

ОТЧЁТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

ПМ.01 Организация и осуществление торговой деятельности

Специальность: 38.02.08 «Торговое дело» (коммерция)

период с «29» мая 2025 г по «04» июня 2025 г

Студентка группы СпТД-24-КМ-1

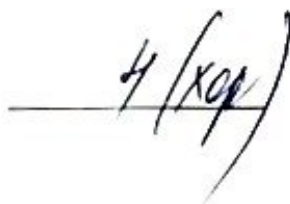
 /В.В.Деревенских /

Организация: ИП Чудинова К.Е. г. Владивосток, ул. Светланская 152 с3

Руководитель практики

 /О.В.Мясникова /

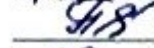
Отчет защищен:
с оценкой



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет»
Колледж сервиса и дизайна

СОГЛАСОВАНО

Председатель ЦМК

 /А.В.Павелко/
« 08 » 09 2025г

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР

 /О.В.Дубровина/
» 2025г

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

Студентка Деревенских Валерия Вячеславовна
обучающаяся на 1 курсе, по специальности 38.02.08 «Торговое дело» (коммерция)
по ПМ.01 Организация и осуществление торговой деятельности
в объеме 36 часов
в период с «29» мая 2025г. по «04» июня 2025 г.
в организации ИП Чудинова К.Е. г. Владивосток ул. Светланская 152 с3

Виды и объем работ в период учебной практики:

№ п/п	Виды работ	Кол-во часов
	ПМ.01 Организация и осуществление торговой деятельности	36
1	Дать характеристику предприятия (организационно- правовая форма, специализация, цели, задачи и функции предприятия). Ознакомиться с инструктажами по охране труда, по электро- и пожарной безопасности на предприятии. Рассмотреть правила внутреннего распорядка в процессе прохождения учебной практики	6
2	Изучить потенциальных партнёров для заключения договоров на поставку товаров. Рассмотреть базу поставщиков и ознакомиться с конкретными поставщиками и их конкурентами	6
3.	Ознакомиться с процессом формирования заказов поставщикам	6
4	Ознакомиться с порядком и правилами приёмки товаров по количеству и качеству, процессом организации хранения товаров и подготовки к отпуску товаров в торговый зал. Рассмотреть виды товарно- сопроводительных документов. Ознакомиться с перечнем дополнительных услуг потребителям в торговом предприятии	6
5.	Изучить системы продажи товаров с применением цифровых инструментов (онлайн-касс, электронных платформ, интернет ресурсов, безналичных платежей, регистрация продаж в системе ЕГАИС).	6
6.	Описать алгоритм организации претензионной работы и рассмотреть порядок оформления претензий при нарушении договорных обязательств.	6

По окончании практики студент оформляет и предоставляет руководителю практики следующую документацию:

Дневник о прохождении учебной практики

Отчет о прохождении учебной практики

Аттестационный лист, характеристика, анкета оформляются руководителем практики от предприятия/организации, подписывается и заверяется печатью.

Дата выдачи задания «24» мая 2025 г.

Срок сдачи отчета по практике « 04 » июня 2025 г.

Руководитель практики от ОУ  /О.В.Мясникова/

Содержание

Введение	2
1 Характеристика предприятия	3
1.1 Организационно - правовая форма.....	3
1.2 Специализация	4
1.3 Цели организации	4
1.4 Задачи организации	4
1.5 Функции организации	5
1.6 Структура охраны труда на предприятии	6
1.7 Инструктажи по охране труда.....	6
1.8 Электробезопасность.....	7
1.9 Пожарная безопасность.....	7
1.10 Правила внутреннего распорядка учебной практики.....	8
2 Исследование базы поставщиков и оценка потенциальных партнёров для поставки товаров.....	10
3 Процесс формирования заказов.....	11
4 Порядок и правила приёмки товаров	13
5 Изучение системы продаж товаров с применением цифровых инструментов .	15
6.Алгоритм организации претензионной работы	16
6.1 Порядок оформления претензий	16
Заключение	17
Список использованных источников	18

