

گروه تخصصی توسعه کسب و کار و فراصنعت پارس گستر



«چک لیست عارضه یابی سازمان»





«چک لیست عارضه یابی سازمان»

بخش مدیریت و رهبری

تعیین استراتژی‌ها، تصمیم‌گیری‌های کلیدی، تعیین اهداف کلی، نظارت بر عملکرد بخش‌ها

ردیف	سوالات	پاسخ‌ها
۱	آیا سازمان دارای چشم‌انداز (Vision) مشخص است؟	
۲	مأموریت (Mission) سازمان چیست و آیا به‌طور واضح تعریف شده است؟	
۳	اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت سازمان چگونه تعیین شده‌اند؟	
۴	آیا سازمان دارای برنامه استراتژیک مدون است؟	
۵	آیا وظایف و مسئولیت‌های مدیران به‌خوبی تعریف شده است؟	
۶	چه معیارهایی برای ارزیابی عملکرد مدیران وجود دارد؟	
۷	آیا سیاست‌های سازمانی به‌طور شفاف به کارکنان ابلاغ می‌شوند؟	
۸	چه اقداماتی برای حفظ انگیزه و روحیه کارکنان انجام می‌شود؟	
۹	چگونه تصمیمات به تیم‌ها ابلاغ می‌شوند؟	
۱۰	آیا مدیران از ابزارهای فناوری برای مدیریت استفاده می‌کنند؟	



«چک لیست عارضه یابی سازمان»

بخش مالی و حسابداری

مدیریت بودجه، حسابداری، گزارش دهی مالی، پرداخت ها، مدیریت هزینه ها و درآمدها

ردیف	سوالات	پاسخ ها
۱	آیا گزارش های مالی به طور منظم تهیه می شوند؟	
۲	آیا سیستم حسابداری به روز و دقیق است؟	
۳	آیا بودجه بندی سالانه وجود دارد؟	
۴	چگونه هزینه های غیر ضروری شناسایی و حذف می شوند؟	
۵	آیا ساختار مالیاتی سازمان شفاف است؟	
۶	چگونه قیمت گذاری محصولات یا خدمات تعیین می شود؟	
۷	آیا ساختار حقوق و دستمزد شفاف است؟	
۸	آیا سوددهی سازمان به طور منظم ارزیابی می شود؟	
۹	چگونه بازدهی سرمایه گذاری ها سنجیده می شود؟	
۱۰	آیا سازمان دارای استراتژی مالی مشخص است؟	



«چک لیست عارضه یابی سازمان»

بخش بازاریابی و فروش

شناسایی بازار هدف، تبلیغات، طراحی و اجرای کمپین‌های بازاریابی، فروش محصولات یا خدمات، ارتباط با مشتریان

ردیف	سوالات	پاسخ ها
۱	پرسونای مشتریان چگونه تعریف شده است؟	
۲	آیا سازمان دارای استراتژی بازاریابی مشخص است؟	
۳	چگونه کمپین‌های بازاریابی طراحی و اجرا می‌شوند؟	
۴	چگونه مشتریان بالقوه جذب می‌شوند؟	
۵	نرخ تبدیل مشتریان بالقوه به خریداران چقدر است؟	
۶	چگونه رقبا تحلیل می‌شوند؟	
۷	آیا سازمان دارای استراتژی قیمت‌گذاری مشخص است؟	
۸	چگونه عملکرد تیم فروش ارزیابی می‌شود؟	
۹	چگونه شکایات مشتریان مدیریت می‌شوند؟	
۱۰	آیا سازمان از CRM (مدیریت ارتباط با مشتری) استفاده می‌کند؟	



«چک لیست عارضه یابی سازمان»

بخش عملیاتی

اجرای فرآیندهای مرتبط با تولید یا ارائه خدمات، مدیریت زنجیره تأمین، کنترل کیفیت

ردیف	سوالات	پاسخ ها
۱	آیا فرآیندهای عملیاتی مستند و استاندارد شده‌اند؟	
۲	چگونه کارایی و بهره‌وری فرآیندها ارزیابی می‌شود؟	
۳	چگونه مشکلات عملیاتی شناسایی و حل می‌شوند؟	
۴	آیا برنامه‌ای برای کاهش هزینه‌های عملیاتی وجود دارد؟	
۵	کیفیت محصولات یا خدمات چگونه کنترل می‌شود؟	
۶	چگونه از هدررفت منابع جلوگیری می‌شود؟	
۷	چگونه زمان تحویل محصولات یا خدمات مدیریت می‌شود؟	
۸	آیا بازده فرآیندها به‌طور منظم ارزیابی می‌شود؟	
۹	چه معیارهایی برای اندازه‌گیری عملکرد عملیاتی استفاده می‌شود؟	
۱۰	چه اقداماتی برای نوآوری در عملیات انجام می‌شود؟	



