# Содержание

# Введение

# 1. Трикотажная одежда

# 1.1 Общая характеристика трикотажной одежды

# 1.2 Ассортимент трикотажных товаров

# 1.3 Качество трикотажных товаров

# 2. Швейная одежда

# 2.1 Общая характеристика швейной одежды

# 2.2 Ассортимент швейных товаров

# 2.3 Качество швейных товаров

# 3. Анализ действующей системы качества АО «Синар» с точки зрения ее соответствия системе качества ISO 9000

# 3.1 Характеристика выпускаемой продукции

# 3.2 Структура и функции службы качества АО «Синар»

# 3.3 Анализ соответствия системы качества АО «Синар» и модели системы качества ИСО 9000

# Заключение

Список литературы

# Введение

Одежда является сложной товарной группой. В товарообороте непродовольственных товаров она занимает около 30%. Ежегодно ассортимент швейных изделий обновляется на 10%.

В зависимости от назначения материалы швейного производства делят на основные (ткани, искусственный мех, кожа, нетканые, дублированные и пленочные материалы) и вспомогательные (утепляющие, прокладочные, отделочные, нитки и фурнитура).

Процесс производства одежды включает четыре этапа: моделирование - процесс разработки новой модели или первичного образца, по которому будут изготовлять изделия. При моделировании разрабатывают форму, силуэт и покрой изделия; конструирование - процесс разработки чертежей деталей изделия по образцу и изготовления лекал (выкроек); раскрой тканей и комплектование деталей кроя; пошивочный - процесс, состоящий из подготовительных и монтажных операций, влажно-тепловой обработки и отделочных операций.

Одежду классифицируют по назначению, условиям эксплуатации, способу употребления, характеру опоры, материалу, сезонности, полу и возрасту, размерным признакам, сложности обработки, видам, фасонам[[1]](#footnote-1).

Цель работы – представить общую характеристику текстильных товаров.

Задачи работы – изучить особенности трикотажной одежды; представить общую характеристику швейной одежды; изучить особенности продажи текстильных товаров в магазине «Синар».

# 1. Трикотажная одежда

##

## 1.**1 Общая характеристика трикотажной одежды**

К трикотажным товарам относят изделия, полученные вязанием из пряжи или нитей различной природы. Благодаря петельной структуре трикотажные изделия обладают высоким уровнем потребительских свойств. Они имеют красивый внешний вид, удобны в носке, так как хорошо облегают фигуру и не стесняют движений. Им присущи повышенная растяжимость, эластичность, легкость, малая сминаемость, большая пористость, высокие гигиенические свойства.

Производство трикотажных изделий намечено довести в 1990 г. до 2,2 - 2,3 млрд. шт. и в 2000 г. до 3,3-3,4 млрд. шт., чулочно-носочных изделий - соответственно до 2,3 и 2,5 млрд. пар.

В трикотажной промышленности широко используются все виды текстильного сырья. Трикотаж – полотно или изделие, состоящее из соединенных между собой петель. Основной элемент трикотажа – петля.

Трикотажные изделия изготовляют из трикотажа двух типов - поперечно-вязаного (кулирного) и основовязаного.

Поперечновязаный и основовязаный трикотаж различают по следующим признакам: в поперечновязаном трикотаже нити направлены поперек полотна или изделия, в основовязаном - вдоль петли у кулирного трикотажа прямые, у основовязаного - с наклоном; петли кулирного трикотажа могут распускаться по вертикали и горизонтали, а основовязаного совсем не распускаются в горизонтальном направлении и мало - в вертикальном; кулирный трикотаж обладает значительно большей эластичностью в поперечном направлении, чем основовязаный, поэтому изделия из кулирного трикотажа более удобны и лучше сохраняют свою форму в процессе носки.

## 1.2 Ассортимент трикотажных товаров

Трикотажные товары в зависимости от выполняемой функции подразделяют на трикотажную одежду и искусственный мех.

Трикотажную одежду по назначению делят на группы: верхний трикотаж верхняя одежда), белье, чулочно-носочные изделия, перчаточные изделия, оловные уборы и платочно-шарфовые изделия.

Внутригрупповую классификацию проводят по виду сырья, способу изготовления, виду переплетения, типу и классу вязальной машины, отделке, полу, возрасту, характеру опоры, размерам, длине, видам и разновидностям (типам, фасонам).

По виду сырья трикотажные изделия делят на изделия из хлопковой, перстяной, смешанной пряжи, из химических волокон, нитей и их сочетаний.

По способу изготовления изделия подразделяют на вязаные регулярные форму им придают в процессе вязания), полурегулярные (форму придают при вязании деталям одежды), кроеные (изготовлены из трикотажных полотен) и комбинированные (с вязаными кроеными деталями).

Вид переплетения определяется расположением и порядком соединения петель. К поперечновязаным трикотажным переплетениям относятся гладь, ластик, интерлок, платированный, фанг, полуфанг и другие, к основовязаным - цепочка, трико, сукно, атлас, шарме, филейное и др.

По типу трикотажные машины различают поперечновязальные (МК, КТ, фанговые, ластичные и др.) и основовязальные (вертелки, рашель и рашель-вертелки). Класс машины определяет плотность трикотажа. На машинах высокого класса получают трикотаж из более тонких нитей и пряжи.

По полу и возрасту различают трикотажные изделия мужские, женские и детские.

По характеру опоры верхнюю трикотажную одежду подразделяют на плечевые, поясные, чулочно-носочные, перчаточные изделия, головные уборы. Размеры верхнего трикотажа и белья указывают в сантиметрах, роста – в сантиметрах или в условных номерах длин.

Размеры верхнего трикотажа устанавливают в четных единицах с интервалом в 4 см (для брюк мужских – 6 см) по следующим измерениям: для плечевых изделий (жакеты, джемперы и др.) – по обхвату груди; для брюк мужских – по обхвату талии; для брюк, рейтуз женских – по обхвату бедер. Рост изделий верхнего трикотажа устанавливают по росту типовой фигуры с интервалом в 6 см.

Размерные признаки трикотажных изделий указаны в табл. 1. В зависимости от видов трикотажных изделий на товарных ярлыках проводят три, два или один размерный признак (табл. 2).

Таблица 1 - Размерные признаки трикотажных изделий

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Половозрастныегруппы | Рост, см | Обхват, см |
| груди | талии | бедер |
| Мужская | 158, 164, 170, 172, 188 | 88, 92, 96, 100, 108, 112, 116, 120, 124, 128, 132, 136, 140 | 70, 76, 82, 88, 94, 100, 106, 112, 118, 124, 130, 136, 142, 148, 154 | 96, 100, 104, 108, 112, 116, 120, 124, 128, 132, 136, 140, 144, 148 |
| Женская | 146, 152, 158, 164, 170, 176 | 88, 92, 96, 100, 104, 108, 112, 116, 120, 124, 128, 132, 136, 140 |
| Детская | 74, 80, 86, 92, 98, 104, 110, | 48, 52, 56, 60, 64, 68, 72, 76, 80, 84, |
|  | 116, 122, 128, 134, 140, 146, 152, 158, 164, 170, 176 | 88, 92, 96, 100, 104, 108 |  |  |

