Пәні: Бизнес-процестерді талдау және жобалау әдістері

Бизнес-процестер: түсінігі, мәні, жіктелуі

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

2026-2027 оқу жылы

Дәрістің мақсаты

Бизнес-процестердің түсінігін, мәнін және жіктелуін қарастыру, олардың ұйым қызметіндегі рөлін түсіндіру және негізгі ерекшеліктерін анықтау.

Дәріс жоспары

1. Бизнес-процесс түсінігі және негізгі ұғымдары.
2. Бизнес-процестердің мәні және ұйым үшін маңызы.
3. Бизнес-процестердің жіктелуі.
4. Бизнес-процестердің мысалдары және қолдану ерекшеліктері.

Бизнес-процесс түсінігі және негізгі ұғымдары

Бизнес-процесс түсінігі

1. Белгілі бір мақсатқа жетуге бағытталған өзара байланысты әрекеттер мен операциялар жиынтығы.
2. Процесс белгілі бір кірісті қабылдайды.
3. Ресурстарды пайдалану арқылы кірісті нәтижеге немесе шығысқа айналдырады.
4. Нәтиже тұтынушы үшін құндылық қалыптастыруы тиіс.

Бизнес-процесс мысалы

1. Клиент өтінімін қабылдау.
2. Тауардың немесе қызметтің қолжетімділігін тексеру.
3. Төлемді рәсімдеу.
4. Тапсырысты дайындау.
5. Жеткізу.
6. Клиентке соңғы нәтижені ұсыну.

Бизнес-процесстің негізгі элементтері



Бизнес-процестердің мәні және ұйым үшін маңызы

Бизнес-процестің ұйымдағы мәні

- Ұйым қызметінің нақты қалай жүзеге асырылатынын көрсетеді.
- Бастапқы сұраныстан соңғы нәтижеге дейінгі толық жұмыс тізбегіне назар аударады.
- Бөлімдер арасындағы байланысты анықтауға мүмкіндік береді.
- Әр әрекеттің жалпы нәтижеге қосатын үлесін бағалауға көмектеседі.



Бизнес-процестерді сипаттаудың пайдасы

1. Жұмыстарды стандарттау.
2. Жауапкершілікті нақты бөлу.
3. Уақыт пен шығындарды бақылау.
4. Артық операцияларды анықтау.
5. Қызмет сапасын арттыру.
6. Автоматтандыру мен цифрландыруға негіз қалыптастыру.

Кіріс және шығыс

КІРІС

- Ақпарат
- Материал
- Сұраныс
- Тапсырма

Процесті бастауға немесе орындауға қажет.

ШЫҒЫС

- Өнім
- Қызмет
- Құжат
- Ақпарат
- Шешім

Процестің соңғы немесе аралық нәтижесі.

Ресурстар және орындаушылар

1. Ресурстарға персонал, жабдық, қаржы, ақпарат және уақыт жатады.
2. Орындаушылар процестегі нақты операцияларды жүзеге асырады.
3. Ресурстардың жеткіліктілігі процестің уақыты мен сапасына әсер етеді.
4. Орындаушылардың рөлі мен жауапкершілігі нақты белгіленуі тиіс.

Процесс иесі және шекарасы

1. Процесс иесі процестің орындалуына, нәтижесіне және жетілдірілуіне жауап береді.
2. Процестің шекарасы оның қай жерде басталып, қай жерде аяқталатынын көрсетеді.
3. Шекараны дұрыс белгілеу қатысушылар мен жауапкершілікті нақтылауға көмектеседі.

Процестің көрсеткіштері

1. Уақыт.
2. Құн.
3. Сапа.
4. Өнімділік.
5. Қателер саны.
6. Клиенттің қанағаттануы.
7. Көрсеткіштер процестің тиімділігін өлшеуге мүмкіндік береді.

Бизнес-процестің негізгі қасиеттері

1. Мақсаттылық.
2. Қайталанушылық.
3. Өлшенушілік.
4. Басқарылушылық.
5. Нәтижеге бағытталу.

Қасиеттердің мазмұны

1. Мақсаттылық - нақты нәтижеге бағытталу.
2. Қайталанушылық - ұқсас жағдайда әрекеттердің белгілі тәртіппен қайталануы.
3. Өлшенушілік - тиімділікті көрсеткіштер арқылы бағалау.
4. Басқарылушылық - параметрлерді бақылау және өзгерту мүмкіндігі.
5. Нәтижеге бағытталу - тұтынушы немесе ұйым үшін құндылық қалыптастыру.

Бизнес-процестердің жіктелуі

Бизнес-процестердің жіктелуі



Бизнес-процестерді жіктеу

1. Ұйым қызметіндегі рөлі бойынша.
2. Басқару деңгейі бойынша.
3. Қамту ауқымы бойынша.
4. Автоматтандыру дәрежесі бойынша.
5. Клиентке қатынасы бойынша.

