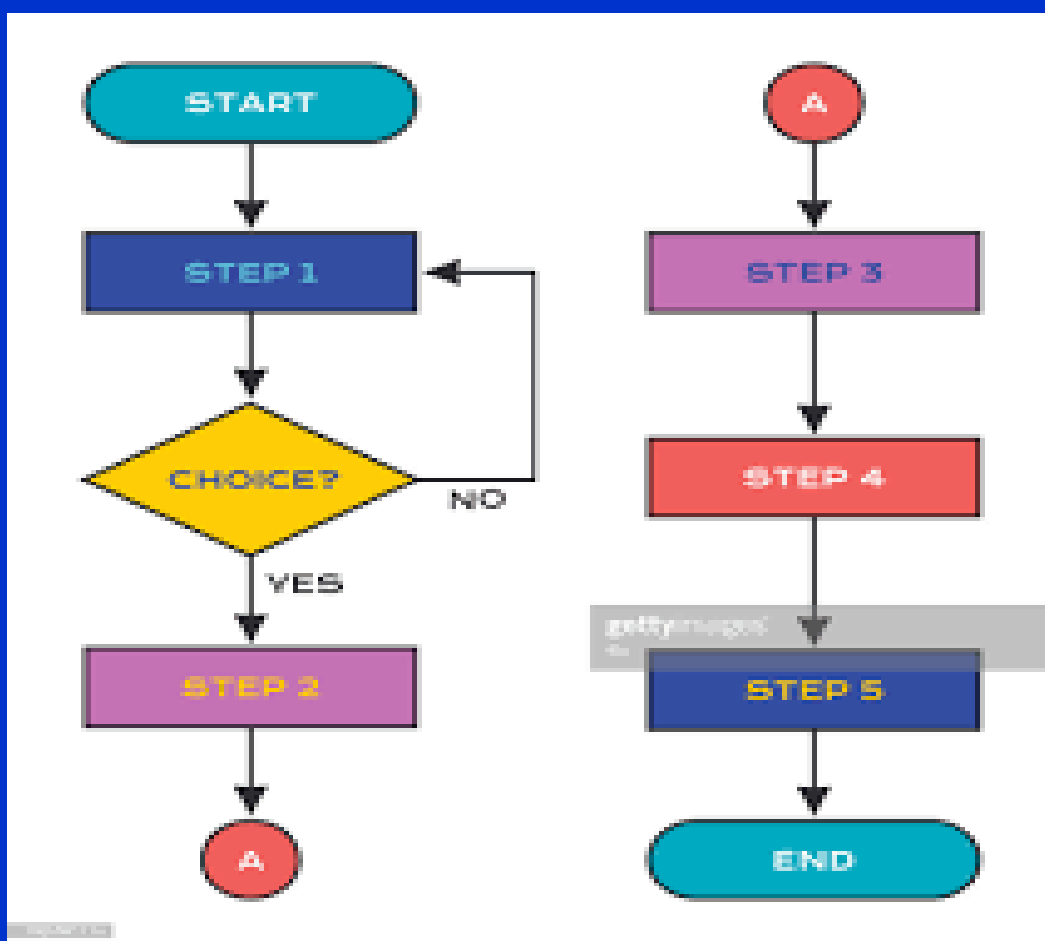




دانشکده پرستاری و مامایی شهید بهشتی رشت
دفتر توسعه آموزش علوم پزشکی (EDO)

چگونه برای فرآیندهای سازمانی فلوچارت رسم کنیم؟



فرآیند چیست؟

فرآیند مجموعه فعالیتهای متوالی و مرتبط بوده که محصول خاصی را بوجود می آورد. فرآیند مجموعه‌ای مشخص و مرتب شده از فعالیتهای کاری در یک محدوده زمانی و مکانی معین است که شروع و خاتمه آن مشخص شده است. فردی که تصمیم گیرنده اصلی در روند فرایند می باشد، صاحب فرایند محسوب می گردد. هر کسی که حداقل در یکی از مراحل عملکرد فرآیند درگیر باشد، همکار فرآیند محسوب می گردد. برای پاسخگویی به نیازها و خواسته های مشتری ها باید فرایندهای موجود کارایی و اثربخشی لازم را داشته باشند. یک فرایند زمانی کارایی لازم را خواهد داشت که به صورت درست انتخاب، طراحی و انجام گیرد.

