



# Process Classification Framework

# چارچوب طبقه‌بندی فرآیند



# 13  
Category



# 72  
Process Group



# 327  
Process

Version :  
7.2.1  
September 2018

## OPERATING PROCESSES

1.0  
Develop  
Vision  
and  
Strategy

2.0  
Develop and  
Manage Products  
and Services

3.0  
Market  
and Sell  
Products and  
Services

4.0  
Deliver  
Physical Products

5.0  
Deliver  
Services

6.0  
Manage  
Customer  
Service

## MANAGEMENT AND SUPPORT SERVICES

7.0 Develop and Manage Human Capital

8.0 Manage Information Technology

9.0 Manage Financial Resources

10.0 Acquire, Construct, and Manage Assets

11.0 Manage Enterprise Risk, Compliance, Remediation, and Resiliency

12.0 Manage External Relationships

13.0 Develop and Manage Business Capabilities

## Level 1 - Category

Represent the highest level of process in the enterprise, such as Manage customer service, supply chain, Financial Organization, and Human resource.

### Level 2 - Process Group

Indicates the next level of processes and represents a group of process. Perform after sales repairs, Procurement, Accounts payable, Recruit/source, and Develop sales strategy are examples of process groups.

### Level 3 – Process

A process is the next level of decomposition after process group. The process may include elements related to variants and rework in addition to the core elements needed to accomplish the process.

### Level 4 - Activity

Indicates key events performed when executing a process. Examples of activities include Receive customer requests, Resolve customer complaints, and Negotiate purchasing contracts.

### Level 5 – Task

Tasks represents the next level of hierarchical decomposition after activities. Tasks are generally much more fine grained and may vary widely across industries. Examples include: Create business case and obtain funding and Design recognition and reward approaches

## سطح ۱ – دسته فرآیند

نشان‌دهنده بالاترین سطح فرآیند در سازمان است، مانند مدیریت خدمات مشتری، زنجیره تامین، مدیریت مالی، و منابع انسانی

## سطح ۲ – گروه فرآیند

سطح بعدی فرآیند را نشان داده و شامل گروهی از فرآیندها می‌شود. مانند تعمیر پس از فروش، خرید، حساب‌های پرداختی، جذب/استخدام، و تدوین استراتژی فروش

## سطح ۳ – فرآیند

یک فرآیند، سطح شکست بعد از گروه فرآیند می‌باشد. فرآیند ممکن است علاوه بر اجزاء اصلی موردنیاز فرآیند، شامل اجزائی مربوط به تغییرات و دوباره‌کاری در فرآیند نیز باشد.

## سطح ۴ – فعالیت

رویدادهای کلیدی هستند که در اجرای یک فرآیند انجام می‌شوند. مانند دریافت درخواست مشتری، رفع ادعای مشتری، مذاکره قراردادهای فروش.

## سطح ۵ – وظیفه

وظایف نشان‌دهنده سطح بعدی شکست در درختواره پس از فعالیت می‌باشند. وظایف معمولاً ریزتر بوده و ممکن است در صنایع مختلف با هم متفاوت باشند. مانند خلق طرح تجاری و دریافت اعتبار، طراحی رویکردهای شناسایی و پاداش‌دهی



فرآیندهای

## 13.0 Develop and Manage Business Capabilities

## 13.0 توسعه و مدیریت قابلیت‌های کسب و کار

دسته فرآیند :

13.0



8

گروه فرآیند



32

فرآیند

Version :  
7.2.1  
September 2018

- » **13.1.1 Establish and maintain process management governance**
  - 13.1.1.1 Define and manage governance approach
  - 13.1.1.2 Establish and maintain process tools and templates
  - 13.1.1.3 Assign and support process ownership
  - 13.1.1.4 Perform process governance activities
- » **13.1.2 Define and manage process frameworks**
  - 13.1.2.1 Establish and maintain process framework
  - 13.1.2.2 Identify cross-functional processes
- » **13.1.3 Define processes**
  - 13.1.3.1 Scope processes
  - 13.1.3.2 Analyze processes
    - 13.1.3.2.1 Identify published best practices
  - 13.1.3.3 Model and document processes
  - 13.1.3.4 Publish processes
- » **13.1.4 Manage process performance**
  - 13.1.4.1 Provide process training
  - 13.1.4.2 Support process execution
  - 13.1.4.3 Measure and report process performance
    - 13.1.4.3.1 Identify additional metrics as required
- » **13.1.5 Improve processes**
  - 13.1.5.1 Identify and select improvement opportunities
  - 13.1.5.2 Manage improvement projects
  - 13.1.5.3 Perform continuous improvement activities

