



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۶۲۸۸-۱

چاپ اول

اردیبهشت ۱۳۹۲

INSO

16288-1

1st. Edition

May.2013

فناوری اطلاعات – ارزیابی فرآیند –

قسمت ۱:

مفاهیم و واژگان

**Information technology — Process
assessment —**

Part 1:

Concepts and vocabulary

ICS: 35.080

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است. تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان ملی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون ملی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان ملی اندازه شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، به منظور پشتیبانی از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای ملی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سامانه های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست-محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) و وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه ملی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) و وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است

1 - International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3 - International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد
« فناوری اطلاعات – ارزیابی فرآیند – قسمت ۱: مفاهیم و واژگان »

سمت و/یا نمایندگی

رئیس

رئیس هیأت مدیره، شرکت فناوران اطلاعات بهاران (با مسؤولیت محدود)

عماد افشار، افسانه
(لیسانس مهندسی الکترونیک)

دبیر:

مدیرعامل، شرکت فناوران اطلاعات بهاران

داننده، آزاده
(لیسانس مهندسی کامپیوتر)

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

مدیرعامل شرکت پدیدپرداز

آذرکار، علی
(فوق لیسانس مهندسی کامپیوتر نرم افزار)

کارشناس ارشد شرکت فن آوران اطلاعات بهاران

باقری، بی تا
(فوق لیسانس مهندسی صنایع)

کارشناس شرکت فن آوران اطلاعات بهاران

باقری، پارسا
(لیسانس مهندسی شیمی)

کارشناس شرکت مدیریت شبکه برق ایران

ذبیح زاده، احسان
(فوق لیسانس مهندسی برق قدرت)

کارشناس

فرهاد شیخ احمد، لیلا
(فوق لیسانس مهندسی کامپیوتر نرم افزار)

مشاور مرکز اپای دانشگاه تربیت مدرس

قسمتی، سیمین
(فوق لیسانس فناوری اطلاعات)

کارشناس شرکت انرژی سپهر پایدار

کریمخانی، میثم
(لیسانس مهندسی صنایع)

مسؤول کمیسیون تدوین مقررات و استاندارد سازمان نظام صنفی رایانه‌ای استان تهران

لاریجانی، لیلا
(فوق لیسانس مخابرات)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
ه	پیش‌گفتار
و	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۲	۳ اصطلاحات و تعاریف
۱۱	۴ مفاهیم
۱۱	۴-۱ کلیات
۱۱	۴-۱-۱ قصد و مزایا
۱۲	۴-۱-۲ حوزه کاربرد
۱۴	۴-۱-۳ مولفه‌های این مجموعه استاندارد
۱۸	۴-۱-۴ ارتباط با سایر استانداردهای بین‌المللی
۱۹	۴-۲ چارچوب کاری ارزیابی
۱۹	۴-۲-۱ زمینه فرآیند ارزیابی
۲۱	۴-۲-۲ شاخص‌های ارزیابی
۲۱	۴-۳ صلاحیت ارزیاب‌ها
۲۲	۴-۴ زمینه بهبود فرآیند
۲۳	۴-۵ زمینه تعیین قابلیت فرآیند
۲۵	۵ انطباق
۲۶	پیوست الف (اطلاعاتی) تعاریف و اصطلاحات دسته‌بندی شده
۲۶	الف-۱ اصطلاحات معماری مدل
۲۶	الف-۲ اصطلاحات فرآیند
۲۶	الف-۳ اصطلاحات چارچوب کاری سنجش
۲۷	الف-۴ اصطلاحات فرآیند ارزیابی
۲۸	الف-۵ اصطلاحات ارزیاب
۲۸	الف-۶ اصطلاحات بهبود فرآیند
۲۸	الف-۷ اصطلاحات تعیین قابلیت فرآیند
۲۹	پیوست ب (اطلاعاتی) نمایه فارسی - انگلیسی
۳۱	پیوست پ (اطلاعاتی) نمایه انگلیسی - فارسی

پیش‌گفتار

استاندارد « فناوری اطلاعات - ارزیابی فرآیند - قسمت ۱: مفاهیم و واژگان » که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور تهیه و تدوین شده و در دویست و هفتاد و یکمین اجلاس کمیته ملی استاندارد رایانه و فرآوری داده مورخ ۹۱/۱۲/۵ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منبع و مأخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

ISO/IEC 15504-1: 2004, Information technology — Process assessment — Part 1: Concepts and vocabulary

این استاندارد یکی از مجموعه استانداردهای ملی ایران به شماره ۱۶۲۸۸ است. این استاندارد ملی مقدمه‌ای کلی در مورد مفاهیم ارزیابی فرآیند و واژگان اصطلاحات مربوط به ارزیابی ارائه می‌کند. این مجموعه استاندارد، تحت عنوان عمومی فناوری اطلاعات - ارزیابی فرآیند، شامل قسمت‌های زیر است:

- قسمت ۱: مفاهیم و واژگان
 - قسمت ۲: انجام یک ارزیابی
 - قسمت ۳: راهنمایی بر انجام یک ارزیابی
 - قسمت ۴: راهنمای استفاد برای بهبود فرآیند و تعیین قابلیت فرآیند
 - قسمت ۵: نمونه‌ی مدل ارزیابی فرآیند چرخه حیات نرم‌افزار
- پس از تدوین قسمت‌های فوق، قسمت‌های دیگری نیز به این استاندارد اضافه شده است، به طوری که در حال حاضر، این مجموعه استاندارد شامل ۱۰ قسمت است. اما به لحاظ حفظ همخوانی با استاندارد مرجع، فقط به معرفی قسمت‌های فوق اکتفا شده است.
- قسمت ۲ این مجموعه استاندارد، کمینه الزامات را برای انجام یک ارزیابی تعیین می‌کند که از سازگاری و تکرارپذیری رتبه‌بندی‌ها اطمینان حاصل می‌کند. این الزامات به حصول اطمینان از این که خروجی ارزیابی خود-سازگار است، کمک می‌کند و شواهدی را به منظور اثبات رتبه‌بندی‌ها و به منظور تصدیق^۱ انطباق با الزامات ارائه می‌کند.
- قسمت ۳ این مجموعه استاندارد، راهنمایی برای تفسیر الزامات برای انجام ارزیابی ارائه می‌کند.
- قسمت ۴ این مجموعه استاندارد، ارزیابی فرآیند را به عنوان فعالیتی که می‌تواند به عنوان قسمتی از برنامه بهبود فرآیند یا به عنوان قسمتی از رویکرد تعیین قابلیت انجام شود، معرفی می‌کند. قصد از بهبود فرآیند این است که به طور مداوم اثربخشی و کارایی سازمان را بهبود دهد. قصد از تعیین قابلیت فرآیند، شناسایی نقاط قوت، نقاط ضعف و مخاطرات فرآیندهای انتخاب شده با توجه به الزامات مشخص شده خاص از طریق فرآیندهای مورد استفاده و هم‌سویی آن‌ها با نیاز کسب‌وکار است.
- قسمت ۵ این مجموعه استاندارد، شامل یک مدل نمونه ارزیابی فرآیند است که بر اساس مدل مرجع فرآیند که در پیوست ج اصلاحیه ۱ استاندارد ISO/IEC 12207 و اصلاحیه ۲ تعریف شده، شکل گرفته است. ارزیابی با استفاده از مدل(های) ارزیابی فرآیند مرتبط با یک یا چند مدل مرجع فرآیند، انجام می‌شود.

1 - Verify

فناوری اطلاعات – ارزیابی فرآیند – قسمت ۱: مفاهیم و واژگان

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد ارائه اطلاعات کلی در مورد مفاهیم ارزیابی فرآیند و استفاده از آن در دو زمینه بهبود فرآیند و تعیین قابلیت فرآیند است. این استاندارد توصیف می‌کند که چگونه قسمت‌های این مجموعه با هم متناسب هستند و راهنمایی را برای انتخاب و استفاده از آن‌ها فراهم می‌کند. این استاندارد الزامات موجود در این استاندارد ملی و کاربردپذیری آن‌ها برای انجام ارزیابی‌ها را توضیح می‌دهد.

توصیه می‌شود خوانندگان این راهنما خود را با اصطلاحات و ساختار این مجموعه مستند آشنا کنند و سپس به قسمت‌های مناسب مجموعه با توجه به زمینه‌ای که قصد دارند در آن ارزیابی را انجام دهند ارجاع دهند. توصیف جزئی‌تر در مورد استفاده از این استاندارد ملی در بند ۴ ارائه شده است.

۲ مراجع الزامی

مدارک الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی ایران به آن‌ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد ملی ایران محسوب می‌شود.

در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه‌ها و تجدید نظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد ملی نیست. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده است، همواره تاریخ تجدید نظر و اصلاحیه‌های بعدی آن‌ها مورد نظر است.

استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است:

۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، مدیریت کیفیت، مبانی و واژگان

۲-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۶۴۱۷: سال ۱۳۸۸، واژه نامه، قسمت ۱: واژه‌های پایه^۱

2-3 ISO/IEC 2382-20:1990, Information technology — Vocabulary — Part 20: System development

2-4 ISO/IEC 12207:1995, Amd 1:2002, Amd 2:2004. Information technology — Software life cycle processes

2-5 ISO/IEC 15288:2002, Systems engineering — System life cycle processes

۱- معادل لاتین این استاندارد، استاندارد ISO/IEC 2382-1:1993 است.

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، علاوه بر اصطلاحات و تعاریف تعیین شده در استانداردهای ISO 9000^۱، ISO/IEC 2382-1، ISO/IEC 2382-20، ISO/IEC 12207 و ISO/IEC 15288 اصطلاحات و تعاریف زیر نیز به کار می‌رود.

۱-۳

کارفرما

ذی‌نفعی که محصول یا خدمتی را از یک تامین‌کننده به دست می‌آورد یا می‌خرد.

[ISO/IEC 15288]

یادآوری - اصطلاحات معمول دیگری که برای کارفرما استفاده می‌شود، خریدار خرد^۲، مشتری یا خریدار کلان^۴ است. کارفرما ممکن است هم زمان مالک، کاربر یا سازمان بهره‌بردار باشد.

۲-۳

قابلیت ارزیابی شده

خروجی یک یا چند ارزیابی فرآیند مرتبط که مطابق بندهای این مجموعه استاندارد انجام شده است.

۳-۳

محدودیت‌های ارزیابی

محدودیت‌هایی که در استفاده از خروجی‌های ارزیابی و آزادی انتخاب تیم ارزیابی در انجام ارزیابی، تعیین شده است.

۴-۳

شاخص ارزیابی

منابع شواهد عینی که برای پشتیبانی از قضاوت ارزیاب‌ها در رتبه‌بندی صفات فرآیند استفاده می‌شوند.

مثال - فرآورده، کار یا منبع

۵-۳

ورودی ارزیابی

اطلاعاتی که قبل از این که ارزیابی فرآیند بتواند آغاز شود، مورد نیاز است.

۱- استاندارد بین‌المللی ISO 9000:2005، در سال ۱۳۸۷ با شماره ملی ۹۰۰۰ منتشر شده است.

۲- استاندارد بین‌المللی ISO/IEC 2382-1:1993، در سال ۱۳۸۸ با شماره ملی ۶۴۱۷-۱ منتشر شده است.

3 - Buyer

4 - Purchaser

۶-۳

دستگاه ارزیابی

ابزار یا مجموعه‌ای از ابزارها که در ارزیابی استفاده می‌شود تا به ارزیاب در ارزشیابی عملکرد یا قابلیت فرآیندها، در اداره داده‌های ارزیابی و در ثبت نتایج ارزیابی کمک کند.

