**Введение**

Хлопчатобумажные ткани занимают наибольший удельный вес в общем объеме выпуска тканей (свыше 60%). Отличаются самым разнообразным оформлением в результате применения различных переплетений, видов отделки, в том числе заключительной. Большую часть тканей вырабатывают из чистого хлопка, а остальные – с применением химических волокон.

В формируемой рыночной модели ХХI века одним из приоритетов реального роста экономики и национальной безопасности страны является эффективное развитие текстильной промышленности, ранее являвшейся бюджетообразующей и производящей стратегически важные изделия, используемые практически во всех отраслях и сферах экономики.

Основные задачи, стоящие перед производителями хлопчатобумажной отрасли России сохранить и увеличить объемы выпуска хлопчатобумажных тканей, для поставщиков сырья сохранить рынок сбыта хлопко-волокна. Это две взаимосвязанные проблемы, решение которых ставит одинаковые проблемы задачи, как перед хлопчатобумажной отраслью, так и перед поставщиками сырья:

* осуществление технической модернизации производства;
* развитие рыночной инфраструктуры;
* повышение квалификации и уровня доходов работников предприятий;
* стабильное обеспечение сырьем, материалами и ресурсами;
* расширения ассортимента продукции; выпуск товаров;
* выполнение работ и оказание услуг по современным стандартам качества;
* эффективное взаимодействие с государственными структурами всех уровней власти и профильными общественными организациями по развитию законодательной базы и исполнению законов;
* цивилизованное разрешение спорных ситуаций на рынке.

В федеральном бюджете на 2008–2010 гг. Правительство РФ предусмотрело выделение из федерального бюджета средств на частичное возмещение процентных ставок по кредитам, выделяемым предприятиям отрасли на сезонную закупку сырья и материалов ежегодно по 200 млн. руб. Кроме того, также предусмотрено по 100 млн. руб. для субсидирования процентных ставок по кредитам на закупку технологического оборудования.

Все это позволяет добиться сохранения положительных темпов роста объемов производства. Даже сегодня на примере успешно работающих предприятий можно с уверенностью заявить, что эффективная, стабильная и прибыльная предпринимательская деятельность в российском текстиле вполне возможна. Для этого лишь необходимо, чтобы проблемы выживания и поддержания текущего уровня производства сменились задачами ускорения и интенсификации развития. Отрасль получит то, чего ей не хватает все эти годы, — приток финансовых средств извне. Инвестиционная привлекательность текстильного сектора вырастет, делая возможным приход в отрасль инвесторов самого широкого спектра.

Исходя из вышесказанного можно сделать вывод, что тема дипломной работы актуальна. Целью является изучение, обобщение и систематизация теоретического материала научной и учебной литературы, нормативно-технической документации, периодической печати, а также проведение анализа ассортимента, качества и конкурентоспособности хлопчатобумажных тканей.

Для достижения указанных целей были поставлены и решены следующие задачи:

* дана характеристика отечественного рынка хлопчатобумажных тканей;
* изучен современный ассортимент хлопчатобумажных тканей;
* изучены особенности показателей качества хлопчатобумажных тканей, условия хранения;
* проанализированы организационно-экономические показатели деятельности магазина ООО «Фантазия»;
* дан анализ ассортимента хлопчатобумажных тканей, реализуемых в магазине ООО «Фантазия»;
* проведена экспертиза качества хлопчатобумажных тканей, реализуемых магазином;
* проведена оценка конкурентоспособности хлопчатобумажных тканей;
* определены пути удовлетворения потребностей покупателей в качественной продукции;
* рассмотрены возможности повышения конкуренции реализуемых хлопчатобумажных тканей.

Объект исследования: организационно-коммерческая деятельность магазина «Фантазия». Предмет исследования: анализ ассортимента, экспертиза качества и конкурентоспособности хлопчатобумажных тканей, реализуемых в ООО «Фантазия». Период исследования: 2005-2007 гг.

Объем работы составляет 89 страниц машинописного текста, 18 рисунков, 13 таблиц, 15 приложений. Изучено 43 источника.

**Глава 1. Теоретические основы совершенствования ассортимента, повышения качества и конкурентоспособности хлопчатобумажных тканей**

**1.1 Состояние и перспективы развития отечественного рынка хлопчатобумажных тканей**

В формируемой рыночной модели ХХI века одним из приоритетов реального роста экономики и национальной безопасности страны является эффективное развитие текстильной промышленности, ранее являвшейся бюджетообразующей и производящей стратегически важные изделия, используемые практически во всех отраслях и сферах экономики [12].

Хлопчатобумажная промышленность – одно из самых рентабельных и продуктивных производств в мире. В структуре ее продукции, наряду с производством тканей, одежды, высок удельный вес продукции производственно-технического и специального назначения.

Хлопчатобумажная промышленность России - это крупный народнохозяйственный комплекс, с общей численностью порядка 300 тысяч человек, тесно взаимодействующей с основными бюджетообразующими отраслями – топливно-энергетическим комплексом, военно-промышленным комплексом, машиностроением, металлургией.

Выпускаемая в России продукция хлопчатобумажной промышленности и сегодня конкурентоспособна на рынках Содружества Независимых Государств и ряда других стран. Российский рынок товаров сырьевых и материальных ресурсов, технологического оборудования, техоснастки и приборов контроля для текстильной промышленности тесно связан с мировым рынком и находится в большой зависимости от него. Мировые тенденции определяют проблемы отечественной промышленности на внешних рынках. Емкость российского рынка продукции текстильной промышленности, рассчитанная на основе разработанных балансов спроса и предложения с одновременным учетом продукции всех ее подотраслей и теневой экономики, составляет порядка 7-10 млрд. долл. США.

Российский рынок текстильных товаров сегодня более чем на 75% занят товаропроизводителями иностранных государств, в основном Турции и Китая. В результате государство теряет прибыль предприятий, налоговые платежи в бюджеты всех уровней и поступления во внебюджетные фонды в сумме около 1,5 млрд. долл. США в год. Если учесть еще потери от сокращения производства отечественного сырья и материалов, технологического и общепромышленного оборудования, общие потери, по меньшей мере, в два раза больше [13].

Крупнейшими хлопчатобумажными предприятиями отрасли в нашей стране являются: ОАО "Навтекс", Ивановская область, ОАО "Большая Ивановская мануфактура", Ивановская область, ОАО хлопчатобумажный комбинат "Шуйские ситцы", Ивановская область, АО Ивановская фабрика "Красная Талка", Ивановская область, ОАО "Городищенская отделочная фабрика", Владимирская область, ЗАО "Вышневолоцкий текстиль", Тверская область и другие.

Российский рынок хлопчатобумажных тканей всегда отличался тем, что основная доля на нем принадлежала тканям отечественного производства, и сегодня ситуация не изменилась. Такой результат можно наглядно рассмотреть, изучив диаграмму представленную на рисунке 1.

Импорт тканей 4%

Экспорт тканей 13%

Остатки готового

производства 1%

Производство тканей 82 %

Рис. 1. Структура российского рынка хлопчатобумажных тканей в 2007 году,%

Объёмы производства хлопчатобумажных тканей в России за последние 5 лет можно проследить при помощи таблицы 1.

Таблица 1

Объёмы производства хлопчатобумажных тканей в России 2003-2007 гг.

|  |  |
| --- | --- |
| Год | Объём производства, млн. м2 |
| 2003 | 2094 |
| 2004 | 2264 |
| 2005 | 2329 |
| 2006 | 2149 |
| 2007 | 2225 |

Для более наглядного представления разницы в объёмах производства хлопчатобумажных тканей следует обратить внимание на диаграмму, представленную на рисунке 2. Здесь четко видны скачки производства: так, например, с 2003 по 2005 год производство хлопчатобумажных тканей заметно увеличивалось, что нельзя сказать про 2006 год, производительность заметно снизилась с 2329 млн. м2 до 2149 млн. м2.

2264

2149

2094

2329

2225

1950

2000

2050

2100

2150

2200

2250

2300

2350

2007

2006

2005

2004

2003

Рис. 2. Объёмы производства хлопчатобумажных тканей за 2003-2007 года в России, млн. м2

Что касается внешних связей с другими странами, то на экспорт идет около 20% выпускаемых тканей (рис. 3).

2005 г.

23%

до 2004 г.

34%

2007 г.

25%

2006 г.

18%

до 2004 г

2005 г.

2006 г.

2007 г.

Рис. 3. Доли экспорта хлопчатобумажных тканей за 2004-2005 гг., %

Экспорт хлопчатобумажных тканей до 2004 года составлял порядка 25%, в 2005 году он составил 17% от объема произведенной продукции, в 2006 году отмечается снижение доли экспорта до 13%, в 2007 года доля экспорта хлопчатобумажных тканей составила 18,5% от объема произведенной продукции [30]. Примерно половина экспорта хлопчатобумажных тканей приходится на три страны: Украину, Белоруссию и Италию.

Безусловно, снижение экспорта хлопчатобумажных тканей связано со снижением спроса на внешних рынках. Давление китайского текстиля, которое отмечается как европейскими, так и американскими текстильщиками, и предсказанное экспертами «Международного Консультативного Комитета по Хлопку», безусловно, без принятия каких – либо мер, может привести к очень грустным последствиям, и для России, и для европейского сообщества. Тем более что законодательство Всемирной Торговой Организации в плане заградительных мер очень либерально.

Импорт хлопчатобумажных тканей на российский рынок растет, однако, его доля пока невелика [40]. Этот фактор можно объяснить тем, что с сокращением экспорта, ткани российских производителей поступают на внутренний рынок, тем самым, замещая импорт. А с учетом роста конкурентоспособности продукции эта тенденция вполне предсказуема. В настоящее время на отечественном рынке тканей присутствуют изделия производства таких стран как Китай, Турция, Индия, Пакистан и др.

Хлопчатобумажная отрасль России на 100 % зависит от импортного сырья – хлопка-волокна, основная доля которого производства стран СНГ. В настоящее время хлопковый рынок в России стал более цивилизованным, с точки зрения оценки конъюнктуры.

Развитие хлопкового рынка в России во многом зависит от своевременной поставки хлопка-волокна, конкурентного по ценам и качеству. Исторически сложившаяся практика использования среднеазиатского хлопка-волокна на российских предприятиях хлопчатобумажной промышленности, сегодня является тормозом на пути создания конкурентоспособной продукции.

Это связано с тем, что среднеазиатский хлопок не всегда отвечает сегодняшним требованиям по качеству по сравнению с хлопком из стран дальнего зарубежья (Греция, африканские страны, Сирия, Египет и другие), а также требования ВТО по экологии [38]. Конкурентное преимущество среднеазиатского хлопка в последнее время связано не с качеством, а со стоимостью фрахта.

Проанализировав динамику импорта хлопка-волокна при помощи диаграммы, представленной на рисунке 4, можно сделать выводы о том, что рынок очень непростой и связано это не только с сезонностью сбора сырья и потребления конечного продукта тканей. Однако по экспертным оценкам сегодня оптимальный объем завоза хлопка-волокна порядка 300 тыс. тонн.

Латвия 40%

Киргизия 11%

Туркменистан 2%

Украина 1%

Узбекистан

19%

Таджикистан

7%

Казахстан 14%

Азербайджан

6%

Рис. 4. Основные страны-отправители хлопка-волокна в Россию 2007 году,%

Стабильное развитие текстильной промышленности и хлопчатобумажной отрасли в том числе, сдерживается следующими факторами:

1. На российских предприятиях текстильной промышленности сегодня используется, в основном, физически и технически устаревшее оборудование, не позволяющее использовать современные технологии и производить конкурентоспособную продукцию. Российские машиностроительные предприятия не выпускают высокотехнологичного оборудования.
2. Предприятия текстильной промышленности испытывают недостаток оборотных средств. Многим недоступны заемные средства.
3. Факторами, сдерживающими развитие отрасли, являются неучтенные импорт и производство. Неучтенное производство по текстилю ~ 20 % учтенного, неучтенный импорт примерно в 1,5 раза превышает отечественное производство.
4. При закупке сырья за рубежом на возврат НДС уходит много времени, тем самым из оборота предприятий изымаются значительные средства.
5. При импорте готовой продукции текстильной промышленности, как правило, значительно занижается ее стоимость. В результате на рынке эти товары продаются по демпинговым ценам и вытесняют отечественных производителей.
6. В хлопчатобумажной отрасли около 300 средних и крупных организаций, из которых только единицы перешли к организационным схемам, эффективным в рыночных условиях хозяйствования они и являются основными участниками рынка.
7. Пожалуй, одним из самых основных факторов, являющихся тормозом на пути развития отрасли, можно назвать неблагоприятный инвестиционный климат.

Экономическая политика государства, направленная на защиту отечественных производителей в легкой промышленности [32]. И сейчас уже сделан первый шаг об отмене таможенной пошлины на ввозимое оборудование для прядильного производства.

Поставлен еще ряд вопросов перед Государственной думой и Правительством, направленных на сохранение и развитие отраслей текстильной промышленности.

Кроме того, в целях более тесного взаимодействия с государственными структурами "Русского Хлопкового Сообщества" стало членом Торгово-промышленной палаты Российской Федерации с участием в Комитете по текстильной и легкой промышленности. Но все перечисленное не является кардинальным решением проблем отрасли.

Некоммерческое партнерство "Русское Хлопковое Сообщество" наметило ряд ключевых проблем, требующих незамедлительных действий с учетом решений всех предыдущих совещаний и опыта других стран СНГ, в частности Узбекистана, работает над программным документом в виде Декларации для представления Руководству Государства, в том числе до Президента, используя все доступные и цивилизованные средства.

Прогнозируя перспективу развития уместно отметить, что рост объемов производства хлопчатобумажных тканей будет осуществляться за счет увеличения потребления текстильного сырья, в том числе закупаемого за рубежом, расширения ассортимента и повышения конкурентоспособности текстильной продукции с новыми видами отделок (прогрессивных красителей, оптических отбеливателей, шлихтующих препаратов нового поколения и др.).

Для обеспечения конкурентоспособности продукции на внешнем и внутреннем рынке и дальнейшего развития текстильной отрасли концерном «Ростекстиль» совместно с ведущими специалистами предприятия разработана комплексная программа развития текстильной промышленности до 2010 г., основными задачами которой являются: технологическое реформирование производства, внедрение компьютерных управленческих систем, реорганизация научно-технического обеспечения отрасли, развитие информационного рынка текстильной промышленности и др.

Экономическая политика государства, направленная на защиту отечественных производителей в легкой промышленности. И сейчас уже сделан первый шаг об отмене таможенной пошлины на ввозимое оборудование для прядильного производства. Поставлен еще ряд вопросов перед Государственной думой и Правительством, направленных на сохранение и развитие отраслей текстильной промышленности. Кроме того, в целях более тесного взаимодействия с государственными структурами Русское Хлопковое Сообщество стало членом Торгово-промышленной палаты РФ с участием в Комитете по текстильной и легкой промышленности. Но все перечисленное не является кардинальным решением проблем отрасли.

**1.2 Факторы, формирующие ассортимент и качество хлопчатобумажных тканей**

Нематериальные потребности людей формируются и удовлетворяются на базе материальных потребностей в системе «человек - изделие - социальная среда». Для современного общества характерен широкий круг нематериальных потребностей. При потреблении текстильных изделий удовлетворяются лишь некоторые нематериальные потребности, состоящие в необходимости получения чувственного, эмоционального удовлетворения в результате восприятия прекрасного и приятного, а также получения морального удовлетворения при приобретении и использовании престижной вещи.

