



آشنایی با نحوه تدوین فرایندها

مهر ۱۴۰۲

اهداف این کارگاه

- آشنایی با مفاهیم اولیه در زمینه فرایندهای سازمانی
- آشنایی با تعاریف و دسته بندی فرایندهای سازمانی
- بکارگیری ابزار ترسیم فرایندهای کاری
- آشنایی با نرم افزار مایکروسافت ویزیو
- ترسیم یک فرایند کاری برای کتابخانه ها



فرایند

□ مفهوم فرایند:

- فرایندها مجموعه ای از فعالیت ها هستند که در زمان و مکان مشخصی انجام می شوند و شروع و پایان مجموعه این فعالیتها مشخص شده است و ضمن تعیین ورودی ها و خروجی ها، عملکرد معینی را ارائه می دهند.
- فرایندها مجموعه فعالیتهایی هستند که داده ها را به عنوان ورودی به خروجی تبدیل می کنند.

سوال

چند نمونه از فرایندهای جاری در محیط کار خود را ذکر نمایید؟

تدوین و توصیف فرایندها

- چه مزایایی بدنبال دارد؟
- چه معایبی به همراه دارد؟

مهم ترین مزیت‌های فرایندنویسی

۱. ثبت و انتقال دانش:

- با ثبت اطلاعات و تجربیات در قالب نوشته‌ها و مستندات، سازمان‌ها می‌توانند دانش و تجربیات کارکنان خود را ثبت کرده و به نفع نهاد خود بهره‌برداری کنند.

۲. ایجاد منابع مشترک:

- فرایند نویسی می‌تواند منجر به ایجاد منابع مشترکی شود که تمام اعضای سازمان به آن دسترسی داشته باشند. این منابع می‌توانند معیارها، استانداردها، فرآیندها و دستورالعمل‌های سازمانی باشند.

۳. بهبود ارتباطات داخلی:

- فرایند نویسی به افراد درون سازمان کمک می‌کند تا اطلاعات خود را به شکل واضح و ساختارمند منتقل کنند. این باعث بهبود ارتباطات داخلی و تبادل اطلاعات بین اعضای سازمان می‌شود.

۴. ایجاد تاریخچه:

- با ثبت و نگهداری مستندات، سازمان‌ها تاریخچه اقدامات، پروژه‌ها، تصمیم‌گیری‌ها، و دیگر موارد مرتبط را به شکل دائمی دارند. این به کمک مدیریت تاریخچه و انجام تحلیل‌های مختلف در آینده می‌آید.

۵. افزایش کیفیت فرآیندها:

- نوشتن فرآیندها و دستورالعمل‌های سازمانی به بهبود کیفیت و کارایی فرآیندها و فعالیت‌های مختلف در سازمان کمک می‌کند.

مهم ترین مزایای فرایند نویسی

۶. ارتقاء مهارت‌ها:

اعضای سازمان می‌توانند با مطالعه مستندات و مطالب نوشتاری بهبود مهارت‌ها و دانش خود را ارتقاء دهند.

۷. تبادل تجربیات:

فرایند نویسی به اعضای سازمان امکان می‌دهد تا تجربیات خود را با دیگران به اشتراک بگذارند و از تجربیات دیگران بهره‌مند شوند.

۸. حفظ معلومات:

نوشتن و مستندسازی معلومات مهم مانع از دست رفتن اطلاعات در صورت جابجایی اعضای سازمان و یا ترک کارکنان می‌شود.

۹. افزایش قابلیت انعطاف:

سازمان‌ها با داشتن مستندات و فرآیندهای منظم، انعطاف‌پذیری بیشتری در مواجهه با تغییرات و چالش‌های مختلف پیدا می‌کنند.

۱۰. پیگیری عملکرد:

با نوشتن اهداف، انتظارات، و معیارهای عملکرد، سازمان‌ها می‌توانند پیگیری عملکرد خود را بهبود دهند و تغییرات لازم را اعمال کنند.

مفاهیم مرتبط با فرایند

- عنوان فرآیند (Process Title)
- هدف فرآیند (Process Purpose)
- دامنه فرآیند (Process Scope)
- درونداد های فرآیند (Process Inputs)
- برونداد های فرآیند (Process Outputs)
- کنترل فرآیند (Process Control)
- اثربخشی فرآیند (Process Effectiveness)
- شاخص های فرآیند (Process Indicator)

نگرش فرایندی

- نگرش فرایندی (Process Perspective) به معنای توجه به فرایندها به عنوان یکی از اصلی‌ترین عناصر سازمانی و درک آن به عنوان یک نگرش کلان و مدیریتی به سازمان است.
- این نگرش معتقد است که برای بهبود عملکرد و موفقیت سازمانی، لازم است به فرآیندها و عملیات داخلی سازمان به عنوان یک سیستم توجه داشته و آن‌ها را به طور مداوم ارزیابی و بهبود داد.

عناصر مربوط به نگرش فرایندی

۱. شناسایی و تعریف فرایندها:

✓ این مرحله شامل تشخیص و تعریف دقیق فرایندهای کلیدی سازمان است. این فرایندها می‌توانند به تولید محصولات، ارائه خدمات، مدیریت منابع انسانی، مالی، و غیره اشاره داشته باشند.

۲. مدل‌سازی فرایندها:

✓ در این مرحله، فرایندها به صورت مدل‌هایی توصیف می‌شوند که اجزای مختلف و جریان کار آن‌ها به وضوح نمایش داده می‌شود. این مدل‌ها می‌توانند با استفاده از نمودارهای فرایندی مانند نمودارهای جریان کار (Flowcharts) ایجاد شوند.

۳. اندازه‌گیری و پایش فرایندها:

✓ در این مرحله، ابزارها و معیارهایی برای اندازه‌گیری عملکرد فرایندها تعیین می‌شود. این معیارها می‌توانند به کمک شاخص‌های مختلف تعریف شوند.

عناصر مربوط به نگرش فرایندی

۴. بهبود فرایندها:

- ✓ بر اساس اطلاعات جمع آوری شده از اندازه‌گیری و پایش، اقدامات بهبودی برای افزایش کارایی، کاهش هدررفت‌ها، بهبود کیفیت، و ساختاردهی بهتر فرایندها انجام می‌شود.

۵. استفاده از فناوری اطلاعات:

- ✓ فناوری اطلاعات به عنوان یک ابزار قدرتمند برای مدیریت و بهبود فرآیندها در سازمان‌ها استفاده می‌شود. این شامل نرم‌افزارها، سیستم‌های اطلاعاتی، وبسایت‌ها، و سیستم‌های خودکارسازی است.

۶. مشارکت و انگیزه کارکنان:

- ✓ مشارکت فعال کارکنان در بهبود فرایندها و ایجاد انگیزه برای اجرای بهتر فرآیندها

انواع فرایندها در سازمان

- فرآیندهای عملیاتی (Operational Processes)
- فرآیندهای مدیریتی (Management Processes)
- فرآیندهای حمایتی (Support Processes)
- فرآیندهای نوآوری و توسعه (Innovation and Development Processes)
- فرآیندهای ارتباطات (Communication Processes)
- فرآیندهای کیفیت (Quality Processes)
- فرآیندهای انتقال (Transition Processes)
- فرآیندهای امنیت داده ها و اطلاعات (Security Processes)

کنترل فرایند

۱. تعریف هدف و استانداردها:

برای شروع، شما باید هدفها و استانداردهای کنترل فرایند را تعریف کنید. این استانداردها می‌توانند کیفیت محصول یا خدمت، بهره‌وری، زمانبندی و سایر عوامل مرتبط با فرایند باشند. این استانداردها می‌توانند به منظور تطبیق با استانداردهای ملی یا بین‌المللی نیز باشند.

۲. مدلسازی و توصیف فرایند:

برای کنترل فرایند، شما باید فرایند را مدل کنید و جزئیات آن را توصیف کنید.

۳. بررسی و اندازه‌گیری عملکرد فعلی:

شما باید عملکرد فعلی فرایند را ارزیابی کرده و اندازه‌گیری نمایید. این شامل اندازه‌گیری زمان، کیفیت محصول یا خدمت، هزینه‌ها، و داده‌های مرتبط با فرایند می‌شود.

۴. شناسایی نقاط ضعف و مشکلات:

با بررسی عملکرد فرایند، شناسایی نقاط ضعف و مشکلات ممکن است ضروری باشد. این مشکلات می‌توانند عواملی مانند تاخیرها،

کنترل فرایند

۵- پیشنهاد تغییرات و بهبودها:

بر اساس نتایج ارزیابی عملکرد و شناسایی مشکلات، شما باید تغییرات و بهبودهای ممکن را پیشنهاد دهید. این ممکن است شامل بهینه‌سازی فرآیند، افزایش کیفیت، کاهش هزینه‌ها و بهبود عملکرد باشد.

۶- اعمال تغییرات و پیگیری:

پس از تایید تغییرات توسط مدیریت یا تیم مسئول، شما باید این تغییرات را اجرا کنید و عملکرد جدید را پیگیری کنید. این شامل آموزش کارکنان، تغییر فرآیندها و تجهیزات، و اندازه‌گیری تأثیرات تغییرات است.

