Пәні: Бизнес-процестерді талдау және жобалау әдістері

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

Кіріспе. Басқарудың кейбір тәсілдерінің мәні. Бизнес-процестерді талдау және жобалау әдістері

Дәріс 1

Дәрістің мақсаты

Басқарудың негізгі тәсілдерін қарастыру, олардың мәнін түсіндіру және ұйым қызметінде қолдану мүмкіндіктерін көрсету.

Дәріс жоспары

1. Басқару тәсілдері ұғымы және олардың маңызы
2. Басқарудың функционалдық және процестік тәсілдері.
3. Бизнес-процестерді талдаудың негізгі әдістері.
4. Бизнес-процестерді жобалау және модельдеу.

Басқару тәсілдері ұғымы және олардың маңызы

Басқару тәсілдері ұғымы

Басқару тәсілдері- ұйымның мақсаттарына жету үшін басқару объектісіне әсер етудің әдістері, принциптері мен құралдарының жиынтығы.

Әр тәсіл ұйымның қызметін ұйымдастыруға, шешім қабылдауға және нәтижелілікті арттыруға бағытталған.

Басқарудың негізгі тәсілдері



Басқару тәсілдерінің салыстырмалы сипаттамасы

Критерий	Функционалдық тәсіл	Процестік тәсіл
Негізгі назар	Бөлімдердің міндеті	Жалпы процесс нәтижесі
Құрылым	Функцилааяр бойынша	Әрекеттер тізбегі бойынша
Жауапкершілік	Бөлім шегінде	Процестің толық нәтижесіне
Нәтиже	Жеке функцияның орындалуы	Тұтынушы үшін құндылық

Басқарудың функционалдық және процестік тәсілдері

Функционалдық басқару тәсілі

1. Ұйым қызметі бөлімдер мен функционалдық бағыттарға бөлінеді.
2. Мысалдар: өндіріс, қаржы, маркетинг, кадрлар, ақпараттық технологиялар.
3. Әр бөлім өзінің жеке міндетіне жауап береді.
4. Артықшылығы - мамандандыру.
5. Кемшілігі - бөлімдер арасындағы өзара әрекет күрделенгенде жалпы нәтиже баяулауы мүмкін.

Процестік басқару тәсілі

1. Ұйым қызметі өзара байланысты бизнес-процестер жиынтығы ретінде қарастырылады.

2. Назар жеке бөлімге емес, тұтынушы үшін құндылық қалыптастыратын әрекеттер тізбегіне аударылады.

3. Процестің басталуы мен аяқталуы, кірісі, шығысы, ресурстары және орындаушылары анықталады.

4. Жалпы нәтижеге жауапкершілік айқындалады.

Функционалдық және процестік тәсілдерді салыстыру

Критерий	**Функционалдық тәсіл**	**Процестік тәсіл**
Негізгі назар	Бөлімнің міндеті	Жалпы процесс нәтижесі
Құрылым	Функциялар бойынша	Әрекеттер тізбегі бойынша
Жауапкершілік	Бөлім шегінде	Процестің толық нәтижесіне
Нәтиже	Жеке функцияның орындалуы	Тұтынушы үшін құндылық

Бизнес-процестерді талдаудың негізгі әдістері

Бизнес-процестерді талдаудың негізгі әдістері

ұйымдағы бизнес-процестердің ағымдағы жағдайын зерттеуге, олардың тиімділігін бағалауға, проблемалық тұстарын анықтауға және жетілдіру жолдарын ұсынуға бағытталған әдістер жиынтығы.



Бизнес-процестерді талдау әдістері

1. Бақылау.
2. Қызметкерлермен сұхбат.
3. Құжаттарды зерттеу.
4. Көрсеткіштерді салыстыру.
5. Себеп-салдарлық талдау.
6. Уақыт пен шығындарды бағалау.

Бизнес-процесс ұғымы

Бизнес-процесс - белгілі бір кірісті нақты нәтижеге немесе шығысқа айналдыратын өзара байланысты әрекеттер жиынтығы.

Мысал: клиенттің тапсырысын қабылдаудан бастап тауарды жеткізуге дейінгі жұмыстар.

Процесс нақты мақсатқа және өлшенетін нәтижеге бағытталады.

Бизнес-процестің негізгі элементтері

1. Мақсат.
2. Кіріс және шығыс.
3. Ресурстар.
4. Орындаушылар.
5. Басқарушы әсерлер.
6. Тұтынушылар.
7. Нәтижелілік көрсеткіштері.

Бизнес-процестердің түрлері

1. Негізгі процестер - сыртқы тұтынушы үшін құндылық жасайды.
2. Қамтамасыз етуші процестер - негізгі қызметке қажетті ресурстарды береді.
3. Басқарушы процестер - жоспарлау, бақылау, үйлестіру және шешім қабылдауды қамтамасыз етеді.