«چک لیست عارضه یابی سازمان»

بخش منابع انسانی

جذب، آموزش، اخراج، حفظ و مدیریت کارکنان، مدیریت حقوق و مزایا، ارزیابی عملکرد کارکنان

ردیف	سوالات	پاسخ ها
۱	چه معیارهایی برای انتخاب کارکنان استفاده می شود؟	
۲	چگونه عملکرد کارکنان ارزیابی می شود؟	
۳	آیا سازمان برنامه ای برای آموزش و توسعه مهارت های کارکنان دارد؟	
۴	آیا سازمان برنامه ای برای نگهداشت کارکنان کلیدی دارد؟	
۵	میزان نرخ ترک شغل کارکنان چقدر است؟	
۶	چگونه بازخورد کارکنان جمع آوری می شود؟	
۷	آیا استخدام کارکنان با نیازهای سازمان هماهنگ است؟	
۸	آیا سازمان دارای برنامه هایی برای بهبود تعادل کار و زندگی کارکنان است؟	
۹	چقدر از فناوری برای مدیریت منابع انسانی استفاده می شود؟	
۱۰	آیا سیستمی برای نحوه اخراج در نظر گرفته شده است؟	



«چک لیست عارضه یابی سازمان»

بخش فناوری اطلاعات (IT)

مدیریت زیرساخت‌های فناوری، امنیت اطلاعات، توسعه نرم‌افزارها و وبسایت‌ها

ردیف	سوالات	پاسخ‌ها
۱	آیا زیرساخت‌های فناوری اطلاعات به‌روز هستند؟	
۲	آیا امنیت سایبری سازمان به‌خوبی مدیریت می‌شود؟	
۳	آیا سازمان از نرم‌افزارهای پیشرفته برای مدیریت استفاده می‌کند؟	
۴	چگونه داده‌های سازمان محافظت می‌شوند؟	
۵	آیا کارکنان به‌خوبی با ابزارهای فناوری آشنا هستند؟	
۶	آیا از ابزارهای هوش مصنوعی یا تحلیل داده استفاده می‌کنید؟	
۷	آیا سازمان دارای برنامه‌ای برای پشتیبانی IT است؟	
۸	آیا کارکنان به‌طور منظم در مورد امنیت سایبری آموزش می‌بینند؟	
۹	آیا سازمان دارای تیم فناوری اطلاعات داخلی است یا برون‌سپاری می‌کند؟	
۱۰	چگونه از اطلاعات سازمان در برابر نفوذ محافظت می‌شود؟	



«چک لیست عارضه یابی سازمان»

بخش تحقیق و توسعه (R&D)

تحقیق درباره بهبود محصولات یا خدمات، توسعه نوآوری‌ها، بررسی نیازهای مشتریان

ردیف	سوالات	پاسخ ها
۱	آیا سازمان دارای بخش تحقیق و توسعه مستقل است؟	
۲	آیا فرآیند تحقیق و توسعه مستند شده است؟	
۳	آیا سازمان از فناوری‌های جدید در تحقیق و توسعه استفاده می‌کند؟	
۴	آیا تیم تحقیق و توسعه به درستی آموزش دیده‌اند؟	
۵	آیا سازمان دارای استراتژی مشخص برای تحقیق و توسعه است؟	
۶	چه معیارهایی برای ارزیابی موفقیت پروژه‌های تحقیق و توسعه استفاده می‌شود؟	
۷	آیا سازمان از همکاری با دانشگاه‌ها یا مراکز تحقیقاتی استفاده می‌کند؟	
۸	چه میزان از محصولات یا خدمات جدید موفق به ورود به بازار می‌شوند؟	
۹	آیا رقبا در زمینه تحقیق و توسعه تحلیل می‌شوند؟	
۱۰	آیا تیم تحقیق و توسعه به منابع مورد نیاز دسترسی دارد؟	



«چک لیست عارضه یابی سازمان»

بخش حقوقی و قراردادها

مدیریت مسائل قانونی، تهیه و بررسی قراردادها، اطمینان از رعایت قوانین

ردیف	سوالات	پاسخ ها
۱	آیا سازمان دارای بخش حقوقی مستقل است؟	
۲	آیا سازمان دارای مشاور حقوقی داخلی یا خارجی است؟	
۳	آیا قراردادها به طور منظم بازنگری می شوند؟	
۴	آیا کارکنان از حقوق و تعهدات خود آگاه هستند؟	
۵	آیا سازمان از وکلای متخصص در حوزه کاری خود استفاده می کند؟	
۶	آیا شرایط پایان قراردادها مشخص است؟	
۷	آیا سازمان از قوانین مالیاتی به خوبی پیروی می کند؟	
۸	آیا سازمان دارای بیمه های حقوقی است؟	
۹	آیا کارکنان در زمینه حقوقی آموزش می بینند؟	
۱۰	آیا سازمان دارای خط مشی های ضد فساد است؟	