۷- مانیتورینگ و نظارت مداوم:

▪ برای حفظ کنترل فرآیند، شما باید به مانیتورینگ و نظارت مداوم ادامه دهید. این شامل اندازه‌گیری و مقایسه عملکرد فعلی با استانداردها و همچنین شناسایی مسائل جدید می‌شود

شیوه های ثبت و نمایش فرایندها

□ سیستم‌های مدیریت فرایند (BPM Systems):

- نرم‌افزارهای مخصوص مدیریت فرایند (BPM) به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا فرآیندها را ثبت، مدیریت، و بهبود دهند. این سیستم‌ها امکان ایجاد و مدیریت نمودارهای جریان کار، تعیین معیارهای عملکرد (KPIs)، و رصد و پایش فرایندها را فراهم می‌کنند.

□ سیستم‌های مستندسازی و مدیریت مستندات (Document Management Systems):

- از این سیستم‌ها برای ثبت و مدیریت مستندات مرتبط با فرآیندها استفاده می‌شود. این شامل سیاهه‌ها، راهنماها، فرم‌ها، و دیگر اطلاعات مرتبط با فرایندها می‌شود.

□ استفاده از نرم‌افزارهای تدوین متنی (Word Processing Software):

- نرم‌افزارهایی مانند Microsoft Word به عنوان ابزارهایی برای نوشتن و توضیح دادن فرایندها و مراحل آنها مورد استفاده قرار می‌گیرند.

شیوه های ثبت و نمایش فرایندها

□ مدیریت دانش (Knowledge Management):

- سیستم‌ها و فناوری‌های مدیریت دانش می‌توانند به مشارکت و ثبت تجربیات کارکنان و مستندات مرتبط با فرایندها کمک کنند.

□ استفاده از تصاویر و نمودارها (Visuals):

- استفاده از تصاویر و نمودارهای گرافیکی برای نمایش جریان کارها و فرایندها به طور واضح و آسان می‌تواند مفهوم را به کارکنان منتقل کند.

□ سامانه‌های مدیریت اسناد الکترونیکی (Electronic Document Management Systems - EDMS):

- این سامانه‌ها به ذخیره و مدیریت الکترونیکی مستندات و اطلاعات مرتبط با فرایندها کمک می‌کنند.

□ استفاده از مدل‌سازی فرایند (Process Modeling):

- استفاده از نرم‌افزارهای مدل‌سازی فرایند برای ایجاد مدل‌های گرافیکی و مفهومی از فرایندها.

شیوه های ثبت و نمایش فرایندها

□ نقشه های فرایند (Process Maps)

- این نقشه ها به کمک نمایش گرافیکی فرایندها و ارتباطات بین اجزاء مختلف آنها، تصویر کاملی از یک فرآیند ارائه می دهند. می توان از ابزارهای مختلف نقشه کشی برای ایجاد نقشه های فرایند استفاده کرد.



نمودارهای جریان کار flowcharts

□ یکی از روش‌های مهم و متداول برای ثبت و نشان دادن فرآیندها و جریان کارها در یک سازمان هستند.

□ نمودارهای جریان کار به شما امکان می‌دهند فرآیندها و مراحل مختلف آنها را به صورت گرافیکی و دقیق نمایش دهید تا به بهبود و مدیریت بهتر آنها کمک شود.

ویژگی فلوجارت ها

□ نمودارهای گرافیکی:

- نمودارهای جریان کار یک شکل گرافیکی است که مراحل یک فرآیند را به نمایش می‌گذارد. این نمودارها معمولاً با استفاده از شکل‌ها، خطوط، و نمادهای مختلف ایجاد می‌شوند. هر شکل ممکن است یک گام یا مرحله از فرآیند را نمایش دهد.

□ توصیف دقیق جریان کار:

- نمودارهای جریان کار به صورت دقیق نشان می‌دهند که هر مرحله چه کاری انجام می‌دهد، کجا شروع می‌شود و کجا پایان می‌یابد، چگونه داده‌ها و اطلاعات منتقل می‌شوند، و همچنین نقش افراد یا سیستم‌ها در هر مرحله.

□ نمادهای استاندارد:

- در نمودارهای جریان کار، از نمادهای استاندارد برای نمایش مفاهیم خاصی استفاده می‌شود. به عنوان مثال، یک مستطیل ممکن است نمایانگر یک مرحله عادی باشد، یک دایره می‌تواند نمایانگر یک نقطه تصمیم‌گیری باشد، و یک خط نمایانگر ارتباط بین مراحل باشد.

ویژگی فلوجارت ها

□ تغییر و بهبود آسان:

- یکی از مزایای بزرگ نمودارهای جریان کار این است که آنها به راحتی قابل تغییر و بهبود هستند. اگر یک فرآیند بهبود یابد یا تغییر کند، نمودار جریان کار نیز به راحتی بروزرسانی می شود.

□ فهم آسان:

- نمودارهای جریان کار به تیمها و کارکنان کمک می کنند تا فرآیندها را به سادگی درک کنند. این ابزارها به عنوان یک راهنمای بصری برای اجرای فرآیند و تصمیم گیری های روزمره استفاده می شوند.

□ ارتباط با سایر ابزارها:

- نمودارهای جریان کار می توانند به عنوان ابزاری متصل به سایر ابزارها مانند سیستم های مدیریت فرآیند، سیستم های مدیریت پروژه، و نرم افزارهای مستندسازی مورد استفاده قرار گیرند.

شرح فرایند چیست؟

- شرح فرایند (Process Description) به معنای توضیح دقیق و کامل یک فرآیند یا عملیات خاص است.
- این توضیح شامل جزئیات مراحل، فعالیت‌ها، و اجزاء مختلف فرآیند می‌شود.
- شرح فرایند به افراد کمک می‌کند تا فهم دقیقی از چگونگی انجام فرآیند و توالی مراحل آن کسب کنند.

مثال: شرح فرایند امانت گرفتن از کتابخانه

مراحل فرآیند:

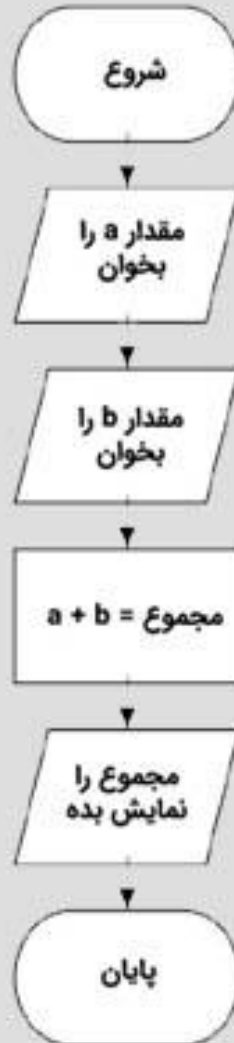
- ❑ مراجعه به کتابخانه: فرد متقاضی به کتابخانه می‌آید و ورود به ساختمان کتابخانه را انجام می‌دهد.
 - ❑ عضویت یا شناسایی: اگر فرد عضو کتابخانه نباشد، او باید عضویت در کتابخانه را تکمیل کند. این شامل تکمیل فرم‌های ثبت نام و ارائه مدارک شناسایی می‌شود.
 - ❑ جستجوی کتاب: عضو کتاب مورد نظر خود را جستجو می‌کند و آن را پیدا می‌کند.
 - ❑ ثبت امانت: عضو کتاب را به پرسنل کتابخانه ارائه می‌دهد. پرسنل کتابخانه کتاب را برای امانت به ثبت می‌رسانند و اطلاعات عضو و کتاب در سیستم ثبت می‌شود.
 - ❑ تایید هویت: عضو باید هویت خود را با ارائه کارت عضویت یا مدرک شناسایی تایید کند.
 - ❑ تاریخ تعیین شده برای بازگشت: عضو تاریخ تعیین شده برای بازگشت کتاب را دریافت می‌کند و به او توضیح داده می‌شود که باید کتاب را تا این تاریخ برگرداند.
 - ❑ دریافت کتاب: عضو کتاب را دریافت می‌کند.
 - ❑ بازگشت کتاب: عضو باید کتاب را تا تاریخ معین برگرداند. اگر تاخیری در بازگشت کتاب وجود داشته باشد، مشتری باید جریمه پرداخت کند.
 - ❑ تحویل کتاب به بخش امانت: کتاب به مکان اصلی قرارگیری در کتابخانه تحویل داده می‌شود تا دیگرین نیز بتوانند از آن استفاده کنند.
- این نمونه فرآیند نشان می‌دهد که چگونه کاربر می‌تواند یک کتاب از کتابخانه امانت بگیرد و پس از استفاده، آن را بازگرداند. این توصیف فرآیند به کتابخانه و اعضاء کمک می‌کند تا فرآیند امانت و بازگرداندن کتاب‌ها را به صورت دقیق و یکنواخت انجام دهند.

