

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ**  
**ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**«ЛЭТИ» ИМ. В.И. УЛЬЯНОВА (ЛЕНИНА)**  
**Кафедра менеджмента и систем качества**

**ОТЧЕТ**  
**по практической работе №1**  
**по дисциплине «Основы менеджмента качества и управления бизнес**  
**процессами»**  
**Тема: Измерение характеристик качества**

Студент гр. 7381

\_\_\_\_\_

Габов Е.С.

Преподаватель

\_\_\_\_\_

Синченко К.О.

Санкт-Петербург

2020

## **Цель работы**

Приобретение навыков:

- интерпретации терминов стандарта ISO 9000, относящихся к характеристикам качества и их измерению;
- интерпретации требований стандарта ISO 9001, относящихся к характеристикам качества и их измерению;
- идентификации процессов организации, ориентированных на ее потребителя;
- преобразования требований потребителей в характеристики качества для различных объектов: продукции, услуг, процессов и др.;
- разработки регламентов для сбора информации о характеристиках качества для продукции и/или услуг.

## **Задание**

1. Сформировать группу из 2-х человек для выполнения практических работ.
2. Заполнить информационную карту виртуального предприятия. При выборе предприятия студент должен иметь, а также предоставлять по запросу преподавателю, информацию о технологии производства или предоставлении услуг выбранного предприятия (из интернета или из других источников).
3. Для выбранного предприятия заполнить диаграмму «осьминог».
4. Заполнить матрицу характеристик.
5. Разработать регламент (инструкцию) по сбору данных и/или измерению характеристики качества.
6. В отчет должны войти сведения о выполненных пунктах задания со 2-го по 5 - й. Отчет выполняется для каждого участника группы.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### «Информационная карта предприятия»

Разработал:

Версия №: 1

Габов Е.С.

Утвердил: Синченко

Дата, месяц, год: 23.10.2020

К.О.

#### 1. Сведения об организации

1.1. Название организации	АО "МАЙ БРЭАД"
1.2 Год основания	2014
1.3. Расположение (адрес)	127015, город Санкт-Петербург, Инженерная улица, 12 23-10
<b>1.4 Область отраслевой специализации</b> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"> <input type="checkbox"/> машиностроение и металлообработка  <input type="checkbox"/> автомобилестроение  <input type="checkbox"/> металлургия  <input type="checkbox"/> геология и горнорудная промышленность  <input type="checkbox"/> нефтегазовая промышленность  <input type="checkbox"/> информатика и вычислительная техника  <input type="checkbox"/> электроника  <input type="checkbox"/> энергетика  <input type="checkbox"/> строительство  <input type="checkbox"/> сфера услуг </div> <div style="width: 50%;"> <input type="checkbox"/> связь  <input type="checkbox"/> медицина  <input type="checkbox"/> фармакология  <input type="checkbox"/> сельское хозяйство  <input checked="" type="checkbox"/> пищевая промышленность  <input type="checkbox"/> лесная и деревообрабатывающая промышленность    <input type="checkbox"/> общественное питание  <input type="checkbox"/> легкая промышленность  <input type="checkbox"/> экология  <input type="checkbox"/> другая </div> </div>	

