

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

ОТЧЕТ
по практическому занятию №4
по дисциплине «Основы менеджмента качества и управление бизнес
процессами»
Тема: План управления критическими операциями процесса

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 №4
по дисциплине «Основы менеджмента качества и управление бизнес
процессами»
Тема: План управления критическими операциями процесса

Студент гр. 8383

Муковский Д.В.

Преподаватель

Сигов А.Н.

Санкт-Петербург

2021

Цель работы

Приобретение навыков интерпретации терминов стандарта ISO 9000, относящихся к управляемым условиям процесса; интерпретации требований стандарта ISO 9001, относящихся к управляемым условиям процесса; выявления критических характеристик продукции и критических операций процесса; разработки плана управления критическими операциями процесса.

Основные теоретические положения

Термины ISO 9000

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

Примечания

- В зависимости от контекста "намеченный результат" называется выходом (3.7.5), продукцией (3.7.6) или услугой (3.7.7).
- Входами для процесса обычно являются выходы других процессов, а выходы процессов обычно являются входами для других процессов.
- Два или более взаимосвязанных и взаимодействующих процессов совместно могут также рассматриваться как процесс.
- Процессы в организации (3.2.1), как правило, планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью добавления ценности.
- Процесс, в котором подтверждение соответствия (3.6.11) конечного выхода затруднено или экономически нецелесообразно, часто называют "специальным процессом".

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

Примечание - Является ли выход организации (3.2.1) продукцией (3.7.6) или услугой (3.7.7), зависит от преобладающих характеристик (3.10.1). Например, картина на продажу в галерее является продукцией, в то время как поставка картин по заказу является услугой, гамбургер, купленный у

розничного продавца, является продукцией, в то время как гамбургер, заказываемый или подаваемый в ресторане, является услугой.

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).

3.8.7 спецификация (specification): Документ (3.8.5), устанавливающий требования (3.6.4).

3.10.2 характеристика качества (quality characteristic): Присущая объекту (3.6.1) характеристика (3.10.1), относящаяся к требованию (3.6.4)

Примечания

- Понятие "присущая" означает существование в чем-то, прежде всего как постоянной характеристики.
- Присвоенная характеристика объекта (например, цена объекта) не является характеристикой качества этого объекта.

Выполнение работы

Операции процесса производства молотого кофе

<i>Функция операции</i>	<i>Характеристики продукта и операции/процесса</i>
005-1: Взять мешок кофе	Зеленоватый цвет зерен
010: Очистить зерна кофе в сепараторе	Калибровка гранул кофе по размеру и разделение на фракции
015: Обжарить зерна в барабане для обжарки	<ul style="list-style-type: none">○ Температура воздуха 250°C○ Загрузка 250 кг○ Время обработки 10 мин○ Уменьшение массы на 17%○ Изменение цвета на коричневый

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Образуется кафеоль – придает характерный аромат ○ Увлажнение до 7%
020: Охлаждение зерен в чаше для охлаждения	Охладить до комнатной температуры
025: Очистить кофе в сепараторе после обжарки	Калибровка гранул кофе по размеру и разделение на фракции
030: Инспекция кофе	Удаление дефектов и примесей (ломанные зерна, незрелые, с неочищенной оболочкой, черные зерна)
035: Дробление зерен	<ul style="list-style-type: none"> ○ Раздробить очень мелкие зерна ○ Остальные расфасовать
005-2: Взять корень цикория	Свежий корень цикория
040: Просушить корень	Увлажнение до 3%
045: Обжарить корень	<ul style="list-style-type: none"> ○ Температура воздуха 250°C ○ Загрузка 50 кг ○ Время обработки 5 мин ○ Уменьшение массы на 10% ○ Увлажнение до 7%
050: Измельчить корни на вальцевом оборудовании	Измельчить до состояния порошка
055: Порошок цикория смешивается с кофе	Пропорции 1 к 5
060: Расфасовать готовый растворимый кофе	Расфасовать на основе количества примесей

***Матрица связей технических характеристик и операций для процесса
“производство молотого кофе”***

Характеристика продукта	ОПЕРАЦИИ										
	010	015	020	025	030	035	040	045	050	055	060
Калибровка гранул кофе по размеру и разделение на фракции	X			X							X
Температура воздуха 250°C		X						X			
Загрузка 250 кг		X									
Время обработки 10 мин		X									
Уменьшение массы на 17%		X									
Изменение цвета на коричневый		X									
Образуется кафеоль – придает характерный аромат		X									
Увлажнение до 7%		X						X			
Охладить до комнатной температуры			X								
Удаление дефектов и примесей					X						X
Раздробить очень мелкие зерна						X					
Увлажнение до 3%							X				
Загрузка 50 кг								X			
Время обработки 5 мин								X			
Уменьшение массы на 10%								X			
Измельчить до состояния порошка									X		
Пропорции 1 к 5										X	

План управления

<i>Объект и цель управления</i>	Объект: Щетка для вальцевого станка Golfetto Технологическая операция 050 Цель: Управление неустранимой причиной “Износ щеток”
<i>Измеряемые характеристики</i>	Размер щетины
<i>Установленные требования к характеристике</i>	Два ряда щетины по 920 мм
<i>Метод измерения</i>	Цифровая линейка с горизонтальной шкалой
<i>Частота и объем выборки</i>	1 раз в течение 10 дней
<i>Метод управления</i>	Сравнение результата с установленными требованиями
<i>План реагирования</i>	Идентификация и замена щетки в соответствии с установленными требованиями

Выводы

В данной практической работе было изучено управление критическими операциями процесса, приобретены навыки интерпретации терминов стандарта ISO 9000, относящихся к управляемым условиям процесса.