

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования

Дальневосточный государственный технический
рыбохозяйственный университет

(ФГБОУ ВО ДАЛЬРЫБВТУЗ)

РАЗРАБОТКА ПРОЦЕССА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
«СВЯЗЬ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ» В ООО «БВ»

Руководитель :
Доцент кафедры «УТС»
Глебова Е.В.

Выполнил:
Студент группы СТБ-524
Зуева А.В.

Актуальность разработки подпроцесса «Связь потребителями»

- ▶ Выбранная тема является особо актуальной, так как связь с потребителями является важным фактором в системе менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества . Требования» и ориентирована на оптимальную работу системы качества предприятия.
- ▶ Разработка процесса системы менеджмента качества «Связь с потребителями» должна обеспечить улучшение качества выпускаемой продукции и, как следствие, получение большей прибыли. Процесс затрагивает все аспекты деятельности организации, помогая идентифицировать и минимизировать риски, а также повысить эффективность систем и процессов предприятия.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка подпроцесса СМК «Связь с потребителями»

- ▶ Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:
- ▶ 1. Провести анализ информационных источников, направленных на изучение системы менеджмента качества.
- ▶ 2. Провести анализ действующего процесса «Связь с потребителями» в ООО «БВ».
- ▶ 3. Разработать процесс системы менеджмента качества «Связь с потребителями».
- ▶ 4. Оценить результативность разработанного процесса «Связь с потребителями».

- ▶ ООО «БВ» специализируется на выпуске высококачественной пищевой продукции; производит хлеб и хлебобулочные изделия; реализует производимую продукцию.
- ▶ Предприятие постоянно совершенствует собственные рецептуры; регулярно расширяет ассортимент выпускаемой продукции; внедряет современные технологии; развивает производственные мощности и осваивает новые рынки сбыта.

Диаграмма «Галстук-бабочка» риска «Не рассмотрение претензии (жалобы)»

