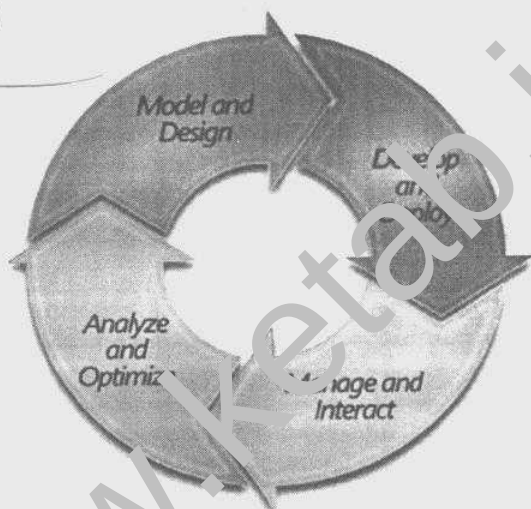


مدل سازی فرآیندها و روش های

انجام کار

۱۵۵۵۶۱۵



تألیف:

قاسم صفری گلی



**NAGHOOS
PUBLICATION**

سرنامیه	صفری گلی. فاسم. ۱۳۵۴
عنوان و نام پدیدآور	مدل سازی فرآیندها و روش های انجام کار / فاسم صفری گلی.
مشخصات نشر	تهران : نافوس، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	۶۶ ص: جدول. نمودار، ۱۴/۵ × ۲۱/۵ س.م.
شابک	978-600-473-049-5
وضعیت فهرست نویسی	فیسا
موضوع	گردش کار - مدیریت
موضوع	Workflow - Management
موضوع	مهندسی مجدد (مدیریت)
موضوع	Reengineering (Management)
موضوع	جزیه و تحلیل سیستم ها
موضوع	System analysis
رده بندی کنگره	۶۱۰/۹۶ ص.۷ HD۶۲/IV
رده بندی دیویی	۶۷۱/۸۱
شماره کتابشناسی ملی	۱۰۰۰۶۷



1000210

فهرست مطالب

۷	مقدمه.....
۹	نحوه مستند سازی روشهای انجام کار.....
۱۰	شناسایی روشهای انجام کار.....
۱۰	مراحل مستند سازی.....
۱۰	۱- عنوان روش اجرایی.....
۱۱	۲- هدف از اجرای روش اجرایی.....
۱۱	۳- خدمت گیرندگان.....
۱۲	۴- خدمت دهنندگان.....
۱۲	۵- مدارک و اطلاعات مورد نیاز.....
۱۳	۶- فرم های مورد استفاده.....
۱۳	۷- شرح مراحل انجام کار.....
۱۳	۸- مسوولیت ها و اختیارات هر یک از عوامل اجرایی.....
۱۳	۹- قوانین و مقررات.....
۱۴	۱۰- نوع فن آوری مورد استفاده در اجرای روش.....
۱۴	۱۱- مدت زمان انجام کار.....
۱۵	۱۲- نمودار گردش کار (Chart Process).....
۲۰	واژه ها و اصطلاحات.....
۲۰	سیستم (system).....
۲۰	فرآیند (process).....
۲۰	روش (procedure).....

- انواع روش: ۲۱
- ۱- روش های عمومی ۲۱
- ۲- روش های اختصاصی ۲۱
- ۳- روش های مشترک ۲۱
- فرم ۲۱
- کنترل فرم ۲۱
- تجزیه و تحلیل ۲۲
- تجزیه و تحلیل سیستم ها و روش ها ۲۲
- مراحل اصلاح بهینه سیستم ها و روش های انجام کار ۲۲
- ۱- اولویت بندی روش های احصاء شده و انتخاب روش های مورد نظر ۲۲
- ۲- دامنه و قلمرو روش ۲۳
- ۳- طرح سؤالات ۲۳
- ۴- جمع آوری اطلاعات ۲۳
- روش های جمع آوری اطلاعات ۲۴
- الف) بررسی منابع کتابخانه ای ۲۴
- ب) استفاده از اسناد و مدارک و بایگانی ۲۵
- ج) جداول و نمودارهای سازمان ۲۵
- د) مشاهده و مطالعه طریقه انجام کار ۲۵
- ه) مصاحبه با مدیران و کارکنان سازمان ۲۵
- و) تکمیل پرسشنامه ۲۵
- ۵- طبقه بندی اطلاعات ۲۵
- ۶- تجزیه و تحلیل اطلاعات ۲۵
- ۷- تهیه راه حل های جدید (پیشنهادهای اصلاحی) ۲۷

