

فرآیند چیست؟

فرآیند مجموعه ای از یک سری فعالیت های مرتبط با هم که در هر مرحله با مصرف یک یا چند منبع ورودی ها را به خروجیها تبدیل می نماید این خروجی ها به عنوان ورودیها ی سایر فرآیندها ارائه می گردد تا در نهایت به نتیجه نهایی یا یک هدف مشخص دست یابد .

به عبارت دیگر فرآیند مجموعه ای از فعالیتهای متوالی و مرتبط به هم است که برای تولید محصول یا ارائه خدمت یا دستیابی به نتایج برنامه ریزی شده انجام میگردد . شروع و خاتمه مشخص داشته، با تعریف ورودیها و خروجی های آن و تعیین متولی و صاحبان فرآیند ساختار شفاف برای عملکرد ارائه میکند و به شکل افقی در سازمان جریان دارد.



هر فرآیند، برای مشتریان و سایر طرف های ذی نفع که ممکن است درون سازمان یا برون سازمان باشد نیاز ها و انتظارات فرآیند را دستیابی و خروجی مورد نظر را تامین می نماید. بایستی فرآیند های مورد نیاز سازمان شناسایی شده، توالی و تعامل بین فرآیند ها مشخص و معیارهای پایش و اندازه گیری عملکرد فرآیند ها را تعیین گردد. تمامی فرآیند ها باید با اهداف، دامنه و پیچیدگی سازمان متناسب بوده و فرآیند ها باید با رویکرد ایجاد ارزش افزوده برای سازمان طراحی گردد.

ورودی و خروجی در نظر گرفته شده برای فرآیند های ممکن است ملموس (مانند: تجهیزات، مواد یا قطعات) و یا ناملموس (مانند انرژی یا اطلاعات) باشد. خروجی می تواند ناخواسته ایجاد شود نظیر زباله یا آلودگی. یک سیستم باید داده های لازم را برای اندازه گیری عملکرد فرآیند جمع آوری نماید و اطلاعات تجزیه تحلیل شده و اقدامات اصلاحی یا پیشگیرانه جهت بهبود انجام گردد. اثربخشی و کارایی فرآیند ها می تواند در بازنگری فرآیند ها مورد ارزیابی قرار گیرد.

رویکرد قدیمی خودت همه کارها را انجام بده در حال نابودی است، داشتن یک زبان مشترک و استاندارد و توصیف کننده فرآیندها در حکم ضرورتی برای موفقیت خواهد بود.

عموماً سازمانها عادت دارند تا بصورت دستی فعالیتهای خود را تعدیل کنند و آن بدلیل ناکارا بودن و خطاها در فرایندهای عملیاتی است که درنهایت بهبود فرآیندها دشوار خواهد شد. اهمیت و جایگاه فرایندها در سازمان مشکل کندی سازمانهای نوین، ریشه فرایندی دارد. دسترسی دیر هنگام به نتیجه های دلخواه، ناشی از کندی انجام وظیفه ها نیست علت کندی کار این است که پاره ای از افراد وظیفه هایی غیر ضروری انجام میدهند و در فاصله میان انجام این دو وظیفه نیز وقت زیادی تلف می شود. وجود اشتباه در نتیجه نهایی کار، به دلیل بد کار کردن افراد نیست، بلکه میتواند علت های بسیاری داشته باشد علت وجودی هر سازمان، پاسخ به نیازها و انتظارات ذینفعان خود به صورت متوازن است. هر سازمانی برای پاسخ به نیازها و انتظارات ذینفعان خود، مأموریت و اهدافی را تعریف می نماید. سازمان با جاری کردن استراتژی ها مأموریت و اهدافش را تحقق می بخشد هر سازمانی برای اجرای استراتژی های خود نیاز به ساختار سازمانی مناسبی دارد.