Введение

Учебная практика по направлению «Торговое дело» (38.02.08) представляет собой важный этап в образовательном процессе студентов, обучающихся в специализированных учебных заведениях. В условиях современного рынка труда, где требования к специалистам постоянно растут, практическое применение теоретических знаний становится неотъемлемой частью подготовки будущих профессионалов. Учебная практика в период с 29.05.2025г. по 04.06.2025г., проходила в организации ИП Чудинова К.Е., юридический адрес которого 690005 Приморский край, г. Владивосток, ул. Светланская, 152с3. Coffee Machine ИП Чудинова специализируется на продаже кофе и завертонов.

Целью учебной практики является ознакомление с характеристикой предприятия, маркировка товаров и выявления различных товарных потерь, а также анализ соблюдения санитарно – эпидемиологических требований к товарам. Важным аспектом является также внимание к потребностям студентов с ограниченными возможностями здоровья, что способствует созданию инклюзивной образовательной среды и позволяет каждому студенту реализовать свой потенциал. В данной работе будут освещены несколько ключевых тем, связанных с организацией и проведением учебной практики. В первой части будет рассмотрено введение в учебную практику, где будут определены основные цели и задачи, стоящие перед студентами и преподавателями.

Далее будет представлена структура организации практики, включая описание этапов подготовки и проведения, а также взаимодействия с предприятиями и организациями, где студенты проходят практику. Таким образом, данная работа направлена на всестороннее освещение вопросов, связанных с учебной практикой по торговому делу, и призвана стать полезным ресурсом для студентов и преподавателей, стремящихся к повышению качества образовательного процесса и подготовке высококвалифицированных специалистов в области торговли.



Рисунок 1 - Кофейня Coffee Machine

1 Характеристика предприятия

Предприятие Coffee Machine представляет собой коммерческое предприятие, Coffee Machine - комфортное автокафе с отличным кофе и вкусной едой, которая готовится "из-под ножа". Гостям безразличен "интерьер", так что парковки кафе - это аккуратные и красивые пространства, где можно на время и качественным сервисом. В общем, за хорошим настроением. Coffee Machine доверяют - и сотрудники стараются оправдывать это доверие. Миссия компании: мы делаем хороший кофе. Хороший кофе делает людей счастливыми. Счастливые люди делают мир лучше. Это и есть причина, заставляющая непрерывно учиться, развивать бизнес, прокачивать профессиональные навыки. Это и есть мотив, стоящий за желанием превратить никогда элитарную кофейную культуру в массовое движение, доступное буквально из окна любого автомобиля - только руку протянуть. Кто работает в Coffee Machine? Молодая, полная идей команда. Но почти такие же люди работают и в других компаниях. Почти. Человека Coffee Machine определяет страсть - к раскрытию своего потенциала, к кофе и общему делу. Этот "огонёк" позволяет им быстро расти, что даёт сотрудникам уникальные карьерные возможности - вчера бариста улыбалась вам в окошко, а уже завтра заняла должность, которой сегодня ещё нет.

1.1 Организационно - правовая форма

Предположительно Coffee Machine организована как индивидуальный предприниматель (ИП), наиболее распространённая форма собственности среди предприятий малого и среднего бизнеса в России. Это означает, что ответственность участников ограничена размером их долей в уставном капитале общества.

1.2 Специализация

Специализацией Coffee Machine является производство и продажа : кофе и завертонов. Компания ориентирована на создание вкусных и насыщенных напитков, соответствующих определенным стандартам и потребностям рынка кофеен и офисов и частных пользователей.

Основные направления деятельности включают:

- Обслуживание автомобилистов, предложение кофе и еды, формирование меню;
- Работа в формате drive-thru (обслуживание клиентов, не выходя из автомобиля);
- Компания также предлагает франшизу — возможность запустить собственную автокофейню под брендом Coffee Machine.

