

Материалы международной научно-практической конференции, посвященной 130-летию С.Сейфуллина = С.Сейфуллиннің 130 жылдығына арналған халықаралық ғылыми - практикалық конференциясының материалдары. - 2024. – Ч.ІІ.- Б.274-276

ӘОЖ 055.551(045)

ҰЙЫМДЫ БАСҚАРУДАҒЫ ПРОЦЕСТІК ТӘСІЛДІҢ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

*Жақсылық F.O., 4 курс студенті
Серекпаева M.A., PhD*

*С.Сейфуллин атындағы Қазақ агротехникалық зерттеу университеті
Астана қ.*

Қазіргі уақытта ұйым менеджментінің негізгі мақсатының нарықтағы қажеттілігі ұйымның бәсекелестік артықшылықтарын қамтамасыз ететін тұтынушылық құндылықтардың тұрақты жақсарту болып табылатындығына ешкім күмәндана қоймайды .

Ұйымның сыртқы ортасының жоғары дамуы, бәсекелестік деңгейінің үнемі артуы және тұтынушылардың өсіп келе жатқан талаптары компаниялар басқарудың жаңа тәсілдерін енгізе алады, өйткені өзгерістерге тез бейімделе алатын, сондай-ақ қолда бар ресурстар мен технологияларды ұтымды пайдалана алатын адамдар ғана жетістікке жете алады. Бұған жоспарлау, өндіру және басқару процестерінің сапасын жүзеге асыру арқылы өнімнің немесе қызметтің сапасын қамтамасыз ету мәселелеріне ерекше назар аудару арқылы ғана қол жеткізуге болады[1,2].

Әр түрлі сипаттағы және қызмет аясындағы ұйымдарды тиімді басқару жүйелерін құру-қазіргі менеджменттің алдында тұрған мәселелердің бірі. Мұндай басқару жүйелерін құрудың әмбебап әдісі жоқ, бірақ ұйымды басқару жүйелерін құрудың жалпы принциптерін жасауға болады. Тиімді басқару жүйелерін құрудың осындай озық әдістеріне басқарудың технологиялық тәсілі деп аталады.

М.Хаммердің «Ұйымның бәсекеге қабілеттілігін анықтайтын өнім емес, оны құрастыратын процесстер» туралы теориясы ұйымның экономикалық құнының оның барлық процестерінің қызмет етуінің нәтижесі ретінде қалыптастыру мағынасын көрсетеді [3].

9000 сериялы ISO халықаралық стандарттарының принципалдық ерекшеліктерінің бірі ұйымның сапа менеджмент жүйесін процесстік тәсіл ретінде қолдануы екені анық. Процесстік тәсіл идеясы ұлттық стандарттың соңғы нұсқасында мазмұндалған және бекітіліген.

ISO 9000 сериялы халықаралық стандартына сәйкес процесс: кірістерді шығыстарға түрлендіретін өзара байланысқан және өзара әрекеттескен қызметтердің барлық түрлерінің жиынтығы болып табылады. Екінші сөзбен айтқанда кез-келген қызмет немесе кірістердің шығыстарға түрлендірілуі үшін ресурстар қолданылатын қызмет түрлерінің кешені процесс ретінде қарастырылуы мүмкін [4].

Процестік тәсілі ұйымға өз процестерін және олардың өзара әрекеттесуін жоспарлауға мүмкіндік береді. Бүгінгі күні процестік тәсіл – бұл TQM ең күшті құралдарының бірі деп айтуға болады.

Нақты ұйым үшін процестер оның өндірісінің ерекшелігіне, шығарылатын өнім күрделілігіне, оның қауіпсіздігіне қойылатын заңнамалық және міндетті талаптарға, экологиялығына тәуелді болатындығына қарамастан, сапа менеджменті жүйесінің аясында қызмет ететін келесі процестерді көрсетуге болады:

Ұйым менеджментінің процестері. Стратегиялық жоспарлаумен, саясатты әзірлеумен, мақсатты орнатумен, ақпаратпен алмасуды қамтамасыз етумен, ұйымның сапа саласында мақсатқа қол жеткізу үшін және күтілетін нәтижелерді алу үшін қажетті ресурстардың қол жетімділігін қамтамасыз етумен, сонымен бірге басшылық тарапынан талдау жүргізумен байланысты процестерден тұрады.