Рөлі бойынша жіктеу

НЕГІЗГІ ПРОЦЕСТЕР

Сыртқы тұтынушы үшін тікелей құндылық жасайды.

Мысал: өндіріс, сату, тапсырысты орындау, қызмет көрсету.

ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУШІ ПРОЦЕСТЕР

Негізгі процестерге қажетті жағдай мен ресурстар береді.

Мысал: HR, IT, бухгалтерлік есеп, жабдықтау.

Басқарушы бизнес-процестер

1. Ұйым қызметін жоспарлауға, үйлестіруге, бақылауға және дамытуға бағытталады.
2. Стратегиялық жоспарлау.
3. Бюджеттеу.
4. Тәуекелдерді басқару.
5. Сапаны басқару.
6. Қызмет нәтижелерін бақылау.

Басқару деңгейі бойынша

1. Стратегиялық процестер - ұзақ мерзімді мақсаттар мен даму бағыттарын анықтайды.
2. Тактикалық процестер - стратегияны нақты бағдарламалар мен жоспарларға айналдырады.
3. Операциялық процестер - күнделікті қайталанатын жұмыстарды орындауға бағытталған.

Басқа жіктеу белгілері

1. Қамту ауқымы: ұйымаралық, ұйымдық, бөлімаралық, бөлім ішіндегі.
2. Автоматтандыру дәрежесі: қолмен орындалатын, жартылай автоматтандырылған, автоматтандырылған.
3. Клиентке қатынасы: сыртқы және ішкі клиентке бағытталған.
4. Бір процесс бірнеше жіктеу белгісіне бір уақытта сәйкес келуі мүмкін.

Бизнес-процестердің жіктелуінің салыстырмалы сипаттамасы

Түрі	Мақсаты	Мысалдар	Нәтижесі
Негізгі (операциялық)	Тұтынушыға құндылық ұсыну	Өндіріс, сату, қызмет көрсету	Өнім/қызмет, тұтынушы қанағаттануы
Қолдаушы (қамтамасыз етуші)	Негізгі процестерді қолдау	Қаржылық қамтамасыз ету, АҚ, сатып алу, HR	Ресурстар, ақпарат, инфрақұрылым
Басқарушылық	Ұйымды басқару және дамыту	Стратегиялық жоспарлау, бақылау, талдау	Басқару шешімдері, тиімділік

Бизнес-процестердің мысалдары және қолдану ерекшеліктері

Бизнес-процестердің негізгі мысалдары:

1. Өндірістік процесс - шикізатты қабылдау, өңдеу, өнім өндіру және сапасын бақылау.
2. Сату процесі - клиенттің тапсырысын қабылдау, өңдеу, төлем жүргізу және тауарды жеткізу.
3. Қызмет көрсету процесі - клиенттердің сұраныстарын қабылдау, қызмет көрсету және нәтижесін бағалау.
4. Кадрларды басқару процесі - қызметкерлерді іріктеу, жұмысқа қабылдау, оқыту және олардың қызметін бағалау.5. Қаржылық процесс – бюджетті жоспарлау, шығындарды бақылау және қаржылық есептілікті қалыптастыру.

Қолдану ерекшеліктері:

Бизнес-процестер нақты мақсатқа, белгіленген операциялар тізбегіне және өлшенетін нәтижеге негізделеді. Оларды басқару барысында BPMN, IDEF0 сияқты модельдеу әдістері мен ақпараттық жүйелер қолданылады. Бизнес-процестерді жүйелі талдау және оңтайландыру ұйымның тиімділігін арттыруға, шығындарды азайтуға және қызмет көрсету сапасын жақсартуға мүмкіндік береді.

Ұйымның процесс картасы

1. Негізгі, қамтамасыз етуші және басқарушы процестердің өзара әрекетін көрсетеді.
2. Процестер арасындағы кіріс-шығыс байланыстарын түсіндіреді.
3. Ұйым қызметін тұтас жүйе ретінде талдауға мүмкіндік береді.
4. Жетілдірудің басым бағыттарын анықтауға негіз болады.

Бизнес-процестің жалпы моделі



Қорытынды

1. Бизнес-процесс - мақсатқа бағытталған өзара байланысты әрекеттер жүйесі.
2. Әр процесс кіріс, шығыс, ресурс, орындаушы, тұтынушы және көрсеткіштермен сипатталады.
3. Процестер негізгі, қамтамасыз етуші және басқарушы болып бөлінеді.
4. Қосымша жіктеу басқару деңгейі, ауқымы, автоматтандыруы және клиентке қатынасы бойынша жүргізіледі.
5. Процестердің өзара байланысын түсіну ұйымды жүйелі басқаруға мүмкіндік береді.

Бизнес-процестер: түсінігі, мәні, жіктелуі

Дәріс 2