



International Conference on Educational Discoveries and Humanities

Hosted online from Moscow, Russia

Website: econfseries.com

16th December, 2024

МЫШЛЕНИЕ В УПРАВЛЕНИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ – РОЛЬ ДИЗАЙНА .

Хусанбоева Турсуной

Андижанский машиностроительный институт

Ассистент кафедры экономики

Эгамбердиев Шавкатбек

Андижанский машиностроительный институт

студентк 3 курса экономического факультета

Аннотация. В этой статье анализируется важность процессов проектирования и мышления для эффективного управления бизнес-процессами . Он покажет, как можно применять инновационные подходы к мышлению и дизайну для обеспечения конкурентного преимущества в современной бизнес-среде. В статье обсуждается роль дизайн-мышления в оптимизации процессов и удовлетворении потребностей клиентов, а также его значение в повышении сотрудничества и креативности между командами. С помощью идей и примеров автор показывает, как дизайн-мышление можно использовать для разработки эффективных стратегий управления бизнес-процессами. В этой статье представлены важные идеи по реализации инновационных подходов, а также практические рекомендации для руководителей и менеджеров бизнеса.

Ключевые слова: менеджмент, бизнес, менеджмент, дизайн-мышление, заказчик, инновации, эмпатия, бизнес-процессы.

Входит. Управление – это процесс отбора, принятия решений и контроля за их реализацией. Его основная цель – подготовка высококвалифицированных менеджеров, способных работать на всех уровнях в условиях рыночных отношений. Бизнес-менеджмент – это наука об управлении предпринимательской деятельностью. Состояние сферы управления влияет на производительность производства, уровень техники и технологий, качество рабочей силы. Содержанием науки управления являются система управления



International Conference on Educational Discoveries and Humanities

Hosted online from Moscow, Russia

Website: econfseries.com

16th December, 2024

и представляет собой взаимную связь между объектами управления, и ее главная задача – изучение современных методов управления, секретов искусства руководства.

Управление бизнес-процессами (BPM) — это процесс моделирования, автоматизации, выполнения, контроля, измерения и оптимизации потоков бизнес-деятельности для поддержки целей предприятия, сквозных систем, сотрудников, клиентов и партнеров внутри и за пределами предприятия. Это включает в себя комбинацию того, что [1]. Управление бизнес-процессами (BPM) — это дисциплинированный подход к выявлению, проектированию, выполнению, документированию, измерению, мониторингу и контролю автоматизированных и неавтоматизированных бизнес-процессов для достижения последовательных, целевых результатов, соответствующих стратегическим целям организации. BPM предполагает целенаправленную, совместную и все более технологическую идентификацию, улучшение, инновации и управление сквозными бизнес-процессами, которые приводят к результатам бизнеса, создают ценность и позволяют организации достигать своих бизнес-целей с большей гибкостью. BPM позволяет предприятию согласовать свои бизнес-процессы со своей бизнес-стратегией, что приводит к повышению общей эффективности компании за счет повышения конкретной производительности внутри определенного отдела, в рамках всего предприятия или между организациями.

Дизайнерское мышление — это творческий подход к решению задач, который широко используется в различных областях, в том числе в графическом дизайне. Это процесс, в котором основное внимание уделяется сопереживанию, сотрудничеству, экспериментированию и повторению для создания инновационных решений сложных проблем [2]. Хотя дизайн-мышление часто ассоциируется с дизайном продуктов и услуг, его также можно применять к бизнес-процессам для достижения более быстрого роста.

Понимание дизайн-мышления. Дизайн-мышление — это человекоцентрированный подход, который начинается с эмпатии — способности понимать и разделять чувства других. Это эмпатическое понимание затем используется для определения проблемы, мозгового штурма



International Conference on Educational Discoveries and Humanities

Hosted online from Moscow, Russia

Website: econfseries.com

16th December, 2024

возможных решений, прототипирования, тестирования и итераций, пока не будет найдено решение, отвечающее потребностям конечного пользователя. совместный процесс, в котором участвуют межфункциональные команды с разными взглядами, навыками и опытом. Процесс является итеративным, то есть это не линейный путь, а непрерывный цикл тестирования и улучшения до тех пор, пока не будет найдено лучшее решение [3]. Дизайн-мышление широко используется в различных отраслях, включая здравоохранение, образование и технологии. Его популярность можно объяснить эффективностью создания ориентированных на пользователя, инновационных и практических решений.

