

«КОЛЛОКВИУМ»

Almaty Management University

*31 Наурыз, 2023 жыл*

---

«Colloquium»

Almaty Management University

*31 March, 2023*

Алматы, 2023

## Редакционная коллегия:

### Председатель:

*Кууренкеева Гульнара Турдалиевна* – Ректор, кандидат экономических наук

### Члены редакционной коллегии:

1. Кожаметова А. К. PhD, Казахский Национальный университет им. Аль-Фараби
2. Нурекенова Э. С. к.э.н., ассоциированный профессор, Восточно-Казахстанский технический университет им. Д. Серикбаева
3. Рахимбердинова М. У. к.э.н., ассоциированный профессор, Восточно-Казахстанский технический университет им. Д. Серикбаева
4. Ислям Г.И. к.э.н., ассоциированный профессор, Восточно-Казахстанский технический университет им. Д. Серикбаева
5. Суйеубаева С. Н. к.э.н., ассоциированный профессор, Восточно-Казахстанский технический университет им. Д. Серикбаева
6. Сыздықов Е.Ж. PhD, Suleyman Demirel University
7. Тлеубаев А.Т. Master's, Suleyman Demirel University
8. Балгынтаев А.О. PhD, Евразийский Национальный университет имени Л.Н. Гумилева
9. Есиркепова М. М. PhD, Astana International University
10. Манап А.С. к.э.н, Almaty Management University
11. Байжаксынова Г. К. к.э.н, Almaty Management University
12. Смыкова М. Р. к.э.н., ассоциированный профессор, Almaty Management University
13. Джаксыбекова Г. Н. д.э.н., Almaty Management University
14. Баяхметова А. Т. д.э.н., профессор, Almaty Management University

### Техническая редакция:

*Сәркеев Бақытжан Құрманбайұлы* – Проректор по науке

*Булдыбаев Тимур Керимбекович* – Директор информационно-ресурсного

управления *Серікқызы Айсара* – PhD, Главный менеджер Информационно-ресурсного управления

**Almaty Management University «Коллоквиум» журналының материалдар жинағы.**

-

Алматы: Алматы Менеджмент Университет, 2023. – 299 с.

Опубликованные статьи прошли проверку на предмет заимствования с использованием системы StrikePlagiarism.com (с высокой уникальностью текста).

Адрес редакции: 050060 г. Алматы, ул.  
Розыбакиева, 227E-mail:  
colloquium@almu.edu.kz

## Содержание

Әділ А.Ж. Маркетинговый механизм привлечения и удержания клиентов на рынке образовательных услуг в сфере послевузовского образования в Казахстане.....	7
Алимбаева А.А., Сохатцкая Н.П. Этапы разработки маркетинговой стратегии сети клинично-диагностических лабораторий.....	17
Арман А. Преимущества гибких методологий управления проектами при разработке софта.....	30
Аяш І.Е., Темірхан М.Қ., Тұрсынова А.О. Нейрондық желілерді пайдалану негізінде компьютерлік көрудің бағдарламалық жабдығын құрастыру.....	39
Voribekova I. The impact of financial innovations on the development of the banking sector in Kazakhstan.....	49
Дәулетова Н. М. Применение программы лояльности в сфере общественного питания на примере сети кофеен .....	56
Досмухамбетов И.С. Виды диверсификации, применимые для нефтегазовых компаний .....	65
Жубан Т.Ж. Влияние пандемии covid-19 на содержание маркетинговой стратегии строительной компании .....	74
Ибраев Е. Н., Шоман С. Оценка важности и проблемности бизнес-процессов компании .....	83
Игибаева А. А. Оценка рисков в алкогольной индустрии для реализации проектов в ивент-маркетинге .....	88
Искендеров С. Определение системы показателей для финансового анализа и контроля в организациях телекоммуникационной отрасли .....	97
Қабдолда Н.М. Возможности применения гибких методологий управления при реализации строительных проектов в телекоммуникационной отрасли .....	109
Куаньшибай Д.С. Методы продвижения товаров и услуг на потребительском рынке .....	119
Махмудова Ш. Е. Узнаваемость бренда FMCG: методы и инструменты анализа .....	127
Молдабаева У.Б., Исаев М.Е., Аbugалиева А.Т. Автоматизированная оранжерея декоративных растений, моделированная с помощью Arduino .....	135
Муратов И. Влияние экономических кризисов на управление образовательными проектами .....	141
Мустафина Е. Н. Профессиональное выгорание сотрудников компании ТОО «Sentiss Kz».....	150
Мухамеджанов Г. К., Рахимбекова Ж. С. Содержание понятия «Ресурсный потенциал» в контексте организаций здравоохранения .....	165
Насимов Т. А. Маркетинг: особенности и способы применения в системе здравоохранения Казахстана .....	176
Нұрымбет А.Е. Кәсіпорын құнын басқаруды ұйымдастыру .....	185
Рамазанов Е.Т., Н.В. Королева Н.В., Сибанбаева С.Е. Концептуальная схема локального «Knowledge» куба .....	196
Sarysheva D.B., Lipovka A.V. The role of corporate culture and its crisis after COVID-19 in healthcare organizations .....	203
Samigolla R., Baisarov A. The impact of the COVID-19 pandemic on e-commerce: Analysis of e-commerce source of CIS countries during the COVID-19 .....	211
Sarsenov A. Implementation of the international format of financial reporting XBRL in Kazakhstan .....	219
Сейсембаева А. С. Исследование методов управления торговыми марками на казахстанском рынке .....	226
Солнцев Р. Оценка эффективности стратегии развития ТОО «Gebus-medical» .....	235