- « **13.1.1 تدوین و نگهداری اصول راهبری مدیریت فرآیند**
  - 13.1.1.1 تعریف و مدیریت رویکرد حاکمیت سازمانی
  - 13.1.1.2 تدوین و نگهداری ابزارها و الگوهای فرآیند
  - 13.1.1.3 تخصیص مالکیت فرآیندها و پشتیبانی از آن
  - 13.1.1.4 انجام فعالیت‌های حاکمیت سازمانی فرآیند
- « **13.1.2 تعریف و مدیریت چارچوب فرآیندی**
  - 13.1.2.1 تدوین و نگهداری چارچوب فرآیندی
  - 13.1.2.2 شناسایی فرآیندهای بین‌وظیفه‌ای
- « **13.1.3 تعریف فرآیندها**
  - 13.1.3.1 تعیین دامنه فرآیندها
  - 13.1.3.2 تحلیل فرآیندها
    - 13.1.3.2.1 شناسایی برترین الگوهای منتشرشده
  - 13.1.3.3 مدل‌سازی و مستندسازی فرآیندها
  - 13.1.3.4 انتشار فرآیندها
- « **13.1.4 مدیریت اجرای فرآیند**
  - 13.1.4.1 آموزش فرآیند
  - 13.1.4.2 پشتیبانی از اجرای فرآیند
  - 13.1.4.3 اندازه‌گیری و گزارش عملکرد فرآیند
    - 13.1.4.3.1 شناسایی متریک‌های بیشتر در هنگام نیاز
- « **13.1.5 بهبود فرآیندها**
  - 13.1.5.1 شناسایی و انتخاب فرصت‌های بهبود
  - 13.1.5.2 مدیریت پروژه‌های بهبود
  - 13.1.5.3 انجام فعالیت‌های بهبود مستمر

## 13.2 مدیریت سبد، برنامه و پروژه



## 13.2 Manage portfolio, program, and project (16400)

## » 13.2.1 Manage portfolio (16401)

- 13.2.1.1 Establish portfolio strategy (16402)
- 13.2.1.2 Define portfolio governance (16403)
- 13.2.1.3 Monitor and control portfolio (16404)

## » 13.2.2 Manage programs (16405)

- 13.2.2.1 Establish program structure and approach (16406)
- 13.2.2.2 Manage program stakeholders and partners (16407)
- 13.2.2.3 Manage program execution (16408)
- 13.2.2.4 Review and report program performance (16409)

## « 13.2.1 مدیریت سبد (پروژه‌ها)

- 13.2.1.1 تدوین استراتژی سبد
- 13.2.1.2 تعریف اصول راهبری سبد
- 13.2.1.3 پایش و کنترل سبد

## « 13.2.2 مدیریت طرح‌ها

- 13.2.2.1 تدوین ساختار و رویکرد طرح
- 13.2.2.2 مدیریت ذینفعان و شرکای طرح
- 13.2.2.3 مدیریت اجرای طرح
- 13.2.2.4 مرور و گزارش‌دهی عملکرد طرح

