

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование процесса оказания услуг по ремонту и пошиву
одежды по индивидуальным заказам клиентов (на примере сети
швейных ателье «Переделкино», г. Балаково Саратовской области)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 4 курса 431 группы
направления 43.03.01 Сервис

Института истории и международных отношений

Короткова Семёна Валерьевича

Научный руководитель

доцент, к.э.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Темякова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

Профессор, д.э.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2023

ВВЕДЕНИЕ. Тема данной бакалаврской работы актуальна, так как сфера услуг является одной из ведущих сфер ведения бизнеса в современном мире. В результате постоянного, неумолимое движения научно технического прогресса, производителям услуг приходится адаптироваться под новые требования и стандарты, что побуждает их к внедрению новых, прогрессивных форм обслуживания клиентов, модернизации оборудования и в конечном итоге приводит к повышению качества оказываемых услуг. Это может проявляться в более высокой скорости оказания услуг, непосредственному повышению качества оказываемых услуг, повышению удобства оказываемых услуг. Понимая важность грамотной организации процесса обслуживания клиентов, всё чаще, даже небольшие предприятия борются за удержание клиентов, порождая здоровую конкуренцию и пытаются создать уникальные условия для своей целевой аудитории. Часто, это выражается во внедрении дистанционной формы приёма заказов там, где это возможно, или же возможности выезда специалиста на дом. Также практикуется отхождение от технологических карт, чтобы удовлетворить все желания клиентов, если это не повлияет на безопасность и качество конечного изделия.

Цель бакалаврской работы – на основе изучения теоретических аспектов процесса оказания услуг по ремонту и пошиву одежды по индивидуальным заказам клиентов исследовать организацию процесса оказания услуг на примере сети швейных ателье «Переделкино».

На основе поставленной цели выделены следующие задачи:

1. Исследовать понятие и принципы организации процесса оказания услуг по ремонту и пошиву одежды по индивидуальным заказам клиентов в сети швейных ателье «Переделкино»;
2. Рассмотреть участников и этапы процесса оказания услуг по ремонту и пошиву одежды по индивидуальным заказам клиентов;
3. Изучить особенности организации производственного процесса и процесса обслуживания в деятельности предприятий сферы легкой промышленности;

4. Дать общую характеристику сети швейных ателье «Переделкино»;
5. Проанализировать организацию процесса оказания услуг по ремонту и пошиву одежды по индивидуальным заказам клиентов в сети швейных ателье «Переделкино»:
6. Предложить рекомендации по улучшению организации процесса обслуживания клиентов в сети швейных ателье «Переделкино».

При написании работы были использованы труды различных авторов. Например, М.В. Виноградова, З.И. Панина в пособии «Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса рассматривают подходы к организации и планированию деятельности предприятий, включая вопросы организации производственных процессов выполнения услуг, сервисного обслуживания клиентов и управления качеством услуг¹. Ж.А. Романович, С.Л. Калачев в учебнике «Сервисная деятельность» уделили особое внимание раскрытию таких вопросов, как роль и задачи сервисных услуг в производственной и непроизводственной сферах деятельности, сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребностей человека, качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия, организация и оптимизация эффективного функционирования предприятий². Ширкина Е. В. рассматривала в своей работе проблему устойчивого функционирования предприятий швейной промышленности в России³. А Домнин Антон Викторович подробно описывал совершенствование организационных и инструментальных методов повышения качества оказания бытовых услуг⁴.

¹ Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: учебное пособие / Панина З.И., Виноградова М.В.- М : Дашков и К, 2014. — 448 с.

² Романович Ж., Калачев С. Сервисная деятельность. – Litres, 2022.

³ Ширкина Е. В. Проблема устойчивого функционирования предприятий швейной промышленности в России //Студенческий. – 2020. – №. 2-3. – С. 8-10.

⁴ Мамедов Ф. А. и др. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВА ШВЕЙНЫХ ИЗДЕЛИЙ В ТРЕБУЕМОМ АССОРТИМЕНТЕ //Сборник научных трудов Международного научно-технического Симпозиума «Экономические механизмы стратегического управления развитием промышленности» III Международного Косыгинского Форума «Современные задачи инженерных наук». – 2021. – С. 22-25.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. Сфера сервиса является одной из наиболее обширных и динамично развивающихся сфер деятельности предприятий. Сервисная сфера включает в себя огромное множество направлений и видов деятельности. К таковым, например, можно отнести: сервис в торговле, сервис в ресторанном бизнесе, сервис в гостиничном бизнесе и т.д.