<i>Токтабаянова Д., Шалбаева Ш. Е.</i>	
Сравнительный анализ основных инструментов планирования в управлении проектами: Диаграмма Ганта и доска Канбан .....	244
<i>Тулбаева С. К.</i>	
Медиасауаттылық – заман талабы .....	255
<i>Тусунбеков С.Н.</i>	
Тренд нейромаркетинговых исследований: новый способ повышения конкурентоспособности для казахстанских компаний .....	259
<i>Tokhtassun I., Moldakhmetov A.</i>	
The impact of the growth in the use of electric cars and their effect on the atmosphere .....	266
<i>Chutayev D.</i>	
Utilizing renewable energy in Kazakhstan for achieving the UN Sustainable Development Goals .....	272
<i>Хайруллаева F.</i>	
Изменение потребительского поведения и онлайн коммуникации в Казахстане после глобальной пандемии COVID-19 .....	281
<i>Shanytbay Z., Beisembayeva A.</i>	
How can war impact company profits around the world? .....	291

## ОЦЕНКА ВАЖНОСТИ И ПРОБЛЕМНОСТИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КОМПАНИИ

Ибраев Е. Н.<sup>1</sup>, Шоман С.<sup>2</sup>

Магистрант МВА<sup>1</sup>, к.т.н. доцент<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Алматы Менеджмент Университет, г. Алматы, Республика Казахстан

**Аннотация.** В статье показана методология оценки важности и проблемности бизнес-процессов в современной организации. На основе экспертных оценок проведена диагностика факторов, влияющих на операционную деятельность компании через анализ «проблемных зон» бизнес-процессов в ТОО Comlux-AG

**Ключевые слова:** бизнес-процессы, экспертная оценка, матрица важности и проблемности бизнес-процессов.

**Аннотация.** Мақалада заманауи ұйымдағы бизнес-процестердің маңыздылығы мен проблемалық сипатын бағалау әдістемесі көрсетілген. Сараптамалық бағалаулар негізінде «Comlux-AG» ЖШС бизнес-процестерінің «проблемалық бағыттарын» талдау арқылы компанияның қызметіне әсер ететін факторлардың диагностикасы жүргізілді.

**Түйін сөздер.** бизнес-процестер, сараптамалық бағалау, бизнес-процестердің маңыздылығы мен проблемалық матрицасы.

**Annotation.** The article shows the methodology for assessing the importance and problematic nature of business processes in a modern organization. Based on expert assessments, a diagnosis of factors affecting the company's operations was carried out through the analysis of "problem areas" of business processes in Comlux-AG LLP

**Key words:** business processes, expert assessment, matrix of importance and problematicness of business processes.

Введение.

Последние десятилетия характеризуются значительным интересом к вопросам управления операционными рисками, причем данное внимание проявляется не только кредитно-финансовыми учреждениями, но и промышленными предприятиями, а также организациями сферы услуг.

Данная тенденция обусловлена рядом причин, во-первых – признание управление операционным риском как самостоятельным объектом изучения и вследствие этого активизация научно-практических разработок в данном направлении. Во-вторых, повышение требований в области корпоративного управления, внедрение и поддержание функционирования эффективной системы управления рисками компании. В-третьих, управление операционными рисками способствует повышению эффективности и совершенствования бизнес-процессов организации.

**Литературный обзор.**

Основную операционную деятельность авиакомпании можно представить в виде множества определенным образом связанных бизнес-процессов из которых, каждый состоит из некоторого набора определённых операций с определением начала, конца и указанием входов и выходов. Принятие тех или иных решений при управлении коммерческими бизнес процессами должно сопровождаться постоянной оценкой (мониторингом) конечного экономического эффекта от их исполнения в соответствии с выбранным критерием [1-3].

