

چارچوب طبقه‌بندی فرایندها

بر اساس مدل APQC

نویسنده:

مرکز کیفیت و بهره‌داری آمریکا

مترجم:

حسین قدرتی عباسی

سروش‌نامه: چارچوب طبقه‌بندی فرایندها براساس مدل APQC

شناسه افزوده: قدرتی عباسی، حسین ۱۳۵۲ - مترجم

عنوان اصلی: «Process Classification Framework»

عنوان و نام پدیدآور: چارچوب طبقه‌بندی فرایندها براساس مدل APQC، تألیف: مرکز کیفیت و بهره‌وری امریکا؛ مترجم: حسین قدرتی عباسی

مشخصات نشر: مشهد، کتاب چشم‌انداز، ۱۳۹۸

مشخصات ظاهری: ۱۹۲ صفحه، قطع رحلی

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۳۴۴-۴-۹

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

موضوع: تولید - فرایندها - مدیریت

موضوع: Manufacturing Processes Management

رده‌بندی کنگره: ۸۳

رده‌بندی دیویی: ۶۷۰

شماره کتابشناسی ملی: ۵۹۳۰۰۴۸



کتاب چشم‌انداز

www.cheshmandazketab.ir

چارچوب طبقه‌بندی فرایندها براساس مدل APQC

تألیف: مرکز کیفیت و بهره‌وری امریکا

مترجم: حسین قدرتی عباسی

قطع: رحلی، ۱۹۲ صفحه

نوبت چاپ: اول، پاییز ۱۳۹۸

صفحه‌آرایی: مصطفی قنادزاده

چاپ و صحافی: چاپ دیجیتال قنادزاده

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۳۴۴-۴-۹

قیمت: ۵۵۰۰۰ تومان

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای مترجم محفوظ است.

هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ممنوع است.

متخلفان به موجب قانون حمایت از حقوق مولفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

شاید به جرأت بتوان گفت که امروزه رویکرد فرایندی یکی از پرکاربردترین رویکردهای مدیریتی در سازمانها است. مزایای این رویکرد بگونه‌ای بوده است که به تدریج تبدیل به مبنایی برای تمام سیستم‌های مدیریتی شده است، بطوری که امروزه کمتر نظام، استاندارد یا تکنیک مدیریتی را می‌توان پیدا کرد که بر اساس مطالعه فرایندها بنا نشده باشد. استانداردهای مدیریتی ایزو (ISO)، مدل تعالی سازمانی EFQM، تکنیک ۶ سیگما، پیکره دانش مدیریت پروژه (PMBOK)، چارچوب کنترل‌های داخلی (COSO) و تکنیک کارت امتیازی متوازن (BSC) نمونه‌هایی از نظام‌ها، تکنیک‌ها و استانداردهایی هستند که بر محور فرایندها عمل می‌کنند.

تبدیل ساختار عمودی سازمان به یک ساختار افقی جابک و فعال از طریق شناسایی و بکارگیری صحیح فرایندها، شاید مهمترین مزیت این رویکرد در یک سازمان باشد. علاوه بر این، رویکرد فرایندی مزایای دیگری برای سازمان در بر خواهد داشت که شماری از آنها به شرح زیر قابل اشاره است:

- فرایندها ارتباطات بین کارکنان را تسهیل و راه انجام وظایف و دستیابی به اهداف کسب‌وکار را هموار می‌کنند،
- فرایندها هماهنگی اجزای طرح سازمان (به مثابه یک سیستم) را بر عهده دارند،
- فرایندها ابزار مناسبی برای به اشتراک گذاری دانش به منظور انجام بهتر کارها هستند،
- فرایندها زیرساخت لازم برای تبدیل سازمان مکانیکی به ارگانیکی می‌باشند،
- فرایندها محرکی برای معرفی و بکارگیری تکنولوژی‌های مناسب هستند،
- فرایندها امکان اندازه‌گیری اثر بخشی کارایی را فراهم می‌سازند،
- فرایندها امکان تخصیص متوازن منابع را به اداء می‌کنند،
- فرایندها بستر لازم برای بهبود مداوم فرایند را فراهم می‌آورند.

