Пәні: Бизнес-процестерді талдау және жобалау әдістері

Бизнес-процестерді оңтайландыру әдістерінің негізгі топтары. Бес сұрақ әдісі

Дәріс 6

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

2026-2027 оқу жылы

Дәріс жоспары

1. Бизнес-процестерді оңтайландырудың мәні мен мақсаттары.

2. Бизнес-процестерді оңтайландыру әдістерінің негізгі топтары.

3. Процестегі артық әрекеттер мен шығындарды анықтау тәсілдері.

4. «Бес сұрақ» әдісі және оны бизнес-процестерді талдауда қолдану.

Дәрістің мақсаты

Бизнес-процестерді оңтайландыру әдістерінің негізгі топтарын қарастыру және олардың ерекшеліктерін түсіну. Бес сұрақ әдісінің (Five Whys) мәнін, қолдану тәртібін және проблемалардың түпкі себептерін анықтаудағы рөлін түсіндіру. Бизнес-процестерді талдау нәтижелері негізінде оңтайландыру шешімдерін әзірлеу дағдыларын қалыптастыру.

Бизнес-процестерді оңтайландырудың мәні мен мақсаттары

Бизнес-процестерді оңтайландырудың мәні

Бизнес-процестерді оңтайландыру - ұйымның мақсаттарына жету үшін процестің құрылымын, операцияларын, ресурстарын және басқару тәртібін жетілдіру.

Негізгі міндет - процестің нәтижесін сақтай немесе жақсарта отырып, уақытты, шығындарды және қажетсіз әрекеттерді азайту.

Оңтайландырудың негізгі мақсаттары

1. Уақытты қысқарту.
2. Шығындарды азайту.
3. Қажетсіз әрекеттерді жою.
4. Өнім немесе қызмет сапасын арттыру.
5. Клиенттердің қанағаттануын жоғарылату.
6. Қызметкерлердің өнімділігін арттыру.

Оңтайландыру неден басталады?

1. Ағымдағы AS-IS процесс зерттеледі.
2. Операциялар, қатысушылар, құжаттар және ақпарат ағындары талданады.
3. Орындалу уақыты мен нәтижелер бағаланады.
4. Проблемалық аймақтар анықталып, TO-BE үлгісі әзірленеді.

Бизнес-процестерді оңтайландыру әдістерінің негізгі топтары

Оңтайландыру әдістерінің негізгі топтары



1-топ: процесті жеңілдету

- Қайталанатын операцияларды қысқарту.
- Қажетсіз келісулерді алып тастау.
- Құжаттар санын азайту.
- Процестің құрылымын қарапайым ету.

2-топ: операцияларды қайта ұйымдастыру

- Операциялардың орындалу реттілігі өзгертіледі.
- Кейбір әрекеттер біріктіріледі немесе параллель орындалады.
- Процестің толық циклі мен бөлімдер арасындағы күту уақыты қысқарады.

3-топ: стандарттау және регламенттеу

- Қайталанатын жұмыстар үшін бірыңғай ережелер, рәсімдер және шаблондар белгіленеді.
- Жауапкершілік аймақтары анықталады.
- Процестің тұрақтылығы артып, қателер саны азаяды.

4-топ: автоматтандыру және цифрландыру

- BPM, ERP, CRM және электрондық құжат айналымы қолданылады.
- Роботтандырылған автоматтандыру құралдары енгізіледі.
- Қолмен орындалатын операциялар азайып, деректерді бір рет енгізу мүмкіндігі пайда болады.

Оңтайландырудың практикалық тәсілдері

1. Операцияларды жою.
2. Операцияларды біріктіру.
3. Орындарын ауыстыру.
4. Параллель орындау.
5. Стандарттау.
6. Автоматтандыру.

Процестегі артық әрекеттер мен шығындарды анықтау тәсілдері

Құндылық қалыптастырмайтын әрекеттер

1. Ұзақ күту.
2. Ақпаратты бірнеше рет енгізу.
3. Қажетсіз тасымалдау.
4. Артық келісу.
5. Қайталама тексерулер.
6. Қателерді қайта түзету.

Артық операцияға қатысты шешімдер

Құндылық қоспайтын операцияны жоюға, біріктіруге, қысқартуға немесе автоматтандыруға болады.

Әр өзгерістің процесс нәтижесіне әсері алдын ала бағаланады.

Жауапкершілікті нақты бөлу

1. Процесс иесі анықталады.
2. Әр операцияның орындаушысы белгіленеді.
3. Шешім қабылдау өкілеттігі нақты бөлінеді.
4. Бұл процестің басқарылуын жақсартады және кідірісті азайтады.

«Бес сұрақ» әдісі және оны бизнес-процестерді талдауда қолдану

«Бес сұрақ» әдісінің мәні

1. Әдіс бизнес-процестің әрбір операциясын сыни тұрғыдан қарастыруға арналған.

2. Операцияның қажеттілігі, орындалу орны, уақыты, орындаушысы және тәсілі қайта бағаланады.

Бес сұрақ әдісі (Five whys)



Бес сұрақ әдісінің мысалы



«Бес сұрақ» әдісін қолдану және нәтижені бағалау

Клиент өтініміндегі деректерді қайта енгізу мысалында бес сұрақ операцияның қажеттілігін және автоматтандыру мүмкіндігін анықтайды.

Оңтайландырудан кейін процесс уақыты, операция құны, қателер саны, өнімділік, қызмет сапасы және клиент қанағаттануы салыстырылады.

Оңтайландыру әдістерінің салыстырмалы сипаттамасы

Әдіс тобы	Негізгі құралдары	Артықшылықтары	Қолдану жағдайы
Процестерді қарапайымдандыру	BPMN, Value Stream Mapping	Күрделілікті азайту, жылдамдықты арттыру	Артық операциялар кездескен кезде
Ресурстарды оңтайландыру	ABC/XYZ талдау, жүктемені теңестіру	Шығындарды қысқарту, ресурстарды тиімді пайдалану	Ресурстар тапшылығы немесе артық жүктеме кезінде
Автоматтандыру және цифрландыру	RPA, ERP, BI жүйелері	Қателіктерді азайту, өнімділікті арттыру	Қайталанатын жұмыстар көп болған жағдайда
Үздіксіз жетілдіру	Kaizen, PDCA, 5 Why's	Тұрақты даму, қызметкерлердің қатысуы	Үздіксіз жақсарту мәдениетін қалыптастыру үшін

Қорытынды

1. Оңтайландыру уақытты, шығындарды және қажетсіз әрекеттерді азайтуға бағытталған.
2. Негізгі әдістер: жеңілдету, қайта ұйымдастыру, стандарттау, автоматтандыру және қайта жобалау.
3. «Бес сұрақ» әдісі әр операцияны жүйелі қайта бағалауға мүмкіндік береді.
4. Нәтижелер уақыт, шығын, сапа және нәтижелілік көрсеткіштері арқылы кешенді бағаланады.

Бизнес-процестерді оңтайландыру әдістерінің негізгі топтары. Бес сұрақ әдісі

Дәріс 6