## 13.2 Manage portfolio, program, and project (16400)



## 13.2 مدیریت سبد، برنامه و پروژه

## » 13.2.3 Manage projects (16410)

## « 13.2.3 مدیریت پروژهها

## 13.2.3.1 Establish project scope (16411)

## 13.2.3.1 تعریف محدوده پروژه

13.2.3.1.1 Identify project requirements and objectives (11117)

13.2.3.1.1 شناسایی الزامات و اهداف کوتاه‌مدت پروژه

13.2.3.1.2 Identify project resource requirements (16412)

13.2.3.1.2 شناسایی الزامات منابع پروژه

13.2.3.1.3 Assess culture and readiness for project management approach (11118)

13.2.3.1.3 ارزیابی فرهنگ و آمادگی برای رویکرد مدیریت پروژه

13.2.3.1.4 Create business case and obtain funding (11120)

13.2.3.1.4 تدوین طرح تجاری و تامین اعتبار

13.2.3.1.5 Develop project measures and indicators (11121)

13.2.3.1.5 تدوین شاخص‌های فرآیندی و عملکردی پروژه

## 13.2.3.2 Identify appropriate project management methodologies (11119)

13.2.3.2 شناسایی متودولوژی‌های مناسب مدیریت پروژه

## 13.2.3.3 تدوین برنامه‌های پروژه

## 13.2.3.3 Develop project plans (16413)

13.2.3.3.1 تعریف نقش‌ها و منابع

13.2.3.3.1 Define roles and resources (11123)

13.2.3.3.2 تامین/حفاظت از منابع پروژه

13.2.3.3.2 Acquire/secure project resources (20142)

13.2.3.3.3 شناسایی الزامات خاص IT

13.2.3.3.3 Identify specific IT requirements (11124)

13.2.3.3.4 خلق برنامه‌های آموزشی و لرتباطی

13.2.3.3.4 Create training and communication plans (11125)

13.2.3.3.5 طراحی رویکردهای شناسایی و پاداش‌دهی به (کارکنان)

13.2.3.3.5 Design recognition and reward approaches (11127)

13.2.3.3.6 طراحی و برنامه‌ریزی برای افتتاح (آغاز) پروژه

13.2.3.3.6 Design and plan launch of project (11128)

13.2.3.3.7 جاری‌سازی پروژه

13.2.3.3.7 Deploy the project (11129)

## 13.2.3.4 اجرای پروژه

## 13.2.3.4 Execute projects (16414)

13.2.3.4.1 سنجش تاثیر مدیریت پروژه (استراتژی و پروژه‌ها) روی سنجه‌ها و نتایج

13.2.3.4.1 Evaluate impact of project management (strategy and projects) on measures and outcomes (11131)

13.2.3.4.2 Report the status of project (16415)

13.2.3.4.3 Manage project scope (16416)

13.2.3.4.4 Promote and sustain activity and involvement (11132)

13.2.3.4.5 Realign and refresh project management strategy and approaches (11133)

13.2.3.5 Review and report project performance (16417)

13.2.3.6 Close projects (16418)

13.2.3.4.2 گزارش‌دهی وضعیت پروژه

13.2.3.4.3 مدیریت محدوده پروژه

13.2.3.4.4 ترویج و پایدارسازی فعالیت‌ها و مشارکت

13.2.3.4.5 همسوسازی و نوسازی استراتژی و رویکردهای مدیریت پروژه

13.2.3.5 مرور و گزارش‌دهی عملکرد پروژه

13.2.3.6 بستن پروژه‌ها



» **13.3.1 Establish quality requirements (17472)**

13.3.1.1 Define critical-to-quality characteristics (17473)

13.3.1.2 Define preventive quality activities (17474)

13.3.1.3 Develop quality controls (17475)

13.3.1.3.1 Define process steps for controls (or integration points) (17476)

13.3.1.3.2 Define sampling plan (17477)

13.3.1.3.3 Identify measurement methods (17478)

13.3.1.3.4 Define required competencies (17479)

13.3.1.4 Prove capability to assess compliance with requirements (17480)

13.3.1.5 Finalize quality plan (17481)

» **13.3.2 Evaluate performance to requirements (17482)**

13.3.2.1 Test against quality plan (17483)

13.3.2.1.1 Conduct test and collect data (17484)

13.3.2.1.2 Record result(s) (17485)

13.3.2.1.3 Determine disposition of result(s) (17486)

13.3.2.2 Assess results of tests (17487)

13.3.2.2.1 Assess sample significance (17488)

13.3.2.2.2 Summarize result(s) (17489)

13.3.2.2.3 Recommend actions (17490)

13.3.2.2.4 Decide next steps (17491)

« **13.3.1 تدوین الزامات کیفیت**

13.3.1.1 تعریف ویژگی‌های کلیدی کیفیت

13.3.1.2 تعریف فعالیتهای پیشگیرانه کیفیت

13.3.1.3 توسعه کنترل‌های کیفیت

13.3.1.3.1 تعریف مراحل فرآیند برای کنترل‌ها (یا نقاط یکپارچگی)