5

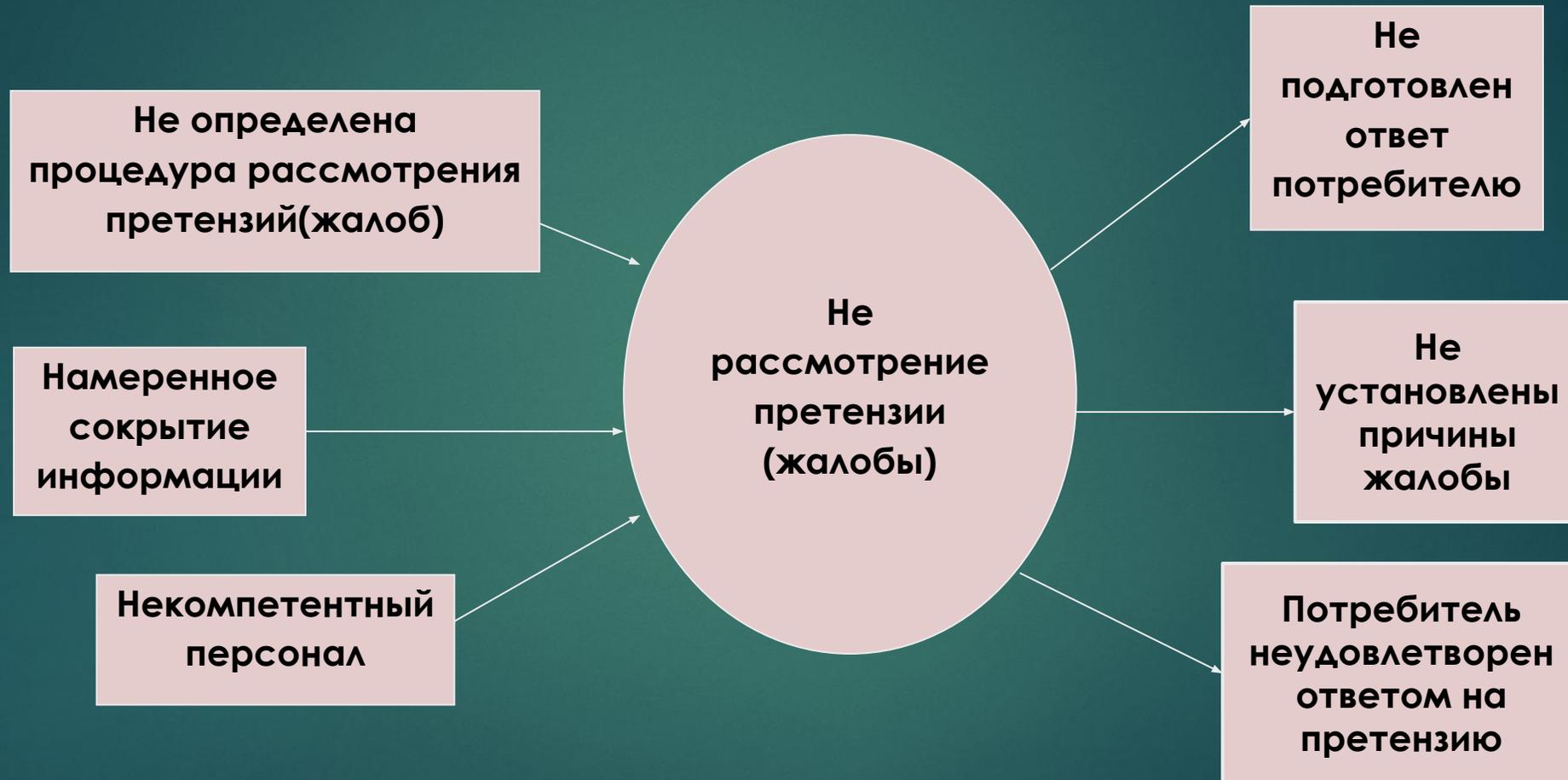
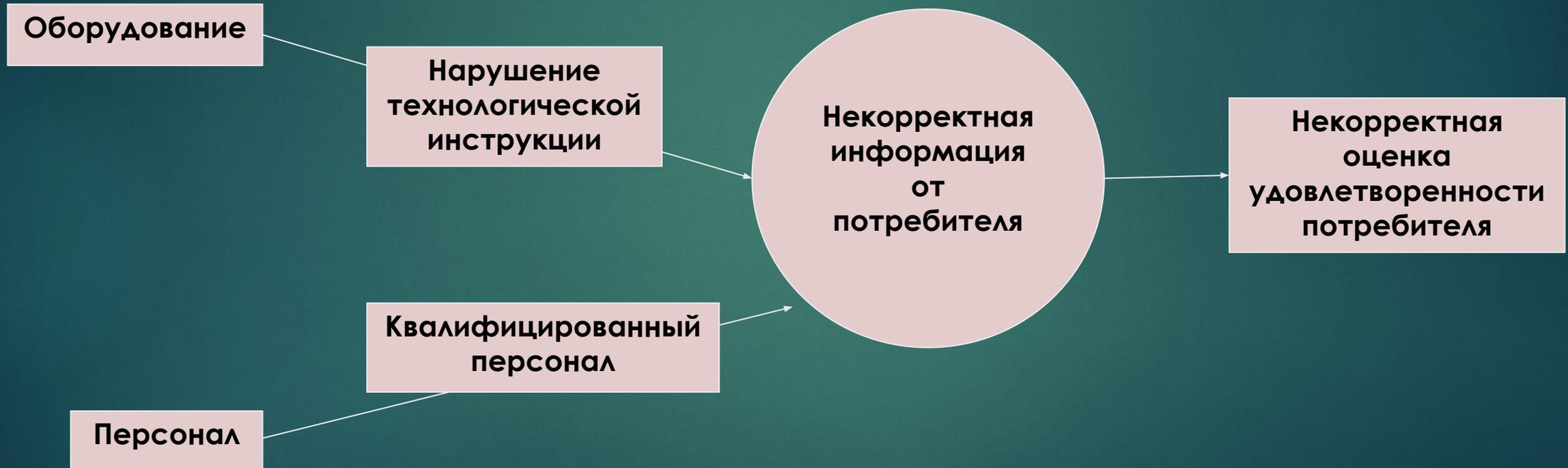


Диаграмма «Галстук-бабочка» риска «Некорректная информация от потребителя»

6



Паспорт риска «Не рассмотрение претензии (жалобы)»