الگوریتم چیست؟

□ الگوریتم یک مجموعه مرتب از دستورات و مراحل مشخص است که به توالی و یا به ترتیب خاصی به یک وظیفه خاص یا مسئله‌ای پرداخته و توصیف می‌کند چگونه داده‌های وارد شده را پردازش کنید تا به یک خروجی معین برسید.

□ الگوریتم‌ها معمولاً برای حل مسائل و انجام محاسبات مختلف در علوم کامپیوتر، ریاضیات، مهندسی، و حوزه‌های مختلف دیگر استفاده می‌شوند.

الگوریتم و فلوجارت جمع دو عدد



گام ۱: شروع

گام ۲: مقدار اول را بخوان و در متغیر a بریز.

گام ۳: مقدار دوم را بخوان و در متغیر b بریز.

گام ۴: حاصل جمع دو متغیر a و b را در متغیر sum ذخیره کن.

گام ۵: مقدار sum را در خروجی نشان بده.
گام ۶: پایان

ویژگی الگوریتم ها

□ صرفاً روش حل: الگوریتم یک راهنمایی برای حل مسئله است. این به شما می گوید چگونه مسئله را حل کنید و نه فقط نتیجه نهایی.

□ تعداد محدود مراحل: یک الگوریتم شامل تعداد محدودی دستورات یا مراحل است که باید به ترتیب اجرا شوند.

□ ورودی و خروجی: الگوریتم ورودی ها (داده ها و اطلاعاتی که برای پردازش لازم است) و خروجی ها (نتیجه نهایی) را تعریف می کند.

□ قابلیت تکرار: الگوریتم ها می توانند شامل حلقه ها یا تکرارهای متعدد باشند تا وظایف مختلفی را انجام دهند.

□ وضوح و فهم پذیری: یک الگوریتم باید به طور واضح و قابل فهم توصیف شده باشد تا برنامه نویسان و افراد دیگر بتوانند آن را اجرا و متوجه شوند.

□ قابلیت اجراپذیری: الگوریتم باید قابلیت اجرا در یک محیط محاسباتی داشته باشد.

□ کارایی: الگوریتم ها باید به سرعت و با بهره وری وظایف را انجام دهند.

□ تفاوت پذیری: یک الگوریتم باید از الگوریتم های دیگر قابل تمییز باشد و بتواند مسئله را با دقت حل کند.

□ آزمون و اثبات: عملکرد الگوریتم ها باید توسط تست ها آزمایش شود و اثبات پذیر باشد، یعنی باید اثبات شود که در هر شرایطی به نتیجه

وجه تمایز الگوریتم با شرح فرایند چیست ؟

□ منظور و هدف:

▪ **الگوریتم:** به تعداد مشخصی از دستورات یا گام‌ها برای حل یک مسئله یا انجام یک وظیفه مشخص اشاره دارد. هدف اصلی الگوریتم ارائه یک روش کارآمد و قابل اجرا برای حل یک مسئله است.

▪ **شرح فرایند:** به توضیح دقیق و مرحله به مرحله یک فرآیند یا رویداد مربوط به انجام یک وظیفه اشاره دارد. هدف اصلی شرح فرایند ارائه توضیحات جزئیاتی از چگونگی انجام کار و فرآیند است.

وجه تمایز الگوریتم با شرح فرایند چیست ؟

□ شکل نمایش:

▪ **الگوریتم:** معمولاً به شکل نوشتاری و گام به گام نمایش داده می شود. این نوشتار می تواند به زبان های مختلف نمایش داده شود و معمولاً به صورت فرآیند انتزاعی ارائه می شود.

▪ **شرح فرایند:** معمولاً به زبان طبیعی نوشته می شود و ممکن است شامل توصیفات جزئی و مفصل از فرآیند، نمودارها، نمونه ها و دیگر اطلاعات مفصل باشد.

وجه تمایز الگوریتم با شرح فرایند چیست ؟

□ استفاده و مقصد:

▪ الگوریتم معمولاً به منظور اجرا توسط کامپیوتر یا انسان به منظور حل یک مسئله خاص ایجاد می شود.

▪ شرح فرایند به منظور توضیح چگونگی انجام کار به کاربران، تیم ها و توسعه دهندگان ارائه می شود تا درک بهتری از یک فرایند یا پروژه کسب کنند.

انواع فرایندها

فرایندها به چهار دسته اصلی ذیل تقسیم می شوند:

■ فرایندهای هسته ای

■ فرایندهای اصلی

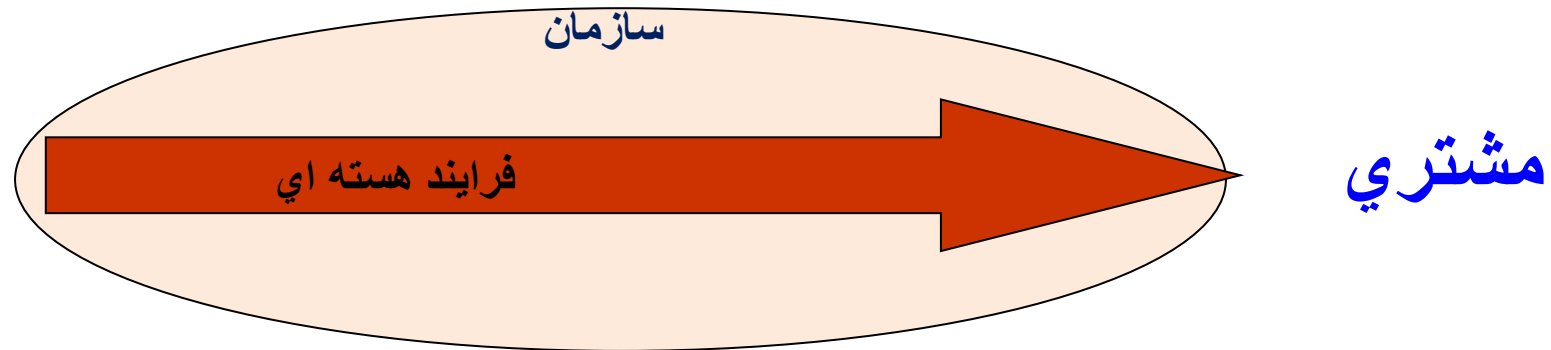
■ فرایندهای پشتیبانی

■ فرایندهای مدیریتی

فرایندهای هسته ای

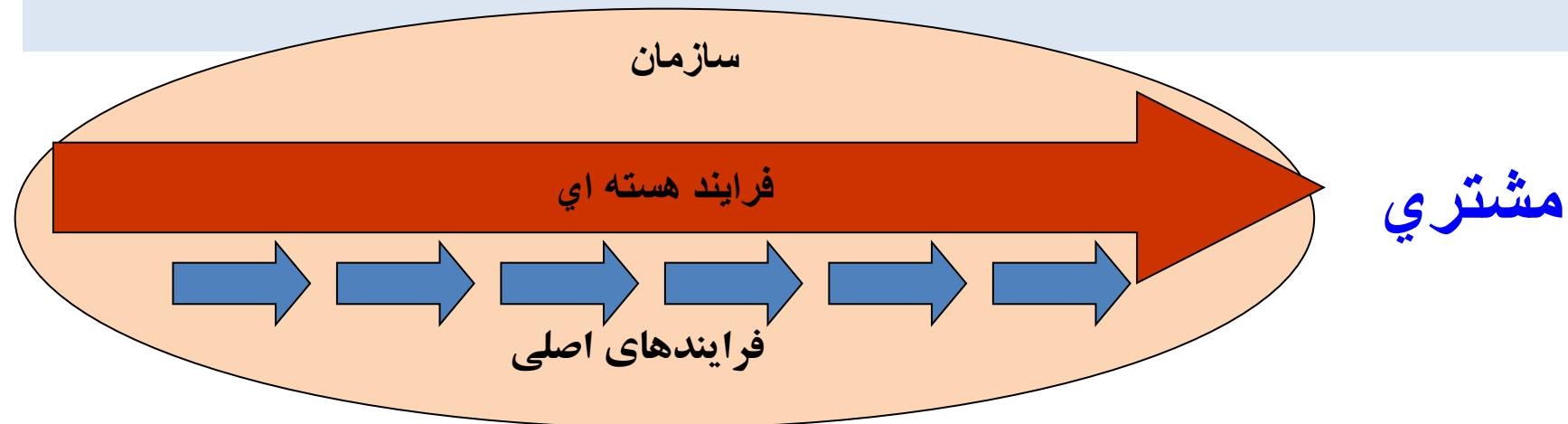
این دسته از فرایندها هدف اصلی از تشکیل سازمان می باشند، به عبارت دیگر این فرایندها مرتبط با محصولات تولیدی یا خدمات ارائه شده توسط سازمان هستند.

یک سازمان به تعداد محصولات یا خدمات ارائه شده به مشتریانش، فرایند هسته ای دارد.