Диагностика факторов, влияющих на операционную деятельность компании мы видим через анализ «проблемных зон» бизнес-процессов в ТОО Comlux-AG. С этой целью нами проведен анализ наиболее приоритетных бизнес-процессов, оптимизация которых даст более эффективный результат. Данная задача решается, используя такие критерии как [4-5]:

- Важность бизнес-процесса - это первый критерий, который характеризует степень вклада данного бизнес-процесса в достижение стратегических и приоритетных целей и задач компании, к которым она стремиться как в долгосрочной, так и в краткосрочной перспективе. Поэтому для эффективного функционирования организации необходимо в первую очередь выбрать те бизнес-процессы, реорганизация которых даст наиболее продуктивный результат. При этом следует определить критические факторы успеха (КФУ) для каждого бизнес-процесса, чем больше критических факторов успеха поддерживает рассматриваемый бизнес-процесс, тем больше его важность.

- Степень проблемности бизнес-процесса – это второй критерий, который показывает, что если бизнес-процесс является важным, однако при этом его показатели находятся на достаточно приемлемом уровне, то необходимость заниматься его оптимизацией нет. Проблемность бизнес-процесса определяется разрывом между действительным и желаемым состоянием.

Ранжирование бизнес-процессов компании ТОО Comlux-AG представляется довольно затруднительным, так как деятельность состоит из множества процессов, в этой связи нами были выделены основные крупные группы бизнес-процессов:

- Процессы управления
- Процессы развития
- Основные процессы
- Специальные процессы, обеспечивающие деятельность
- Общекорпоративные процессы

Каждая группа бизнес-процессов имеет свои подгруппы и выявление более проблемных и важных из них позволит рассмотреть более детально те бизнес-процессы, которые необходимо «реанимировать». Таким образом, для ранжирования бизнес-процессов ТОО Comlux-AG по степени важности и проблемности была выделена группа экспертов, которая оценивала данные критерии по пятибальной шкале.

При оценке важности бизнес-процессов нами использовался экспертный метод (таблица 1).

Таблица 1 - Матрица экспертной оценки важности бизнес-процессов ТОО Comlux-AG

Бизнес-процессы	Эксперт 1	Эксперт 2	Эксперт 3	Эксперт 4	Эксперт 5	Ср. знач.
Процессы управления	2	3	4	4	4	3,4
Процессы развития	4	4	4	5	5	4,4
Основные процессы	4	3	4	3	4	3,6
Специальные процессы, обеспечивающие	5	4	4	3	5	4,2

деятельность						
Общекорпоративные процессы	4	3	5	5	3	4
Примечание: составлено автором						

Данные, представленные в таблице 5, говорят о том, что наиболее важным, по мнению экспертов является бизнес-процесс «Процессы развития», наименее – бизнес-процесс «Процессы управления».

Оценка степени проблемности бизнес-процессов является последующим этапом в представленной диагностике. Для этого эксперты диагностировали те группы бизнес-процессов, которые ими были отмечены как наиболее важные: «Процессы развития», «Общекорпоративные процессы».

По каждому бизнес-процессу в рамках проведения диагностики были сформулированы основные проблемы на основе чего эксперты определяли степень их проблемности также по пятибальной шкале. Самым эффективным и результативным процессам присваивается значение 1, то есть текущее состояние данных бизнес-процессов соответствует желаемому и в них отсутствуют проблемы. Максимальное значение 5 присваивается тем бизнес-процессам в которых разрыв между текущим и желаемым и состоянием достаточно значительный, то есть данные процессы находятся в неудовлетворительном состоянии.

Для дальнейшей диагностики проблемности бизнес-процессов рассчитывался индекс проблемности, как произведение силы проблемы и веса проблемы. Полученные результаты по проблемам процесса суммируются, и получаем оценку проблемности процесса: чем она выше, тем проблемнее процесс (таблица 2).

Таблица 2 - Матрица оценки проблемности бизнес-процессов ТОО Comlux-AG

Бизнес-процессы	Проблемы	Сила проблемы	Вес проблемы	Индекс проблемности
Процессы развития	Развитие и продвижение бренда	4	0,25	1
	Повышение лояльности клиентов	4	0,23	0,92
	Управление портфелем проектов трансформации и развития бизнеса	3	0,12	0,36
	Управление портфелем проектов повышения операционной эффективности	3	0,12	0,36
	Управление портфелем проектов сети маршрутов и парка ВС	2	0,11	0,22
	Управление Программой инновационного развития	3	0,17	0,51
		19	1	3,37

Общекорпоративные процессы	Управление персоналом	4	0,28	1,12
	Управление финансовыми ресурсами	2	0,12	0,24
	Управление ИТ	3	0,17	0,51
	Управление коммуникациями	4	0,13	0,52
	Корпоративное управление и взаимодействие со стейкхолдерами	3	0,21	0,63
	Управление оргструктурой и штатным расписанием	2	0,03	0,06
	Внутренний аудит	2	0,06	0,12
		20	1	3,2
Примечание: составлено автором				

Степень разрыва между желаемым и текущим состоянием бизнес-процесса плохо поддается количественному измерению, однако становится «читаемой» на вербальном уровне через качественные оценки. В таблице 3 представлено оценка проблемности бизнес-процесса по пятибалльной шкале.