Ассортимент хлопчатобумажных тканей достаточно широк и разнообразен [41]. Но что же влияет на формирование такого ассортимента? Что влияет на качество этих тканей? И почему же спрос на них столь высок? Ответы на эти вопросы можно найти, только рассмотрев ряд факторов, формирующих ассортимент и качество хлопчатобумажных тканей.

Основными факторами являются следующие:

* волокнистый состав;
* структура пряжи и нитей;
* вид ткацкого переплетения;
* вид отделки.

Волокнистый состав.

Хлопок – важнейшее природное текстильное волокно. Это волоски на семенах хлопчатника. Длина волокон хлопка различна - от 10,3 до 60 мм. Хлопковое волокно тонкое (средняя толщина - 20-22 мкм), но очень прочное. Оно дешевое, хорошо красится. Из хлопка получают тонкую, равномерную и прочную пряжу и делают из нее самые разнообразные ткани - от тончайших батиста и маркизета до толстых обивочных тканей. Зрелое хлопковое волокно обладает хорошей прочностью на разрыв, гигроскопично, теплостойко, отличается устойчивостью к действию щелочей. При обработке хлопка щелочами изменяется его структура, и улучшаются свойства. Волокно хлопка неустойчиво к действию кислот, имеет небольшую стойкость к истиранию, при продолжительном действии света и светопогоды его прочность значительно уменьшается.

В приложении 1 приведен рисунок волокна хлопка под микроскопом в зависимости от степени зрелости.

Структура пряжи и нитей.

Хлопчатобумажную пряжу делят по составу волокна, способу прядения, крутке, отделке и назначению [41].

По составу волокна хлопчатобумажная пряжа может быть чистохлопковой и смешанной – из смеси хлопка с химическими штапельными волокнами (вискозным шелком, лавсаном и др.). По способу прядения различают пряжу гребенную – особо тонкую (5-7 текс), тонкую (8-10 текс) и полутонкую (12-15текс); кардную – полутонкую (12-15 текс), средней толщины (15-21 текс), нижесредней толщины (25-42 текс) и большой толщины (42-165 текс); аппаратную – большой толщины (110-200 текс). По крутке пряжу делят на однониточную и крученую (полученную при скручивании двух и более однониточных пряж). Крученая пряжа может быть фасонной и простой крутки.

Фасонная пряжа характеризуется наличием периодически повторяющихся местных изменений структуры (узелков, петель, утолщений и т. д.) и окраски. Фасонная пряжа придает тканям определенные свойства и меняет их внешний вид.

Вид ткацкого переплетения.

Для выработки тканей применяют весьма большое число разнообразных видов и разновидностей переплетений, которые классифицируют по следующим четырем классам: главные (базовые) переплетения и их производные, мелкоузорчатые (комбинированные), сложные и жаккардовые.

В приложении 2 графически представлена классификация переплетений, а в приложении 3 – рисунки переплетений хлопчатобумажных тканей.

Класс главных переплетений и их производных. Являясь сравнительно простыми по структуре, главные переплетения служат базой для образования многих других видов переплетений. Отличительные особенности главных переплетений состоят в том, что они всегда содержат в раппорте одинаковое число основные и уточных нитей. Производными называются переплетения, образованные путем соответствующих изменений главных переплетений. К главным относят полотняное, саржевое и сатиновое (атласное) переплетения [35] (приложение 3).

Полотняное переплетение является самым простым и наиболее распространенным среди ткацких переплетений. Ткани полотняного переплетения, при всех прочих равных условиях, характеризуются высокой прочностью на разрыв и повышенной жесткостью. К производным полотняного переплетения относят репсовое переплетение и рогожку (приложение 3).

Саржевое переплетение содержит в раппорте по основе и утку не менее трех нитей. Сдвиг же основных и перекрытий у нее производится только на одну нить. Вследствие более длинных перекрытий и сдвига на одну нить простая саржа образует на поверхности тканей диагональные (косые) рубчики (полоски), расположенные чаще всего слева вверх направо, реже - справа вверх налево. Простейшее саржевое переплетение содержит в раппорте три нити основы и три нити утка. В зависимости от того, за счет каких перекрытий образуется лицевая поверхность тканей, различают основную и уточную саржу. Ткани саржевого переплетения по прочности на разрыв уступают тканям полотняного переплетения, но превосходят их по мягкости.

Сатиновое переплетение (приложение 3) по своей структуре значительно отличается от полотняного и саржевого. Благодаря длинным уточным перекрытиям, более высокой плотности по утку и разбросанности коротких основных перекрытий, ткани сатинового переплетения обладают ровной, гладкой, а потому и блестящей лицевой поверхностью.

Атласное переплетение (приложение 3) отличается от сатинового тем, что лицевой настил тканей образуется за счет более длинных основных перекрытий. Ткани сатинового и атласного переплетения обладают меньшей прочностью на разрыв и большей мягкостью, чем ткани полотняного переплетения. Производными сатинов и атласов являются усиленные сатины и атласы.

Класс мелкоузорчатых переплетений. Мелкоузорчатые переплетения отличаются тем, что на поверхности тканей они образуют мелкие тканые узоры. Мелкоузорчатые переплетения можно условно подразделить на следующие основные группы: полосато-шашечные, креповые, диагоналевые и вафельные.

Класс сложных переплетений (приложение 3). В образовании всех ранее рассмотренных переплетений участвуют только две системы нитей. Специфическая особенность сложных переплетений состоит в том, что в их образовании участвует несколько систем нитей - более двух. К сложным переплетениям относят полутораслойные (приложение 3), двухслойные, ворсовые (приложение 3), петельные, ажурные и пикейные переплетения.

Сложные жаккардовые переплетения строят на базе переплетений сложного класса, поэтому все они образованы из нескольких систем основных и уточных нитей. Ткани, вырабатываемые данным переплетением, изготавливают при помощи машины Жаккарда, схема которой представлена в приложении 4.

Вид отделки.

Режим отделки неодинаков для разных тканей [41]. Он зависит от сырьевого состава тканей (чистохлопчатобумажные или с примесью искусственных и синтетических волокон), вида используемых текстильных нитей (суровые, меланжевые или окрашенные), назначения тканей (летние, демисезонные или зимние) и т. д. Под отделкой тканей понимают комплекс химических и физико-механических процессов, осуществляемых увеличения срока службы, улучшения гигиенических и эстетических свойств тканей.

Беление хлопчатобумажных тканей

Под белением в широком смысле понимают совокупность трех операций: расшлихтовку, отварку и собственно беление.

Расшлихтовка служит для удаления с ткани шлихты, загрязнений и менее стойких спутников целлюлозы. Отварке подвергают ткани для удаления из них целлюлозы. После отварки ткань становится мягкой на ощупь, легко смачивается водой, быстро и равномерно окрашивается красителями. Беление играет очень важную роль в формировании эстетических и гигиенических свойств тканей. Различают химическое и оптическое беление. Химическое беление тканей имеет своей целью разрушить с помощью химических реагентов природные красящие пигменты и этим сообщить тканям белизну. Применяют гипохлоритный, перекисный и хлоридный способы беления хлопчатобумажных тканей.

Мерсеризация хлопчатобумажных тканей.

Мерсеризацией называют обработку хлопчатобумажных тканей концентрированным раствором едкого натра на холоду. Этой обработке ткани подвергают в суровом, отваренном или в отбеленном виде. В процессе мерсеризации ткань в расплавленном т натянутом по длине и по ширине состоянии погружают не менее чем на 30 - 35 сек. в 25% - ый раствор едкого натра при температуре 15 – 20 ° на цепных и бесцепных мерсеризационных машинах. После такой обработки ткань тщательно промывают сначала в горячей, а затем в холодной воде. Мерсеризованные ткани обладают повышенной механической прочностью и значительно более высокой устойчивостью к разрушающему действию светопогоды, а следовательно, и более продолжительным сроком службы, чем не мерсеризованные.

Ворсование хлопчатобумажных тканей. Ворсованию подвергают суровые, отбеленные, гладкокрашеные и набивные ткани. Для начесывания ворса на тканях применяют ворсовальные машины, снабженные ворсовальными валиками, поверхность которых покрыта игольчатой лентой. В зависимости от требуемой густоты ворса, от подготовки ткани перед начесом и состояния игольчатой поверхности ткань пропускают через ворсовальную машину от 3 до 16 раз.

Крашение хлопчатобумажных тканей. Крашением тканей называют технологический процесс, при котором ткань прокрашивается насквозь по всей ее площади в одинаковый цвет. Такие ткани называют гладкокрашеными.

Печатание (узорчатая расцветка) тканей. Печатанием тканей называют технологический процесс текстильного производства, при котором либо окрашивают ткань только на отдельных ее участках, либо окрашивают всю ее площадь, но разными по цвету или оттенку красителями. Такие ткани обычно называют набивными. Различают прямую, вытравную и резервную печать хлопчатобумажных тканей.

Прямая печать. Сущность ее состоит в том, что с помощью одно или многовальной печатной машины рисунок наносят на предварительно отбеленную или окрашенную ткань.

Вытравная печать. При вытравной печати рисунок получают на предварительно окрашенной в гладкий цвет ткани путем разрушения (вытравления) красителя специальными химическими соединениями, наносимыми на отдельные места ткани при помощи гравировального печатного вала.

Резервная печать. Резервный способ печатания характеризуется тем, что на предварительно отбеленную ткань при помощи печатного вала наносят защитный состав, называемый резервом. Так называют вещества, препятствующие закрашиванию ткани в тех местах, на которые они бывают нанесены. Затем ткань подвергают гладкому крашению. На участках ткани, защищенных резервом от окрашивания, образуется белый рисунок, соответствующий по размерам и форме рисунку, выгравированному на поверхности печатного вала.

Заключительная отделка хлопчатобумажных тканей.

Под заключительной отделкой понимают комплекс технологических операций, которыми заканчивается производство тканей [5]. В зависимости от того, какие ткани подлежат отделке и целевого назначения, их подвергают различным заключительным отделочным операциям. Основными из них являются спиртовка (легкая отбелка неокрашенных участков набивных тканей), аппретирование (процесс нанесения на ткань аппретов, веществ, придающих ткани жесткости или мягкости, повышения гигроскопичности и др.), ширение (выравнивание ширины по всей длине куска ткани), каландрирование (процесс обработки тканей на машинах, состоящих из системы (2-8) валов (каландров)), подворсовывание (повторная обработка на ворсовальной машине).

Основные потребительские свойства тканей, их внешний вид, зависят как от природы и свойств волокнистого сырья, из которого они выработаны, так и от их строения.

Потребительские свойства тканей разного назначения неодинаковы, так как условия эксплуатации предъявляют к ним разные требования. Например, бельевые ткани должны, прежде всего, высокие гигиенические свойства, подкладочные – высокую устойчивость к истиранию. Свойства тканей характеризуются определенными показателями качества, которые контролируют на стадии разработки, постановки на производство и на стадии выпуска тканей.

Номенклатура показателей качества, используемых при оценке качества тканей на определенных условиях, установлена соответствующими ГОСТами. И характеризующие их свойства делятся на следующие: назначения (в том числе надежности, долговечности), эргономические (в том числе гигиенические), эстетические, стандартизации и унификации. В некоторых случаях такое деление условно. Так, пиллингуемость, несминаемость, устойчивость окраски, раздвигаемость, изменение размеров относятся не только к показателям назначения, но и к эстетическим. При проведении научно-исследовательских работ для оценки качества тканей нового ассортимента исследуют более широкий круг свойств – стойкость к многократным растяжению, изгибу, действию света, погоды и др. Такие свойства, как прочность при растяжении, плотность не учитываются непосредственно при изготовлении и эксплуатации изделий, но при оценке качества их учитывают, так как они косвенно влияют на потребительские свойства. Формирование свойств тканей зависит от сырьевого состава, структуры нитей, тканей, отделки; их сохранность – от условий транспортирования, хранения, эксплуатации.

**1.3 Характеристика современного ассортимента хлопчатобумажных тканей по признакам классификации**

Хлопчатобумажные ткани занимают наибольший удельный вес в общем объеме выпуска тканей (свыше 60%). Отличаются самым разнообразным оформлением в результате применения различных переплетений, видов отделки, в том числе заключительной. Большую часть тканей (свыше 80%) вырабатывают из чистого хлопка, а остальные – с применением химических волокон [5]. Используют пряжу различных способов прядения – гребенного, кардного, аппаратного разной линейной плотности - от 5,9 до 200 текс. Ширина тканей от 60 до 220 см, поверхностная плотность - от 36 и более 700 г/м2. Они характеризуются высокими гигиеническими, достаточными прочностными свойствами. Основной недостаток этих тканей – высокая сминаемость.

Хлопчатобумажные ткани делят на группы и подгруппы, указанные в приложении 4. Ниже приводится характеристика ассортимента хлопчатобумажных тканей с учетом их назначения.

Группа ситцев. Ситцы вырабатывают большей частью из кардной пряжи средней толщины 18,5-20 текс по основе и 15,4-20 текс по утку, полотняным переплетением. Они легче бязей – 92-103 г/м2. Выпускают их преимущественно набивными (70%) и гладкокрашеными, с разнообразными рисунками, с отделкой муслиновой (мягкой) или жесткой, лощеной (глянцевой), гофре. Благодаря удачной структуре, красивому внешнему оформлению, удовлетворительной износоустойчивости и дешевизне ситец и сейчас пользуется весьма высоким спросом у населения.

Гладкокрашеные ситцы используют для подкладки и приклада в хлопчатобумажной недорогой верхней одежде, для ватных одеял, иногда для пошива женских и детских платьев. Набивные ситцы выпускают в очень большом количестве. Они отличаются исключительным разнообразием рисунков, различных по форме, величине, цвету. Набивные рисунки наносят только на лицевую поверхность ситцев. Эти ткани используют для пошива женских и детских платьев, сарафанов, мужских сорочек, подкладки и верха ватных одеял, подушечных наволочек, занавесок и т. п.

Группа бязей. Бязь так же, как и ситцы, вырабатывается из кардной пряжи, но большей линейной плотности – 25-59 текс, полотняным переплетением. Поверхностная плотность бязей выше – 138-150 г/м2, ширина 62-100 см. В зависимости от толщины и веса бязи подразделяют на типовые и огрубленные.

Бельевые ткани. Группу бельевых тканей делят на три подгруппы: бязей, миткалей и специальную.

Общим для всех этих тканей является их назначение. Они предназначены для производства главным образом нательного и постельного белья. Бельевые ткани вырабатывают преимущественно полотняным переплетением. Выпускают их чаще всего отбельными и реже – цветными. Постельное и нательное белье непосредственно соприкасается с телом человека. Поэтому к бельевым тканям предъявляю высокие гигиенические требования: они должны обладать хорошими гигроскопичностью и воздухопроницаемостью, иметь как можно более гладкую поверхность, не содержать хлор и другие, вредно действующие на тело человека вещества.

Подгруппа бязей. Ткани данной подгруппы вырабатывают из кардной пряжи средней линейной плотности 25-35,7 текс, полотняного переплетения, отбеленные, в отличие от тканей бязевой группы, которые выпускаются гладкокрашеными или набивными. Ширина 62-150 см, поверхностная плотность 130-150 г/м 2. Кроме бязей, в эту подгруппу включены полотна.

Полотна простынные вырабатывают из кардной пряжи 5-25 текс, полотняного переплетения отбеленные. Ширина больше, чем у бязей, - 140-150 см, поверхностная плотность 134-158 г/м 2.

Подгруппа миткалевых тканей. Эта подгруппа получила такое название потому, что в ней довольно большой удельный вес занимают бельевые ткани, получаемые из суровых миткалей (мадаполам, муслин, миткаль). Все ткани этой подгруппы имеют полотняное переплетение. Выпускают их не только отбеленными, но цветными и мерсеризованными. В эту подгруппу включены: мадаполам, муслин, миткаль, шифон и др.