Таблица 2 - Классификация трикотажной одежды по размерным признакам

|  |  |
| --- | --- |
| Вид изделий | Размерные признаки |
| Одежда для взрослых |
| Костюмы, комбинезоны, комбинации, пижамы, платья, платья-пальто, сорочки | Рост - обхват груди — обхват талии (бедер) |
| Жакеты, джемперы, свитеры, жилеты, куртки, фуфайки, майки | Рост - обхват груди |
| Брюки, кальсоны, рейтузы, шорты, юбки, панталоны видов I и IV | Рост - обхват талии (бедер) |
| Трусы, трусы-кальсоны, плавки, панталоны видов II и III | Обхват талии (бедер) |
| Одежда для детей |
| Жакеты, свитеры, куртки, джемперы, шорты, костюмы, жилеты, майки, фуфайки, пижамы, панталоны длинные | Рост - обхват груди |
| Костюмы, брюки | Рост - обхват груди |
| Панталоны короткие, распашонки, чепчики, фартучки, нагруднички | Обхват груди |

Верхний трикотаж

Жакеты - изделия с рукавами и с разрезом по всей длине переда. Женские жакеты могут быть с воротником и без него, а мужские - только без воротника. Застежка преимущественно на пуговицы.

Джемперы (пуловеры) - вид трикотажных изделий с застежкой ограниченной длины или без нее, с рукавами или без них, с разнообразным оформлением горловины.

Костюмы могут быть мужскими, женскими, детскими и включать два, три 5 предмета. В их состав могут входить брюки, жакет или джемпер, лет, юбка. Может быть комплект из платья и жилета, сарафана и блузки или джемпера.

Спортивные костюмы могут быть двух-, трех- и многопредметными.

Жилеты - изделия без рукавов и с разрезом по всей длине переда.

Свитеры изготовляют без застежки, с высоким воротом (не менее 5 см) - одинарным или двойным и с длинными рукавами.

Пальто - однобортные или двубортные изделия различных фасонов, из трикотажного меха или дублированного трикотажного полотна.

Куртки спортивные могут иметь цельную или на кокетке спинку, могут быть с рукавами, с застежкой спереди до низа, с утепляющей прокладкой, подкладкой или без них, с капюшоном или без него.

Платья отличаются большим разнообразием фасонов в зависимости от силуэта и отделки. По конструкции могут быть отрезными по линии талии и неотрезными, на кокетке, с карманами, поясом или без них. Платья изготовляют с воротником и без него, с рукавами втачными, реглан, цельнокройными, длинными, короткими и без рукавов.

Блузки могут быть разрезными или цельными, с застежкой спереди или сзади, с рукавами и воротником или без них. Блузки заправляют в юбку или носят поверх нее.

Юбки по конструкции могут быть цельными или распашными, на застежке или без нее.

Брюки шьют различных фасонов. Разрез в верхней части мужских брюк и для мальчиков оформлен потайной застежкой «молния» или на пуговицах, и для девочек брюки изготовляют с центральной застежкой «молнией» или с боковой на «молнии», пуговицах.

Рейтузы - состоят из торса и ножек. В зависимости от длины ножек они могут быть длинными и короткими. Ножки рейтуз могут заканчиваться штрипками или ластичным переплетением с заработанным краем.

Сорочки верхние (одежда для мужчин и мальчиков) выпускают с длинными и, с короткими рукавами, для носки на выпуск (с карманом на груди), может быть цельной или на кокетке. Шьют их с воротником со стойкой или без нее[[2]](#footnote-2).

Трикотажное белье

По потребительским свойствам и экономичности трикотажное белье значительно превосходит белье из тканей. Для изготовления его применяются различные по структуре поперечновязаные и основовязаные полотна различного волокнистого состава (гладь, ластик, интерлок, фанг, полуфанг, вертелочные и рашельные полотна и др.). К трикотажному белью относят преимущественно изделия бытового и спортивного назначения.

К бытовому мужскому белью относят фуфайки, кальсоны, трусы, гарнитуры.

Фуфайки - нательные трикотажные изделия с застежкой ограниченной длинны или без нее, с длинными или короткими рукавами. Они могут быть дневными и ночными (с цельновязаным или сшивным станом). Вырез горловины обрабатывают бейкой, тесьмой или в подгиб. Низ длинных рукавов заканчивают ластиком или манжетами, коротких - в подгиб.

Кальсоны - изделия, состоящие из двух соединенных между собой длинных или коротких ножек. Их изготовляют длинными, укороченными, короткими и кальсоны-трусы. Они могут быть с застежкой на пуговицы или без нее. Ассортимент кальсон по виду сырья и отделке аналогичен фуфайкам.

Трусы бывают длинными и короткими. Торс трусов делают цельновязаным с одним или двумя швами и с усилительной планкой.

Гарнитуры - комплекты, состоящие из трикотажных изделий: фуфайки и кальсон и майки, трусов и майки, трусов и фуфайки.

К бытовому женскому белью относят сорочки, комбинации, панталоны, юбки нижние, гарнитуры, пеньюары.

Сорочки по назначению вырабатывают дневные и ночные. Каждый указанный тип бывает трех видов: полуприлегающего силуэта, расширенного или прямого к низу; расширенного от верха к низу прямого. Дневные сорочки различают также по конструкции верха – с бретелями (пришивными или цельнокройными), с рукавами или без них. Ночные сорочки вырабатывают более сложной конструкции с длинным или коротким станом, с длинными и короткими рукавами или без них.

Комбинации – трикотажные изделия с глубокими вырезами горловины и проймы, короткими рукавами или без них. Их выпускают двух видов: полуприлегающего силуэта, расширенного или прямого к низу; расширенного силуэта от верха к низу. По конструкции верха комбинации бывают с короткими рукавами или бретелями и без них. Их вырабатывают из вертелочных гладких и рисунчатых переплетений.

Панталоны - вид трикотажных изделий с ножками. В зависимости от длины ножек они бывают четырех видов: длинные, короткие, панталоны-трусы, удлиненные. Торс панталон делают цельновязаным с одним или двумя швами.

Юбки нижние выпускают двух видов: расширенного от верха к низу силуэта, прямого силуэта. По низу изделия могут иметь воланы или оборки.

Гарнитуры - комплекты, состоящие из комбинации или сорочки и панталон.

Пеньюары - нарядные халаты из шелкового трикотажа разных фасонов.

К бытовому детскому белью относят изделия тех же наименований, что и для взрослых. Для детей ясельного и дошкольного возраста изготовляют кофточки, распашонки, песочницы, ползунки, комбинезоны, конверты, чепчики, гарнитуры.

Кофточки имеют прямой или расширенный к низу стан,. короткие или длинные рукава, которые могут быть втачными, реглан, кимоно, цельнокроеными. Стан с застежкой спереди, сзади, на плече или без застежки. Кофточки изготовляют из плюшевых, с начесом и гладких трикотажных полотен.

Распашонки - свободные кофточки с втачными рукавами, реглан или кимоно, с разрезом до конца стана, с завязками из ленты или тесьмы.

Песочницы - трусы на бретелях с грудкой или лифом.

Комбинезоны различают отрезные по линии талии и цельнокроеные, с длинными, укороченными или короткими ножками.

К спортивному белью относят майки, фуфайки спортивные, трусы, купальные костюмы.

Майки изготовляют без рукавов, вырез ворота спереди больше, чем сзади.