Ресурс менеджментінің процестері. Ұйымның сапа саласында мақсаттарына қол жеткізу үшін және күтілетін нәтижелерді алу үшін қажетті ресурстарды қамтамасыз ету үшін талап етілетін барлық процестерден тұрады.

Өнімді жасау процестері. Ұйымның күтілетін нәтижелерге қол жеткізуді қамтамасыз ететін барлық процестерден тұрады.

Өлшеу, талдау және жақсарту процестері. Өнімділікті талдау және нәтижелелік пен тиімділікті жақсарту бойынша мәліметтерді жинау және өлшеу үшін қажетті процестерден тұрады. Бұл процестер орындалатын іс-әрекеттерді өлшеу, мониторинг, аудит, талдау жүргізуден және процестерді жақсартудан (мысалы түзетуші және алдын алатын әрекеттерден) құралады.

Процестік және жүйелік тәсілді қолдану процестердің арасындағы басқаруды жақсартады және бөлімшелер мен сапа саласындағы лауазымды тұлғалардың арасындағы бөгеттерді жояды, ол талаптар негізінде көлденең менеджментті енгізумен қамтамасыз етіледі [4].

Жоғарыда айтылған сапа менеджменті жүйелерінің процестерінің өзара байланысы мен өзара әрекеттесуінен талаптар негізінде сапа менеджменті жүйелерінің процестік тәсілін жүзеге асыру бойынша ұйым қызметкерлерінің әрекеттерінің ретін құрастыруға болады.

Процестік тәсілді жүзеге асыру келесі тәртіппен жүргізілуі мүмкін:

1. Негізгі, қосымша процестерді және менеджменттің процестерін анықтау.

2. Процестерді жақсарту бойынша ұсыныстарды жоспарлау, талдау және әзірлеу үшін жауаптыларды (процес иелерін) анықтау, олардың қажетті міндеттері мен құзыреттіліктерін белгілеу.

3. Ұйым мақсаттарына байланысты процестердің мақсаттарын анықтау.

4. Процестердің шектерін, олардың кірістері мен шығыстарын орнату.

5. Процестердің құжаттамаларын (процедуралар, регламенттер, карталар, сызбалар және т.б.) әзірлеу.

6. Процестерге мониторинг және өлшеулер жүргізуді басқару жүйесін әзірлеу.

7. Процестерді қажетті ресурстармен қамтамасыз ету, процестерді бастау.

8. Мониторинг және өлшеу жүргізу арқылы процестерді бақылауды жүзеге асыру.

9. Деминг – Шухарт циклінің негізінде процестерді жоспарлау және жақсартуды жүзеге асыру.

Менеджментке және жалпы сапа менеджментіне процестік тәсілді қолдану қажеттілігі әлемдік экономиканың даму шартына негізделген. Процестік тәсіл ұйым тиімділігін жоғарылатуға мүмкіндік береді, себебі олар:

- ұйым бөлімшелерінің арасында қызмет аралық тосқауылдарды жоюға;
- өндірістік кезеңнің уақытын қысқарту, өнім сапасын жоғарылату, «кіріс – шығыс» қатынасын, яғни ұйымның барлық процестерінің «ресурстар – нәтижелер» қатынасын тұрақты бағалау есебінен ұйымның бәсекеге қабілеттілігін жоғарылатуға;

- еңбек өнімділігін жоғарылатуға, топтық жұмыстың көмегімен шығындарды төмендетуге, құндылықтарды қоспайтын процестің қажетсіз элементтерін жоюға;

- ұйымның функционалдық құрылымымен байланысты емес сапа менеджменті жүйесінің икемділігін арттыруға, өзгеретін сыртқы жағдайларға бейімделу қабілетін арттыруға;

- процестердің өлшенуі негізінде тұрақты жетілдіруді қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Процестерді жақсарту бойынша әрекеттерді келесі ретпен орындау керек:

1. Ұйымның барлық процестерін анықтау.

