Пәні: Бизнес-процестерді талдау және жобалау әдістері

# Бенчмаркинг

Дәріс 15

Шаяхметова А.С., PhD, қауымдастырылған профессор
Жасанды интеллект және Big Data кафедрасы

2026-2027 оқу жылы

# Дәріс жоспары

1. Бенчмаркинг ұғымы және оның мәні.

2. Бенчмаркингтің түрлері.

3. Бенчмаркинг процесінің кезеңдері.

4. Көрсеткіштерді талдау және деректерді жинау.

# Дәрістің мақсаты

Бенчмаркинг әдісінің мәнін, түрлерін және қолдану кезеңдерін түсіндіру. Бизнес-процестерді талдауда үздік тәжірибелермен салыстырудың рөлін қарастыру. Көрсеткіштерді салыстыру, айырмашылықтарды анықтау және жетілдіру шешімдерін әзірлеу дағдыларын қалыптастыру.

# Бенчмаркинг ұғымы және оның мәні

## Негізгі ұғымдар

Бенчмаркинг - көрсеткіштер мен жұмыс тәсілдерін озық тәжірибелермен жүйелі салыстыру.

Бенчмарк - салыстыру үшін таңдалған эталондық көрсеткіш немесе тәжірибе.

Үздік тәжірибе - жоғары нәтижеге жеткізетін, басқа жағдайда бейімделуі мүмкін тәсіл.

## Мәні

Ұйымның ағымдағы нәтижесін салыстырмалы түрде бағалау.

Жоғары нәтижеге жеткізетін тәсілдерді анықтау.

Озық тәжірибені ұйым ерекшелігіне бейімдеу.

# Бенчмаркингтің маңызы

Өнімділік пен қызмет көрсету сапасын арттыру.

Уақыт пен операциялық шығындарды қысқарту.

Бәсекеге қабілеттілікті күшейту.

Нақты деректерге сүйенген шешім қабылдау.

# Бенчмаркингтің түрлері

# Бенчмаркингтің түрлері

**Ішкі**

**Бөлімдер арасында**

**Бәсекелік**

**Нарықтағы бәсекелеспен**

**Функционалдық**

**Ұқсас функцияларды**

**Жалпы**

**Әртүрлі салалардағы**

# Бенчмаркингтің түрлері

**Ішкі бенчмаркинг** - ұйымның әртүрлі бөлімшелері мен филиалдарының жұмыс көрсеткіштерін өзара салыстыру.

**Сыртқы бенчмаркинг** - ұйым қызметін басқа ұйымдардың көрсеткіштерімен салыстыру және олардың озық тәжірибелерін зерттеу.

**Функционалдық бенчмаркинг** - әртүрлі ұйымдардағы ұқсас функциялар мен бизнес-процестердің тиімділігін салыстыру.

**Жалпы бенчмаркинг** - қызмет саласына қарамастан, әртүрлі ұйымдардың үздік басқару тәсілдері мен жұмыс әдістерін зерттеу.

# Бенчмаркинг процесінің кезеңдері

# Бенчмаркинг кезеңдері



## 1-кезең. Мақсатты анықтау

Қай процесті немесе көрсеткішті жақсарту қажет екенін белгілеу.

Салыстырудың күтілетін нәтижесін анықтау.

Өлшенетін мақсат пен бағалау критерийлерін бекіту.

## 2-кезең. Серіктестерді таңдау

Саладағы және басқа салалардағы озық ұйымдарды анықтау.

Салыстырылатын процестердің ұқсастығын бағалау.

Деректердің қолжетімділігі мен салыстырмалылығын тексеру.

## 3-кезең. Деректерді жинау

Ашық есептер, зерттеулер және салалық статистика.

Сұхбат, сауалнама және процесті бақылау.

Бірдей өлшем бірліктері мен уақыт аралығын пайдалану.

## 4-кезең. Салыстыру және талдау

Нақты көрсеткіштерді эталонмен салыстыру.

Айырмашылықтың көлемін және ықтимал себептерін анықтау.

Үздік тәсілдердің қайсысын бейімдеуге болатынын бағалау.

# Салыстыру әдістері

Сандық салыстыру: уақыт, шығын, сапа, өнімділік.

Сапалық салыстыру: жұмыс тәртібі, жауапкершілік, клиент тәжірибесі.

GAP талдау: ағымдағы және мақсатты нәтижелердің айырмасын табу.

# Кесте. Тапсырысты өңдеу процесін салыстыру

| Көрсеткіш | Біздің ұйым | Эталон | Айырма |
|---|---|---|---|
| Орындау уақыты | 5 күн | 2 күн | 3 күн |
| Бір тапсырыс шығыны | 10 000 ₸ | 6 000 ₸ | 4 000 ₸ |
| Қате үлесі | 5% | 1% | 4 т.п. |
| Клиент қанағаттануы | 80% | 95% | 15 т.п. |

Оқу мақсатындағы шартты деректер.

# 5-кезең. Енгізу және мониторинг

- Үздік тәжірибені ұйым жағдайына бейімдеу.

- Іс-шаралар жоспарын, жауапты тұлғаларды және мерзімдерді бекіту.

- Нәтижелерді KPI арқылы тұрақты бақылау.

# Көрсеткіштерді талдау және деректерді жинау

# GAP талдау

**Ағымдағы жағдай**

**AS-IS**

→

**Айырмашылық**

**GAP**

→

**Мақсатты жағдай**

**TO-BE**

**Себептерді талдау → жетілдіру іс-шаралары**

# Нәтижелерді енгізу бойынша іс-шаралар

Процесті қайта жобалау және қажетсіз операцияларды жою.

Автоматтандыру мен стандарттауды енгізу.

Қызметкерлерді оқыту және жаңа регламенттерді бекіту.

Жетістікті қайта өлшеу және түзету.

# Бенчмаркингтің артықшылықтары

Үздік тәжірибелерді пайдалануға мүмкіндік береді.

Уақыт пен шығындарды үнемдеуге көмектеседі.

Сапаны және клиент қанағаттануын арттырады.

Инновациялық шешімдерді енгізуді ынталандырады.

# Бенчмаркингтің шектеулері

Салыстырмалы деректердің қолжетімділігі шектеулі болуы мүмкін.

Ұйымдардағы жұмыс жағдайлары толық сәйкес келмейді.

Үздік тәжірибені тікелей көшіру нәтиже бермеуі мүмкін.

Құпия ақпаратты қорғау талаптары сақталуы тиіс.

# Практикалық мысал: клиент өтінімін өңдеу

Мәселе: өтінімді өңдеу мерзімі ұзақ.

Салыстыру: озық ұйымдағы электрондық тіркеу және автоматты бағыттау.

Ұсыныс: өтінімдерді бірыңғай жүйеде тіркеу, артық келісуді қысқарту.

Нәтиже: өңдеу уақытын және қателер санын төмендету мүмкіндігі.

# Табыстың негізгі факторлары

Басшылықтың қолдауы және нақты мақсат.

Дұрыс салыстыру объектісі мен сапалы деректер.

Ұйым ерекшелігіне бейімделген шешімдер.

Үздіксіз мониторинг және қызметкерлердің қатысуы.

# Қорытынды

Бенчмаркинг бизнес-процестердің тиімділігін арттыруға арналған салыстырмалы талдау әдісі.

Ол үздік тәжірибелерді анықтауға, көрсеткіштердегі айырмашылықтарды бағалауға және процестерді жетілдіруге мүмкіндік береді.

Нәтижелі қолдану үшін сапалы деректер, бейімделген шешімдер және тұрақты мониторинг қажет.