

محمد علی باقرپور ولاشانی

هیات علمی دانشگاه فردوسی مشهد

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



در نوشتار قبلی (ره‌یافت من: شماره ۵) مطالبی در خصوص تعریف و نقش فرایندهای کسب و کار در سازمان ارائه و در ادامه تلاش خواهد شد تا اطلاعاتی در خصوص چارچوب طبقه‌بندی فرایند (PCF^۱) و انواع فرایندها ارائه شده توسط مرکز بهره‌وری و کیفیت آمریکا (APQC^۲) بیان گردد. طبق اطلاعات موجود در سایت این مرکز، APQC مهمترین مرجع جهانی در الگوبرداری، ارائه بهترین شیوه‌ها، بهبود فرایندها و عملکرد، و مدیریت دانش است. این مرکز اقدام به انتشار چارچوب طبقه‌بندی فرایند نموده که می‌تواند به سازمان‌ها در شناسایی و مدلسازی فرایندهای کسب و کار خود و معماری آنها کمک نماید. به عبارت دیگر سازمان‌ها می‌توانند با الگوبرداری از آنها نسبت به شناسایی، مستند سازی، بروز رسانی و بهبود فرایندهای خود اقدام نمایند. طبق اطلاعات قابل دسترس در سایت این مرکز، تاکنون برای ۱۹ صنعت چارچوب مذکور به طور خاص و یک چارچوب هم به صورت بین صنعتی (عمومی) ارائه شده است. این چارچوب دارای ۵ سطح، شامل طبقه‌بندی (کلان فرایند)، گروه فرایند، فرایند، فعالیت و وظیفه (اقدام) می‌باشد. طبق چارچوب مذکور انواع فرایندهای سازمانی شامل "فرایندهای عملیاتی" و "فرایندهای مدیریتی و پشتیبانی" می‌باشند. فرایندهای عملیاتی را می‌توان به عنوان فرایندهایی تعریف نمود که بطور مستقیم در تحقق اهداف اصلی (عملیاتی) سازمان نقش داشته و برای ذینفعان کلیدی (به عنوان مثال مشتریان) ایجاد ارزش می‌نمایند. فرایندهای مدیریتی و پشتیبانی (به عنوان مثال مدیریت ریسک سازمانی، مدیریت و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت تکنولوژی اطلاعات) به منظور راهبری، کنترل و نظارت سازمانی و همچنین، پشتیبانی از فرایندهای عملیاتی انجام شده و بطور غیر مستقیم در دستیابی به اهداف نقش ایفا می‌نمایند.

¹ Process Classification Framework

² American Productivity & Quality Center