

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Факультет системи управління літальних апаратів

Кафедра інтелектуальних вимірювальних систем та інженерії якості

Пояснювальна записка
до кваліфікаційної роботи
(тип кваліфікаційної роботи)

магістр

(освітній ступінь)

на тему «Розробка системи управління якістю салону краси "Л'Етуаль".
Методика моніторингу задоволеності замовників.»

XAI.303.3-96с1.24В.152. 10769814 ПЗ

Виконала: здобувачка 6-го курсу групи
№3-96с1

Галузь знань 15 Автоматизація та
приладобудування

Спеціальність 152 Метрологія та
інформаційно-вимірювальна техніка

Освітня програма Якість, стандартизація та
сертифікація

Нестерова Н.А.

Керівник: Чернобай Н.В.

Рецензент: Сіроклин Н.О.

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Факультет систем управління літальних апаратів

Кафедра інтелектуальних вимірювальних систем та інженерної якості

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Спеціальність 152 «Метрологія та інформаційно-вимірювальна техніка»

Освітня програма «Якість, стандартизація та сертифікація»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

В. П. Сіроклин

(підпис)

(ініціали та прізвище)

«___» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Нестеровій Надії Анатоліївні

1. Тема кваліфікаційної роботи Розробка системи управління якістю салону краси "Л'Етуаль". Методика моніторингу задоволеності замовників.

Керівник кваліфікаційної роботи Чернобай Н.В., ст. викладач каф. 303
 затверджені наказом Університету № _____ від «___» _____ 20__ року.

2. Термін подання здобувачем кваліфікаційної роботи _____

3. Вихідні дані до роботи Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи магістра повинна містити 80 – 120 сторінок друкованого тексту, 4 – 8 рисунків – графіків та схем, таблиці, перелік посилань, висновки.

4. Зміст пояснювальної записки (перелік завдань, які потрібно розв'язати) дослідити загальну інформацію щодо організації, її структури та послуги, які надаються; розробити політику і цілі у сфері якості; розподілити відповідальність за процеси системи управління якістю; описати систему управління якістю; перевірити процес оцінювання задоволеності споживачів послуг; на підставі отриманих результатів розробити методику моніторингу задоволеності замовників.

5. Перелік графічного матеріалу схема організаційної структури.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
основний розділ	Чернобай Н.В., ст. викл.	09.10.23	13.01.24
економічний розділ			

Нормоконтроль _____ В. А. Заболотний «____» _____ 20__
 р.
 (підпис) (ініціали та прізвище)

7. Дата видачі завдання « 09 » жовтня 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів кваліфікаційної роботи	Примітка
1	Вступ	16.10.23	
2	Опис загальної інформації про організацію, її структури та послуг, що нею здійснюються	23.10.23	
3	Розроблення сфери застосування системи управління якістю, політики та цілей у сфері якості для салону краси	30.10.23	
4	Розподіл відповідальності за процеси системи управління у салоні краси	06.11.23	
5	Опис елементів системи управління якістю	20.11.23	
6	Перевірка (аудит) процесу оцінювання задоволеності споживачів послуг салону краси	27.11.23	
7	Розроблення методики моніторингу задоволеності замовників	18.12.23	
8	Визначення та аналіз структури витрат на якість, розроблення пропозицій щодо зниження загальних витрат на якість	08.01.24	
9	Підведення підсумків (висновок, реферат, перелік посилань)	13.01.24	
10	Рецензування	15.01.24	
11	Захист дипломної роботи	25.01.24	

Здобувач

_____ Н.А. Нестерова
 (підпис) (ініціали та прізвище)

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ Н.В. Чернобай
 (підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 81 с., 7 іл., 6 табл., 15 посилання.

Об'єкт дослідження: процеси взаємодії з замовником і оцінювання ріння задоволення їх вимог у салоні краси.

Предмет дослідження: системи управління якістю салону краси і процедури моніторингу задоволеності споживачів послуг, що надаються у салоні.

Мета кваліфікаційної роботи: дослідження шляхів впровадження системи управління якістю у салоні краси та визначення способів моніторингу й оцінювання задоволеності споживачів послуг.