Современное производство представляет собой сложный процесс превращения сырья, материалов, полуфабрикатов и других предметов труда в готовую продукцию, удовлетворяющую потребностям общества.

Совокупность всех действий людей и орудий труда, осуществляемых на предприятии для изготовления конкретных видов продукции, называется производственным процессом¹.

Производственный процесс включает в себя технологические и нетехнологические процессы².

К технологическим процессам производственного процесса относят процессы, цель которых состоит в том, чтобы изменить физические характеристики материала или изделия, такие, как, например, форма, вес, состав и т.д.

К нетехнологическим процессам же, совсем наоборот, принято относить те процессы, в результате которых не меняются физические величины и характеристики объектов, которые участвуют в этих самых процессах.

Кроме того, в производственном процессе организаций выделяют ещё трудовые процессы, которые, в свою очередь, сочетаются с естественными процессами, в которых изменение предметов человеческого или машинного труда, к которым можно отнести промежуточный результат производства, изменяются без участия человека, но с участием сил природы. К таким

¹ Назаренко М. А., Фетисова М. М. Разработка методов и средств планирования производственных процессов // Организатор производства. – 2014. – №. 4 (63). – С. 26-34.

² Кирпишникова В. С. ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ПРОЦЕСС И ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ЕГО ОРГАНИЗАЦИИ // ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СОВРЕМЕННЫХ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. – 2022. – С. 15-19.

процессам можно отнести, например, сушку деталей после покраски на открытом воздухе, или охлаждение чего-либо путем обдува воздушными потоками и т.д.

Принципы организации производственного процесса представляют собой исходные положения, на основе которых осуществляется построение, функционирование и развитие производственных процессов.

На современных производствах существуют следующие принципы организации производственного процесса:

- Принцип дифференциации;
- Принцип комбинирования;
- Принцип концентрации;
- Принцип пропорциональности;
- Принцип параллельности;
- Принцип прямоточности;
- Принцип ритмичности;
- Принцип гибкости

Для понимания структуры процесса оказания услуг по ремонту и пошиву одежды по индивидуальным заказам клиентов рассмотрим его участников.

Клиенты: Покупатели или заказчицы - это физические лица, которые приносят свою одежду или другие предметы для ремонта, переделки или пошива одежды по индивидуальному заказу. Они являются неотъемлемой частью процесса, поскольку предоставляют товары и сообщают о своих требованиях и предпочтениях.

Портные и швеи: Это квалифицированные специалисты, которые специализируются на шитье, переделках, ремонте и пошиве одежды по индивидуальному заказу. Они отвечают за оценку изделий, проведение измерений, внесение необходимых изменений или ремонтных работ и обеспечение высококачественного результата.

Администратор или персонал стойки регистрации: Администратор или

сотрудники приёмщики обычно являются первыми, с кем встречаются клиенты.

Процесс предоставления услуг по ремонту и пошиву одежды в швейном ателье обычно включает в себя несколько этапов. Хотя точная последовательность может варьироваться в зависимости от конкретной студии и характера запрашиваемой услуги, ниже приведены общие этапы:

Консультация клиента: Процесс начинается с консультации между клиентом и администратором или мастером, работающим на приёме заказов. Клиент объясняет свои требования, будь то устранение повреждений изделия, изменение размера одежды или другие конкретные пожелания. Сотрудник записывает детали, такие как тип изделия, размеры, предпочитаемый стиль и любые специальные инструкции.

Оценка и осмотр: Как только изделие получено, портной или швея оценивает состояние и требования к предмету одежды. Они исследуют области, которые нуждаются в ремонте или переделке, проверяют наличие каких-либо основных проблем и определяют наилучший подход для достижения желаемого результата.

Измерение и примерка: Если услуга включает в себя переделку или пошив одежды, то сначала с клиента снимаются все необходимые мерки, чтобы узнать размеры будущего изделия и выполнить раскрой.