Фуфайки спортивные - изделия без застежки, с круглым вырезом ворота, длинными и короткими рукавами, бывают двух типов - заправляются в брюки или юбку (с удлиненным станом) или навыпуск (с укороченным и коротким станом).

ЧУЛОЧНО-НОСОЧНЫЕ ИЗДЕЛИЯ

Чулочно-носочные изделия являются наиболее распространенными видами трикотажных изделий. Их нельзя заменить соответствующими видами из тканей. В ассортимент чулочно-носочных изделий для женщин и девочек входят чулки, получулки, колготки, носки и подследники; для мужчин и мальчиков - носки и получулки.

Чулки по характеру использования бывают повседневными и нарядными. Чулки различают по высоте и форме пятки.

Получулки в отличие от чулок покрывают только стопу и голень, имеют более короткий борт (2 см) с резиновой или латексной жилкой. По видам применяемого сырья (за исключением шерстяных), по переплетениям и отделке не отличаются от чулок. Для детских получулок в отличие от женских и мужских нить эластик не применяют.

Колготки - женские и детские рейтузы со следом и бортиком на резинке.

Носки мужские и для подростков имеют длинный паголенок и пестро-вязаный разнообразный рисунок или однотонный цвет, женские и детские - короткий паголенок, однотонные светлые тона или несложный рисунок с пестровязаным бортом.

Подследники - изделия, покрывающие ступню ноги. Вырабатывают их из эластичных нитей.

К спортивным изделиям относятся получулки спортивные, гетры, наколенники и голеностопы.

ГОЛОВНЫЕ УБОРЫ И ПЛАТОЧНО-ШАРФОВЫЕ ИЗДЕЛИЯ

В ассортимент этой подгруппы входят береты, кепи-береты, шапочки, подшлемники, шарфы, платки, гарнитуры.

Шапочки - головные уборы для взрослых и детей с отворотами, козырьком, полями. Они могут быть на подкладке и без нее, с начесом, отделкой тесьмой, шнурами, помпонами, кисточками. Выпускают их в виде отдельных изделий или в гарнитуре с варежками, перчатками, шарфом.

Платки по сезону носки различают зимние и летние; по способу изготовления - машинной и ручной вязки (изготовляют в основном из пуха с хлопком и называют пуховыми); по району изготовления - оренбургские, пензенские; по оформлению края - с бахромой, с каймой или без них; по размерам; без учета бахромы) - от 70 х 70 до 130 х 130 (размеры пуховых платков ручной вязки могут быть обозначены по количеству петель от 300 до 600).

Шарфы бывают одинарными и двойными. Одинарные по способу изготовления бывают цельновязаные и кроеные. По оформлению края различают шарфы с бахромой, кистями, а по отделке - гладкокрашеные, пестровязаные, начесом и др. Шарфы, имеющие длину 150-180 см и ширину 50-70 см, называют палантинами.

ПЕРЧАТКИ И ВАРЕЖКИ

Перчатки шитые по конструкции оывают двух типов: с прямоугольным подоликом; с подоликом, расширенным к низу.

Перчатки вязаные также различают двух типов: пятипалые и двупалые.

Варежки изготовляют двух типов: с втачным большим пальцем; с большим втальцем, составляющим одно целое с корпусом. По способу производства они бывают шитыми и вязаными, а по конструкции - одинарными и двойными.

По половозрастному признаку перчатки и варежки делят на мужские, жеенские и детские.

## 1.3 Качество трикотажных товаров

Требования к качеству. Доброкачественные трикотажные изделия должны меть правильную форму и установленные размеры, прочную и ровную краску, правильное и прочное соединение деталей, четкую и полную маркировку. Строчки швов ровные, без пропусков, концы швов закреплены; края сталей заработаны на машине, подшиты с подгибкой края или с каймой, закончены ластиком или нашивным поясом.

Контроль качества. По качеству трикотажные товары делят на 1-й и 2-й сорта. Сорт трикотажных изделий зависит от наличия и количества дефектов внешнего вида полотна и производственно-швейных дефектов, а также отклонений линейных измерений от норм, приведенных в ГОСТах. Кроме того, о стандарту считают обязательным трикотажные изделия при определении орта сопоставлять с образцами-эталонами, утвержденными ГОСТ 15.007-81 «Система разработки и постановки продукции на производство. Продукция легкой промышленности. Основные положения».

В изделиях 1-го сорта допускаются малозаметные дефекты внешнего вида полотна и производственно-швейные дефекты, перечисленные в стандартах на сортность. Для изделий 2-го сорта ГОСТы устанавливают наименования и предельно допустимое количество дефектов внешнего вида полотна и производственно-швейных. При превышении этих нормативов изделие переводят в брак.

При сортировке не учитывают дефекты, находящиеся на закрытых частях изделия (кроме обрыва нити и пряжи, штопки под отложными бортами верхнего изделия).

В трикотажных изделиях не допускаются резко выраженные дефекты и значительная разница в длине рукавов, воротников и других деталей и частей[[3]](#footnote-3).

# 2. Швейная одежда

## 2.1 Общая характеристика швейной одежды

К швейным товарам относятся предметы одежды, постельное и столовое белье другие изделия, изготовленные пошивом, склеиванием или свариванием.

По назначению одежду делят на бытовую (универсального применения), спортивную, специальную, ведомственную и национальную. Бытовая одежда в зависимости от характера использования бывает повседневной, домашней и нарядной. По условиям эксплуатации бытовую одежду подразделяют на пальтовые, костюмно-платьевые, бельевые изделия и головные уборы.

По способу употребления различают одежду верхнюю, легкую и нижнюю (платье нательное).

По характеру опоры одежду подразделяют на плечевые (пальто, пиджаки, платья), поясные (юбки, брюки) изделия, головные уборы.

По материалу различают одежду из тканей, нетканых материалов, искусственных и натуральных кож, пленочных дублированных материалов и комбинированную.

По сезонности одежду делят на летнюю, зимнюю, деми- и внесезонную.

По полу и возрасту одежда бывает мужской, женской, подростковой, для старшего школьного, младшего школьного, дошкольного, ясельного возраста и новорожденных.

По размерным признакам в одежде учитывается рост, обхват груди, обхват (для мужчин) и обхват бедер (для женщин) в сантиметрах. Рост человека измеряется без обуви от пола до верхушечной точки; обхват груди - это периметр тела человека при горизонтальном измерении на уровне сосочковых точек; обхват талии или обхват бедер характеризует полноту одежды с учетом типа телосложения и возрастной изменчивости фигуры взрослого человека. Интервал между смежными ростами и обхватом талии (бедер) составляет 6 см (±3 см от среднего значения), между обхватом груди и бедер - 4 см.

Установлено шесть ростов для взрослых (для мужчин от 158 до 188 см, для ин - от 146 до 176 см), двенадцать - для школьного и подросткового возраста (от 122 до 188 см), восемь - для дошкольного и ясельного возраста (от 74 до 116 см). Мужскую одежду выпускают трех полнот - малой (М), средей (С), большой (Б); женскую - четырех полнот : М, С, Б и ОБ (особо большая).

Соотношение размерных признаков швейных изделий приводится в табл. 3.

Размерные показатели одежды указываются на товарных ярлыках в определенной последовательности: рост - обхват груди - обхват талии (бедер), например: 170-100-88.

