

Упражнения

Для применения на практике полученных знаний, относящихся к Системе менеджмента качества, основанной на процессном подходе применительно к автомобильной промышленности (далее – Процессный подход в автомобилестроении), Вам следует выполнить следующие упражнения. При этом следует использовать таблицу, приведённую ниже (пример карты процессов) для отображения последовательности действий, которые вы осуществляли до того момента, когда решили начать данный курс обучения и до того как вошли в эту аудиторию. Приготовьтесь поделиться результатами.

Карта процесса для аудиторов посещающих обучающий семинар

Входные данные	Участники и действия	Выходные данные

Анализ процессов ориентированных на потребителя – классический пример: Работа автосалона и службы технического обслуживания

Мистер Уайт (White) не удовлетворён работой своего автомобиля; он решает отправиться в Автосалон поблизости от его дома для выявления неисправностей. Мистер Уайт надеется, что неисправности будут выявлены и будет осуществлён соответствующий ремонт, он, однако, готов к приобретению нового или подержанного автомобиля, если стоимость предполагаемого ремонта будет экономически нецелесообразна.

Приехав в Автосалон, он читает вывеску на входе в Коммерческий отдел и в отдел технического обслуживания. Он входит в отдел технического обслуживания, чтобы спросить Менеджера о возможности ремонта, и Мистеру Уайту сообщают, что его могут незамедлительно обслужить.

После диагностики автомобиля, Менеджер салона сообщает Мистеру Уайту результаты. Проблемы имеют сложный характер, и Мистер Уайт решает, что возможно в данной ситуации ему лучше задуматься о приобретении нового или подержанного автомобиля.

Мистера Уайта представляют продавцу, Мистеру Мартину, который выясняет те параметры и характеристики, которые бы Мистер Уайт хотел бы видеть в своём новом автомобиле. Они обсуждают размеры, комплектацию, цвет и, конечно, стоимость. Мистер Мартин показывает несколько автомобилей.

Мистер Уайт останавливает свой выбор на ремонте старого и приобретении подержанного автомобиля. Первый автомобиль он решает отдать дочери, которая учится в колледже, а второй вполне соответствует его запросам.

После завершения необходимых переговоров он готовится к оплате ремонта и приобретению подержанного автомобиля. Мистера Уайта представляют Мистеру Марку - менеджеру Отдела продаж, который предлагает ему варианты оплаты и аренды. Мистер Уайт делает выбор. Теперь всё в порядке. Он едет на своём «новом» подержанном автомобиле, и знает дату, когда ему отдадут отремонтированный автомобиль. Сейчас Мистер Уайт – счастливый мужчина.

Список Анализируемых Процессов, ориентированных на потребителя (для работы автосалона и служб технического обслуживания)

№	Элементы на входе (исходные)	Элементы на выходе (результатирующие)	Наименование процесса	Показатели	
				Эксплуатаци онные	Удовлетворё нности

Упражнения

Пожалуйста, укажите группу процессов (от 5 до 10) первоочередных/ наиболее значимых, которые существуют в типичной фирме автомобильной промышленности среди бесконечного множества других процессов. Целью данного упражнения является (кроме того, что необходимо указать заданное количество процессов) выделение данных процессов среди идентифицированных, при этом следует убедиться в том, что пробные процессы фирмы учтены (с учётом их связи между собой через элементы на входе и выходе, и того, каким образом они связаны в рамках значимости, другими словами, ваша задача состоит в том, чтобы составить список процессов, которые обладают одинаковым статусом и связаны между собой = «яблоко с яблоком»).

1.

2.

3.

4.

5.

Упражнения

Возвращаясь к рассмотрению работы автосалонов и служб технического обслуживания

Управляющий директор Отдела продаж оценивает объёмы бизнеса. На него оказывает давление потребитель – производитель исходного оборудования, который стремится к производству большего объёма новых автомобилей; его коммерческий персонал побуждает его к увеличению объёмов реализации Отдела продаж; служба технического обеспечения говорит о том, что можно увеличить выпуск, но им будет необходимо наличие мощного стимула для ведения бизнеса с потребителями; это становится возможным, когда существует достойная оплата и площади для смежного собственника. Каким образом он решает этот вопрос?

Без выяснения особенностей и деталей торговой сделки, назовите типы информации, которая должна быть получена от системы (категория информации, не имеющей конкретики) и как её можно получить? Обсудите это в группе. Будьте готовы к ответу.

Примечание: часть вашего ответа должна включать ваши выводы относительно третьей категории процессов (процессы менеджмента) для добавления к первым двум (процессы, направленные на потребителя и обеспечивающие).