

## **Введение**

Учебная практика один из важнейших этапов обучения студентов и вхождения их в свою будущую профессию. Она заключается в практической подготовке будущего специалиста и закрепляет полученные теоретические знания. Учебная практика предполагает ознакомление с будущей профессией и получение первых навыков исследовательской деятельности.

**Цель** учебной практики сформировать своё представление о месте и роли сервиса в структуре отраслей экономики, о технологиях сервиса, а также о своей профессиональной позиции.

**Задачи**, которые встают при прохождении практики:

- сформировать свои специфические профессиональные компетенции и умения специалиста в индустрии моды и красоты;
- осознать социальную значимость будущей профессии;
- ознакомиться с современным состоянием бизнеса, их организационной культурой, применяемыми передовыми технологиями бизнеса в индустрии моды и красоты;
- приобрести практические навыки будущей профессии;
- ознакомиться с деятельностью предприятия сервиса;
- развить профессиональное мышление, организаторской, творческой деятельностью при работе на предприятие сервиса, связанного с индустрией моды и красоты;

Учебная практика проходит на предприятии сервиса малого бизнеса. В частности в ателье по пошиву и ремонту одежды. Срок прохождения со 2.06.2014 по 16.06.2014 г.

## **§1 Краткая история предприятия**

Стригоцкая Оксана Александровна 17 апреля 2006 года была зарегистрирована в качестве индивидуального предпринимателя и открыла своё ателье по пошиву и ремонту одежды.

По образованию и роду деятельности Оксана Александровна никак не была связана с лёгкой промышленностью и много лет проработала бухгалтером в фирме. Но потребность в творчестве и самовыражении всегда жила в ней. Как говорит сама хозяйка ателье: « Призвание и талант направили по нужной дороге в жизни».

Она быстро обучилась нужным навыкам и умениям в швейной деятельности, а образование бухгалтера помогало грамотно вести всю документацию. Оксана Александровна арендовала помещение по адресу Бульвар 60 лет октября дом 3, что находится в микрорайоне Кузнечиха 2.

Изначально ателье позиционировало себя в качестве ателье по пошиву и ремонту одежды, но в связи с большим объёмом ремонтных работ отказались от пошива одежды на заказ. Ателье выполняет ремонт одежды любой сложности, и даже изделий из меха и кожи.

Клиенты обращаются к ним с самыми сложными случаями. Когда другие ателье отказываются браться за такую сложную работу и предлагают клиенту просто выбросить вещь, ателье Стригоцкой Оксаны Александровны готово помочь каждому клиенту.

Ателье осуществляет свою деятельность уже 8 лет и заработало хорошую репутацию среди клиентов. Люди приезжают к ним и из других районов города, потому что знают, что здесь их любимую вещь точно спасут. Как говорит Оксана Александровна: « Главное, творческий подход к каждому клиенту».

## §2 Структура предприятия

Ателье ИП Стриготская размещается в жилом доме с административными помещениями на первом этаже. Аренднуемое помещение небольшой площади, но вмещает необходимое швейное оборудование, стойку приёма заказов, обустроенную примерочную зону с зеркалом, кронштейн с готовыми отремонтированными вещами, и кронштейн с новыми заказами и манекеном.

Рабочее помещение ателье грамотно построено. Стойка приёма заказов разделяет зону обслуживания клиентов, включая примерочную, и зону рабочего процесса.

Рабочие места оборудованы с учётом техники безопасности и оптимизации рабочего процесса. На схеме 1 представлен план ателье.

