



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

7.0 Develop and Manage Human Capital

7.0 توسعه و مدیریت سرمایه انسانی

دسته فرآیند :

7



9

گروه فرآیند



37

فرآیند

Version :
7.2.1
September 2018

» 7.1.1 Develop human resources strategy (20958)

- 7.1.1.1 Identify strategic HR needs (10418)
- 7.1.1.2 Define HR and business function roles and accountability (10419)
- 7.1.1.3 Determine HR costs (10420)
- 7.1.1.4 Establish HR measures (10421)
- 7.1.1.5 Communicate HR strategies (10422)
- 7.1.1.6 Develop strategy for HR systems/technologies/tools (10432)
- 7.1.1.7 Manage employer branding (20606)

« 7.1.1 تدوین استراتژی منابع انسانی

- 7.1.1.1 شناسایی نیازهای استراتژیک HR
- 7.1.1.2 تعریف نقش‌ها و مسئولیت‌های HR و فانکشن‌های کسب‌وکار
- 7.1.1.3 تعیین هزینه‌های HR
- 7.1.1.4 تدوین شاخص‌های HR
- 7.1.1.5 اطلاع‌رسانی استراتژی‌های HR
- 7.1.1.6 تدوین استراتژی برای سیستم‌ها/فناوری‌ها/ابزار HR
- 7.1.1.7 مدیریت برند کارفرما

7.1 Develop and manage human resources planning, policies, and strategies (17043)



7.1 توسعه و مدیریت برنامه‌ریزی، سیاست‌ها، و استراتژی‌های منابع انسانی

» 7.1.2 Develop and implement workforce strategy and policies (17045)

7.1.2.1 Gather skill requirements according to corporate strategy and market environment (10423)

7.1.2.2 Plan employee resourcing requirements per business unit/organization (10424)

7.1.2.3 Develop compensation plan (10425)

7.1.2.3.1 Establish incentive plan (10210)

7.1.2.4 Develop succession plan (10426)

7.1.2.5 Develop high performers/leadership programs (16938)

7.1.2.6 Develop employee diversity plan (10427)

7.1.2.7 Develop training program (11622)

7.1.2.8 Develop recruitment program (11623)

7.1.2.9 Develop other HR programs (10428)

7.1.2.10 Develop HR policies (10429)

7.1.2.11 Administer HR policies (10430)

7.1.2.12 Plan employee benefits (10431)

7.1.2.13 Develop workforce strategy models (10433)

7.1.2.14 Implement workforce strategy models (20122)

« 7.1.2 تدوین و پیاده‌سازی استراتژی و سیاست‌های کارکنان

7.1.2.1 جمع‌آوری الزامات مهارتی براساس استراتژی هلدینگ و فضای بازار

7.1.2.2 برنامه‌ریزی الزامات تخصیص منابع انسانی به ازاء هر واحد کسب‌وکار/سازمان

7.1.2.3 تدوین برنامه جبران خدمت

7.1.2.3.1 ایجاد برنامه انگیزشی

7.1.2.4 تدوین برنامه جانشین‌پروری

7.1.2.5 تدوین طرح‌های برترین‌ها/رهبری

7.1.2.6 تدوین برنامه تنوع کارکنان

7.1.2.7 تدوین طرح آموزشی

7.1.2.8 تدوین طرح جذب

7.1.2.9 تدوین سایر طرح‌های HR

7.1.2.10 تدوین سیاست‌های HR

7.1.2.11 نظارت بر سیاست‌های HR

7.1.2.12 برنامه‌ریزی مزایای کارکنان

7.1.2.13 تدوین مدل‌های استراتژی نیروی کار

7.1.2.14 پیاده‌سازی مدل‌های استراتژی نیروی کار

7.1 Develop and manage human resources planning, policies, and strategies (17043)



7.1 توسعه و مدیریت برنامه‌ریزی، سیاست‌ها، و استراتژی‌های منابع انسانی

» 7.1.3 Monitor and update strategy, plans, and policies (10417)