Подгруппа специальных тканей. В эту группу включены бельевые ткани очень узкого (специального) назначения [5]. Их используют для пошива мужских кальсон. Выпускают такие ткани исключительно отбельными. Основными из них являются гринсбон и тик-ластик.

Гринсбон вырабатывают ломаной саржей, вследствие чего на его поверхности образуется ткацкий рисунок «в елочку».

Тик-ластик вырабатывают атласным переплетением с довольно большой плотностью по основе, в результате чего у него образуется очень ровная и гладкая лицевая поверхность.

Группа сатиновых тканей. Эти ткани характеризуются относительно ровной, гладкой, а потому и слегка блестящей лицевой поверхностью, так как вырабатываются сатиновым и атласным переплетениями. Ткани сатиновой группы делят на две подгруппы в зависимости от применяемой пряжи сатины кардные и сатины гребенные.

Группа платьевых тканей. Эта группа включает в себя ткани, применяемые для изготовления платьев, летних костюмов, блузок, сорочек. В последние годы значительно расширен ассортимент и улучшено качество платьевых тканей за счет применения новых структур и новых видов отделки. Группу платьевых тканей делят на четыре подгруппы: демисезонную, летнюю, зимнюю и хлопчатобумажных тканей с филаментным шелком.

Подгруппа демисезонных тканей. Характерной особенностью этой подгруппы является то, что они по своим основным свойствам занимают промежуточное положение между тканями летней и зимней подгрупп [41]. Из таких тканей изготовляют изделия, применяемые в прохладное весеннее и осеннее время года. Вырабатывают их из кардной и гребенной пряжи различной линейной плотности, различной фактуры за счет применения мелкоузорчатых, жаккардовых переплетений, иногда фасонных нитей; реже применяют саржевые, полотняное переплетения. Эти ткани различны по отделке - гладкокрашеные, набивные, пестротканые, многие мерсеризованные. Ширина и поверхностная плотность колеблются в больших пределах - 62-105 см и 106-210 г/м2. Типовыми тканями являются кашемир, шотландка, гарус, поплин, репс, тафта, шерстянка, пике, сорочечные ткани многих артикулов.

Пике на лицевой поверхности имеет характерные продольные рубчики, образованные за счет сложного переплетения. Вырабатывают пике также с рельефным ткацким рисунком в виде различных геометрических фигурок – клеток, ромбиков и т.д., из гребенной пряжи по основе и по утку; отбеленные, гладкокрашеные, набивные, пестротканые, некоторые мерсеризованные; поверхностная плотность 136-167 г/м 2.

Подгруппа летних тканей. Общим для всех этих тканей является их применение для изготовления летней одежды, вырабатывают их преимущественно из гребенной тонкой пряжи 10-14,3 текс, повышенной крутки, с малой плотностью, тонкими, легкими (60-110 г/м2). Многие ткани полотняного, некоторые мелкоузорчатого, жаккардового переплетений, мерсеризованные. Бывают набивными, гладкокрашеными и отбеленными Типовыми тканями являются батист, вольта, маркизет, вуаль, майя. Для них характерен небольшой вес 1 м2.

Вуаль-креп – тонкая, легкая, полупрозрачная и жестковатая на ощупь ткань, Напоминают маркизеты, но отличаются от них применением однониточной пряжи 11,8 текс и меньшей плотностью по основе и утку. Обладает креповым эффектом и при пробе на ощупь напоминает маркизет, но уступает ему по качеству. Выпускают ее гладкокрашеной, набивной и отбельной, мерсеризованной. Используется для пошива женских и детских платьев.

Подгруппа зимних тканей. Общим для этих тканей является то, что они предназначены для удовлетворения потребностей населения в теплой зимней одежде, поэтому они обладают хорошими теплозащитными свойствами, вследствие увеличения их толщины, а главное, применение одно- и двустороннего начесанного ворса. Ткани данной подгруппы вырабатывают полотняным, саржевым и полутораслойным переплетениями, из аппаратной или кардной некрученой пряжи 18,7-25 текс по основе и более толстой по утку – 50-111 текс, характеризуются большей поверхностной плотностью – 170-375 г/м2. Выпускают их набивными, гладкокрашеными, отбельными и иногда суровыми, но всегда мягкой отделки. Типовыми тканями являются бумазея, фланель и байка.

Фланель является наиболее тонкой, легкой и мягкой тканью, обладающей сравнительно не густым двусторонним начесанным ворсом, через который можно легко наблюдать ткацкое переплетение. Вырабатывают её чаще саржевого переплетения, с более мягкой отделкой: шириной 78-120 см, поверхностной плотностью 180-250 г/м2, из пряжи 18,5; 25 текс по основе и более толстой по утку - 35,7; 50; 83,3 текс. В утке некоторых артикулов применена вискозная пряжа, придающая начесному ворсу шелковистость, мягкость, блеск; поверхностная плотность 160-250 г/м2

Подгруппа хлопчатобумажных тканей с филаментным шелком. Эти ткани отличаются тем, что содержат в своем составе нити глянцевого вискозного шелка. Хлопчатобумажные ткани с искусственным шелком по существу являются полушелковыми тканями, так как они примерно наполовину состоят из хлопчатобумажных нитей и наполовину из нитей искусственного шелка. Но по своей ткацкой структуре они резко отличаются от полушелковых тканей из искусственного шелка. Различие состоит в том, что хлопчатобумажные ткани с филаментным шелком вырабатывают из хлопчатобумажной пряжи по основе и искусственного шелка по утку, тогда как полушелковые ткани вырабатывают из искусственного шелка по основе и хлопчатобумажной пряже по утку. Ниже кратко рассмотрены некоторые виды хлопчатобумажных тканей с филаментным шелком.

Одежная группа. Ткани хлопчатобумажные одежные предназначенные для пошива пальто, костюмов, плащей, спортивной и рабочей спецодежды [5]. Эти ткани отличаются повышенной плотностью, толщиной, поверхностной плотностью – 176-415 г/м2. Вырабатывают их преимущественно из кардной крученой пряжи, сатиновым, саржевым диагоналевым комбинированным переплетениями гладкокрашеными (чаще в темные цвета), пестроткаными и меланжевыми, иногда отбеленными. Эти ткани должны иметь повышенные износостойкость формоустойчивость, поэтому некоторые из них вырабатываются из смешанной пряжи с вложением капроновых (до 15%) или лавсановых волокон (до 30%), с противосминаемой, малоусадочной, водоотталкивающей и другими пропитками.

Ткани одежной группы классифицируют на 5 подгруппы: гладкокрашеных, специальных, меланжевых, пестротканых и зимних тканей.

Подгруппа гладкокрашеных тканей. В эту подгруппу включены ткани различных ткацких структур, общим для большинства которых является то, что их выпускают гладкокрашеными. Сюда же входят также некоторые ткани, выпускаемые гладкокрашеными, отбельными либо суровыми.

Диагональ характеризуется диагональными рубчиками, образованными за счет саржевого переплетения. Ее вырабатывают многих артикулов [41]. Ткани разных артикулов отличаются шириной, номерами основной и уточной пряжи, плотностью и отделкой. Выпускают диагональ отбельной и окрашенной в черный, темно-синий, темно-коричневый и защитный цвета, из кардной однониточной пряжи предпочтительно 41,7 текс по основе и более толстой по утку - 50 и 71,4 текс (или соответственно 29,4 и 35,7 текс, 25 и 50 текс), а также крученой пряжи по основе 15,4 текс x 2, 18,5 текс x 2; 20,8 текс x 2; 25 текс x 2 и однониточной по утку 29,4; 31,2; 35,7; 50 текс, поверхностная плотность 180-300 г/м2. Эта ткань предназначена для пошива главным образом спецодежды.

Подгруппа специальных тканей. В эту подгруппу включены ткани, предназначенные для пошива различных видов спецодежды: рабочих костюмов, курток, брюк, комбинезонов и др. Вырабатывают их гладкокрашеными, набивными и отбельными. Ткани некоторых артикулов подвергают мерсеризации, водоупорной, износоустойчивой и комбинированной пропитке. В эту подгруппу включены: диагональ, спецдиагональ, спецтрико и др.

Подгруппа пестротканых и меланжевых тканей. Общим для этих тканей является использование для их производства или предварительно окрашенной в различные цвета пряжи, или пряжи, полученной из смеси различно окрашенных или окрашенных и неокрашенных волокон [41]. Волокна для меланжевых и пряжу для пестротканых тканей окрашивают только прочными и особо прочными красителями, что в значительной степени повышает их качество. При выработке этих тканей используют преимущественно саржевые переплетения. Основными видами в подгруппе этих тканей являются: трико, коверкот, Колумбия и ткань костюмная.

Подгруппа зимних тканей. Эта подгруппа объединяет ткани, предназначенные для пошива зимней одежды, спортивных костюмов, халатов. Это более тяжелые (303-415 г/м2) и плотные ткани с начесом на лицевой стороне. Вырабатывают их из кардной однониточной или крученой пряжи средней и выше средней толщины по основе и более толстой однониточной пряжи по утку, с применением вискозных волокон (15-25%) сатинового или производных от сатинового переплетений с большей плотностью по утку, что в результате начеса уточных нитей создает густой начес и увеличивает теплозащитные свойства. Обладают высокой износостойкостью. Ширина 70-150 см. Наиболее типовыми в подгруппе этих тканей являются: сукно, замша, вельветон.

Подкладочная группа. В эту группу включены ткани, применяемые при пошиве верхней одежды в качестве подкладки и приклада. Отличительными особенностями тканей, используемых в качестве основной подкладки, являются темная их окраска и сильное аппретирование, что имеет для них важное практическое значение. Подкладку обычно не подвергают стрике, поэтому ее окрашивают в черный и темные немаркие цвета. Сильно аппретированные ткани обладают меньшей пористостью, очень гладкой и скользкой поверхностью вследствие чего на них меньше задерживается пыль и другие вредные загрязнения. Кроме того, аппрет в значительной степени защищает подкладку от истирания при носке.

Тиковая группа. В тиковую группу входят в основном матрацно-наволочные, тюфячные и корсетные ткани [5]. Их вырабатывают пестроткаными, набивными, гладкокрашеными и отбеленными. Большинство из них имеет продольные полосы и повышенную толщину. Типичными являются: тик матрацный, наволочный.

Ворсовая группа. Особенность этих тканей состоит в том, что они имеют на лицевой поверхности густой и коротко подстриженный разрезной ворс. Вырабатывают эти ткани из крученой в два сложения основы и однониточного утка. Ворсовые ткани характеризуются большой плотностью, как по основе, так и по утку. Такая плотность необходима для образования на их лицевой поверхности густого и прочно держащегося ворса, а также обеспечения их достаточной прочности на разрыв. Особенно важное значение имеет высокая плотность по утку, так как ворсовая поверхность образуется вследствие разрезания части уточных нитей. Ворсовые ткани обладают высокой износоустойчивостью, приятной на ощупь мягкостью, привлекательным внешним видом и сравнительно невысокой розничной ценой, а потому пользуются значительным спросом. Ворсовые ткани применяют главным образом для пошива женских платьев и детских костюмчиков, реже для пошива мужских курток и других изделий.

Бархат – ткань с гладкой ворсовой поверхностью, из гребенной двухниточной пряжи 15,4 текс x 2 по основе и утку, основоворсового переплетения, с гладкой ворсовой поверхностью, гладкокрашеные; поверхностная плотность 300 г/м2.

Платочная группа. Платочная группа включает пятьдесят артикулов различных носовых и головных платков [41]. Головные платки подразделяют на набивные, с бахромой или осыпкой, хлопчатобумажные и с искусственным волокном. Их вырабатывают преимущественно из пряжи средней толщины. Переплетения — саржа равносторонняя. Головные платки бывают саржевыми и миткалевыми. Выпускают их набивными, гладкокрашеными, пестроткаными и мерсеризованными. Платки носовые изготовляют из майи, мадаполама, шифона, батиста, вольты, отбеленными, набивными, пестроткаными мерсеризованными, с порубкой, без подрубки, с ажурной строчкой и атласной полоской.

Полотенечная группа. Эта группа включает полотенца, ткани полотенечные, простыни купальные, полотно скатертное, ткани для скатертей, салфеток и ткани халатные махровые. Полотенца бывают: вафельные с бахромой и без бахромы, махровые личные с бахромой и с цветными полосками, махровые детские и купальные. Выпускают их отбеленными и пестроткаными с вафельным и петельным-жаккардовым переплетением. Полотенечные вафельные и махровые ткани вырабатывают так же, как и полотенца.

Суровые ткани. Эта группа объединяет суровые ткани – бязь, миткаль, полотно, саржу, ткань карманную и др., которые имеют в основном производственное назначение.

Мебельно-декоративные ткани. В данную группу входят ткани, используемые в быту для обивки мебели, изготовления портьер, занавесей и др. особенно высокий потребительский спрос эти ткани приобрели сейчас, в период массового жилищного строительства. Эти ткани предназначены для того, чтобы сделать домашний интерьер красивым уютным. Вырабатывают их преимущественно мелкоузорчатым, ворсовым и жаккардовым переплетениями. Ниже в качестве примера рассмотрим некоторые виды мебельно-декоративных тканей.

Гобелен пестротканый — тяжелая двухслойной структуры ткань, лицевая поверхность которой украшена жаккардовыми многоцветными узорами. Эта одна из лучших мебельно-декоративных тканей. В настоящее время вырабатывают также целую серию артикулов гобеленов со штапельным вискозным волокном, гобеленов драпировочных с фасонным утком и штапельным волокном.

Кроме того, в группу мебельно-декоративных тканей включены ткань портьерная, мебельная, для занавесей, драпировочная, плюш петельный и др.

Одеяльная группа. В одеяльную группу хлопчатобумажных тканей входят байковые, летние одеяла и покрывала. Одеяла байковые вырабатывают саржевым или жаккардовым переплетением из хлопчатобумажной пряжи. Выпускают их однослойными, двухслойными, гладкокрашеными, меланжевыми, пестроткаными и набивными, с каймой и обшивкой [5]. Одеяла летние вырабатывают со сложным жаккардовым рисунком. Они бывают пикейными односторонними цветными, пикейными двусторонними белыми и пестроткаными, сатиновыми белыми. Покрывала вырабатывают с более сложным и красивым рисунком.

Марля и марлевые изделия. Марлевые ткани вырабатывают полотняным переплетением. Марля медицинская содержит 30% вискозного волокна. Марлевые ткани выпускают суровыми и отбеленными. Швейную вырабатывают, как правило, из одинаковой пряжи по основе и утку. К марлевым изделиям относятся бинты, ленты, повязки, подушечки, пакеты перевязочные, салфетки и тампоны. Некоторые их марлевых изделий выпускаются стерильными и все отбеленными.

Образцы тканей графически представлены в приложении 6.

Несмотря на сложную ситуацию в перестроечные и последующие годы, лидерство по производству тканей продолжает сохранять Ивановская область. В настоящее время в этом регионе сосредоточено две трети отечественных производственных мощностей по выпуску хлопчатобумажных тканей. Совершенствуется и обновляется ассортимент текстильной продукции и готовых изделий, ведутся модернизация, техническое перевооружение и расширение производств.

Одной из крупнейших компаний является ОАО «Хлопчатобумажный комбинат «Шуйские ситцы», которое производит около 140 наименований хлопчатобумажных и смесовых тканей с поверхностной плотностью от 85 до 280 г/кв. м, шириной от 80 до 150 см различного переплетения и назначения. Это ситцы, бязи, сатины, тик, фланели, полотенечные ткани с вафельным и комбинированным переплетением и др., выпускаемые в отбеленном, гладкокрашеном и набивном виде. Ткани производятся с большим разнообразием рисунков – от традиционных до авангардных и в широкой гамме колористических разработок. Кроме того, ассортимент расширяется применением отделок типа «гофре», «персик», «тиснение».

