

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

ОТЧЕТ
по практическому занятию №2
по дисциплине «Основы менеджмента качества и управление бизнес
процессами»
Тема: Изучение структуры процесса. Анализ характеристик качества.
Метод тестирования критериев.

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 №2
по дисциплине «Основы менеджмента качества и управление бизнес
процессами»
Тема: Изучение структуры процесса. Анализ характеристик качества.
Метод тестирования критериев.

Студент гр. 8383

Муковский Д.В.

Преподаватель

Сигов А.Н.

Санкт-Петербург

2021

Цель работы

Выработка навыков выбора процессов организацией и включение их в систему менеджмента качества.

Основные теоретические положения

- Планирование - установление целей и задач, планов, стратегии на основе анализа процессов на предприятии.
- Организация - реализации планов и программ оформления структур, обеспечение деятельности, документация, организация производственного процесса.
- Координация - управление совместной трудовой деятельностью людей.
- Мотивация - создание заинтересованности.
- Контроль - определение причин несоответствия или ошибок.
- Организация - группа лиц, взаимодействующих друг с другом для достижения каких-либо целей.
- Бизнес-процесс – процесс, имеющий ценность для потребителя.



Рисунок 1. Связь бизнес-процессов.

Обработка результатов

Выбор организации для исследований

Была выбрана реальная и не социальная организация – сеть кинотеатров «КАРО».

Описание организации: сеть кинотеатров «КАРО», основанная в 1997 году, установила новые стандарты оформления кинозалов в России. На сегодняшний день «КАРО» является ведущей сетью кинотеатров в России, управляющей 36 современными кинотеатрами (250 экранов) в Москве, Московской области, Санкт-Петербурге, Самаре, Казани, Калининграде, Екатеринбурге, Новосибирске, Тюмени и Сургуте, которые ежегодно посещают почти 12 млн. человек. 1 июня 2013 года сеть «КАРО» стала первой 100% цифровой киносетью в России, обеспечив зрителям максимально высокий уровень кинопоказа. Расположение кинотеатров:

- Торгово-развлекательные центры
- Места с высокой проходимостью

Определение процессов значимых для потребителей, оценка текущего состояния процессов

В таблице 1 представлены процессы необходимые для существования организации.

Таблица 1 – Основные бизнес-процессы

<i>Бизнес-процесс</i>	<i>Описание</i>
Посетители	Люди, посещающие выбранное заведение
Конкуренты	“Люксор”, “Мираж”, “Синема Парк”
Прокат фильмов	Возможность просмотра актуального фильма в выбранном кинотеатре

Закупка и ремонт оборудования	Покупка и поддержание качества оборудования
Покупка фильмов	Закупка фильмов для дальнейшего проката в кинотеатре
Формирование афиши	Процесс выбора фильмов для афиши
Предоставление дополнительных услуг	Предоставление дополнительных услуг: развлечения, еда.
Формирование ценовой политики	Формирование цены на сеанс
Обслуживание места	Обслуживание помещений кинотеатра и прилегающих мест (фойе, туалетов, автоматов, прилегающих магазинов)

Тестирование критериев

Таблица 2 – Оценка текущего состояния, тестирование критериев

Бизнес-процессы	КФУ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Общая оценка	Оценка текущего состояния
	Вес	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
Обслуживание		9	8	7	12	5	8	6	6	3	64	75
Доп. услуги		9	24	7	6	5	8	9	6	1	75	80
Покупка фильмов		27	24	7	6	5	4	3	2	1	79	80
Оборудование		9	8	21	6	5	4	3	2	2	60	65
Афиша		27	16	7	6	15	4	3	2	1	81	80
Формирование цен		18	24	14	18	5	4	9	4	1	97	100
Мониторинг конкурентов		27	24	7	18	15	8	9	2	3	113	115
Прокат (продажи)		27	24	14	6	15	4	3	2	1	96	100
Обслуживание посетителей		27	24	7	18	10	4	9	6	3	108	110

Таблица 3 - КФУ

<i>Номер</i>	<i>ВАЖНОСТЬ</i>	<i>Критические факторы успеха</i>
1	9	Репертуар
2	8	Ценовая политика
3	7	Качество оборудования
4	6	Месторасположение
5	5	Рекламная политика
6	4	Квалифицированный персонал
7	3	Дополнительные услуги
8	2	Помещения кинотеатра (фойе, туалеты)
9	1	Безопасность кинотеатра

Полученные значения общей оценки критических факторов успеха процессов отражают значимость каждого из них по сравнению с другими процессами. Наибольшую общую оценку из всех процессов имеет «Мониторинг конкурентов» (113). Также высокую оценку показывает процесс «Посещения» (108). Малую общую оценку имеют бизнес-процессы «Обслуживание оборудования» (60) и «Обслуживание помещений» (64).

Проанализировав матрицу процедур тестирования критериев, мы получили только количественную оценку процесса. Для более глубокого анализа необходимо рассмотреть матрицу показателей бизнес-процессов.