7

ПАСПОРТ РИСКА: Не рассмотрение претензии (жалобы)	
Наименование процесса	Связь с потребителем
Уровень риска (значительный/критический)	Критический
Ответственный	Менеджер отдела маркетинга
Общая информация о риске	
Наименование риска	Не рассмотрение претензии (жалобы)
Причина риска	Не компетентный персонал; намеренное утаивание информации; не определена процедура рассмотрения претензий(жалоб).
Последствия риска	Не подготовлен ответ потребителю; не установлены причины жалобы; потребитель не удовлетворен ответом на претензию(жалобу)
Мероприятия по снижению/оптимизации уровня риска (ресурсы)	Ответственный
Создать базу для постоянного изучения и анализа работы с претензиями	Менеджер отдела по работе с клиентами
Увеличить способность разрешения претензий	Менеджер отдела по работе с клиентами

Паспорт риска

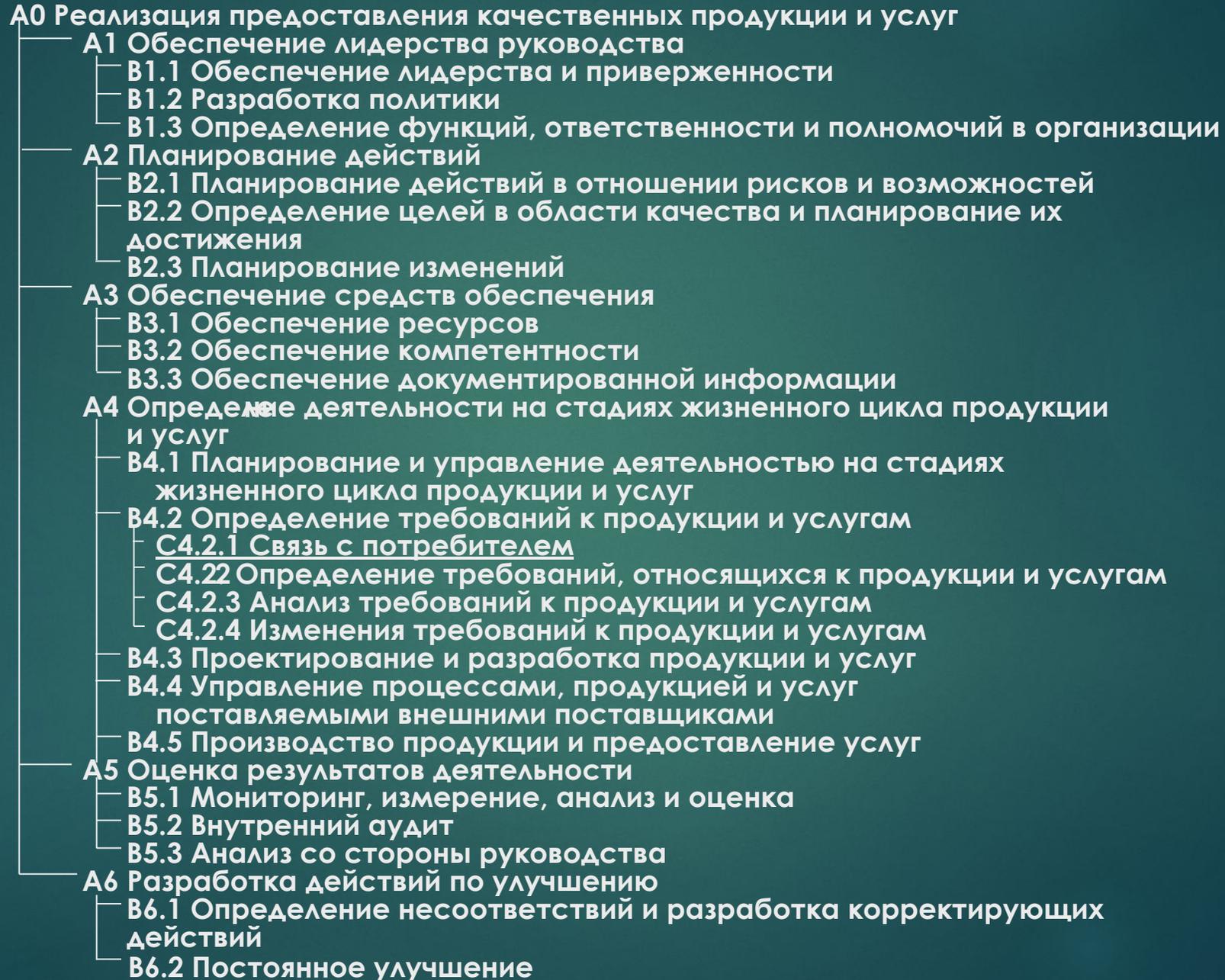
«Некорректная информация от потребителя»

