

Жаксылыкова А.М.,

магистрант

А.Байтұрсынов атындағы Қостанай өңірлік университеті

Қазақстан, Қостанай

БИЗНЕС-ПРОЦЕСТЕРДІ ТАЛДАУ ЖӘНЕ ОЛАРДЫҢ НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ

Басқарудың технологиялық тәсілі кәсіпорынды басқарудың ең тиімді тетіктерінің бірі болып табылады. Бизнес-процестердің тиімділігін бағалау шығындар, сапа және өнімділік өлшемдері бойынша бөлшек сауда кәсіпорны қызметінің деректері негізінде жүргізілді. Мақалада бизнес-процестердің тиімділігін арттыру бойынша бірқатар шаралар ұсынылған.

Түйінді сөздер: бизнес-процесс, кәсіпорын, тиімділік, бағалау, табыстың сыни факторлары.

Zhaxylykova A.M.,

Master's student

Kostanay Regional University named after A. Baitursynov

Kazakhstan, Kostanay

ANALYSIS AND KEY INDICATORS OF BUSINESS PROCESSES

The process approach to management is one of the most effective mechanisms of enterprise management. The assessment of the effectiveness of business processes was carried out on the basis of data on the activities of a retail trade enterprise according to the criteria of cost, quality and productivity. The article suggests a number of measures to improve the efficiency of business processes.

Keywords: business process, enterprise, efficiency, evaluation, critical success factors.

Бизнес-процестерді талдаудағы алғашқы қадам - бірінші кезектегі оңтайландыру ең үлкен нәтиже беретін ең басымдыларын таңдау. Бұл мәселені шешу үшін келесі басымдық критерийлері қолданылады:

- бизнес-процестің маңыздылығы;
- бизнес-процестің проблемалық сипаты;
- бизнес-процеске өзгерістер енгізу мүмкіндігі мен құны.

Бірінші критерий - бұл компанияның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге қосқан үлесінің дәрежесін сипаттайтын процестің маңыздылығы. Кәсіпорын қызметін оңтайландыру үшін, ең алдымен, маңызды бизнес-процестерді таңдау керек, өйткені дәл осы олардың жетілдірілуі үлкен нәтиже береді.

Екінші критерий - бұл процестің проблемалық сипатының дәрежесі. Егер бизнес-процесс маңызды болса, бірақ сонымен бірге оның көрсеткіштері қолайлы деңгейде болса, онда көп жағдайда оны оңтайландырудың басымдығы қажет емес. Бизнес-процестердің проблемалық дәрежесін қалаған мен нақты арасындағы алшақтық ретінде емес (мәселенің классикалық анықтамасына сәйкес) емес, бәсекеге қабілеттілікті анықтайтын негізгі көрсеткіштер арасындағы айырмашылық ретінде бағалау орынды екенін атап өткен жөн. нарықтағы басты бәсекелестерінің компаниясының.

Процестің маңыздылығы мен проблемалық сипатының критерийлері оңтайландырудан кейін нәтижеде алынатын нәтижені сипаттайды. Яғни, олар процесті жетілдіру іс-шараларының кіріс бөлігін сипаттайды. Кіріс бөлігінен басқа, басым бизнес-процестерді таңдағанда, осы әрекеттерге байланысты шығындарды да ескеру қажет. Осылайша, үшінші критерий бойынша сіз ең аз шығындармен жақсартуға болатын процестерді таңдауыңыз керек. Сонымен қатар, қаржылық шығындардан басқа, қаржылық емес шығындарды бағалау өте маңызды. Бұл өзгерістерді іске асырумен бірге жүретін моральдық «шығындар», ұйымдағы

психологиялық ахуалдың нашарлауына әкелетін «шығындар» және т.б., яғни бұл жағдайда процесті оңтайландыру кезінде туындауы мүмкін барлық жағымсыз салдарлар қарастырылды.

Әрбір бизнес-процеске маңыздылық дәрежесін, проблемалық және өзгертулер енгізу мүмкіндігін бағалау оларды формальды және объективті дәрежелену және кейінгі талдаулар мен оңтайландыру үшін ең басымдыларын таңдау механизмін ұсынады.

Бизнес-процестердің маңыздылығын бағалау

Бизнес-процестердің маңыздылығын анықтаудағы алғашқы қадам — ұйымның жетістігінің маңызды факторларын анықтау (ЖМФ). ЖМФ кәсіпорынның миссиясы негізінде қалыптасатын ең маңызды стратегиялық мақсаттарын (7±2 санында) білдіреді. Бұл компания ерекше назар аударуы керек факторлар, өйткені олар компанияның нарықтағы сәттілігін немесе сәтсіздігін, оның табыстылығына тікелей әсер ететін бәсекелестік мүмкіндіктерін анықтайды.