13.3.1.3.2 تعریف برنامه نمونه‌گیری

13.3.1.3.3 شناسایی روش‌های اندازه‌گیری

13.3.1.3.4 تعریف صلاحیت‌های لازم

13.3.1.4 اثبات قابلیت ارزیابی رعایت الزامات

13.3.1.5 نهایی نمودن برنامه کیفیت

« **13.3.2 سنجش عملکرد نسبت به الزامات**

13.3.2.1 تست نسبت به برنامه کیفیت

13.3.2.1.1 راهبری تست و جمع‌آوری داده‌ها

13.3.2.1.2 ثبت نتایج

13.3.2.1.3 تعیین جابجایی (تغییرات) نتایج

13.3.2.2 ارزیابی نتایج تست

13.3.2.2.1 ارزیابی اهمیت نمونه

13.3.2.2.2 خلاصه کردن نتایج

13.3.2.2.3 پیشنهاد دادن اقدامات

13.3.2.2.4 تصمیم‌گیری برای مراحل بعدی

- » **13.3.3 Manage non-conformance (17492)**
  - 13.3.3.1 Assess potential impact (17493)
  - 13.3.3.2 Determine immediate action(s) (17494)
  - 13.3.3.3 Identify root cause(s) (17495)
  - 13.3.3.4 Take corrective or preventative action (17496)
  - 13.3.3.5 Close non-conformance (17497)
- » **13.3.4 Implement and maintain the enterprise quality management system (EQMS) (17498)**
  - 13.3.4.1 Define the quality strategy (17499)
  - 13.3.4.2 Plan and deploy the EQMS scope, targets, and goals (17500)
  - 13.3.4.3 Identify core EQMS processes, controls, and metrics (17501)
  - 13.3.4.4 Develop and document EQMS policies, procedures, standards, and measures (17502)
  - 13.3.4.5 Assess the EQMS performance (17503)
  - 13.3.4.6 Create environment and capability for EQMS improvement(s) (17504)
    - 13.3.4.6.1 Reward quality excellence (17505)
    - 13.3.4.6.2 Create and maintain quality partnerships (17506)
    - 13.3.4.6.3 Maintain talent capabilities and competencies (17507)
    - 13.3.4.6.4 Incorporate EQMS messaging into communication channels (17508)
    - 13.3.4.6.5 Assure independent EQMS management access to appropriate authority in the organization (17509)
    - 13.3.4.6.6 Transfer proven EQMS methods (17510)

« **13.3.3 مدیریت عدم انطباق‌ها**

- 13.3.3.1 ارزیابی تاثیرات بالقوه
- 13.3.3.2 تعیین اقدامات فوری
- 13.3.3.3 شناسایی علت(های) ریشه‌ای
- 13.3.3.4 اتخاذ اقدامات اصلاحی یا پیشگیرانه
- 13.3.3.5 بستن عدم انطباق‌ها

« **13.3.4 پیاده‌سازی و نگهداری سیستم مدیریت کیفیت سازمان (EQMS)**

- 13.3.4.1 تعریف استراتژی کیفیت
- 13.3.4.2 برنامه‌ریزی و جاری‌سازی محدوده، مقاصد و اهداف کلان EQMS
- 13.3.4.3 شناسایی فرآیندها، کنترل‌ها و متریک‌های اصلی EQMS
- 13.3.4.4 تدوین و مستندسازی سیاست‌ها، رویه‌ها، استانداردها و شاخص‌های فرآیندی EQMS
- 13.3.4.5 ارزیابی عملکرد EQMS
- 13.3.4.6 ایجاد محیط و قابلیت برای بهبودهای EQMS
  - 13.3.4.6.1 پاداش‌دهی به تعالی کیفیت
  - 13.3.4.6.2 ایجاد و حفظ شراکت‌های کیفیتی
  - 13.3.4.6.3 نگهداری قابلیت‌ها و صلاحیت‌های استعدادها
  - 13.3.4.6.4 یکپارچه‌سازی پیام‌رسان EQMS با کانال‌های ارتباطی
  - 13.3.4.6.5 کسب اطمینان از دسترسی مستقل به مدیریت EQMS برای مقامات صلاحیت‌دار در سازمان
  - 13.3.4.6.6 جاری‌سازی روش‌های اثبات‌شده EQMS