7.1.3.1 Measure realization of objectives (10434)

7.1.3.2 Measure contribution to business strategy (10435)

7.1.3.3 Communicate plans and provide updates to stakeholders (10436)

7.1.3.4 Review and revise HR plans (10438)

» 7.1.4 Develop competency management models (17046)

« 7.1.3 پایش و به‌روزرسانی استراتژی، برنامه‌ها و سیاست‌ها

7.1.3.1 اندازه‌گیری تحقق اهداف

7.1.3.2 اندازه‌گیری مشارکت در استراتژی کسب‌وکار

7.1.3.3 اطلاع‌رسانی برنامه‌ها و ارائه به‌روزرسانی‌ها به ذینفعان

7.1.3.4 ارزیابی و بازنگری برنامه‌های HR

« 7.1.4 تدوین مدل‌های مدیریت شایستگی

7.2 Recruit, source, and select employees (10410)

7.2 جذب، گزینش، و استخدام کارکنان

» 7.2.1 Manage employee requisitions (10439)

- 7.2.1.1 Align staffing plan to work force plan and business unit strategies/resource needs (10445)
- 7.2.1.2 Develop and maintain job descriptions (10447)
- 7.2.1.3 Open job requisitions (10446)
- 7.2.1.4 Post job requisitions (10448)
- 7.2.1.5 Modify job requisitions (10450)
- 7.2.1.6 Notify hiring manager (10451)
- 7.2.1.7 Manage requisition dates (10452)

» 7.2.2 Recruit/Source candidates (10440)

- 7.2.2.1 Determine recruitment methods and channels (10453)
- 7.2.2.2 Perform recruiting activities/events (10454)
- 7.2.2.3 Manage recruitment vendors (10455)
- 7.2.2.4 Manage employee referral programs (17047)
- 7.2.2.5 Manage recruitment channels (17048)

» 7.2.3 Screen and select candidates (20123)

- 7.2.3.1 Identify and deploy candidate selection tools (10456)
- 7.2.3.2 Interview candidates (10457)
- 7.2.3.3 Test candidates (10458)
- 7.2.3.4 Select and reject candidates (10459)

« 7.2.1 مدیریت درخواست‌های کارکنان

- 7.2.1.1 همسوسازی برنامه کارگزینی با برنامه نیروی کار و نیازهای استراتژی‌ها/منابع واحد کسب‌وکار
- 7.2.1.2 تدوین و نگهداری شرح شغل‌ها
- 7.2.1.3 بازنمودن درخواست استخدام
- 7.2.1.4 ارسال درخواست‌های استخدام
- 7.2.1.5 اصلاح درخواست‌های استخدام
- 7.2.1.6 اطلاع‌رسانی به مدیر استخدام
- 7.2.1.7 مدیریت قرارملاقات‌های شغلی

« 7.2.2 جذب/گزینش داوطلبان

- 7.2.2.1 تعیین روش‌ها و کانال‌های جذب
- 7.2.2.2 اجرای فعالیت‌ها/رویدادهای جذب
- 7.2.2.3 مدیریت شرکت‌های کارمندیابی
- 7.2.2.4 مدیریت طرح‌های ارجاع کارکنان
- 7.2.2.5 مدیریت کانال‌های جذب

« 7.2.3 غربال‌گری و استخدام داوطلبان

- 7.2.3.1 شناسایی و جاری‌سازی ابزارهای استخدام داوطلبان
- 7.2.3.2 مصاحبه با داوطلبان
- 7.2.3.3 تست داوطلبان
- 7.2.3.4 استخدام و رد داوطلبان

