Министерство образования и науки РФ

Государственное образовательное учреждение

Московский городской педагогический университет

Самарский филиал

Факультет менеджмента

**Контрольная работа по управлению качеством**

Самара,2009 г.

В данной контрольной работе будет рассмотрена характеристика подпроцессов управления качеством на основе частной фирмы «Модерн», основным видом деятельности которой является реализация натяжных потолков.

**Характеристика предприятия**

«Модерн» образовалась в октябре 2007 года в городе Чапаевске. Специализируется на оказание услуг населению по ремонтно-отделочным работам. Основным видом деятельности является установка натяжных потолков.

Персонал фирмы состоит:

* директор фирмы:
* 2 менеджера по продажам;
* бухгалтер;
* 2 замерщика-установщика;

Продукция фирмы:

* высококачественные натяжные потолки из французских полотен фирм Euroceiling и Delux;
* художественные натяжные потолки;
* бесшовные натяжные потолки (в перспективе);
* лепной декор из полиуретана.

Этапы работы:

* Консультирование потребителей;
* Принятие заказа;
* Замер помещения;
* Расчет стоимости;
* Согласование эскиза с заказчиком;
* Заключение договора;
* Поведение платежей/оплаты;
* Заказ потолка у фирмы- производителя;
* Монтаж полка в помещении заказчика;
* Подписание необходимой документации.

**Мероприятия по обеспечению качества**

Изначально когда фирма только зарождалась, основной акцент был сделан на предоставление населению качественных услуг и продукции. Чтобы пользователи были уверены в качестве и надежности приобретаемой продукции и услугах.

**Качество ресурсов**

Особое внимание руководство фирмы уделяет выбору фирм-поставщиков. На сегодняшний день «Модерн» сотрудничает с Санкт-Петербургской фирмой Euroceiling и Самарской фирмой Belle.

Euroceiling производит эксклюзивные потолки с фотопечатью и потолки из нетрадиционных материалов, такие как велюровые, перламутровые и др.

Belle производит качественные потолки из матовой, сатиновой и лаковой фактуры по относительно высокой стоимости.

Обе фирмы изготовители используют фактуру французского производства, которая цениться на рынке натяжных потолков.

Кроме того, фирмы поставщики используют самое передовое оборудование, вся продукция проходит обязательную сертификацию. Т.о. «Модерн» получает качественное продукцию уже на входном этапе. В случае попадания бракованной продукции (как правило из-за погодных условий - перемороз), фирмы-изготовители за свой счет переделывают заказ.

**Сертификация**

Фирма «Модерн» имеет:

* Лицензию на данный вид деятельности;
* сертификаты качества сырья и продукции;
* санитарно-эпидемиологическое заключения на продукцию;
* гигиенические характеристики продукции;
* пожарные сертификаты.

Вся документация периодически обновляется, и доступна для ознакомления потребителями.

**Качество операций и готовой продукции**

Качество натяжного потолка зависит от правильности раскройки полотна. Это в свою очередь зависит от грамотно снятых размеров помещения, где будет монтироваться потолок.

Качество эксплуатации натяжного потолка зависит от правильности его монтажа и точной разметки. Монтажники – замерщики фирмы «Модерн» прошли специальное обучение в Санкт-Петербурге, были аттестованы на предприятии Euroceiling, получили свидетельства, подтверждающие квалификацию мастера замерщика - установщика.

Монтажники фирмы «Модерн» имеют опыт в установке натяжных потолков, процесс монтажа в их исполнении быстр и точен.

**Качество продукции в процессе эксплуатации**

Признаком качества продукции является гарантия, которое дается на изделие производителем. Известно, что чем качественнее продукция, тем срок гарантии дается больше, так как фирмы-производители не опасаются за свой продукт. Фирма «Модерн» дает **10 летнюю** гарантию на свои натяжные потолки. В случае обнаружении брака, заказчик может в любое время обратиться в фирму, где при условии правильной эксплуатации потолка, произведут бесплатную замену потолка на новый.

Натяжные потолки, которые реализует фирма «Модерн» изготовлены из высококачественного, французского сырья. Не токсичны, не горючи, прочны (выдерживают до 100 литров на 1 м.кв.)

**База данных**

С каждым клиентом фирма заключает договор подряда, в котором оговариваются все условия и гарантии. После выполнения своих обязательств, фирма подписывает с клиентом акт о выполненных работах.

На всех этапах за качеством и последовательностью работы следят менеджеры. Установлен контроль за каждым этапом. В случае отклонения, менеджеры координируют работу и докладывают о случившемся директору. За работой менеджеров следит директор. Таким образом, весь процесс работы проходит под жестким контролем.

На заключительном этапе работы, когда подписывается акт приема-передачи, менеджеры интересуются у потребителей уровнем качества обслуживания, работы специалистов, самого изделия. Принимают жалобы и предложения клиентов. На основе полученных данных менеджеры анализируют работу предприятия, в случае появления негативных аспектов, которые могут отрицательно повлиять на работу и репутация организации, сообщают об этом руководству фирмы, которое в свою очередь принимает соответствующие меры.