Пошив: После снятия всех необходимых мерок и раскроя, заготовки будущего изделия отправляются в цех раскроя для непосредственной изготовления конечного изделия, которое будет отдаваться клиенту.

Когда речь заходит о предоставлении услуг по ремонту и пошиву одежды по индивидуальным заказам клиентов в сети швейных ателье, существуют определенные особенности в организации процесса. Эти функции предназначены для обеспечения эффективной работы и удовлетворенности клиентов. Вот некоторые ключевые особенности:

Стандартизированные процедуры: Сеть швейных мастерских устанавливает стандартизированные процедуры получения, оценки и

выполнения заказов клиентов. Это обеспечивает согласованность в предоставлении услуг в разных местах и помогает поддерживать стандарты качества.

Квалифицированные портные и швеи: В ателье работают квалифицированные портные и швеи-белошвейки, которые обладают опытом в различных аспектах ремонта, переделки и пошива одежды. Эти профессионалы имеют опыт работы с различными тканями, узорами и стилями в соответствии с индивидуальными требованиями заказчика.

Консультация клиентов: В начале процесса мастера предоставляют всесторонние консультации, касательно того, как лучше изготовить изделие. Это связано с тем, что часто клиенты не до конца понимают процедуру изготовления одежды. В этот момент приходят на помощь квалифицированные мастера, их задача состоит в том, чтобы помочь клиенту определить все возможные особенности и нюансы будущего изделия, начиная от выбора материала, заканчивая консультацией, касательно выбора строчки.

В практической части работы была проанализирована организация работы сети швейных ателье «Переделкино»

Деятельность сети швейных ателье «Переделкино» характеризуется несколькими ключевыми факторами:

Ориентированность на обслуживание: Основным направлением деятельности сети швейных ателье является предоставление услуг, а не производство или продажа продукции. Экономическая деятельность сети сосредоточена на предоставлении клиентам услуг по ремонту, переделке и пошиву одежды.

Трудоемкость: Экономическая деятельность сети швейных ателье в значительной степени зависит от квалифицированной рабочей силы. Портные, швеи и другие специалисты, обладающие опытом в ремонте и пошиве одежды, необходимы для работы сети. Успех сети зависит от эффективности и качества их работы.

Кастомизация и персонализация: Сеть швейных ателье отличается тем,

что предлагает индивидуальные услуги, адаптированные к индивидуальным потребностям и предпочтениям клиентов. Такой акцент на индивидуализацию повышает ценность экономической деятельности, поскольку клиенты готовы платить за индивидуальные изменения и пошив одежды.

Организация технологических и вспомогательных процессов при оказании услуг по ремонту и пошиву одежды по индивидуальным заказам клиентов в сети швейных ателье "Переделкино" призвана обеспечить оперативность, качество и удовлетворенность клиентов. Вот некоторые ключевые особенности этой организации:

Технологический процесс: в "Переделкино" используется четко определенный технологический процесс для обеспечения последовательного и эффективного предоставления услуг. Это включает в себя стандартизированные процедуры получения заказов клиентов, оценки требований к одежде, проведения измерений, выполнения ремонта или переделок и проведения проверок контроля качества.

Квалифицированная рабочая сила: Сеть швейных ателье "Переделкино" нанимает и обучает квалифицированную рабочую силу портных, швей, слесарей-наладчиков и других специалистов. Эти специалисты обладают опытом в различных аспектах ремонта, переделки и пошива одежды, что позволяет им выполнять индивидуальные заказы клиентов с точностью и вниманием к деталям.

Современное оборудование: Руководство сети швейных ателье "Переделкино" инвестирует в современное и высококачественное оборудование для поддержки процессов ремонта и пошива одежды. Сюда входят современные швейные машины, режущие инструменты, измерительные приборы и другие необходимые инструменты и аксессуары. Использование современного оборудования повышает эффективность и помогает поддерживать стабильное качество.

Всесторонние консультации: Сеть уделяет большое внимание всесторонним консультациям с клиентами. Квалифицированные сотрудники

проводят подробные обсуждения с клиентами, чтобы понять их требования, предпочтения и ожидания. Это гарантирует, что услуги по ремонту или пошиву одежды точно соответствуют видению заказчика.