7.2 Recruit, source, and select employees (10410)



7.2 جذب، گزینش، و استخدام کارکنان

» **7.2.4 Manage new hire/re-hire (10443)**

7.2.4.1 Draw up and make offer (10463)

7.2.4.2 Negotiate offer (10464)

7.2.4.3 Hire candidate (10465)

» **7.2.5 Manage applicant information (10444)**

7.2.5.1 Obtain candidate background information (10460)

7.2.5.2 Create applicant record (10466)

7.2.5.3 Manage/track applicant data (10467)

7.2.5.3.1 Complete position classification and level of experience (20124)

7.2.5.4 Archive and retain records of non-hires (10468)

« **7.2.4 مدیریت کارمندان جدید یا استخدام مجدد**

7.2.4.1 تنظیم و ارائه طرح پیشنهادی

7.2.4.2 مذاکره طرح پیشنهادی

7.2.4.3 استخدام داوطلب

« **7.2.5 مدیریت اطلاعات درخواست کنندگان**

7.2.5.1 اخذ اطلاعات سوابق داوطلب

7.2.5.2 ایجاد پرونده متقاضی

7.2.5.3 مدیریت/ردیابی داده‌های متقاضی

7.2.5.3.1 تکمیل طبقه‌بندی پست و سطح تجربه

7.2.5.4 آرشیو و حفظ پرونده‌های استخدام نشده‌ها

7.3 Manage employee on boarding, development, and training (20599)



7.3 مدیریت جامعه پذیری، توسعه و آموزش کارکنان

- » **7.3.1 Manage employee orientation and deployment (10469)**
 - 7.3.1.1 Create/maintain employee on-boarding program (10474)
 - 7.3.1.1.1 Develop employee induction program (10477)
 - 7.3.1.1.2 Maintain/Update employee induction program (10478)
 - 7.3.1.2 Evaluate the effectiveness of the employee on-boarding program (11243)
 - 7.3.1.3 Execute on-boarding program (17050)
- » **7.3.2 Manage employee performance (10470)**
 - 7.3.2.1 Define employee performance objectives (10479)
 - 7.3.2.2 Review, appraise, and manage employee performance (10480)
 - 7.3.2.3 Evaluate and review performance program (10481)
- » **7.3.3 Manage employee development (10472)**
 - 7.3.3.1 Define employee development guidelines (10487)
 - 7.3.3.2 Develop employee career plans and career paths (10488)
 - 7.3.3.3 Manage employee skill and competency development (17051)

- « **7.3.1 مدیریت رویکرد و به کارگیری کارکنان**
 - 7.3.1.1 ایجاد/نگهداری طرح جامعه پذیری کارکنان
 - 7.3.1.1.1 تدوین طرح معرفی کارکنان
 - 7.3.1.1.2 نگهداری/به روزآوری طرح معرفی کارکنان
 - 7.3.1.2 سنجش اثربخشی طرح جامعه پذیری کارکنان
 - 7.3.1.3 اجرای طرح جامعه پذیری
- « **7.3.2 مدیریت عملکرد کارکنان**
 - 7.3.2.1 تعریف اهداف عملکردی کارکنان
 - 7.3.2.2 مطالعه، ارزیابی، و مدیریت عملکرد کارکنان
 - 7.3.2.3 ارزیابی و بازنگری طرح عملکرد
- « **7.3.3 مدیریت توسعه کارکنان**
 - 7.3.3.1 تعریف راهنمای توسعه کارکنان
 - 7.3.3.2 تدوین برنامه های شغلی و کارراه
 - 7.3.3.3 مدیریت توسعه مهارت و شایستگی کارکنان

7.3 Manage employee on boarding, development, and training (20599)



7.3 مدیریت جابجایی، توسعه و آموزش کارکنان

» 7.3.4 Develop and train employees (10473)