۷-۳

خروجی ارزیابی

تمامی نتایج قابل لمس ارزیابی است (به سابقه ارزیابی مراجعه شود)

۸-۳

شرکت کننده در ارزیابی

فردی که مسئولیت‌هایی در دامنه ارزیابی دارد.

یادآوری - مثال‌ها شامل حامی ارزیابی، ارزیاب‌ها و اعضای واحد سازمانی می‌شود اما فقط به این افراد محدود نمی‌شود.

۹-۳

فرآیند ارزیابی

تعیین گستره‌ای که در آن فرآیندهای استاندارد سازمان در دستیابی به اهداف کسب‌وکار سازمان مشارکت می‌کنند و به سازمان در تمرکز بر نیاز برای بهبود مستمر فرآیند کمک می‌کنند.

[ISO/IEC 12207 Amd 1]

۱۰-۳

قصد ارزیابی

بیانیه‌ای که به عنوان قسمتی از ورودی ارزیابی ارائه می‌شود و دلایل انجام ارزیابی را تعریف می‌کند.

۱۱-۳

سابقه ارزیابی

مجموعه اطلاعات مستندشده‌ی منظم که مربوط به ارزیابی است و به درک و تصدیق رخ‌نمون‌های^۱ فرآیند که توسط ارزیابی تولیدشده، کمک می‌کند.

۱۲-۳

دامنه ارزیابی

تعریفی از مرزهای ارزیابی، که به عنوان قسمتی از ورودی ارزیابی ارائه می‌شود و حدود سازمانی ارزیابی، فرآیندهایی که باید در بر گرفته شوند و زمینه‌ای که فرآیندها در آن اجرا می‌شوند را در بردارد (به زمینه فرآیند مراجعه شود).

۱۳-۳

حامی ارزیابی

فرد یا هستاری، از درون یا بیرون واحد سازمانی که در حال ارزیابی شدن است، که نیاز به انجام ارزیابی دارد و منابع مالی یا سایر منابع را برای انجام ارزیابی فراهم می‌کند.

۱۴-۳

تیم ارزیابی

یک یا چند فرد که با هم، ارزیابی فرآیند را انجام می‌دهند.

۱۵-۳

ارزیاب

فردی که در رتبه‌بندی صفات فرآیند شرکت می‌کند.

یادآوری - ارزیاب، ممکن است ارزیاب دارای صلاحیت یا ارزیاب کارآموز باشد.

۱۶-۳

شاخص صفت

شاخص صفتی که از قضاوت انجام شده در مورد میزان دستیابی به صفت فرآیند خاص، پشتیبانی می‌کند.

۱۷-۳

کار^۱ مبنا

فعالیتی که، هنگامی که به طور مداوم انجام شود، در دستیابی به قصد فرآیندی خاص مشارکت می‌کند.

۱۸-۳

بُعد قابلیت

مجموعه‌ای از عناصر در مدل ارزیابی فرآیند که به صراحت به چارچوب کاری سنجش برای قابلیت فرآیند مربوط است.

یادآوری - صفات در [قالب] سطوح قابلیت، سازمان‌دهی شده‌اند و شامل یک مقیاس ترتیبی از قابلیت فرآیند هستند.

۱۹-۳

شاخص قابلیت

شاخص ارزیابی که از قابلیت قضاوت شده فرآیند مرتبط با فرآیندی خاص پشتیبانی می‌کند.

یادآوری- شاخص صفت، یک نمونه‌ی خاص از شاخص قابلیت است.

۲۰-۳

ارزیاب دارای صلاحیت

یک ارزیاب که صلاحیت‌هایی را برای انجام ارزیابی، پایش و تصدیق انطباق ارزیابی فرآیند نشان داده است.

۲۱-۳

فرآیند تعریف شده

فرآیندی از مجموعه فرآیندهای استاندارد سازمان که بر مبنای راهنمای متناسب‌سازی سازمانی، مدیریت (طرح‌ریزی، پایش و تنظیم) و متناسب‌سازی شده است.

یادآوری- فرآیند تعریف شده، دارای توصیف فرآیندی است که نگهداری می‌شود و فرآورده‌ها، سنج‌ها و سایر اطلاعات بهبود فرآیند را در اختیار دارایی‌های فرآیندی سازمان قرار می‌دهد. فرآیند تعریف شده‌ی پروژه، مبنایی را برای طرح‌ریزی، انجام و بهبود کارها و فعالیت‌های پروژه ارائه می‌کند.

۲۲-۳

کار عام

فعالیتی که اگر به طور یکنواخت انجام شود، در دستیابی به صفت فرآیند خاص مشارکت می‌کند.

۲۳-۳

شاخص

(به بند ۳-۴ مراجعه شود)

۲۴-۳

شواهد عینی

داده‌هایی که وجود یا واقعیت چیزی را تایید می‌کنند.

یادآوری- ممکن است شواهد عینی از طریق مشاهده، سنجش، آزمون یا راه‌های دیگر به دست آیند.

[استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷]

۲۵-۳

واحد سازمانی

آن قسمت از سازمان که ارزیابی می‌شود.

یادآوری ۱- یک واحد سازمانی یک یا چند فرآیند که زمینه فرآیندی منسجم دارند و در یک مجموعه منسجم از اهداف کسب و کار اجرا می‌شوند را به کار می‌گیرد.

یادآوری ۲- یک واحد سازمانی به طور معمول قسمتی از یک سازمان بزرگتر است، هر چند، در یک سازمان کوچک، واحد سازمانی ممکن است کل سازمان باشد. واحد سازمانی ممکن است برای مثال یکی از موارد زیر باشد:

- یک پروژه خاص یا مجموعه‌ای از پروژه‌ها (ی مرتبط)؛
- یک واحد در سازمان که بر یک گام (یا گام‌های) چرخه حیات خاص، همچون سفارش، توسعه، نگهداشت یا پشتیبانی متمرکز است؛
- قسمتی از یک سازمان که مسئول تمام جنبه‌های یک محصول خاص یا یک مجموعه‌ی محصول است.

۲۶-۳

شاخص عملکرد

شاخص ارزیابی که از قضاوتی که در مورد عملکرد فرآیند یک فرآیند خاص صورت گرفته، پشتیبانی می‌کند.

یادآوری- شاخص عملکرد، یک شاخص صفت برای صفت فرآیند در یک فرآیند خاص است. (به قسمت ۲ این مجموعه استاندارد مراجعه شود).

۲۷-۳

کار

فعالیتی که در قصد یا دستاوردهای یک فرآیند دخیل است یا قابلیت یک فرآیند را افزایش می‌دهد.

۲۸-۳

فرآیند

مجموعه فعالیت‌های مرتبط با هم یا متعامل که ورودی‌ها را به خروجی‌ها تبدیل می‌کند.

[ISO 9000]

۲۹-۳

ارزیابی فرآیند

ارزشیابی منظم فرآیندهای یک واحد سازمانی در قیاس با یک مدل ارزیابی فرآیند است.

۳۰-۳

مدل ارزیابی فرآیند

مدلی که برای ارزیابی قابلیت فرآیند، بر اساس یک یا چند مدل مرجع فرآیند، مناسب است.

۳۱-۳

صفت فرآیند

خصوصیت قابل سنجش قابلیت فرآیند که برای هر فرآیندی کاربرد پذیر است.

۳۲-۳

رتبه‌بندی صفت فرآیند

قضاوت میزان دستیابی به صفت فرآیند برای فرآیند ارزیابی شده است.

۳۳-۳

قابلیت فرآیند

خصوصیتی مرتبط با توانایی یک فرآیند در برآورده کردن اهداف کنونی یا پیش‌بینی شده کسب و کار است.

۳۴-۳

تعیین قابلیت فرآیند

ارزیابی و تحلیل نظام‌مند فرآیندهای انتخاب شده در سازمان که در برابر قابلیت هدف و به‌منظور شناسایی نقاط قوت، نقاط ضعف و مخاطرات مرتبط با به‌کارگیری فرآیندها در جهت برآورده ساختن الزامات مشخص‌شده‌ی خاص انجام می‌شود.

۳۵-۳

حامی تعیین قابلیت فرآیند

فرد یا هستاری، از درون یا بیرون واحد سازمانی که در حال ارزیابی شدن است، که نیاز دارد تعیین قابلیت فرآیند انجام شود و منابع مالی یا سایر منابع برای انجام آن را فراهم می‌کند.

۳۶-۳

سطح قابلیت فرآیند

یک نقطه در مقیاس ترتیبی شش نقطه‌ای (از قابلیت فرآیند) که قابلیت فرآیند را نشان می‌دهد، هر سطح بر روی قابلیت سطح زیرین ساخته می‌شود.

۳۷-۳

رتبه‌بندی سطح قابلیت فرآیند

نمایشی از سطح قابلیت فرآیند که از رتبه‌بندی صفت فرآیند برای فرآیند ارزیابی شده به‌دست آمده است.

۳۸-۳

زمینه فرآیند

مجموعه‌ای از عوامل که در ورودی ارزیابی، مستند شده‌اند و بر قضاوت، درک^۱ و قابلیت مقایسه رتبه‌بندی‌های صفت فرآیند اثر می‌گذارند.

۳۹-۳

بُعد فرآیند

مجموعه‌ای از عناصر در مدل ارزیابی فرآیند که به صراحت به فرآیندهای تعریف شده در مدل (های) مرتبط مرجع فرآیند، مربوط است.

یادآوری - فرآیندها ممکن است بر اساس معیارهای مختلف گروه‌بندی شوند. به عنوان مثال در قسمت ۵ این مجموعه استاندارد، آن‌ها به صورت دسته‌هایی از فعالیت‌های مرتبط دسته‌بندی شده‌اند.

۴۰-۳

بهبود فرآیند

اقدامات صورت گرفته برای تغییر فرآیندهای سازمان به طوری که اهداف کسب‌وکار سازمان را اثربخش‌تر و/یا کارا تر برآورده کنند.

۴۱-۳

برنامه بهبود فرآیند

تمامی راهبردها، خط‌مشی‌ها، اهداف، مسئولیت‌ها و فعالیت‌های مربوط به دستیابی به اهداف بهبود مشخص شده است.

یادآوری - یک برنامه بهبود فرآیند می‌تواند بیش از یک چرخه کامل بهبود فرآیند را شامل باشد.

۴۲-۳

پروژه بهبود فرآیند

هر زیر مجموعه از برنامه بهبود فرآیند که مجموعه‌ای منسجم از اقدامات را برای دستیابی به یک بهبود خاص شکل می‌دهد.

۴۳-۳

حامی بهبود فرآیند

فرد یا هستاری، از درون یا بیرون واحد سازمانی که در حال ارزیابی شدن است، که نیاز دارد بهبود فرآیند انجام شود و منابع مالی یا سایر منابع را برای انجام آن فراهم می‌کند.

۴۴-۳

دستاورد فرآیند

نتیجه‌ای قابل مشاهده از یک فرآیند است.

یادآوری - دستاورد عبارت است از یک فرآورده، تغییر قابل توجه وضعیت یا برآورده ساختن محدودیت‌های مشخص.

۴۵-۳

عملکرد فرآیند

میزان دستیابی به قصد یک فرآیند از طریق اجرای آن است.

۴۶-۳

رخ‌نمون فرآیند

مجموعه‌ای از رتبه‌بندی‌های صفت فرآیند برای فرآیند ارزیابی شده است.

۴۷-۳

قصد فرآیند

اهداف قابل سنجش سطح بالا از انجام فرآیند و دستاوردهای احتمالی پیاده‌سازی موثر فرآیند است.