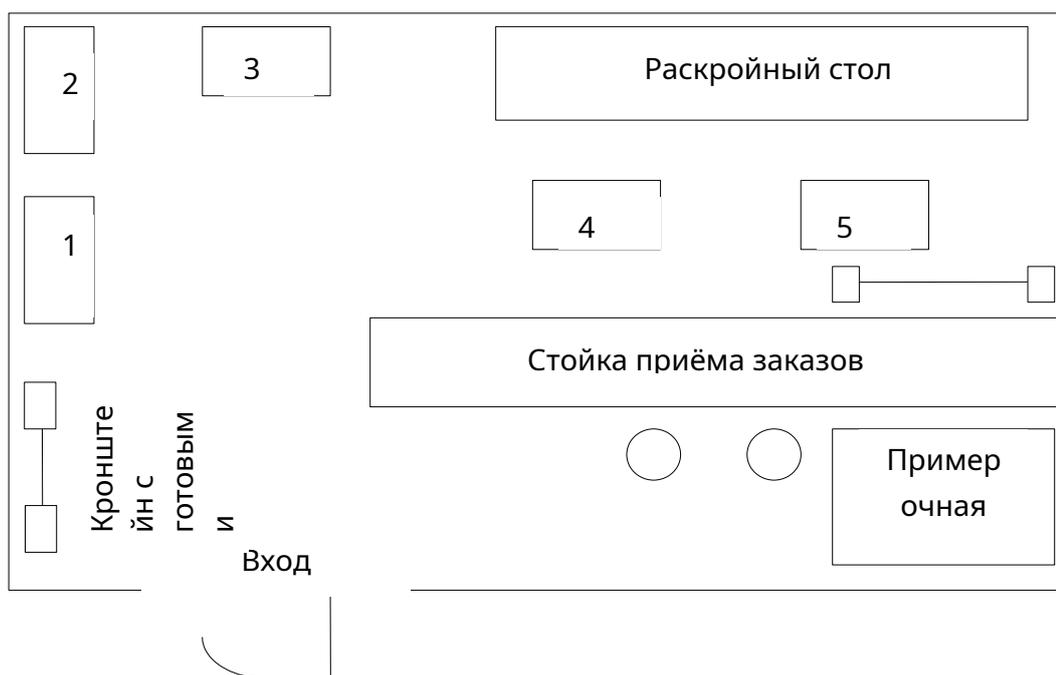


Схема 1

В ателье на постоянной основе работают 5 человек. График работы гибкий, система оплаты сдельная. Оксана Александровна принимает заказы клиентов, обговаривает с ними всех их пожелания, объясняет все детали ремонта. К каждому клиенту индивидуальный подход. После взятия заказа,

Оксана Александровна раздаёт задания своим работникам и следит за качеством выполнения.

Все работники ателье имеют швейное образование и большой опыт работы в этой сфере. Всем коллективом они решают самые сложные вопросы по ремонту и стараются сделать это творчески. Качество работы всегда стоит на первом месте, поэтому клиенты всегда возвращаются к ним. Именно поэтому ателье перешёл от индивидуального пошива к ремонту одежды.

Каждый день большое количество людей приходит с испорченными вещами в ателье в надежде, что их любимая вещь не потеряна. Людям важнее сохранить их вещи, которые подходят им по цвету, сидят по фигуре, да и просто стали родными как можно дольше. А желание клиента – закон. В среднем в день ателье посещают от 7-12 клиентов. Заказы абсолютно разные и часто зависят от времени года. В осеннее-зимний период ателье принимает много заказов по ремонту кожаных и меховых изделий. Это очень сложная и кропотливая работа и не каждое ателье справляется с ней. Но клиенты ателье Стригоцкой остаются довольны качественной работой и оставляют хорошие отзывы.

Реклама, используемая ателье в основном в СМИ. Чаще всего в газетах. Рекламных акций довольно мало, поэтому основной задачей при прохождении практики, стала разработка рекламы: вывеска, плакат, листовки.

### **§3 Техническая оснащённость**

Ателье имеет новейшее швейное оборудование. На вооружении 5 швейных машин:

- промышленная машина Veritas Industrial Line 721-5 одноигольная, челночного стежка с нижним и игольным транспортером, для

средних/тяжелых материалов, длина стежка до 5 мм, скорость шитья до 4000 ст/мин, высота подъема лапки 13 мм.

- ZOJE ZJ0628 Промышленная швейная машина предназначена для стачивания тяжёлых тканей, кожи и других трудно - транспортируемых материалов.

- бытовая машина Janome Decor Excel Pro 5124. Машина выполняет практически все необходимые для повседневного шитья строчки, среди которых несколько оверлочных и несколько строчек для работы с трикотажем, а также машина выметывает бельевую петлю в автоматическом режиме. Так же, оснащена регулятором давления лапки на ткань и электронным блоком, стабилизирующим усилие прокола иглы, что позволяет работать с любыми тканями.

