



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران
معاونت توسعه مدیریت و منابع دانشگاه - مدیریت منابع انسانی

مستند سازی فرایند



تهیه کننده:

احسان کریمی - زهرا رزگی

تابستان ۱۴۰۱

نشانه ها و علائم مورد استفاده در نمودار جریان فرآیند

علامت	توضیح
	بیضی نشان دهنده : نقطه شروع و یا پایان فرآیند می باشد این علامت می تواند نشان دهنده نقطه کور در داخل فرآیند و یا خاتمه بخشی از فرآیند نیز باشد.
	مستطیل نشان دهنده : فعالیتی است که در داخل فرآیند اتفاق می افتد. داخل هر مستطیل معمولاً یک فعالیت با کوتاه ترین و رستابین کلمات نوشته می شود.
	لوزی نشان دهنده : تصمیم گیری در داخل فرآیند است. این تصمیم گیری معمولاً به اشکال سوال «لی» یا «خیر» است. ولی بسته به نوع سوال می تواند حداقل سه جواب (خروجی) داشته باشد.
	فلش نشان دهنده : جهت جریان طبیعی فرآیند را نشان می دهد.
	دایره نشان دهنده : ادامه جریان فرآیند در محل دیگر است. این محل می تواند در همان صفحه (حرف) و یا در صفحه دیگر (عدد) باشد.
	فلش نشان دهنده : جهت جریان طبیعی فرآیند را نشان می دهد.
	دایره نشان دهنده : ادامه جریان فرآیند در محل دیگر است. این محل می تواند در همان صفحه (حرف) و یا در صفحه دیگر (عدد) باشد.

* **BPM** : مدیریت فرآیندهای کسب و کار یا مجموعه ای از فعالیتهاست که توسط یک گروه همکار بمنظور دستیابی به هدفی واحد اجرایی میشوند.

* **KPI** : به معنای شاخص کلیدی عملکرد روشی برای سنجش میزان خوب بودن عملکرد افراد و یا سازمان یا واحد سازمانیست.

منبع:

خیراندیش مریم، (۱۳۹۹)، کتاب الکترونیک دیجیتال مارکتینگ مجله تخصصی آموزش و توسعه منابع انسانی، (۱۳۹۷)

مزایای مستندات فرآیند :

- دانش سازمانی را حفظ می کند، حتی زمانی که افراد درگیر در آن فرآیندها سازمان را ترک می کنند.
- در تعیین کارایی فرآیندها، نیاز به بازطراحی، بازنگری، حذف و... در مراحل مختلف به شما کمک می کند.
- حفظ استانداردهای سازمانی و سازگاری یافتن با آنها را ساده تر می کند.
- امکان ایجاد تغییرات مستمر و به موقع در فرآیندها را برای افزایش بهره وری فراهم می کند.
- به همه اعضای سازمان در فهم و درک فرآیندها و همچنین دانستن این موضوع که موقع بروز مشکلات باید با چه کسی تماس بگیرند، کمک می کند.
- امکان برون سپاری را فراهم می کند، زیرا به سادگی می توانید دانش سازمانی را به سایرین منتقل کنید.
- مستند سازی به عنوان نوعی ابزار آموزش، برای استخدامهای جدید به واحد منابع انسانی و سایر واحدهای سازمانی کمک می کند.
- زمینه لازم را برای بهبود فرآیند فراهم می کند
- زمینه لازم را برای پروژه های مدیریت و بهبود فرآیند فراهم می کند.

معیارهای مستند سازی فرآیندها :

- درست بود (بدون خطا بودن)
- به موقع بودن (در نظر گرفتن محدودیت زمانی در ثبت داده ها)
- کامل بودن (تمام داده های مورد نیاز وجود داشته باشد).
- مرتبط بودن (با هدف مد نظر شما متناسب و هماهنگ باشد).
- جدید بودن (به روز بودن اطلاعات)

مستند سازی فرایندهای کاری

گسترش فعالیتها، سرعت گردش اطلاعات، نیاز به ارزیابی عملکرد کارکنان، لزوم پیگیریهای دقیق و...، بسیاری از مدیران را به این نتیجه رسانده که ساختار کنونی سازمانشان پاسخگوی نیاز آنها نیست. در این شرایط مدیران کسب و کارها به توالی عملیات و فعالیتها فکر کرده و در نتیجه به فرایند محور کردن ساختار عملیاتی سازمان خود گرایش پیدا می کنند.

فرآیند چیست؟

فرآیند عبارت است از یک سری فعالیتهای مرتبط با هم که هدف خاصی دارند. می توانید فرآیند را یک زنجیره ارزش در نظر بگیرید که پیشرفت هر مرحله، ارزشی را به مرحله قبل اضافه می کند.