اهمیت نگرش فرایندی در سازمان

- ✓ کارکنان را به شناخت جامع وضعیت موجود سازمان رهنمون می سازد.
- ✓ وقتی تمام اجزا و قسمت های مختلف یک مسئله شناخته شود، شناسایی عوامل موثر بر قسمت های مختلف به راحتی امکانپذیر خواهد بود.
- ✓ کارکنان را در انتخاب راه حل مناسب و کلیدی یاری می کند.
- ✓ فرهنگ خودسنجی را در سازمان به وجود می آورد.
- ✓ با مشخص نمودن اجزای مختلف فرایندها، سنجش جامع را بوجود می آورد.
- ✓ به ایجاد دیدگاه مشترک در کارکنان کمک می کند.
- ✓ با شناخت مشتری ها، به ایجاد ارتباط با آنها کمک می کند.
- ✓ (مشتری: شخص یا واحدی که نتیجه کار شخص یا واحد دیگر را دریافت می کند)
- ✓ با شناخت مشتری های داخلی، هماهنگی درون بخشی را تقویت می کند.
- ✓ سازمان های عمومی را به سازمان های مسطح و افقی تبدیل می نماید.
- ✓ پایش و ارزشیابی را درون خود دارد.

ویژگی های صاحب فرایند

- ✓ هر فرایند حداقل یک صاحب فرایند دارد
- ✓ صاحب فرایند بیشترین اطلاعات را از عملکرد فرایند دارد
- ✓ مسئول حل مسائل، مشکلات و گزارش دهی در فرایند می باشد.
- ✓ بیشتر از سایرین از نیازمندی ها اطلاع دارد

مراحل فرایند نویسی

✓ شناسایی

✓ تدوین

✓ انتخاب فرایندهای اصلی

✓ توالی فرایندها

✓ تعامل فرایندها

به عبارت ساده تر:

✓ تصمیم در مورد اینکه چه می خواهیم بنویسیم.

✓ تعیین مرز فرایند (از کجا و چگونه شروع می شود و چگونه و چه زمانی پایان می یابد).

✓ هر آنچه که به ذهن می رسد را در جایی ثبت کنید .

✓ فعالیت ها را در توالی منطقی ترتیب دهید .

✓ پس از نوشتن تمام مراحل از صحت آنها و اینکه قسمتی از قلم نیفتاده مطمئن شوید

✓ فرایند را به فرد صاحب نظر جهت تایید آن اعلام کنید .

نحوه شناسایی و تعیین کلیه مراحل ممکن هر فرایند

برای تعیین مسیر فرآیندها گامهای زیر را طی کنید:

- ۱- نام فرآیندهای جاری در هر واحد شناخته و لیست شود .
- ۲- فعالیت هایی که برای هر فرآیند انجام می شود گام به گام روی کاغذ نوشته شود
- ۳- مسیرهای مختلف هر فرآیند و احتمالات ممکن تعیین شود
- ۴- با استفاده از شکلهای هر فلوچارت (بیضی، دایره، مربع، لوزی) که در ذیل توضیح داده شد و هریک معنا و مفهوم خاصی دارد گامهای فرآیند مورد نظر رسم شود.

مثال ۱: نمونه هایی از فرآیندهای جاری واحد آموزش دانشکده:

- ✓ فرآیند ثبت نام دانشجویان جدیدالورود
- ✓ فرآیند صدور گواهی اشتغال به تحصیل
- ✓ فرآیند مهمان شدن دانشجویان در دانشگاههای دیگر
- ✓ فرآیند اعتراض دانشجویان به نمره در برنامه هم آوا
- ✓ فرآیند معرفی به استاد
- ✓ فرآیند مرخصی تحصیلی دانشجویان
- ✓ فرآیند بارگذاری دروس در سامانه هم آوا و نوید
- ✓ فرآیند ثبت نمرات
- ✓ فرآیند برگزاری امتحانات و.....