Использование дизайн-мышления в бизнес-процессах. Дизайн-мышление можно применять к различным бизнес-процессам для достижения более быстрого роста. Вот несколько способов использования дизайн-мышления в бизнес-процессах:

Понимание пути клиента . Дизайн-мышление помогает компаниям понять путь клиента — шаги, которые он предпринимает во взаимодействии с компанией, от осведомленности до покупки. Понимая путь клиента, компании могут выявить болевые точки и возможности для улучшения. Например, компания, продающая мебель, может использовать дизайн-мышление, чтобы понять путь клиента при покупке мебели. Они могут определить болевые точки , такие как трудности со сборкой мебели или отсутствие возможностей индивидуальной настройки . Устранив эти болевые точки, компания может улучшить качество обслуживания клиентов и увеличить продажи.

Улучшите опыт сотрудников . Дизайн-мышление также можно использовать для улучшения опыта сотрудников. Понимая потребности и болевые точки сотрудников, предприятия могут создать более продуктивную, интересную и приносящую удовлетворение рабочую среду. Например, компания может использовать дизайн-мышление, чтобы улучшить процесс адаптации. Они могут выявить болевые точки, такие как отсутствие ясности в отношении должностных обязанностей или отсутствие программы наставничества. Устранив эти болевые точки, компания может создать более



International Conference on Educational Discoveries and Humanities

Hosted online from Moscow, Russia

Website: econfseries.com

16th December, 2024

приятную и благоприятную рабочую среду, что приведет к более счастливым и продуктивным сотрудникам.

Разработка новых продуктов и услуг. Дизайн-мышление также можно использовать для разработки новых продуктов и услуг, отвечающих потребностям клиентов. Начиная с сочувствия и понимания потребностей конечного пользователя, компании могут создавать инновационные решения, выделяющиеся на рынке. Например, компания, предоставляющая услуги по уборке дома, может использовать дизайн-мышление для разработки новой услуги, более удобной и индивидуальной. Они могут определить болевые точки, такие как отсутствие гибкости в планировании или неспособность адаптировать услуги по уборке под нужды заказчика. Устранив эти болевые точки, компания может создать новую услугу, более привлекательную для клиентов и увеличить доходы.

Упрощение бизнес-процессов. Дизайн-мышление также можно использовать для упрощения бизнес-процессов, делая их более эффективными и результативными. Выявляя болевые точки и узкие места процессов, компании могут оптимизировать рабочие процессы, которые экономят время и сокращают затраты. Например, компания, предоставляющая финансовые услуги, может использовать дизайн-мышление для оптимизации процесса кредитования. Они могут определить болевые точки, такие как отсутствие ясности в необходимой документации или длительный процесс утверждения. Устранив эти болевые точки, компания может создать более эффективный и оптимизированный процесс, который экономит время и повышает удовлетворенность клиентов.

Преимущества использования дизайн-мышления в бизнес-процессах. Преимущества использования дизайн-мышления в бизнес-процессах многочисленны. Ниже приведены некоторые преимущества, которые бизнес может ожидать при использовании дизайн-мышления [4]:

1. **Повышение удовлетворенности клиентов.** Сочувствуя и понимая потребности клиентов, компании могут создавать решения, отвечающие их потребностям, что, в свою очередь, повышает удовлетворенность клиентов.



International Conference on Educational Discoveries and Humanities

Hosted online from Moscow, Russia

Website: econfseries.com

16th December, 2024

2. Увеличение инноваций. Дизайн-мышление поощряет экспериментирование и итерации, ведущие к инновационным решениям, которые отличают бизнес от конкурентов.

3. Расширение сотрудничества. Дизайн-мышление предполагает участие межфункциональных команд с разными точками зрения, что улучшает сотрудничество и более эффективное решение проблем.