فرآیندگرایی چیست؟

فرآیندگرایی نوعی نگرش نتیجه گرا است که در راستای رسیدن به اهداف سازمان، بر وضعیت و شرایط موجود متمرکز می شود. کسب و کارها قبل از مطرح شدن موضوع فرآیند و فرآیندگرایی، با سبک «وظیفه محوری» درگیر بوده و به کلی فاقد تفکر فرآیندی هستند یا ممکن است برخی بخشها برای خود فرآیندهای ناقص و مبهم تعریف کرده باشند. در هر صورت، برای اصلاح و بهبود روند انجام کارها، نیاز به بازنگری و مهندسی مجدد فعالیتها است. در واقع مهندسی مجدد در کسب و کار به معنی تفکر مجدد و بازطراحی فرآیندهای کسب و کار جهت بهبود و ارتقای شاخصهای کلیدی عملکرد (KPI) است. یکی از مهم ترین روشهای بهبود و بهینه سازی فرآیندها در سازمان، مستند سازی است

مستند سازی فرایندها چیست و چگونه انجام می شود؟

اگر قصد دارید یک فرآیند جدید معرفی کنید و یا به بهینه سازی فرآیندهای موجود بپردازید، بهترین راه این است که کار خود را با مستندسازی فرآیندهای کسب و کار شروع کنید. اما چگونه مستندسازی کنیم؟ برای انجام درست و موفق این کار، باید دیدگاهی روشن و از بالا به پایین داشته باشید. بنابراین مستند سازی، بخش مهمی از مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) را تشکیل می دهد. مستندات مربوط به فرآیندهای کسب و کار، به عنوان یک راهنما برای کارمندان در تمامی سطوح سازمان به حساب می آید. آنها به وسیله این مستندات، می توانند متوجه شوند که یک فرآیند خاص چگونه باید انجام شود. بر اساس توضیحاتی که داده شد، مستند سازی فرایندها عبارت است از: ثبت کلیه فعالیتها از مرحله احساس نیاز تا مرحله اجرا، به ترتیبی که کاربران بتوانند به راحتی از آنها استفاده کنند.

چرا به مستند سازی فرایندها نیاز داریم؟

مستندات فرآیند برای سازمان شما نوعی نقشه راه است که کمک می کند وضعیت فعلی یک فرآیند را شناسایی کنید تا بتوانید آن را به خوبی بهینه سازی کنید. هر کاری که بیش از یک بار انجام شود یا به وسیله چند نفر انجام شود، باید مستند شود. انجام این کار به سازگاری و هماهنگی شدن سازمان با شرایط استاندارد کمک می کند. همچنین برای شما این امکان را فراهم می کند تا فرآیندها را کنترل کرده و مراحل کار را بازنگری کنید. علاوه براین، با مستندات فرآیند می توانید بفهمید کارکنان دقیقا چه کاری انجام می دهند. بنابراین دیدگاه درستی از عملکردهای داخلی کسب و کار به دست می آورید.

مراحل مستند سازی:

۱- نام گذاری فرآیند:

انتخاب عنوان مناسب برای جدا کردن فرآیندها از یکدیگر، اولین مرحله مستند سازی به شمار می رود.

۲- هدف گذاری:

اهداف باید به طور صریح و مشخص بیان شوند. تحقق و برآورده شدن نیازها پس از اجرای برنامه، به شما نشان می دهد هدف درستی را انتخاب کرده اید

۳- تبدیل فرآیندها به اجزای کوچک تر:

سعی کنید فرآیندها را کوچک کنید. هرچه فرآیندها به اجزای کوچکتری تقسیم شوند، مطالعه و تصمیم گیری در مورد آنها ساده تر خواهد بود.

۴- شناسایی و جمع آوری اطلاعات:

یکی از مراحل بسیار مهم در مستند سازی فرایندها، شناسایی و جمع آوری درست و دقیق اطلاعات، مستندات، اسناد، مدارک و... است.

۵- تعیین اختیارات و مسئولیتها:

شرح وظایف و حدود اختیارات هر یک از اعضای تیم مستند سازی را به طور دقیق تعیین کنید. با انجام این کار از بروز بسیاری از مشکلات جلوگیری خواهید کرد.

۶- شرح کار:

تمامی فعالیتهای مورد نیاز و مراحل انجام آنها را روشنی بیان کنید.

۷- زمان پروژه:

سعی کنید زمان شروع تا پایان فعالیتها را به درستی تخمین بزنید. تخمین شما باید تا جای ممکن به واقعیت نزدیک باشد.