Таблица 3 - Размерные признаки швейных изделий

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Половозрастные группы | Рост, см | Обхват груди, см | Полноты |
| Мужская | 158, 164, 170, 176, 182, 188 | 88, 92, 96, 100, 104,108, 112, 116, 120,124, 128 | М, С, Б |
| Женская | 146, 152, 158, 164,170, 176 | 88, 92, 96, 100, 104,108, 112, 116, 120,124, 128, 132, 136 | М, С, Б, ОБ |
| Подростковая (15,5 – 18 лет) | 164, 170, 176,182, 188 | 84, 88, 92, 96, 100,104, 108 |  |
| Школьная (7 – 15,5 лет) | 122, 128, 134, 140, 146, 152, 158, 164, 170 | 56, 60, 64, 68, 72, 76, 80 |  |
| Дошкольная (3 – 7 лет) | 98, 104, 110, 116 | 52, 56, 60 |  |
| Ясельная (до 3 лет) | 74, 80, 86, 92 | 44, 48, 52 |  |

В зависимости от сложности обработки одежду делят на десять групп и

обозначают римскими цифрами.

Виды одежды разнообразны - пальто, платья, костюмы, брюки, жилеты и т.д.

Фасон одежды определяется силуэтом (прямой, полуприлегающий, прилегающий, свободный - расширенный книзу), формой (строгая, спортивная, фантази), покроем рукава (втачной, реглан, цельнокроеный, комбинированный).

## 2.2 Ассортимент швейных товаров

**Верхняя одежда**

Пальтовые изделия. Основными видами их являются пальто, полупальто, плащи, накидки, пиджаки, жакеты, жилеты.

Пальто - вид распашной одежды с застежкой спереди, с длинными ми и воротником. Отдельные модели женских летних пальто могут быть без воротника, застежки и с укороченными рукавами. Воротник пальто может заменяться шарфом или капюшоном. Пальто могут быть прилегающего, полуприлегающего, прямого и свободного силуэтов, а по форме – спортивные, строгие, фантази. Пальто изготовляют однобортными и двубортными, с внешней и внутренней застёжкой. Разнообразие фасонов пальто достигается изменением силуэта, покроя, отделки.

Зимние пальто изготовляют из чистошерстяных и полушерстяных тканей, дублированных материалов, как правило, с меховым воротником. Подкладка может быть навесной (пришитой), отлетной и пристегивающейся вместе с ватином.

Демисезонные пальто по конструкции аналогичны зимним. Их изготовляют из более легких тканей, натуральных и искусственных кож. Подкладка может быть до талии или до низа изделия.

Внесезонные пальто - объемные стеганые изделия из тканей с водонепроницаемой или водоотталкивающей пропиткой, на синтетическом утеплителе.

Летние пальто шьют из легких тканей, как правило, однобортные, с подкладкой или без нее. Отдельные модели изготовляют двусторонними, без подкладок.

Полупальто в отличие от пальто выпускают меньшей длины (укороченное). Ассортимент их аналогичен пальто.

Куртки от пальто и полупальто, отличаются длиной и спортивным стилем. Их шьют прямого или полуприлегающего силуэтов. Низ курток оформляют притачным поясом, эластичной тесьмой или продернутым шнуром. Застежка может быть на пуговицах, кнопках и «молнии». Их шьют из хлопковых, полушерстяных, синтетических тканей, искусственных и натуральных кож.

Плащи имеют такую же конструкцию, как и пальто. Их шьют из тканей с водонепроницаемой или водоотталкивающей пропиткой и пленочных материалов.

Детские плащи отличаются от взрослых в основном размерами.

Накидки являются разновидностью плаща, но они не имеют рукавов.

Костюмно-платьевые изделия. К ним относят костюмы, пиджаки, жакеты, куртки, блузы, жилеты, платья, сарафаны, халаты, блузки, сорочки верхние, юбки, брюки, комбинезоны, полукомбинезоны.

Костюмы - комплектная одежда, состоящая из двух (костюм-двойка), трех (костюм-тройка) и более предметов. Костюмы-двойки мужские состоят из пиджака и брюк; женские - из жакета, юбки или брюк; костюмы-тройки дополнены жилетом - одеждой без рукавов и воротника, с застежкой спереди. В костюмах для подростков и детских пиджак или жакет может быть заменен курткой либо блузой. Костюмы спортивные состоят, как правило, из куртки или блузы и брюк с низками на застежках.

Пиджаки - мужская и мальчиковая - одежда, с длинными рукавами, разрезом от верха до низа, с застежкой. Различают пиджаки однобортные и двубортные, прилегающего и полуприлегающего силуэтов. Разновидностями пиджака являются блейзер, фрак, китель, смокинг.

Жакеты по конструкции напоминают мужские пиджаки. По половозрастному назначению они могут быть женскими и детскими. Разновидностью пиджака является кардиган (прямой удлиненный жакет без воротника).

Блузы - одежда свободного силуэта, надеваемая навыпуск, с рукавами и разрезом до конца стана или до линии груди.

Платья - вид одежды женщин и девочек, объединяющий в одно целое плечевое (лиф) и поясное (юбку) изделия. По покрою они бывают цельнокроеными и отрезными по линии талии, по силуэту прилегающими, полуприлегающими, прямыми и свободными. Их шьют с рукавами, воротниками или без них. Некоторые модели платьев вместо рукавов могут иметь воланы или крылышки. Различают платья повседневные (деловые), домашние (несложных фасонов) и нарядные (разнообразных фасонов). Разновидности платьев: платье-костюм, платье-пальто, платье-халат, платье-рубашка, сарафан.

Детские платья бывают более простых и удобных фасонов, зависящих от возраста детей.

Халаты - домашние платья с разрезом спереди до низа, с застежкой или без нее. Нарядные халаты свободного силуэта для утреннего и вечернего туалета называют пеньюарами.

Блузки - плечевые изделия, по характеру оформления похожи на лиф отрезного платья. Аналогично платьям их шьют разнообразных фасонов: с воротником, рукавами, карманами или без них, спинка и перед могут иметь кокетку, складки, защипы, отделывают вышивкой, кружевами, жабо, тесьмой. Воротники блузок бывают отложными, на стойке, шалевыми, фигурными.

Юбки - поясные изделия, состоящие из одного или нескольких полотнищ. Их делят на женские и для девочек, могут быть с разрезом до низа или без него. По силуэту юбки делят на прямые и конические. Разновидностью юбок являются юбки-брюки.

Брюки относят к поясным изделиям. Они бывают мужскими, женскими, детскими, а по сезонности - летними и зимними. Низ брюк в зависимости от моды может быть с манжетами или без них. В зависимости от моды изменяется ширина низа брюк и степень их облегания. К разновидностям брюк относят шорты, шаровары, брюки-гольф, галифе, бриджи.

Комбинезон - куртка и брюки, объединенные в одно целое. Может быть с с капюшоном или без него.

**Бельевые изделия**

К бельевым относят изделия, надеваемые на тело, и корсетные изделия. По назначению подразделяют на бытовые и спортивные; по половозрастному признаку - на мужские, женские, детские; по характеру опоры - на плечевые и поясные; также подразделяют по материалу, видам, ростам, обхвату груди, фасонам, сезонности (осенне-зимние и весенне-летние).