2. Олардың ішінен ұйымның стратегиялық мақсатына қол жеткізу тұрғысынан негізгілерін бөліп көрсету.

3. Негізгі процестердің жағдайына бағалау жүргізу және жақсартуды талап ететіндерін таңдау немесе барлық процестер үшін жақсарту міндеттерін орнату.

4. Процесті жақсарту үшін таңдалған әр процес үшін стратегиясы мен жетілдірудің әдістерін ұсыну, жақсарту бойынша жобаны әзірлеу (орындаушыларды, ресурстарды, мерзімді, нәтижелерді бағалау тәсілдерін көрсету) және оны жүзеге асыру.

5. Жақсарту тиімділігін бағалау, нәтижелерді бекіту, жақсарту тәжірибесін ұйымның барлық процестеріне тарату мақсатында процестер менеджментін ұйымдастыру.

Қорытындылай келгенде, процестік тәсілдің бірден бір артықшылығы бөлімшелер мен лауазымды тұлғалардың қызметтерінің тоғысқан жерлерінде басқару болады. Осылайша, ұйымды басқаруға процестік тәсілді енгізу басқару құрылымын жетілдіруге үлкен мүмкіндіктер береді, басқару жүйесін оңтайландырады, оны басшылық үшін ашық және икемді етеді сыртқы ортаның өзгеруіне жауап беру, бұл ұйымның табысты өмір сүруіне, нарықтық экономика жағдайында компанияда бәсекелестік артықшылықтарды дамытуға ықпал етеді.

Тағы бір маңызды жағдай процесс әрқайсысы өз кезегінде процесс (функция) болып табылатын жұмыстардың жиынтығы болып табылады. Жеке жұмыстарды оңтайландыру – барлық процесспен байланыстырмайтын функция қандай да бір белгілі нәтижеге алып келмейді. Процесстерді функциялар жиынтығы ретінде қарастыру функциялардың кейбіреулері соңғы нәтижені алу үшін қажет емес екендігін анықтауға мүмкіндік береді. Ірі шығындар, әсіресе ірі кәсіпорындарда әдетте бөлімшелердің әрекеттердің келісілмегендігінен туындайды. Процесстік тәсіл ИСО 9001 бойынша сапа менеджмент жүйесін жетілдіру мен құруда жоғары ұйымдастырушылық–әдістемелік потенциалға ие. Процесстік тәсілді толыққанды енгізу және әрбір кәсіпорын үшін үлкен мүмкіндіктер мен артықшылықтарға жол ашады [5,6,7].

Әдебиеттер тізімі

- 1 Papulova, E. (2020). Promoting process approach to management. *SHS Web of Conferences*, 83: 01050.
- 2 Lisichkina, Y. (2015). Process Approach to Management of Modern Organizations. *International Conference on Economics, Management, Law and Education*, 215-218.
- 3 Панкина, ГВ, Савицкая, АО. (2011). *Конкурентоспособность как обеспечение баланса интересов производителя и потребителя*. М.: АСМС.
- 4 ҚР СТ ИСО 9000:2017 Сапа менеджмент жүйесі. Негізгі жағдайлары және сөздік.
- 5 Одинокоев, СА, Родионов, ВС, Калинин, АА, Васильев, ВА. (2001). *Управление качеством технологических процессов*. М.: «МАТИ».
- 6 Серов, МЕ. (2004). *Процессный подход для улучшения качества*. Карманный справочник. Приоритет.
- 7 Заика, ИТ, Гительсон, НИ. (2010). *Документирование системы менеджмента качества*. Учебное пособие. М.: КНОРУС.