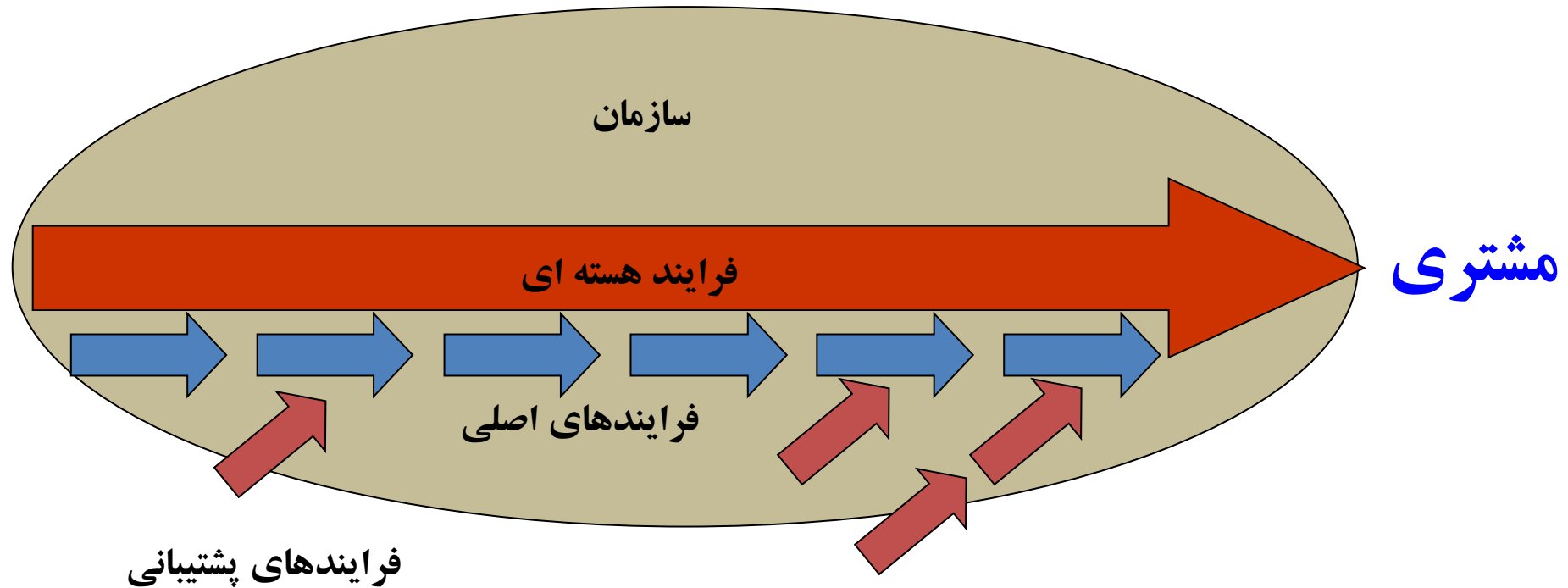
فرایندهای اصلی

این دسته از فرایندها باعث تحقق فرایند هسته ای می شوند به طوریکه اگر این فرایندها وجود نداشته باشند فرایند هسته ای محقق نمی گردد.



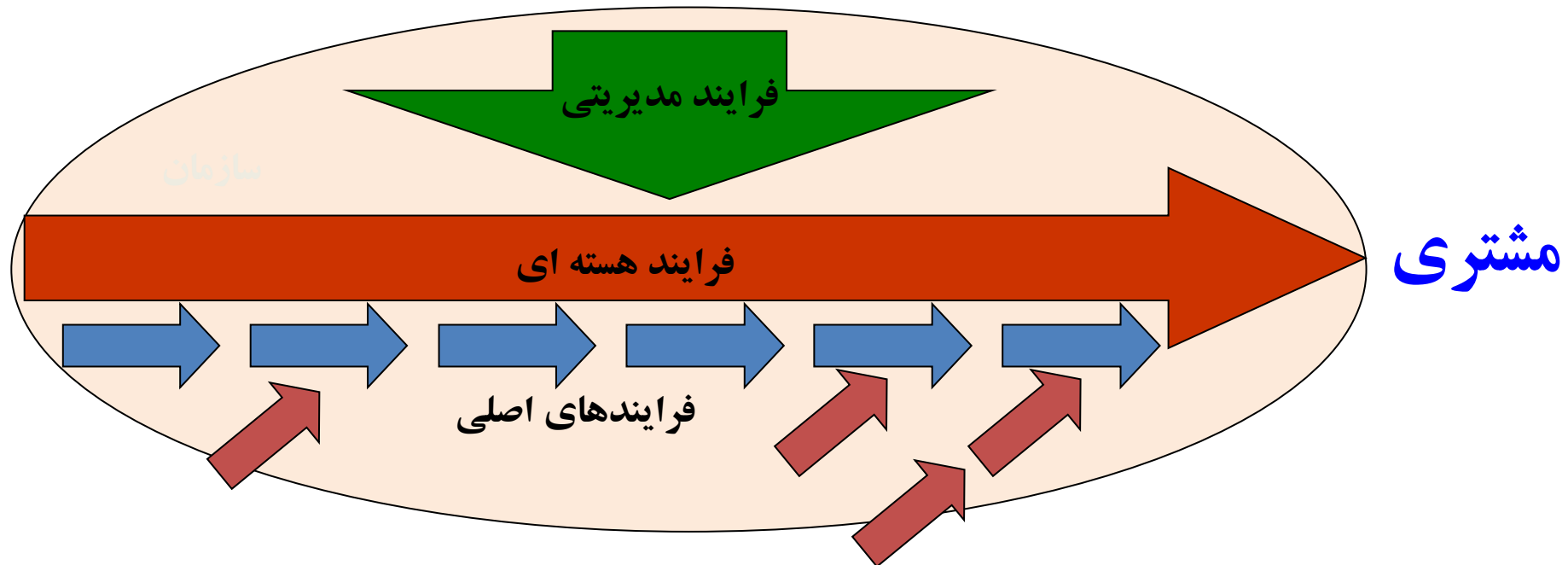
فرایندهای پشتیبانی

این فرایندها باعث اجرای اثربخش فرایندهای اصلی می گردند .

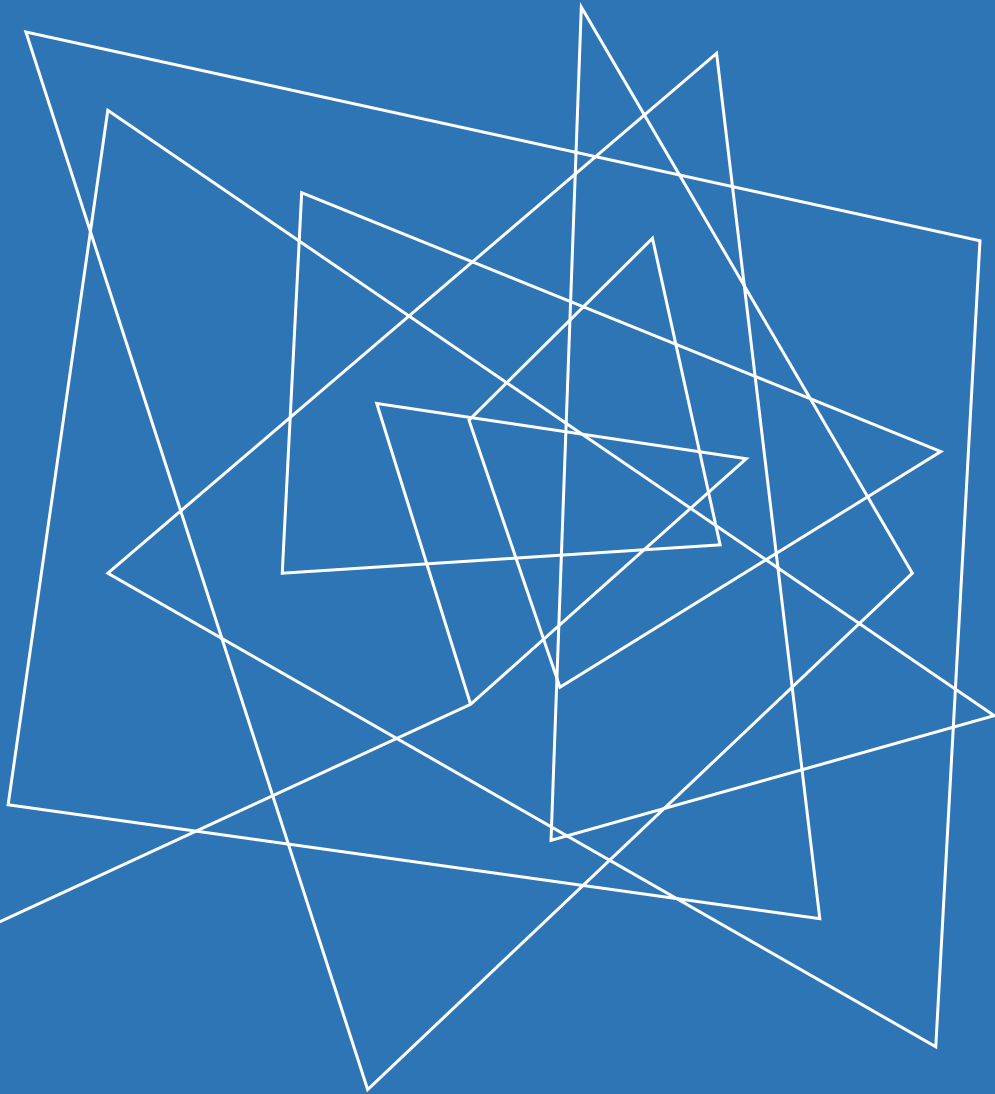


فرایندهای مدیریتی

مجموعه فرایندهایی را گویند که در حیطه وظایف مدیریت ارشد سازمان می باشد.