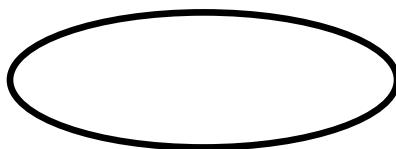
مثال ۲: نمونه هایی از فرآیندهای جاری در واحدهای مختلف دانشکده:

- ✓ فرآیند ارسال نامه از دبیرخانه به دانشگاه از طریق اتوماسیون
- ✓ فرآیند امانت کتاب به دانشجویان در کتابخانه
- ✓ فرآیند پاسخگویی به ارباب رجوع در دفتر معاونت آموزشی دانشکده
- ✓ فرآیند اطلاع رسانی در خصوص جلسات معاونتهای دانشکده
- ✓ فرآیند بررسی و تصویب پروپوزال پایان نامه ها در معاونت تحقیقات دانشکده
- ✓ فرآیند تصویب عنوان پایان نامه در اداره تحصیلات تکمیلی
- ✓ فرآیند ارائه طرح های تحقیقاتی اعضای هیئت علمی
- ✓ فرآیند ورود اطلاعات به سامانه کارمندان ایران
- ✓ فرآیند نحوه نظارت بر تردد کارکنان و...
- ✓ فرآیند تقاضای تسهیلات اعضای هیئت علمی
- ✓ فرآیند صدور گواهی آموزشهای اجرا شده در کمیته توانمند سازی اساتید دفتر توسعه آموزش پزشکی (EDO)
- ✓ فرآیند

طریقه رسم نمودار جریان فرایند

برای تفسیر بهتر عملکرد یک فرایند از نمودار جریان فرایند (فلوچارت) استفاده می شود. از شکل های زیر برای رسم فلوچارت فرآیند های مورد نظر استفاده می شود و هر شکل یک معنی خاصی دارد (بشرح ذیل).

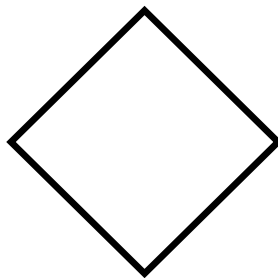
۱- بیضی در ابتدا و انتهای فرآیند قرار میگیرد و نشان دهنده شروع و پایان آن است.



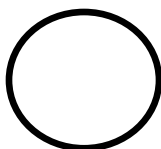
۲- مستطیل نشان دهنده فعالیت های انجام شده است و باید شرح فعالیتها داخل آن نوشته شود



۳- تصمیم گیری ها با لوزی مشخص میشوند منظور مرحله ای از کارها می باشد که دو حالت بله و یا خیر دارند و در هر بخش لازم است فکر کنیم که اگر در قسمتی از فرآیند مسیر کار تغییر کند باید چه مسیری را طی کند