4. Сокращение затрат. Оптимизируя бизнес-процессы и устраняя узкие места, предприятия могут сократить расходы и повысить эффективность.

5. Ускорение вывода на рынок: дизайн-мышление способствует быстрому созданию прототипов и испытаний, что приводит к ускорению вывода на рынок новых продуктов и услуг.

Примеры успешного дизайн-мышления в бизнес-процессах. Дизайн-мышление успешно применяется в различных отраслях для улучшения бизнес-процессов и достижения более быстрого роста. Вот несколько примеров того, как дизайн-мышление используется в разных отраслях:

- **Здравоохранение:** компания Kaiser Permanente, поставщик медицинских услуг, использовала дизайн-мышление, чтобы улучшить качество обслуживания пациентов в отделении неотложной помощи. Они выявили болевые точки, такие как длительное время ожидания и отсутствие общения с пациентами. Устранив эти болевые точки, они смогли сократить время ожидания и повысить удовлетворенность пациентов.

- **Образование:** Школа D Стэнфордского университета использовала дизайн-мышление, чтобы изменить процесс поступления в колледж. Они определили такие болевые точки, как сложность процесса и отсутствие поддержки учащихся первого поколения. Устранив эти болевые точки, они смогли создать более инклюзивный и доступный процесс подачи заявления в колледж.

- **Технологии:** Компания-разработчик программного обеспечения Intuit использовала дизайн-мышление для разработки нового продукта для малого бизнеса. Они определили такие болевые точки, как сложность бухгалтерского программного обеспечения и нехватка времени у владельцев малого бизнеса



International Conference on Educational Discoveries and Humanities

Hosted online from Moscow, Russia

Website: econfseries.com

16th December, 2024

[5]. Устранив эти болевые точки, они смогли создать новый продукт, более удобный и эффективный.

Чтобы эффективно использовать дизайн-мышление в бизнес-процессах, предприятиям следует следовать следующим советам:

1. поймите потребности и болевые точки конечного пользователя, прежде чем придумывать решения.
2. Используйте сотрудничество: привлекайте кросс-функциональные команды с разными точками зрения, чтобы стимулировать сотрудничество и творчество.
3. Итерируйте и экспериментируйте: поощряйте быстрое создание прототипов и тестирование для улучшения решений и достижения лучших результатов.
4. Сосредоточьтесь на проблеме: держите проблему в центре процесса и избегайте слишком быстрого перехода к решениям.
5. Примите неудачу: дизайн-мышление предполагает экспериментирование, а неудача — неизбежная часть процесса. Принимайте неудачи и учитесь на них, чтобы улучшить свои результаты.

Краткое содержание. Дизайн-мышление — это мощный подход к решению проблем, который можно применять к различным бизнес-процессам для достижения быстрого роста. Начав с понимания и сопереживания потребностям конечного пользователя, предприятия могут создавать инновационные решения, отвечающие их потребностям, что приведет к повышению удовлетворенности клиентов и увеличению доходов. Благодаря советам, изложенным в этой статье, компании смогут эффективно применять дизайн-мышление в своих бизнес-процессах и достигать лучших результатов.

Ссылки:

1. «Основы малого и частного предпринимательства». Гуломов С.С., Ахмедов Д.К., Бобоев С.И. Ташкент, 1996 г.
2. Абдуллаев Ё., Каримов Ф. Основы малого бизнеса и предпринимательства. К.8. (часть 1). Т., «Труд», 2000г.
3. Гуломов С.С. и другие. Основы малого бизнеса – Ташкент: ТДАУ , 2002 .



E CONF SERIES



International Conference on Educational Discoveries and Humanities

Hosted online from Moscow, Russia

Website: econfséries.com

16th December, 2024

4. Ходиев Б.Ю., Беркинов Б.Б. , Кравченко А.Н. Оценка стоимости бизнеса / Учебное пособие // ИФД , проф. Б. Ю. Под ред. Ходиева – Ташкент: Фан, 2006-225 с.

5. Основы менеджмента: учебник для профессиональных колледжей / Р. Валиджонов, О. Кабулов, А. Эргашев.— Т.: «Шарк», 2002—208 с.