Федеральное агентство по образованию

Российской Федерации

ГОУ ВПО “СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ”

Факультет: Химико-технологический заочно - дистанционного обучения

Кафедра: Управления качеством и математических методов экономики

Контрольная работа по дисциплине

«Управление качеством»

**Тема: Измерение качества и менеджмент качества парикмахерских услуг**

Проверил: Н.В. Фадеева

 (подпись)

 (оценка, дата)

Выполнил:

студ. 4 курса ХТФ ЗДО

спец. 060804 с, шифр 0508107

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Д.А.Ключникова

 (подпись) (дата)

Красноярск 2009

**Содержание**

1. Общая характеристика предприятия

2. Характеристика услуги

3. Политика в области качества

4. Сеть бизнес процессов

**1. Общая характеристика предприятия**

В данной контрольной работе рассматривается качество парикмахерских услуг на примере салона-парикмахерской «Роза ветров».

Место расположения: г. Абакан, ул. К. Перекрещенко, 71.

Салон-парикмахерская «Роза ветров» является частной организацией, владельцем является частный предприниматель, основана в 2005 году.

Персонал состоит из шести мастеров-универсалов и двух администраторов. Работники, оказывающие парикмахерские услуги имеют специальное профессиональное образование, аттестованы в соответствии с квалификацией, регулярно проходят повышение квалификации и участвуют в конкурсах мастеров парикмахерского искусства.

Салон имеет удобное местонахождение с аккуратной прилегающей территорией, располагается в красиво оформленном здании с системой кондиционирования воздуха и автоматическим поддержанием оптимальных значений температуры и влажности, поблизости имеется площадка для парковки автомобилей.

Удобная планировка помещений и уютный интерьер, выполненные в едином стиле, имеются специально оборудованное место для личных вещей, туалетные комнаты для клиентов.

Рабочие места оснащены комплектом оборудования, инструментов, приспособлений, отвечающих требованиям безопасности, производственной санитарии, эстетики и эргономики.

Клиентами салона-парикмахерской являются жители города. Цены салона ориентированы на клиентов со средним достатком. Салон оказывает услуги на высоком уровне, но особо не дорогие, актуальные, престижные, пользующиеся большим спросом. Салон работает с 9-00 до 19-00, без выходных.

Прибыль формируется как разность между объемом реализации услуг и затратами на покупку товаров с учетом собственных издержек.

Главной целью салона-парикмахерской «Роза ветров» является удовлетворение потребностей своих клиентов посредством:

- высококвалифицированных специалистов, постоянное повышение их квалификации;

- высоким качеством оказания услуг;

- использование современного оборудования и расходных материалов;

- высокого сервиса обслуживания;

- разнообразия предлагаемых услуг и др.

В зависимости от оборудования, используемых парфюмерно-косметических материалов и технологий, а также квалификации работников все существующие предприятия данной сферы подразделяются на три основные категории: салон люкс, салон-парикмахерская, парикмахерская.

1. Салон люкс. Предприятия этой группы предоставляют наиболее сложные комплексные парикмахерско-косметические услуги. В таких эксклюзивных салонах происходит слияние парикмахерско-косметического обслуживания с лечебно-оздоровительным.

Салон люкс отличается широким выбором услуг (не менее 15-20), включая косметические и консультационные, а также компьютерный подбор причесок. Здесь делают эксклюзивные прически, макияж, маникюр, педикюр, наращивание ногтей. В салонах люкс используются новейшие технологии, прогрессивные технологическое оборудование и инструменты.

В салоне люкс не менее 25% парикмахеров должны иметь квалификацию модельер – художник, а остальные – парикмахер 1-го и 2-го класса.

2. Салон-парикмахерская. На предприятиях этой категории используют фирменные оборудование и материалы. Работают в них модельеры-художники и парикмахеры 1-го и 2-го класса (не менее 50% от общей численности). Стоимость обслуживания в таких салонах ниже, чем в салонах люкс.

Салон-парикмахерская обеспечивает выполнение художественных причесок, стрижек и других видов услуг.

3. Парикмахерская. Такие предприятия не оснащены новейшим оборудованием и имеют небольшой ассортимент парфюмерно-косметических материалов.