تدوین فرایندها و فلوچارت ها



۱- تکمیل فرم احصاء فرایندها

فرم احصاء فرایند

نام اداره / واحد:		نام تکمیل کننده:			تاریخ تکمیل:
ردیف	عنوان فرایند	نوع فرایند			توضیحات
		اصلي	پشتیبانی	مدیریتی	
۱					
۲					
۳					
۴					
۵					
۶					
۷					
۸					
۹					
۱۰					

۲- تکمیل فرم شناسنامه فرایند

فرم شماره ۲: شناسنامه فرایند

شناسنامه فرایند	واحد سازمانی:	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تاریخ تکمیل فرم:
نام فرایند			
واحد مسئول انجام فرایند			
شرح			
ورودی فرایند			
خروجی فرایند			
نوع فرایند			
واحدهای همکار			
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم‌ها و...)			
متوسط زمان اجرا			
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند			
اهداف فرایند			
ذینفعان (خدمت گیرندگان)			
پیشنهاد اصلاح فرایند			
نام و نام خانوادگی کارشناس تکمیل کننده فرم: تاریخ امضا	نام و نام خانوادگی سرپرست مستقیم: تاریخ امضا		

• در صورت نیاز از پشت فرم استفاده فرمائید.

۲- تکمیل شناسنامه فرایند

عنوان	تعریف
نام فرایند	نامی است که فرآیند را با آن می شناسیم. عنوان فرایند باید ساده و در بر گیرنده مفهوم باشد (مانند ثبت نام دانشجویان در شروع ترم تحصیلی یا خرید اقلام مورد نیاز واحد سازمانی و...)...
واحد مسئول	هر فرایند حداقل یک صاحب فرایند دارد. صاحب فرایند بیشترین اطلاعات را از عملکرد فرایند دارد که مسئول اصلی اجرای فرایند، حل مسائل، مشکلات و گزارش دهی در فرایند می باشد و بیشتر از سایرین از نیازمندیها اطلاع دارد.
شرح	توضیح جامع در خصوص فرایند مورد نظر
ورودی فرایند	منابع انسانی و غیر انسانی لازم که برای عملکرد فرایند ضروری هستند. (دانشجویان ورودی سال... یا درخواست خرید)...
خروجی فرایند	نتیجه مستقیم از اجرای فرایند یا هدف اصلی از اجرای فرایند. (مانند ثبت نام نهایی دانشجویان ورودی و... یا تحویل اقلام به انبار و...)...
نوع فرایند	فرایند مورد نظر میتواند اصلی، پشتیبانی و یا مدیریتی باشد. (طبق تعریف بالا)
واحدهای همکار	واحدها و یا افرادی که حداقل در یک مرحله از مراحل فرایند درگیر باشند. (کارشناس آموزش، کارشناس سیستم گلستان، بایگانی و...)...
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی)	نرم افزار، سخت افزار، فرمها
نرم افزار، سخت افزار، فرمها و...)...	اعم از تجهیزات، لوازم مورد نیاز، فرمها و سیستم های سخت افزاری و یا نرم افزاری مورد عمل برای اجرای فرایند.
متوسط زمان اجرا	زمان مورد نظر از شروع تا پایان فرایند.
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	مستندات قانونی مانند آئین نامه ها، دستورالعملها و مقررات مورد عمل در اجرای فرایند.
اهداف فرایند	نتیجه اجرای فرایند چیست؟
ذینفعان (خدمت گیرندگان)	اشخاص، واحدها و یا سازمانهایی که نتیجه فرایند را دریافت میکنند
پیشنهاد اصلاح فرایند	در صورتیکه فرایند از کار آبی و اثربخشی کافی برخوردار نمیشد موارد خطا و وقفه ها را توضیح داده و پیشنهاد اصلاح آن را نیز بیان می کند.

شناسنامه فرایند:

شناسنامه فرایند	واحد سازمانی: اداره کارگزینی غیر هیات علمی	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم :	تاریخ تکمیل فرم:
نام فرایند	ارتقاء رتبه اعضای غیر هیات علمی		
واحد مسئول انجام فرایند	کمیته ارتقاء رتبه کارکنان		
شرح	اعضای غیر هیات علمی دانشگاه در بدو استخدام در رتبه مقدماتی قرار می‌گیرند با طی سنوات و پس از احراز شرایط و بر اساس ضوابط و مقررات مربوطه و شاخص‌های ارتقاء رتبه، یا تأیید کمیته ارتقاء رتبه و کمیته هیات اجرایی منابع انسانی می‌توانند به رتبه بالاتر ارتقاء یابند.		
ورودی فرایند	درخواست کارکنان / بررسی پرونده		
خروجی فرایند	صدور حکم ارتقاء رتبه کارکنان غیر هیات علمی		
نوع فرایند	پشتیبانی		
واحدهای همکار	مدیریت امور اداری و منابع انسانی (اداره کارگزینی اعضای غیر هیات علمی، اداره آموزش و توانمند سازی کارکنان، مسئول اتوماسیون اداری)، مدیریت برنامه، بودجه، تحول سازمانی و بهره وری (گروه تشکیلات، تحول سازمانی و بهره‌وری).		
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم‌ها و...)	کامپیوتر، اتوماسیون اداری، اتوماسیون کارگزینی، اتوماسیون حضور و غیاب، فرم‌های ارزیابی عملکرد، فرم‌های ارتقا رتبه (استعلام، ارزیابی و...)، پرونده کارکنان.		
متوسط زمان اجرا	میانگین دو الی سه ماه		
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	آئین نامه استخدامی اعضای غیر هیات علمی، دستور العمل ارتقاء رتبه		
اهداف فرایند	اجرای آئین نامه استخدامی غیر هیات علمی مربوط به ارتقاء رتبه کارکنان غیر هیات علمی		
ذینفعان (خدمت گیرندگان)	همه کارکنان غیر هیات علمی		
پیشنهاد اصلاح فرایند	ندارد.		
نام و نام خانوادگی کارشناس تکمیل کننده فرم: امضا تاریخ	نام و نام خانوادگی سرپرست مستقیم: امضا تاریخ		

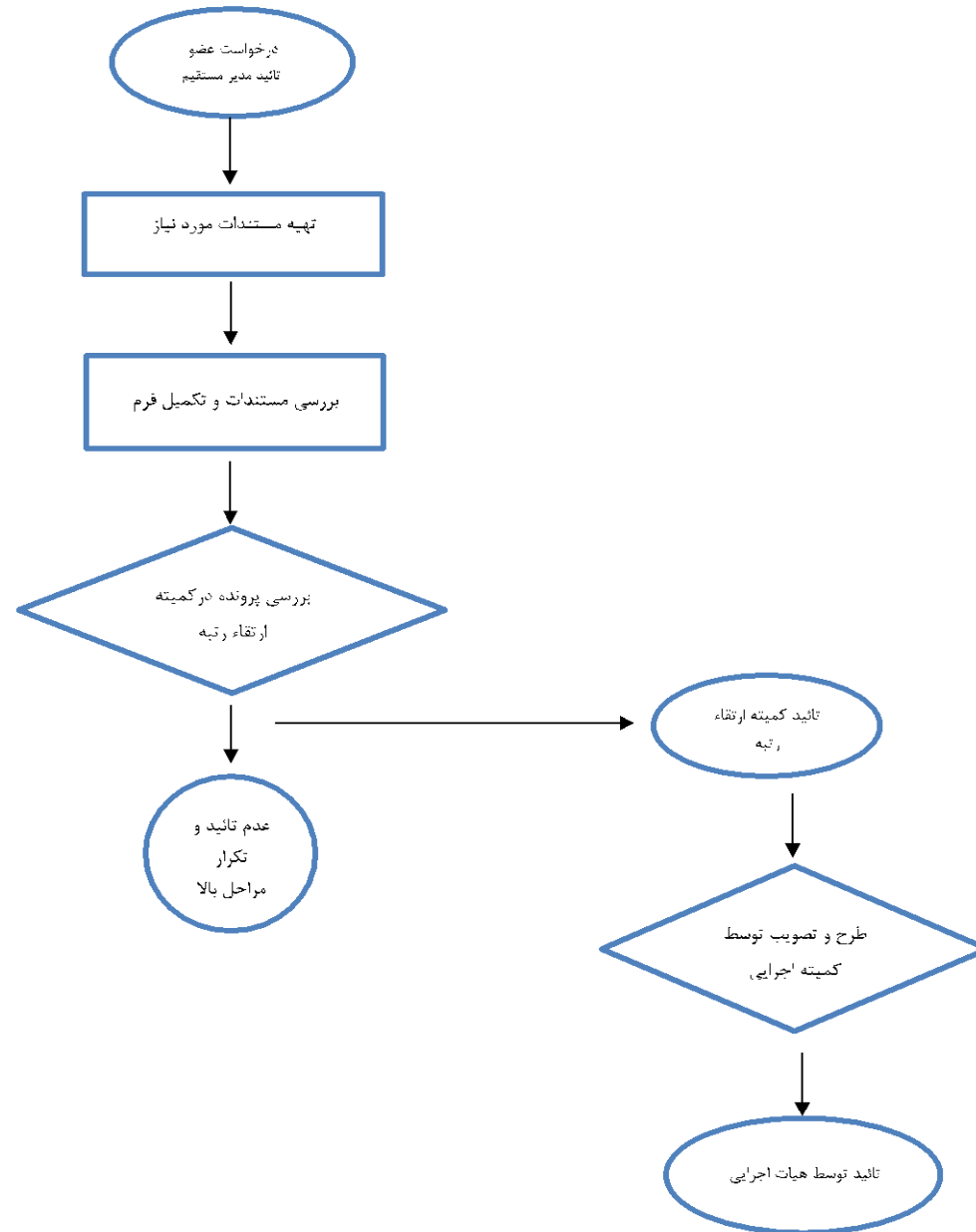
ترسیم نمودارهای جریان کار (فلوچارت ها)