8

ПАСПОРТ РИСКА: Некорректная информация от потребителя

Наименование процесса	Связь с потребителем
Уровень риска (значительный/критический)	Критический
Ответственный	Начальник службы по работе с клиентами
Общая информация о риске	
Наименование риска	Некорректная информация от потребителя
Причины риска	Некорректная система сбора информации
Последствия риска	Некорректная оценка удовлетворенности потребителя
Мероприятия по снижению/оптимизации уровня риска (ресурсы)	Ответственный
Улучшение структуры сайта	IT-отдел
Приоритетное размещение на страницах сайта важных элементов: контакты, анкеты и т.д	IT-отдел

Дерево процессов



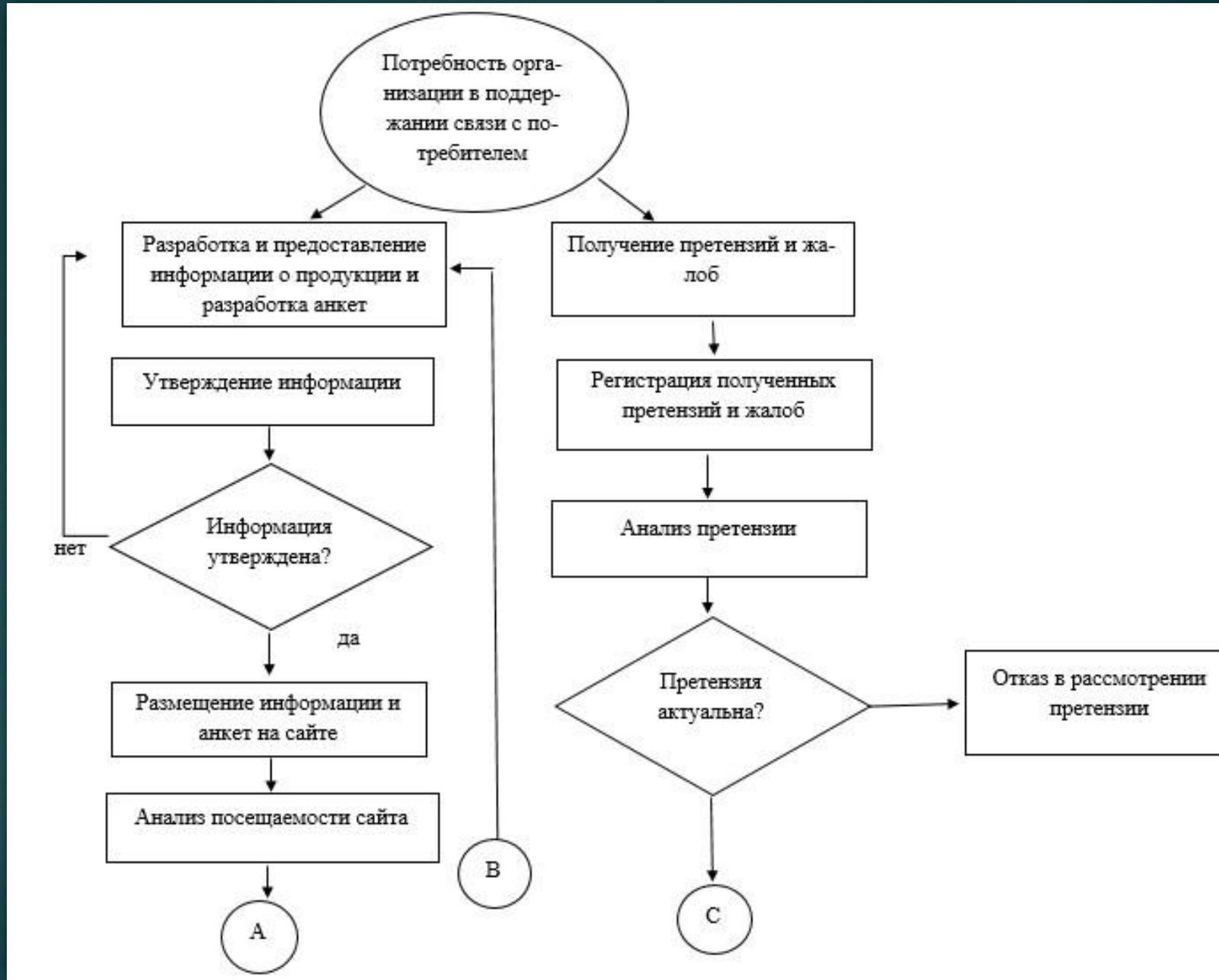
Карта процесса «Связь с потребителями»