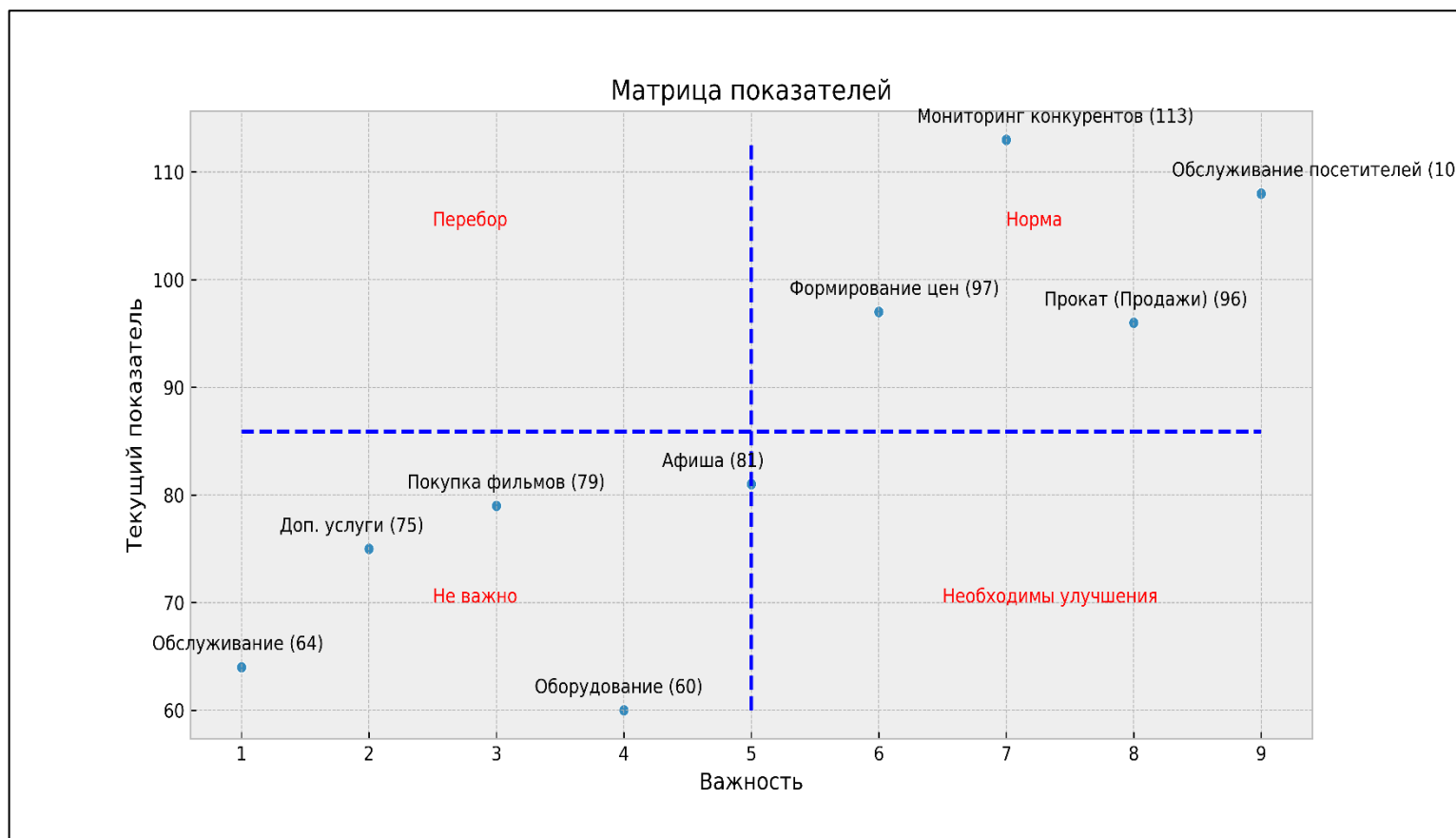


Рисунок 2. График оценки текущего состояния.

Показатели ‘Обслуживание’, ‘Доп. Услуги’, ‘Покупка фильмов’ и ‘Оборудование’ попали в область ‘Не важно’, а это значит, что вложение средств в совершенствование данного процесса не нужно, необходимо поставить вопрос о его передаче в ведение сторонним компаниям.

Бизнес-процессы, попавшие в зону ‘Норма’, необходимо совершенствовать, так как именно эти процессы являются основными для включения в систему менеджмента качества, и поскольку в зоне ‘Необходимы улучшения’ нет процессов, то они автоматически получают максимальный приоритет.

В зоне ‘Перебор’ бизнес-процессы также отсутствуют.

Выводы.

В данной практической работе была выбрана организация «КАРО» — это сеть кинотеатров. Была составлена таблица основных процессов, происходящих в организации, по которым можно судить, что для существования данной организации и для составления конкуренции на рынке таким организациям как «Мираж», «Синема Парк» и «Люксор» основными требованиями являются: мониторинг конкурентов, формирование правильных цен, привлечение клиентов и удобный и актуальный прокат фильмов.

С помощью метода тестирования критериев можно произвести контроль над ошибками, допущенными при планировании. Оценка производится по таким критериям как: репертуар, ценовая политика, рекламная политика и т.д.