Парикмахерские предоставляют все виды услуг. В них работают парикмахеры, специалисты по косметическому уходу за лицом, мастера маникюра и педикюра.

«Роза ветров» является салоном-парикмахерской и предоставляет следующие виды услуг:

1. Услуги по уходу за волосами:

- стрижка волос;

- окрашивание волос;

- мелирование, коларирование волос;

- химическая завивка волос;

- укладка волос;

- мойка головы;

- сушка феном;

- создание вечерней, свадебной прически;

2. Услуги по уходу за ногтями и кожей кистей рук и стоп ног:

- маникюр;

- педикюр;

- наращивание ногтей;

3. Постижерные работы;

4. Некоторые косметические услуги;

5. Дополнительные услуги:

- оказание консультационных услуг;

- возможность предварительной записи на обслуживание.

Оказание парикмахерских услуг на сегодняшний момент пользуется большим спросом. В современном обществе огромную роль играет внешний вид человека, поэтому каждый уважающий себя человек стремится выглядеть как можно лучше.

На сегодняшний день в г. Абакане действует огромное количество парикмахерских и салонов красоты. Совершенно очевидно, что оказание данного вида услуг развивается, и будет развиваться по направлению предоставления наибольшего количества услуг клиентам, а также по улучшению их качества.

# 2. Характеристика услуги

В качестве примера рассмотрим услугу по окраске волос

Материалы (косметические, парфюмерные товары и препараты) и технологическое оборудование используемые при оказании услуги имеют сертификаты соответствия и используются согласно требованиям нормативных документов организаций - изготовителей.

Салон-парикмахерская «Роза ветров» использует следующие нормативные документы, в которых содержатся требования к показателям качества на предоставляемые ее услуги:

- ГОСТ Р 51142-98 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерские. Общие технические условия»;

- СанПиН 2.1.2.1199-03 «Парикмахерские. Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию и содержанию».

Показателями качества оказания услуги могут служить следующие критерии:

- удобство расположения парикмахерской

- удобство работы парикмахерской

- удобство системы записи

- чистота и уют в парикмахерской

- обходительность, вежливость персонала

- качество и количество необходимого оборудования, инструментов и используемых материалов

- использование фирменных, сертифицированных материалов

- объем предоставляемых услуг

- опрятность и профессиональный вид персонала

- наличие высококвалифицированного персонала

- наличие мастеров-призеров конкурсов мастеров парикмахерского искусства

- положительные отзывы клиентов

- наличие постоянных клиентов

Услуги парикмахерских характеризуются показателями безопасности, экологичности и функциональными показателями.

Показатели безопасности и экологичности оценивают в соответствии с нормативными документами, устанавливающими эти показатели.

В парикмахерских любой категории должны быть обеспечены: безопасность жизни и здоровья клиента, санитарно - гигиенические и технологические требования, а также нормы, утвержденные региональными центрами государственного и санитарно - эпидемиологического надзора.

При оказании услуги по окраске волос соблюдаются следующие требования безопасности:

1. Срок использования материалов по назначению должен соответствовать сроку годности, установленному изготовителем.

2. При использовании материалов и проведении технологических процессов оказания услуги необходимо учитывать противопоказания и индивидуальную особенность клиента.

3. Перед началом технологических процессов оказания услуги необходимо проверить кожу клиента на чувствительность к используемым материалам в соответствии с технологией.

4. Нормы времени, расхода материалов и последовательность технологических операций должны быть соблюдены в соответствии с технологией.

5. Используемые инструменты и приспособления должны проходить обязательную дезинфекцию.

6. Белье, применяемое при обслуживании клиентов, должно регулярно проходить санитарную обработку или быть одноразовым. Повторное применение использованного белья не допускается.

7. Температура воды, используемой при оказании услуги должна соответствовать технологии на данный вид услуг с учетом индивидуальных особенностей клиента. Температура воды должна быть не менее 38 °C, но не более 50 °C.

8. При окраске волос химическими красителями необходимо строго соблюдать состав, концентрацию и время воздействия (выдержки) применяемых химических препаратов в соответствии с технологией с учетом индивидуальной структуры волос клиента. Массовая доля пероксида (перекиси водорода) должна быть от 0,2 до 18,0%.

