

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

**ОТЧЕТ**  
**по практическому занятию №3**  
**по дисциплине «Основы менеджмента качества и управление бизнес**  
**процессами»**  
**Тема: Моделирование процессов.**

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 №3**  
**по дисциплине «Основы менеджмента качества и управление бизнес**  
**процессами»**  
**Тема: Моделирование процессов.**

Студент гр. 8383

\_\_\_\_\_

Муковский Д.В.

Преподаватель

\_\_\_\_\_

Сигов А.Н.

Санкт-Петербург

2021

## **Цель работы**

Знание назначения описания деятельности в рамках процессов. Изучение методов описания (нотаций) процессов. Получение навыков графического моделирования процессов (методологий описания).

## **Основные теоретические положения**

### ***Термины ISO 9000***

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

*3.4.5. процедура (procedure):* Установленный способ осуществления деятельности или процесса (3.4.1).

*3.4.6. передача процесса (outsourcing):* Заключение соглашения, в соответствии с которым внешняя организация (3.2.1) выполняет часть функции или процесса (3.4.1) организации.

*3.6.1 объект (object), сущность (entity), элемент (item):* Что-либо воспринимаемое или воображаемое.

Пример - Продукция (3.7.6), услуга (3.7.7), процесс (3.4.1), лицо, организация (3.2.1), система (3.5.1), ресурс

*3.7.5 выход (output):* Результат процесса (3.4.1).

*3.7.6 продукция (product):* Выход (3.7.5) организации (3.2.1), который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем (3.2.4)

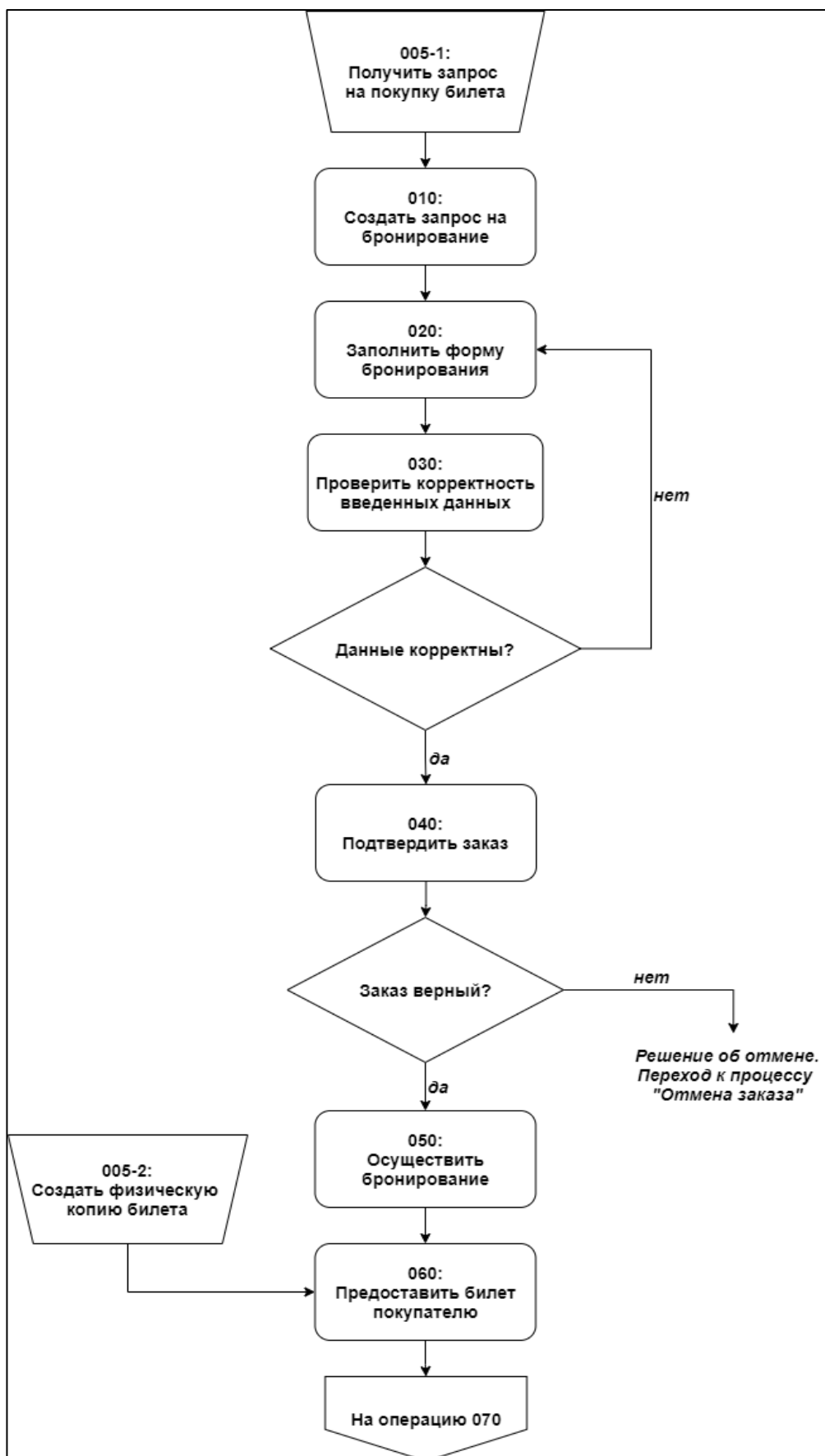
*3.7.7 услуга (service):* Выход (3.7.5) организации (3.2.1) с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя (3.2.4).

*3.7.8 Результаты деятельности:* Измеримый итог

*3.8.1 данные (data):* Факты об объекте (3.6.1).

## Выполнение работы

### Бизнес-процесс продажа билетов



<i>Источники вариации</i>	<i>Функция операции</i>	<i>Графический поток операций</i>	<i>Характеристики продукта и операции/процесса</i>
Запрос на несуществующий сеанс	005-1: Получить запрос на покупку билета	<pre> graph TD     Start1[005] --&gt; 010[010]     010 --&gt; 020[020]     020 --&gt; 030[030]     030 --&gt; 040[040]     040 --&gt; 050[050]     050 --&gt; Start2[005]     050 --&gt; 060[060]     Start2 --&gt; 060     060 --&gt; End[На 070] </pre>	Выбранный сеанс должен существовать
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Сбои в локальной сети кинотеатра</li> <li>○ Ошибка со стороны кассира</li> </ul>	010: Создать запрос на бронирование		Запрос не должен занимать больше 2 минут
Ошибка со стороны кассира при печати данных	020: Заполнить форму бронирования		Информация на русском и, в некоторых случаях, английском
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Невнимательность кассира</li> <li>○ Ошибка со стороны клиента при передаче данных</li> <li>○ Сбои в программе</li> </ul>	030: Проверить корректность введенных данных		Данные должны удовлетворять существующим нормам
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Клиент не услышал вопрос</li> <li>○ Клиент подтвердил неправильные данные</li> </ul>	040: Подтвердить заказ		Информация о составленном заказе
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ошибка в программе бронирования</li> <li>○ Кассир нажал/а неправильную кнопку</li> </ul>	050: Осуществить бронирование		Информация о бронировании
Ответственность поставщика оборудования	005-2: Создать физическую копию билета		Плотная бумага, читаемый текст
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Билет не распечатался</li> <li>○ Билет некорректно распечатался</li> </ul>	060: Предоставить билет покупателю		Бумажный билет на сеанс

### **Выводы.**

В данной практической работе были изучены методы описания (нотаций) процессов. Получены навыки графического моделирования процессов (методологий описания).