1.3 Цели организации

Основной целью Coffee Machine является удовлетворение потребностей гостей в качественных напитках и завертонах, для обеспечения роста продаж и повышение рентабельности бизнеса. Основные стратегические цели (ИП) :

- Обеспечение комфорта гостей. Для этого предусмотрено мобильное приложение с возможностью предзаказа, оплаты онлайн и встроенной программой лояльности.
- Контроль качества. Компания следит за качеством продукции от производителя до готовой еды, а также за профессиональными компетенциями персонала и соответствием сервисным стандартам сети.
- Обновление меню. Меню еды и напитков обновляется дважды в год, новые блюда вводятся ежеквартально. Также компания запускает сезонные предложения и участвует в гастрофестивалях.
- Маркетинговая поддержка. Она включает помощь в открытиях на местах, федеральные акции, общую базу рекламных материалов и другие меры.
- Нарощение лояльности гостей. Для этого разработана общая для сети программа лояльности, которая превращает каждого гостя в постоянного и увеличивает средний чек.

1.4 Задачи организации

Для достижения поставленных целей (ИП) решает следующие задачи:

- Выбор подходящего места. От локации во многом зависит количество клиентов и прибыль.
- Проектирование и строительство. Компания-франчайзер предоставляет подробные схемы, чертежи и помогает с выбором подрядчика.

- Закупка оборудования. Подбор оборудования, соответствующего всем необходимым требованиям, осуществляется самостоятельно.
- Контроль качества. Включает в себя проверку от производителя до готовой продукции, от профессиональных компетенций персонала до соответствия сервисным стандартам сети.
- Работа с обращениями гостей. Система отражает 100% входящих запросов, с указанием причин и динамикой исполнения.
- Обновление меню. Меню еды и напитков обновляется дважды в год, новые блюда вводятся ежеквартально.
- Маркетинговая поддержка. Включает помощь в организации открытия, консультации по продвижению, доступ к обширной базе готовых рекламных материалов и многое другое.
- Обучение персонала. Для этого используется электронная система управления кофейней, где есть постоянно обновляемая база видеоуроков, а также отдельные программы для собственника, менеджеров и линейного персонала.

1.5 Функции организации

Функциями Coffee Machine являются:

- Контроль качества. Компания следит за качеством продукции от производителя до готовой еды, а также за профессиональными компетенциями персонала и соответствием сервисным стандартам сети. Для этого предусмотрена экспресс-лаборатория, выездные проверки и чек-листы.
- Обновление меню. Меню еды и напитков обновляется дважды в год, новые блюда вводятся ежеквартально. Также компания запускает сезонные предложения и участвует в гастрофестивалях.
- Работа с обращениями гостей. Система отражает все входящие запросы с указанием причин и динамикой исполнения. Жалобы, благодарности, отзывы и предложения не остаются без внимания.
- Управление. Для этого используется электронная система, в которой можно анализировать выручку, средний чек, гостепоток и другие показатели.
- Маркетинговая поддержка. Компания помогает в открытиях на местах, проводит федеральные акции, предоставляет общую базу рекламных материалов и многое другое.

- Единая программа лояльности. Общая для сети программа лояльности превращает каждого гостя в постоянного, а также увеличивает средний чек.
- Мобильное приложение. Для гостей предусмотрено удобное и вовремя обновляемое мобильное приложение с возможностью предзаказа, оплаты онлайн и встроенной программой лояльности.

Таким образом, Coffee Machine — это динамично развивающееся предприятие, нацеленное на рост своего влияния на российском рынке кофейных напитков и удовлетворение растущих запросов потребителей.

Чтобы ознакомиться с инструктажами по охране труда, электробезопасности и пожарной безопасности на предприятии Coffee Machine, важно понимать структуру и порядок проведения данных мероприятий согласно законодательству Российской Федерации.

1.6 Структура охраны труда на предприятии

На каждом предприятии должна быть разработана система управления охраной труда, включающая обязательные мероприятия по обучению персонала правилам безопасной эксплуатации оборудования, технике безопасности и мерам предосторожности при работе с электроустановками и противопожарному режиму.