7.3.4.1 Align employee with organization development needs (10490)

7.3.4.2 Define employee competencies (16940)

7.3.4.3 Align learning programs with competencies (10491)

7.3.4.4 Establish training needs by analysis of required and available skills (10492)

7.3.4.5 Develop, conduct, and manage employee and/or management training programs (10493)

7.3.4.6 Manage examinations and certifications (20125)

7.3.4.6.1 Liaise with external certification authorities (20126)

7.3.4.6.2 Administer certification tests (20127)

7.3.4.6.3 Appraise experience qualifications (20128)

7.3.4.6.4 Administer certificate issue and maintenance (20129)

« 7.3.4 توسعه و آموزش کارکنان

7.3.4.1 همسوسازی کارکنان با نیازهای توسعه سازمان

7.3.4.2 تعریف شایستگی‌های کارکنان

7.3.4.3 همسوسازی طرح‌های یادگیری با شایستگی‌ها

7.3.4.4 نیازسنجی آموزشی از طریق تجزیه و تحلیل مهارت‌های موردنیاز و موجود

7.3.4.5 تدوین، راهبری، و مدیریت طرح‌های آموزشی کارکنان و/یا مدیریت

7.3.4.6 مدیریت آزمون‌ها و گواهی‌نامه‌ها

7.3.4.6.1 ایجاد روابط با نهادهای صلاحیت‌دار صدور گواهی‌نامه

7.3.4.6.2 اداره تست‌های گواهی‌نامه

7.3.4.6.3 ارزیابی صلاحیت تجربی

7.3.4.6.4 اداره صدور و نگهداری گواهی‌نامه

7.4 Manage employee relations (17052)

- » 7.4.1 Manage labor relations (10483)
- » 7.4.2 Manage collective bargaining process (10484)
- » 7.4.3 Manage labor management partnerships (10485)
- » 7.4.4 Manage employee grievances (10531)

- « 7.4.1 مدیریت روابط کارگری
- « 7.4.2 مدیریت فرآیند چانه‌زنی دسته‌جمعی (اتحادیه کارگری)
- « 7.4.3 مدیریت شرکای مدیریت کارگری
- « 7.4.4 مدیریت شکایات کارکنان

- » **7.5.1 Develop and manage reward, recognition, and motivation programs (10494)**
 - 7.5.1.1 Develop salary/compensation structure and plan (10498)
 - 7.5.1.2 Develop benefits and reward plan (10499)
 - 7.5.1.3 Perform competitive analysis of benefit and rewards (10500)
 - 7.5.1.4 Identify compensation requirements based on financial, benefits, and HR policies (10501)
 - 7.5.1.5 Administer compensation and rewards to employees (10502)
 - 7.5.1.6 Reward and motivate employees (10503)
- » **7.5.2 Manage and administer benefits (10495)**
 - 7.5.2.1 Deliver employee benefits program (10504)
 - 7.5.2.2 Administer benefit enrollment (10505)
 - 7.5.2.3 Process claims (10506)
 - 7.5.2.4 Perform benefit reconciliation (10507)
- » **7.5.3 Manage employee assistance and retention (10496)**
 - 7.5.3.1 Deliver programs to support work/life balance for employees (10508)
 - 7.5.3.2 Develop family support systems (10509)
 - 7.5.3.3 Review retention and motivation indicators (10510)
 - 7.5.3.4 Review compensation plan (10511)
- » **7.5.4 Administer payroll (10497)**

« **7.5.1 تدوین و مدیریت طرح‌های پاداش‌دهی، شناسایی، و انگیزش**

- 7.5.1.1 تدوین ساختار و برنامه حقوق/جبران خدمت
- 7.5.1.2 تدوین برنامه مزایا و پاداش
- 7.5.1.3 اجرای تجزیه و تحلیل رقابتی مزایا و پاداش‌ها
- 7.5.1.4 شناسایی الزامات جبران خدمت بر اساس سیاست‌های مالی، مزایا، و HR
- 7.5.1.5 اداره جبران خدمت و پاداش‌ها به کارکنان
- 7.5.1.6 پاداش‌دهی و انگیزش کارکنان

