

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

ОТЧЕТ
по практическому занятию №6
по дисциплине «Основы менеджмента качества и управление бизнес
процессами»
Тема: Проектирование процессов для системы менеджмента качества

Студент гр. 8383

Киреев К.А.

Преподаватель

Сигов А.Н.

Санкт-Петербург

2021

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

ОТЧЕТ
по практическому занятию №6
по дисциплине «Основы менеджмента качества и управление бизнес
процессами»
Тема: Проектирование процессов для системы менеджмента качества

Студент гр. 8383

Муковский Д.В.

Преподаватель

Сигов А.Н.

Санкт-Петербург

2021

Цель работы

Приобретение навыков: интерпретации терминов стандарта ISO 9000, относящихся к разработке систем менеджмента качества; интерпретации требований стандарта ISO 9001, относящихся к разработке систем менеджмента качества; разработки основных компонент системы менеджмента качества

Основные теоретические положения

Термины ISO 9000

3.5.3 система менеджмента (management system): Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации (3.2.1) для разработки политик (3.5.8), целей (3.7.1) и процессов (3.4.1) для достижения этих целей.

Примечания:

- Система менеджмента может относиться к одному или нескольким аспектам деятельности, например менеджмент качества (3.3.4), финансовый менеджмент или экологический менеджмент.
- Элементы системы менеджмента определяют структуру организации, роли и ответственность, планирование, функционирование, политики, практики, правила, убеждения, цели и процессы для достижения этих целей.
- Область применения системы менеджмента может охватывать всю организацию, определенные функции организации, определенные части организации, одну или более функций в группе организаций.

3.5.4 система менеджмента качества (quality management system): Часть системы менеджмента (3.5.3) применительно к качеству (3.6.2).

3.5.8 политика (policy) <организация>: Намерения и направление организации (3.2.1), официально сформулированные ее высшим руководством (3.1.1).

3.7.1 цель (objective): Результат, который должен быть достигнут.

Примечания:

- Цель может быть стратегической, тактической или оперативной.
- Цели могут относиться к разным аспектам (такие, как финансовые цели, цели в области здоровья и безопасности, экологии), а также применяться на разных уровнях (например, стратегическом, организации (3.2.1) в целом, проекта (3.4.2), продукции (3.7.6) и процесса (3.4.1)).
- Цель может быть выражена разными способами, например в виде намеченного результата, намерения, критерия работы, цели в области качества (3.7.2) или, другими словами, со схожими значениями (например, целевая установка, заданная величина, задача).

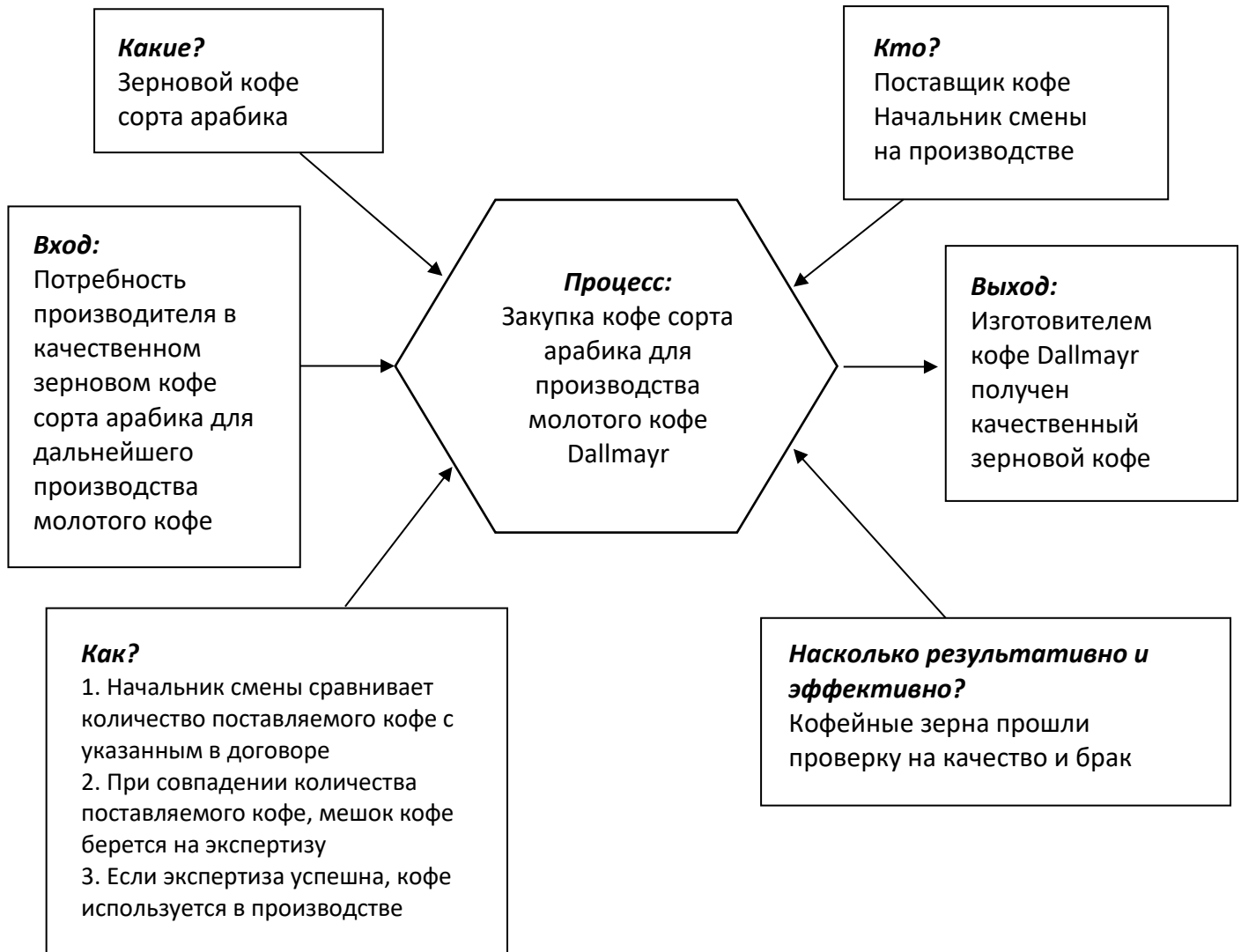
3.4.1 процесс (process): Совокупность взаимосвязанных и(или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