10

Наименование процесса:		Руководитель процесса: Менеджер отдела маркетинга		
Связь с потребителями				
Код процесса: С4.2.1	п. ГОСТ Р ИСО 9001 п. 8.2.1	Определение процесса: Совокупность мероприятий, направленных на взаимодействие с потребителями		
Цели процесса:	Поддержание постоянной связи с потребителями			
Входы процесса: Претензии (жалобы) потребителей, опросы потребителей, потребность организации в поддержании связи с потребителем		Выходы процесса: Отчеты о требованиях к продукции, ответы на жалобы и претензии		
Поставщики процесса: Структурные подразделения предприятий, внешние потребители		Потребители результатов процесса: Структурные подразделения предприятий, внешние потребители		
Нормативы процесса	ГОСТ Р ИСО 9001-2015 СТО «Связь с потребителями»			
Ресурсы процесса:	Человеческие ресурсы, инфраструктура, материальные.			
Показатели оценки результативности процесса:	Степень выполнения запланированных мероприятий по связи с потребителем.			
Критерии оценки результативности процесса:	Важность, точность, значимость, актуальность			
Методы мониторинга и измерения процесса:		Регистрационный		
Наименование записи	Форма	Ответственный	Место хранения	Срок хранения
Получение и рассмотрение претензий и жалоб	Журнал	Менеджер отдела маркетинга	Архив	1 год
Опросы потребителей	Журнал	Менеджер отдела маркетинга	Архив	1 год