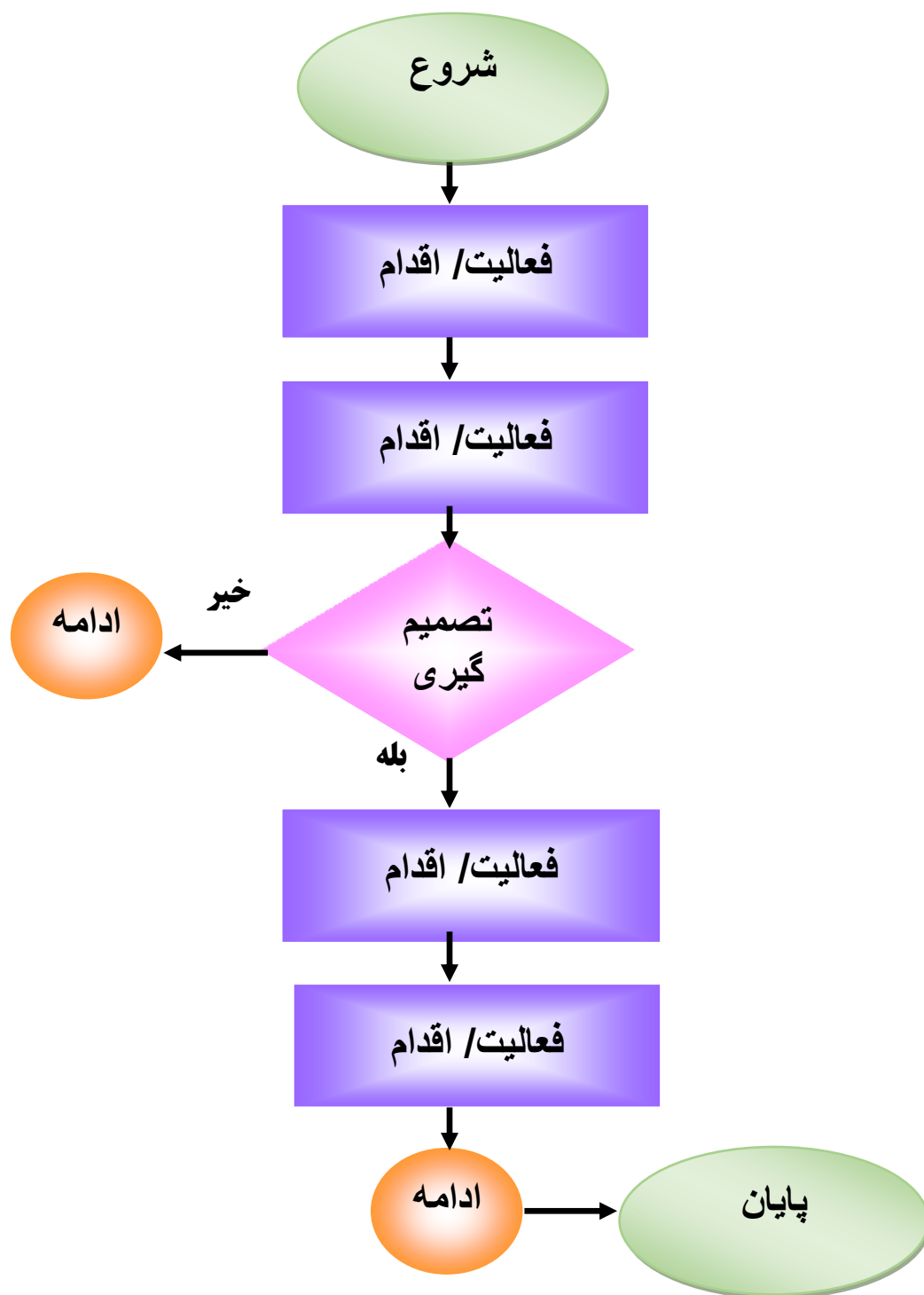


۴- مسیرهای جریان با فلش نشان داده میشود



۵- دایره نشان دهنده ادامه فرایند در صفحه دیگر است