Выполнение работы

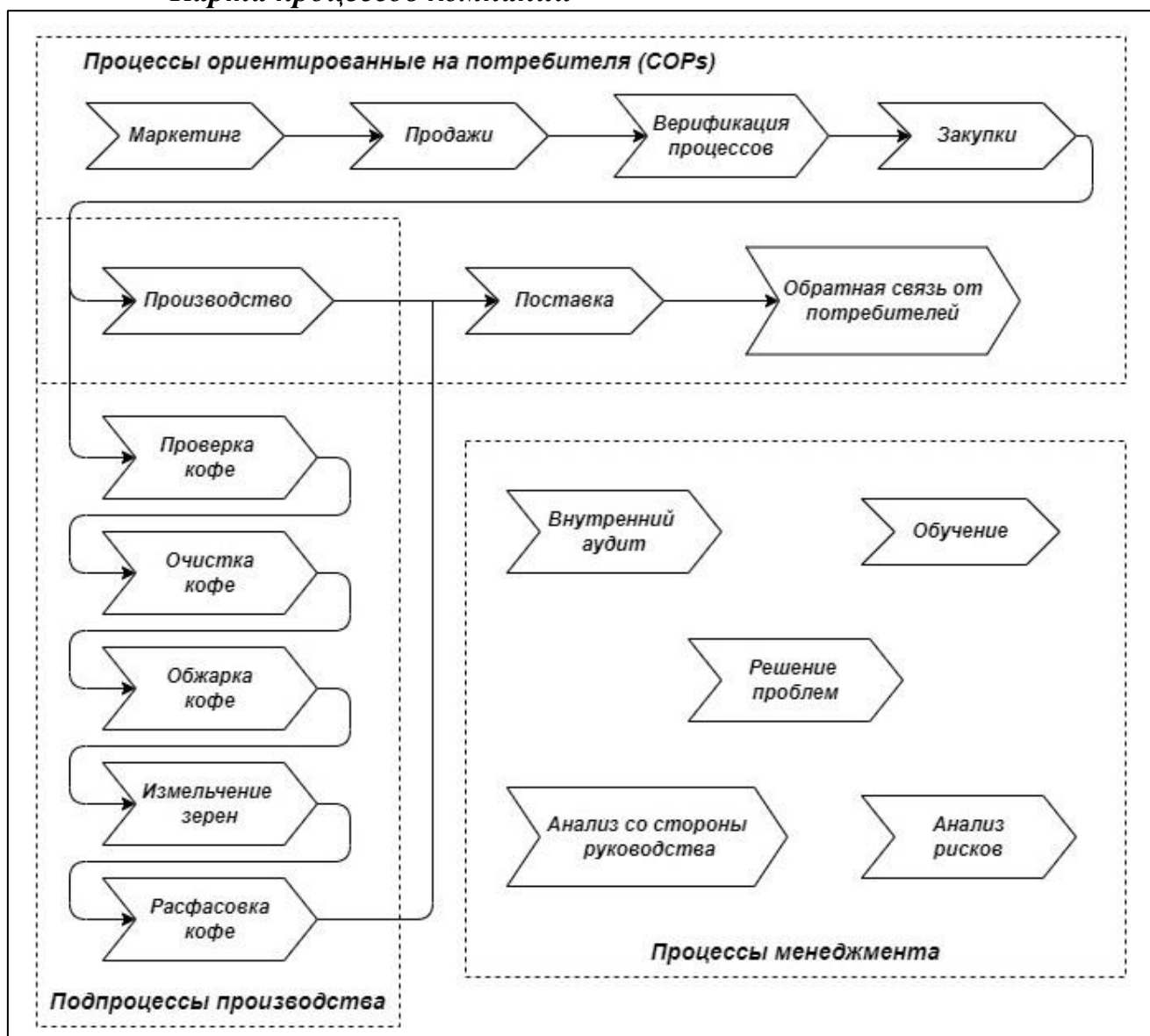
Диаграмма представления процесса предоставления услуг



Диаграмма представления процесса организации



Карта процессов компании



Выводы

В ходе выполнения данной лабораторной работы были приобретены навыки интерпретации терминов стандарта ISO 9000 и навыки интерпретации требований стандарта ISO 9001, относящихся к разработке систем менеджмента качества. Были разработаны основные компоненты системы менеджмента качества при построении двух диаграмм: предоставления услуг клиенту и закупка зернового кофе, а также при построении карты всех процессов в компании.