□ پس از مشخص شدن شناسنامه فرآیندها، برای درک بهتر فرایندها و اجزای مختلف اشاره شده در شناسنامه فرایند، از فلوچارتها برای نمایش بصری قسمتهای مختلف جریان کار استفاده می شود.

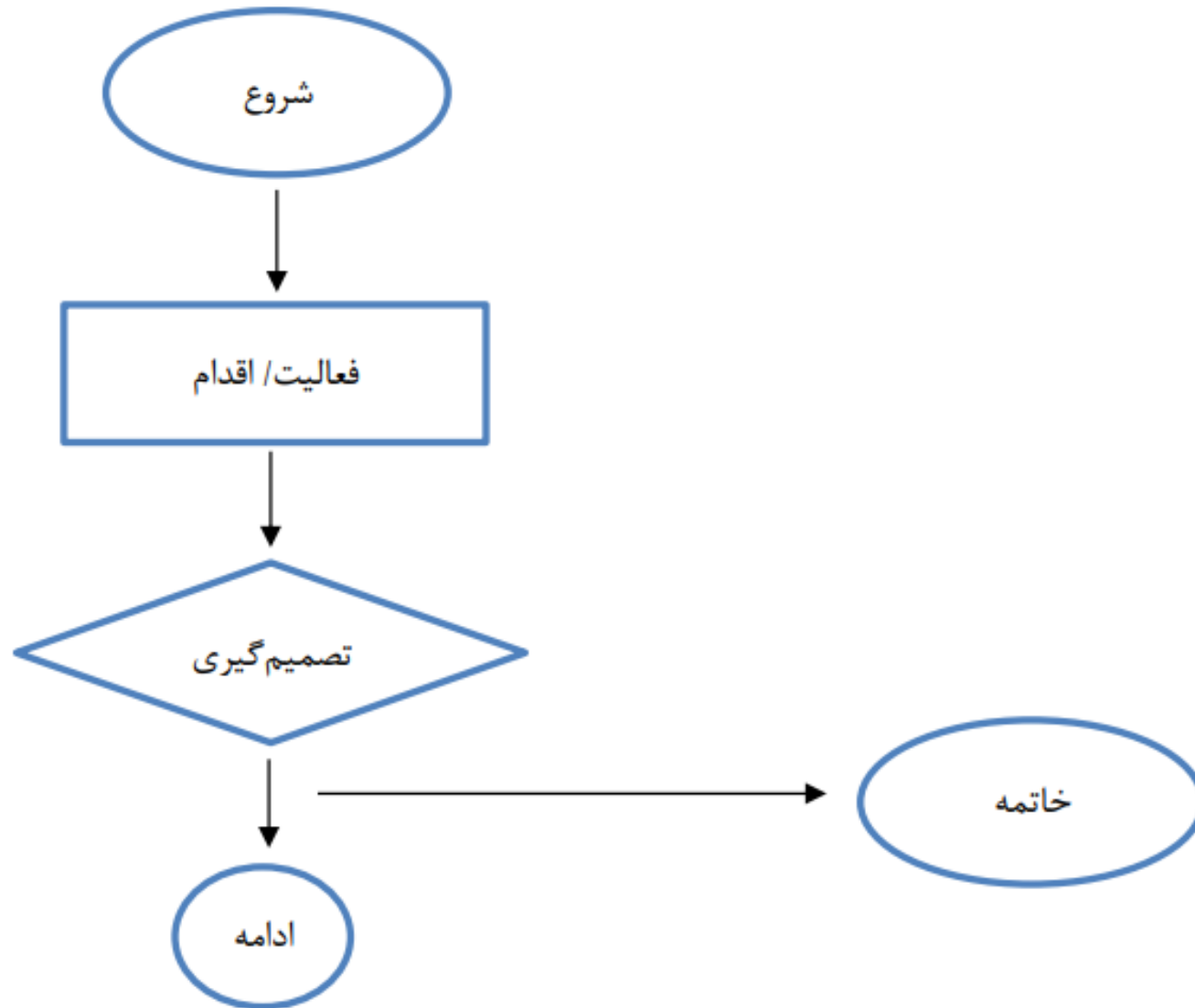
□ مراحل که در شرح فرایندها به آن اشاره می شود در این قسمت در قالب فلوچارت به تصویر کشیده می شوند.

□ هر کدام از اشکال درج شده در فلوچارتها مفهوم خاصی را نشان می دهند و در واقع برای هر مرحله لازم است از نمادهای مخصوص استفاده شود.




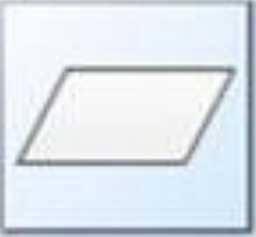
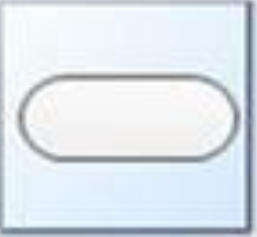
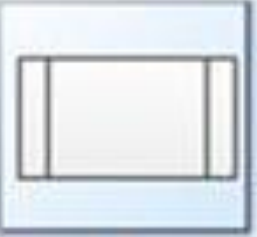

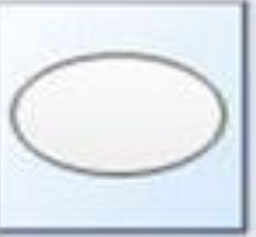







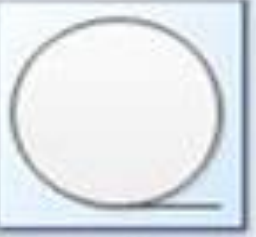
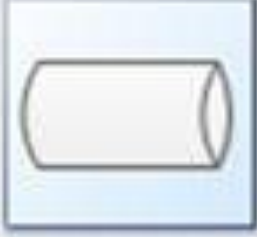
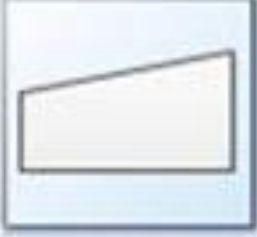
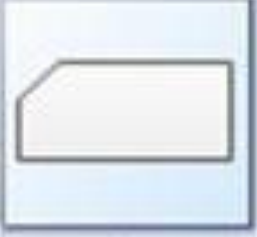

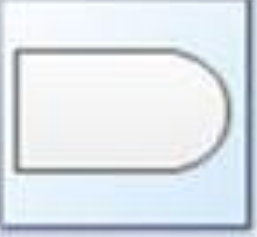
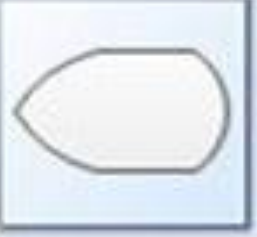

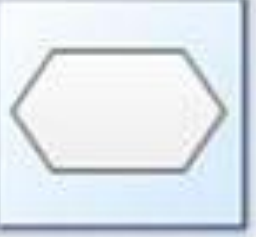
نمونه فلوچارت ارتقاء رتبه کارکنان غیر هیات علمی:



اصولی ترین شکل های مورد استفاده در فلوچارت



نمادهای متداول در فلوجارت ها

							
فرایند	تصمیم	سند	داده ها	آغاز یا ترمیتور	خرده فرایند	دستورات از پیش تعیین شده	آغاز ۱
							