Методи дослідження: соціологічні, експертні, статистичні, системний аналіз, факторний аналіз, логічне узагальнення, економічні розрахунки

Актуальність розробки:

Впровадження системи управління якістю дозволяє організаціям забезпечити визначення і розуміння вимог, потреб і очікувань споживачів стосовно її продукції та послуг.

Задоволеність замовників організацією й її продукцією чи послугами є одним із головних складових успіху будь-якої організації. Тому дуже важливо проводити постійний моніторинг й оцінювання задоволеності замовників.

Отримана, під час моніторингу й оцінювання задоволеності замовників, інформація може допомогти визначенню можливостей для поліпшування стратегії, продукції, послуг, процесів і показників діяльності організації, а також сприяти досягненню цілей організації [7].

В кваліфікаційній роботі для салону краси Л'Етуаль буде розроблено основні документи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001 і методику моніторингу й оцінювання задоволеності замовників згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001 і ДСТУ ISO 10004.

Також буде проаналізовані витрати салону краси Л'Етуаль на якість за певний період.

ПЕРУКАРСЬКІ ПОСЛУГИ, МАКІЯЖ, ВІЗАЖ, НІГТЬОВА ЕСТЕТИКА, СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, АУДИТ, ВИМОГИ Й ОЧІКУВАННЯ КЛІЄНТІВ, ЗАДОВОЛЕНІСТЬ КЛІЄНТІВ, МОНІТОРИНГ І ОЦІНЮВАННЯ, АНКЕТА ОЦІНЮВАННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ КЛІЄНТІВ, ВИТРАТИ НА ЯКІСТЬ.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
1 ОПИС ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОДУКЦІЇ.....	10
1.1 Опис організації.....	10
1.2 Організаційна структура салону Л'Етуаль.....	11
1.3 Опис продукції салону Л'Етуаль	13
2 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ САЛОНУ КРАСИ Л'Етуаль	17
3 ФОРМУЛЮВАННЯ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЯКОСТІ САЛОНУ КРАСИ Л'Етуаль	18
4 ВИЗНАЧЕННЯ ЦІЛЕЙ У СФЕРІ ЯКОСТІ САЛОНУ КРАСИ Л'Етуаль..	20
5 РОЗПОДІЛЯННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ САЛОНУ КРАСИ Л'Етуаль.....	21
6 ОПИС ЕЛЕМЕНТІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ САЛОНУ КРАСИ Л'Етуаль.....	23
6.1. Середовище організації.....	23
6.2 Лідерство.....	24
6.3 Планування.....	26
6.4 Підтримання системи управління якістю	27
6.5 Виробництво	29
6.6 Оцінювання дієвості.....	34
6.7 Поліпшування.....	36
7 АУДИТ ПРОЦЕСУ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ «ЗАДОВОЛЕННІСТЬ ЗАМОВНИКА» САЛОНУ КРАСИ Л'Етуаль	38
7.1. Вступ до аудиту.....	38
7.2. План аудиту процесу системи управління якістю.....	38
7.3. Контрольний лист аудиту	41
7.4 Формулювання невідповідностей, виявлених під час аудиту, визначення й аналіз причин їх виникнення.....	43
7.5 Розроблення корегувальних дій	45
8 РОЗРОБЛЕННЯ МЕТОДИКИ МОНІТОРИНГУ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ЗАМОВНИКІВ САЛОНУ КРАСИ Л'Етуаль	45
8 АНАЛІЗУВАННЯ СТРУКТУРИ ВИТРАТ НА ЯКІСТЬ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ.....	47
8.1 Витрати на запобіжні дії.....	47
8.2 Витрати на оцінку і контроль.....	49
8.3 Внутрішні витрати внаслідок дефектів і відмов.....	50
8.4 Зовнішні витрати внаслідок дефектів і відмов.....	51
8.5 Приведення витрат до єдиної бази вимірювань.....	53
8.6 Складання звіту про витрати на якість.....	53
8.7 Висновки і рекомендації щодо зниження загальних витрат на якість...53	
ВИСНОВКИ.....	55
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ.....	57
Додаток А.....	59
Додаток Б.....	75

ВСТУП

У наш час, стрімких змін потреб й очікувань замовників і споживачів, а також жорсткої конкурентної боротьби та безперервного технічного прогресу, організації мають постійно вдосконалювати свою продукцію, послуги та процеси. Впровадження системи управління якістю на базі стандарту ISO 9001 може сприяти організаціям у підвищенні задоволеності замовників та інших заінтересованих сторін та бути основою постійного поліпшення. Розробляння та впровадження систему управління якістю, забезпечує впевненість організації у можливостях своїх процесів та в якості своєї продукції та послуги, що сприяє успіху організації.

