

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 ۶-۷) مطالبی در خصوص چارچوب طبقه بندی فرایند (PCF^۱) و انواع فرایندهای منتشره توسط APQC^۲ بیان گردید که سازمان ها می توانند با الگوبرداری از آنها نسبت به شناسائی، مستند سازی، بروز رسانی و بهبود فرایند های خود اقدام نمایند. در این بخش، تعریف و مزایای مستند سازی فرایند ها و همچنین، نتیجه آن در قالب "شناسنامه فرایند" ارائه می گردد. مستند سازی فرایند را می توان به عنوان عمل ثبت و مکتوب نمودن تمام اطلاعات، اقدامات، فعالیت ها، رویه ها، خط مشی ها، منابع و... مرتبط با یک فرایند خاص تعریف نمود که شرح مفصلی از نحوه اجرا و مراحل دقیق مورد نیاز برای تکمیل آن را از ابتدا تا انتها بیان می کند. مستند سازی فرایند ها شبیه عکس برداری بوده که بدون کم و کاست هر آنچه که در عمل وجود داشته و اتفاق می افتد را ثبت و ضبط و نشان دهنده وضعیت موجود می باشد. به عنوان یک قاعده کلی هر کاری که بیش از یک بار انجام یا توسط چندین نفر در سازمان انجام شده، باید مستند گردد. برای مستند سازی مزایای مختلفی از جمله افزایش کارائی و اثربخشی، فراهم نمودن امکان کنترل و نظارت بیشتر، فراهم نمودن امکان بهبود مستمر، افزایش شفافیت و پاسخگوئی، همسوسازی^۳ و آموزش سریع کارکنان جدید، افزایش رضایت کارکنان و مشتریان، فراهم نمودن امکان برون سپاری فرایند ها، کاهش ریسک از دست دادن دانش سازمانی هنگام خروج کارکنان، تسهیل انتقال دانش بین کارکنان و بخش های مختلف ذکر گردیده است. علاوه بر موارد مذکور، مستند سازی فرایند ها بطور خاص فراهم کننده بستر و شرایط لازم برای طراحی و بکارگیری سیستم هزینه یابی بر مبنای فعالیت (ABC)، طراحی و بکارگیری سیستم های اطلاعاتی یکپارچه، طراحی و بکارگیری سیستم مدیریت ریسک، طراحی و بکارگیری سیستم کنترل داخلی، طراحی و بکارگیری حسابرسی داخلی فرایند محور مبتنی بر ریسک، طراحی و بکارگیری حسابرسی مستقل فرایند محور مبتنی بر ریسک و ... می باشد. نتایج حاصل از مستند سازی در قالب سندی تحت عنوان "شناسنامه فرایند" ارائه شده که شامل هدف، مالک، مسئولین اجرا، تعاریف، فناوریهای مورد استفاده، ورودیها، خروجیها، ضوابط و مقررات، فرمها، گزارشات و نمودار گردش عملیات (فلوچارت) می باشد.

¹ Process Classification Framework

² American Productivity & Quality Center

³ Onboarding