آغاز ۲	افراد ۱	افراد ۲	بله یا خیر	پایگاه داده ها	داده های ذخیره شده	حالت داخلی	داده های ترکیبی
							
داده های مستقیم	ورودی دستی	برگه	نوار کاغذی	تاخیر	نمایش	عملیات دستی	آماده سازی

نمادهای متداول در فلوجارت ها

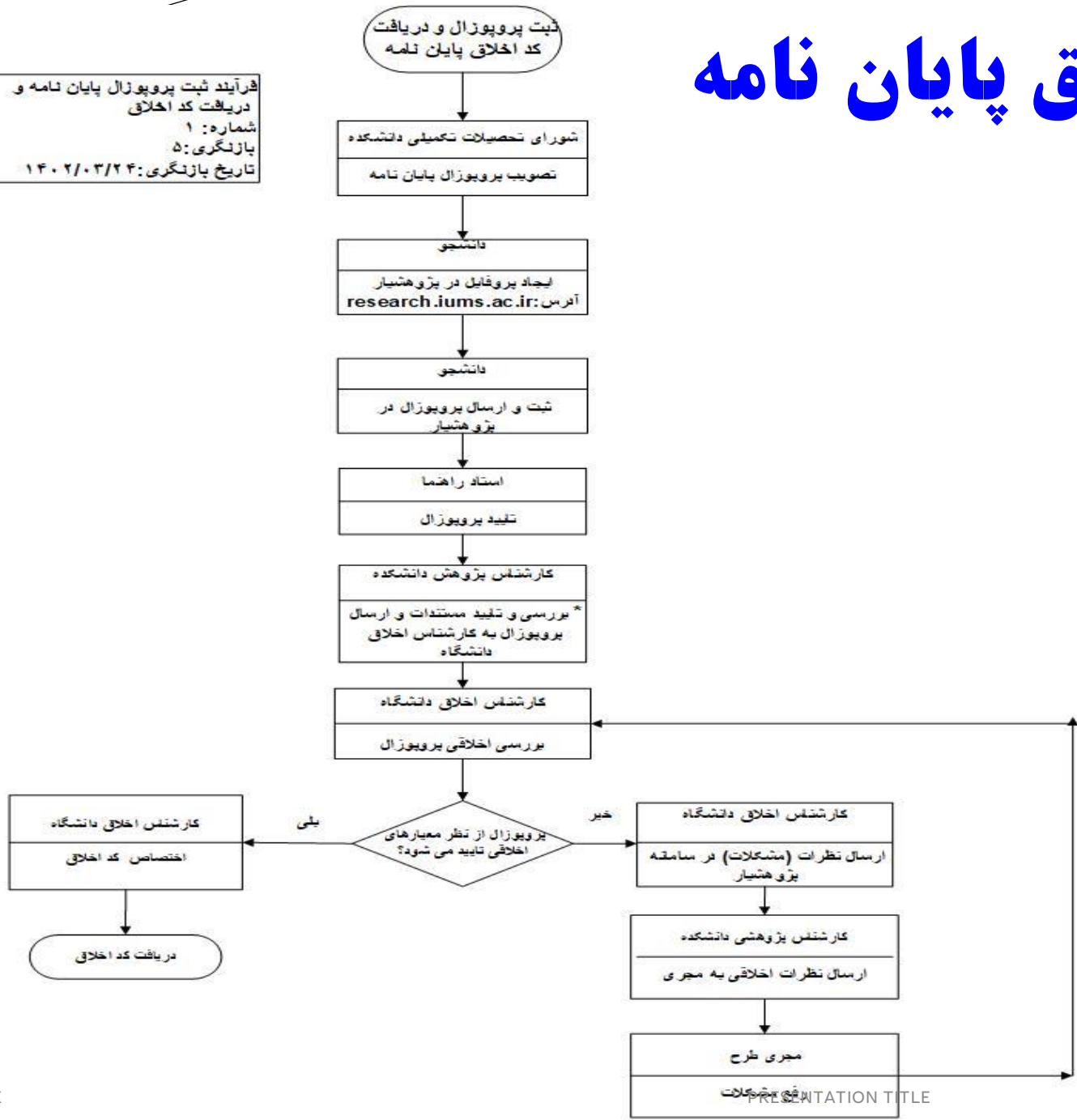
	فرایند ضمیمه دار یا استفاده از منو راست کلیک ضمیمه را نشان داده یا پنهان کنید		ارجاع در همان صفحه (On-Page Reference)		پایگاه داده		چک کردن (بررسی دقیق)
	سند ضمیمه دار یا استفاده از منو راست کلیک ضمیمه را نشان داده یا پنهان کنید		ارجاع در صفحه ای دیگر - خارج شونده (Off-Page Reference - outgoing)		حافظه دیسکی		مقایسه کردن
	تصمیم		ارجاع در صفحه ای دیگر - داخل شونده (Off-Page Reference - incoming)		فلاپی دیسک		ورودی دستی
	ورودی/خروجی		ارجاع در صفحه ای دیگر - فلش		نوار مغناطیسی		نقطه مرجع
	عملیات دستی		تقسیم شده (نمایش جدولی)		نوار مغناطیسی		واقعه
	ترمیناتور		فرایند/چندین فرایند		مخبره داده ها		هویت (گوشه های گرد)
	فایل دستی (manual file)		فرایند خط دار/سایه دار (Lined/Shaded process)		چک کردن (بررسی دقیق)		وضعیت
	نمایش		سند خط دار (Lined document)		مقایسه کردن		
	تاخیر		سند/سند چند فرایندی				

نام	مشتری	صفحه ۱ از ۱	نام	تهیه شده توسط	تاریخ ۳۰/۰۶/۲۰۱۴
نام	فرایند		نام	تایید شده توسط	تاریخ ۳۰/۰۶/۲۰۱۴

Activate
Go to Setti

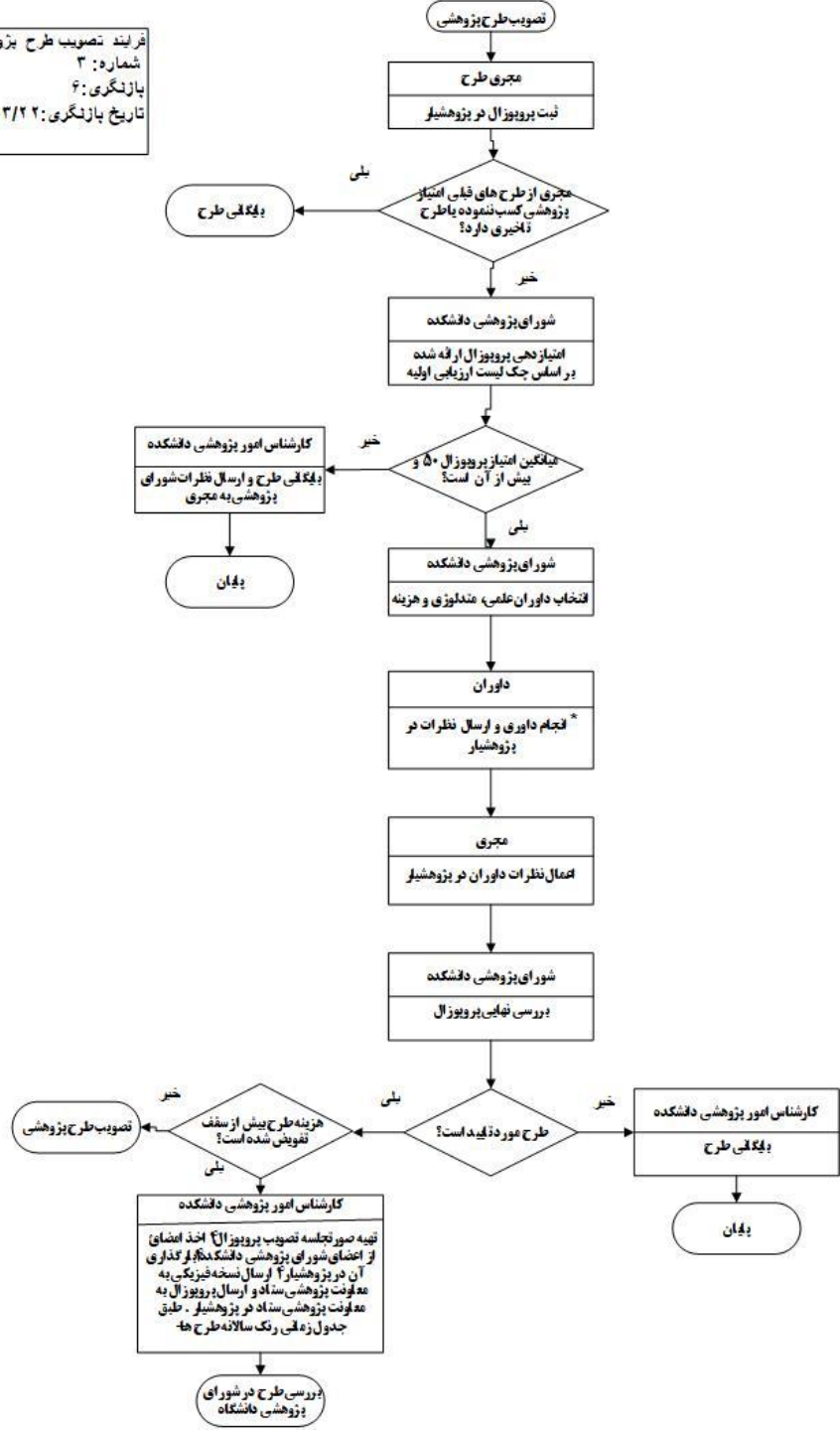
نمونه: اخذ کد اخلاق پایان نامه

فرآیند ثبت پروپوزال پایان نامه و دریافت کد اخلاق
شماره: ۱
بازنگری: ۵
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۳/۲۴