## » 13.4.1 Plan for change (11134)

- 13.4.1.1 Select process improvement methodology (11138)
- 13.4.1.2 Determine stakeholders (11140)
- 13.4.1.3 Assess readiness for change (11139)
- 13.4.1.4 Identify change champion(s) (11141)
- 13.4.1.5 Form design team (11142)
- 13.4.1.6 Define scope (11143)
- 13.4.1.7 Understand current state (11144)
- 13.4.1.8 Define future state (11145)
- 13.4.1.9 Conduct organizational risk analysis (11146)
- 13.4.1.10 Assess cultural issues (11147)
- 13.4.1.11 Identify impacted groups (20143)
- 13.4.1.12 Determine degree/extent of impact (20144)
- 13.4.1.13 Establish accountability for change management (11148)
- 13.4.1.14 Identify barriers to change (11149)
- 13.4.1.15 Determine change enablers (11150)
- 13.4.1.16 Identify resources and develop measures (11151)

## « 13.4.1 برنامه‌ریزی برای تغییر

- 13.4.1.1 انتخاب متودولوژی بهبود فرآیند
- 13.4.1.2 تعیین ذینفعان
- 13.4.1.3 ارزیابی آمادگی برای تغییر
- 13.4.1.4 شناسایی قهرمان(های) تغییر
- 13.4.1.5 تشکیل تیم طراحی
- 13.4.1.6 تعریف محدوده
- 13.4.1.7 درک وضعیت جاری
- 13.4.1.8 تعریف وضعیت آینده (مطلوب)
- 13.4.1.9 راهبری تجزیه و تحلیل ریسک سازمانی
- 13.4.1.10 ارزیابی موارد فرهنگی
- 13.4.1.11 شناسایی گروه‌های متاثر
- 13.4.1.12 تعیین درجه/میزان تاثیر
- 13.4.1.13 ایجاد پاسخگویی برای مدیریت تغییر
- 13.4.1.14 شناسایی موانع تغییر
- 13.4.1.15 تعیین توانمندسازهای تغییر
- 13.4.1.16 شناسایی منابع و توسعه اقدامات

## » 13.4.2 Design the change (11135)

- 13.4.2.1 Assess connection to other initiatives (11152)
- 13.4.2.2 Develop change management plans (11153)
- 13.4.2.3 Develop training plan (11154)
- 13.4.2.4 Develop communication plan (11155)
- 13.4.2.5 Assign change champion(s) (20145)
- 13.4.2.6 Develop rewards/incentives plan (11156)
- 13.4.2.7 Establish change adoption metrics (11157)
- 13.4.2.8 Establish/Clarify new roles (11158)
- 13.4.2.9 Identify budget/roles (11159)

## » 13.4.3 Implement change (11136)

- 13.4.3.1 Create commitment for improvement/change (11160)
- 13.4.3.2 Reengineer business processes and systems (11161)
- 13.4.3.3 Support transition to new roles or exit strategies for incumbents (11162)
- 13.4.3.4 Monitor change (11163)
- 13.4.3.5 Report on change (20146)

## » 13.4.4 Sustain improvement (11137)

- 13.4.4.1 Monitor improved process performance (11164)
- 13.4.4.2 Capture and reuse lessons learned from change process (11165)
- 13.4.4.3 Take corrective action as necessary (11166)

## « 13.4.2 طراحی تغییر

- 13.4.2.1 ارزیابی ارتباط با سایر اقدامات استراتژیک
- 13.4.2.2 تدوین برنامه‌های مدیریت تغییر
- 13.4.2.3 تدوین برنامه آموزشی
- 13.4.2.4 تدوین برنامه ارتباطی
- 13.4.2.5 تخصیص قهرمان(های) تغییر
- 13.4.2.6 تدوین برنامه پاداش /مشوق‌ها
- 13.4.2.7 ایجاد متریک‌های پذیرش تغییر
- 13.4.2.8 ایجاد/شفاف‌سازی نقش‌های جدید
- 13.4.2.9 شناسایی بودجه/نقش‌ها