نمای کلی نقشه فلوچارت فرآیند

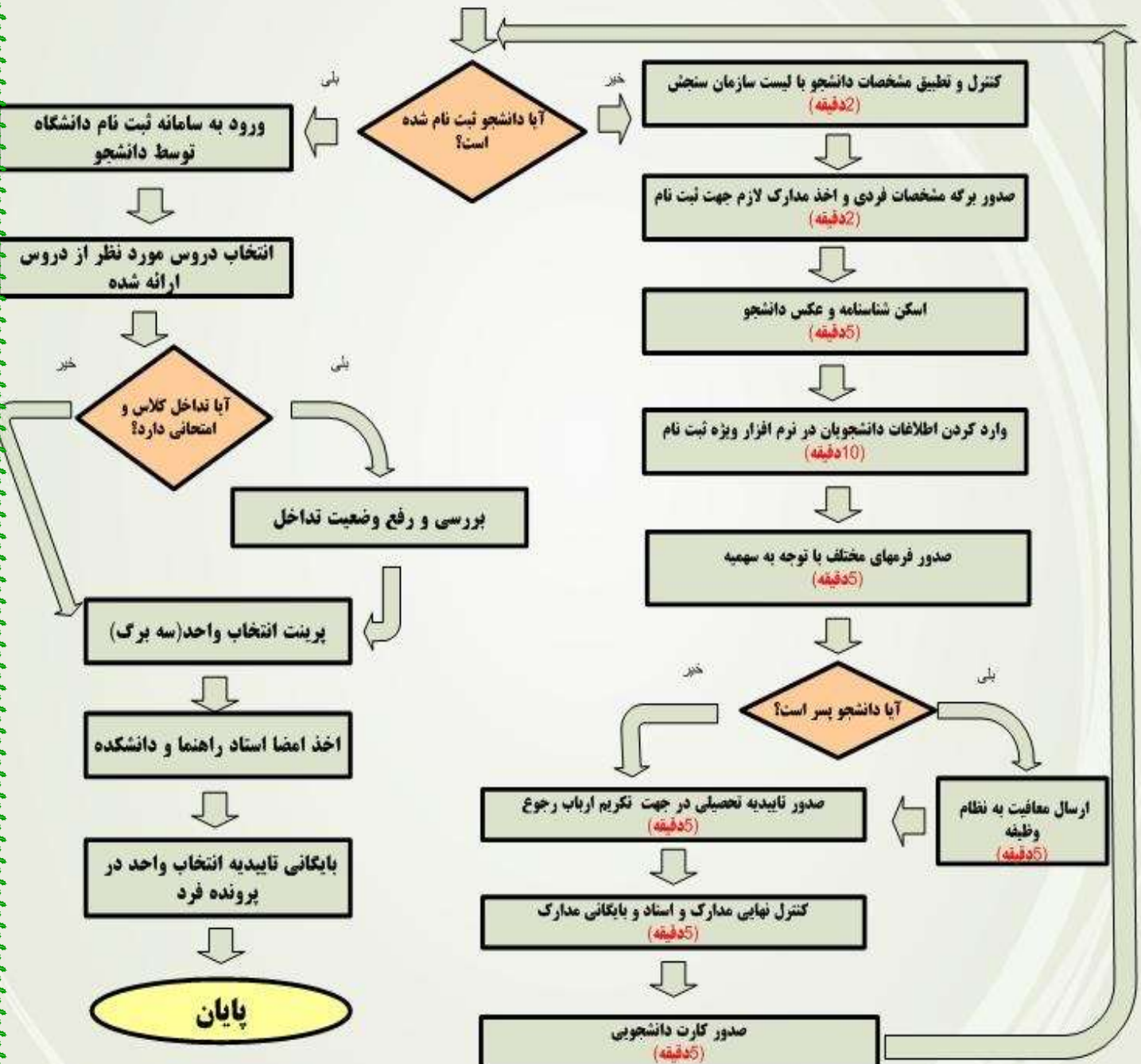


مثالهایی از فلوچارت‌های فرآیندهای سازمانی