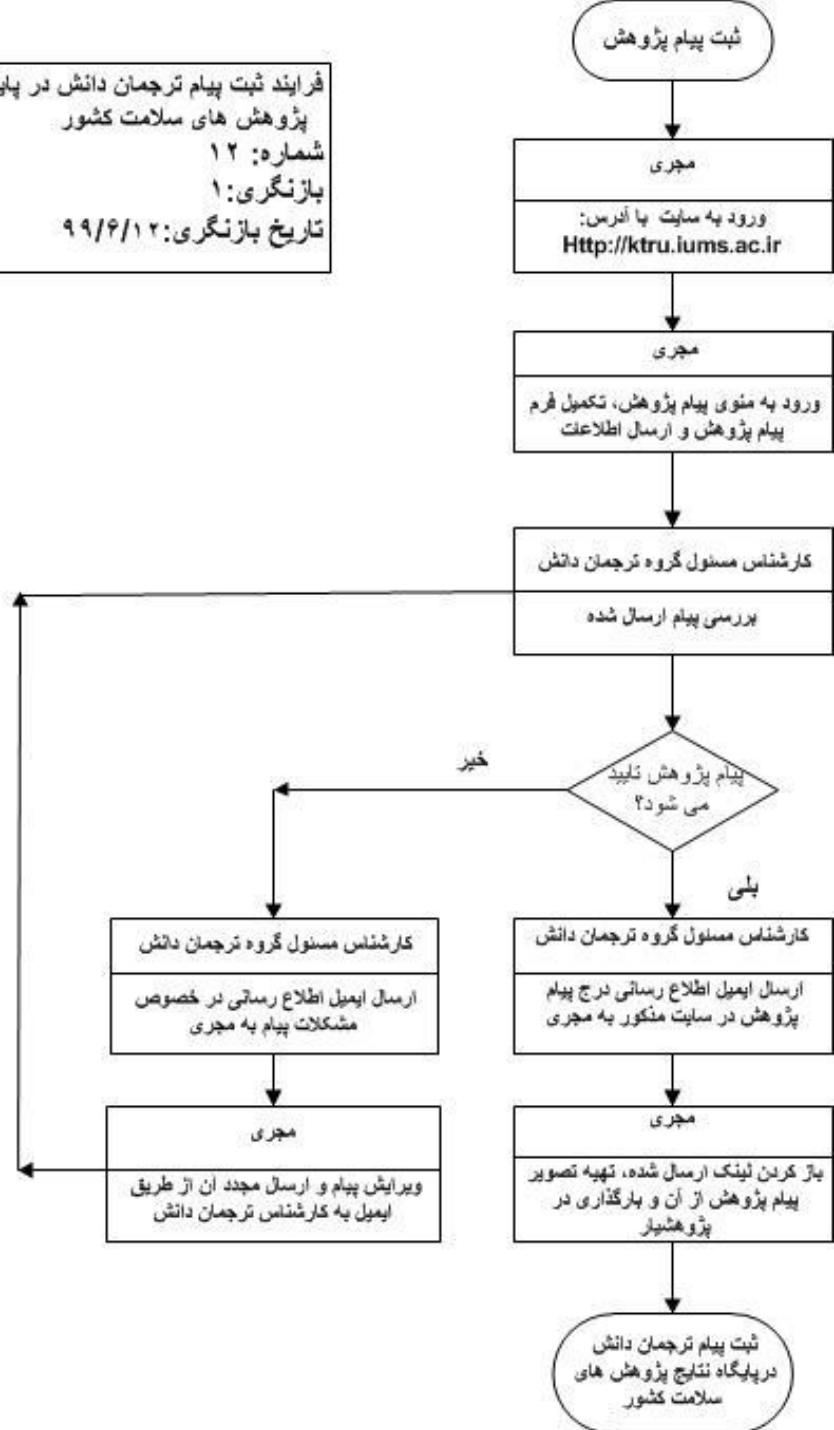
نمونه: فرایند تصویب طرح پژوهشی

فرایند تصویب طرح پژوهشی
 شماره: ۳
 بازنگری: ۶
 تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۳/۲۲

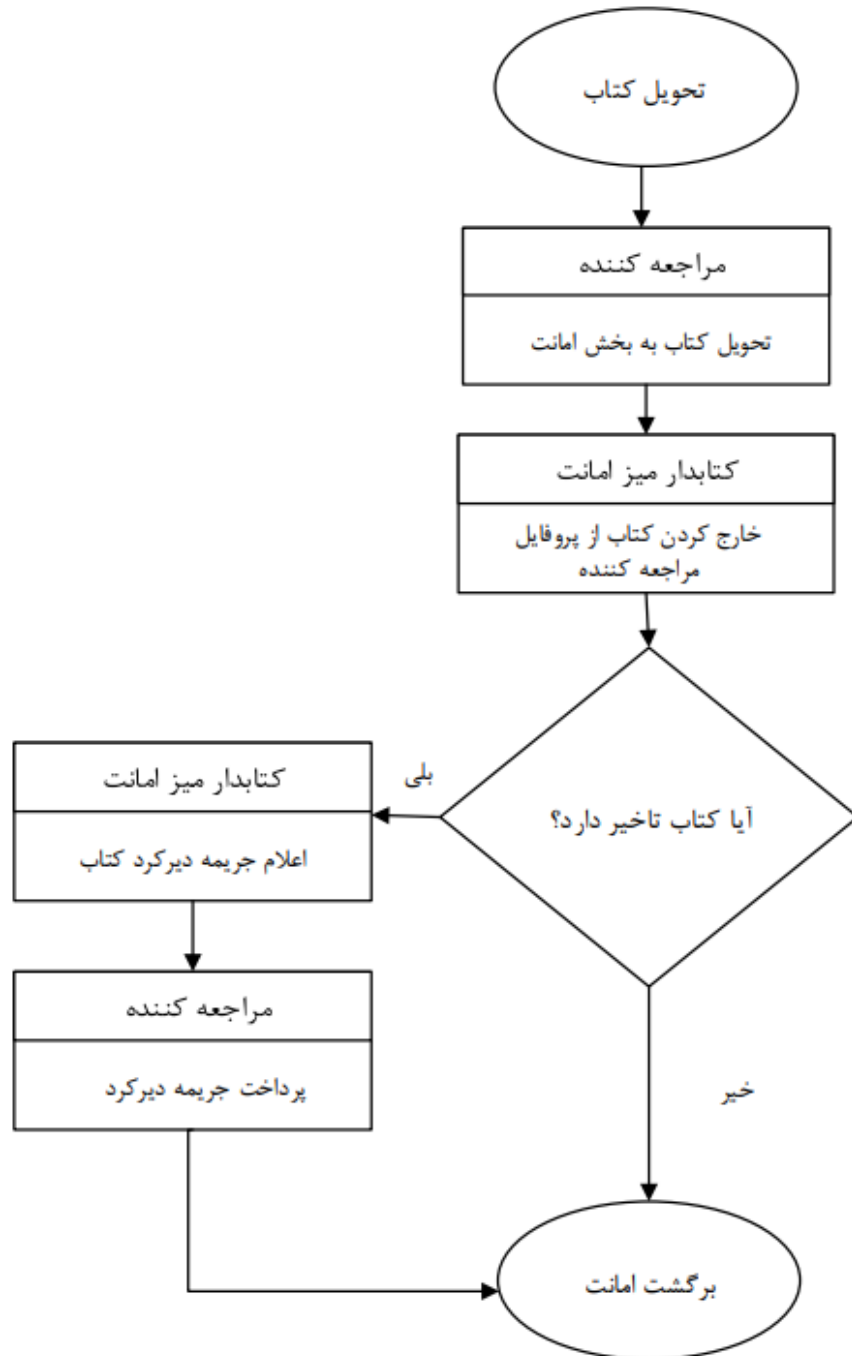


نمونه: ثبت پیام ترجمان دانش

فرایند ثبت پیام ترجمان دانش در پایگاه نتایج پژوهش های سلامت کشور
شماره: ۱۲
بازنگری: ۱
تاریخ بازنگری: ۹۹/۶/۱۲



نمونه: فرایند تحویل کتاب



ترسیم فلوچارت ها





با تشکر از توجه شما