## « 13.4.3 پیاده‌سازی تغییر

- 13.4.3.1 ایجاد تعهد برای بهبود/تغییر
- 13.4.3.2 مهندسی مجدد فرآیندها و سیستم‌های کسب‌وکار
- 13.4.3.3 پشتیبانی از متصدیان برای انتقال به نقش‌های جدید یا استراتژی خروج
- 13.4.3.4 پایش تغییر
- 13.4.3.5 گزارش‌دهی از تغییر

## « 13.4.4 پایدارسازی بهبود

- 13.4.4.1 پایش عملکرد فرآیند بهبودیافته
- 13.4.4.2 ثبت درس‌آموخته‌های فرآیند تغییر و استفاده مجدد از آنها
- 13.4.4.3 اتخاذ اقدامات اصلاحی هنگام نیاز

## 13.5 Develop and manage enterprise-wide knowledge management (KM) capability (11073)



## 13.5 توسعه و مدیریت قابلیت مدیریت دانش سازمانی

## » 13.5.1 Develop KM strategy (11095)

- 13.5.1.1 Develop governance model with roles and accountability (11100)
- 13.5.1.2 Define roles and accountability of core group versus operating units (11102)
- 13.5.1.3 Develop funding models (11103)
- 13.5.1.4 Identify links to key initiatives (11104)
- 13.5.1.5 Develop core KM methodologies (11105)
- 13.5.1.6 Assess IT needs and engage IT function (11106)
- 13.5.1.7 Develop training and communication plans (11107)
- 13.5.1.8 Develop change management approaches (11108)
- 13.5.1.9 Develop strategic measures and indicators (11109)

## » 13.5.2 Assess KM capabilities (11096)

- 13.5.2.1 Assess maturity of existing KM initiatives (11110)
- 13.5.2.2 Evaluate existing KM approaches (11111)
- 13.5.2.3 Identify gaps and needs (11112)

## « 13.5.1 تدوین استراتژی مدیریت دانش (KM)

- 13.5.1.1 تدوین مدل راهبری همراه با نقش‌ها و پاسخگویی
- 13.5.1.2 تعریف نقش‌ها و پاسخگویی گروه اصلی نسبت به واحدهای عملیاتی
- 13.5.1.3 تدوین مدل‌های تامین اعتبار
- 13.5.1.4 شناسایی ارتباطات با اقدامات کلیدی
- 13.5.1.5 تدوین متدولوژی‌های اصلی KM
- 13.5.1.6 ارزیابی نیازمندی‌های IT و درگیر کردن دپارتمان IT
- 13.5.1.7 تدوین برنامه‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی
- 13.5.1.8 تدوین رویکردهای مدیریت تغییر
- 13.5.1.9 تدوین شاخص‌های فرآیندی و عملکردی استراتژیک

## « 13.5.2 ارزیابی قابلیت‌های مدیریت دانش (KM)

- 13.5.2.1 ارزیابی بلوغ اقدامات KM موجود
- 13.5.2.2 سنجش رویکردهای KM موجود
- 13.5.2.3 شناسایی شکاف‌ها و نیازمندی‌ها

## 13.5 Develop and manage enterprise-wide knowledge management (KM) capability (11073)



## 13.5 توسعه و مدیریت قابلیت مدیریت دانش سازمانی

## » 13.5.3 Design and implement KM capabilities (20965)

- 13.5.3.1 Develop new KM approaches (11114)
- 13.5.3.2 Design resource model for KM approaches (20966)
- 13.5.3.3 Implement new KM approaches (11115)
- 13.5.3.4 Leverage and enhance IT for KM approaches (20967)
- 13.5.3.5 Develop measures (20968)