- бытовая машина Family Gold Master 8018A. Одноигольная, челночного стежка для лёгких/средних материалов. Автоматически выметывает прямую бельевую петлю под размер пуговицы.

- Janome My Lock 4752d. Машина выполняет 3-х, 4-х ниточную обработку и узкий ролевой шов (закрутку).

- Лапка для швейных машин Janome с вертикальным челноком для кожи роликовая (арт. 200-142-001)

- Утюг с парогенератором BOSCH TDS 2229. Мощность — 3100 Вт, Объем резервуара для воды — 1.3 л. Позволяет отпаривать самые сложные ткани.

- Гладильная доска LEIFHEIT 71021 TINA. Размер рабочей поверхности 110x30см.

Качество ремонта одежды напрямую зависит от качественного и надёжного оборудования. Важно, чтобы оборудование подходило к материалам. Руководство ателье грамотно подошло к выбору технических средств.

## **§4 Ассортимент продукции и услуг по обслуживанию потребителей**

Главным и основным направлением деятельности ателье является ремонт одежды любой сложности, в том числе изделий из меха и кожи. В Нижнем Новгороде высокая конкуренция среди ателье. В среднем по городу насчитывается около 250 зарегистрированных ателье. В микрорайоне Кузнечиха 2 - 6 швейных ателье, включая ателье ИП Стригоцкая. И только данное ателье в этом районе специализируется на ремонте меховых и кожаных изделий.

Ателье предлагает следующие услуги:

- ремонт верхней одежды ( в том числе из меха и кожи)
- ремонт вечерней одежды
- ремонт повседневной одежды
- ремонт трикотажной одежды
- пошив штор

Прейскурант цен варьируется в зависимости от сложности ремонта и материала. Всё это оговаривается с клиентом в начале заказа и после выполненной работы. Бывают случаи, когда работа оказывается сложнее, чем предполагалось ранее и цена увеличивается от сложности работы. За срочную работу, в течение дня, ателье берёт 50% доплату от стоимости услуги. В основном цены средние по городу и клиенты согласны с ними.

У работников ателье есть и своя секретная технология ремонта джинсовой одежды – «штуковка». Клиенты остаются очень довольны, так как следа от ремонта почти не остаётся и вещь выглядит как новая.

Сроки выполнения работы зависят от сложности, объёма и срочности. Всё это заранее обговаривается с клиентом и назначается дата сдачи изделия.

## **§5 Профессиональная лексика**

Работники ателье ИП Стригоцкая между собой общаются на профессиональном швейном языке. ГОСТ 24103-80 Изделия швейные термины и определения дефектов. Вот некоторые из них:

- Смётывание – соединение двух деталей примерно одинаковых по величине стежками временного назначения.
- Пришивание – прикрепление фурнитуры и отделочных элементов стежками постоянного назначения.
- Стачивание – соединение двух деталей примерно равных по величине стежками постоянного назначения.
- Втачивание – соединение двух деталей по замкнутому или незамкнутому контуру стежками постоянного назначения.
- Растрачивание – прокладывание строчек на деталях, для закрепления припусков шва, складок, направленных в противоположные стороны.
- Проутюживание – удаление сгибов и заминов на ткани или изделия по средствам ВТО.
- Отпаривание – обработка изделия паром для удаления лас.
- Ласы – дефект характеризуемый блеском оставшимся на швейном изделии в результате нарушения ВТО.

С клиентами работники общаются вежливо, тактично и грамотно. Каждому заказчику дают высказать своё мнение и учитывают его в работе. Как говорит Оксана Александровна: «Главное выслушать каждого».

## **§6 Правила общения и поведения членов организации**

Любая организация заинтересована в том, чтобы ее сотрудники вели себя определенным образом. Поведение человека — совокупность осознанных, социально значимых действий, обусловленных занимаемой позицией, т. е. пониманием собственных функций.