Талдаудың мақсаты

1. Процестің ағымдағы жағдайын зерттеу.
2. Проблемалық учаскелерді анықтау.
3. Жетілдіру мүмкіндіктерін табу.
4. Уақытты, шығындарды, ресурстарды және нәтижелілікті бағалау.

Бизнес-процестерді жобалау және модельдеу

Бизнес-процестерді жобалау және модельдеу

Бизнес-процестерді жобалау және модельдеу - ұйым қызметіндегі бизнес-процестердің құрылымын, орындалу реттілігін, қатысушыларын, ресурстарын және ақпараттық ағындарын анықтауға, оларды графикалық немесе математикалық модельдер арқылы сипаттауға бағытталған әдістер жиынтығы.

Модельдеу

AS-IS

Бұл тәсіл бизнес-процестердің ағымдағы жағдайын талдауға мүмкіндік береді.

TO-BE

болашақтағы жетілдірілген моделін құруға артық операцияларды қысқартуға және жұмыс тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді.

Модельдеу үшін BPMN, IDEF0, EPC және блок-схемалар қолданылады.

AS-IS моделі

1. AS-IS - процестің «қазіргі күйін» сипаттайтын модель.
2. Жұмыстың нақты қалай орындалатынын көрсетеді.
3. Операциялардың реттілігі, жауапкершілік, уақыт, шығын және ресурстар зерттеледі.
4. Кейінгі жетілдіру үшін бастапқы негіз болып табылады.

Талдау кезінде анықталатын мәселелер

1. Артық және қайталанатын операциялар.
2. Ұзақ күту уақыты.
3. Ақпараттың кешігуі.
4. Қажетсіз келісулер.
5. Жауапкершіліктің анық болмауы.
6. Ресурстарды тиімсіз пайдалану.

TO-BE моделі

1. TO-BE - процестің «болашақ күйін» сипаттайтын модель.
2. AS-IS талдауы негізінде әзірленеді.
3. Артық операциялар қысқартылуы мүмкін.
4. Әрекеттердің реттілігі өзгертіледі.
5. Жауапкершілік қайта бөлінеді және автоматтандыру енгізілуі мүмкін.

Бизнес-процестерді модельдеу тәсілдері

1. Блок-схемалар - әрекеттердің қарапайым реттілігін көрсету.
2. BPMN - оқиғалар, әрекеттер, шешімдер және қатысушылар арасындағы ағындарды көрсету.
3. IDEF0 - функциялар, кірістер, шығыстар, басқарушы әсерлер мен механизмдерді сипаттау.
4. EPC - оқиғалар мен функциялардың логикалық байланысын көрсету.

BPMN нотациясының мүмкіндіктері

1. Процестің басталу және аяқталу оқиғаларын көрсету.
2. Әрекеттер мен тапсырмаларды белгілеу.
3. Шешім қабылдау нүктелерін көрсету.
4. Қатысушылар арасындағы ақпараттық және жұмыс ағындарын бейнелеу.

IDEF0 нотациясының ерекшелігі

1. Процестің функциясын орталық блок арқылы көрсетеді.
2. Кірістер - функцияға өңделуге түсетін объектілер.
3. Шығыстар - функция нәтижелері.
4. Басқарушы әсерлер - ережелер мен талаптар.
5. Механизмдер - орындаушылар мен ресурстар.

Жобалау кезінде анықталатын элементтер

1. Процестің мақсаты мен шекарасы.
2. Қатысушылар және жауапты тұлғалар.
3. Операциялар мен олардың реттілігі.
4. Қажетті ресурстар.
5. Кірістер мен шығыстар.
6. Нәтижені өлшейтін көрсеткіштер.

Жетілдіру және цифрлық технологиялар

1. Бизнес-процестерді талдау мен жобалау - бір реттік әрекет емес.
2. Технология, клиент талаптары және сыртқы орта өзгерген сайын процестер қайта қарастырылады.
3. Үздіксіз жетілдіру кезеңдік өзгерістерге негізделеді.
4. Реинжиниринг процесті түбегейлі қайта жобалауды көздейді.
5. Цифрлық технологиялар деректерді жинауға, бақылауға, автоматтандыруға және талдауға мүмкіндік береді.

Қорытынды

1. Басқару тәсілдері ұйымның тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз етеді.
2. Функционалдық, процестік, жүйелік және жағдайлық тәсілдер өз ерекшеліктеріне ие.
3. Ұйымның мақсаттарына жету үшін басқару тәсілдерін дұрыс таңдау және кешенді қолдану маңызды.

Кіріспе. Басқарудың кейбір тәсілдерінің мәні. Бизнес-процестерді талдау және жобалау әдістері

Дәріс 1