



Сурет 1. Бенчмаркингтің негізгі түрлері

Сапаны басқарудағы жеке бәсекелі бенчмаркинг. Бұл бәсекелестер мен нарық көшбасшыларын зерттеу кезінде сапа менеджменті жүйесінде бенчмаркингтің неғұрлым күрделі нұсқасы. Өткені қажетті ақпараттар қол жетімді болғанымен, бұл жол көп уақытты қажет етеді. Егер бұл өндіріс сипаттамаларына сәйкес бөлінген топ болса, тиімдірек болады. Егер бәсекелестерді келісімшарттар мен серіктестік келісімдерсіз салыстыру қажет болса, онда мұндай қызметтерді кәсіби түрде көрсететін компанияны жалдаған дұрыс. Бұл процесті бірнеше есе жылдамдатады және қысқа мерзімде дайын есепті алуға мүмкіндік береді.

Осылайша, жоғарыда айтылғандардың бәрін қорытындылай келе, бүгінгі күні бенчмаркинг компанияны басқарудың ажырамас бөлігі болып табылады деп қорытынды жасауға болады. Ол сапаны басқаруда ерекше мәнге ие, бұл сапа деңгейін үнемі бақылауға, тауарлар өндірісі мен қызмет көрсетудегі соңғы тенденцияларды бақылауға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, бұл құрал оны пайдаланатын компанияларға тікелей зерттеуге, жаңалықтарды көруге, басқа компаниялардың ең жақсы тәжірибесін алуға мүмкіндік береді, өйткені ол бастамашы компания мен бенчмаркинг бойынша серіктес компания арасындағы ынтымақтастықты қарастырады.

#### Әдебиеттер

1. Шмелева, Е. И. Бенчмаркинг в области качества продукции и услуг / Е. И. Шмелева, Н. Б. Губер, О. В. Богатова. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2015. — № 3 (83). — С. 256-259.

2. Ақынбеков Е.Қ., Жаппарова А.Қ., Онлабекова А.Т., Туралина М., Султанов С.Д. Сапаны басқару және бақылау, ЭВЕРО. – Алматы, 2016

Иванова К.Е., 1 курс (Карагандинский университет Казпотребсоюза)  
 Научный руководитель – PhD, доцент Джазыкбаева Б.К.

#### ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ПРОЦЕССА В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Развитие бизнеса зависит от взаимосвязанных операций, процедур и услуг. Невозможно представить завод без снабжения сырьем, без их переработки, без работников за машинами и бухгалтерами.

Предприятие – это замкнутая система, которая служит целостным организмом. Чтобы все работало правильно, нужен главный мозг – опытный менеджер, который будет следить за совместимостью всех бизнес-процессов.

Если рассматривать с экономической точки зрения, взаимосвязь всех возможных мер, при которых экологические ресурсы обрабатываются как конечный продукт для потребителя, называется

бизнес-процессом. Анализ бизнес-процессов заключается в оценке эффективности деятельности, операции или события, связанного с производством [1].

Описать бизнес-процессы очень просто. Но самая большая проблема реальности в том, что на любом предприятии нашей страны редко можно встретить человека, заинтересованного в повышении эффективности различных производственных процессов. Малый и средний бизнес пытается использовать устаревшие методы для снижения издержек, а на западе давно поняли, что успех бизнеса зависит от квалифицированного нанятого менеджера, заинтересованного в получении максимального результата от его работы.

Любой предприниматель должен хотя бы косвенно знать, что такое бизнес-процесс. Анализ бизнес-процессов помогает снизить издержки, повысить рентабельность и, в конечном счете, увеличить прибыль предприятия. В экономической литературе это понятие впервые встречается в работах исследователей 80-х годов прошлого века. Эффективность всего производства зависит от совокупности взаимосвязанных действий, называемых бизнес-процессом.

Анализ бизнес-процесса называется порядок систематического получения информации для определения, оценки, определения объекта исследования с целью его совершенствования.

Необходимость анализа обусловлена конкурентным положением компании. Сравнение цен и издержек различных участников рынка помогает улучшить работу.

О нестабильной позиции компании свидетельствуют следующие факты:

- высокие затраты на модернизацию оборудования при изменении технологии производства;
- значительные затраты на транспортировку и хранение готовой продукции при ее организации;
- низкий процент времени обработки в общем цикле от продажи продукта до продажи;
- длительное время доставки;
- широкий ассортимент продукции;
- проблемы со сроками исполнения контрактов.

Эти показатели относятся к основным процессам. Однако для оценки необходимо использовать информацию обо всех видах производственного цикла компании.

Для получения информации об аспектах компании используются следующие процедуры:

- аудит финансовой отчетности;
- изучается производственная документация;
- описан алгоритм производства;
- изучается процесс в действии.

Каждый бизнес-процесс можно рассматривать с точки зрения соответствия некоторым универсальным требованиям. Для сравнения чаще всего используются международные стандарты качества [2].

Если оценка показала, что исследуемый процесс удовлетворяет всем правилам, то дальнейшая работа заключается в поиске путей улучшения имеющихся показателей.

Построение бизнес-процессов дает четкое представление: кто несет ответственность за какой период, какую должность он занимает и что он должен делать. Эта структуризация делает организацию производства прозрачной и упрощает управление. Привлекая дерево целей к сотрудникам, можно повысить их мотивацию, показывая, что их работа направлена на общие цели. Кроме того, такая организация бизнеса помогает определить дополнительные затраты финансовых и временных ресурсов.

Сегодня существует множество готовых программ, которые помогут вам получить информацию о структуре. Их повсеместно используют малый и средний бизнес.

#### Литература:

1. Веселова О.С. Внедрение централизованных информационных систем как способ реинжиниринга бизнес-процессов операторов связи /О.С. Веселова. - М.: Синергия, 2016. - 459 с.
2. Елиферов В.Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление. Гриф МО РФ / В.Г. Елиферов. - м.: инфра-м, 2017. - 719 с.