Проверку соблюдения требований при оказании услуг парикмахерских осуществляют с помощью органолептических, аналитических и социологических методов контроля.

Функциональные показатели оценивают на основе нормативных документов, отражающих показатели назначения, а также на основе мнения клиентов.

Проверку соблюдения требований безопасности и экологических требований следует осуществлять непосредственно в организации. Указанные требования должны соответствовать нормативно-технической документации.

Проверка соблюдения требований безопасности при непосредственном оказании услуги должна быть осуществлена на основе анализа нормативных и технических документов на оказываемые услуги парикмахерских и фактического состояния процесса оказания услуг парикмахерских.

Проверку температура воды, используемой при оказании услуг, осуществляют с помощью термометра.

При окраске волос химическими красителями в случае приготовления раствора парикмахером осуществляют по техническому документу (методике) с использованием мерной посуды или аналогичной мерной посуды по нормативной и технической документации. При определении длительности нахождения раствора на волосах используют часы.

Сервис, качественное обслуживание определяется с помощью наблюдения, мнения клиентов. Клиент, посещая салон, в первую очередь обращает внимание на администратора, его отношение к клиентам, сервис. После оказания услуги, человек может объективно оценить, насколько грамотно и профессионально услуга выполнена, и сделать соответствующие выводы.

Грамотность специалистов оценивается наличием диплома, опыта работы в данной сфере, личные качества (отзывчивость, вежливость, психологический подход).

Удовлетворенность клиентов определяется наличием положительных отзывов в книге отзывов, рекламаций, а так же числом постоянных клиентов

Для построения дерева качества используются следующие нормативные документы:

- ГОСТ Р 51142-98 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерские. Общие технические условия»;

- ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Система менеджмента качества. Требования»;

- ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;

**Иерархическое дерево свойств качеств услуги**

Эргономические

Знание и соблюдение требований

Общие навыки

Внимательность

Канализация

Вентиляция

Водоснабжение

Проф. образование

Показатель проф. уровня персонала

Показатели

экологичности

Квалификация

Техническое состояние помещения

Пожарная безопасность

Электробезопасность

Срок годности материал

Показатель

 безопасности

Наличие нормативной и технической документации

Матриально-технические

Показатели качества услуги по окраске волос

Функциональные показатели

Время воздействия материалов

Состав, концентрация материалов

Температура воды

Чистота белья

Чистота инструментов

Отсутствие аллергических реакций

Наличие технологического оборудования и инструментов

Наличие материалов

Площадь зала ожидания

Площадь зала обслужив.

Обстановка в зале

Пожарная безопасность

Электробезопасность

Срок годности материал

Показатель

 безопасности

Наличие нормативной и технической документации

Матриально-технические

Показатели качества услуги по окраске волос

Функциональные показатели

Время воздействия материалов

Состав, концентрация материалов

Температура воды

Чистота белья

Чистота инструментов

Отсутствие аллергических реакций

Наличие технологического оборудования и инструментов

Наличие материалов

Удобство ожидания и записи

Удобство сидения в кресле

Обстановка в зале

Проф. образование

Показатели

экологичности

Показатель проф. уровня персонала

Техническое состояние помещения

Канализация

Вентиляция

Водоснабжение

Квалификация

# 3. Политика в области качества

Салон-парикмахерская “Роза ветров” стремится к увеличению числа своих постоянных клиентов, повышению конкурентоспособности, улучшению качества и удовлетворению всех потребностей клиентов. Это можно достичь с помощью:

- повышения квалификации, профессиональная подготовка и переподготовка кадров;

- выезд мастеров на семинары в г. Красноярск, г. Новосибирск;

- создание благоприятных условий для рабочих;

- ответственное и добросовестное отношение сотрудников к работе, внимательность к клиентам;

- создание доброжелательной атмосферы;

- хорошая система вентиляции, установка кондиционеров;

- создание удобного графика работы салона для клиентов;

- создание уютной атмосферы и комфорта в зале обслуживания и зале ожидания;

- выполнение любых пожеланий клиентов в независимости от сложности выполнения работы, увеличение ассортимента оказываемых услуг;

- использование современного оборудования и инструментов, новых технологий;

- использование компьютеров для подбора причесок;

- заключение долгосрочных договоров с надежными, проверенными поставщиками для бесперебойной поставки материалов;

- использование только качественных, проверенных материалов;

- анализ конкурентоспособности салона, наблюдения за конкурентами, выяснение ценовой политики других салонов, наблюдение за рынком услуг;

- принятие участий в различных ярмарках и конкурсах.