۴۸-۳

مدل مرجع فرآیند

مدلی شامل تعاریف فرآیندها در چرخه حیات که برحسب قصد و دستاوردهای فرآیند، که همراه با معماری توصیف کننده روابط بین فرآیندها شرح داده شده است.

۴۹-۳

ارزیاب کارآموز

فردی که مهارت‌ها و صلاحیت‌هایی برای انجام ارزیابی‌ها تحت راهنمایی و نظارت یک ارزیاب دارای صلاحیت را دارد.

۵۰-۳

فرآیند استاندارد

مجموعه‌ای از تعاریف فرآیندهای مبنا که همه فرآیندها را در سازمان هدایت می‌کند.

یادآوری ۱- این تعاریف فرآیند، عناصر بنیادین فرآیند (و روابط آن‌ها با یکدیگر) را پوشش می‌دهند که باید در فرآیندهای تعریف شده که در پروژه‌های سازمان پیاده‌سازی شده‌اند، گنجانده شوند. فرآیند استاندارد، فعالیت‌های یکنواخت را در سراسر سازمان مستقر می‌کند و برای ثبات بلند مدت و بهبود، مطلوب است.

یادآوری ۲- مجموعه فرآیندهای استاندارد سازمان، عناصر بنیادین فرآیند، که قسمتی از فرآیندهای تعریف شده پروژه خواهد بود را توصیف می‌کند. همچنین روابط (برای مثال، سفارش‌دهی و واسطه‌ها) بین این عناصر فرآیند را توصیف می‌کند.

۵۱-۳

تامین کننده

سازمان یا فردی که با کارفرما برای تامین یک محصول یا خدمت توافق کرده است.

[ISO/IEC 15288]

راهنمای متناسب‌سازی

دستورالعمل‌هایی که سازمان را قادر می‌سازد تا شرح فرآیندِ فرآیندهای استاندارد را به‌منظور برآوردن نیازهای خاص، به‌طور مناسب، اقتباس کند.

یادآوری ۱- متناسب‌سازی یک فرآیند، شرح فرآیند را برای پایانی خاص اقتباس می‌کند. به‌عنوان مثال، یک پروژه، فرآیند تعریف‌شده خود را از طریق متناسب‌سازی مجموعه فرآیندهای استاندارد سازمان ایجاد می‌کند تا اهداف، محدودیت‌ها و محیط پروژه را برآورده کند. مجموعه فرآیندهای استاندارد سازمان در سطحی عام که ممکن است به‌طور مستقیم برای انجام یک فرآیند قابل استفاده نباشد، توصیف می‌شود. راهنماهای متناسب‌سازی به کسانی که فرآیندهای تعریف شده برای نیازهای خاص را ایجاد می‌کنند، کمک می‌نماید.

یادآوری ۲- راهنماهای متناسب‌سازی، آنچه که می‌تواند و نمی‌تواند تغییر داده شود را توصیف می‌کند و مولفه‌های فرآیندی که نامزدهای تغییر هستند را شناسایی می‌کنند.

فرآیند متناسب‌سازی شده

فرآیندی تعریف شده که حاصل متناسب‌سازی تعریف فرآیند استاندارد است.

قابلیت هدف

قابلیت فرآیندی که قضاوت‌های حامی تعیین قابلیت فرآیند، مخاطره قابل قبول فرآیند برای پیاده‌سازی موفق الزامات مشخص آن را بازنمایی خواهد کرد.

فرآورده^۱

ماحصل اجرای یک فرآیند است.

[ISO 9000]

یادآوری - چهار دسته‌بندی عام محصولات به شرح زیر وجود دارد: خدمات (به‌عنوان مثال عملیات)، نرم‌افزار (به‌عنوان مثال، برنامه رایانه‌ای، مستندات، اطلاعات، محتوا)، سخت‌افزار (به‌عنوان مثال رایانه، افزاره)، مواد فرآوری‌شده.

۴ مفاهیم

۱-۴ کلیات

۱-۱-۴ قصد و مزایا

- این مجموعه استاندارد، رویکردی ساخت‌یافته برای ارزیابی فرآیندها برای مقاصد زیر ارائه می‌کند:
- توسط سازمان یا از طرف سازمان با هدف درک وضعیت فرآیندهای خود به منظور بهبود فرآیند؛
 - توسط سازمان یا از طرف سازمان با هدف تعیین مناسب بودن فرآیندهای خود، برای الزامی خاص یا دسته‌ای از الزامات؛
 - توسط سازمان یا از طرف سازمان با هدف تعیین مناسب بودن فرآیندهای سازمان دیگر برای قراردادی خاص یا دسته‌ای از قراردادها.

چارچوب کاری ارزیابی فرآیند:

- خودارزیابی را تسهیل می‌کند؛
- مبنایی برای استفاده در بهبود فرآیند و تعیین قابلیت فرآیند فراهم می‌کند؛
- زمینه‌ای را که در آن فرآیند ارزیابی شده پیاده‌سازی می‌شود، مد نظر قرار می‌دهد؛
- رتبه‌بندی فرآیند را ایجاد می‌کند؛
- به توانایی فرآیند برای دستیابی به قصد خود می‌پردازد؛
- برای همه سازمان‌ها در هر حوزه کاربرد و با هر اندازه‌ای مناسب است؛
- می‌تواند یک ترازویی^۱ عینی بین سازمان‌ها ارائه کند.

یکی از روش‌های بهبود کیفیت محصول در سازمان‌ها، استفاده از روشی اثبات‌شده، یکنواخت و قابل اطمینان برای ارزیابی وضعیت فرآیندهای سازمان و استفاده از نتایج آن به‌عنوان قسمتی از برنامه بهبود منسجم است. توصیه می‌شود به‌کارگیری ارزیابی فرآیند در سازمان، موارد زیر را تشویق کند:

- فرهنگ بهبود مستمر و استقرار سازوکارهای مناسب برای پشتیبانی و نگهداشت فرهنگ؛
 - مهندسی فرآیندها به منظور برآورده ساختن الزامات کسب‌وکار؛
 - بهینه‌سازی منابع.
- انتظار می‌رود سازمان از این طریق به‌سازمانی توانمند تبدیل شود که پاسخگویی خود به مشتری و الزامات بازار را حداکثر می‌کند، هزینه‌های چرخه حیات کامل محصولات خود را کمینه می‌سازد و در نتیجه رضایت کاربر نهایی را به حداکثر می‌رساند.

ممکن است کارفرمایان از کاربرد ارزیابی فرآیند بهره‌مند شوند. کاربرد آن در تعیین قابلیت می‌تواند:

1 - Benchmark

- عدم قطعیت‌ها در انتخاب تامین‌کنندگان را از طریق فعال‌سازی شناسایی مخاطرات مرتبط با قابلیت‌های پیمانکار قبل از مبادله قرارداد کاهش دهد؛
- کنترل‌های مناسب را برای مهار مخاطره فعال کند؛
- مبنایی کمی برای انتخاب در ایجاد توازن میان نیازهای کسب‌وکار، نیازمندی‌ها و هزینه برآوردشده پروژه در برابر قابلیت تامین‌کنندگان رقیب ارائه کند.

مزایای عمده یک رویکرد استاندارد برای ارزیابی فرآیند موارد زیر هستند:

- رویکرد عمومی و مشترک برای ارزیابی فرآیند فراهم می‌کند؛
- به درک مشترکی از کاربرد ارزیابی فرآیند در بهبود فرآیند و تعیین قابلیت فرآیند منجر می‌شوند؛
- تعیین قابلیت را در خریدها تسهیل می‌کنند؛
- در پرتو تجربه کاربرد، کنترل و به طور منظم بررسی می‌شوند؛
- تنها با اجماع بین‌المللی تغییر می‌کنند؛
- هماهنگی طرح‌واره‌های^۱ موجود را تشویق می‌کنند.

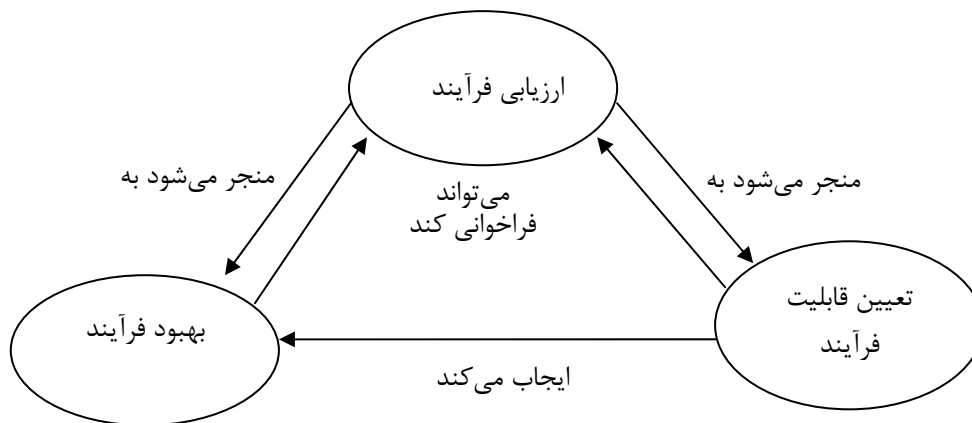
رویکرد ارزیابی فرآیند که در این استاندارد ملی تعریف شده، به این منظور طراحی شده است تا مبنایی برای رویکرد مشترک در توصیف نتایج ارزیابی فرآیند و امکانی برای درجاتی از مقایسه ارزیابی‌ها، مبتنی بر مدل‌ها و روش‌های متفاوت، اما سازگار ارائه کند. کمال و پیچیدگی مورد نیاز یک فرآیند وابسته به زمینه آن است. به عنوان مثال، طرح‌ریزی لازم برای تیم پروژه پنج نفره بسیار کمتر از تیم ۵۰ نفره است. این زمینه بر این که چگونه یک ارزیاب دارای صلاحیت، هنگام ارزیابی کفایت یک کار در مورد آن قضاوت می‌کند اثر دارد و همچنین بر درجه مقایسه‌پذیری رخ‌نمون‌های فرآیند تاثیر می‌گذارد.

۲-۱-۴ حوزه کاربرد

ارزیابی فرآیند، همان طور که به صورت ترسیمی در شکل ۱ نشان داده شده است، دارای دو زمینه اصلی برای استفاده از آن است.

در زمینه بهبود فرآیند، ارزیابی فرآیند وسایل تعیین خصوصیات کار کنونی یک واحد سازمانی را بر حسب قابلیت فرآیندهای انتخاب شده فراهم می‌کند. تحلیل نتایج باعث شناسایی نقاط قوت، نقاط ضعف و مخاطرات ذاتی فرآیندها می‌شود. این امر، پیش‌ران‌های^۲ اولویت‌دهی بهبود فرآیندها را فراهم می‌کند.

1 - Schemes
2 - Drivers



شکل ۱- روابط در ارزیابی فرآیند

تعیین قابلیت فرآیند، که به منظور شناسایی برخی از مخاطرات درگیر در اجرای یک پروژه با استفاده از فرآیندهای منتخب انجام می شود، تحلیل قابلیت پیشنهادی فرآیندهای منتخب را در مقایسه با رخنمون قابلیت مطلوب فرآیندها مد نظر قرار می دهد. ممکن است قابلیت پیشنهادی بر اساس نتایج ارزیابی های مرتبط قبلی فرآیند باشد یا ممکن است بر اساس ارزیابی انجام شده به منظور تعیین قابلیت پیشنهادی باشد.

قسمت ۴ این مجموعه استاندارد، به کاربرد فرآیند ارزیابی برای بهبود فرآیند و برای تعیین قابلیت فرآیند می پردازد.