1.7 Инструктажи по охране труда

Инструктажи проводятся в нескольких формах:

1. Вводный инструктаж

- Проводится специалистом по охране труда или уполномоченным лицом перед началом трудовой деятельности нового сотрудника.
- Цель: ознакомление работника с общими правилами внутреннего трудового распорядка, требованиями охраны труда, системой эвакуации и поведения в чрезвычайных ситуациях.

2. Первичный инструктаж на рабочем месте

- Выполняется руководителем подразделения непосредственно на рабочем месте.
- Включает изучение специфики выполняемых работ, знакомство с инструкциями по эксплуатации оборудования, использование индивидуальных средств защиты и организацию рабочего места.

3. Повторный инструктаж

- Периодически проводится не реже одного раза в шесть месяцев.

- Направлен на повторение и закрепление полученных ранее знаний и навыков безопасного ведения работ.

4. Внеплановый инструктаж

- Назначается при изменении технологического процесса, замене оборудования, нарушении правил безопасности и прочих случаях.

5. Целевой инструктаж

- Осуществляется перед выполнением нестандартных работ или заданий повышенной опасности.

1.8 Электробезопасность

Все сотрудники, работающие с электрическим оборудованием, обязаны пройти обучение (тренинги) по электробезопасности. Классификация работников по группам допуска к работам с электрооборудованием выглядит следующим образом:

- *I группа* — минимальный уровень подготовки, позволяющий работу с ручными инструментами и бытовым электроприбором под руководством опытного специалиста.
- *II-V группы* — присваиваются сотрудникам в зависимости от квалификации и опыта работы с электротехническим оборудованием, уровнем ответственности и самостоятельностью при выполнении сложных операций.

Обучение включает теоретический курс и практическое занятие с последующим экзаменом и выдачей удостоверения установленного образца.

1.9 Пожарная безопасность

Каждое предприятие обязано проводить инструктажи по пожарной безопасности, организовывать пожарно-технический минимум для руководителей подразделений и специалистов службы охраны труда. Сотрудники должны знать правила пользования первичными средствами пожаротушения, уметь действовать в условиях пожара и следовать плану эвакуации.

Система информирования сотрудников включает размещение наглядных информационных стендов, плакатов и знаков пожарной безопасности в помещениях предприятия.

Как получить доступ к документам?

Получить инструкции и нормативные акты можно несколькими способами:

- Обратитесь в службу охраны труда предприятия Coffee Machine. Специалисты предоставят вам необходимую документацию, ознакомят с положением о порядке проведения инструктажей и проверят ваши знания путем тестирования.
- Ознакомьтесь с локально-нормативными актами, размещенными на внутреннем портале компании или информационном стенде.
- Проверьте наличие инструкций на рабочих местах. Каждый сотрудник обязан иметь доступ к инструкции по эксплуатации используемого оборудования и знанию мер безопасности.

Соблюдение требований охраны труда, электробезопасности и пожарной безопасности способствует минимизации рисков производственного травматизма и повышению общей культуры труда на предприятии. Правила внутреннего трудового распорядка на предприятии регулируют условия труда и дисциплину всех сотрудников, включая студентов-практикантов. Эти правила распространяются также на лиц, проходящих учебную практику в рамках образовательных учреждений. Ниже рассмотрим основные положения Правил внутреннего трудового распорядка применительно к студентам-практикантам в Coffee Machine.

1.10 Правила внутреннего распорядка учебной практики

1. Порядок приёма на практику

- Студенты принимаются на практику на основании заключённого договора между образовательным учреждением и организацией. Студент получает назначение от образовательного учреждения и направляется на предприятие вместе с направлением.
- Практика оформляется приказом руководителя предприятия, студент зачисляется временно в штат на определённую должность либо поручаются конкретные задания под контролем наставника или куратора.

2. Режим рабочего времени

- Работодатель устанавливает рабочий график студента исходя из особенностей производственной деятельности. Для практикантов рекомендуется соблюдать сокращённый рабочий день или неделю в соответствии с нормами законодательства (например, для несовершеннолетних).
- График может предусматривать гибкий график или сменную работу, если это предусмотрено производственными условиями. Учет рабочего времени осуществляется отдельно по каждому студенту и фиксируется в таблице учета рабочего времени.