Организация должна принять к рассмотрению основные документы технических, санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию и содержания, которыми необходимо руководствоваться при оказании услуг и осуществлении обучения работников.

Для построения эффективной системы управления качеством необходимо выполнение следующих условий:

- четкое понимание руководством целей работы системы;

- вовлеченность всего персонала предприятия;

- мотивация персонала, основанная на результате;

- командный подход к достижению поставленных целей;

- наличие эффективной системы управления предприятием;

- система объективных показателей оценки работы предприятия и качества продукции;

- входящий контроль качества продукции от внешних поставщиков;

- постоянный канал обратной связи с потребителями и непрерывный мониторинг удовлетворенности качеством.

Руководство салона-парикмахерской «Роза ветров» берет на себя обязательства по выполнению вышеперечисленных задач, для улучшения качества оказываемых услуг.

# 4. Сеть бизнес процессов

**1. Планирование процессов жизненного цикла. Запись на прием.**

Сообщение желания записаться на окраску волос

Отв. клиент

Запись

Отв. администратор

Поиск свободного времени, предложение

Отв. администратор

Журнал регистрации

Нет

Да

Журнал регистрации

Согласие

Отв. клиент

**2. Процессы, связанные с потребителями**

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2001в организациях должна осуществляться связь с потребителями. Организация должна определять и осуществлять эффективные меры по поддержанию связи с потребителями, касающиеся: информации о продукции; обратной связи от потребителей, включая жалобы потребителей; способность организации выполнять определенные требования.

В салоне-парикмахерской «Роза ветров» при оказании услуги по окраске волос существуют следующие процессы, связанные с потребителями:

Изложение предпочтений, пожеланий

Отв. клиент

Консультация по подбору

Отв. мастер

Предоставление выбора материалов

Отв. мастер

Ознакомление с расценками

Отв. клиент

Выбор цвета

Отв. клиент

Прайс-лист

Да

Нет

Каталог

**3. Процесс закупки**

Проверка на аллергическую реакцию

Отв. мастер

Запрос информации о качестве товара

Отв. клиент

Выбор материала

Отв. клиент

Сертификат качества

Да

Нет

Нет

Да

**4. Процесс обслуживания. Процесс окраски волос**

Привоз товара

Отв. поставщик

Приемка товара

Отв. администратор

Подпись документов

Отв. администратор

Накладная

Подписанная накладная

Проверка соответствия

Отв.админ.

Да

Нет

Составление заявки

Отв. администратор

Уточнение сроков выполнения заказа

Отв. поставщик

Звонок поставщику, сообщение заявки

Отв. администратор

Нет

Да

Согласие с ассортиментом

Отв.поставщик

Приготовление раствора

Отв. мастер

Оплата услуги

Отв. клиент

Нанесение раствора

Отв. мастер

Смывание раствора

Отв. мастер

Просьба подождать результат

Отв. мастер

Оценка готовности результата

Отв. мастер

Ознакомление с каталогом цветов краски

Отв. клиент

Каталог

Нет

Да

Выбор цвета

Отв. клиент

Консультация по подбору цвета

Отв. мастер

Уточнение времени записи

Отв. администратор

Приглашение присесть в кресло

Отв. мастер

Журнал регистрации

Прайс-лист

**5. Процесс измерения и мониторинга**

Для процесса окрашивания используются следующие измерители:

1) приготовления раствора осуществляют по техническому документу (методике) с использованием мерной посуды.

2) при определении длительности нахождения раствора на волосах используют часы.

3) при смывании раствора используют термометр для определения температуры воды.

4) для определения степени, интенсивности окрашивания используют визуальное наблюдение

Рассмотрим процесс визуального наблюдения:

Визуальный осмотр результата

Отв. мастер

Необходимый результат

Отв. мастер

Да

Нет