Коллекция «Персик» является эксклюзивной разработкой дизайнеров хлопчатобумажного комбината «Шуйские ситцы». Для придания дополнительного комфорта и мягкости в комплекте используется сочетание набивной ткани и гладкокрашеной бязи «Персик» с ворсистой поверхностью (образующейся благодаря специальному начесу). В перспективе предлагается выпуск коллекции постельного белья «Грани» из ткани шириной 2,2 м.

Для комплектов столового белья разрабатываются ткани, отличающиеся «красочностью» и современным дизайном. Для новой коллекции «Рецепт уюта» предназначена ткань «Снежинка».

**1.4 Качество хлопчатобумажных тканей, как критерий их конкурентоспособности**

При развитии рыночных отношений обеспечение необходимого уровня качества хлопчатобумажных тканей должно являться стратегическим направлением деятельности любого хозяйствующего субъекта. В то же время ключевым понятием, относящимся к данным тканям, является их конкурентоспособность [28].

Конкурентоспособность хлопчатобумажных тканей может рассматриваться как степень привлекательности для потребителей, которая определяет возможность удовлетворения целого комплекса их требований. Покупатель обосновывает выбор хлопчатобумажных тканей, оценивая полезный эффект от их использования и расходы, связанные с их покупкой и эксплуатацией.

Критерий конкурентоспособности хлопчатобумажных тканей - это качественная и (или) количественная характеристика, служащая основанием для оценки их конкурентоспособности. Одним из основных критериев конкурентоспособности хлопчатобумажных тканей является их качество.

Уровень качества как критерий конкурентоспособности представляет собой относительную характеристику, основанную на сравнении показателей качества оцениваемых тканей с аналогами (базовыми образцами) [19].

Качество - степень соответствия присущих характеристик требованиям.

Качество тканей - это совокупность свойств и характеристик, обусловливающих их способность удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

Уровень качества - один из важнейших критериев конкурентоспособности тканей: как показывают результаты маркетинговых исследований, 80 % потребителей в развитых странах при выборе тканей, руководствуются их качеством. По мнению зарубежных и отечественных специалистов, их конкурентоспособность на 70 - 80 % зависит от качества, т.е. обеспечение качества является приоритетной проблемой в обеспечении конкурентоспособности.

Неценовые методы конкуренции, в которых основное внимание уделяется обеспечению рыночной новизны и повышению качества тканей, на современном этапе становятся преобладающими на мировых рынках.

Существует мнение, что высококачественный ткани всегда будет конкурентоспособным. Это мнение ошибочно. Для того, чтобы высококачественный ткани были одновременно и конкурентоспособными, они должны удовлетворять критериям потребителей конкретного рынка в конкретный момент времени [18]. При этом фактор времени весьма важен, ибо то, что нужно потребителям сегодня, может быть не нужно завтра, например, может измениться мода или появится новое технологическое решение и т.д.

Качество тканей взаимосвязано с их ценой. Повышение их качества обеспечивается улучшением конструкторских решений и появлением дополнительных потребительских свойств, использованием более современных сырьевых материалов и технологии. Все эти действия связаны с дополнительными расходами, что объективно приводит к повышению цены.

Отношение потребителей к качеству и цене прямо противоположно. В процессе покупки ткани покупатель стремится добиться оптимального соотношения между уровнем потребительских свойств и расходами на её приобретение и использование, т.е. получить максимум потребительского эффекта на единицу затрат. Поэтому изготовителям для обеспечения конкурентоспособности тканей необходимо найти оптимальное соотношение параметров качества и цены, ориентируя это соотношение на определенную группу потребителей целевого рынка.

Качество тканей и штучных изделий оценивают совокупностью показателей, которые могут быть различны в зависимости от назначения ткани, условий и т. д.

Показатели качества тканей, методы их определения, правила отбора проб указаны в стандартах, технических условиях, технических описаниях и другой нормативно-технической документации [28].

К общим показателям, обязательным для большинства тканей различного волокнистого состава, относят состав сырья (содержание волокон, %); линейную плотность нитей (в текс), число нитей по основе и утку на 10 см; ширину ткани (в см); поверхностную плотность (в г/м2); разрывную нагрузку (в Н); устойчивость окраски (в баллах); художественно-эстетические показатели. Для всех тканей и штучных изделий обязательно предусмотрены ограничения по дефектам (порокам) внешнего вида.

Оценку качества тканей проводят на текстильных фабриках, комбинатах, а также при приемке их на оптовых и розничных предприятиях торговой сети или на предприятиях швейной промышленности.

На текстильных предприятиях контроль за качеством выпускаемых тканей осуществляют отделы технического контроля. Вся текстильная продукция направляется потребителю только после приемки ее отделом технического контроля и оформления в установленном порядке документов, удостоверяющих ее качество. За выпуск с предприятия недоброкачественных товаров с отклонениями от норм стандартов и технических условий или некомплектной продукции отдел технического контроля несет ответственность.

Контроль качества тканей в торговле осуществляется Роспотребнадзором и товароведами оптовых баз, крупных магазинов и др. по качеству. Товароведы по качеству проверяют соответствие тканей образцам-эталонам, требованиям ГОСТов, ТУ и другой нормативно-технической документации.

В условиях торговых предприятий для оценки качества тканей применяют наиболее простой и доступный метод – органолептический, который заключается во внешнем осмотре тканей и применении простейших проб и измерений (пробы на сжигание волокон, микроскопия, растворение волокон в химических реактивах и др.).

Уровень качества тканей и штучных изделий определяют по художественно-эстетическим, физико-механическим и физико-химическим показателям [28]. К художественно-эстетическим показателям тканей относят художественно-колористическое оформление (художественная выразительность, оригинальность и новизна; соответствие гаммы цветов и рисунка направлению моды и назначению); структуру (художественная выразительность, соответствие рисунка переплетения и фактуры направлению моды и назначению) и заключительную отделку (наличие отделок, улучшающих внешний вид и эстетические свойства).

Оценка уровня качества тканей по художественно-эстетическим показателям осуществляется органолептическим экспертным методом; по физико-механическим и физико-химическим показателям – лабораторным методом в соответствии с требованиями стандартов и другой нормативно-технической документации.

**1.5 Качественная экспертиза и идентификация хлопчатобумажных тканей**

Качество хлопчатобумажных тканей характеризуется совокупностью потребительских свойств, обусловливающих пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с их назначением. Для оценки качества ткани в основном используют следующие характеристики: степень соответствия потребительских свойств установленным нормам, сорт, категорию качества [26]. Указанные характеристики определяют согласно соответствующей нормативно-технической документации.

Экспертиза хлопчатобумажных тканей состоит из нескольких этапов.

На первом этапе устанавливается способ изготовления хлопчатобумажных тканей и их назначение.

На втором этапе экспертизы определяется сырьевой состав хлопчатобумажных тканей. Природу волокон устанавливают после извлечения нитей основы и утка, волокон - из ткани. Применяют различные методы распознавания волокон, из них наиболее распространенными являются: органолептические, проба на горение, микроскопические и химические.

На третьем этапе изучается строение хлопчатобумажной ткани. Показателями строения ткани являются структурные характеристики нитей, составляющих ткань (линейная плотность, крутка), вид переплетения ткани.

На четвертом этапе устанавливаются показатели, характеризующие структуру самой хлопчатобумажной ткани:

* плотность ткани (количество основных или уточных нитей, приходящихся на 100 мм длины или ширины ткани);
* линейные размеры: длина и ширина ткани, толщина;
* относительная плотность по основе и утку. Относительная плотность ткани показывает, какой процент от максимальной плотности составляет фактическая плотность. Максимальная плотность характеризуется числом нитей, которые могут быть уложены вплотную без деформации на длине 100 мм.

На пятом этапе устанавливают характер отделки и колористического оформления тканей. Например, предварительная отделка - отварка, беление, мерсеризация и т. д.

На шестом этапе устанавливают соответствие ткани требованиям стандартов по физико-химическим показателям.

Большинство показателей свойств тканей определяют стандартными методами испытаний [35]. Результаты испытаний сравнивают с нормами по нормативно-технической документации.

Определяют:

* разрывную нагрузку – это наиболее важный показатель механических свойств, нормируется для каждого вида ткани и характеризуется величиной разрывной нагрузки (определяется разрывом одиночных нитей);
* разрывное удлинение – определяется одновременно с разрывной нагрузкой одиночной нити и выражается в виде абсолютного удлинения (мм) или относительного удлинения (%);
* стойкость ткани к истиранию – это весьма важный показатель эксплуатационных свойств тканей, так как по нему можно судить о продолжительности срока службы тканей, подвергающихся при носке трению. При истирании постепенно уменьшается масса ткани в результате отщепления, отламывания и выпадения из ткани кончиков волокон или элементарных нитей;
* пилленгуемость – образование на поверхности текстильного изделия небольших шариков(пиллей), состоящих из закатанных кончиков отдельных волоконец. Эти кончик появляются на поверхности вследствие разрыва волокон при истирании или освобождения их при разрыхлении тканей;
* сминаемость – возникает вследствие пластических и замедленных эластических деформаций при изгибе. По физической природе она относится к проявлениям упругопластических свойств текстильных материалов;
* усадку – последствие укорочения (усадки) нитей в ткани или деформации (изгиба) нитей в процессе релаксации (интенсивно проявляются эластические деформации, линейные размеры ткани изменяются (усаживаются) и ткань в новых условиях приобретает стабильные размеры);
* гигроскопические свойства (гигроскопичность, влагоотдача, водопоглощение, капиллярность) характеризуют способность ткани поглощать водяные пары из окружающего воздуха и удерживать их при определенных условиях. Хорошая гигроскопичность является положительным свойством тканей, используемых для внутренних слоев одежды;
* воздухопроницаемость тканей, т.е. степень проходимости ее для воздуха, в значительной мере определяет ее пригодность для того или иного вида одежды. Выражается она количеством воздуха (в куб. дм), проходящего в единицу времени (сек.) через единицу поверхности ткани (1 кв. м) при определенном давлении (h = 5 мм рт. ст.);
* электризуемость ткани (способность накапливать электростатические заряды до размеров, ощутимых человеком) зависит от ее волокнистого состава. Гидрофобные волокна (большинство синтетических волокон) создают в одежде высокую электризуемость;
* стойкость окраски ткани к различным видам воздействия (трению, свету, светопогоде, дистиллированной воде, пару, стирке, глажению, морской моде, растворителям и т. д.).

Ткани в зависимости от степени устойчивости окраски к физико-химическим воздействиям подразделяют на три группы:

* обыкновенной окраски (ОК);
* прочной окраски (ПК);
* особо прочной окраски (ОПК).

На седьмом этапе определяют дефекты или пороки внешнего вида хлопчатобумажных тканей [35]. Пороки появляются из-за низкого качества исходного сырья, технологических ошибок в процессах прядения, ткачества и отделки.

Различают пороки местные, которые имеют небольшие размеры и расположены на ограниченных участках ткани, и распространенные по всему куску или по его значительной части. Наиболее часто встречающиеся пороки внешнего вида тканей приведены в приложении 7.

На восьмом этапе устанавливают соответствие качественных показателей маркировочным обозначениям на ярлыке, а также сортность ткани. Сорт ткани определяют комплексным методом оценки уровня качества:

* по показателям физико-механических свойств;
* дефектам внешнего вида;
* прочности окраски.

Хлопчатобумажные ткани бывают I и II сорта.

После выявления всех отклонений от нормативных показателей физико-механических свойств, прочности окраски, дефектов внешнего вида и оценки всех дефектов в баллах устанавливают сорт куска ткани. Для этого суммируют баллы по всем трем группам показателей качества. Это суммарное число баллов и определяет сорт ткани. В зависимости от волокнистого состава число баллов для тканей I, II, III сортов различно. В приложении 8 указано суммарное число баллов, допускаемое на кусок ткани каждого сорта.

Для ткани I сорта физико-механические показатели должны соответствовать нормам, указанным в НТД на ткань. Если физико-механические свойства ткани имеют хотя бы одно отклонение от норм, то ткань не может быть оценена I сортом и переводится во II или III сорт. Если отклонение слишком велико и превышает величину допустимую нормативным документом, то ткань бракуется. Тканям разного волокнистого состава за одно и то же отклонение присваивают разное число баллов. Так, отклонения от норм хлопчатобумажных тканей оценивают 11 баллами.

Выделенные дефекты внешнего вида оценивают баллами в зависимости от вида, местоположения и распространенности по всей длине куска материала [26]. Чем большим количеством баллов характеризуется ткань, тем ниже ее качество.

Местные пороки в соответствии со стандартом оценивают 0,5-8 баллами в зависимости от вида, назначения ткани и размера, значимости дефекта. Например, местный порок "масляная нить по утку" оценивается в хлопчатобумажных одежных тканях 5 баллами, в хлопчатобумажных подкладочных - 2 баллами, в шелковых подкладочных - 4 баллами.

Ткани I сорта могут иметь один-два местных незначительных дефекта, каждый из которых оценивается 1-2 баллами.

Грубые местные дефекты внешнего вида в кусках тканей, предназначенных для торговли, не допускаются. Участки с грубыми дефектами либо вырезают из куска ткани, либо кусок ткани разрезают, если величина грубого дефекта меньше 2 см. Число вырезов и разрезов куска ограничивается нормативными документами.

Распространенные дефекты оценивают большим числом баллов, чем местные дефекты. У хлопчатобумажных тканей каждый распространенный дефект оценивается 11 баллами.

В хлопчатобумажных тканях II сорта допускается не более одного распространенного порока. Отклонения от норм прочности крашения не допускается для хлопчатобумажных тканей I сорта.

**Глава 2. Анализ ассортимента, качество и конкурентоспособность хлопчатобумажных тканей, реализуемых магазином «Фантазия»**

**2.1 Характеристика организационно-коммерческой деятельности магазина «Фантазия»**

Магазин «Фантазия» – специализированный магазин, расположен в г. Липецке, по адресу: ул. Терешковой, д. 2, является обществом с ограниченной ответственностью (сокращенно ООО), действует на основании устава (приложение 9). Миссия организации ООО «Фантазия» заключается в содействии благосостоянию и экономическому развитию сообществ, обслуживаемых организацией, путём предоставления гражданам и предприятиям качественных услуг, таким образом, и в таком объёме, которые соответствуют высоким профессиональным стандартам.

Целью организации ООО «Фантазия» является получение стабильной высокой прибыли.

Основные виды деятельности магазина «Фантазия»:

* оптовая и розничная торговля непродовольственными товарами;
* посреднические услуги;
* посреднические услуги в области транспорта, жилищно-коммунального хозяйства, бытового обслуживания населения;
* оказание комплекса автотранспортных, перевозочных, погрузочно-разгрузочных, складских услуг.

Данное предприятие использует следующие виды ресурсов:

* материальные (оборудование, транспорт, энергоносители, расходные материалы)
* информационные (о клиенте, своих поставщиках, конкурентах, ценах на данном рынке, появлении новых технологий в этой сфере деятельности, рынке труда)
* трудовые (персонал фирмы)
* финансовые (счёт в банке, кредит).

Предприятие имеет счета в банковских учреждениях, круглую печать со своим наименованием. Осуществляет розничную торговлю тканями, швейной фурнитурой, штучными товарами и т.д. через прилавок и по образцам. Магазин «Фантазия» расположен на первом этаже жилого дома, рядом с остановкой общественного транспорта, имеет удобный подъезд для автомобилей и зону парковки. Часы работы магазина с 10-00 до 20-00 часов без выходных и перерыва (у работников установлен график обеда).

