

فرایندگرایی چیست و چگونه به کسب و کارها کمک می‌کند؟

فرایندگرایی یک رویکرد مدیریتی است که در آن به جای تقسیم وظایف به بخش‌های مجزا، تمرکز بر بهینه‌سازی و هماهنگی تمامی فعالیت‌های کسب و کار به عنوان یک جریان یکپارچه است. برخلاف ساختارهای سنتی که معمولاً وظایف جداگانه‌ای برای هر واحد تعریف می‌کنند؛ در فرایندگرایی، وظایف مرتبط با هم به عنوان بخش‌هایی از یک زنجیره ارزش در نظر گرفته می‌شوند که با همکاری، ارزشی نهایی برای مشتری ایجاد می‌کنند.

در این رویکرد، فعالیت‌های بدون ارزش افزوده حذف می‌شوند و تمامی اقدامات به منظور بهبود بهره‌وری و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان هماهنگ می‌شوند. این روش کمک می‌کند کسب و کارها با کاهش اتلاف‌ها، بهبود سرعت ارائه خدمات و هماهنگی بهتر بین بخش‌ها، کارایی بیشتری داشته باشند. این رویکرد نه تنها موجب بهبود عملکرد کلی سازمان می‌شود، بلکه رضایت مشتری را نیز افزایش می‌دهد و سازمان را در بازار رقابتی متمایز می‌کند.

کلیک کنید

برای دریافت دمو



فرایندگرایی چیست؟

پیش از پرداختن به فرایندگرایی، ابتدا اجازه دهید به بررسی مفهوم فرایند بپردازیم.

فرایند (Process) به مجموعه‌ای از فعالیت‌های وابسته و هماهنگ گفته می‌شود که ورودی‌ها را به خروجی‌های ارزشمند تبدیل می‌کند. در واقع هدف از فرایند، ایجاد ارزش افزوده از طریق تبدیل ورودی‌ها به نتایجی است که برای سازمان یا مشتری نهایی اهمیت دارند. هر فرایند دارای چارچوب، تعریف و مسیر مشخصی است که باید طبق روالی از پیش تعیین شده دنبال شود. نکته مهم این است که برای هر فرایند می‌توان نقطه شروع و پایان دقیقی تعریف کرد.

بر اساس تعریف انجمن کیفیت آمریکا (ASQ)، فرایندها به عنوان گروهی از فعالیت‌های مرتبط با یکدیگر شناخته می‌شوند که ورودی‌ها را به خروجی‌های ارزشمند برای مشتری تبدیل می‌کنند. این ارتباطات میان فرایندهای مختلف درون سازمان از اهمیت بالایی برخوردارند، زیرا همگی در یک زنجیره ارزش با هدف خلق ارزش برای مشتری مشارکت می‌کنند.



انواع فرآیندها

فرآیندها به طور کلی به سه دسته اصلی زیر تقسیم می‌شوند:

- **فرآیندهای اصلی:** این فرآیندها فلسفه وجودی سازمان را شکل می‌دهند و به طور مستقیم با مشتری نهایی در ارتباط هستند. از جمله این فرآیندها می‌توان به توسعه استراتژی، طراحی و مدیریت محصولات و خدمات، بازاریابی، فروش و تحویل محصولات و مدیریت خدمات مشتریان اشاره کرد.
- **فرآیندهای پشتیبانی:** این فرآیندها به طور غیرمستقیم با تأمین منابع و پشتیبانی فرآیندهای اصلی به رفع نیازهای مشتریان کمک می‌کنند. فرایندهایی مانند توسعه منابع انسانی و بهبود قابلیت‌های سازمان در این دسته قرار می‌گیرند.
- **فرآیندهای مدیریتی:** این فرآیندها هدایت و رهبری سازمان را برای دستیابی به

اهداف کلان دنبال می‌کنند. مدیریت منابع انسانی، فناوری اطلاعات، منابع مالی، ریسک و ارتباط با ذینفعان از جمله فرآیندهای مدیریتی هستند.