این مجموعه استاندارد، برای برآوردن نیازهای کارفرمایان، تامین کنندگان و ارزیاب ها و نیازمندی های منفرد آنها از یک منبع واحد طراحی شده است.

منافع ناشی از استفاده از این مجموعه مستندات عبارتند از:

برای کارفرمایان:

- توانایی برای تعیین قابلیت های کنونی و بالقوه فرآیندهای تامین کننده.

برای تأمین کنندگان:

- توانایی تعیین قابلیت کنونی و بالقوه فرآیندهای خود؛
- توانایی تعریف حوزه ها و اولویت های بهبود فرآیند؛
- چارچوبی برای تعریف نقشه راه برای بهبود فرآیند.

برای ارزیاب ها:

- چارچوبی برای انجام ارزیابی ها.

این مجموعه استاندارد، برای استفاده در هر طرحواره برای صدور گواهینامه یا ثبت قابلیت فرآیند سازمان در نظر گرفته نشده است.

این مجموعه استاندارد، چارچوبی برای ارزیابی فرآیندها ارائه می‌کند. این چارچوب کاری می‌تواند توسط سازمان‌های درگیر در طرح‌ریزی، مدیریت، پایش، کنترل و بهبود سفارش، تامین، توسعه، بهره‌برداری، نگهداشت و پشتیبانی از محصولات یا خدمات مورد استفاده قرار گیرد.

ارزیابی فرآیند به بررسی فرآیندهای استفاده شده در یک سازمان، برای تعیین این که آیا آن‌ها در دستیابی به اهداف خود موثر هستند، می‌پردازد. ارزیابی، خصوصیات کار کنونی در یک واحد سازمانی را بر حسب قابلیت فرآیندهای منتخب، مشخص می‌کند. نتایج ممکن است برای فعال کردن فعالیت‌های بهبود فرآیند یا تعیین قابلیت فرآیند از طریق تحلیل نتایج در زمینه نیازهای کسب‌وکار سازمان، شناسایی نقاط قوت، نقاط ضعف و مخاطرات ذاتی فرآیندها، مورد استفاده قرار گیرد.

۳-۱-۴ مولفه‌های این مجموعه استاندارد

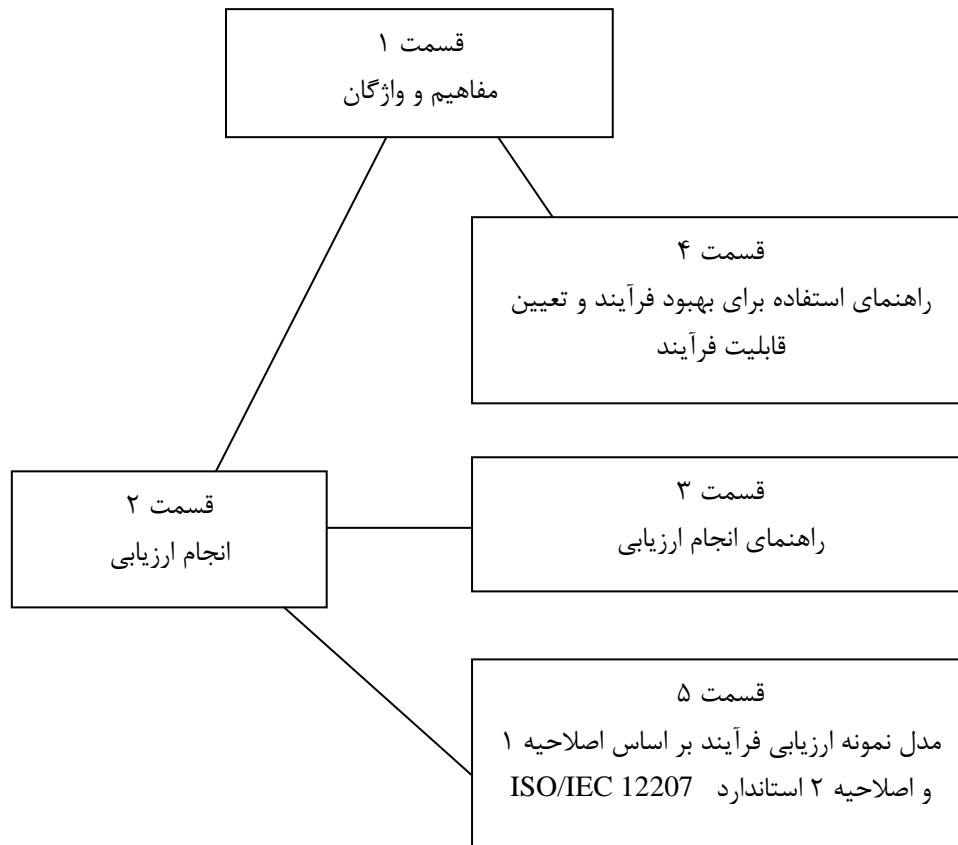
این بخش چگونگی استفاده از دیگر قسمت‌های این مجموعه استاندارد را به منظور انجام ارزیابی‌های فرآیند و استفاده موثر از نتایج آن‌ها توصیف می‌کند. عامل تعیین‌کننده کلیدی در استفاده از این مجموعه استاندارد، قصد از انجام ارزیابی است که ممکن است یکی از موارد زیر باشد:

- پشتیبانی از بهبود فرآیند؛
- پشتیبانی از تعیین قابلیت فرآیند.

این مجموعه استاندارد، از پنج قسمت تشکیل شده است. این بند هر یک از قسمت‌ها و نقش آن را در این مجموعه استاندارد توصیف می‌کند.

شکل ۲ نقشه راه بالقوه برای کاربران این مجموعه استاندارد را نشان می‌دهد. قسمت ۱ (مستند حاضر) نقطه ورودی کلی به این مجموعه استاندارد است. این مستند همچنین شامل اصطلاحات و تعاریف یکپارچه‌ای برای این مجموعه استاندارد است. توصیه می‌شود خوانندگانی که علاقمندی خاصی در بهبود فرآیند یا تعیین قابلیت تامین‌کننده دارند، قسمت ۴ را برای راهنمایی تفصیلی در این زمینه‌ی کاربرد مطالعه کنند. این قسمت کاربران را قادر می‌سازد تا کاربرد مناسب مولفه‌های الزامی این استاندارد ملی (قسمت ۲) را شناسایی کنند.

قسمت ۳ راهنمای کاربرد قسمت ۲ را ارائه می‌دهد و قسمت ۵ مدل نمونه ارزیابی سازگار با الزامات این استاندارد ملی (قسمت ۲) است.



شکل ۲- مولفه‌های این مجموعه استاندارد

جدول ۱ گروه‌های اصلی مطالعه‌کنندگان این استاندارد ملی را معرفی می‌کند و نشان می‌دهد که کدام قسمت از مجموعه مستندات به حوزه‌های اولیه‌ی مورد علاقه آن‌ها می‌پردازد.

قسمت ۱ (اطلاعاتی)، نقطه ورود به این مجموعه استاندارد ملی است. این قسمت توصیف می‌کند که چگونه قسمت‌های مجموعه با هم متناسب هستند و راهنمایی برای انتخاب و استفاده از آن‌ها ارائه می‌کند. این قسمت الزامات موجود در این مجموعه استاندارد ملی و کاربرد آن‌ها در اجرای ارزیابی را توضیح می‌دهد. همچنین شامل اصطلاحات و تعاریف یکپارچه‌ای برای این مجموعه استاندارد ملی است.

قسمت ۲ (الزامی) الزامات اجباری برای ارزیابی فرآیند و مدل‌های فرآیند در ارزیابی را تعیین می‌کند و یک چارچوب کاری سنجش برای ارزشیابی قابلیت فرآیند تعریف می‌کند. چارچوب کاری سنجش سه صفت فرآیند را تعریف می‌کند که به شش سطح قابلیت فرآیند، که یک مقیاس ترتیبی از قابلیت کاربست‌پذیر در تمام فرآیندهای منتخب را تعریف می‌کند، گروه‌بندی می‌شوند.

جدول ۱- مطالعه‌کنندگان این استاندارد ملی

گروه مطالعه کننده	علاقمندی‌ها	قسمت‌های پیشنهادی که باید خوانده شوند
حامی ارزیابی	چگونه یک ارزیابی انجام می‌شود، چه ابزارها و پشتیبانی‌های دیگری مورد نیاز است، چگونه باید یک ارزیابی را شروع کرد.	۱، ۲، ۳
حامی بهبود فرآیند	شروع یک برنامه بهبود، تعریف ورودی‌های ارزیابی برای ارزیابی با مقاصد بهبود، استفاده از نتایج ارزیابی برای بهبود.	۱، ۴
حامی تعیین قابلیت فرآیند	شروع برنامه‌ای برای تعیین قابلیت تامین‌کننده، تعریف رخ‌نمون قابلیت مطلوب، تصدیق و استفاده از نتایج ارزیابی در کارهای تعیین قابلیت.	۱، ۴
ارزیاب‌ها	انجام یک ارزیابی انطباق، توسعه مهارت‌ها و صلاحیت‌های مورد نیاز برای انجام یک ارزیابی.	۱، ۲، ۳، ۴، ۵
توسعه‌دهندگان مدل‌های ارزیابی فرآیند	توسعه مدل‌های ارزیابی فرآیند برای انجام ارزیابی‌ها بر اساس یک مدل مرجع فرآیند سازگار و چارچوب کاری سنجش همانطور که در قسمت ۲ این مجموعه استاندارد تعریف شده است.	۱، ۲، ۳، ۵
توسعه‌دهندگان روش‌های ارزیابی	توسعه روشی که از اجرای ارزیابی‌های انطباق پشتیبانی می‌کند.	۱، ۲، ۳، ۵
توسعه دهندگان ابزار	توسعه ابزارهایی که از ارزیاب‌ها در اجرای ارزیابی‌ها از طریق جمع آوری، ثبت و دسته‌بندی شواهد پشتیبانی می‌کند.	۱، ۲، ۳، ۵

قسمت ۳ (اطلاعاتی) برای انجام یک ارزیابی، راهنمایی را در برآورده ساختن الزامات ذکر شده در قسمت ۲ این مجموعه استاندارد، ارائه می‌کند. این قسمت مروری کلی بر ارزیابی فرآیند ارائه می‌کند و از طریق ارائه راهنما در موارد زیر، الزامات را تفسیر می‌کند:

- فرآیند ارزیابی؛
- چارچوب کاری سنجش برای قابلیت فرآیند؛
- مدل‌های مرجع فرآیند و مدل‌های ارزیابی فرآیند؛
- دستگاه‌ها یا ابزار برای ارزیابی‌ها؛
- صلاحیت ارزیاب‌ها.

قسمت ۴ (اطلاعاتی) راهنمایی در مورد استفاده از ارزیابی فرآیند به منظور بهبود فرآیند و تعیین قابلیت ارائه می‌کند. راهنمایی‌های ارائه شده، پیش‌فرض‌هایی در مورد ساختارهای سازمانی خاص، فلسفه‌های مدیریتی، مدل‌های چرخه حیات و روش‌های توسعه ندارد. در مورد بهبود فرآیند، مفاهیم و اصول برای طیف

کاملی از نیازهای کسب و کاری مختلف، حوزه‌های کاربرد و اندازه‌های سازمان، مناسب هستند در نتیجه می‌توانند توسط تمام انواع سازمان‌ها برای هدایت فعالیت‌های بهبود مورد استفاده قرار گیرند. در مورد تعیین قابلیت فرآیند، انتظار می‌رود که این راهنمایی در هر رابطه مشتری-تامین‌کننده و در هر سازمانی که مایل به تعیین قابلیت فرآیندهای خود است، کاربست‌پذیر باشد.