Таблица 3 - Критерии оценки степени проблемное бизнес-процесса

Степень проблемности бизнес-процесса	Критерии
1 (отсутствует)	Функционирование бизнес-процесса настолько отлично, что позволяет полностью использовать имеющийся стратегический потенциал. Потребители, аудиторы и владельцы считают, что выход процесса в значительной степени лишен дефектов. Нет серьезных операционных недостатков. Достигнуто серьезное улучшение в работе бизнес-процесса. Ожидаются и планируются изменения в будущем.
2 (есть, но не значительна)	Было достигнуто значительное улучшение качества бизнес-процесса по сравнению с уже разработанными критериями отсутствия дефектов. Ожидаются и планируются положительные изменения в будущем.
3 (средняя)	Используемые в бизнес-процессе на данный момент процедуры являются эффективными, нет серьезных проблем. Однако, состояние данного бизнес-процесса ненадежно - угрозы пока нет, но требуется наблюдение и применение мероприятий по улучшению качества его функционирования
4 (ниже среднего)	Бизнес-процесс обладает некоторыми операционными недостатками. Недостатки можно исправить. Проводятся основные мероприятия по управлению качеством.
5 (высокая)	Бизнес-процесс неэффективен или почти не действует. Существуют серьезные недостатки, требующие принятия мер для исправления. Основные мероприятия по управлению качеством не приводятся. Очень плохое состояние, требует радикальных преобразований — очень слабый бизнес-процесс организации.
Примечание: источник [6]	



Таким образом, проведенный анализ, говорит о том, что операционная деятельность в компании ТОО Comlux-AG имеет узкие места. Одним из наиболее рискообразующим факторов для ТОО Comlux-AG является кадровый риск, обусловленный не только ошибками нарушением инструкций и правил персоналом компании, но и наймом (нехваткой) неквалифицированных сотрудников.

### **Список литературы:**

1. Савицкая, Г.В. Анализ эффективности и рисков предпринимательской деятельности: методологические аспекты [Текст]: монография / Г.В. Савицкая. -М.: ИНФРА-М, 2008.-271 с.
2. Ермасова, Н.Б. Риск-менеджмент организации [Текст]: учеб.-метод. Пособие / Н.Б. Ермасова. - М.: Издат.-торг. корпорация Дашков и К0, 2009. - 379 с.
3. Международные стандарты управления рисками [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие. - Режим доступа: [http://www.minzdravsoc.ru/labour/publicservice/9/Mezhdunarodnye\\_standarty\\_upravljeniya\\_riskami.doc](http://www.minzdravsoc.ru/labour/publicservice/9/Mezhdunarodnye_standarty_upravljeniya_riskami.doc)
4. Цуканов А. А. Формирование механизма управления рисками промышленных предприятий (на примере металлургической отрасли) – диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук – Москва -2017 – 193с.
5. Рыхтикова Н. А. Анализ и управление рисками организации – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007.
6. Кугушева Т.В. Управление изменением бизнес-модели страховой компании: Монография / - Ростов-на-Дону, - 2007. - 188 с.
7. Чернова Г. В., Кудрявцев Л. Л. Управление рисками: Учебное пособие. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2003. - 160 с.
8. Gallagher V. Risk Management: A new Phase of Cost Control // Harvard Business Review. -2016. - Кч9. - P.34-45.
9. Балабанов, И.Т. Риск-менеджмент [Текст]: учеб. пособие / И. Т. Балабанов. -М.: Финансы и статистика, 1996. - 192 с.
10. Круи, М. Основы риск-менеджмента / Д. Гэлаи, М. Кроуи, В. Б. Мей: • - Р Марк. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 390 с.
11. Чернова, Г.В. Управление рисками: учеб. пособие [Текст] / Г. В. Чернова, А.А. Кудрявцев. – М.: Проспект, 2009. – 160 с.
12. Балдин, К.В. Риск-менеджмент: Учебное пособие [Текст] / К.В. Балдин, С. Н. Воробьев. - М.: Гардарики, 2005. - 285 с.