Штатным расписанием в магазине «Фантазия» утверждены 24 единицы работников: директор магазина – 1; товароведы – 2; администратор 1; подсобные рабочие – 4; продавцы-кассиры – 4; мерчандайзеры – 12. Все работники осуществляют свою трудовую деятельность на основании должностных инструкций. Должностная инструкция товароведа представлена в приложении 10.

Основные ресурсы, используемые организацией, это люди (человеческие ресурсы), капитал, материалы, информация.

Структура управления магазина «Фантазия» представлена на рисунке 5. Структура управления предприятием является горизонтальной.

Директор

Товароведы

Администраторы

Мерчандайзеры

Продавцы-кассиры

Подсобные рабочие

Рис. 5. Структура управления магазином «Фантазия»

Руководство текущей деятельностью предприятия проводится заведующим, который осуществляет весь комплекс мер по обеспечению рационального и нормального функционирования предприятия.

Основная задача товароведов – своевременно оформить заказ на товар и обеспечить его доставку в магазин. Задача продавцов-кассиров – вежливое и качественное обслуживание покупателей, правильное осуществление расчетно-кассовых операций. Задача мерчандайзеров разгрузка и выкладка тканей и сопутствующих товаров.

В начале рассмотрим технологические показатели магазина «Фантазия» (табл. 2), к которым относятся площадь магазина, коэффициент установочной площади, коэффициент выставочной площади, количество товарных единиц, размещаемых на 1 кв. м выставочной площади магазина[24].

Таблица 2

Технологические показатели магазина «Фантазия» за 2006 -2007 гг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Технологические показатели | 2006 год | 2007 год |
| 1. Площадь магазина, кв.м. | 1000 | 1000 |
| В том числе:  Торговая | 380 | 400 |
| Неторговая | 620 | 600 |
| 2. Коэффициент установочной площади, k ут. 0,35-0,4 | 0,30 | 0,32 |
| 3. Коэффициент выставочной площади, k вт. 0,65-0,75 | 0,60 | 0,63 |
| 4. Количество товарных единиц, размещаемых на 1 кв.м. выставочной площади магазина | 58 | 66 |

Проанализировав технические показатели, приведенные в таблице 2, достаточно заметно их улучшение. Так мы можем проследить то, что магазин расширил свою торговую площадь за счет неторговых помещений, тем самым, увеличив коэффициенты установочной и, следовательно, выставочной площадей. Соответственно количество товарных единиц, размещаемых на 1 кв. м выставочной площади магазина возросло с 58 единиц до 66.

Следующей немаловажной характеристикой деятельности магазина является экономическая [25]. Для экономической оценки деятельности магазина необходимо проанализировать такие показатели, как товарооборот, издержки обращения, валовой доход, прибыль магазина, рентабельность, а также торговая надбавка на реализуемую продукцию за 2005-2007 гг. (табл. 3).

Таблица 3

Основные показатели работы магазина «Фантазия» в 2005-2007 гг.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | годы | | | Отклон. 2006 г. от 2005 г., %. | 2007г.в % к 2006 г. |
| 2005 | 2006 | 2007 |
| Товарооборот, тыс. руб. | 4567,3 | 5705,3 | 5765,1 | 24,91 | 1,04 |
| Сумма издержек обращения, тыс. руб. | 4012,4 | 4278,9 | 4346,9 | 6,64 | 1,59 |
| Валовой доход, тыс. руб. | 1567,9 | 1626,0 | 1718,0 | 3,71 | 5,66 |
| Прибыль тыс. руб. | 188,5 | 199,7 | 190,2 | 5,94 | -4,76 |
| Рентабельность, % | 2,3 | 2,9 | 3,7 | 26,09 | 27,59 |
| Торговая надбавка средне-фактич. % | 24,8 | 25,0 | 25,0 | 0,80 | – |

Из таблицы 6 видно, что товарооборот магазина заметно увеличился относительно 2005 г., что нельзя сказать о следующем 2007 г. В этом году прирост розничного товарооборота значительно низок, он составил всего лишь 1,04%. Уровень издержек заметно снижается от 2005 г. к 2007 г. Что касается прибыли магазина, то она имеет нестабильный характер: она то возрастает, то снижается. В 2006 году объём прибыли относительно 2005 года возрос на 5,94%, а в 2007 году наблюдается его спад на 4,76%. Наблюдается положительный рост динамики рентабельности магазина, в основном это связано с расширением хозяйственных связей, с поиском новых клиентов, с заключением более выгодных договоров поставки. Торговые надбавки практически не изменяются.

Проанализировав основные показатели экономической деятельности магазина «Фантазия» можно сделать вывод: работа магазина достаточно стабильна, рентабельность его увеличивается.

На основании вышесказанного выдвинут ряд предложений по улучшению торговой деятельности магазина:

* проводить различные акции, сезонные распродажи реализуемого предприятием товара;
* возможно введение системы скидок для постоянных покупателей
* организовывать различные маркетинговые мероприятия, тем самым, привлекая большее количество покупателей, что в свою очередь будет способствовать увеличению прибыли и рентабельности магазина.

**2.2 Анализ структуры ассортимента хлопчатобумажных тканей, реализуемых магазином «Фантазия»**

Ассортимент товаров – набор товаров, формируемый по определенным признакам и удовлетворяющий разнообразные, аналогичные и индивидуальные потребности.

Ассортимент хлопчатобумажных тканей в магазине «Фантазия» достаточно широк и пользуются устойчивым спросом потребителей.

Проанализируем продажи различных групп тканей в 2007г. в магазине ООО «Фантазия» (таблица 4).

Таблица 4

Объёмы продаж тканей, реализуемых в магазине «Фантазия» в 2007г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Группа | Объем продаж, тыс. руб. | Удельный вес ,% |
| 1. | Хлопчатобумажные ткани | 126,20 | 32,73 |
| 2. | Шелковые ткани | 80,56 | 20,89 |
| 3. | Льняные ткани | 76,5 | 19,84 |
| 4. | Шерстяные ткани | 56,80 | 14,74 |
| 5. | Другие виды текстильных полотен | 45,50 | 11,80 |
| Итого | | 385,56 | 100 |

Анализ структуры ассортимента позволяет сделать выводы о том, что больший удельный вес занимают хлопчатобумажные ткани, их доля составляет 32,73%, второе место занимают шелковые, им принадлежат 20,89% от общего объёма продаж, третье место – льняные ткани –19,84%. Такой результат графически представлен на рисунке 6 для более наглядного представления.

Шелковые ткани

20,89%

Хлопчатобумажные ткани 32,73%

Другие виды текстильных полотен 11,80%

Шерстяные ткани

14,74%

Льняные ткани 19,84%

Рис. 6. Удельный вес тканей, реализуемых в магазине «Фантазия» в

2007г., %

В ассортимент хлопчатобумажных тканей, реализуемых магазином «Фантазия» входят 59 наименований.

Данный ассортиментный перечень представлен в приложении 11. Изучив его видно, что в данном ассортименте представлены ткани различных наименований, назначения, стран-изготовителей, различного волокнистого состава, ширины и цены.

Страна производитель является немаловажным фактором, который предстоит проанализировать. Для этого необходимо изучить данные, представленные в таблице 5:

* страна-производитель;
* объём продаж;
* удельный вес.

Таблица 5

Структура ассортимента хлопчатобумажных тканей по странам-производителям, реализуемых в магазине «Фантазия» в 2007г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Страна-производитель | Объем продаж,  тыс. руб. | Удельный вес, % |
| 1. | Россия | 40,93 | 32,43 |
| 2. | Италия | 28,24 | 22,38 |
| 3. | Китай | 22,31 | 17,68 |
| 4. | Турция | 19,51 | 15,46 |
| 5. | Другие страны-производители | 15,21 | 12,05 |
| Итого | | 126,20 | 100 |

Исходя из анализа данных структуры ассортимента хлопчатобумажных тканей по странам-изготовителям, реализуемых магазином «Фантазия» в 2007 году, можно сделать вывод о том, что продукция отечественных производителей пользуется наибольшей популярностью у местных потребителей. Хлопчатобумажных тканей отечественного производства было продано более всего в течение 2007 г. – 32,43% (рис. 7).



Рис. 7. Удельный вес хлопчатобумажных тканей по странам-производителям, реализуемых в магазине «Фантазия» в 2007 г., %

Отечественные предприятия используют импортное сырье для изготовления хлопчатобумажных тканей, поэтому по качеству они не уступают многим импортным образцам, а по конкурентоспособности во многом превосходят, основным преимуществом является цена. В таблице 6 представлен ассортимент хлопчатобумажных тканей по ценовому диапазону.

Таблица 6

Структура ассортимента хлопчатобумажных тканей по цене, реализованных в магазине «Фантазия» за 2007 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ценовой диапазон, руб. | Количество артикулов | Удельный вес, % |
| До 50 | 6 | 10,17 |
| 50 – 100 | 32 | 54,24 |
| 100 – 150 | 3 | 5,08 |
| 150 – 200 | 7 | 11,86 |
| Свыше 200 | 11 | 18,65 |
| Итого: | 59 | 100 |

На основании анализа структуры ассортимента хлопчатобумажных тканей по цене можно сделать вывод: в ассортименте тканей, реализуемых магазином «Фантазия», преобладают артикулы ценового диапазона от 50 до 100 руб., они занимают 54,2%. В основном это ткани, рассчитанные на потребителей разного уровня дохода, что является залогом стабильной прибыли, а также наличия постоянных покупателей. В свою очередь данные артикулы являются представителями платьевых летних и бельевых тканей, так как они занимают наибольший удельный вес в представленном ассортименте. В доказательство того необходимо рассмотреть и проанализировать таблицу 7, представленную ниже, в которой содержатся данные по структуре ассортимента групп хлопчатобумажных тканей, реализуемых магазином «Фантазия».

Таблица 7

Структура ассортимента групп хлопчатобумажных тканей реализуемых в магазине «Фантазия» в 2007г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Группа хлопчатобумажных тканей | Количество артикулов | Удельный вес ,% |
| 1. | Одежная | 5 | 8,47 |
| 2. | Платьевая | 24 | 40,68 |
| 3. | Бельевая | 10 | 16,95 |
| 4. | Мебельно-декоративная | 4 | 6,78 |
| 5. | Ворсовая | 6 | 10,17 |
| 6. | Полотенечные | 4 | 6,78 |
| 7. | Тиковые | 6 | 10,17 |
| Итого | | 59 | 100 |

На основании данных структуры ассортимента групп хлопчатобумажных тканей, приведённых в таблице выше, реализуемых в магазине «Фантазия» в 2007г., видно, что больший удельный вес занимают платьевые хлопчатобумажные ткани – 40,68%, а на втором месте – ткани бельевой группы. Для более наглядного представления результатов анализа ниже приведена графическая диаграмма (рис. 8).

Тиковые

10,17 %

Полотенечные

6,78 %

Ворсовая

10,17 %

Мебельно-декоративная 6,78%

Бельевая

16,95 %

Платьевая

40,68 %

Одежная

8,47 %

Рис. 8. Доли хлопчатобумажных тканей по назначению, реализуемых в магазине «Фантазия» в 2007г., %

Для более полного анализа ассортимента хлопчатобумажных тканей, реализуемых магазином «Фантазия», необходимо произвести расчет ряда показателей.

Ассортимент товаров – совокупность их видов, разновидностей и сортов, объединенных или сочетающихся по определенному признаку.

При изучении ассортимента проводят расчет ряда коэффициентов и на основании полученных данных делают выводы [24].

Коэффициент полноты ассортимента – отношение числа разновидностей товара, находящегося в продаже, к числу товаров, предусмотренных ассортиментным перечнем.

Коэффициент полноты вычисляют по формуле [1]:

[1],



где, *КП* – коэффициент полноты ассортимента;

*ПФ* – количество наименований товаров исследуемой группы в момент проверки;

*ПБ* – количество разновидностей товаров, предусмотренных ассортиментным перечнем.

Коэффициент устойчивости ассортимента - определяется как отношение количества видов товаров, имеющихся в продаже, к количеству видов товаров, которое установлено магазину (обязательное количество).

Коэффициент устойчивости вычисляют по формуле [2]:

[2],



где, *Куст -* коэффициент устойчивости ассортимента товаров в определенном периоде;

*Оn* – количество разновидностей товаров отсутствующих в продаже в момент проверок (из предусмотренных разработанным ассортиментным перечнем товаров);

*a* - количество разновидностей товаров, предусмотренных разработанным ассортиментным перечнем;

*n* - количество проверок.

Произведем расчеты полноты ассортимента хлопчатобумажных тканей в период с 2005 по 2007гг:

2005г. -



2006г. -



2007г. -



Далее приведем расчеты, коэффициента устойчивости ассортимента хлопчатобумажных в 2005-2007гг.:

2005г. -



2006г. -



2007г. -



Результаты исследования полноты и устойчивости ассортимента хлопчатобумажных тканей, реализуемых в магазине «Фантазия» в 2005-2007гг. представлены в таблице 8.

Таблица 8

Полнота и устойчивость ассортимента мягких сыров, реализуемых в магазине «Фантазия» в 2005-2007гг.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | 2005г. | 2006г. | 2007г. |
| 1. | Коэффициент полноты ассортимента | 30,66 | 33,12 | 36,25 |
| 2. | Коэффициент устойчивости ассортимента | 0,95 | 0,96 | 0,96 |

Таким образом, коэффициент полноты ассортимента хлопчатобумажных тканей в период с 2005 по 2007 г. несомненно растет, это связанно с расширением ассортиментного перечня хлопчатобумажных тканей реализуемых в ООО «Фантазия». Коэффициент устойчивости ассортимента, также имеет положительный темп роста в период 2005-2007гг.

Обобщая выше сказанное, можно сделать следующие выводы:

* ассортимент хлопчатобумажных тканей в магазине «Фантазия» достаточно широк и пользуются устойчивым спросом потребителей;
* больший удельный вес занимают хлопчатобумажные ткани, их доля составляет 32,73%, второе место занимают шелковые, им принадлежат 20,89% от общего объёма продаж, третье место – льняные ткани –19,84%;
* в ассортимент хлопчатобумажных тканей, реализуемых магазином «Фантазия» входят 59 наименований;
* продукция отечественных производителей пользуется наибольшей популярностью у местных потребителей;
* в ассортименте тканей, реализуемых магазином «Фантазия», преобладают артикулы ценового диапазона от 50 до 100 руб., они занимают 54,2%;
* больший удельный вес в ассортиментном перечне магазина «Фантазия» занимают платьевые хлопчатобумажные ткани – 40,68%, а на втором месте – ткани бельевой группы.

**2.3 Анализ потребительских свойств и покупательских предпочтений хлопчатобумажных тканей, реализуемых в магазине «Фантазия»**

В условиях насыщения современного рынка текстильной продукцией и при появлении на рынке большого количества товаров импортного производства особо важное значение приобретает оценка и анализ уровня потребительских свойств хлопчатобумажных тканей, которые осуществляются в процессе проведения экспертизы качества продукции.

Товароведная экспертиза является неотъемлемой частью коммерческой деятельности, так как производство и закупка хлопчатобумажных тканей различных производителей, особенно крупными партиями, всегда связаны с риском замедления реализации из-за низкого качества и, как следствие, спроса. Анализ уровня потребительских свойств хлопчатобумажных тканей основывается на оценке органолептических свойств и показателей, присущих конкретным видам хлопчатобумажных тканей. Кроме того, благодаря достоинствам органолептического метода, применяемого для определения показателей качества, обеспечивается идентификация тканей.