Впровадження такої системи управління якістю в організаціях, що надають послуги у сфері краси і здоров'я, а саме у салоні краси, є актуальним питанням з кількох ключових причин:

- 1) клієнти салонів краси очікують високої якості наданих послуг і приємного враження від візиту;
- 2) висока конкуренція в сфері краси і здоров'я послуг;
- 3) забезпечення якісного обслуговування та уважного ставлення до потреб клієнтів для формування позитивного враження і збільшення лояльності клієнтів;
- 4) сприяння уникненню помилок, непорозумінь та скарг, що можуть виникнути під час надання послуг;
- 5) можливість оптимізувати внутрішні процеси салону за для сприяння ефективнішому використанню ресурсів та зменшенню витрат.
- 6) спрощення та стандартизація робочих процесів сприяє створенню сприятливого робочого середовища для персоналу, що може позитивно впливати на їхню продуктивність та задоволеність роботою.
- 7) сприяння формуванню взаємовигідних взаємодій з постачальниками, що дозволяє забезпечити якісні та надійні матеріали та продукти.

Загальною метою впровадження системи управління якістю є створення ефективного та довіреного бренду салону краси, який привертає та утримує клієнтів, забезпечуючи їм найвищу якість послуг, а також контролюючи та постійно покращуючи рівень обслуговування,

Тенденції розвиток організацій, які надають послуги сильно залежать від рівня задоволеності потреб і очікувань клієнтів. Тому моніторингу задоволеності клієнтів для салону краси є критично важливим. Впровадження процесу моніторингу й оцінювання задоволеності клієнтів сприяє:

- 1) збереженню та залученню клієнтів тому, що задоволені клієнти більш схильні залишатися вірними вашому салону і рекомендувати його іншим;
- 2) покращенню якості послуг завдяки отриманню фідбеку від клієнтів, що дозволяє ідентифікувати сильні та слабкі сторони обслуговування;
- 3) виявленню потреб та тенденцій ринку тому, що аналізування задоволеності допомагає зрозуміти, які конкретні послуги та процедури популярні серед клієнтів;
- 4) забезпеченню репутації завдяки отриманню позитивні відгуків та високого рівня задоволеності клієнтів;
- 5) уникненню втрат та ризиків завдяки вчасному виявленню проблем та незадоволеності клієнтів;
- 6) стратегічному розвитку тому, що тому, що дозволяє визначити, які аспекти бізнесу потребують уваги та покращень для досягнення цілей;
- 7) оптимізації маркетингу та реклами завдяки розумінню того, що сподобалося або не сподобалося клієнтам.

Проведення моніторингу задоволеності клієнтів є стратегічним інструментом для салону краси, спрямованим на підвищення якості обслуговування та досягнення успіху в конкурентному середовищі.

У кваліфікаційній роботі для салон краси Л'Етуаль буде досліджена його діяльність щодо моніторингу задоволеності замовників; розроблено системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001; визначена сфера її застосування, сформульована політика у сфері якості, встановлені цілі у сфері якості, розподілена відповідальність за елементи системи управління якістю; описано процес моніторингу й оцінювання задоволеності замовників (клієнтів), а також проаналізовано витрати на якість салону краси за один місяць. Результати розробок, що будуть представлені у кваліфікаційній роботі можуть бути використані салоном краси Л'Етуаль для розробляння системи управління якістю з метою подальшої її сертифікації та поліпшення діяльності щодо визначення потреб і очікувань клієнтів, а також підвищенню рівня задоволеності якістю надаваних послуг та інших аспектів салону.

.