3. Обязанности студента-практиканта

Во время прохождения практики студенты обязаны:

- Соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка и требования дисциплины труда.
- Исполнять поручения и указания непосредственного руководителя практики.
- Следовать требованиям охраны труда, промышленной санитарии и пожарной безопасности.
- Бережно относиться к имуществу работодателя.
- Своевременно исполнять возложенные обязанности и сообщать руководителю обо всех возникших трудностях.

За нарушение указанных обязанностей студент может привлекаться к дисциплинарной ответственности вплоть до увольнения.

4. Права студента-практиканта

Права студента аналогичны правам обычных работников предприятия и включают право на:

- Получение достоверной информации о своей практике и трудовых правах.
- Рабочее место, соответствующее санитарно-гигиеническим нормам и оборудованное необходимыми средствами индивидуальной защиты.
- Отдых и восстановление сил в установленные перерывы.
- Обращение к руководству предприятия по вопросам условий труда и быта.

Кроме того, работодатель обязан обеспечить соблюдение прав студента, связанных с обеспечением безопасных условий труда и защитой здоровья.

5. Оплата труда

- Оплата труда студентов определяется индивидуально в зависимости от конкретных договоренностей сторон. Если практика неоплачиваемая, студент имеет право на компенсацию затрат, связанных с проездом, проживанием и питанием, если такие расходы предусмотрены договором между работодателем и образовательным учреждением.

6. Ответственность за несоблюдение правил

- При выявлении нарушений внутренних норм студент несет ответственность, предусмотренную законодательством и внутренними положениями компании. Например, за нарушение трудовой дисциплины или правил охраны труда руководитель вправе применить меры взыскания, вплоть до расторжения договора на прохождение практики.

2 Исследование базы поставщиков и оценка потенциальных партнёров для поставки товаров

Являются важным этапом развития любого бизнеса. Предприятие Coffee Machine должно уделять особое внимание выбору надёжных и эффективных компаний-поставщиков, способствующих укреплению позиций на рынке и росту эффективности процессов закупок. Рассмотрим поэтапно процесс изучения потенциальной базы поставщиков и анализа конкурентов:

- Определить требования. Решить, какого качества кофе нужен, в каких объёмах он будет заказываться, и какие особенности важны для бизнеса.
- Исследовать рынок. Обратит внимание на рейтинги, отзывы клиентов и репутацию компании. Можно посещать выставки и мероприятия, чтобы ближе познакомиться с обжарщиками.
- Проверить качество кофе. Запросить образцы кофе для дегустации и оценить сорта по основным характеристикам: аромату, кислотности, сладости, вкусу и послевкусию. Удостовериться, что поставщик следит за качеством своей продукции и предоставляет информацию о происхождении зёрен и способе их обработки.
- Рассмотреть ассортимент и дополнительные товары. Рассмотреть разнообразие сортов кофе, предлагаемых поставщиком, и его соответствие вкусовым предпочтениям аудитории. Также стоит рассмотреть наличие дополнительных товаров, например, дрип-пакетов (молотого кофе в специальных пакетиках для быстрого заваривания), чая или аксессуаров для кофе.
- Сравнить цены у разных поставщиков. Разбраться в структуре ценообразования, в скидках, акциях и программах лояльности, чтобы получить самые выгодные условия.
- Обсудить условия поставки с поставщиком. Узнать о сроках доставки, минимальных объёмах заказов, возможности гибкости в случае изменения объёмов и способе оплаты зерна. Если требуется доставка в другой город, сразу обсудить стоимость перевозки, выбор транспортных компаний и ответственность за сохранность товара.
- Оценить качество поддержки партнёров со стороны поставщика. Подумать, нужна ли дополнительная помощь с арендой или покупкой оборудования, обучением сотрудников, упаковкой кофе под брендом и по другим вопросам.
- Проверить наличие документации у поставщика кофе. Обязательный документ — декларация о соответствии, которая должна быть на имя действующего генерального директора и действительна по настоящий момент. Вместе с поставкой кофе рекомендуется проверять товарную накладную, чтобы зафиксировать поставку груза.