Кәсіпорын табысының сыни факторлары саланың қазіргі және болжамды даму тенденцияларын ескере отырып анықталады. Компания бәсекелестік табысқа жету үшін неғұрлым маңызды және неғұрлым маңызды екенін анықтау үшін өзінің нарық сегментін жақсы білуі керек. ЖМФ -ны дұрыс анықтамау қате стратегияларды әзірлеуге әкеп соғады және тіпті компанияның одан әрі жұмыс істеуіне күмән келтіруі мүмкін. Әр түрлі салалардағы және әр түрлі бизнес үшін сәттіліктің маңызды факторлары әртүрлі. Сонымен қатар, олар уақыт өте келе нарықтағы белгілі бір өзгерістердің әсерінен бір ұйымда өзгеруі мүмкін.

Жалпы жағдайда ЖМФ келесі өлшемдерге сәйкес келуі керек:

- Кәсіпорынның ең маңызды мақсаттары болып табылады.

– Әдетте "біз ..." деген сөздерден басталады, мысалы:

"Біз өз саламыздың кәсіпорындары арасында ең жоғары жеткізу жылдамдығына ие болуымыз керек".

- Тактикалық және стратегиялық факторлардың үйлесімін ұсынады.

- Бұл ұйым өз миссиясын орындау үшін не істеуі керек. Бұл ретте тізімге енгізілген әрбір фактор компанияның миссиясына қол жеткізу үшін қажет, ал барлық факторлар оған қол жеткізу үшін жеткілікті болуы тиіс.

Бизнес-процестердің маңыздылық дәрежесін анықтаудың екінші қадамы оларды табыстың сыни факторларымен салыстыру болып табылады. Мұнда екі тәсіл бар:

1. "Төменнен жоғары" немесе "процестерден ЖМФ -ға". Қандай ЖМФ осы немесе өзге процесті қолдайтыны анықталады.

2. "Жоғарыдан төменге" немесе "ЖМФ-дан процестерге". Әрбір ЖМФ үшін оларды қолдайтын бизнес-процестер анықталады. Екінші өту қазіргі уақытта компанияда жоқ процестерді анықтауға көмектеседі, бірақ стратегияны жүзеге асыру үшін олар қажет.

Бизнес-процестердің маңыздылығын бағалаудың екінші қадамының нәтижелерін көрнекі түрде жобалау үшін салыстыру матрицасы қолданылады, оның бағандары сәттіліктің тұжырымдалған сыни факторына және таңдалған бизнес-процестерге сәйкес келеді (1-кестені қараңыз).

1-кесте. Бизнес-процестер мен ЖМФ салыстыру матрицасы

		Жетістіктің маңызды факторлары							Маңыздылығы (ЖМФ саны)
		ЖМФ -1	ЖМФ -2	ЖМФ -3	ЖМФ -4	ЖМФ -5	ЖМФ -6	ЖМФ -7	
Бизнес-процессы	БП-1			x				x	2
	БП-2	x	x		x		x		4
	БП-3	x	x	x			x	x	5
	БП-4		x	x	x				3
	БП-5		x	x	x	x	x	x	6
	БП-6	x					x	x	3
	БП-7			x	x	x	x		4
	БП-8	x	x			x	x	x	5
	БП-9			x		x			2
	БП-10		x				x		2

Егер кез-келген бизнес-процесс белгілі бір ЖМФ-ны қолдайтын болса, онда тиісті баған мен жолдың қиылысында орналасқан матрица ұяшығына белгі қойылады. Белгілі бір бизнес-процеске сәйкес келетін белгілердің ең көп саны, демек, процестің маңыздылығының ең жоғары дәрежесі 0-ден 7-ге дейін болуы мүмкін (ЖМФ саны бойынша). Мысалы, 1-кестеде БП-8 бизнес-процесін бес ЖМФ қолдайтыны көрсетілген: ЖМФ -1, ЖМФ -2, ЖМФ -5, ЖМФ -6, ЖМФ -7. Тиісінше, оның маңыздылығы 5 бірлікті құрайды.

Кейбір жағдайларда бизнес-процестердің маңыздылығын бағалау үшін неғұрлым нәзік әдісті қолданған жөн. Бұл әдісте әрбір ЖМФ-ға оның маңыздылығын сипаттайтын 0-ден 1-ге дейінгі салмақтық коэффициент беріледі. Бұл ретте бизнес-процестің және табыстың сыни факторының әрбір сәйкестігі өз күшіне байланысты 0-ден 1-ге дейінгі шәкіл бойынша да бағаланады. Нәтижесінде, әрбір бизнес-процестің маңыздылығы бизнес-процестің барлық маңызды факторларына олардың салмағын ескере отырып, сәйкестік күштерінің қосындысы ретінде есептеледі.

Қолданылған әдебиеттер:

1. Кондратьев В. В., Кузнецов М. Н. и др. Показываем бизнес-процессы. — М.: Эксмо, 2007. — 352 с.
2. Калянов Г. Н. Моделирование, анализ, реорганизация и автоматизация бизнес-процессов: учеб. Пособие. — М.: Финансы и статистика, 2007. — 240 с.
3. Ксенчук Е.В. Процессный подход в управлении / Е. В. Ксенчук. [Электронный ресурс]. <http://quality.eup.ru/DOCUM2/presentofkas.html>.