امروزه ما در جهانی پویا زندگی می‌کنیم و فضای کسب‌وکار امروزی بسیار پرتلاطم و متغیر است. در این فضای پر از تغییر و تلاطم، نیاز است تا اجزای سازمان قابلیت انطباق با شرایط ناکام را داشته و به شکل هماهنگ و همسو با اهداف حرکت نمایند. تمرکز بر روی فرایندها، زیرساخت و ثبات لازم برای بقا در دنیای در حال تغییر، به حداکثر رساندن بهره‌وری کارکنان و استفاده از تکنولوژی را برای رقابت فراهم می‌کند. فرایندها، اجزای سازمان شامل کارکنان، فناوری، رویه‌ها و استانداردها را با یکدیگر هماهنگ کرده تا بهبود مداوم که لازمه ادامه حیات سازمان است، اتفاق افتد.

اما سوال این است که برای طراحی مناسب فرایندها چه باید کرد. در پاسخ به این پرسش باید گفت، اگرچه تدوین فرایندها بستگی به نوع صنعت و ماهیت کسب‌وکار و میزان مهارت افراد و متخصصین درگیر در فعالیتهای سازمان دارد اما استفاده از تجارب برتر نیز می‌تواند راهکاری مناسب برای بهبود طراحی فرایندها باشد. یکی از بهترین مدل‌های ارائه شده برای شناسایی و تدوین فرایندها، که بر اساس بهترین تجارب سازمانهای موفق در سراسر جهان تدوین شده است، چارچوب طبقه‌بندی فرایندهای APQC است که امروزه به شکل گسترده‌ای توسط سازمانهای مختلف به عنوان مرجعی برای طراحی فرایندها مورد استفاده قرار می‌گیرد.

در این راستا و به منظور کمک به سازمانهای ایرانی، ویرایش ۷.۲.۱ نسخه بین صنعتی (Cross Industry) منتشر شده در آگوست ۲۰۱۹ این استاندارد، طی این کتاب ترجمه و در اختیار خوانندگان قرار گرفته است. محتوای این کتاب به عنوان یک راهنما و هندبوک کامل و مناسب برای مدیران اجرایی، مدیران تعالی و طراحان فرایند و سیستمها در انواع کسب و کارها، کاربرد دارد و در ترجمه آن تلاش شده است جنبه‌های تخصصی ترجمه مرتبط با هر حوزه فرایندی رعایت شود. امید است این تلاش، نقشی هرچند اندک در بهبود و تعالی سازمانهای کشورمان ایران عزیز ایفا نماید.

حسین قدرتی عباسی

پاییز ۱۳۹۸

www.ketab.ir

فهرست مطالب

۱	طبقه فرایندی ۱: ایجاد چشم انداز و استراتژی
۱۵	طبقه فرایندی ۲: توسعه و مدیریت محصولات و خدمات
۲۷	طبقه فرایندی ۳: بازاریابی و فروش
۵۰	طبقه فرایندی ۴: تحویل محصول فیزیکی
۶۵	طبقه فرایندی ۵: ارائه خدمات
۷۱	طبقه فرایندی ۶: مدیریت خدمت به مشتری
۸۲	طبقه فرایندی ۷: توسعه و مدیریت سرمایه انسانی
۹۶	طبقه فرایندی ۸: مدیریت فناوری اطلاعات
۱۲۴	طبقه فرایندی ۹: مدیریت منابع مالی
۱۴۴	طبقه فرایندی ۱۰: جذب، ساخت و مدیریت درایی ها
۱۵۰	طبقه فرایندی ۱۱: مدیریت ریسک کسب و کار، انطباق، رانکس و قابلیت انعطاف در برابر ریسک
۱۵۶	طبقه فرایندی ۱۲: مدیریت روابط برون سازمانی
۱۶۲	طبقه فرایندی ۱۳: توسعه و مدیریت قابلیت های سازمانی