## » 13.5.4 Evolve and sustain KM capabilities (20969)

- 13.5.4.1 Enhance/Modify existing KM approaches (11113)
- 13.5.4.2 Sustain awareness and engagement (20970)
- 13.5.4.3 Expand KM infrastructure to meet demand (20971)

## « 13.5.3 طراحی و پیاده‌سازی قابلیت‌های مدیریت دانش (KM)

- 13.5.3.1 تدوین رویکردهای جدید KM
- 13.5.3.2 طراحی مدل منابع برای رویکردهای KM
- 13.5.3.3 پیاده‌سازی رویکردهای جدید KM
- 13.5.3.4 استفاده و بهبود IT برای رویکردهای KM
- 13.5.3.5 تدوین اقدامات

## « 13.5.4 اصلاح و پایدارسازی قابلیت‌های مدیریت دانش (KM)

- 13.5.4.1 بهبود/اصلاح رویکردهای KM موجود
- 13.5.4.2 پایدارسازی آگاهی و مشارکت
- 13.5.4.3 توسعه زیرساخت‌های KM برای پاسخگویی به تقاضا

- » **13.6.1 Create and manage organizational performance strategy (11071)**
  - 13.6.1.1 Create enterprise measurement systems model (11075)
  - 13.6.1.2 Measure process efficiency (11076)
  - 13.6.1.3 Measure cost effectiveness (11077)
  - 13.6.1.4 Measure staff productivity (11078)
  - 13.6.1.5 Measure cycle time (11079)
- » **13.6.2 Benchmark performance (11072)**
  - 13.6.2.1 Conduct performance assessments (11083)
  - 13.6.2.2 Develop benchmarking capabilities (11084)
  - 13.6.2.3 Conduct internal process and external competitive benchmarking (11085)
  - 13.6.2.4 Conduct gap analysis (11087)
  - 13.6.2.5 Establish need for change (11088)
- » **13.6.3 Evaluate process performance (20147)**
  - 13.6.3.1 Establish appropriate performance indicators (metrics) (10270)
  - 13.6.3.2 Establish monitoring frequency (10271)
  - 13.6.3.3 Collect data (20148)
  - 13.6.3.4 Calculate performance measures (10272)
  - 13.6.3.5 Identify performance trends (10273)
  - 13.6.3.6 Analyze performance against benchmark data (10274)
  - 13.6.3.7 Prepare reports (10275)
  - 13.6.3.8 Develop performance improvement plan (10276)

« **13.6.1 خلق و مدیریت استراتژی عملکرد سازمانی**

- 13.6.1.1 خلق مدل سیستم‌های اندازه‌گیری سازمان
- 13.6.1.2 اندازه‌گیری کارایی فرآیند
- 13.6.1.3 اندازه‌گیری اثربخشی هزینه‌ها
- 13.6.1.4 اندازه‌گیری بهره‌وری کارکنان
- 13.6.1.5 اندازه‌گیری متوسط زمان‌ها (cycle time)

« **13.6.2 بهینه‌کاو عملکرد**

- 13.6.2.1 راهبری ارزیابی‌های عملکرد
- 13.6.2.2 توسعه قابلیت‌های بهینه‌کاو
- 13.6.2.3 راهبری بهینه‌کاو فرآیندهای داخلی و رقابت‌پذیری بیرونی
- 13.6.2.4 راهبری تجزیه و تحلیل شکاف
- 13.6.2.5 ایجاد نیاز به تغییر

« **13.6.3 سنجش عملکرد فرآیند**

- 13.6.3.1 ایجاد شاخص‌های (متریک‌های) عملکردی مناسب
- 13.6.3.2 ایجاد دوره‌های پایش
- 13.6.3.3 جمع‌آوری داده‌ها
- 13.6.3.4 محاسبه شاخص‌های فرآیندی
- 13.6.3.5 شناسایی روندهای عملکردی
- 13.6.3.6 تجزیه و تحلیل عملکرد نسبت به داده‌های بهینه‌کاو
- 13.6.3.7 آماده‌سازی گزارشات
- 13.6.3.8 تدوین برنامه بهبود عملکرد