Эффективное управление заказами: В ателье "Переделкино" используются эффективные системы управления заказами для отслеживания индивидуальных заказов клиентов и определения их приоритетности при помощи специализированного программного обеспечения USU. Это включает в себя распределение заказов между конкретными портными или швеями в зависимости от их опыта и рабочей нагрузки, обеспечивая своевременное выполнение каждого заказа.

Процессы контроля качества: Для поддержания высоких стандартов в "Переделкино" внедрены надежные процессы контроля качества. Каждый завершённый ремонт или сшитый на заказ предмет одежды проходит тщательную проверку, чтобы убедиться в том, что требуемые изменения были внесены точно, швы надежны, а общий внешний вид соответствует требуемым стандартам.

Общение с клиентами: Руководство сети швейных ателье "Переделкино" уделяет приоритетное внимание четкому и эффективному общению с клиентами на протяжении всего процесса. Это включает в себя регулярное предоставление обновленной информации о ходе выполнения их заказов, уведомление их о том, когда их одежда готова к отправке, и оперативное решение любых вопросов или проблем.

Управление запасами: Сеть использует эффективные методы управления запасами, чтобы обеспечить наличие необходимых материалов, таких как ткани, нитки, пуговицы и другие принадлежности для шитья. Это помогает предотвратить задержки и обеспечивает бесперебойный рабочий процесс.

Измерение удовлетворенности клиентов: После выполнения заказа измеряется удовлетворенность клиентов с помощью механизмов обратной связи, таких как опросы или отзывы покупателей. Это помогает определить

области для улучшения и гарантирует, что сеть сможет постоянно соответствовать ожиданиям клиентов или превосходить их.

Эти особенности способствуют эффективной организации технологических и вспомогательных процессов при оказании услуг по ремонту и пошиву одежды по индивидуальным заказам клиентов в сети швейных ателье "Переделкино". Уделяя особое внимание качеству, коммуникации, квалифицированному персоналу и эффективным рабочим процессам, сеть стремится предоставлять исключительный сервис и поддерживать лояльность клиентов.

Внедрение прогрессивных форм обслуживания является важным направлением для улучшения организации процесса предоставления услуг по ремонту и пошиву одежды по индивидуальным заказам клиентов в сети швейных ателье. Применяя инновационные подходы и адаптируясь к меняющимся ожиданиям клиентов, сеть может повысить удовлетворенность клиентов, оптимизировать операции и оставаться впереди конкурентов. Вот несколько ключевых прогрессивных форм обслуживания, которые могут быть внедрены:

Онлайн-бронирование и оформление заказов: Разработка онлайн-платформы или мобильного приложения, где клиенты могут удобно записываться на прием и размещать заказы на услуги по ремонту и пошиву одежды, может значительно улучшить качество обслуживания клиентов. Это позволяет клиентам заранее планировать свои визиты, выбирать предпочтительные временные интервалы и даже загружать фотографии или подробные инструкции по необходимым изменениям или ремонту.

Виртуальные консультации: Внедрение виртуальных консультаций с помощью видеозвонков или чат-платформ позволяет клиентам обсуждать свои требования, обращаться за советом и получать персонализированные рекомендации, не выходя из собственного дома. Виртуальные консультации экономят время и обеспечивают гибкость для клиентов, у которых может быть плотный график или которым сложно посещать физическое ателье.

Экспресс-услуги: Внедрение экспресс-услуг для срочного ремонта или переделки может удовлетворить потребности клиентов, которым требуются быстрые сроки выполнения работ. Предложение гарантированного обслуживания в тот же день или на следующий день для определенных видов ремонта или переделок может стать ценным дополнением, привлекательным для клиентов с ограниченными по времени потребностями.

В качестве ещё одного полезного нововведения может быть внедрение зоны самообслуживания. Данное нововведение позволит клиентам сэкономить деньги, благодаря тому, что элементарные операции по ремонту одежды они смогут выполнить сами, с использованием качественного, профессионального оборудования. Оплачивая лишь его почасовую аренду. В то же самое время, это позволит увеличить оборот для самого предприятия, за счёт того, что мастера в это время будут параллельно выполнять более сложные заказы, не тратя время на банальные операции.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Совершенствование процесса предоставления услуг по ремонту и пошиву одежды в сети швейных мастерских имеет решающее значение для повышения удовлетворенности клиентов, построения долгосрочных отношений и получения конкурентных преимуществ на рынке. В этом подробном анализе были изучены различные аспекты организации обслуживания клиентов в рамках такой сети, включая предложения услуг, общение с клиентами, планирование встреч, работу стойки регистрации, квалифицированный персонал, время выполнения заказа, обеспечение качества, обработку жалоб, сбор отзывов и программы лояльности.