« **7.5.2 مدیریت و اداره مزایا**

- 7.5.2.1 اجرای طرح مزایای کارکنان
- 7.5.2.2 اداره ثبت مزایا
- 7.5.2.3 پردازش شکایات
- 7.5.2.4 اجرای تلفیق مزایا

« **7.5.3 مدیریت مراقبت و بازنشستگی کارکنان**

- 7.5.3.1 اجرای طرح‌های پشتیبان بالانس کار/زندگی کارکنان
- 7.5.3.2 تدوین سیستم‌های پشتیبان خانواده
- 7.5.3.3 بازنگری شاخص‌های بازنشستگی و انگیزشی
- 7.5.3.4 بازنگری برنامه جبران خدمت

« **7.5.4 اداره حقوق و دستمزد**

7.6 Redeploy and retire employees (10413)

- » **7.6.1 Manage promotion and demotion process (10512)**
- » **7.6.2 Manage separation (10513)**
- » **7.6.3 Manage retirement (10514)**
- » **7.6.4 Manage leave of absence (10515)**
- » **7.6.5 Develop and implement employee outplacement (10516)**
- » **7.6.6 Manage workforce scheduling (20132)**
 - 7.6.6.1 Receive required resources/skills and capabilities (20133)
 - 7.6.6.2 Manage resource deployment (10517)
- » **7.6.7 Relocate employees and manage assignments (17055)**
 - 7.6.7.1 Manage expatriates (10520)

- « **7.6.1 مدیریت فرآیند ارتقاء و تنزیل**
- « **7.6.2 مدیریت انفصال از خدمت**
- « **7.6.3 مدیریت بازنشستگی**
- « **7.6.4 مدیریت مرخصی**
- « **7.6.5 توسعه و پیاده سازی کاریابی بیرونی برای کارکنان**
- « **7.6.6 مدیریت زمانبندی نیروی کار**
 - 7.6.6.1 دریافت منابع/مهارت‌ها و قابلیت‌های موردنیاز
 - 7.6.6.2 مدیریت به کارگیری منابع
- « **7.6.7 تغییر مکان کارکنان و مدیریت انتصابات**
 - 7.6.7.1 مدیریت ماموریت‌های خارجی

7.7 Manage employee information and analytics (17056)

7.7 مدیریت اطلاعات و تحلیل‌های کارکنان

- » 7.7.1 Manage reporting processes (10522)
- » 7.7.2 Manage employee inquiry process (10523)
- » 7.7.3 Manage and maintain employee data (10524)
- » 7.7.4 Manage human resource information systems HRIS (10525)
- » 7.7.5 Develop and manage employee metrics (10526)
- » 7.7.6 Develop and manage time and attendance systems (10527)
- » 7.7.7 Manage/Collect employee suggestions and perform employee research (10530)

- « 7.7.1 مدیریت فرآیندهای گزارش‌دهی
- « 7.7.2 مدیریت فرآیند بازجویی کارکنان
- « 7.7.3 مدیریت و نگهداری داده‌های کارکنان
- « 7.7.4 مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی منابع انسانی HRIS
- « 7.7.5 تدوین و مدیریت متریک‌های کارکنان
- « 7.7.6 توسعه و مدیریت سیستم‌های زمان و ورود و خروج
- « 7.7.7 مدیریت/جمع‌آوری پیشنهادات کارکنان و انجام تحقیقات کارکنان

- » **7.8.1 Develop employee communication plan (10529)**
- » **7.8.2 Conduct employee engagement surveys (16944)**

- « **7.8.1 تدوین برنامه اطلاع‌رسانی به کارکنان**
- « **7.8.2 راهبری نظرسنجی‌های مشارکت کارکنان**

منیجر اسلاید

Share Good Practice



ارائه‌دهنده:

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

محسن مهیاری

- « 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
info@managerslide.ir
031-3680 9550