

رهیافت من | فرایند های کسب و کار و نقش آنها در سازمان

شماره ۵ تاریخ ۱ آبان ماه ۱۴۰۳

محمد علی باقرپور ولاشانی

هیات علمی دانشگاه فردوسی مشهد

رئیس هیات مدیره شرکت رهیافت و راهبرد نواندیشان پویا (ره‌نو)



هدف این نوشتار ارائه تعریف و نقش فرایندهای کسب و کار در سازمان بر اساس دانش و تجربه اندک نویسنده می باشد. هر چند تعاریف متعددی در خصوص فرایندهای کسب و کار بیان شده اما می توان آن را به عنوان «مجموعه ای از اقدامات و فعالیت های منظم، نظام مند، هدفمند، مستمر، تکرارپذیر و پویا که برای دستیابی به اهداف خاصی در سازمان طراحی و اجرا شده» در نظر گرفت. به عبارت ساده فرایندها، مسیر دستیابی به اهداف سازمانی بوده که با بکارگیری منابع مختلف از جمله انسانی، فیزیکی، مالی و... اجرائی می شوند. بطور کلی، انتظار می رود فرایندها سه نقش اصلی در سازمان ایفا نموده که باید در طراحی، استقرار، بکارگیری، ارزیابی، بهبود و گزارشگری در خصوص آنها مد نظر قرار گیرد. اولین نقش را می توان به عنوان «اجرائی و عملیاتی» در نظر گرفت که از طریق انجام اقدامات و فعالیت های هدفمند باعث تحقق اهداف در سطوح مختلف سازمانی می شوند. دومین نقش «اطلاعاتی و گزارشگری» بوده که امکان تهیه و ارائه اطلاعات با کیفیت متناسب با نیاز و انتظارات ذی نفعان مربوطه را فراهم می نماید. و سومین نقش «کنترلی» بوده که نسبت به کنترل ریسک های فرایند و کاهش سطح آنها به یک سطح قابل قبول اطمینان معقول ارائه می نماید. به عبارت بهتر، نقش کنترلی فراهم کننده سطحی از اطمینان بوده که سایر نقش ها به نحو اثربخش انجام شده و خروجی های فرایند از کیفیت لازم متناسب با نیازها و انتظارات ذی نفعان مربوطه برخوردار می باشند.