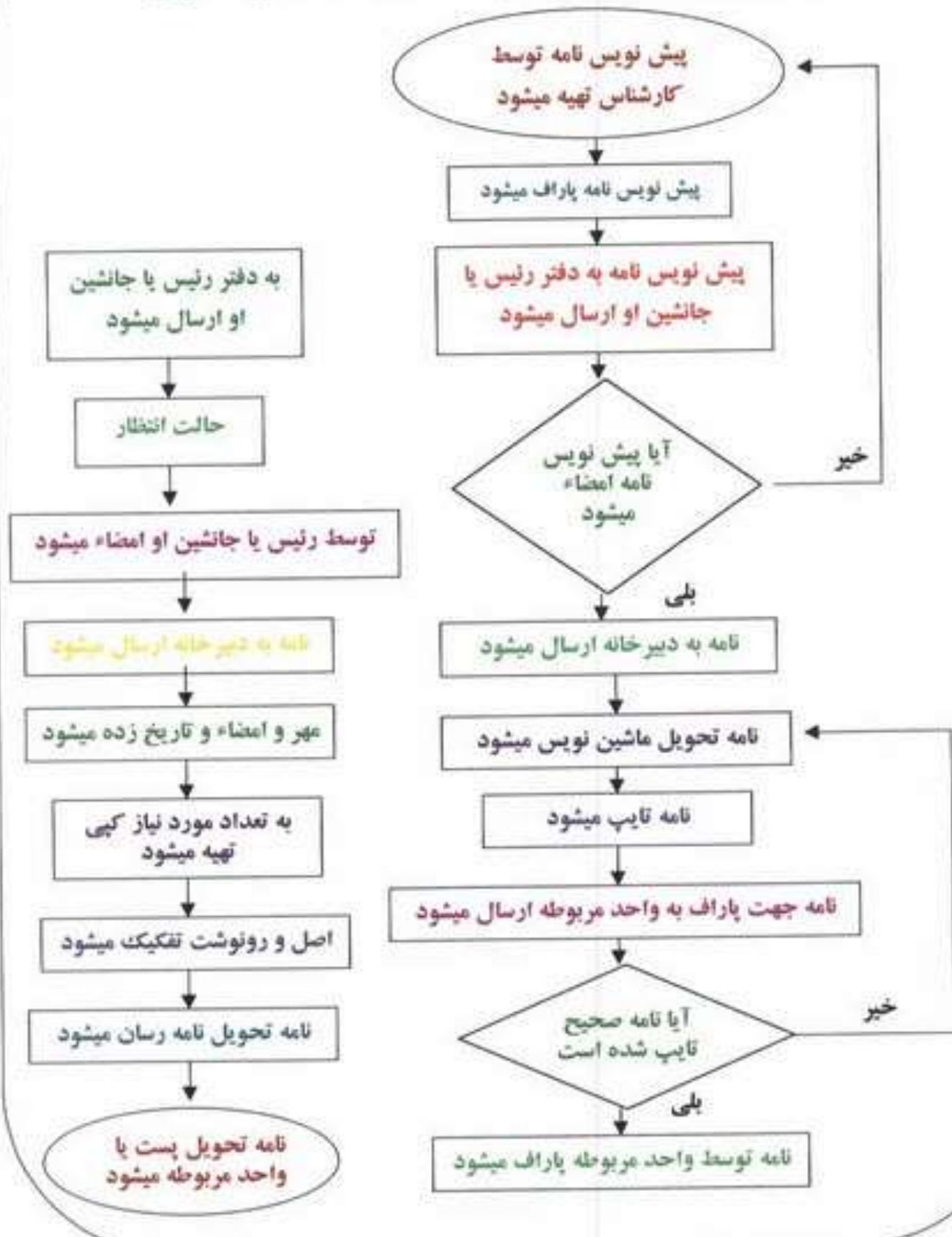
فرآیند ثبت نام از دانشجویان جدیدالورود

دریافت لیست از سازمان سنجش

پیش بینی بستر سخت افزاری و نرم افزاری