Эффективное для организации поведение ее сотрудников проявляется в том, что они надежно и добросовестно исполняют свои трудовые обязанности, готовы во имя интересов дела в условиях меняющейся ситуации выходить за пределы своих непосредственных обязанностей, прилагая дополнительные усилия, проявляя активность, находят возможности для сотрудничества.

Стригоцкая О.А. и её основные работники сотрудничают уже 8 лет. За это время у них сложились тёплые, доверительные отношения. Они прислушиваются к мнению и советам друг друга. В свободное от работы время вместе посещают культурные заведения: театры, кинотеатры, выставки. Дружно справляют дни рождения, юбилеи, рождение детей и т.д. Коллектив ателье ИП Стригоцкая можно назвать сплочённым и надёжным.

Основные правила организации это:

- работать добросовестно и качественно. Ведь качество ремонта это лицо ателье;
- быть вежливыми в общении друг с другом и с клиентами;
- быть пунктуальными. «Точность вежливость королей»;
- творчески подходить к своей работе;
- помогать в сложных ситуациях своим коллегам;
- не вступать в конфликты в трудовом коллективе и с заказчиками.

Основные правила индивидуального и группового поведения задает сама организация, устанавливая круг обязанностей, соответствующие права и полномочия, меру ответственности, стандарты делового общения.

## **§7 Требования к обслуживанию клиентов, правила общения и работа с клиентами.**

В ателье за 8 лет сложились свои правила при общении с клиентом:

### 1) Корректность и аккуратность.

Что сюда входит: не есть и не жевать на виду у клиентов; соблюдайте чистоту инструментов, порядок на рабочем столе (с пола убраны нитка, остатки материала). Убрать личные вещи со стола, а личные проблемы оставить дома. Стараться в любых ситуациях сохранять спокойствие и профессионализм.

### 2) Внешний вид мастера.

На мастере должна быть рабочая форма – халат. Что касается одежды, то она должна быть чистой, опрятной, подходить вашей фигуре по цвету и покрою. Отказаться от вызывающей и провоцирующей одежды или аксессуаров. Одежда не должна быть ни слишком экстравагантной, ни домашней. Обувь должна быть чистой и удобной. Макияж должен быть скромным и со вкусом. Волосы должны быть убраны в прическу или под косынку. Отказаться от резких ароматов.

### 3) Общение с клиентом.

Общение – это основное и важное средство для установления доверительных отношений мастера с клиентом. Развивая этот навык, работник начинает лучше понимать пожелания клиента и то, как их удовлетворить.

Во время разговора следует смотреть клиенту в глаза, это докажет ваш интерес в том, что он говорит. Повторение и перефразирование слов клиента, позволит ему почувствовать, что вы все понимаете, и знаете в чем, он нуждается. Всегда старайтесь называть клиента по имени. Задавать ненавязчивые вопросы – это позволит клиенту расслабиться и активно поучаствовать в разговоре. Всегда быть искренним и дружелюбным, тогда

клиент будет чувствовать себя желанным гостем. И главное улыбаться. Никогда не обсуждать личные проблемы, но если клиент решит поделиться своими, отнеситесь к этому с пониманием, просто выслушайте его, при этом избегайте давать советы и высказывать мнения.

Избегайте:

- отрицательные или критические замечания в сторону клиента. Они ограничат беседу, и вызовут недовольство и чувство дискомфорта.
- навязывать разговор, поскольку это может смутить клиента.
- прерывать клиента – это приведет к его раздражению, и окончанию беседы.
- торопиться – это вызовет у клиента беспокойство и отчуждение.
- настойчиво рассматривать внешний вид клиента – это может вызвать агрессию или подавленность.

## **§8 Правила работы с ручными инструментами**

Как и у любого швейного предприятия в ателье ИП Стригоцкая существуют свои правила при работе с оборудованием.

1. К работе допускаются лица, прошедшие инструктаж по технике безопасности.

1.1. Приведите в порядок свою одежду, не приступайте к работе в не застёгнутой одежде.

1.2. Перед началом работы проверьте свое рабочее место, швейное оборудование, и убедитесь в его исправности, наличии ограждений.

1.3. Проверьте, установлена ли лапка с предохранителем от прокола пальцев, имеются ли ограждения на вращающихся частях швейного оборудования.