К мужскому белью относят сорочки нижние - вырабатывают с открытым и закрытым воротом, с застежкой на одну-две пуговицы или без них; пижамы - комплекты для сна, состоящие из куртки и брюк, изготовляют из легких хлопковых и шелковых тканей; трусы вырабатывают из отбеленных, гладкошерстных или набивных сатинов и бязей; кальсоны – изделия с длинными или короткими ножками с застежкой или без нее, плавки могут быть двойными или одинарными, на шнуровке или на пуговицах.

К женскому белью относят сорочки ночные, комбинации, пижамы, купальные костюмы, трусы.

Сорочки ночные шьют различной длины с рукавами и без них.

Комбинации имеют самую разнообразную отделку и форму выреза, полуприлегающий силуэт.

Пижамы женские отличаются от мужских более разнообразными фасонами и отделками.

Купальные костюмы могут быть из двух предметов (бюстгальтера и трусов) или одного (объединенные в одно изделие бюстгальтер и трусы).

Детское белье для мальчиков и девочек школьного возраста включает те же наименования, что и для взрослых. Основными видами белья для новорожденных, детей ясельного и дошкольного возраста являются распашонки, ползунки, конверты, купальные костюмы, нагрудники, чепчики.

Распашонки представляют собой кофточку с втачными рукавами, регланом или кимоно, с разрезом до конца стана, с завязками из ленты или тесьмы.

Ползунки - изделие в виде полукомбинезона (цельнокроеные) или отрезные на бретелях с грудкой или лифом.

Конверты выпускают с рукавами, капюшоном или без них. Они могут быть одинарными или на подкладке.

Нагрудники - короткие фартуки для новорожденных к детей ясельного возраста, надеваемые на грудь.

Чепчики - головные уборы, состоящие из двух или трех частей, с завязками спереди.

Корсетные изделия подразделяют по материалу, конструкция к степени эластичности, видам, фасонам, размерам.

Основными видами корсетных изделий являются бюстгальтеры, корсеты, полукорсеты, грации, полуграции, пояса.

**Головные уборы**

Головные уборы подразделяют на бытовые и спортивные. Бытовые головные уборы по характеру использования делят на повседневные и нарядные; по виду применяемых материалов - из тканей, фетра, нетканых и трикотажных полотен, кожи, меха, стружки, соломки и др.; по сезонности - зимние, летние, внесезонные; по способу изготовления - шитые, формованные, вязаные, клееные и плетеные; по полу и возрасту – мужские, женские, детские; по жесткости — жесткие, полужесткие и мягкие; по размерам (обхват головы по наиболее выпуклым точкам затылка на 1 см выше надбровных дуг и на 1,5 см выше ушных раковин); для взрослых - 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60 и 62, для детей - 46, 47, 48, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56.

Фасоны головных уборов зависят от формы головки, наличия и формы полей, козырька. По форме головные уборы делят на строгие, спортивные и фантази.

Основными видами головных уборов являются шапки, фуражки, кепи, шляпы, береты, пилотки детские, шлемы, капоры, капюшоны.

Шапки – женские, мужские и детские – головные уборы из ткани или меха.

Фуражки – головные уборы мужские и для мальчиков с козырьком и широким околышем. Их шьют из шерстяных, хлопковых, льняных тканей с применением других материалов. Фуражки для мальчиков выпускают следующих фасонов: капитанка, бескозырка, жокейка.

Рис. 1 Фасоны мужских меховых головных уборов

1 – ушанка цельномеховая; 2 – «гоголь»; 3 – московская; 4 – «ленинградская»; 5 – финка; 6 - боярка

Капитанка - фуражка с твердой стойкой спереди. Бескозырка отличается тем, что не имеет козырька.

Жокейка - летняя детская фуражка из тканей или соломки с козырьком.

Кепи - мягкий головной убор с козырьком для мужчин и мальчиков. Их шьют из специальных кепочных или одежных тканей и кожи. Различают кепи многоклинчатые, реглан, кепи с вытачками, фантази. По сезону носки их делят зимние, демисезонные и летние.

Шляпы - головные уборы, состоящие из головки, бортиков (полей) и козырька или без них. Выпускают их на подкладке или без нее, жесткими, полужесткими и мягкими, различных фасонов в зависимости от высоты и формы головки, ширины полей (узкие и широкие), наличия дополнительной обработки и отделки (с перфорацией, строчкой, шнуром и др.).

Береты – разновидность шляп с округлой головкой и загнутыми внутрь краями.

Пилотки - тканевые или фетровые изделия в форме лодочки.

Шлемы - головные уборы, плотно облегающие голову с застежкой или завязками под подбородком.

Капоры - женские и для девочек головные уборы, плотно облегающие голову с завязками под подбородком. Головка капора может быть с бортиком или без него.

Капюшоны - мягкие головные уборы свободной формы; могут быть самостоятельным изделием или частью пальто и куртки[[4]](#footnote-4).

##

## 2.3 Качество швейных товаров

Требования к качеству. Швейные товары должны соответствовать утвержденным образцам, быть комплектными, гигиеничными, чистыми, отутюженными, прочными и удобными в носке, иметь правильную посадку на фигуре, красивый внешний вид, хорошо сохранять форму.

Детали должны быть расположены без перекосов, строчки выполнены прочными нитками, без пропусков, морщин и неровных строчек. Цвет подкладки и пуговиц должен гармонировать с цветом верха. Необходимо, чтобы складки, рельефы, строчки и другие украшения были выполнены аккуратно, а концы строчек заделаны двойной обратной строчкой.

В зависимости от требований к изготовлению, предусмотренных в нормативно-технической документации, швейные изделия могут быть обычного и высшего качества пошива. Изделия обычного качества пошива изготовляют из различных материалов. Они могут быть 1-го и 2-го сортов.

Швейную одежду высшего качества (мужские и женские пальто, полупальто, костюмы) изготовляют по специальным моделям из чистошерстяных тканей с применением высококачественных прикладных материалов и фурнитуры. Изделия высшего качества пошива могут быть только 1-го сорта[[5]](#footnote-5).

Контроль качества. Качество швейных изделий проверяют в соответствии с ГОСТ 4103-82 «Изделия швейные. Методы контроля качества» на манекенах или столах. Обязательно проверяют симметричность расположения деталей, качество материалов верха и подкладки, фурнитуры, технологической обработки, наличие и допустимость дефектов. Определяют также линейные размеры.

Сортность швейных изделий определяют по ГОСТ 12566-81 «Изделия швейные бытового назначения. Определение сортности».

Сорт швейных изделий определяют в зависимости от наличия дефектов их внешнего вида, посадки изделий на фигуре, производственно-швейных дефектов и дефектов внешнего вида материала. Дефекты швейных изделий подразделяют на три группы: дефекты внешнего вида изделия и его посадки на фигуре; производственно-швейные дефекты; дефекты внешнего вида и материала. Первую группу дефектов в соответствии с требованиями ГОСТа относят к недопустимым в изделиях 1-го и 2-го сортов. Не допускают такие дефекты, как расхождение полочек или излишний заход одной на другую, натяжение или излишняя посадка лацканов, подбортов, верхнего воротника, слабина в концах воротника и углах лацканов, перекосы, заломы, отклонение рукавов вперед или назад[[6]](#footnote-6).