پیش بینی تدارکات و توجیه کارکنان ثبت نام



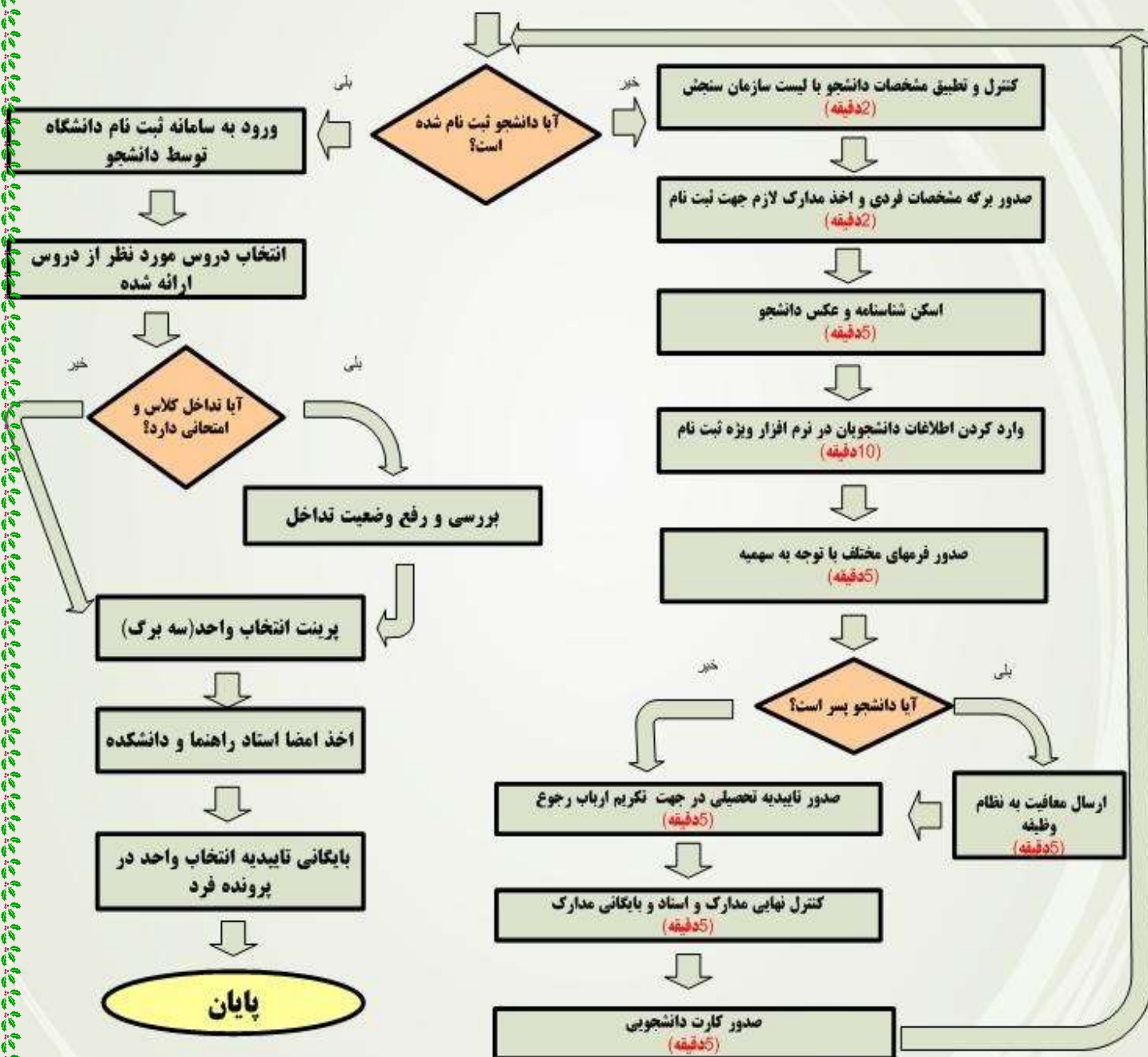
نمودار جریان فرایند تایپ و صدور نامه های اداری