При анализе и оценке потребительских свойств и качества хлопчатобумажных тканей используют различные критерий: сложившиеся в обществе ценностные нормы и представления, руководствуясь которыми эксперты судят о потребительской ценности товара; конкретные требования к качеству товаров данного вида, зафиксированные в отечественных или зарубежных нормативно-технических документах [19].

Магазин тканей «Фантазия» является специализированным розничным предприятием, реализующим широкий ассортимент тканей, швейной фурнитуры и штучных изделий. Для проведения анализа уровня потребительских свойств и качества были выбраны 4 вида тканей разных производителей с аналогичными характеристиками и параметрами, образцы которых представлены в приложении 12. Это хлопчатобумажные ткани: ситец, батист, фланель, вельвет. Характеристика объектов экспертизы приведена в таблице 9.

Таблица 9

Характеристика образцов тканей, являющихся объектами исследований

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Вид ткани | | | |
| Ситец | Батист | Фланель | Вельвет-рубчик |
| Страна изготовитель | Россия | Корея | Россия | Корея |
| Волокнистый состав | 100 % хлопок | 100 % хлопок | 100 % хлопок | 100 % хлопок |
| Способ прядения | О – кардное  У – кардное | О–гребен-ное  У–гребен-ное | О – кардное  У – кардное | О–гребенное  У–гребенное |
| Структура пряжи | Однониточ-ная | Однониточ-ная | Однониточ-ная | О-крученая  У-однониточная |
| Переплетение | Полотняное | Полотняное | Полотняное | Ворсовое |
| Отделка | Прямая печать, аппретиро-вание | Отбелива-ние,  мерсериза-ция | Набивная | Гладкокра-шеный, аппретирование |
| Ширина, см | 80 | 80 | 120 | 100 |
| Цена, руб./п.м. | 76 | 50 | 115 | 155 |

Проанализировав данные таблицы, можем сделать выводы о том, что анализируемые образцы тканей имеют абсолютное сходство по показателю «волокнистый состав». Все образцы тканей изготовлены из 100% хлопчатобумажной пряжи. По структуре пряжи все образцы тканей выработаны из однониточной пряжи, кроме вельвет-рубчика, в отличие от других данная ткань изготовлена из крученой гребенной пряжи по основе и однониточной – по утку. Этим обусловливаются высокая прочность ткани и хорошая износоустойчивость.

По виду переплетения все образцы так же выработаны полотняным переплетением, кроме вельвет-рубчика. Эта ткань изготовлена сложным ворсовым переплетением, с разрезанным ворсом на лицевой поверхности, полученным путем разрезания после ткачества уточных настилочных нитей.

Для четкого анализа потребительских свойств экспертируемых образцов хлопчатобумажных тканей приведем более подробное их описание.

Образец № 1. Ситец. Данная ткань отличается высокими потребительными свойствами. Она легкая, достаточно прочная, имеет высокую воздухопроницаемость и гигроскопичность, хорошо отстирывается. Предназначена для пошива постельного белья, наволочек и т.д. на поверхности – печатный рисунок, вполне приемлемый и оптимальный по назначению.

Образец № 2. Батист. Мягкая, шелковистая на ощупь, с приятным легким блеском тонкая хлопчатобумажная ткань, имеющая полотняное переплетение нитей. Несмотря на тонину, имеет хорошую прочность. Из батиста шьют детское, женское белье, носовые платки.

Образец № 3. Фланель. Сравнительно тонкая, легкая и мягкая ткань с характерным двусторонним негустым начесом. За счет этого начеса ткань имеет повышенные ветрозащитные свойства, но и достаточно высокую воздухопроницаемость, что повышает её гигиенические свойства. Предназначена для пошива теплого женского и детского белья, халатов, пижам.

Образец № 4. Вельвет-рубчик. Ткань большой плотности. Имеет эффектный внешний вид, мягкая, приятная на ощупь. Применяется для пошива женского и детского платья, детских, женских и мужских костюмов, брюк, курток.

Проведем анализ потребительских свойств хлопчатобумажных тканей методом экспертных оценок (5-ти бальной) по таким группам показателей, как функциональные, гигиенические, эстетические свойства, удобство стирки. Для этого составим таблицу результатов оценки потребительских свойств хлопчатобумажных тканей (табл.10).

Таблица 10

Результаты оценки потребительских свойств хлопчатобумажных тканей, реализуемых магазином «Фантазия»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели, свойства | Вид ткани | | | |
| Ситец | Батист | Фланель | Вельвет-рубчик |
| Функциональные | 4 | 4 | 5 | 5 |
| Гигиенические | 5 | 5 | 5 | 4 |
| Удобство стирки | 5 | 4 | 4 | 3 |
| Эстетические | 3 | 3 | 5 | 5 |
| Общий балл | 17 | 16 | 19 | 17 |
| Цена | 76 | 50 | 115 | 155 |

Анализ потребительских свойств хлопчатобумажных тканей позволяет сделать выводы, что все исследуемые образцы характеризуются достаточно высокими потребительскими свойствами. Они безвредны, безопасны для человека и окружающей среды. Имеют высокие гигиенические свойства, так как выработаны из натурального волокна. Отличаются данные ткани плотностью, главная причина тому – применение пряжи разных фасонов.

Эстетические свойства тканей фланель и вельвет-рубчик характеризуются красивым внешним видом, приятны на ощупь и оцениваются высшим баллом – 5. Также эти два вида ткани превосходят другие образцы по функциональным свойствам – 5 баллов. Оба образца имеют хорошие ветрозащитные свойства, плотные. По гигиеническим показателям всем образцам присвоены оценки 5 баллов, кроме вельвет-рубчика. Обусловлено это тем, что все три образца тканей имеют более высокие показатели гигроскопичности и воздухопроницаемости, чем последний четвертый образец.

В плане удобства стирки наивысший балл присвоен ситцу, наименьший вельвет-рубчику. Данный фактор обусловлен тем, что вельвет при каждой последующей стирке теряет первоначальные свойства внешнего вида из-за того что ткань начинает приминаться и деформироваться. Ситец при стирке не теряет своих первоначальных свойств, хорошо проглаживается, степень деформации у него очень низкая.

Итак, в результате проведенных исследований наибольший балл был присвоен образцу №3 – фланель. Данная ткань обладает достаточно высокими функциональными, гигиеническими и эстетическими свойствами. Общий балл, набранный в результате экспертной оценки потребительских свойств – 19.

Наименьший балл по результатам анализа присвоен батисту. Несмотря на то, что данный образец ткани обладает высокими гигиеническими свойствами, у него достаточно низкий балл за эстетический вид. Общий балл, набранный в результате экспертной оценки – 16.

**2.4 Оценка конкурентоспособности хлопчатобумажных тканей, реализуемых магазином «Фантазия»**

Конкурентоспособность – это ситуация, в которой один или несколько продавцов продают свои изделия одному клиенту за счет других потенциальных продавцов, т. е. Способность продукта выдерживать конкуренцию со стороны других производителей [18]. При этом мы можем также иметь дело с так называемой косвенной конкуренцией или ситуацией, в которой с нашими изделиями на рынке конкурируют их заменители (субституты).

Конкурентоспособность товара приводит в итоге к соответствию структуры предложения структуре спроса и потребностей клиента. Тот у кого это соответствие получается лучше, тот и выигрывает.

Для оценки конкурентоспособности определены следующие виды хлопчатобумажных тканей:

1. Ситец.
2. Батист.
3. Фланель.
4. Вельвет-рубчик.

Оценка конкурентоспособности проводилась комплексным методом. Процесс оценки конкурентоспособности хлопчатобумажных тканей включает следующие этапы:

1. Выбор номенклатуры показателей и свойств конкурентоспособности.
2. Оценка экспертным методом единичных (дифференциальных) показателей конкурентоспособности.
3. Перевод единичных показателей конкурентоспособности в относительные величины с использованием коэффициента весомости.
4. Определение комплексного показателя конкурентоспособности.

В качестве наиболее значимых для покупателей при выборе ткани были определены следующие показатели и свойства конкурентоспособности: уровень новизны, соответствие моде, уровень качества, близость производителя, цена [19].

Значение конкурентоспособности тканей, полученное на основе комплексного метода, рассчитывается как арифметическая сумма произведений значений показателей конкурентоспособности для оцениваемого товара и коэффициентов их весомости [3]:

= [3],



– конкурентоспособность товара;



– значение дифференциальной оценки по i-му показателю оцениваемого товара;



– весомость i-го параметра в общем наборе из n параметров, характеризующих потребность.



Дифференциальная оценка каждого показателя для оцениваемого товара производится в баллах в соответствии с оценочной шкалой. В зависимости от степени проявления показателя или свойства в конкретном виде ткани по пятибалльной системе: лучшие показатели оцениваются в 5 баллов, хорошие – в 4, удовлетворительные – 3 и т.д.

Характеристика показателей конкурентоспособности исследуемых хлопчатобумажных тканей представлены в таблице 11.

Для того чтобы рассчитать комплексный показатель конкурентоспособности необходимо определить весомость показателей.



Весомость показателей конкурентоспособности определяется методом ранжирования (табл. 11).

Таблица 11

Дифференциальная оценка показателей конкурентоспособности хлопчатобумажных тканей, реализуемых в магазине «Фантазия»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели, критерии | Ситец | Батист | Фланель | Вельвет-рубчик |
| 1 | Уровень новизны | 2 | 1 | 3 | 5 |
| 2 | Соответствие моде | 2 | 1 | 3 | 4 |
| 3 | Уровень качества | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | Близость производителя | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 5 | Цена | 4 | 5 | 3 | 2 |
| Сумма баллов | | 18 | 14 | 19 | 19 |

Свойства, составляющие качество хлопчатобумажных тканей в разной степени влияют на них. Степень важности каждого из свойств оценивают коэффициентом весомости. Важнейшее требование – сумма коэффициентов весомости показателей всех свойств должна быть величиной постоянной и составлять единицу. Коэффициент весомости каждого показателя рассчитывают как отношение суммы рангов к общей сумме рангов всех показателей.

Например, весомость показателя такого свойства, как уровень новизны, рассчитывается следующим образом [4]:

[4],



где – коэффициент весомости.



Аналогично рассчитывается весомость по каждому показателю.

Таблица 12

Расчет весомости показателей конкурентоспособности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя | Оценка важности показателя | Весомость показателя, |
| 1 | Уровень новизны | 3 | 0,15 |
| 2 | Соответствие моде | 4 | 0,20 |
| 3 | Уровень качества | 5 | 0,25 |
| 4 | Близость производителя | 3 | 0,15 |
| 5 | Цена | 5 | 0,25 |
| Итого: | | 20 | 1 |

При ранжировании показателей по степени значимости выявлено, что наиболее приоритетными для покупателей являются уровень качества и цена. Их оценка равна 5 баллам, а коэффициент весомости по отношению к другим показателям составляет 0,25. Оценка в 4 балла по степени важности присвоена такому показателю, как соответствие моде, а коэффициент весомости – 0,20.

Комплексный показатель рассчитывается по приведенной выше формуле. Например, рассчитаем комплексный показатель для ситца:

1. 2 \* 0,15 = 0,30 2. 2 \* 0,20 = 0,40 3. 5 \* 0,25 = 1,25

4. 5 \* 0,15 = 0,75 5. 4 \* 0,25 = 1

Сложив получены произведения, вычисляем комплексный показатель.

= 0,30+0,40+1,25+0,75+1 = 3,7



В таблице 13 представлен расчет комплексного показателя конкурентоспособности исследуемых хлопчатобумажных тканей различных производителей.

Таблица 13

Расчет комплексного показателя конкурентоспособности экспертируемых образцов хлопчатобумажных тканей

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Ситец | Батист | Фланель | Вельвет-рубчик |
| 1 | Уровень новизны | 0,30 | 0,15 | 0,45 | 0,75 |
| 2 | Соответствие моде | 0,40 | 0,20 | 0,60 | 0,80 |
| 3 | Уровень качества | 1,25 | 1 | 1,25 | 1,25 |
| 4 | Близость производителя | 0,75 | 0,45 | 0,75 | 0,45 |
| 5 | Цена | 1 | 1,25 | 0,75 | 0,50 |
|  | | 3,70 | 3,05 | 3,80 | 3,75 |

В результате проведенной оценки конкурентоспособности выявлено, что наиболее высокий показатель у ткани фланель – 3,80. При среднем показателе конкурентоспособности по цене, данная ткань имеет высокие показатели качества. Также высокая конкурентоспособность этой ткани обусловлена таким показателем, как «близость производителя», изготовлена она в России отечественным предприятием. Данный фактор играет немаловажную роль при выборе покупателем ткани.

Наиболее низкий показатель конкурентоспособности присвоен ткани батист. Несмотря на то, что данная ткань является самой дешевой и отличается высокими показателями качества, она имеет очень низкие оценки по показателям «уровень новизны» и «соответствие моде». Эстетические свойства у данной ткани очень слабые. По итогам расчетов присвоен балл – 3,05.

Ткань ситец получила балл на 0,05 меньше чем вельвет-рубчик. Данная ткань так же отличается высокими показателями качества, доступная по цене любому покупателю, выработана отечественным производителем, но уровень новизны данной ткани достаточно низок. По итогам оценки конкурентоспособности присвоен балл 3,70.

Ткань вельвет рубчик заняла второе место по итогам оценки конкурентоспособности. Такой результат обусловлен тем, что ткань обладает очень высокими показателями качества, соответствует моде, а также уровень новизны её очень высок, но изготовлена не отечественным производителем и по цене доступна не каждому покупателю, по этим показателям соответственно получены самые низкие оценки – 0,45 и 0,50 баллов.

Исходя из вышесказанного, можно сделать следующие выводы:

* оценка конкурентоспособности четырех видов тканей разных производителей: ситец – Россия, батист – Корея, фланель – Россия, вельвет-рубчик – Корея проводилась комплексным методом по существующему алгоритму;
* в качестве наиболее значимых для покупателей свойств были выбраны: уровень новизны, соответствие моде, уровень качества, близость производителя и цена;
* при ранжировании свойств по степени значимости выявлено, что приоритетными для покупателей являются цена и уровень качества, их оценка важности – 5, а коэффициент весомости по отношению к другим показателям соответственно равен 0,25.
* в результате проведенной оценки выявлено, что наиболее высокий коэффициент конкурентоспособности – 3,80 у ткани отечественного производства – фланели, которая при средней цене имеет высокие показатели качества. Самый низкий коэффициент конкурентоспособности – 3,05 у ткани батист, производителем которой является Корея. При достаточно высокой оценке уровня качества имеет самую низкую цену, но и очень низкий оценки по показателям «уровень новизны» и «соответствие моде».

Результаты оценки конкурентоспособности используют для выработки вывода о ней, а также – для выбора путей оптимального повышения конкурентоспособности продукции для решения рыночных задач.

Однако факт высокой конкурентоспособности самого изделия является необходимым условием реализации технического обслуживания, наличия рекламы, торгово-политических отношений между странами-производителями и т.д.

Но как же можно полностью оценить степень конкурентоспособности изделия, не зная покупательских предпочтений? Для этого в магазине «Фантазия» был проведен социологический опрос методом анкетирования, разработано 10 вопросов и предлагаемые ответы на них. Образец разработанной анкеты представлен в приложении 13.

В анкетировании участвовали 50 покупателей, после чего им были подарены небольшие сувениры: календари карманные, авторучки и брелоки с логотипом магазина «Фантазия».