ویژگی‌های مختلف فرآیندها

هر فرآیند دارای مجموعه‌ای از ویژگی‌های مشخص است که تفاوت آن را با سایر فعالیت‌ها نمایش می‌دهد:

- **شناسه منحصر به فرد:** هر فرآیند دارای نام یا شناسه‌ای است که آن را از دیگر فرآیندها متمایز می‌کند.
 - **تعریف و چارچوب مشخص:** تمامی مراحل و عملیات فرآیند به طور دقیق تعریف شده‌اند.
 - **چشم‌انداز و هدف:** فرآیند دارای هدف مشخصی است که باید به آن دست یابد.
 - **گام‌ها و توالی عملیات:** تمامی گام‌های فرآیند به ترتیب و با توالی مشخص انجام می‌شوند.
 - **مسئولیت‌ها:** مسئول اجرای هر مرحله از فرآیند به طور دقیق تعیین شده است.
 - **داده‌های ورودی و خروجی:** اطلاعات ورودی و خروجی فرآیند به وضوح مشخص هستند.
 - **شرایط شروع و پایان:** هر فرآیند با شرایط مشخصی آغاز و پایان می‌یابد.
- این ویژگی‌ها به سازمان‌ها کمک می‌کند فرآیندها را به شکلی بهینه‌تر مدیریت کنند و به بهره‌وری بیشتری دست یابند.

فرایندگرایی به چه معنا است؟

فرایندگرایی به معنای اعمال مدیریت نظام‌مند بر عملکرد فرایندهای جاری در سازمان است. در این دیدگاه، به جای توجه به وظایف به صورت مجزا، تمامی فعالیت‌ها به عنوان یک کل مرتبط با هدف نهایی یعنی ایجاد ارزش برای مشتری در نظر گرفته می‌شوند. فرایندگرایی باعث می‌شود سازمان با تمرکز بر بهینه‌سازی تمام اجزای یک فرایند، به طور منسجم‌تر و کارآمدتر عمل کند و در نهایت به بهبود عملکرد کلی و رضایت مشتری دست یابد.

ویژگی‌های مشترک سازمان‌های فرایندگرا

سازمان‌های فرایندگرا بر اساس محوریت فرایندها شکل گرفته و کارکرد آن‌ها به طور مستقیم بر بهبود بهره‌وری و رضایت مشتری متمرکز است. در این ساختارها، فرایندها به عنوان نیروی محرکه سازمان عمل می‌کنند و تمامی فعالیت‌ها بر حول محور چند فرایند اصلی که نقش تعیین‌کننده‌ای در حرفه و اهداف سازمان دارند، طراحی می‌شوند. در چنین سازمان‌هایی، کار به گونه‌ای ساده و ارزش‌آفرین می‌شود که وظایف غیرضروری حذف و تیم‌های کاری وظایف مختلف را ترکیب و مدیریت می‌کنند. تیم‌ها مهم‌ترین عنصر سازمان هستند و از برنامه‌ریزی تا اجرا، مسئولیت‌پذیری دارند. این تیم‌ها بر اساس عملکرد خود و میزان رضایت مشتری، ارزیابی می‌شوند و در صورت تطابق با فرایندگرایی، پاداش دریافت می‌کنند. همچنین، مشتریان در تعیین نحوه انجام کارها نقش کلیدی دارند. رضایت مشتری، هدف نهایی تیم‌ها است و این ساختار

باعث می‌شود تیم‌ها ارتباط نزدیکی با مشتریان و تأمین‌کنندگان داشته باشند. اعضای تیم نیز از آموزش و اطلاعات کافی برای اجرای بهینه فرآیندها برخوردارند.



مزایای سازمان فرایندگرا

فرآیندگرایی به عنوان یک رویکرد مدیریتی نوین، مزایای متعددی برای سازمان‌ها به همراه دارد. یکی از مهم‌ترین مزایای آن، افزایش کارایی و بهبود سرعت انجام کارها است. با حذف وظایف غیرضروری و تمرکز بر فرآیندهای اصلی، منابع سازمان بهینه‌تر مورد استفاده قرار می‌گیرند و عملکرد کلی سازمان به شکل قابل‌توجهی ارتقا می‌یابد. همچنین، فرآیندگرایی با کاهش مرزهای بین بخش‌ها، همکاری بین واحدهای مختلف را تسهیل می‌کند و باعث می‌شود تیم‌ها با دیدگاهی کلان‌تر به مسائل نگاه کنند.