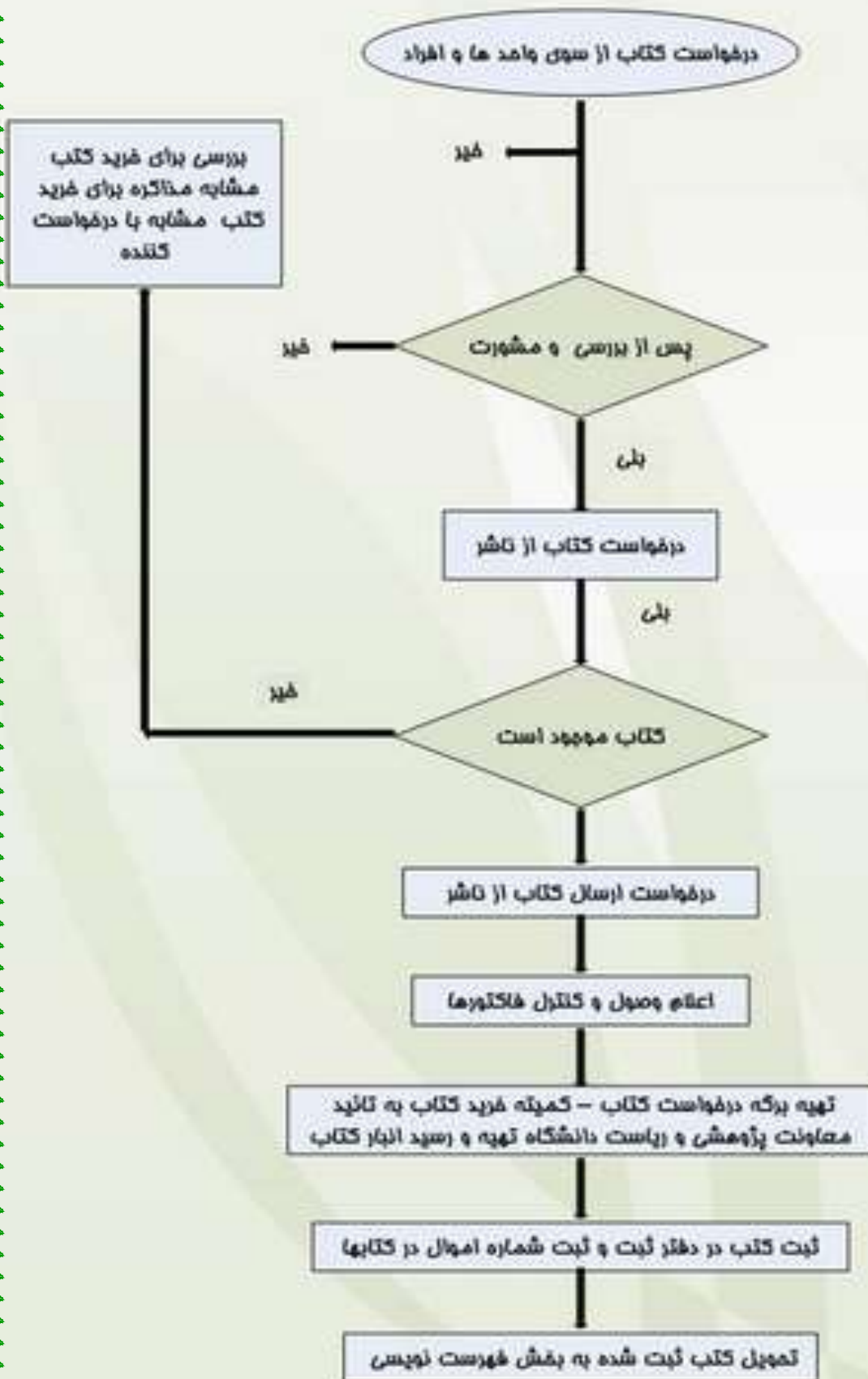
فرآیند ثبت نام از دانشجویان جدیدالورود

دریافت لیست از سازمان سنجش

پیش بینی بستر سخت افزاری و نرم افزاری
پیش بینی تدارکات و توجیه کارکنان ثبت نام



فرآیند خرید کتاب



فرایند ثبت نمره در دانشکده دندانپزشکی

جمع بندی سوالات و ارسال اوراق امتحانی



ثبت نمره توسط استاد حداکثر تا 10 روز پس از امتحان



تکمیل درخواست بررسی مجدد توسط دانشجو حداکثر تا 72 ساعت پس از اعلام نتایج توسط مسئول درس



ثبت نهایی نمره توسط مسئول درس در سیستم سما



تهیه کارنامه نیمسال برای دانشجویان با امضاء دانشجو و استاد مشاور



ثبت کارنامه ها در پرونده آموزشی

فرآیند بخش امانت کتاب