По итогам данного опроса были получены следующие результаты:

1. Касаемо половозрастного вопроса выяснено, что магазин посещают в основном покупатели в возрасте до 30 лет – 28 человек – это 56% опрошенных, 22 % – 11 человек – покупатели в возрасте от 30 до 40 лет, от 40 до 50 – 9 человек – 18%, и от 50 лет – 2 человека – 4% соответственно. 92% опрошенных – женщины, и только 8% – мужчины. Такой результат для наглядности представлен на диаграммах, изображенных на рисунках 9-10.

до 30 лет

56%

30-40 лет

22%

40-50 лет

18%

от 50 лет

4%

до 30 лет

30-40 лет

40-50 лет

от 50 лет

Рис. 9. Доли возрастных категорий покупателей, участвовавших в анкетировании, %

8%

92%

мужчины

женщины

Рис. 10. Отношение мужской половины покупателей к женской, участвовавшей в опросе, %

1. Размеры месячных доходов опрошенных лиц распределились следующим образом: наибольший процент принадлежит второму варианту ответов – от 5 до 10 тыс. руб. и составляет 48%, далее идет заработок от 10 до 15 тыс. руб. – 26% опрошенных, до 5 тыс. руб и от 15 тыс. руб. – 8% и 18% соответственно (рис. 11).

8%

48%

26%

18%

0%

10%

20%

30%

40%

50%

до 5 тыс. руб.

5 - 10 тыс. руб.

10 - 15 тыс. руб.

от 15 тыс. руб.

Рис. 11. Отношение месячного заработка опрашиваемых лиц, %

1. На вопрос о посещаемости нашего магазина: 1) 20 человек ответили «раз в неделю», 2) 13 – пару раз в месяц, 3) 10 – реже 1-го раза в месяц, 4) 7 – несколько раз в неделю. Процентное отношение данных результатов представлено на диаграмме (рис. 12).

10%

20%

30%

40%

1

2

3

4

Рис. 12. Отношение посещаемости магазина «Фантазия» покупателями, %

По приходу в магазин 44 человека имеют положительный выбор и всегда находят то, что им нужно, 5 человек из опрошенных лишь иногда подбирают себе покупку, и только 1 человек ответил на наш вопрос: «Очень редко» (рис. 13).

88%

10%

2%

5 человек

44 человека

1 человек

Рис. 13. Отношение результатов выбора покупок, %

1. На вопрос о том, какие ткани предпочитают покупатели, мнения разделились следующим образом: хлопчатобумажные ткани предпочитают остальным 21 человек, льняные – 9, шелковые – 13, шерстяные –5, и только 2 человек – ткани из синтетических волокон. Результат выражен в процентном отношении и графически представлен на следующей диаграмме (рис. 14).

Рис. 14. Отношение выбора вида тканей, %

42%

18%

26%

10%

4%

х/б ткани

льняные

шерстяные

синтетика

шелковые

При выборе текстуры ткани основная часть опрошенных опирается на влияние моды – это 24 человека опрошенных (48%), чуть меньше покупателей покупают ткань, которая им просто понравилась по фасону – 17 человек (34%), 9 человек давно хотели приобрести ту модель ткани, которая им давно нравилась (18%) (рис. 15).

48%

34%

18%

0%

10%

20%

30%

40%

50%

мода

понравилось

давно хотели

Рис. 15. Соотношение выбора текстуры ткани, %

1. На вопрос о производителях ткани ответы выглядели так: никогда не обращают внимания на производителя всего лишь 2 человека из опрошенных 50, редко – 8, всегда обращают внимание – 40 человек. При этом 43 человека от опрошенных предпочитают отечественного производителя тканей зарубежному. И только 7 человек считают более качественными ткани изготовленные, например, в Китае, Турции и т.д. Данный результат представлен на диаграмме для более наглядного представления (рис. 16).

14%

86%

0%

20%

40%

60%

80%

100%

отечественные

зарубежные

Рис. 16. Соотношение выбора производителей тканей, %

1. После подсчета результатов ответов на 10 вопрос анкеты получены следующие результаты: первое место по степени важности для покупателей занимает состав ткани, данный показатель набрал 160 баллов, второе место присвоено качеству и количество баллов составляет 155, третье – производитель – 135 баллов, четвертое – цена – 50 баллов. Процентное соотношение присвоенных баллов изображено на диаграмме на рисунке 17.

31%

10%

32%

27%

цена

качество

состав

производитель

Рис. 17.Соотношение баллов, присвоенных тканям по итогам опроса, %

Но что же все-таки важнее для покупателей при выборе той или иной ткани: качество или цена? Для 96% опрошенных (48 человека) качество играет более важную роль, чем цена. 4 % опрошенных (2 человек) в первую очередь обращают внимание на цену ткани, и только потом на её качество. Данный результат наглядно представлен в виде диаграммы на рисунке 18.

96%

4%

0%

20%

40%

60%

80%

100%

120%

качество

цена

Рис. 18. Степень важности показателей качества и цены для покупателей, %

Основываясь на результатах социологического опроса, проведенного в магазине «Фантазия» среди покупателей можно сделать следующие выводы:

* в основном магазин «Фантазия» посещают покупатели в возрасте до 30 лет, и в основном женская половина – 92%;
* основная масса опрошенных имеет среднемесячный доход от 5 до 10 тыс. руб. Это говорит о том, что в основном магазин имеет покупателей со средним заработком, поэтому цены должны быть умеренные;
* у магазина есть постоянные покупатели, которые посещают его несколько раз в неделю. Это говорит о том, что магазин достаточно рентабелен;
* 88% опрошенных всегда довольны предложенным ассортиментом продукции и всегда находят необходимый им товар;
* наибольшим спросом у покупателей пользуются хлопчатобумажные ткани, следовательно, исследуемые нами ткани достаточно конкурентоспособны;
* в основном при выборе текстуры тканей покупатели основываются на тенденциях моды и на своём вкусе;
* 80% покупателей при выборе ткани всегда обращают внимание на производителя, а 86% от опрошенного количества человек предпочитают отечественного производителя зарубежному. Можно сделать вывод, что потребность покупателей в отечественной продукции всегда будет удовлетворена, так как основную долю тканей представляют российские производители;
* при выборе ткани особое внимание уделяется составу и её качеству. 96% опрошенных покупателей считают, что главным являются именно эти показатели и только потом следует обращать внимание на цену.

**Глава 3. Направления совершенствования ассортимента и качества хлопчатобумажных тканей, реализуемых в магазине «Фантазия»**

**3.1 Направления повышения качества хлопчатобумажных тканей**

Качество как экономическая категория отражает совокупность особенностей продукции, которые обуславливают меру ее пригодности удовлетворять потребности человека соответственно его назначению.

Уровень качества хлопчатобумажных тканей - количественная характеристика меры пригодности того или иного вида ткани для удовлетворения конкретного спроса на нее, как степень сравнения с соответствующими базовыми показателями при фиксированных условиях потребления [19]. Оценка качества хлопчатобумажных тканей предполагает определение абсолютного, относительного, перспективного и оптимального уровней.

Абсолютный уровень качества того или иного выбора хлопчатобумажной ткани находят исчислением выбранных для его измерения показателей, не сравнивая их с соответствующими показателями аналогичных выборов. Определение абсолютного уровня качества ткани является недостаточным, т. к. сами по себе абсолютные значения измерителей качества не отражают меры ее соответствия современным требованиям. Поэтому одновременно определяют относительный уровень качества отдельных видов продукции, которые изготавливаются (проектируются), сравнивая его показатели с абсолютными показателями качества наилучших отечественных и зарубежных аналогов. Зато уровень качества хлопчатобумажных тканей под влиянием научно-технического прогресса и требований потребителей должен постоянно расти. В связи с этим возникает необходимость оценки качества изделий, исходя из ее перспективного уровня, который учитывает приоритетные направления и темпы развития науки и техники.

Проблема качества и конкурентоспособности хлопчатобумажных тканей как и других товаров носит в современном мире универсальный характер. Объективный фактор, объясняющий многие глубинные причины наших экономических и социальных трудностей, снижающихся темпов экономического развития за последние десятилетия, с одной стороны, и причины повышения эффективности производства и уровня жизни в развитых странах Запада, с другой, — это качество создаваемой и выпускаемой продукции.

Вместе с тем мировой опыт показывает, что именно в условиях открытой рыночной экономики, немыслимой без острой конкуренции, проявляются факторы, которые делают качество условием выживания товаропроизводителей, мерилом результативности их хозяйственной деятельности, экономического благополучия страны. Стратегия повышения качества хлопчатобумажных тканей является важнейшей составной частью стратегии фирмы [19]. Объектами прогнозирования являются показатели качества товара, уступающие аналогичным показателям товаров конкурентов.

Фактор конкуренции носит принудительный характер, заставляя производителей под угрозой вытеснения с рынка непрестанно заниматься системой качества и в целом конкурентоспособностью производимых тканей, а рынок объективно и строго оценивает результаты их деятельности.

Конкурентоспособность хлопчатобумажных тканей - решающий фактор его коммерческого успеха на развитом конкурентном рынке. Это многоаспектное понятие, означающее соответствие товара условиям рынка, конкретным требованиям потребителей не только по своим качественным, техническим, экономическим, эстетическим характеристикам, но и по коммерческим и иным условиям его реализации (цена, сроки поставки, каналы сбыта, сервис, реклама). Более того, важной составной частью конкурентоспособности данных тканей является уровень затрат потребителя за время их эксплуатации.

Иначе говоря, под конкурентоспособностью понимается комплекс потребительских и стоимостных (ценовых) характеристик тканей, определяющих их успех на рынке, т.е. преимущество именно этих товаров над другими в условиях широкого предложения конкурирующих товаров-аналогов. И поскольку за товарами стоят их изготовители, то можно с полным основанием говорить о конкурентоспособности соответствующих предприятий, объединений, фирм, равно как и стран, в которых они базируются.

Любая хлопчатобумажная ткань, находящийся на рынке, фактически проходит там проверку на степень удовлетворения общественных потребностей: каждый покупатель приобретает ту, которая максимально удовлетворяет его личные потребности, а вся совокупность покупателей — те, которые наиболее полно соответствует общественным потребностям, нежели конкурирующие с ними товары.

В условиях перехода России к открытой рыночной экономике борьба за потребителя на внутреннем и внешнем рынках требует создания и производства действительно конкурентоспособных хлопчатобумажных тканей. В этой связи возникает проблема поиска экономически рациональных уровней конкурентоспособности тканей и затрат на их достижение. Все это повышает роль управления в целенаправленном воздействии на качество, а через него — на конкурентоспособность тканей. В этом отношении страны с рыночной экономикой, особенно Япония, накопили большой положительный опыт управления качеством на фирменном уровне и добились в этом отношении впечатляющих успехов [19]. Однако, как показала отечественная и мировая практика, взятые сами по себе ни управление качеством, ни введение всеобъемлющего тотального контроля качества, осуществляемого государственными органами и предприятиями, не могут кардинально решить эту проблему, если они не сочетаются с рыночным контролем.

В условиях достаточности хлопчатобумажных тканей на рынке, превышения в целом их предложения над спросом покупатель в полной мере реализует свое право выбора, естественно предпочитая ту ткань, которая с его точки зрения (а никак не производителя, плановика, инженера) обладает наилучшим соотношением потребительских качеств и цены в тот или иной момент.

Конкурентоспособность хлопчатобумажных тканей зависит от ряда факторов, влияющих на их предпочтительность и определяющих объем их реализации на данном рынке [19]. Эти факторы можно считать компонентами (составляющими) конкурентоспособности и разделить на три группы: технико-экономические, коммерческие, нормативно-правовые факторы.

Технико-экономические факторы включают: качество, продажную цену и затраты на эксплуатацию (использование) или потребление продукции или услуги. Эти компоненты зависят от: производительности и интенсивности труда, издержек производства, наукоемкости продукции и др.

Коммерческие факторы определяют условия реализации тканей на конкретном рынке. Они включают: конъюнктуру рынка (острота конкуренции, соотношение между спросом и предложением данного товара, национальные и региональные особенности рынка, влияющие на формирование платежеспособного спроса на данную продукцию или услугу); предоставляемый сервис (наличие дилерско-дистрибьюторских пунктов изготовителя и станций обслуживания в регионе покупателя, качество технического обслуживания, ремонта и других предоставляемых услуг); рекламу (наличие и действенность рекламы и других средств воздействия на потребителя с целью формирования спроса); имидж фирмы (популярность торговой марки, репутация фирмы, компании, страны).

Нормативно-правовые факторы отражают требования технической, экологической и иной (возможно, морально-этической) безопасности использования тканей на данном рынке, а также патентно-правовые требования (патентной чистоты и патентной защиты). В случае несоответствия ткани действующим в рассматриваемый период на данном рынке нормам и требованиям стандартов и законодательства товар не может быть продан на данном рынке. Поэтому оценка этой группы факторов и компонент с помощью коэффициента соответствия нормативам лишена смысла. Данные факторы вступают как ограничения, обязательные выполнению. Эти факторы определяющим образом влияют на конкурентоспособность хлопчатобумажных тканей.

Итак, конкурентоспособность зависит от рассмотренных выше факторов [19]. Определить характер этой зависимости и выразить ее количественно трудно, однако ее наличие является стимулом для поиска путей оценки и повышения конкурентоспособности. Более всего для этой цели подходят экспертные методы. При этом целесообразно изучать влияние указанных факторов на предпочтительность хлопчатобумажных тканей.

В современных условиях возникает необходимость в смене ориентации и критериев оценки разрабатываемых и выпускаемых хлопчатобумажных тканей.

Анализ конкурентоспособности начинается с оценки нормативных параметров. Если хотя бы один из них не соответствует уровню, который предписан действующими нормами и стандартами, то дальнейшая оценка конкурентоспособности продукции нецелесообразна, независимо от результата сравнения по другим параметрам. В то же время, превышение норм и стандартов и законодательства не может рассматриваться как преимущество хлопчатобумажных тканей, поскольку с точки зрения потребителя оно часто является бесполезным и потребительской стоимости не увеличивает. Исключения могут составить случаи, когда покупатель заинтересован в некотором превышении действующих норм и стандартов в расчете на ужесточение их в будущем.

**3.2 Направления совершенствования уровня торгового обслуживания покупателей в магазине «Фантазия»**

Важную роль в повышении уровня торгового обслуживания покупателей играет предоставление им различных услуг [40].

Когда покупатели оценивают сервис услуг в розничных торговых предприятиях, они сравнивают свое восприятие предоставленных им услуг с тем, что они ожидали увидеть. Если желание и действительность совпадают, они испытывают удовлетворение, если же сервис услуг оказывается хуже, чем ожидалось, на удовлетворение рассчитывать не приходится. Поэтому, магазин «Фантазия» предоставляет широкий комплекс дополнительных услуг.

С точки зрения взаимосвязи с процессом продажи товаров все дополнительные услуги, оказываемые покупателям в магазине «Фантазия», могут быть подразделены на три основных группы, которые графически представлены в приложении 14:

1. Услуги, оказываемые покупателям в процессе осуществления ими покупок товаров.

Эти услуги направлены на создание покупателям возможности более эффективно осуществлять процесс выбора и отбора товаров.

К таким услугам, оказываемым в магазине «Фантазия», относятся прием предварительных заказов на товары, имеющиеся или временно отсутствующие в продаже, т.е. покупатель может сделать заказ либо по телефону, либо непосредственно в магазине на необходимый ему товар в нужное для него время, день и час.

Это очень удобно для покупателей, т.к. приобретается всегда качественный и причем, в нужном ассортименте и количестве товар. Эта услуга была введена для того, чтобы максимально приблизить покупателя к товару и магазину, а также, чтобы всегда покупательский спрос был удовлетворен.

В процессе продажи товаров организуются консультации специалистов (экспертов), которые рассказывают покупателям о свойствах тканей и их качествах.