2. Во время работы:

2.1. Не отвлекайтесь, и не отвлекайте соседей посторонними разговорами.

2.2. Выполняйте только ту работу, которая вам поручена, при условии, что безопасные способы ее выполнения хорошо вам известны. При получении

новой (незнакомой) работы или в сомнительных случаях обратитесь к руководителю за дополнительными разъяснениями и инструктажем т/б.

2.3. Не кладите ножницы, отвёртки и др. рабочие инструменты, приспособления около приводного ремня и вращающихся механизмов работающего оборудования.

2.4. Машину в работу вводите плавно, нажимая ногой на пусковую педаль без рывков.

2.5. Тормозите машину только педалью, не тормозите маховое колесо и не ускоряйте его движением руки.

2.6. Не производите чистку и смазку машины на ходу.

2.7. Не надевайте ремень машины на шкив (эл. дв.) самостоятельно и при включенном электродвигателе, сообщите учителю.

2.8. Не допускайте к рабочему месту посторонних лиц.

2.9. Следите за состоянием проходов, не устраивайте завалов, не загромождайте проходы в местах встречных движений работающих.

2.10. Подкладывая ткань под лапку, не подводите руки близко к игле во избежание прокола пальцев.

2.11. При заправке игольной нитки, замене шпули и наладке оборудования держать ноги на пусковой педали запрещается, если включен электродвигатель.

2.12. Не работайте около вращающихся шестерен специальных машин.

2.13. Не вывёртывайте и не ввёртывайте лампы местного освещения.

2.14. Не касайтесь движущихся частей оборудования, не открывайте и не снимайте ограждения, предохранительные приспособления.

2.15. Во избежание несчастного случая не вытягивайте при включенном электродвигателе нитки, ткань и др. предметы, случайно попавшие в приводной ремень.

2.16. Если при прикосновении к машине, кронштейну и другим предметам, находящимся на рабочем месте чувствуется действие тока, (легкое покалывание) немедленно выключить питание.

- 2.17. Не разбрасывайте пустых катушек, бобин и др. предметы по цеху.
- 2.18. Следите, чтобы на обмёточных машинах механизмы петлителей были ограждены щитками, имеющими надёжную фиксацию как в рабочем и холостом положении.
- 2.19. Механизмы игл должны закрываться откидными или съёмными кожухами.
- 2.20. Следите, чтобы пуговичные, закрепочные, петельные полуавтоматы и стачивающие - обмёточные машины были снабжены прозрачными щитками, предохраняющих учащих от ранений обломками игл и пуговиц.
- 2.21 Не работайте вблизи не изолированных и не снабжённых надёжными защитными устройствами токоведущих частей электрооборудования.
- 2.22. Во время работы поддерживайте порядок на своём рабочем месте и возле него, не допускайте загромождения проходов между машинами.

### 3. По окончании работы:

- 3.1. Приведите в порядок рабочее место, отключите машину от сети.
- 3.2. Вычистите машину.

Соблюдая все эти правила, работник обеспечивают свою безопасность и безопасность окружающих его коллег.

## **§9 Фирменный стиль предприятия**

Фирменный стиль — это один из наиболее современных и актуальных видов рекламы. Многими исследователями он рассматривается как особый вид маркетинговых коммуникаций.

Под фирменным стилем понимают набор цветовых, графических, словесных и прочих постоянных элементов, обеспечивающих визуальное и смысловое единство товаров (услуг), всей исходящей от фирмы информации, ее внутреннего и внешнего оформления.

Когда целевая аудитория знает данный фирменный стиль, она с большей долей вероятности обратит внимание на знакомый логотип, цвета,

шрифты, выделит конкретное рекламное сообщение из общего рекламного шума, который становится с каждым днем все более интенсивным. Использование единого фирменного стиля во всех формах рекламной кампании сделает рекламу более целостной.

К системе фирменного стиля относят следующие основные элементы:

- товарный знак;
- логотип;
- фирменный блок;
- фирменный лозунг (слоган);
- фирменная гамма цветов;
- фирменный комплект шрифтов;
- прочие фирменные константы.

