

УДК 687. 016.5

**РАЗРАБОТКА СТАНДАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПРИ ИЗГОТОВЛЕНИИ ИЗДЕЛИЙ В АТЕЛЬЕ**

**И.Д. СИБГАТУЛЛИН , Ф.Г. ТУХВАТУЛЛИН
ФГБОУ ВО «КНИТУ»**

В настоящее время развитие швейных предприятий, как легкой промышленности, так и сферы сервиса, осуществляется в условиях рыночной экономики, поиска наиболее гибких производственных и организационных структур, установления партнерства и конкурентоспособности предприятий.

В данной экономической ситуации нет альтернативы, кроме насыщения рынка качественными товарами и услугами, чему должна во многом способствовать деятельность предприятий сервиса.

Главными задачами швейных предприятий сферы сервиса является наиболее полное удовлетворение спроса потребителей. В связи с этим особенную актуальность принимает разработка стандарта предприятия [1].

В рамках исследования технологического процесса ателье разработан стандарт оказания услуг по пошиву и ремонту одежды. Стандарт состоит из восьми основных этапов: первый визит, назначение стоимости, оформление заказа, аванс стоимости работы, оплата материалов и фурнитуры, снятие мерок, примерка, выдача заказа.

Режим работы ателье устроен таким образом, что любой клиент может прийти к нам в любой удобный момент времени без предварительной записи, но в рамках рабочего времени. Мастера всех направлений и специализаций всегда присутствуют в ателье. В рамках первого визита, клиент должны изложить суть вашего обращения: рассказать какая именно услуга вами востребована: пошив, ремонт или подгонка одежды. В зависимости от этого администратор вызовет соответствующего специалиста для работы с клиентом [2].

После того как клиент вместе с мастером оговорите все нюансы заказа, администратор ателье назначает стоимость работ. В данном вопросе ателье опирается на базовые ставки прайс-листа. Поскольку невозможно перечислить все варианты и виды работ с тем или иным изделием, то приведенные цены являются первичными, так как конечная стоимость зависит от множества усложняющих работу факторов.

Если заказчик согласен со стоимостью работы по его заказу, то администратор приступает к процедуре оформления заказа, которая состоит из двух этапов: составление бланка заказа и составления бланка клиента. В бланке заказа администратор фиксирует номер и дату заказа, ФИО заказчика, данные для связи с ним, наименования работ и их стоимость. В бланке клиента указываются те же сведения.

Финальным актом первичного оформления заказа становится оплата авансовой части его стоимости. Как правило, размер аванса не превышает

75%, а в большинстве случаев равен 50% от цены. Иногда клиентам удобнее оплатить работу при получении готового изделия, что оговаривается на месте с администратором ателье. Факт оплаты аванса фиксируется в бланке заказа, а клиенту выписывается квитанция.

Довольно часто в целях исполнения заказа клиенту необходимо приобрести дополнительные расходные материалы: ткани, фурнитуру и прочее. К таковым не относятся технологические материалы такие как: нитки, косые бейки, различные ленты и т.п. Поскольку для выполнения работ по заказу эти материалы предварительно необходимо купить, то клиент заранее оплачивает их полную стоимость при оформлении заказа, в противном случае предоставляет уже имеющиеся у него материалы.

Если речь идет о таких видах работ как пошив изделий или подгонка одежды по фигуре, то важным этапом становится снятие мерок. Эту операцию выполняет матер-закройщик, который будет конструировать одежду на конкретного человека. Все мерки записываются и прикрепляются к заказу. Необходимо помнить, что для разных видов изделий снимаются разные мерки и только необходимые для построения лекал.

Для того чтобы изделие, отданное в пошив или на подгонку по фигуре сидело на теле идеально, мастерам необходимо на разных этапах кроя и шитья проводить несколько примерок. Как правило трёх-четырёх бывает достаточно. О дате и времени проведения примерок необходимо заранее договариваться с мастером. Если у клиента не получается прийти вовремя, то следует позвонить и перенести дату вашего визита.

В момент выдачи заказа клиенту, при полном утверждении качества работы, клиент должен оплатить остаточную после авансовой части стоимость работы, а также, если это необходимо, оплатить оставшуюся часть стоимости расходных материалов на заказ согласно чеку об их покупке. Для этого выписывается квитанция, после чего заказ считается исполненным и выданным.

Разработанный стандарт даёт предприятию конкурентные преимущества, так как качество услуг гарантировано и регламентировано.

Литература

1. Нуруллина Г.Н. Вопросы проверки качества на предприятиях по изготовлению женского костюма // 14-ая Международная научно-практическая конференция с элементами научной школы для студентов и молодых ученых «Новые технологии и материалы легкой промышленности». Сборник статей. Казань. 2018. – С. 110-113.

2. Нуруллина Г.Н. Исследование мотиваций персонала с целью повышение конкурентоспособности предприятий индустрии моды // Техническое регулирование: базовая основа качества материалов, товаров и услуг. Сборник научных трудов. – Шахты. 2018. – С. 262-267.