۲۸	۸- تهیه و تنظیم گزارش.....
۲۹	۱۰- ارزیابی راه‌حل‌های پیشنهادی اجراشده.....
	۱۱- انجام تغییرات احتمالی، ناشی از ارزیابی روش اجرایی جهت رفع مشکلات احتمالی و تنظیم گزارش نهایی.....
۳۰	۱۲- اجرا و استقرار طرح پیشنهادی.....
۳۱	۱۳- نظارت مستمر بر اجرای طرح پیشنهادی.....
۳۲	چارچوبی برای فرایندها و سیستم‌ها.....
	Error! Bookmark not defined.
۳۴	استراتژی.....
۳۴	اهداف خرد و کلان.....
۳۵	توسعه چارچوب.....
۳۷	نگاهی دقیق‌تر به معماری سه لایه.....
۳۷	خدمات نمایش (ارائه).....
۳۷	خدمات کسب و کار.....
۳۸	مدیریت داده.....
۳۸	مدلسازی فرآیند.....
۳۸	فرآیند کسب و کار: مدل‌های جریان کار فرآیند.....
۴۱	خدمات نمایش: موارد کاربرد و سناریوهای موارد کاربرد.....
۴۱	خدمات کسب و کار: خصوصیات خدمات و تکنیک‌های پشتیبان.....
۴۲	مدیریت داده‌ها: مدل‌های داده.....
۴۴	نام‌گذاری فرایندهای کسب و کار.....
۴۵	مدل‌سازی جریان کار فرایندها.....
۴۸	عناصر اصلی نمودار مسیر حرکت.....

۴۹	جزئیات نمودار مسیر حرکت
۴۹	بازیگران و نقش‌ها
۵۱	مراحل و تصمیمات
۵۲	سادگی نمودار
۵۳	مراحل فرآیند: نامگذاری مراحل
۵۵	جریان
۵۶	جریان کار و جریان داده
۵۷	انواع جریان
۵۸	تصمیمات
۵۹	جریان‌های موازی
۶۰	شیوه‌های گوناگون رسم نمودار
۶۲	جریان‌های ورودی موازی و شرطی
۶۵	جریان‌های بدون ترتیب ثابت

مقدمه

یکی از جهت‌گیری‌های مدیریت نوین توجه به اصل مشتری‌گرایی و جلب رضایت خدمت‌گیرندگان می‌باشد، در نظام اداری و اجرایی کشور نیز رضایت مردم از خدمات ارائه شده توسط سازمان‌ها به عنوان یکی از شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه نظام تلقی می‌گردد و مؤلفه‌هایی از قبیل سرعت، دقت و صحت در انجام امور ارباب‌رجوع، کیفیت انجام امور، نحوه رفتار و برخورد با خدمت‌گیرندگان، هزینه‌های انجام خدمات، رفاقت و اطلاع‌رسانی مناسب عواملی هستند که ضمن جلب رضایت مردم در ارتباط، دریافت خدمات از سازمان‌ها، موجبات افزایش اعتماد عمومی که بزرگ‌ترین سرمایه و تکیه‌گاه برای نظام اداری می‌باشد را نیز فراهم می‌سازند.

اهم ساز و کارهای لازم به منظور ایجاد سازوکار لازم در ارائه خدمات مطلوب و مؤثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعین و نهادینه شدن موضوع رضایت‌مندی ارباب‌رجوع، طرح تکریم مردم، جلب رضایت ارباب‌رجوع در نظام اداری پیش‌بینی شده به شرح ذیل می‌باشد:

❖ اطلاع‌رسانی مناسب به مراجعین در زمینه نحوه ارائه خدمات از طریق تنظیم بروشور، کتاب راهنما و استقرار سایت اطلاع‌رسانی.

❖ بازنگری و اصلاح و مهندسی روش‌های انجام کار در جهت تسهیل ارائه خدمات به مردم.

❖ تدوین منشور اخلاقی سازمان به منظور ایجاد برخورد مشفقانه با ارباب رجوع

❖ نظرخواهی از مراجعین از نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های دولتی.

❖ ایجاد ساز و کارهای لازم جهت تشویق کارکنان که موجبات رضایت خدمت‌گیرندگان را فراهم آورده‌اند و برخورد با کارکنان خاطی.

❖ نظر: یکی سالانه از مردم در ارتباط با رضایت‌مندی آنان از سازمان‌ها، ارائه زمینه لازم در جهت تحقق هر چه سریع‌تر اهداف ذکر شده، آشنایی بیشتر عوامل اجرایی مصوبه با نحوه مستندسازی خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع و همچنین اطلاع‌رسانی مناسب به مراجعین و اصلاح و مهندسی مجدد روش‌های انجام کار.

دستورالعمل حاضر در سه بخش به شرح ذیل:

❖ مستندسازی روش‌های انجام کار

❖ اصلاح و بهبود روش‌های انجام کار

❖ شیوه‌های اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات (این حوزه خارج

چارچوب این سند می‌باشد)