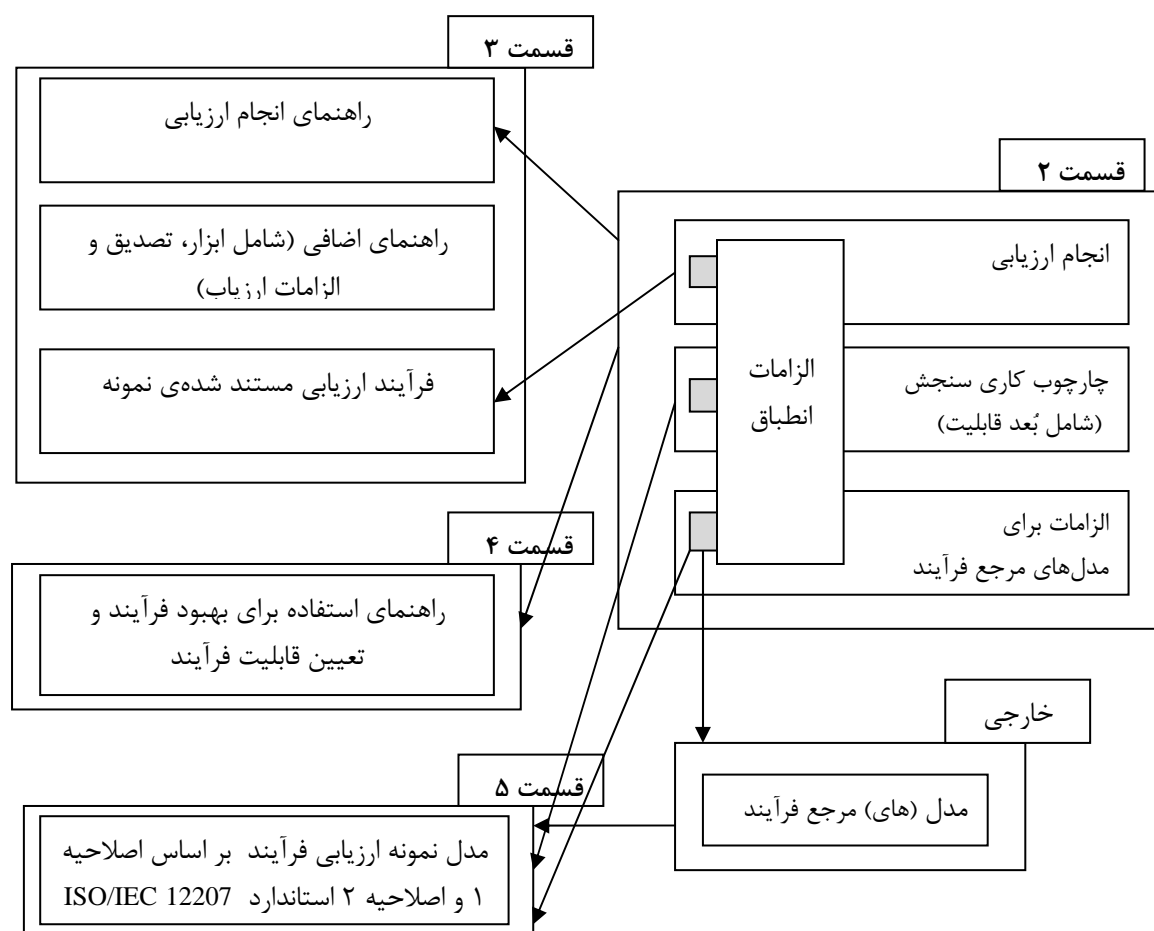
قسمت ۵ (اطلاعاتی)، مدلی نمونه برای انجام ارزیابی‌های فرآیند که بر اساس مدل مرجع فرآیند در اصلاحیه ۱ و اصلاحیه ۲ استاندارد ISO/IEC 12207 و به طور مستقیم سازگار با آن را ارائه می‌کند. بعد فرآیند توسط مدل بیرونی مرجع فرآیند ارائه می‌شود که مجموعه‌ای از فرآیندها را تعریف می‌کند که از طریق بیان قصد فرآیند و دستاوردهای فرآیند مشخص می‌شود. بعد قابلیت بر اساس چارچوب کاری سنجش تعریف شده در قسمت ۲ است. مدل(های) ارزیابی از طریق گنجانیدن مجموعه‌ای جامع از شاخص‌های عملکرد فرآیند و قابلیت فرآیند، مدل مرجع فرآیند و چارچوب کاری سنجش را گسترش می‌دهد.

منظر سطح بالای روابط بین ارزیابی فرآیند، بهبود فرآیند و تعیین قابلیت فرآیند در شکل ۱ نشان داده شده است.

شکل ۳ جایگاه مولفه‌های مختلف این مجموعه استاندارد ملی را در فرآیندها نشان می‌دهد. ممکن است ارزیابی، برای مقاصد بهبود فرآیند یا تعیین قابلیت استفاده شود. راهنمایی در مورد چنین کاربردی در قسمت ۴ این مجموعه استاندارد یافت می‌شود. انجام ارزیابی به یک مدل (یا مدل‌های) ارزیابی که در قسمت ۲ این مجموعه استاندارد به آن اشاره شده است، نیاز دارد. مدلی نمونه در قسمت ۵ این مجموعه استاندارد ارائه شده است. فرآیند ارزیابی باید مستند شود و توصیه می‌شود بر اساس یک روش هم‌خوان با الزامات تعریف شده در قسمت ۲ این مجموعه استاندارد باشد و از راهنمایی ارائه شده در قسمت ۳ این مجموعه استاندارد پیروی کند. یک ارزیاب دارای صلاحیت، مسئول حصول اطمینان از انطباق ارزیابی است. راهنما برای ابزارها، تصدیق و مهارت‌ها و صلاحیت‌های لازم در قسمت ۳ این مجموعه استاندارد ارائه شده است.

این استاندارد ملی برای ارائه نتایج ارزیابی طراحی شده است که تکرارپذیر، عینی، قابل مقایسه در زمینه‌های مشابه است و قادر به استفاده برای بهبود فرآیند یا تعیین قابلیت فرآیند است.

چارچوب کاری اجرای ارزیابی برای پشتیبانی از دستیابی به نتایج ارزیابی قابل اتکا طراحی شده است. این چارچوب کاری شامل معماری برای رتبه‌بندی فرآیندها و ارائه رتبه‌بندی‌های ارزیابی است. همچنین چارچوب کاری ارزیابی، راهنمایی بر اجرای ارزیابی ارائه می‌کند. این استاندارد ملی، هم در زمینه‌ی بهبود فرآیند و هم تعیین قابلیت فرآیند راهنمایی ارائه می‌کند. به علاوه تعریفی از مهارت‌ها و تجربه مورد نیاز برای ارزیاب‌ها ارائه می‌کند.



شکل ۳- مرور کلی رابطه میان عناصر این استاندارد ملی

۴-۱-۴ ارتباط با سایر استانداردهای بین‌المللی

این استاندارد ملی در زمینه ایجاد اعتماد در مورد نظام مدیریت کیفیت تامین‌کننده، اهداف مجموعه استاندارد ISO 9000 را دنبال می‌کند و در عین حال چارچوبی را در اختیار کارفرمایان قرار می‌دهد تا تعیین کنند که آیا تأمین‌کنندگان بالقوه قابلیت برآورده‌سازی نیازهای آن‌ها را دارند یا خیر. ارزیابی فرآیند به کاربران توانایی ارزشیابی قابلیت فرآیند را بر مبنای یک مقیاس پیوسته و به‌طریقی قابل مقایسه و تکرارپذیر ارائه می‌کند که مانند خصوصیت قبول یا مردود که در ممیزی‌های کیفیت بر اساس ISO 9001 مطرح می‌شود، نیست. این استاندارد ملی می‌تواند در ISO 9001 در مورد زیر بند ۸-۲-۳ (پایش و سنجش فرآیندها) به عنوان ابزاری برای سنجش کیفیت فرآیندهای مدیریت استفاده شود. علاوه بر آن، چارچوب کاری شرح داده شده در این استاندارد ملی فرصتی فراهم می‌کند تا دامنه ارزیابی طوری تنظیم شود که به‌جای پوشش دادن همه فرآیندهای مورد استفاده در یک واحد سازمانی، فرآیندهای خاص مورد نظر را پوشش دهد.

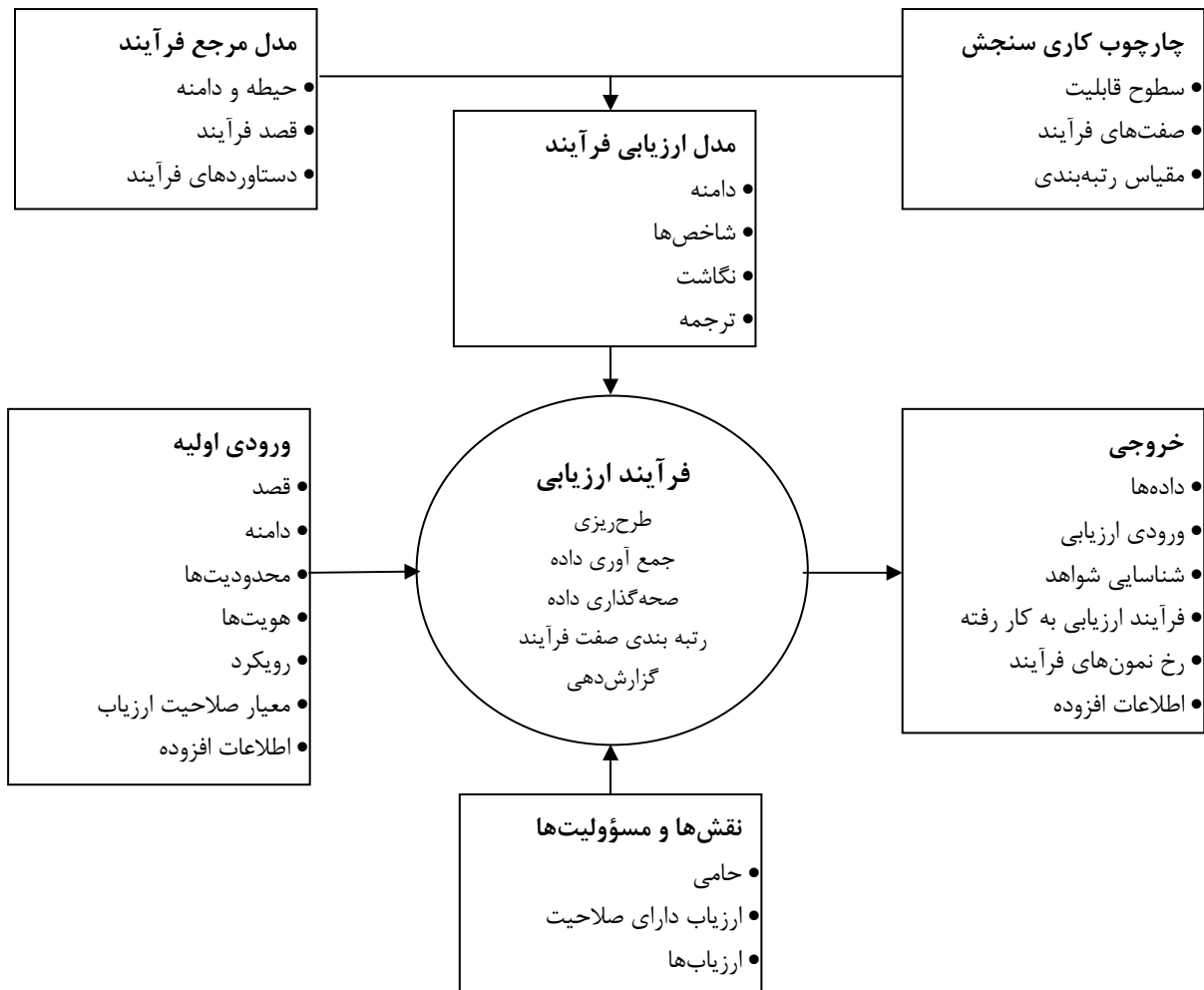
اصلاحیه ۱ و اصلاحیه ۲ استاندارد ISO/IEC 12207 و استاندارد ISO/IEC 15288 اهمیت ویژه‌ای برای این استاندارد دارند. قسمت ۲ این مجموعه استاندارد نشان می‌دهد که اگر مدل (های) مرجع فرآیند که در مدل ارزیابی فرآیند استفاده می‌شود، شامل فرآیندهای مهندسی سامانه یا نرم‌افزار باشد باید رابطه این

فرآیندها با ISO/IEC 15288 یا اصلاحیه ۱ استاندارد ISO/IEC 12207 (پیوست F) و اصلاحیه ۲ تعریف شود.