На момент прохождения практики фирменный стиль у ателье ИП Стригоцкая как таковой отсутствовал. Единственная реклама – распечатанное на входной двери объявление. Для привлечения большего количества клиентов этого мало. Основной задачей при прохождении практики стала разработка фирменного стиля ателье и его рекламной кампании. Ведь реклама – двигатель торговли.

#### Предложения по рекламной кампании:

- Разработка индивидуального товарного знака и вывески.
- Разработка рекламных флаеров с описанием видов услуг и раздача их в местах скопления людей (парки, скверы, площади)
- Разработка сувенирной продукции для постоянных клиентов. Это поможет отблагодарить их за их верность и удержать от перехода к конкурентам.
- Организация акций и скидок по конкретным видам услуг.
- Размещение рекламы на местных радиостанциях, газетах и телевиденье.

#### Предложение по оформлению интерьера ателье:

Стены в ателье окрашены в мягкий постельный цвет. Атмосфера очень приятная и успокаивающая, поэтому яркие цвета здесь будут излишни. Можно декорировать стены репродукциями картин, или фотографиями коллекций известных дизайнеров. В свободных местах поставить небольшие комнатные растения (фиалки, анютины глазки и др.) это оживит интерьер. Для приёма клиентов, можно поставить удобный регулируемый по высоте стул, что бы заказчик чувствовал себя удобно и расслабленно. Мебель должна быть мягких постельных оттенков. Но темнее по тону, чем стены. Для примерочной зоны предлагается зеркало в полный рост (который уже имеется) стойка для вещей клиента, вешалка (на которую он может повесить свою верхнюю одежду), коврик и табурет. Занавеска в примерочной должна быть из плотной ткани тёплого оттенка. На стойке приёма заказов должно быть убрано. Клиенту предлагается прайс-лист с услугами выполненный в фирменном стиле. А так же можно предоставить альбом с фотографиями аналогичных ремонтных работ, которые уже были выполнены. Это поможет наглядно показать клиенту итог работы ателье.

В целом интерьер и фирменный цвет предлагается сделать в цветовой гамме «кофе с молоком»( включающий цвета в диапазоне от белого, до шоколадного). Предлагаемые варианты представлены в презентации.

## **Заключение**

Две недели учебной практики дали хорошее представление о будущей профессии и её месте в сервисе услуг, а так же дали некоторый опыт работы в этой сфере.

Цель учебной практики стояла в формировании своего представления о месте и роли сервиса в структуре отраслей экономики. Сфера услуг несёт в себе социальные функции - она удовлетворяет потребности населения в различных видах обслуживания, а в частности ремонте одежды. Можно назвать и глобальные значения сферы услуг:

- в сфере сервиса постоянно создаются новые рабочие места;
- сфера сервиса увеличивает свою долю в валовом внутреннем продукте страны.

Задачи, которые вставали при прохождении практики, были успешно решены:

- Произошло ознакомление с предприятием сервиса – ателье.
- Была проанализирована его структура, и комплекс предоставляемых услуг населению.
- Была проведена практическая творческая деятельность в создание фирменного стиля ателье и предложения рекламных мероприятий.

Учебная практика дала представление о будущей профессии. Проводимая работа была интересной, творческой и плодотворной.

## Список используемых источников

1. Андросов С.П. Технические средства предприятий сервиса. Учебное пособие. – Омск: ОГИС, 2004. – 228с.
2. Дрибноход Ю. Ю. Введение в косметологию. – СПб.: Питер, 200
3. Кокеткин П. П. Одежда: технология – техника, процессы – качество: Справочник. М.: Изд. МГУДТ, 2001. - 560 с.
4. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.К. Карнаухова. – Ростов н/Д: Феникс. – 2010. – 255 с.
5. Труханова А. Т. Основы технологии швейного производства. М.: Изд. центр «Академия», 2001.
6. Силаева М. А. Пошив изделий по индивидуальным заказам. М.: Изд. центр «Академия», 2003. - 528 с.
7. Тулупова В.В. Теория и практика рекламы. М.: Изд. Михайлова В. А.,2006. – 528с.
8. Франц В. Я. Оборудование швейных предприятий. М.: Изд. центр «Академия», 2002. - 448 с.