Для производственно-швейных дефектов ГОСТ регламентирует размеры и дефектов для 1-го и 2-го сортов в зависимости от вида изделия.

При сортировке швейных изделий распространенные дефекты тканей в то сорта не допускаются, в изделиях 2-го сорта они допускаются в соответствии с утвержденными эталонами. Допускаемые размеры и количество дефектов тканей зависят от вида и размера изделия. В ГОСТе приведен перечень закрытых частей и деталей швейных изделий, на которых местные дефекты тканей не учитывают.

В комплектных изделиях сортность каждого предмета определяют отдельно и устанавливают ее по части комплекта низшего сорта[[7]](#footnote-7).

# 3. Анализ действующей системы качества АО «Синар» с точки зрения ее соответствия системе качества ISO 9000

## 3.1 Характеристика выпускаемой продукции

Имя: открытое акционерное общество «Синар», юридическое лицо.

Отрасль: швейная промышленность.

В настоящее время ОАО «Синар» специализируется на пошиве верхней одежды и является крупнейшим производителем мужских костюмов в азиатской части России.

В дорыночный период доминировало производство пальто (»70% в общем объеме продаж). В 1995 году ситуация изменилась: мужские костюмы заняли 60%, пальто – 40%. В 1998 году вновь были внесены структурные изменения: доля мужских костюмов опустилась до 40%, а пальто – выросла до 60% (из них 50% - мужские).

В настоящее время ассортимент продукции достаточно велик. Мужской ассортимент включает: костюмы тройки, пальто, куртки, сорочки, брюки, пиджаки, жидеты, галстуки, кашне, кепи, бабочки – все это из различных видов материала. Женский ассортимент составляют: зимние, утепленные, демисезонные пальто, жакеты, блузки, юбки, шляпы. Детский ассортимент по разнообразию не уступает взрослому. Освоен курточно-плащевой ассортимент. Также имеется и побочное производство: тапочки комнатные, рукавицы, валики малярные, мешки для мусора. Принимаются спец. заказы.

При этом преобладает традиционный стиль (около 60%), но предприятие осваивает и авангардный и спортивный стили (смокинг, френч, кардиган). Для производства изделий предприятие использует модели НДМ (Новосибирский Дом Моделей) и разработки собственного экспериментально-технологического центра.

**3.2СтруктураифункциислужбыкачестваАО«Синар»**

Ответственность за качество выпускаемой продукции распределена по функциональному принципу в пределах тех целей и задач, которые закреплены за подразделением предприятия.

В АО “Синар” качество делят на две категории: потребительское качество и производственное качество.

ЭТЦ и служба маркетинга несут ответственность за потребительское качество, а основные цеха и ОТК – за производственное. Отдела качества, как такового, не существует, что является явным несоответствием требованиям ISO 9000.

В настоящее время ответственное за качество должностное лицо (начальник отдела ОТК) подчинено заместителю генерального директора по производству и инженерному обеспечению. Это говорит о том, что проблемы управления качеством не являются сегодня общефирменными приоритетами на АО “Синар”.

На предприятии считается, что организация контроля качества в швейных цехах является ключевым звеном в достижении выпуска высококачественной продукции, чем и занимается ОТК.

Таким образом службы, которая занималась бы управлением качества на всех этапах ЖЦП, на предприятии не существует.

В функции ОТК входят:

1. проверка поступающих на предприятие материальных ресурсов;
2. контроль за качеством выпускаемой продукции;
3. выявление причин несоответствия продукции требованиям НТД, определение возможности устранения брака и проведение мероприятий по его устранению;
4. подготовка продукции к сертификации и лицензированию;
5. оказание необходимой методической помощи структурным подразделениям по разработке и внедрению требований ГОСТ Р ИСО 9001-96;
6. проведение работ с магазинами и покупателями по продукции, изготовленной с отступлениями от требований стандартов.

К сожалению, в функции ОТК не входит разработка и реализация превентивных мер, столь необходимых для предотвращения выпуска некачественных изделий, что не соответствует принципам ИСО 9000

## 3.3 Анализ соответствия системы качества АО «Синар» и модели системы качества ИСО 9000

Международные стандарты ИСО серии 9000 могут использоваться как методический материал для разработки и совершенствования системы качества, а также обязательны к использованию, если организация сертифицирует свою систему качества с целью выхода на международный уровень.

Необходимо отметить, что ряд положений и требований стандартов ИСО 9000 соответствует отечественной идеологии и практике управления качеством продукции. Некоторые же положения применяются частично или вообще не применяются. Не следует упускать из виду самое главное: стандарты ИСО серии 9000 разработаны для организаций, работающих в условиях рыночной экономики, где все производство подчинено задаче выпуска качественной продукции с целью обеспечения максимальной прибыльности организации. Таким образом, данные стандарты привносят ряд новых концептуальных положений, имеющих принципиальное значение для перестройки работы по повышению качества отечественных предприятий и организаций в условиях перехода к рыночным методам хозяйствования.

Разработка, внедрение, сертификация системы качества на базе МС ИСО серии 9000 является первым, в значительной мере формальным, шагом на пути выживаемости и последующего устойчивого развития организаций в условиях рыночной экономики.

Следует отметить, что стандарты ИСО серии 9000 носят рекомендательный характер и устанавливают требования к системе качества в форме «что надо сделать», но при этом не указывают конкретно «как надо сделать». Это означает, что стандарты ориентированы на высокий накопленный совокупный интеллект руководителей организации, специалистов и рабочих.

Приступая к разработке системы качества необходимо четко представлять ответы на следующие вопросы:

- когда создается система качества?

- что она собой представляет?

- каковы принципы, последовательность, продолжительность ее построения?

- кто в организации должен заниматься разработкой, внедрением и в дальнейшем поддержанием в рабочем состоянии системы качества?

- каков эффект от внедрения системы качества?

- что может помешать внедрению системы качества?

Блок-схема процесса построение системы качества на базе МС ИСО серии 9000 представлена в Приложении 4.

Что касается системы качества, существующей на рассматриваемом нами предприятии с точки зрения ее соответствия модели системы качества, предлагаемой ISO 9000, то прежде всего необходимо отметить, что основой управления качеством на АО “Синар” является комплексная система управления качеством (КСУКП) внедренная в середине 70-х годов. С переходом к рыночным отношениям данная система видоизменилась, но не на столько, на сколько этого требует современная ситуация на рынке.

Как уже упоминалось выше, ответственность за качество выпускаемой продукции распределена по функциональному принципу в пределах тех целей и задач, которые закреплены за подразделением предприятия.

Отдела качества, как такового, не существует, что является явным несоответствием требованиям ISO 9000. При построении на предприятии системы качества на базе МС ИСО серии 9000 необходимым и неотъемлемым требованием к организационной структуре является выделение отдела качества, как самостоятельной организационной единицы, а начальник отдела качества должен находиться в прямом подчинении у генерального директора. В настоящее время ответственное за качество должностное лицо (начальник отдела ОТК) подчинено заместителю генерального директора по производству и инженерному обеспечению. Это говорит о том, что проблемы управления качеством не являются сегодня общефирменными приоритетами на АО “Синар”.