۲-۴ چارچوب کاری ارزیابی

۱-۲-۴ زمینه فرآیند ارزیابی

زمینه فرآیند ارزیابی در شکل ۴ خلاصه شده است. قسمت ۲ این مجموعه استاندارد یک چارچوب کاری سنجش تعریف می‌کند که مبنایی برای رتبه‌بندی قابلیت فرآیندها، بر اساس دستیابی به صفات تعریف‌شده فرآیند ارائه می‌کند. همچنین در قسمت ۲ این مجموعه استاندارد الزاماتی برای انجام ارزیابی تعریف می‌کند و شرایطی را تعیین می‌کند که تحت آن می‌توان نتایج ارزیابی را مقایسه نمود. قسمت ۳ این مجموعه استاندارد، راهنمایی در انجام ارزیابی و تفسیر الزامات قسمت ۲ این مجموعه استاندارد ارائه می‌کند. این راهنما به آن اندازه عام است که کاربرست‌پذیر در همه سازمان‌ها و برای هدایت ارزیابی‌ها با استفاده از روش‌ها، فنون و ابزار گوناگون است.

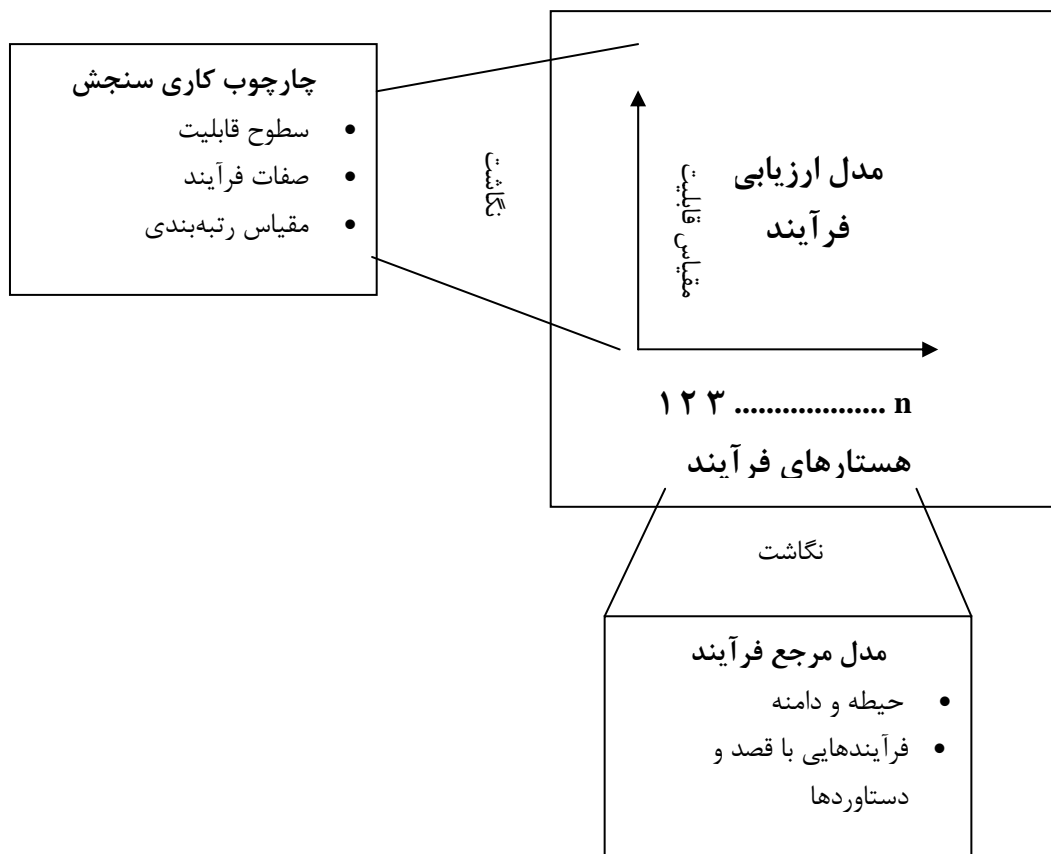


شکل ۴- عناصر اصلی فرآیند ارزیابی

ارزیابی فرآیند یا در یک برنامه بهبود فرآیند یا به عنوان قسمتی از کارهای تعیین قابلیت فرآیند مطابق آن چه در قسمت ۴ این مجموعه استاندارد توصیف شده است، انجام می‌شود. در هر دو صورت، ورود رسمی به فرآیندهای ارزیابی با تعهد حامی ارزیابی برای انجام کار، صورت می‌گیرد. سپس ورودی ارزیابی تدوین می‌شود. ورودی ارزیابی، قصد از ارزیابی (اینکه چرا در حال انجام است)، دامنه ارزیابی و محدودیت‌هایی که به ارزیابی اعمال می‌شود (در صورت وجود) را تعریف می‌کند. ورودی ارزیابی همچنین مسئولیت‌های انجام ارزیابی را تعریف می‌کند.

ارزیابی از طریق ارزیابی فرآیندهای منتخب در برابر مدل(های) ارزیابی انتخاب شده برای ارزیابی انجام می‌شود. مدل(های) ارزیابی باید با الزامات تعریف شده در قسمت ۲ این مجموعه استاندارد سازگار باشد. مدل مرجع فرآیند با توجه به حوزه کاربرد مورد نظر انتخاب می‌شود. برای مثال، در حوزه مهندسی نرم‌افزار مدل‌های فرآیند در اصلاحیه ۱ و اصلاحیه ۲ استاندارد ISO/IEC 12207 اعمال می‌شود. شکل ۵ ارتباط بین مدل مرجع فرآیند، مدل ارزیابی متناظر و چارچوب کاری سنجش را نشان می‌دهد. همانطور که در شکل ۵ نشان داده شده است، مدل دو بُعدی متشکل از مجموعه‌ای از فرآیندها است که بر حسب قصد و دستاوردهایشان تعریف شده‌اند و چارچوبی برای سنجش است که شامل مجموعه‌ای از صفات فرآیند است. صفات فرآیند در تمام فرآیندها اعمال می‌شود. آن‌ها در سطوح قابلیت‌گروه‌بندی می‌شوند که می‌توانند برای تعیین قابلیت فرآیند مورد استفاده قرار گیرند. خروجی ارزیابی شامل مجموعه‌ای از رخنمون‌های فرآیند و به صورت اختیاری، رتبه‌بندی سطح قابلیت برای هر فرآیند ارزیابی شده، است.

فرآیند ارزیابی حداقل شامل پنج فعالیت مشخص است: طرح‌ریزی، جمع‌آوری داده، صحت‌گذاری داده، رتبه‌بندی صفت فرآیند و گزارش دهی. فرآیند ارزیابی باید مستند باشد، علاوه بر آن، ارزیاب‌ها باید شاخص‌های عینی عملکرد یا قابلیت مورد استفاده را برای توجیه رتبه‌بندی‌ها، ثبت کنند. ارزیابی فرآیند توسط یک تیم با کمینه یک ارزیاب دارای صلاحیت که صلاحیت‌های شرح داده شده در قسمت ۳ این مجموعه استاندارد را دارد، انجام می‌شود.



شکل ۴- روابط مدل ارزیابی فرآیند

۲-۲-۴ شاخص‌های ارزیابی

به منظور به حداکثر رساندن تکرارپذیری، قابلیت اطمینان و سازگاری ارزیابی‌ها، باید شواهد مستند توجیه‌کننده رتبه‌بندی‌های قابلیت فرآیند ثبت و حفظ شود. این شواهد به صورت شاخص‌های عملکرد فرآیند و قابلیت است، که به طور معمول در قالب خصوصیات عینی فرآورده‌ها و کارهای مرتبط با فرآیندهای ارزیابی شده نشان داده می‌شود. مدل کامل برای ارزیابی فرآیند، جزئیات شاخص‌هایی که باید مورد استفاده قرار گیرد را شامل می‌شود.

ساده‌ترین راهی که از طریق آن شاخص‌ها می‌تواند مستند شود استفاده از برخی از شکل‌های دستگاه ارزیابی است. دستگاه‌ها ممکن است برای عملیات دستی (به عنوان مثال، در شکل چک لیست‌ها یا پرسشنامه) یا برای عملیات خودکار طراحی شده باشند. قسمت ۳ این مجموعه استاندارد، شامل راهنمایی‌هایی مرتبط با دسترس‌پذیری و استفاده از شاخص‌ها در طول ارزیابی است. راهنما برای انتخاب و استفاده از دستگاه‌ها و ابزارهای ارزیابی در قسمت ۳ این مجموعه استاندارد گنجانده شده است.

۳-۴ صلاحیت ارزیاب‌ها

ارزیاب دارای صلاحیت در یک تیم برای حصول اطمینان از این که اعضای تیم در مجموع ترکیب درست دانش تخصصی و مهارت‌های ارزیابی را دارند، نقش محوری دارد. ارزیاب دارای صلاحیت راهنمایی لازم را به

تیم ارائه می‌کند و به تعدیل قضاوت‌ها و رتبه‌بندی‌های صورت گرفته توسط اعضای تیم برای حصول اطمینان از یکنواختی تفسیرها کمک می‌کند.

قسمت ۳ این مجموعه استاندارد، به شایستگی‌ها و تحصیلات مناسب، آموزش و تجربه ارزیاب می‌پردازد و شامل سازوکارهایی است که می‌تواند برای نشان دادن صلاحیت و صحه‌گذاری تحصیل، آموزش و تجربه مورد استفاده قرار گیرد.

صلاحیت ارزیاب از دانش فرآیند در حال ارزیابی، مهارت در کاربرد فناوری‌های اصلی این استاندارد ملی و صفات شخصی که در عملکرد موثر کمک می‌کند، نتیجه می‌شود.

دانش، مهارت‌ها و صفات شخصی از ترکیب تحصیل، آموزش و تجربه به‌دست می‌آید.

