**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ**

**ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**«ЛЭТИ» ИМ. В.И. УЛЬЯНОВА (ЛЕНИНА)**

**Кафедра менеджмента и систем качества**

**ОТЧЕТ**

**по практической работе №4**

**по дисциплине**

**«Основы менеджмента качества и управления бизнес процессами»**

**Тема: План управления критическими операциями процесса**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Студент гр. |  |  |
| Преподаватель |  | Синченко К.О. |

Санкт-Петербург

2020

**Цели.**

Цель данного задания – приобретение навыков в областях:

* интерпретация терминов стандарта ISO 9000, относящихся к управляемым условиям процесса;
* интерпретация требований стандарта ISO 9001, относящихся к управляемым условиям процесса;
* ­выявление критических характеристик продукции и критических операций процесса
* разработка плана управления критическими операциями процесса

**Задание.**

1. Описать выход процесса (продукцию или услугу) в виде спецификации (списка) характеристик качества.
2. Выбрать из спецификации одну критическую для потребителя характеристику качества продукции или услуги.
3. Использовать тему предыдущей работы для разбиения процесса на отдельные операции.
4. Заполнить матрицу связей (ПРИЛОЖЕНИЕ А) для определения критической операции, создающей критическую для потребителя характеристику качества продукции или услуги.
5. Заполнить план управления (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) для критической операции, найденной на предыдущем шаге задания.

**Описание выхода процесса.**

Для описания выхода процесса была использована матрица характеристик, которая применялась в практическом задании №1.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Функция (требования потребителя) | Характеристики продукции | | | | | | | | | |
| Вес (198 гр) | Размеры (163 Х 77 Х 9 мм) | Тонкий пластиковый корпус | Аккумулятор (5020 мАч) | Внутренняя память 32, 64 GB | Цена в 130$ | Камера 13 МП, фронтальная камера 8 МП | Защита экрана Corning Gorilla Glass 3 | Громкий динамик | Микрофон с шумоподавлением |
| Удобный | + | + | + |  |  |  | + |  |  |  |
| Лёгкий | + |  | + |  |  |  |  |  |  |  |
| Компактный |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Качество звука |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |
| Большое количество памяти |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |
| Долгий срок использования |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |
| Хорошая камера |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |
| Объем аккумулятора |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |
| Быстрая подзарядка |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |
| Низкая цена |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |
| Крепкий корпус |  |  | + |  |  |  |  | + |  |  |

**Функция операции**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Характеристики продукта** | **Операции** | | | | | | |
| **01** | **02** | **03** | **04** | **05** | **06** | **07** |
| Вес (198 гр) | X |  |  |  |  |  | X |
| Размеры (163 Х 77 Х 9 мм) | X |  |  |  |  |  | X |
| Тонкий пластиковый корпус |  | X |  | X |  | X | X |
| Аккумулятор (5020 мАч) |  | X |  |  |  | X |  |
| Внутренняя память 32, 64 GB |  |  |  |  | X | X | X |
| Цена в 130$ | X |  |  |  | X |  |  |
| Камера 13 МП, фронтальная камера 8 МП |  |  | X |  | X | X |  |
| Защита экрана Corning Gorilla Glass 3 |  |  |  | X |  | X |  |
| Громкий динамик |  |  | X |  |  | X |  |
| Микрофон с шумоподавлением |  |  | X |  |  | X |  |

**План управления процессом.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Объект и цель управления** | **Измеряемые характеристики** | **Установленные требования к характеристике** | **Метод измерения** | **Частота и объем выборки** | **Метод управления** | **План реагирования** |
| **Объект управления**  **Операция 4:** Испытать на ударную устойчивость при воздействии многократного механического воздействия  **Цель:** управление механизмом «износ оборудования (неустранимая причина)» | Корпус, защитный экран | Высота падения, при котором устройство должно остаться в работоспособном состоянии– (0.7 ± 0.1)м | Тестирование смартфона посредством целенаправленного падения с высоты (0.5-1)м | По 10 образцов из каждой партии | Сравнение результатов тестирования с ожидаемыми, фиксирование результатов на контрольном листе | Идентификация, замена комплектующих оборудования |

**Выводы**

В процессе выполнения данного задания было составлено описание выхода процесса, была определена критическая операция процесса, был создан план управления процессом.