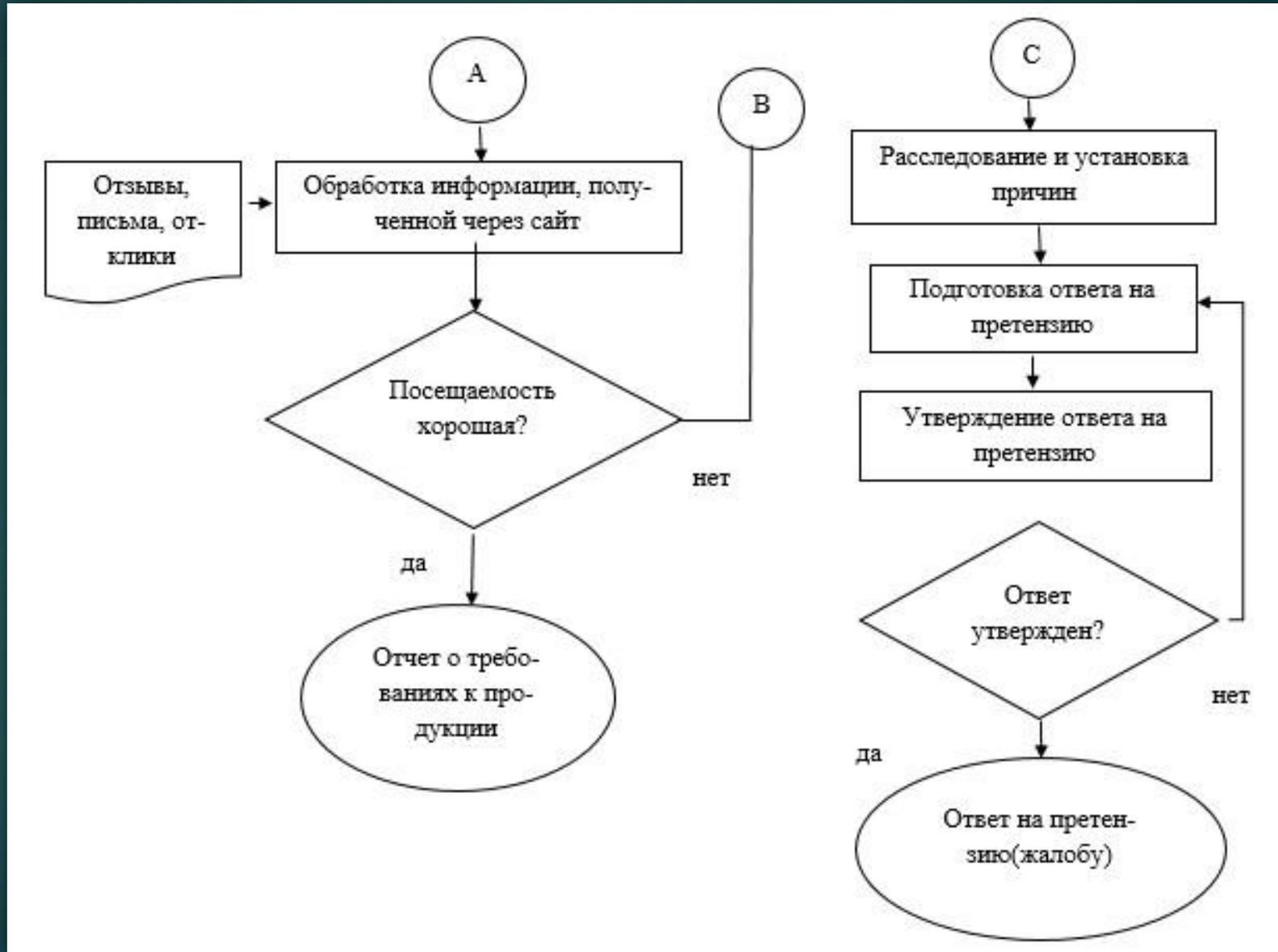
Блок-схема процесса «Связь с потребителями»

11



Продолжение блок-схемы «Связь с потребителями»