«چک لیست عارضه یابی سازمان»

بخش خدمات مشتریان

پشتیبانی و رسیدگی به مشکلات و سوالات مشتریان، افزایش رضایت و وفاداری مشتریان

ردیف	سوالات	پاسخ ها
۱	آیا سازمان دارای بخش مستقل خدمات مشتریان است؟	
۲	آیا خدمات پس از فروش ارائه می شود؟	
۳	آیا مشتریان از کانال های متنوعی برای ارتباط با سازمان استفاده می کنند؟	
۴	چگونه میزان رضایت مشتریان سنجیده می شود؟	
۵	آیا تیم خدمات مشتریان به خوبی آموزش دیده اند؟	
۶	آیا سازمان دارای سیستم CRM (مدیریت ارتباط با مشتری) است؟	
۷	مشتریان چه میزان از خدمات ارائه شده رضایت دارند؟	
۸	آیا بازخورد مشتریان در طراحی محصولات یا خدمات جدید به کار گرفته می شود؟	
۹	چگونه خدمات مشتریان در برابر رقبا ارزیابی می شود؟	
۱۰	آیا معیارهای عملکرد خدمات مشتریان مشخص است؟	



«چک لیست عارضه یابی سازمان»

بخش تولید محتوا و تبلیغات

تولید محتوای آموزشی یا تبلیغاتی، مدیریت شبکه‌های اجتماعی، طراحی گرافیک و ویدئوهای تبلیغاتی

ردیف	سوالات	پاسخ ها
۱	آیا سازمان دارای استراتژی مشخصی برای تولید محتوا است؟	
۲	آیا محتوای تولیدشده به‌طور منظم بازبینی و به‌روزرسانی می‌شود؟	
۳	آیا تیم تولید محتوا به‌درستی آموزش دیده‌اند؟	
۴	آیا تقویم محتوایی برای برنامه‌ریزی وجود دارد؟	
۵	آیا محتوای تولیدشده در کانال‌های متنوعی منتشر می‌شود؟	
۶	چه میزان از محتوای تولیدشده منجر به جذب مخاطب شده است؟	
۷	آیا از ابزارهای تحلیل محتوا برای ارزیابی عملکرد استفاده می‌شود؟	
۸	چه میزان از بودجه به تبلیغات اختصاص داده می‌شود؟	
۹	چه اقداماتی برای افزایش نرخ تبدیل تبلیغات انجام می‌شود؟	
۱۰	آیا تبلیغات سازمان بر اساس تحلیل مخاطبان هدف طراحی می‌شود؟	



بخش تدارکات و تامین

خرید مواد اولیه، ارتباط با تأمین کنندگان، مدیریت موجودی انبار

ردیف	سوالات	پاسخ ها
۱	چگونه نیازهای سازمان برای تأمین کالا یا خدمات شناسایی می شود؟	
۲	آیا تأمین کنندگان به طور منظم ارزیابی می شوند؟	
۳	چه معیارهایی برای انتخاب تأمین کنندگان استفاده می شود؟	
۴	آیا سازمان دارای سیستم مدیریت موجودی است؟	
۵	آیا فرآیند سفارش دهی به تأمین کنندگان مستند شده است؟	
۶	آیا تأمین کنندگان به تعهدات خود پایبند هستند؟	
۷	چه اقداماتی برای کاهش هزینه های تدارکاتی انجام می شود؟	
۸	آیا از ابزارهای دیجیتال برای مدیریت تدارکات استفاده می شود؟	
۹	آیا سازمان دارای برنامه اضطراری برای تأمین کالاهاست؟	
۱۰	آیا کیفیت کالاها و خدمات تأمین شده ارزیابی می شود؟	



«چک لیست عارضه یابی سازمان»

بخش توسعه کسب و کار

شناسایی فرصت‌های جدید، ایجاد شراکت‌های استراتژیک، افزایش سهم بازار

ردیف	سوالات	پاسخ ها
۱	آیا سازمان دارای استراتژی توسعه کسب و کار است؟	
۲	چگونه فرصت‌های جدید شناسایی می‌شوند؟	
۳	آیا سازمان به بازارهای جدید ورود کرده است؟	
۴	چه میزان از درآمد به پروژه‌های توسعه اختصاص داده می‌شود؟	
۵	چگونه نیازهای مشتریان جدید شناسایی می‌شود؟	
۶	آیا رقبا به طور منظم تحلیل می‌شوند؟	
۷	چه میزان از محصولات یا خدمات سازمان نوآورانه هستند؟	
۸	آیا محصولات سازمان با نیازهای مشتریان مطابقت دارند؟	
۹	آیا سازمان دارای برنامه‌ای برای تحقیقات بازار است؟	
۱۰	آیا سازمان برنامه‌ای برای پایداری و مسئولیت اجتماعی در توسعه دارد؟	