3 Процесс формирования заказов

В автокафе сети Coffee Machine заказы формируются сразу после получения. Это особенность формата drive-thru, то есть обслуживания автомобилистов. Некоторые особенности процесса:

- Прием заказов — сотрудники принимают заказы от гостей, учитывают, какие блюда и напитки нужно приготовить.
- Приготовление блюд и напитков — любое блюдо или напиток начинают изготавливать сразу после принятия заказа, используют продукты, указанные в технологических картах.
- Выдача заказа — заказ выдают через окошко или выносят на парковку.

Для удобства формирования заказов в автокафе Coffee Machine есть официальное мобильное приложение — оно позволяет оставлять заказ заранее, изучать ассортимент, первым узнавать об акциях и получать специальные предложения. Приложение доступно в App Store.

Coffee Machine поставщикам охватывает важные этапы планирования, согласования и контроля. Рассмотрим подробно каждый этап, начиная от выявления потребности и заканчивая исполнением заказа.

Этап 1: Выявление потребности

Этот этап начинается с определения потребности в закупке продукции или услуг. Потребность формируется на основе анализа текущего состояния запасов, планов производства, сезонных колебаний спроса и других факторов.

Источниками информации служат:

- Текущие запасы и остатки на складе;
- Прогнозируемые объемы реализации продукции;
- Производственная программа предприятия;
- Результаты маркетингового анализа рынка.

Например, специалисты отдела снабжения формируют потребность в ингредиентах и материалах, основываясь на запланированном объеме выпуска продукции и расходе ресурсов.

Этап 2: Выбор поставщика

Выбор поставщика производится на основе ряда критериев:

- Цены на продукцию;
- Качество предлагаемой продукции;
- Надежность и репутация поставщика;
- Скорость и точность выполнения заказов;
- Удобство логистической схемы.

Часто этот этап сопровождается проведением конкурса или переговоров с несколькими поставщиками для сравнения коммерческих предложений.

Этап 3: Оформление заказа

После выбора поставщика заказ оформляется документально. Заказ может быть отправлен письменно или электронно. Важно убедиться, что заказ соответствует внутренним регламентам и стандартам оформления документов.

Типичные элементы документа заказа:

- Название и адрес заказчика и поставщика;
- Номер и дата заказа;
- Перечень товаров и услуг с указанием количества, стоимости и условий оплаты;
- Срок поставки и способы транспортировки;
- Информация о гарантии и возврате продукции.

Заказ подписывается ответственными лицами обеих сторон и отправляется поставщику.

Этап 4: Согласование и утверждение заказа

Оформленный заказ проходит процедуру согласования внутри компании. Руководители отделов, заинтересованные лица подтверждают правильность сведений и одобряют исполнение заказа.

Завершающим действием этапа становится официальное подтверждение заказа поставщиком.

Этап 5: Исполнение заказа

Исполнение заказа заключается в поставке необходимого объема продукции или оказании услуги в установленный срок. Поставщик отправляет товар заказчику, сопровождая отгрузку сопроводительными документами (накладная, акт приема-передачи и др.).

4 Порядок и правила приёмки товаров

Организация приёмки товаров, их хранение и подготовка к реализации являются важными аспектами эффективной работы торгового предприятия. Рассмотрим последовательно каждый из перечисленных этапов и приведём перечень сопутствующих документов и предоставляемых услуг.

1. Порядок и правила приёмки товаров

Приёмка товаров осуществляется по количеству и качеству на основании следующих принципов:

- Проверка соответствия фактически полученного товара указанному в документах (товарной накладной, спецификации, счёте-фактуре).
- Осмотр внешнего вида упаковки и маркировки товара.
- Подтверждение наличия необходимой сопроводительной документации (сертификаты качества, декларации соответствия).
- Оперативное оформление акта расхождений в случае обнаружения несоответствий.