Эффективность управления качеством на предприятии оценивается по результатам опроса потребителей (в основном из оптово-розничной сети), объемам продаж, заявкам и претензиям от покупателей.

Анализ результатов деятельности предприятия в области качества проводится ежеквартально и по году. Регламентированной процедуры процесса организации анализа нет.

Специальной подготовки в области управления качеством руководство не имеет. Считается, что повышение квалификации осуществляется на специальных совещаниях по разработке мероприятий в области повышения качества продукции. Генеральный директор и руководители блоков управления проводят специальные совещания по проблемам повышения качества, как правило, по итогам поездок на международные и Московские выставки, на другие предприятия. Руководители среднего уровня участвуют в днях качества, в аттестационных комиссиях по присвоению разрядов и категорий.

ИТР цехов принимают участие в “Днях качества”, где готовятся и обсуждаются предложения по улучшению качества, сокращению затрат. ИТР задействованы при подготовке и принятии решений в планах по повышению эффективности производства и повышению качества.

Требования к персоналу определены тарифно-квалификационными справочниками, Положениями об отделах и структурных подразделениях, должностными и рабочими инструкциями.

При приеме на работу, расстановке и использовании сотрудников, кадровая политика учитывает цели и задачи предприятия в области качества. Большое внимание при приеме на работу уделяется подготовке и обучению кадров на рабочих местах с последующей аттестацией, а также практика приема на стажировку. Оплата труда учитывает степень квалификации, а также результаты аттестации, в том числе после обучения.

Непрерывное обучение сотрудникам фирмы не обеспечивается. В перспективном плане развития до 2003 года по отдельным категориям работников этот принцип предполагается ввести.

На предприятии существует система мотивации и стимулирования, которая построена на следующих видах поощрения:

а) материальные поощрения:

- текущее премирование по результатам работы за месяц;

- специальные премии за реализацию продукции (пользующейся повышенным спросом);

- единовременные премии за участие в специальных проектах по аккордному выполнению работ (перепланировке потоков), плана мероприятий по повышению качества и снижению затрат;

- повышение дневных тарифных ставок и окладов по результатам аттестации;

б) моральные поощрения:

- присвоение знака Почета “Синар”;

- благодарственное письмо “Синар”;

- правительственные награды и поощрения районной, городской, областной Администрации к юбилейным датам.

На предприятии существуют следующие формы и способы оценки усилий и достижений персонала в области управления качеством:

а) на основе опроса потребителей определяется качество моделей, недостатки по качеству продукции и соответственно оценка усилий ОМиС, ЭТЦ, основного производства в области управления качеством;

б) на основе оценки качественных показателей продукции (сортность, отсутствие возвратов, процент сдачи продукции с первого предъявления) базируется система и формы материального и морального стимулирования рабочих в цехах основного производства;

в) на основе оценки результатов аттестации, в том числе при оценке знаний и умений в области качества при выполнении должностных обязанностей изменяются тарифные разряды рабочих и оклады специалистов;

г) на основе оценки характера и степени участия персонала в деятельности по улучшению качества и снижению затрат регулируются индивидуально премии, как форма материального поощрения;

д) на основе протоколов по “Дням качества” руководители принимают решения о депремировании.

Необходимо отметить, что на предприятии существует достаточно серьезная система социальной защиты персонала. Это несомненно является дополнительным стимулом к более ответственному отношению сотрудников АО “Синар” к своим обязанностям.

Для соответствия ИСО 9000 предприятию необходимо сформулировать четкие требования к квалификации специалистов и документировать их. Также следует провести объективную оценку уровня компетенции и уровня квалификации специалистов (в том числе в области управления качеством) для обоснования направлений повышения квалификации.

Средством реализации политики в области качества является эффективный мотивационный механизм обеспечения качества труда. Этот механизм включает два взаимосвязанных аспекта:

– методы оценки качества труда различных категорий работников;

– набор средств экономического и морального стимулирования[[8]](#footnote-8).

В соответствии с этим необходимо: отработать и документировать процедуру оценки и поощрения усилий и достижений работников в области управления качеством; разработать современную и более эффективную систему стимулирования и мотивации. Существующая система не нацелена на конкретную цель – повышение качества продукции. Лишь в производственных цехах половина премии зависит от качественных показателей работы, во всех остальных случаях материальные и моральные поощрения зависят от количественных показателей (например, от степени выполнения плана, от количества реализованной продукции).

Система целей и задач в области качества в соответствии с ИСО 9000 должна быть наглядно представлена во всех подразделениях, чтобы каждый работник четко понимал свое место и осознавал свой вклад в повышение качества выпускаемой предприятием продукции.

Принципы, ранее заложенные в основу политики и стратегии предприятия в области качества в системе КСУКП, были взяты за основу для разработки системы качества на предприятии:

1. политика в области качества ориентирована на потребителя (что в принципе соответствует требованиям ИСО 9000);
2. процессный подход (оценка рынка и влияние процесса на потребителей);
3. постоянные улучшения (формирование потребности у каждого работника предприятия в постоянном улучшении качества продукции, процессов и системы в целом);
4. метод принятия решений основанный на фактах;
5. взаимовыгодные отношение с поставщиками;
6. ответственность руководителей.

Стратегическое и перспективное планирование в области качества определяется бизнес-планом, тактическое планирование содержится в формах плана ТЭСР. Цели и задачи предприятия, отраженные в этих документах присутствуют в основном, в планах работ по качеству ОТК.

Процедура планирования работ по качеству не документирована.

До подразделений и персонала цели в области качества доводятся следующим образом:

– до руководителей отделов цехов политика и планы по качеству доводятся на оперативных совещаниях и на специальных тематических совещаниях проводимых на уровне генерального директора и на уровне заместителей генерального директора;

– в цехах и подразделениях планы доводятся до рядовых сотрудников на рабочих собраниях и в разъяснениях мастеров, технологов, руководителей.

Наиболее подробно планы развертываются на уровне структурных подразделений, на уровне бригад и рабочих мест действуют оперативные указания.

Осведомленность персонала о политике и планах в области качества низкая (чем ниже должность, тем хуже осведомленность). Оценивается осведомленность частично и очень редко при аттестации.

Анализ и оценка эффективности конкретных планов по повышению качества продукции проводится ответственными исполнителями и руководителями блоков на уровне генерального директора. Конкретной процедуры оценки и анализа политики, стратегии и планов по качеству нет.

Таким образом, в основу политики в области качества заложены важные и правильные принципы, во многом соответствующие ИСО 9000, но на предприятии эти принципы соблюдаются далеко не всегда. Необходимо более четко в стандартах предприятия документировать процедуры планирования в целом и раздел по планированию в области качества в частности.

Не отработана процедура доведения целей и задач предприятия в области качества до персонала, особенно с уровня руководителя подразделения до рабочих. Необходимо эту процедуру документировать.

Методика выбора поставщиков основана на анализе наличия и способностей поставщика предоставить добротное сырье и материалы в соответствии с жесткими требованиями по цене и качеству.

Отдел закупок ведет анализ и формирует базы данных по постоянным поставщикам и проводит оценку потенциальных поставщиков.

С постоянными поставщиками ведется целевая работа по улучшению качества – вызов представителя на разбраковку, встречи на ярмарках, командировки. Постоянно ведется переписка, где выдаются рекомендации по улучшению качества и внешнего вида, отделке, современному дизайну, высылаются образцы импортных тканей для подбора аналогов отечественными производителями.

