایی مشکلات موجود، فرصتی برای رفع آن ها نیز خواهید داشت.
- **کاهش هزینه ها:** با توسعه فرآیندهای سریع تر و کارآمدتر، هزینه های سازمان نیز کاهش خواهند یافت. در صورتی که راه هایی برای به حداقل رساندن ضایعات پیدا کنید، علاوه بر صرفه جویی مستقیم در هزینه تأمین مواد، به صورت غیرمستقیم در حقوق و دستمزد نیز صرفه جویی خواهید کرد؛ زیرا نیروی کار، زمان کمتری برای روش های ناکارآمد تلف می کند.
- **انجام کارها برای رسیدن به اهداف بلندمدت:** یکی از گام های مهم در بازنویسی روش های فعلی، شناسایی وظایفی است که نیروی کار باید در طول روز انجام دهد. توسعه فرآیندهای جدید با استفاده از اقداماتی که شما را به سمت اهداف بلند مدت سازمان هدایت می کند، می توانند بسیار راهگشا باشد.
- **پاسخ به سؤالات:** وجود فرآیند در هر کسب و کاری می تواند، به عنوان یک مرجع سریع برای اعضای تیم و مدیران شرکت باشد که با مراجعه به آن می توانند به راحتی وظایف خود و دیگران و نحوه انجام آن را درک کنند.
- **تقویت مسئولیت پذیری:** وجود فرآیندهای تجاری به حمایت از پاسخگویی می پردازد؛ زیرا هر یک از اعضای سازمان وظایف خاصی دارند که در فرآیند ثبت شده است.

- **تشویق به نوآوری:** در بسیاری از فرآیندهای تجاری، مراحل برای تفکر، طوفان فکری و همکاری خلاق برای کمک به تیم به منظور نوآوری و حل مشکلات مشترک وجود دارد.