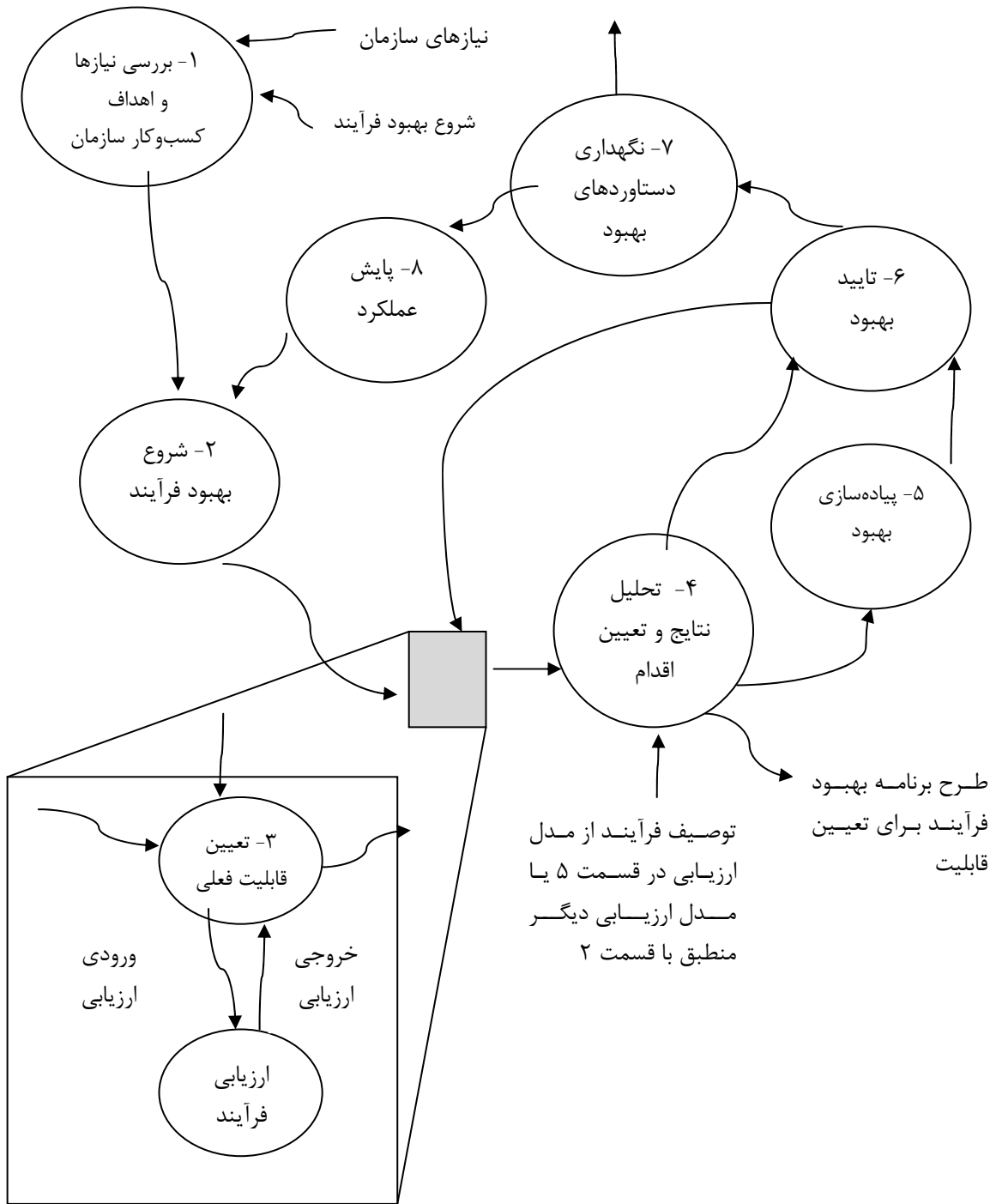
۴-۴ زمینه بهبود فرآیند

بهبود موفق فرآیند در زمینه کسب‌وکار با پرداختن به نیازهای خاص و اهداف کسب‌وکار سازمان و با درک محدودیت‌های کلیدی مانند منابع، فرهنگ و غیره که به وضوح اعلام و درک می‌شود، رخ می‌دهد.

قسمت ۴ این مجموعه استاندارد، راهنمایی در مورد استفاده از ارزیابی فرآیند به عنوان قسمتی از چارچوب کاری و روش کامل برای انجام بهبود فرآیند در یک چرخه مستمر را ارائه می‌کند اگر چه دلیلی وجود ندارد که سازمان نتواند از این راهنما برای یک فعالیت منفرد بهبود استفاده کند. زمینه کلی بهبود فرآیند در شکل ۶ نشان داده شده است. این راهنما موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- فراخوانی ارزیابی فرآیند؛
- استفاده از نتایج ارزیابی فرآیند؛
- سنجش اثربخشی فرآیند و اثربخشی بهبود؛
- شناسایی اقدامات بهبود هم‌سو با اهداف کسب‌وکار؛
- مسائل فرهنگی در زمینه بهبود فرآیند؛
- پرداختن به مسائل مدیریتی برای بهبود فرآیند.

بهبودها در فرآیندهای واحدهای سازمانی



شکل ۵- بهبود فرآیند

۵-۴ زمینه تعیین قابلیت فرآیند

روش اجرایی برای تعیین قابلیت فرآیند در قسمت ۴ این مجموعه استاندارد توصیف شده است. همان‌طور که در قسمت ۲ این مجموعه استاندارد توصیف شده است، تعیین قابلیت فرآیند به‌طور عمده بر اساس ارزیابی

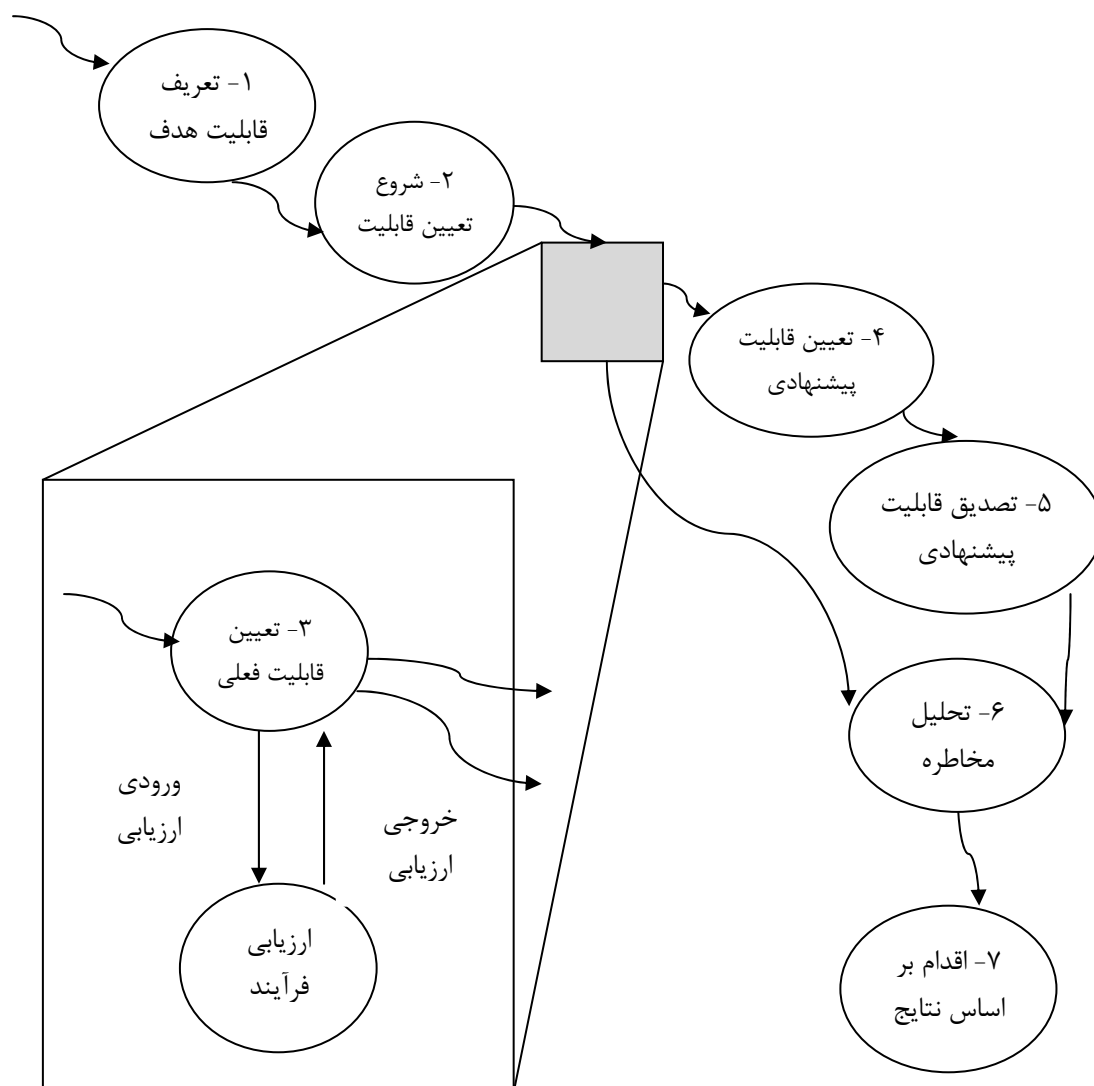
فرآیند ساخته شده است. فرآیندها در قیاس با مدل یا مدل‌های ارزیابی رتبه‌بندی می‌شوند و نتایج با استفاده از چارچوب کاری سنجش و رتبه‌بندی، که در قابلیت فرآیند گنجانده شده است، بیان می‌شوند. زمینه تعیین قابلیت فرآیند در شکل ۷ نشان داده شده است.

همانطور که در نیازمندی‌های مشخص شده، بیان شده است، کارفرمای محصولات یا خدمات، نیازهای فنی و نیازهای دیگری دارد. قبل از انعقاد یک قرارداد، ممکن است کارفرما نیاز به تعیین قابلیت فرآیند پیمانکار آینده^۱ داشته باشد، یا ممکن است تامین‌کننده بخواهد قابلیت فرآیند خود را قبل از پاسخ به درخواست کارفرما برای پیشنهاد، اثبات کند. نیازهای فنی و دیگر نیازها برای تعیین قابلیت فرآیند در نیازمندی‌های مشخص شده، مستند می‌شود.

نیازمندی‌های مشخص شده به این موارد ترجمه می‌شود: (۱) قابلیت هدف که قابلیت فرآیند مورد نیاز را نشان می‌دهد. (۲) ورودی ارزیابی فرآیند که دامنه ارزیابی فرآیند را تعیین می‌کند. ممکن است تامین‌کننده، قابلیت فرآیند را پیشنهاد کند که باید به‌عنوان سطح رتبه‌بندی فرآیند به فرآیند توسط واحد سازمانی مورد نظر ارائه شود. در یک وضعیت ساده، قابلیت پیشنهادی فرآیند می‌تواند بر اساس آخرین خودارزیابی یا طرق دیگر باشد. در موارد پیچیده‌تر، تامین‌کننده می‌تواند قابلیت فرآیندی که باید در آینده به آن دست یابد را بر اساس رخ‌نمون فرآیند فعلی خود و طرح‌های بهبود مرتبط پیشنهاد دهد که در صورت امکان با سوابق بهبود یا قابلیت به دست آمده شامل قابلیت یک یا چند پیمانکار فرعی یا شرکاء پشتیبانی شود. نتایج ارزیابی می‌تواند برای چندین قرارداد مختلف یا مقایسه چندین رقیب برای یک قرارداد مورد استفاده قرار گیرد. برای چنین موارد پیچیده‌ای، به شرح قسمت ۴ این مجموعه استاندارد مراجعه شود.

اعتبار قابلیت فرآیند پیشنهاد شده به همراه مخاطرات مرتبط و گزارش شده در گزارش قابلیت فرآیند، تحلیل می‌شود.