Принятые товары регистрируются в журнале учёта поступления и хранятся до момента передачи в торговый зал.

2. Процесс организации хранения товаров

Хранение товаров осуществляется в специально отведённых зонах склада, соблюдая нормы размещения и температурного режима. Основными принципами организации хранения являются:

- Оптимальное распределение товаров по зонам хранения с учётом частоты востребованности и срока годности.
- Использование современной технологии инвентаризации и отслеживания остатков.
- Обеспечение сохранности товаров от порчи и хищений.

Продукция регулярно осматривается и контролируется службой технического контроля.

3. Подготовка товаров к отпуску в торговый зал

Подготовленные к реализации товары проходят следующие процедуры:

- Упаковка и маркировка товара.
- Транспортировка в зону выкладки.
- Установка на витрины и стеллажи торговых площадей.

- Оформление рекламных акций и специальных предложений.

Отдел маркетинга совместно с сотрудниками торгового зала контролирует привлекательность презентации товаров и их доступность покупателю.

4. Товарно-сопроводительные документы

Основными видами товарно-сопроводительных документов являются:

- Накладная (ТОРГ-12) — основной документ, подтверждающий факт перемещения товаров.
- Акт приёма-передачи — используется при передаче товаров от поставщика покупателю.
- Сертификат качества — подтверждает соответствие товара установленным стандартам.
- Декларация соответствия — удостоверяет соответствие продукции обязательным требованиям технических регламентов.
- Счёт-фактура — документ, применяемый для расчётов НДС и налогового учёта.

Эти документы необходимы для правильного бухгалтерского учёта и контроля над движением товаров.

5. Дополнительные услуги потребителям

Помимо продажи товаров, Coffee Machine предлагает дополнительные услуги клиентам:

- Консультации по выбору подходящего сорта кофе и аксессуаров.
- Бесплатное тестирование напитков и дегустация продуктов.
- Доставка товаров на дом или в офис клиента.
- Организация тематических мастер-классов и мероприятий.
- Предоставление скидки постоянным клиентам и участникам бонусных программ.

Услуги способствуют увеличению лояльности покупателей и улучшению имиджа торговой точки.

Описанные процессы обеспечивают эффективное функционирование предприятия Coffee Machine и повышают уровень удовлетворения потребностей клиентов.

5 Изучение системы продаж товаров с применением цифровых инструментов

Использование цифровых технологий существенно расширило возможности предприятий розничной торговли, позволяя эффективно управлять продажей товаров и контролировать финансовые потоки. Изучим подробнее применение онлайн-касс, электронных платформ, интернет-ресурсов, безналичных платежей и регистрации продаж в системе ЕГАИС на примере предприятия Coffee Machine.

1. Применение онлайн-касс

Онлайн-кассы используются для автоматизации кассовых операций и передачи данных о продажах в налоговую инспекцию. Система предусматривает передачу фискальной информации в режиме реального времени через оператора фискальных данных (ОФД).

Преимущества использования онлайн-касс:

- Сокращение временных издержек на отчётность.
- Минимизация ошибок при оформлении покупок.
- Соответствие требованиям законодательства.

2. Электронные платформы и интернет-ресурсы

Электронные торговые площадки позволяют продавать товары удалённо, обеспечивая удобный интерфейс для покупателей и продавцов. Примеры платформ:

- Wildberries
- Ozon
- Яндекс.Маркет

Эти ресурсы предоставляют возможность привлекать дополнительный поток клиентов и увеличивать объём продаж.

3. Безналичные платежи

Безналичные формы расчетов становятся всё более популярными благодаря удобству и скорости обработки транзакций. Coffee Machine активно внедряет оплату картами, мобильными приложениями и системами быстрых переводов (SberPay, Mir Pay и др.). Безналичные расчеты снижают риск краж и упрощают внутренний финансовый учёт.