12

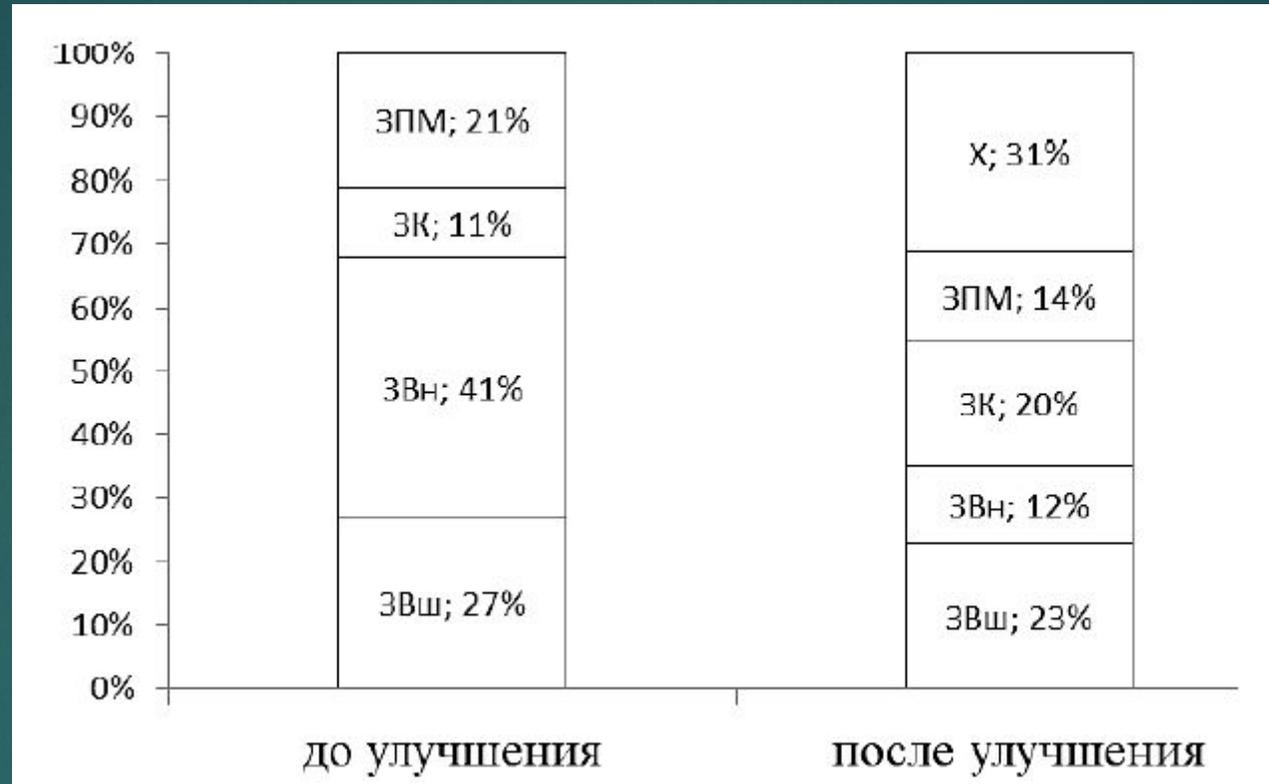


Дерево целей процесса «Связь с потребителями»



Сравнительная структура затрат на качество

14



ЗПМ - затраты на предупредительные мероприятия;

ЗК - затраты на контроль;

ЗВн - затраты на внутренние потери;

ЗВш - затраты на внешние потери;

Х - снижение затрат на качество после минимизации.

Расчет эффективности процесса «Связь с потребителями»

15

- ▶ Для оценки эффективности мероприятия по минимизации затрат на качество процесса «Связь с потребителями» была использована формула:

- ▶ $\mathcal{E} = \frac{N}{S} \times 100 \%$,

- ▶ где где: N - полученный эффект;

- ▶ S - стоимость процесса.

- ▶ Эффективность разработки данной модели процессов составила **153 %**, что соответствует высокой степени достигнутого результата.

Расчет результативности процесса «Связь с потребителем»

16

Показатели результативности	Значение показателей результативности, %
Доля информации, полученной от потребителей	16,02
Доля размещенной информации	18,9
Доля формирования анкет	16,8
Степень соответствия анкет	3,8
Степень соответствия зарегистрированных претензий	6,23
Доля проанализированных претензий	6,3
Количество установленных причин	13,5
Степень уведомления потребителей	7
Результативность процесса «Связь с потребителем»	<u>88,55</u>

- ▶ Проведя анализ литературных источников, можно сделать вывод, что развитие таких систем как инструмента управления качеством началось более века назад. Множество научных деятелей приложили свои усилия для создания современной системы качества. Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 сегодня является документом, который регламентирует требования по разработке, мониторингу и улучшению системы менеджмента качества на предприятии. Одной из составляющих современной системы качества является применение процессного подхода в организации, т.е. представление деятельности организации как совокупность взаимосвязанных процессов.
- ▶ Анализ ООО «БВ» показал, что эта динамично развивающаяся стабильная компания. Можно сказать, что деятельность предприятия прибыльна и перспективна. Показатели финансовой устойчивости находятся на уровне, превышающем нормативное значение, и характеризуют финансовое состояние данной компании, как устойчивое.
- ▶ Процесс «Связь с потребителями» на предприятии протекает по определенной схеме, которая проверена годами. Несмотря на это, как и при любом процессе на предприятии, процесс «Связь с потребителями» имеет риски, которые могут оказать влияние на качество протекания процесса. Для их исключения были проведены мероприятия по снижению проявления риска, определены ответственные лица и критические точки, на которые нужно обратить особое внимание при выполнении процесса.

- ▶ Результатом работы стала разработка процесса «Связь с потребителями», проведена его идентификация с присвоением кода процессу. Было составлено описание процесса, а также процесс был отображен графически. Процесс «Связь с потребителями» задокументирован с помощью стандарта организации, в котором указаны все этапы процесса, карта процесса, его блок-схема и описаны действия выполнения процесса.
- ▶ Эффективность разработки данной модели процессов составила 153 %, что соответствует высокой степени достигнутого результата.
- ▶ Общая результативность процесса составила 88,55 %, а это означает, что процесс результативен, но необходимо проводить мониторинг процесса с помощью статистики.

Спасибо за внимание!