از سوی دیگر، فرایندگرایی با تمرکز بر رضایت مشتری، امکان انطباق سریع با تغییرات محیطی را فراهم می‌کند. این انعطاف‌پذیری در مواجهه با تغییرات بازار و نیازهای مشتری، به سازمان‌ها کمک می‌کند پیش‌تاز باقی بمانند. در نتیجه، مشارکت کارکنان افزایش می‌یابد و هزینه‌های سربار سازمان کاهش پیدا می‌کند، چرا که ساختار سازمانی کوچک‌تر و کارآمدتر می‌شود.

معایب فرایندگرایی

با وجود مزایای قابل‌توجه، فرایندگرایی چالش‌هایی را به همراه دارد. یکی از معایب اصلی آن، تهدید موقعیت مدیران میانی و متخصصان اداری است که ممکن است به دلیل تمرکز بیشتر بر تیم‌ها، جایگاه سنتی خود را در سازمان از دست بدهند. همچنین، فرایندگرایی نیازمند تغییرات اساسی در برداشتهای سنتی از فرماندهی و کنترل است که ممکن است مقاومت‌هایی را در سازمان به همراه داشته باشد.

علاوه بر این، هزینه‌های مربوط به منابع کمیاب می‌تواند افزایش یابد و زمان تصمیم‌گیری در تیم‌ها ممکن است بیشتر شود، چرا که فرایند تصمیم‌گیری به طور گروهی انجام می‌شود. همچنین، اگر فرآیندها به درستی تعریف نشوند، ممکن است ساختار سازمانی کارایی خود را از دست بدهد و نتواند به اهداف تعیین‌شده دست یابد.

بررسی و مقایسه بین سازمان وظیفه‌گرا و فرایندگرا

در ابتدا بهتر است به بررسی مفهوم هر کدام از این سازمان‌ها بپردازیم:

سازمان وظیفه‌گرا

سازمان وظیفه‌گرا به عنوان نقطه مقابل فرایندگرایی و یکی از ساختارهای سنتی در سازمان‌ها، بر تقسیم وظایف به واحدهای مستقل و تفکیک‌شده تمرکز دارد. در این نوع ساختار، هر واحد وظایف مشخصی دارد که به صورت جداگانه انجام می‌شوند. از وظایفی مانند خدمات مشتری، وارد کردن اطلاعات به رایانه، بررسی اعتبار مشتری و انبارداری گرفته تا بسته‌بندی و حمل‌ونقل، همه در قالب واحدهای مجزا تعریف می‌شوند. این ساختار با وجود قدمت و کارآمدی در برخی موارد، مشکلاتی از جمله کاهش کارایی به دلیل وابستگی وظایف به یکدیگر و نبود شفافیت در ارزیابی عملکرد را به همراه دارد. به دلیل ناهماهنگی میان واحدها، مشخص کردن مسئولیت‌های دقیق هر واحد و ارزیابی عملکرد کلی سازمان دشوار است. این رویکرد اغلب باعث بروز هزینه‌های اضافی و کندی در تطبیق با تغییرات بازار می‌شود. به همین دلیل، در دنیای امروزی که رقابت افزایش یافته است و تغییرات بازار سریع‌تر رخ می‌دهند، سازمان‌های وظیفه‌گرا قادر به بهبود کارایی و پیشرفت به‌موقع نیستند. ساختار وظیفه‌گرا انعطاف‌پذیری لازم برای تطابق سریع با شرایط جدید را ندارد و در نهایت باعث کاهش بهره‌وری می‌شود.