Обычно, такие консультации проводятся в магазине «Фантазия» при продаже новых тканей, поступивших в магазин, о чем администрация магазина информирует покупателей. Эта услуга побуждает покупателей сделать покупку, стимулирует сбыт, а также удовлетворяет спрос покупателей.

Для удобства потребителей в комплекс дополнительных услуг включается упаковка товаров не только в мешки, но и в фирменные пакеты, которые покупателю вручаются бесплатно вместе с покупкой.

2. Услуги, оказываемые покупателям в процессе послепродажного их обслуживания.

При покупке тканей покупателям предоставляется сервис по раскрою тканей. Что в большой степени помогает сократить время на данную работу в домашних условиях.

При комплексной покупке в магазине «Фантазия» по желанию покупателей производится доставка товаров к автомашине покупателей и их погрузка, что производит хорошее впечатление у покупателей, а, следовательно, он остается, удовлетворен в торговом обслуживании магазина.

Также по желанию покупателю производят вызов такси для доставки купленных товаров (обычно эта услуга используется тогда, когда личный автомобиль магазина «Фантазия» временно отсутствует).

3. Услуги, не связанные непосредственно с продажей конкретных товаров.

Одной из основных оказываемых услуг в магазине «Фантазия» является предоставление необходимой информации о тканях покупателю по телефону, эта услуга очень полюбилась покупателям, так как они могут узнать, есть ли данная ткань в продаже, и придти, чтобы купить ее, сократив при этом время для поиска данной ткани и приобретения, что повышает уровень торгового обслуживания в магазине.

Возле магазина организована автостоянка для создания максимальных удобств покупателям.

Дополнительные услуги, оказываемые покупателям, не будучи связаны с реализацией конкретного товара, тем не менее создают более комфортные условия для осуществления процесса торгового обслуживания покупателей [8].

Таким образом, магазин «Фантазия» использует не только эффективный метод продажи товаров, но и предоставляет широкий комплекс дополнительных услуг, которые постоянно расширяются и обновляются, так как в конечном итоге это приводит к совершенствованию торгового обслуживания.

Также в магазине для удобства покупателей можно организовать камеры хранения для личных вещей покупателей и приобретенных в магазине.

На качество торгового обслуживания оказывает влияние и уровень квалификации административного аппарата. Поэтому в магазине «Фантазия» запланировано в 2008 г. пройти курсы повышения квалификации управленческого аппарата.

Таким образом, на основе выше приведенного материала можно сформулировать основные направления совершенствования спектра услуг в магазине «Фантазия»:

1. Совершенствование услуг, оказываемых покупателям в процессе осуществления ими покупок товаров.

В первую очередь, в связи с возможным совершенствованием расчетного механизма с покупателями (т.е. расчет за товары с применением кредитных карточек или же постоянным покупателям предоставление кредита в течение недели под проценты);

2. Совершенствование дополнительных услуг, не связанных непосредственно с продажей конкретных товаров (предоставление необходимой информации о товаре покупателю по телефону и т.д.);

3. Совершенствование услуг, оказываемых покупателям в процессе послепродажного их обслуживания.

Для покупателей, приобретающих большое количество товаров, по необходимости, купленные товары можно доставлять на дом или непосредственно в организацию, для которой данный товар был закуплен. Этой услугой часто пользуются оптовые покупатели, что в конечном итоге положительно повлияет на финансовые показатели хозяйственной деятельности магазина «Фантазия».

**Заключение**

Хлопчатобумажные ткани занимают наибольший удельный вес в общем объеме выпуска тканей (свыше 60%). Отличаются самым разнообразным оформлением в результате применения различных переплетений, видов отделки, в том числе заключительной. Большую часть тканей вырабатывают из чистого хлопка, а остальные – с применением химических волокон.

Российский рынок текстильных товаров сегодня более чем на 75% занят товаропроизводителями иностранных государств, в основном Турции и Китая. В результате государство теряет прибыль предприятий, налоговые платежи в бюджеты всех уровней и поступления во внебюджетные фонды в сумме около 1,5 млрд. долл. США в год. Если учесть еще потери от сокращения производства отечественного сырья и материалов, технологического и общепромышленного оборудования, общие потери, по меньшей мере, в два раза больше [13].

Хлопчатобумажная отрасль России на 100 % зависит от импортного сырья – хлопка-волокна, основная доля которого производства стран СНГ. В настоящее время хлопковый рынок в России стал более цивилизованным, с точки зрения оценки конъюнктуры.

Развитие хлопкового рынка в России во многом зависит от своевременной поставки хлопка-волокна, конкурентного по ценам и качеству. Исторически сложившаяся практика использования среднеазиатского хлопка-волокна на российских предприятиях хлопчатобумажной промышленности, сегодня является тормозом на пути создания конкурентоспособной продукции.

При развитии рыночных отношений обеспечение необходимого уровня качества хлопчатобумажных тканей должно являться стратегическим направлением деятельности любого хозяйствующего субъекта. Качество хлопчатобумажных тканей регулируется требованиями стандартов (в приложении 15 приведены примеры ГОСТов). В то же время ключевым понятием, относящимся к данным тканям, является их конкурентоспособность.

Объект исследования данной работы является организационно-коммерческая деятельность магазина «Фантазия». Предмет исследования – ассортимент, экспертиза качества и конкурентоспособности хлопчатобумажных тканей, реализуемых в ООО «Фантазия». Период исследования: 2005-2007 гг.

Магазин «Фантазия» расположен в г. Липецк, по адресу: ул. Терешковой, д. 2.

Миссия организации ООО «Фантазия» заключается в содействии благосостоянию и экономическому развитию сообществ, обслуживаемых организацией, путём предоставления гражданам и предприятиям качественных услуг, таким образом, и в таком объёме, которые соответствуют высоким профессиональным стандартам. Целью организации ООО «Фантазия» является получение стабильной высокой прибыли.

Следует отметить, что ассортимент хлопчатобумажных тканей в магазине достаточно широк и пользуются устойчивым спросом потребителей. На основании структуры ассортимента тканей, реализуемых в магазине «Фантазия» в 2007г. видно, что больший удельный вес занимают хлопчатобумажные ткани – 32,73%. Реализация шелковых тканей находится на втором месте и составляет – 20,89%. Продукция отечественных производителей пользуется наибольшей популярностью у местных потребителей. Хлопчатобумажных тканей отечественного производства было продано более всего, в течении 2007г. – 32,43%.

На основании структуры ассортимента групп хлопчатобумажных тканей, реализуемых в магазине «Фантазия» в 2007г. видно, что больший удельный вес занимают платьевые хлопчатобумажные ткани – 40,68%.

В результате проведенных исследований потребительских свойств хлопчатобумажных тканей наибольший балл был присвоен образцу №3 – фланель. Данная ткань обладает достаточно высокими функциональными, гигиеническими и эстетическими свойствами. Общий балл, набранный в результате экспертной оценки потребительских свойств – 19. Наименьший балл по результатам анализа присвоен батисту. Несмотря на то, что данный образец ткани обладает высокими гигиеническими свойствами, у него достаточно низкий балл за эстетический вид. Общий балл, набранный в результате экспертной оценки – 16. При ранжировании показателей по степени значимости выявлено, что наиболее приоритетными для покупателей являются уровень качества и цена. Их оценка равна 5 баллам, а коэффициент весомости по отношению к другим показателям составляет 0,25. Оценка в 4 балла по степени важности присвоена такому показателю, как соответствие моде, а коэффициент весомости – 0,20.

В результате проведенной оценки конкурентоспособности выявлено, что наиболее высокий показатель у ткани «Фланель» – 3,80. При среднем показателе конкурентоспособности по цене, данная ткань имеет высокие показатели качества. Также высокая конкурентоспособность этой ткани обусловлена таким показателем, как «близость производителя», изготовлена она в России отечественным предприятием. Данный фактор играет немаловажную роль при выборе покупателем ткани.

Наиболее низкий показатель конкурентоспособности присвоен батисту. Несмотря на то, что данная ткань является самой дешевой и отличается высокими показателями качества, она имеет очень низкие оценки по показателям «уровень новизны» и «соответствие моде». Эстетические свойства у данной ткани очень слабые. По итогам расчетов присвоен балл – 3,05.

При проведении анкетирования в магазине «Фантазия» было выяснено, что наибольшим спросом у покупателей пользуются хлопчатобумажные ткани, следовательно, исследуемые нами ткани достаточно конкурентоспособны. 80% покупателей при выборе ткани всегда обращают внимание на производителя, а 86% от опрошенного количества человек предпочитают отечественного производителя зарубежному. При выборе ткани особое внимание уделяется составу и её качеству. 96% опрошенных покупателей считают, что главным являются именно эти показатели и только потом следует обращать внимание на цену.

По окончании проведения исследований уровня обслуживания в магазине «Фантазии» были сделаны следующие предложения:

* возможно совершенствование расчетного механизма с покупателями (т.е. расчет за товары с применением кредитных карточек или же постоянным покупателям предоставление кредита в течение недели под проценты);
* предоставление покупателям скидок, постоянным покупателям – часть товара в кредит, т.е. 70% денежных средств покупатель оплачивает сразу за приобретенный товар, а 30% в течение определенного времени, которое обговаривается между продавцом и покупателем, что также стимулирует сбыт, привлекает покупателей и, следовательно, удовлетворяет потребительский спрос;
* для покупателей, приобретающих большое количество товаров, по необходимости, купленные товары доставлять на дом или непосредственно в организацию для которой был закуплен товар;
* для формирования оптимального ассортимента хлопчатобумажных тканей два раза в год проводить опросы посетителей и покупателей магазина с целью улучшения покупательского спроса, мнений, предпочтений;
* осуществлять гибкую ценовую политику. При реализации тканей-новинок устанавливать высокие цены с последующим их снижением;
* проводить сезонные распродажи с целью максимизации продаж;
* организовать рабочее место модельера-дизайнера для оказания дополнительных услуг покупателям (при выборе тканей. Фасона, фурнитуры);
* расширить ассортимент сопутствующих товаров, в частности пуговиц, замков молний, текстильной галантереи.

**Список использованных источников**

1. ГОСТ 12239-76 Ткани хлопчатобумажные и смешанные одежные меланжевые. Технические условия.
2. ГОСТ 161-86 Ткани хлопчатобумажные, смешанные и из пряжи химических волокон. Определение сортности.
3. ГОСТ 20566-75 Ткани и штучные изделия текстильные. Правила приемки и метод отбора проб.
4. ГОСТ 21790-2005 Ткани хлопчатобумажные и смешанные одежные. Общие технические условия.
5. Алексеев Н. С. Товароведение хозяйственных товаров. Т. 1. – М.: Экономика, 2003. – 351с.
6. Андрусяк Я. В. Организация и технология торговли. - Минск: Издательство БГУ, 2007. – 356с.
7. Балабанова Л.В. Оптовая торговля: маркетинг и коммерция. — М.: «Экономика», 2005. – 278с.
8. Болт Г. Дж. Практическое руководство по управлению сбытом. — М.: «Экономика», 2006. – 321с.
9. Бурмистров В. Г. Организация торговли непродовольственными товарами. - М.: Зерцало, 2005. – 234с.
10. Виханский О. С., Наумов П. И. Менеджмент. - М.: Издательство БЕК, 2005. – 378с.
11. Голубков Е. П. Современные тенденции развития маркетинга // Маркетинг в России и зарубежом, 2003, №4. – С.29-34.
12. Друкер П. Рынок: как выйти в лидеры. Практика и принципы. - М.: «Издательство БЕК», 2001. – 378с.
13. Карпов В. Н. Выбор целевого рынка // Маркетинг, 2004, № 3. – С.12-14.
14. Коробкина З. В. Товароведение непродуктовых товаров. – М.: Экономика, 2006. – 208 с.
15. Корольков В., Брагин Ю. Проектирование и производство продукции исходя их ожиданий потребителей // Стандарты и качество, 2003, №11. - С. 64-65.
16. Котлер Ф. Основы маркетинга.— М.: «Экономика», 2001. -327с.
17. Крылова Г.Д. Практикум по маркетингу / Крылова Г.Д., Соколова М.И. - М.. «ЮНИТИ», 2005. -267 с.
18. Лифиц И. И. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг. – М.: Юрайт, 2001. – 221 с.
19. Минько Э.В., Кричевский М.Л. Качество и конкурентоспособность. – СПб.: Питер, 2004. – 268 с.
20. Наумов Л. А. Основы предпринимательской деятельности. - М.: Издательство ЮНИТИ, 2006. – 212с.
21. Николаева М. А. Товарная экспертиза. – М.: Издательский дом “Деловая литература”, 2004. – 288 с.
22. Николаева М.Л. Лычников Д.С., Неверов А.Н. Идентификация и фальсификация товаров. - М. Экономика, 2006. - 108 с.
23. Органолептические методы оценок продуктов: Терминология. – М.: Наука, 1991. – 39 с.
24. Памбухчиянц О. В. Организация и технология коммерческой деятельности. - М.: Издательство ЮНИТИ, 2007. – 487с.
25. Панкратов Ф. Г. Коммерция и технология торговли. - СПб.: Издательство СПбГУ, 2005. -352с.
26. Пилипенко Т. В. Экспертиза потребительских товаров. Учебное пособие. - СПб: ТЭИ, 2005. - 24 с.
27. Пичунова О. В. Стратегия коммерческой деятельности предприятия розничной торговли. - М.: Издательство ДРОФА, 2005. – 145с.
28. Пономарева В. Е. Cертификация продукции и услуг: Учеб. пособие. – Белгород: Кооперативное образование, 2001. – 179 с.
29. Романов Л. Е. Методы построения стратегии конкуренции фирмы // Вопросы экономики, 2000, №6. – С.16-23.
30. Российский статистический ежегодник: Стат.сб. / Госкомстат России. – М.: Логос, 2005 – 1200 с.
31. Савруков Н.Т. Основы маркетинга / Савруков Н.Т., Крапчан С.Г.— Л.: «Политехника», 2001. – 113с.
32. Современный маркетинг / Под. ред. В. Е. Хруцкого. — М.: «Финансы и статистика», 2003. – 419с.
33. Справочник предпринимателя: розничная торговля, оптовая торговля, грузовой транспорт, общественное питание и гостиничное хозяйство. - М.: Комерция, 2007. - 78с.
34. Станкевич Л. Г. Организация и технология торговли. - Минск: Издательство БГУ, 2005. - 289с.
35. Товароведение и экспертиза потребительских товаров: Учебник. - М.: ИНФРА-М,2001. – 544 с.
36. Управление качеством / под ред. С. Д. Ильенковой. – М: ЮНИТИ, 2005. – 398с.
37. Фатхутдинов Р. Стратегическая конкурентоспособность России // Стандарты и качество, 2003, №5. – С. 52-58.
38. Хруцкий В.Е. Современный маркетинг / Хруцкий В.Е., Корнеева И.В., Автухова Е.Э. — М.: «Финансы и статистика», 2004. – 461с.
39. Ценообразование и рынок. - М.: «Прогресс», 2002. -101с.
40. Цзе К.К. Методы эффективной торговли: опыт лучшей торговой фирмы года.— М.: «Экономика», 2001. – 477с.
41. Шепелев А. Ф., Печенежская И. А. Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров:Учебное пособие. – Москва: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: издательский центр «МарТ», 2003. – 688 с.
42. Эванс Д. Маркетинг / Эванс Д., Берман Б. — М.: «Экономика», 2004. -313с.
43. Юданов А. Ю. Конкуренция: теория и практика: Учебное пособие; 2-е изд., с испр. и доп. — М.: Ассоциация авторов и издателей “Тандем”; Изд-во “ГНОМ-ПРЕСС”, 2005. – 256с.