قسمت ۴ این مجموعه استاندارد، راهنمایی در مورد چگونگی استفاده از نتایج ارزیابی به منظور تعیین قابلیت فرآیند تامین‌کنندگان را ارائه می‌کند. این راهنما به طور خاص به تعیین قابلیت فرآیند، هم برای استفاده در سازمان به منظور تعیین مخاطرات مرتبط با انجام یک پروژه جدید (که گاهی اوقات کاربرد طرف اول خوانده می‌شود) و هم برای استفاده توسط کارفرما برای ارزیابی تامین‌کنندگان خارجی (که گاهی اوقات کاربرد طرف دوم یا قراردادی خوانده می‌شود) می‌پردازد.



شکل ۶- تعیین قابلیت فرآیند

۵ انطباق

این استاندارد ملی شامل سه حوزه اصلی است که می‌توان در مورد آن ادعای انطباق کرد:

- انطباق مدل‌های مرجع فرآیند؛
- انطباق مدل‌های ارزیابی فرآیند؛
- انطباق ارزیابی‌های فرآیند.

به انطباق در قسمت ۲ این مجموعه استاندارد (بخش ۷) و قسمت ۳ این مجموعه استاندارد (بخش ۱۱) پرداخته شده است.

پیوست الف

(اطلاعاتی)

تعاریف و اصطلاحات دسته‌بندی شده

این بخش اصطلاحات را همان طور که در بخش ۳ تعریف شد، به دسته‌های اصلی کاربرد مورد نظر گروه‌بندی می‌کند.

الف-۱ اصطلاحات معماری مدل

اصطلاحات زیر مربوط به مفاهیم کلی این مجموعه استاندارد است.

process	فرآیند
process assessment	ارزیابی فرآیند
process assessment model	مدل ارزیابی فرآیند
process capability determination	تعیین قابلیت فرآیند
process improvement	بهبود فرآیند
process reference model	مدل مرجع فرآیند

الف-۲ اصطلاحات فرآیند

اصطلاحات زیر مربوط به مفاهیم فرآیند است.

acquirer	کارفرما
practice	کار
process	فرآیند
process dimension	بُعد فرآیند
process outcome	دستآورد فرآیند
process performance	عملکرد فرآیند
process purpose	قصد فرآیند
supplier	تامین‌کننده
tailoring guideline	راهنمای متناسب‌سازی
work product	فرآورده

الف-۳ اصطلاحات چارچوب کاری سنجش

اصطلاحات زیر مربوط به چارچوب کاری سنجش است.

assessment indicator	شاخص ارزیابی
attribute indicator	شاخص صفت
base practice	کار مبنا

capability dimension	بُعد قابلیت
capability indicator	شاخص قابلیت
defined process	فرآیند تعریف شده
generic practice	کار عام
indicator	شاخص
performance indicator	شاخص عملکرد
practice	کار
process attribute	صفت فرآیند
process attribute rating	رتبه‌بندی صفت فرآیند
process capability	قابلیت فرآیند
process capability level	سطح قابلیت فرآیند
process capability level rating	رتبه‌بندی سطح قابلیت فرآیند
process dimension	بعد فرآیند
process performance	عملکرد فرآیند
process profile	رخ‌نمون فرآیند
standard process	فرآیند استاندارد
tailored process	فرآیند متناسب‌سازی شده

الف-۴ اصطلاحات فرآیند ارزیابی

اصطلاحات ذیل مربوط به انجام ارزیابی است.

assessed capability	قابلیت ارزیابی شده
assessment constraints	محدودیت‌های ارزیابی
assessment input	ورودی ارزیابی
assessment instrument	دستگاه ارزیابی
assessment output	خروجی ارزیابی
assessment participant	شرکت کننده در ارزیابی
assessment process	فرآیند ارزیابی
assessment purpose	قصد ارزیابی
assessment record	سابقه ارزیابی
assessment scope	دامنه ارزیابی
assessment sponsor	حامی ارزیابی
assessment team	تیم ارزیابی
objective evidence	شواهد عینی
organizational unit	واحد سازمانی
process context	زمینه فرآیند

الف-۵ اصطلاحات ارزیاب

اصطلاحات زیر، صلاحیت ارزیابها را توصیف می کند.

assessor	ارزیاب
competent assessor	ارزیاب دارای صلاحیت
provisional assessor	ارزیاب کارآموز

الف-۶ اصطلاحات بهبود فرآیند

اصطلاحات زیر مربوط به مفاهیم بهبود فرآیند است.

process improvement	بهبود فرآیند
process improvement programme	برنامه بهبود فرآیند
process improvement project	پروژه بهبود فرآیند
process improvement sponsor	حامی بهبود فرآیند
target capability	قابلیت هدف

الف-۷ اصطلاحات تعیین قابلیت فرآیند

اصطلاحات زیر مربوط به مفاهیم تعیین قابلیت فرآیند است.

assessed capability	قابلیت ارزیابی شده
process capability determination	تعیین قابلیت فرآیند
process capability determination sponsor	حامی تعیین قابلیت فرآیند
target capability	قابلیت هدف

پیوست ب

(اطلاعاتی)

نمایه فارسی - انگلیسی

۱۵-۳	assessor	ارزیاب
۲۹-۳	process assessment	ارزیابی فرآیند
۲۰-۳	competent assessor	ارزیاب دارای صلاحیت
۴۹-۳	provisional assessor	ارزیاب کارآموز
۴۱-۳	process improvement programme	برنامه بهبود فرآیند
۳۹-۳	process dimension	بُعد فرآیند
۱۸-۳	capability dimension	بُعد قابلیت
۴۰-۳	process improvement	بهبود فرآیند
۴۲-۳	process improvement project	پروژه بهبود فرآیند
۵۱-۳	supplier	تامین کننده
۳۴-۳	process capability determination	تعیین قابلیت فرآیند
۱۴-۳	assessment team	تیم ارزیابی
۱۳-۳	assessment sponsor	حامی ارزیابی
۴۳-۳	process improvement sponsor	حامی بهبود فرآیند
۳۵-۳	process capability determination sponsor	حامی تعیین قابلیت فرآیند
۷-۳	assessment output	خروجی ارزیابی
۱۲-۳	assessment scope	دامنه ارزیابی
۴۴-۳	process outcome	دستاورد فرآیند
۶-۳	assessment instrument	دستگاه ارزیابی
۵۲-۳	tailoring guideline	راهنمای متناسب سازی
۳۷-۳	process capability level rating	رتبه بندی سطح قابلیت فرآیند
۳۲-۳	process attribute rating	رتبه بندی صفت فرآیند
۴۶-۳	process profile	رخ نمون فرآیند
۳۸-۳	process context	زمینه فرآیند
۱۱-۳	assessment record	سابقه ارزیابی
۳۶-۳	process capability level	سطح قابلیت فرآیند
۲۳-۳	indicator	شاخص
۴-۳	assessment indicator	شاخص ارزیابی
۱۶-۳	attribute indicator	شاخص صفت
۲۶-۳	performance indicator	شاخص عملکرد
۱۹-۳	capability indicator	شاخص قابلیت
۸-۳	assessment participant	شرکت کننده در ارزیابی

۲۴-۳	objective evidence	شواهد عینی
۳۱-۳	process attribute	صفت فرآیند
۴۵-۳	process performance	عملکرد فرآیند
۵۵-۳	work product	فرآورده
۲۸-۳	process	فرآیند
۹-۳	assessment process	فرآیند ارزیابی
۵۰-۳	standard process	فرآیند استاندارد
۲۱-۳	defined process	فرآیند تعریف شده
۵۳-۳	tailored process	فرآیند متناسب‌سازی شده
۲-۳	assessed capability	قابلیت ارزیابی شده
۳۳-۳	process capability	قابلیت فرآیند
۵۴-۳	target capability	قابلیت هدف
۱۰-۳	assessment purpose	قصد ارزیابی
۴۷-۳	process purpose	قصد فرآیند
۲۷-۳	practice	کار
۲۲-۳	generic practice	کار عام
۱۷-۳	base practice	کار مبنا
۱-۳	acquirer	کارفرما
۳-۳	assessment constraints	محدودیت‌های ارزیابی
۳۰-۳	process assessment model	مدل ارزیابی فرآیند
۴۸-۳	process reference model	مدل مرجع فرآیند
۲۵-۳	organizational unit	واحد سازمانی
۵-۳	assessment input	ورودی ارزیابی

پیوست پ

(اطلاعاتی)

نمایه انگلیسی - فارسی

acquirer	کارفرما	۱-۳
assessed capability	قابلیت ارزیابی شده	۲-۳
assessment constraints	محدودیت‌های ارزیابی	۳-۳
assessment indicator	شاخص ارزیابی	۴-۳
assessment input	ورودی ارزیابی	۵-۳
assessment instrument	دستگاه ارزیابی	۶-۳
assessment output	خروجی ارزیابی	۷-۳
assessment participant	شرکت کننده در ارزیابی	۸-۳
assessment process	فرآیند ارزیابی	۹-۳
assessment purpose	قصد ارزیابی	۱۰-۳
assessment record	سابقه ارزیابی	۱۱-۳
assessment scope	دامنه ارزیابی	۱۲-۳
assessment sponsor	حامی ارزیابی	۱۳-۳
assessment team	تیم ارزیابی	۱۴-۳
assessor	ارزیاب	۱۵-۳
attribute indicator	شاخص صفت	۱۶-۳
base practice	کار مبنا	۱۷-۳
capability dimension	بُعد قابلیت	۱۸-۳
capability indicator	شاخص قابلیت	۱۹-۳
competent assessor	ارزیاب دارای صلاحیت	۲۰-۳
defined process	فرآیند تعریف شده	۲۱-۳
generic practice	کار عام	۲۲-۳
indicator	شاخص	۲۳-۳
objective evidence	شواهد عینی	۲۴-۳
organizational unit	واحد سازمانی	۲۵-۳
performance indicator	شاخص عملکرد	۲۶-۳
practice	کار	۲۷-۳
process	فرآیند	۲۸-۳
process assessment	ارزیابی فرآیند	۲۹-۳
process assessment model	مدل ارزیابی فرآیند	۳۰-۳
process attribute	صفت فرآیند	۳۱-۳
process attribute rating	رتبه‌بندی صفت فرآیند	۳۲-۳

process capability	قابلیت فرآیند	۳۳-۳
process capability determination	تعیین قابلیت فرآیند	۳۴-۳
process capability determination sponsor	حامی تعیین قابلیت فرآیند	۳۵-۳
process capability level	سطح قابلیت فرآیند	۳۶-۳
process capability level rating	رتبه‌بندی سطح قابلیت فرآیند	۳۷-۳
process context	زمینه فرآیند	۳۸-۳
process dimension	بُعد فرآیند	۳۹-۳
process improvement	بهبود فرآیند	۴۰-۳
process improvement programme	برنامه بهبود فرآیند	۴۱-۳
process improvement project	پروژه بهبود فرآیند	۴۲-۳
process improvement sponsor	حامی بهبود فرآیند	۴۳-۳
process outcome	دستاورد فرآیند	۴۴-۳
process performance	عملکرد فرآیند	۴۵-۳
process profile	رخ‌نمون فرآیند	۴۶-۳
process purpose	قصد فرآیند	۴۷-۳
process reference model	مدل مرجع فرآیند	۴۸-۳
provisional assessor	ارزیاب کارآموز	۴۹-۳
standard process	فرآیند استاندارد	۵۰-۳
supplier	تامین‌کننده	۵۱-۳
tailoring guideline	راهنمای متناسب‌سازی	۵۲-۳
tailored process	فرآیند متناسب‌سازی شده	۵۳-۳
target capability	قابلیت هدف	۵۴-۳
work product	فرآورده	۵۵-۳