سازمان فرایندگرا

در مقابل، سازمان‌های فرایندگرا با رویکردی متفاوت به عملیات خود نگاه می‌کنند. در این نوع ساختار، تمامی فعالیت‌ها به عنوان بخشی از یک زنجیره ارزش دیده می‌شوند که همگی به هم وابسته‌اند. هر مرحله در فرایند، ارزشی به مرحله قبل اضافه می‌کند و به طور مستقل اهمیتی ندارد. این وابستگی میان مراحل، عملکرد کلی سازمان را بهینه

می‌کند و تمرکز بر فرآیندها باعث می‌شود سازمان‌ها با انعطاف‌پذیری بیشتری در بازار عمل کنند.

سازمان‌های فرآیندگرا از فناوری‌های نوین مانند سیستم‌های ERP (برنامه‌ریزی منابع سازمانی) استفاده می‌کنند که ارتباطات بین بخش‌های مختلف سازمان را یکپارچه می‌سازد و از داده‌های دقیق برای بهبود تصمیم‌گیری و افزایش سرعت در ارائه خدمات بهره می‌برند. این سیستم‌ها به سازمان کمک می‌کنند اطلاعات به‌روز و قابل اعتماد را در اختیار داشته باشند و به سرعت به تغییرات محیطی پاسخ دهند.



چرا بهتر است سازمان مبتنی بر فرآیندگرایی داشته

باشیم؟

فرآیندگرایی به عنوان رویکردی که بر بهینه‌سازی و هماهنگی فعالیت‌ها متمرکز است، اهمیت زیادی در بهبود عملکرد سازمان‌ها دارد. با استفاده از این رویکرد، هر فرآیند خروجی‌هایی را به فرآیند بعدی ارائه می‌دهد و تمامی آن‌ها در جهت دستیابی به یک هدف مشترک کار می‌کنند. این هماهنگی نه تنها باعث می‌شود کارکنان نقش خود را بهتر درک کنند، بلکه ارتباط و تعامل بین تیم‌ها را نیز تقویت می‌کند.

یکی از نتایج این هماهنگی، افزایش کارایی کارکنان است، چرا که افراد بهتر درک می‌کنند که هر فعالیت چگونه به موفقیت کلی سازمان کمک می‌کند. همچنین، کار گروهی و تعهد به اهداف مشترک از ویژگی‌های برجسته سازمان‌های فرآیندگرا است که باعث افزایش انگیزه ذاتی و بهره‌وری بیشتر می‌شود.

از دیگر جنبه‌های مهم فرآیندگرایی، ایجاد رضایت مثبت مشتری است. زمانی که فرآیندهای کلیدی به درستی و به صورت هماهنگ انجام شوند، تأثیر مثبتی بر کیفیت نهایی محصولات و خدمات خواهند داشت. این بهبودها به ویژه در جزئیات هر فرآیند مشهود است و تأثیر آن به طور مستقیم به افزایش رضایت مشتریان منجر می‌شود.

با مدیریت دقیق هر فرآیند و ارزیابی مداوم عملکرد آن‌ها، سازمان‌ها می‌توانند اطمینان حاصل کنند که استانداردهای کیفی بالایی را حفظ و نیازهای مشتریان خود را به بهترین شکل ممکن برآورده می‌کنند. این نوع از مدیریت یکپارچه باعث افزایش قابلیت انطباق سازمان با تغییرات محیطی و بهبود مستمر فرآیندها خواهد شد.

راهکار مدیریت منابع انسانی دیدگاه چارگون

راهکار مدیریت منابع انسانی دیدگاه با هدف بهبود کارایی و ارائه خدمات کارآمد، فرآیندهای منابع انسانی را بهینه‌سازی می‌کند و تجربه‌ای مثبت و ارزشمند برای کارکنان به ارمغان می‌آورد و به این ترتیب نقش مهمی در شرکت‌ها و سازمان‌های مبتنی بر فرایندگرایی ایفا می‌کند. این راهکار با خودکارسازی وظایف تکراری، کاهش خطاهای انسانی و ارائه اطلاعات دقیق، بستری مناسب برای ایجاد ارتباطات مؤثر درون سازمان فراهم می‌کند. کارکنان شادتر و متعهدتر نقشی حیاتی در موفقیت سازمان دارند و این نرم‌افزارها با بهبود تجربه کاری آنان، به تحول اساسی در فرآیندهای منابع انسانی کمک می‌کنند. برخی از نرم‌افزارهای این مجموعه عبارتند از:

• تشکیلات سازمانی

نرم افزار تشکیلات سازمانی به سازمان‌ها امکان می‌دهد ساختار سازمانی خود را بهینه‌سازی کنند. سازمان می‌تواند از طریق مدیریت جایگاه‌ها و پست‌ها، چارت‌های سازمانی را به‌روزرسانی و تغییرات ساختاری را به صورت کارآمدتری پیاده‌سازی کند.