Важнейшим ключевым процессом, который влияет на качество продукции является маркетинг. Отдел маркетинга – это отдел, наиболее тесно взаимодействующий с потребителем. Он должен определять тенденции и выявлять потребности, перерабатывая их в идеи и принимая затем активное участие в планировании и разработке новой продукции. Отдел маркетинга непосредственно несет ответственность за подготовку плана разработки новой продукции, отвечающей требованиям потребителей. Таким образом, отдел маркетинга, где все зарождается и претворяется в жизнь при тесном взаимодействии с потребителем, имеет определяющее значение с точки зрения управления качеством. Последующим технологическим этапом, который будет основываться на результатах предыдущего, является разработка коллекции.

Удовлетворенность потребителей – это наиболее важный критерий оценки качества продукции.

Удовлетворенность конечных потребителей женского пальто и мужского костюма производства фирмы «Синар» находится на низком уровне: 3,93 балла и 3,86 балла соответственно (по 5-ти балльной шкале). Удовлетворенность клиентов из оптовой и розничной сети выше, чем у конечных потребителей, и составляет 4,11 балла.

При разработке управленческих решений в области качества продукции на предприятии вес мнения специалистов фирмы составляет 50%, вес мнения клиентов оптовой и розничной сети – 40% и вес мнения конечных потребителей – 10%. Результаты опросов подтвердили, что политика предприятия в области качества нацелена на клиентов из оптовой и розничной сети, а не на конечных покупателей.

Продукция АО “Синар” – это товары народного потребления, поэтому политику в области качества, маркетинговую деятельность необходимо в первую очередь ориентировать на конечных покупателей.

Соответствие качества стандартам предприятия достигается почти в полной мере: в 2000 году фактические показатели качества превысили плановые на 1-2%. Качество товаров АО «Синар» находится на более высоком уровне, чем у фирм-конкурентов, находящихся на территории от Урала до Дальнего Востока. По некоторым показателям качества, продукция АО «Синар» уступает товарам, произведенным фирмами из центральной части России. Однако, в целом, конкурентоспособность новосибирской фирмы оценивается выше, чем у производителей товаров-аналогов, за счет более низкой цены.

Удовлетворенность конечных потребителей продукции АО «Синар» находится на низком уровне. Это может быть обусловлено плохой осведомленностью о запросах и потребностях конечных покупателей, так как политика фирмы больше ориентирована на удовлетворение оптовых покупателей, а не конечных.

# Заключение

Доброкачественные ткани по внешнему виду должны соответствовать утвержденным эталонам, а по гигиеническим свойствам — нормам стандартов и ТУ. В зависимости от наличия дефектов внешнего вида, отклонений от установленных норм по физико-механическим показателям и прочности окраски хлопковые, льняные и шерстяные ткани бывают 1-го и 2-го сортов, шелковые — 1, 2 и 3-го.

Контроль качества. При приемке тканей в торговой сети проверяют правильность упаковки и маркировки, соответствие полученных разновидностей тканей по массе, артикулу, отделке, длине и ширине кусков документам заказа и сопровождения.

Сорт ткани проверяют внешним осмотром. При осмотре оценивают внешний вид тканей и определяют наличие дефектов пряжи, ткачества и отделки.

Дефекты внешнего вида подразделяют на местные — узелки, близны (обрыв одной-двух нитей), недосеки (разреженные полосы по утку), пятна, помарки и другие, распространенные по всему куску ткани — засоренность, шишковатость, разнооттеночность и др.

Оценивают сортность всех тканей, кроме льняных, по балльной системе. Для льняных тканей при определении сортности принята система допусков. Определяют сорт по суммарной балльной оценке дефектов (местных и распространенных) и отклонений от установленных физико-механических показателей.

В каждом сорте допускается определенное число баллов, пересчитанных на кусок установленной длины[[9]](#footnote-9).

# Список литературы

1. ГОСТ 12566-81 «Изделия швейные бытового назначения. Определение сортности».
2. ГОСТ 4103-82 «Изделия швейные. Методы контроля качества».
3. Алексеев Н.С., Ганцов Ш.К., Кутянин Г.И. Теоретические основы товароведения. М.: Экономика, 1988.
4. Исаев Л.К., Малиновский В.Д. Обеспечение качества. М.: ИПК «Издательство стандартов», 2001.
5. Котлер Ф. Основы маркетинга. М.: Издательство «Прогресс», 1990.
6. Красовский П.А., Ковалев А.И., Стрижов С.Г. Товар и его экспертиза. М.: Центр экономики и маркетинга, 1998.
7. Лифиц И.М. Исследование непродовольственных товаров. М.: Экономика, 1988.
8. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация. М.: Юрайт-Издат, 2004.
9. Николаева М.А. Товароведение потребительских товаров. Теоретические основы. М.: Издательство НОРМА, 2000.
10. Окрепилов В.В. Управление качеством. Учебник. М.: Экономика, 1998.
11. Пособие для продавца: Учебное пособие / Под ред. Г.Г. Памбухчиянц, Л.М. Данилова, П.Ф. Понаморева, В.В. Лазаренко. М.: Экономика, 1987.
12. Теплов В.И., Сероштан М.В., Боряев Е.В., Панасенко В.А. Коммерческое товароведение. М.: Издательский Дом «Дашков и Ко», 2001.
1. Николаева М.А. Товароведение потребительских товаров. Теоретические основы. М.: Издательство НОРМА, 2000. С. 115. [↑](#footnote-ref-1)
2. Теплов В.И., Сероштан М.В., Боряев Е.В., Панасенко В.А. Коммерческое товароведение. М.: Издательский Дом «Дашков и Ко», 2001. С. 128. [↑](#footnote-ref-2)
3. Пособие для продавца: Учебное пособие / Под ред. Г.Г. Памбухчиянц, Л.М. Данилова, П.Ф. Понаморева, В.В. Лазаренко. М.: Экономика, 1987. С. 214. [↑](#footnote-ref-3)
4. Теплов В.И., Сероштан М.В., Боряев Е.В., Панасенко В.А. Коммерческое товароведение. М.: Издательский Дом «Дашков и Ко», 2001. С. 115. [↑](#footnote-ref-4)
5. Пособие для продавца: Учебное пособие / Под ред. Г.Г. Памбухчиянц, Л.М. Данилова, П.Ф. Понаморева, В.В. Лазаренко. М.: Экономика, 1987. С. 206. [↑](#footnote-ref-5)
6. Алексеев Н.С., Ганцов Ш.К., Кутянин Г.И. Теоретические основы товароведения. М.: Экономика, 1988. С. 112-115. [↑](#footnote-ref-6)
7. Николаева М.А. Товароведение потребительских товаров. Теоретические основы. М.: Издательство НОРМА, 2000. С. 152. [↑](#footnote-ref-7)
8. Котлер Ф. Основы маркетинга. М.: Издательство «Прогресс», 1990. С. 66. [↑](#footnote-ref-8)
9. Пособие для продавца: Учебное пособие / Под ред. Г.Г. Памбухчиянц, Л.М. Данилова, П.Ф. Понаморева, В.В. Лазаренко. М.: Экономика, 1987. С. 183. [↑](#footnote-ref-9)