6. Алгоритм организации претензионной работы

1. Выявление претензии

- Факт появления претензии устанавливается на этапе проверки исполнения обязательства контрагентом.
- Источником претензии могут служить жалобы клиентов, письма поставщиков или внутренние замечания.

2. Анализ обстоятельств дела

- Отдел контроля проводит проверку фактов, устанавливая причины нарушения обязательств.
- Составляется аналитический отчет с выводами о характере нарушения и виновниках.

3. Подготовка претензии

- На основании проведенного анализа составляется письменная претензия, содержащая требование устранить недостаток или возместить убытки.
- Документ визирует руководство соответствующего подразделения и утверждается директором компании.

6.1 Порядок оформления претензий

Претензия оформляется в письменной форме и должна содержать следующую информацию:

- Полное наименование и реквизиты сторон сделки.
- Основания для предъявления претензии (условия договора, нормативные акты).
- Подробное изложение сути нарушения и расчет суммы ущерба.
- Требования заявителя (возмещение убытков, исправление недостатка, замена товара и т.п.).
- Срок рассмотрения претензии и предоставления ответа.
- Дата составления и подпись уполномоченного лица.

Важно следить за соблюдением порядка оформления и подачи претензий, чтобы избежать отказов в удовлетворении законных требований.

Заключение

Во время прохождения учебной практики в автокафе Coffee Machine я ознакомилась с деятельностью предприятия и его стандартами обслуживания. Наибольшее количество времени на практике я посвящала работе с гостями, оформлению заказов, работой в качестве бариста – приготовление различных кофе и напитков. В качестве бариста я в начале практики прошла стажировку в течение 3х дней, и только потом была допущена до работы с гостями. Из-за столь короткого время практики я досконально не успела вникнуть во всю деятельность предприятия.

Но, не смотря на это, я старалась уделить хоть немного времени на изучение первичных сведений о предприятии, основных задач предприятия, управление персоналом предприятия и оказанию услуг. Так же, за время практики, я закрепила полученные теоретические и практические навыки по изучаемой специальности. Ознакомилась с обработкой с характеристикой потребителей предприятия, а так же основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия в момент действующих ограничений для других предприятий общественного питания.

В заключении следует ответить что отсутствует некоторая информация об автокафе в связи с тем, что на предприятии действует «Приказ о коммерческой тайне» Поэтому в некоторых вопросах присутствует только теоретическая часть. По итогам прохождения учебной практики можно сделать вывод о том, что поставленные в начале практики цели и задачи успешно выполнены.

Список использованных источников

1. Официальный сайт сети автокафе Coffee Machine. Режим доступа - <https://c-machine.ru>
2. Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания и уровня сервиса предприятия питания// [Электронный ресурс]: сайт Cyberleninka. Режим доступа - <https://cyberleninka.ru/article/n/razrabotka-meropriyatiy-po-povysheniyu-kachestva-obsluzhivaniya-i-urovnnya-servisa-predpriyatiya-pitaniya>
3. Щеглов Н.Г., Гайворонский К.Я. Технологическое оборудование предприятий общественного питания и торговли: Учебник для ССУЗов / Н.Г. Щеглов, К.Я. Гайворонский. - М.: Деловая литература, 2020.
4. Ефимов А.Д., Справочник руководителя предприятий общественного питания / А.Д. Ефимов. — М.: Легкая промышленность и бытовое обслуживание, 2022.
5. Никуленкова Т.Т. Проектирование предприятий общественного питания / Т.Т. Никуленкова, Г.М. Ястина. - М.: «Колосс», 2021.
6. Денисов Д.И. Как открыть кофейню / Д.И. Денисов - М.: ЗАО Издательский дом, 2017.
7. Щербакова Л.М. Охрана труда в торговле и общественном питании / Л.М. Щербакова, В.В. Шевелев - М.: Деловая литература, 2018.
8. «Каталог кухонного оборудования». - М.: Метос, 2018.
9. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания. Учебник. Изд. 6-е доп. и перер. / Л.А. Радченко - Ростов н/Д: Феникс, 2016.