• پرسنلی

این ابزار مدیریت اطلاعات پرسنل را تسهیل می‌کند؛ از ثبت سوابق کارکنان گرفته تا صدور احکام و پیگیری وضعیت کارگزینی، به گونه‌ای که تمامی اطلاعات پرسنلی به

طور کامل و دقیق نگهداری و مدیریت می شود.

• حضور و غیاب

نرم افزار حضور و غیاب به سازمان امکان می دهد ورود و خروج کارکنان را با دقت ثبت و گزارش های کامل حضور و غیاب را برای تحلیل عملکرد و بررسی انضباط کاری ارائه کند.

• حقوق و دستمزد

این قابلیت محاسبه حقوق و مزایای کارکنان را با توجه به قوانین مالیاتی، بیمه و سایر مقررات سازمانی انجام می دهد و با دقت و سرعت بالا، مانع از بروز خطاهای محاسباتی می شود.

• ارزیابی عملکرد

این سیستم به سازمان ها امکان می دهد عملکرد کارکنان را به صورت دوره ای ارزیابی و با ارائه بازخوردهای دقیق، به بهبود فردی و سازمانی کمک کنند.

• جذب و استخدام

این ابزار فرآیند جذب نیروی جدید را از ثبت درخواست شغل تا مراحل مصاحبه و استخدام نهایی به صورت یکپارچه و سریع‌تر مدیریت می‌کند.

• وام و تسهیلات

این سیستم درخواست‌های وام و تسهیلات کارکنان را ساماندهی می‌کند و پیگیری‌های لازم را انجام می‌دهد تا فرآیند دریافت تسهیلات برای کارکنان سریع‌تر و شفاف‌تر انجام شود. استفاده از این نرم‌افزارها می‌تواند روند تغییر کسب‌وکار شما به یک سازمان مبتنی بر روش‌های نوین را سرعت بخشد.



برای دریافت دموی نرم افزار منابع انسانی

سخن پایانی

فرایندگرایی به عنوان یک رویکرد مدیریتی نوین، تأثیرات عمیقی بر بهبود عملکرد و بهره‌وری سازمان‌ها دارد. این رویکرد با تمرکز بر فرآیندهای کلیدی، سازمان‌ها را به سمت حذف وظایف غیرضروری و افزایش هماهنگی میان بخش‌ها هدایت می‌کند. فرایندگرایی با تأکید بر همکاری و ارتباط مستمر بین تیم‌ها، نه تنها باعث بهبود کارایی

می‌شود، بلکه کیفیت خروجی‌ها را نیز ارتقا می‌بخشد. این رویکرد همچنین به سازمان‌ها کمک می‌کند سریع‌تر با تغییرات محیطی سازگار شوند و در مواجهه با چالش‌های جدید انعطاف بیشتری داشته باشند.

به علاوه، با ایجاد یک جریان کاری منسجم و هماهنگ، امکان دسترسی به اطلاعات دقیق و به‌روز را فراهم می‌سازد که این خود به بهبود تصمیم‌گیری‌های استراتژیک کمک می‌کند. این روش نقش مهمی در افزایش رضایت مشتری دارد. وقتی تمامی مراحل فرآیند به درستی انجام شود و خروجی‌ها به‌موقع و با کیفیت به دست مشتریان برسد، تجربه مثبت مشتری تضمین می‌شود. در نهایت، پیاده‌سازی فرایندگرایی نه تنها به افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان کمک می‌کند، بلکه زمینه‌ساز توسعه پایدار و موفقیت بلندمدت در فضای رقابتی خواهد بود.