## 13.7 Manage environmental health and safety (EHS) (11179)



## 13.7 مدیریت محیط زیست، بهداشت و ایمنی (EHS)

- » **13.7.1 Determine environmental health and safety impacts (11180)**
  - 13.7.1.1 Evaluate environmental impact of products, services, and operations (11186)
  - 13.7.1.2 Conduct health and safety and environmental audits (11187)
- » **13.7.2 Develop and execute functional EHS program (11181)**
  - 13.7.2.1 Identify regulatory and stakeholder requirements (11188)
  - 13.7.2.2 Assess future risks and opportunities (11189)
  - 13.7.2.3 Create EHS policy (11190)
  - 13.7.2.4 Record and manage EHS events (11191)
- » **13.7.3 Train and educate functional employees (11182)**
  - 13.7.3.1 Communicate EHS issues to stakeholders and provide support (11192)
- » **13.7.4 Monitor and manage functional EHS management program (11183)**
  - 13.7.4.1 Manage EHS costs and benefits (11193)
  - 13.7.4.2 Measure and report EHS performance (11194)
  - 13.7.4.3 Implement emergency response program (11196)
  - 13.7.4.4 Implement pollution prevention program (11197)
  - 13.7.4.5 Provide employees with EHS support (11195)

« **13.7.1 تعیین تاثیرات زیست محیطی، بهداشت و ایمنی**

- 13.7.1.1 سنجش اثرات زیست محیطی محصولات، سرویس و عملیات
- 13.7.1.2 راهبری ممیزی‌های بهداشت، ایمنی و زیست محیطی

« **13.7.2 تدوین و اجرای برنامه وظیفه‌ای EHS**

- 13.7.2.1 شناسایی الزامات قانونی و ذینفعان
- 13.7.2.2 ارزیابی ریسک‌ها و فرصت‌های آینده
- 13.7.2.3 تدوین سیاست‌های EHS
- 13.7.2.4 ثبت و مدیریت رویدادهای EHS

« **13.7.3 آموزش و یاد دادن کارکنان وظیفه‌ای**

- 13.7.3.1 اطلاع‌رسانی موارد EHS به ذینفعان و ارائه پشتیبانی

« **13.7.4 پایش و مدیریت برنامه وظیفه‌ای مدیریت EHS**

- 13.7.4.1 مدیریت هزینه‌ها و مزایای EHS
- 13.7.4.2 اندازه‌گیری و گزارش‌دهی عملکرد EHS
- 13.7.4.3 پیاده‌سازی برنامه واکنش اضطراری
- 13.7.4.4 پیاده‌سازی برنامه پیشگیری از آلودگی
- 13.7.4.5 ارائه پشتیبانی EHS به کارکنان



## 13.8 توسعه، مدیریت و ارائه تحلیل‌ها



## 13.8 Develop, Manage, and Deliver Analytics (20959)

- » 13.8.1 Develop and manage hypotheses (20960)
- » 13.8.2 Collect data (20961)
- » 13.8.3 Analyze data (20962)
- » 13.8.4 Report on data (20963)
- » 13.8.5 Identify remedial actions (20964)

- « 13.8.1 تدوین و مدیریت نظریه‌ها
- « 13.8.2 جمع‌آوری داده‌ها
- « 13.8.3 تجزیه و تحلیل داده‌ها
- « 13.8.4 گزارش‌دهی از داده‌ها
- « 13.8.5 شناسایی اقدامات اصلاحی

# منیجر اسلاید

## Share Good Practice



### ارائه‌دهنده :

- « اسلایدهای مدیریتی (مراجع معتبر)
- « دوره‌های آموزشی مدیریت
- « مشاوره مدیریت (فرآیند و استراتژی)

### محسن مهبیاری

- « مدیریت فرآیندی، تعالی سازمانی، و مدیریت تغییر
- « ۱۷ سال سابقه فعالیت در شرکت فولاد مبارکه
- « موسس و مدیرعامل شرکت مشاوره‌ای سامان سیستم سپاهان
- « <https://ir.linkedin.com/mohsenmahyari>
- « 0913 305 3935



### کانال‌های ارتباط با ما :

[www.managerslide.ir](http://www.managerslide.ir)  
[info@managerslide.ir](mailto:info@managerslide.ir)  
031-3680 9550