Уделяя приоритетное внимание подходам, ориентированным на клиента, и внедряя эффективные стратегии, швейные ателье могут оптимизировать свою деятельность и создать положительный клиентский опыт. Четкие предложения услуг и эффективные каналы коммуникации гарантируют, что клиенты будут хорошо информированы и смогут легко взаимодействовать с ателье. Внедрение систем онлайн-бронирования и оформления заказов, виртуальных консультаций и экспресс-услуг может

обеспечить удобство и гибкость, удовлетворяя разнообразные потребности клиентов.

Наличие квалифицированных портных и техников, которые разбираются в ремонте, переделке и пошиве одежды, имеет решающее значение для предоставления высококачественных услуг. Постоянные программы профессионального развития позволяют сотрудникам быть в курсе новейших технологий и тенденций, гарантируя исключительное мастерство и соответствие отраслевым стандартам.

Эффективность имеет жизненно важное значение при предоставлении услуг, а управление временем выполнения заказа имеет важное значение для удовлетворения ожиданий клиентов. Установление четких сроков выполнения работ и стремление к своевременному завершению работ без ущерба для качества могут способствовать удовлетворенности клиентов.

Эффективные каналы коммуникации играют жизненно важную роль в обеспечении бесперебойного обслуживания клиентов. Использование различных каналов коммуникации, таких как личное взаимодействие, телефонные звонки, электронная почта и онлайн-платформы обмена сообщениями, способствует оперативному реагированию, обновлению информации и упреждающим уведомлениям. Использование Интернета, включая социальные сети и специализированные веб-сайты, может значительно расширить охват потенциальных клиентов и предоставить им подробную информацию об услугах и ценах.

Развитие платформ онлайн-бронирования и оформления заказов позволяет клиентам удобно назначать встречи и размещать заказы, повышая общее качество обслуживания клиентов. Виртуальные консультации с помощью видеозвонков или чат-платформ обеспечивают гибкость и удобство, позволяя клиентам обсуждать свои требования и получать индивидуальные рекомендации, не выходя из дома. Внедрение экспресс-услуг для срочного ремонта или перепланировки отвечает потребностям клиентов, чувствительных ко времени.

Внедрение столов самообслуживания в качестве стратегической инициативы в сети швейных мастерских открывает дополнительные возможности для повышения операционной эффективности и вовлечения клиентов. Столы самообслуживания обладают такими преимуществами, как расширение прав и возможностей клиентов, повышение эффективности и оптимизация ресурсов. Интеграция технологий, таких как интерфейсы с сенсорным экраном и цифровые рабочие станции, расширяет возможности самообслуживания и автоматизирует административные задачи. Обучение персонала и поддержка необходимы в переходный период для обеспечения бесперебойной работы и предоставления персонализированной помощи клиентам.

Для максимального успеха столов самообслуживания решающее значение имеют эффективная коммуникация с клиентами, четкие инструкции и постоянная поддержка. Привлечение клиентов посредством сбора отзывов, программ лояльности и инициатив по созданию сообщества способствует ощущению признания и укрепляет отношения между клиентом и ателье.

Важно осознавать потенциальные ограничения и проблемы, связанные со столами самообслуживания, такие как предпочтения клиентов в отношении традиционных пододов и технические проблемы. Использование гибридной модели, учитывающей различные предпочтения, и обеспечение компетентного обучения клиентов могут смягчить эти проблемы и обеспечить сбалансированный уровень обслуживания.

Внедряя прогрессивные формы обслуживания, используя эффективные каналы коммуникации, внедряя онлайн-платформы и столы самообслуживания, швейные ателье в сети могут оптимизировать свою деятельность, повысить удовлетворенность клиентов и зарекомендовать себя как лидеры отрасли. Эти усовершенствования не только отвечают меняющимся ожиданиям клиентов, но и способствуют долгосрочному успеху и росту сети ателье «Переделкино».