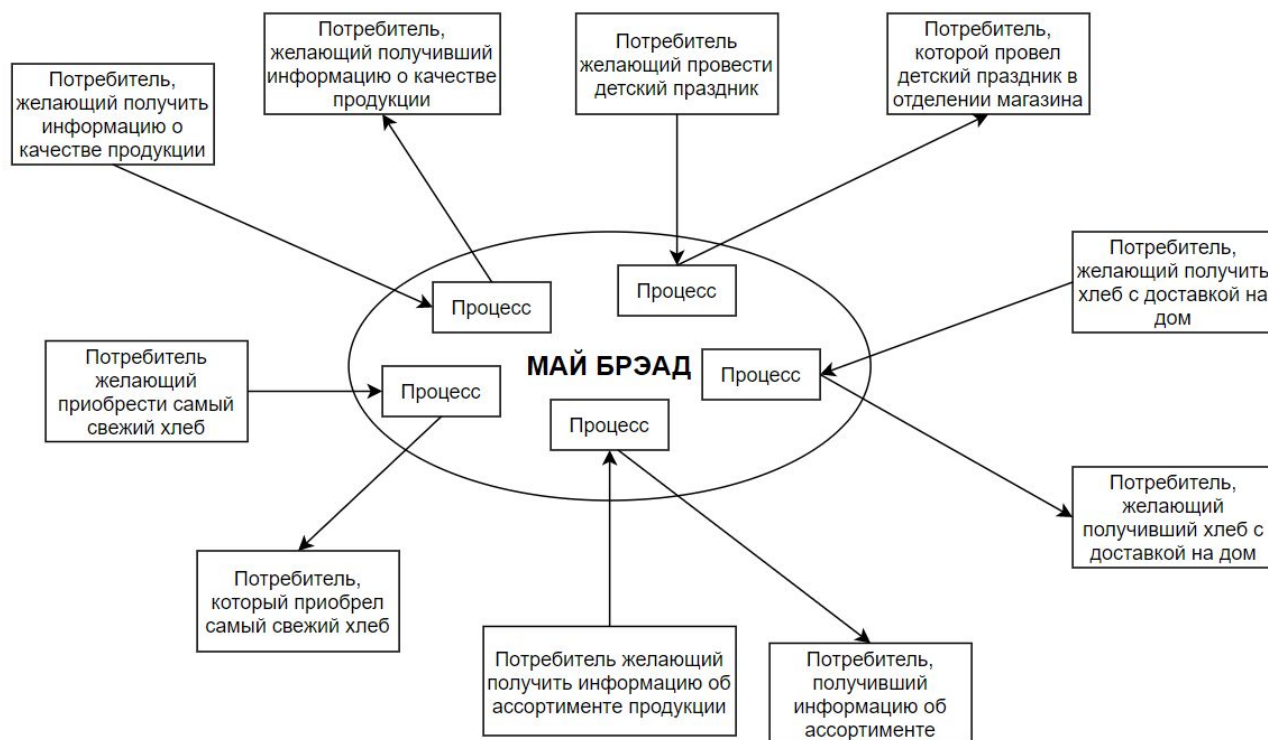
#### 2. Характеристики организации

2.1. Подразделения в организации, в том числе производственные подразделения	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Отдел программистов</li> <li>● Отдел финансов</li> <li>● Отдел маркетинга</li> <li>● Отдел качества</li> <li>● Отдел продаж</li> <li>● Отдел закупок</li> <li>● Юридический отдел</li> <li>● Отдел работы с общественностью</li> </ul>
2.2. Количество: <ul style="list-style-type: none"> <li>● структурных подразделений;</li> <li>● сотрудников в организации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 5 структурных подразделений</li> <li>● Свыше 3 тыс. человек</li> </ul>

2.3. Наименование товаров (услуг), предоставляемых организацией	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Хлебобулочные изделия</li> <li>● Свежевыжатые соки</li> <li>● Бутилированная питьевая вода</li> </ul>
2.5. Потребители организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Н а с е л е н и е г о р о д а С а н к т - П е т е р б у р г</li> <li>● М а г а з и н ы , к о т о р ы е з а и н т е р е с о в а н ы в о п т о в о й з а к у п к е х л е б о б у л о ч н ы х и з д е л и й</li> </ul>
2.6. Поставщики организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ООО «Люди любят хлеб»</li> <li>● ООО «Булочные Вольчикова»</li> <li>● ООО «Русское поле»</li> </ul>
2.7. Другие сведения об организации	<p>Компания "МАЙ БРЭАД" имеет собственные точки продажи продукции только на территории города Санкт-Петербург, но также осуществляется продажу своей продукции в крупные гипермаркеты. Точки продажи приспособлены для проведения детских праздников. Компания имеет собственный сайт, на котором потребитель может получить информацию об ассортименте продукции или заказать продукцию на дом.</p>

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Диаграмма «Осьминог» для организации МАЙ БРЭАД



## ПРИЛОЖЕНИЕ В

Таблица 1 – Матрица характеристик для продукции «Слойка сладкая»

Функция (требования потребителя)	Характеристики продукции				
	Процентная доля содержания пальмового масла, %	Содержание стабилизаторов	Содержание красителей	Содержание ароматизатора	Содержание сахара и подсластителя
Вкус				+	+
Запах				+	
Срок хранения		+			
Цена	+				
Яркий внешний вид			+		
Калорийность					+

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Г**

Пример инструкции по сбору данных.

### **Сбор данных о качестве продукта**

Необходимо произвести опрос потребителя о качестве предоставляемых продуктов, для того чтобы выяснить потребность потребителя в тех или иных продуктах и предложить подходящую продукцию компании.

### **Возможные проблемы у потребителя**

- Неудовлетворенность вкусом продукта
- Неудовлетворенность стоимостью продукта
- Продукт вызывает аллергические реакции

### **Последовательность действий**

1. поприветствовать потребителя.
2. Сообщить сотрудником какой компании Вы являетесь.
3. Попросить разрешения на задание нескольких вопросов.
4. Узнать какую продукцию компании пробовал потребитель.
  - a. Если потребитель не пробовал никакой продукции компании, рассказать о продукции и рассказать где её можно приобрести
  - b. Если потребитель пробовал продукции компании - задать вопрос по качеству продукции. (оценка по 10-бальной шкале).
5. Зафиксировать предоставленную информации для дальнейшей обработки.
6. Информировать потребителя о продукции компании.
7. Предложить подобрать другие продукты.
8. Выяснить предпочтения потребителя.
9. Предложить потребителю подходящие продукты.
10. Попрощаться с потребителем

### **Оценка результатов**

Выявлены потребности клиента в тех или иных продуктах и предложены подходящие варианты.