

Оглавление

Введение.....	3
1 Характеристика предприятия.....	4
1.1 Соблюдение трудового законодательства, требований охраны труда, а также мер по обеспечению электробезопасности и пожарной безопасности	5
2 Организационная структура логистической компании	6
3 Анализ организации торгово-коммерческой деятельности предприятия.....	9
4 Участие в договорной работе с поставщиками. Определение ответственности за нарушение условий поставки	11
5 Анализ ассортиментной политики торгового предприятия	13
6 Порядок оформления результатов торгово-хозяйственной деятельности и выведение итогов	15
7 Участие в проведении торговых операций с потребителями	17
8 Проведение маркетинговых исследований на предприятии.....	18
9 Разработка мероприятий по повышению эффективности предпринимательской деятельности...	21
Заключение	22
Список использованных источников.....	23
Приложение А	24
Приложение Б.....	25
Приложение В.....	26

Введение

Производственная практика (по профилю специальности) была организована по специальности 38.02.08 «Торговое дело» (коммерция), ПМ.02 «Организация и осуществление предпринимательской деятельности в сфере торговли» на предприятии ООО «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК».

Длительность производственной практики составила 72 часа, распределенные по периоду с 19 июня 2025 года по 02 июля 2025 года. Каждый день был структурирован согласно плану, представленному в индивидуальном задании, что позволило систематизировать получаемые знания и навыки.

Торговое дело — это важное составляющее экономической системы общества, связанное с организацией, продвижением и реализацией товаров и услуг. Торговое дело включает в себя широкий спектр деятельности: от закупки и управления ассортиментом до организации розничной и оптовой торговли.

Производственная практика — это вид учебной или профессиональной деятельности обучающегося, направленный на закрепление теоретических знаний и формирование практических навыков в реальных условиях профессиональной среды. Она является неотъемлемой частью образовательного процесса и позволяет студентам познакомиться с особенностями работы конкретного предприятия, применить полученные знания на практике и получить опыт.

Целью производственной практики является приобретение практических умений и навыков в области организации торговой деятельности, изучение документооборота, освоение процедур закупки и реализации товаров, а также развитие профессиональных компетенций, необходимых для успешного трудоустройства и дальнейшего профессионального роста.

Целями данного отчёта являются: охарактеризовать деятельность предприятия, схематично отобразить организационную структуру торгового предприятия, проанализировать организацию торгово-коммерческой деятельности предприятия, принять участие в договорной работе с поставщиками товаров, определить ответственность за нарушение условий поставки, рассмотреть ассортиментную политику торгового предприятия, рассмотреть порядок оформления результатов торгово-хозяйственной деятельности и подвести итоги, принять участие в проведении торговых операциях с потребителями, провести маркетинговые исследования на данном предприятии, разработать мероприятия по повышению эффективности предпринимательской деятельности в торговом предприятии.

Задачами данного отчёта являются: приобрести практические навыки в организации торговой деятельности, освоить основные аспекты взаимодействия с поставщиками и потребителями.

1 Характеристика предприятия

1. Основные направления деятельности

ООО «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК» специализируется на оказании услуг в сфере логистики и транспортных перевозок, а также связано с оптовой и розничной торговлей различными видами товаров.

Основные направления деятельности:

- 1) Транспортно-экспедиторские услуги.
- 2) Организация доставки грузов автомобильным транспортом (Приложение В).
- 3) Услуги по хранению и складскому хозяйству.
- 4) Оптовая реализация товаров промышленного и потребительского назначения.
- 5) Работа с юридическими и физическими лицами.
- 6) Взаимодействие с поставщиками и клиентами, заключение договоров, оформление документации.

Компания сотрудничает как с местными, так и с дальневосточными предприятиями, обеспечивая логистическую поддержку в цепочках поставок.

2. Условия труда и уровень организации рабочих мест.

В ходе практики были изучены условия труда и организация рабочих мест на предприятии:

- 1) На каждом рабочем месте созданы комфортные условия труда: наличие необходимого оборудования, мебели, освещения, средств связи и оргтехники.
- 2) Рабочие места соответствуют требованиям охраны труда и техники безопасности.
- 3) Все сотрудники проходят обязательные инструктажи по охране труда, пожарной и электробезопасности.
- 4) Предприятие имеет внутренние регламенты и стандарты работы, направленные на повышение эффективности и качества предоставляемых услуг.

3. Уровень квалификации персонала.

Персонал предприятия отличается высоким уровнем профессионализма и опытом работы:

- 1) Большинство сотрудников имеют высшее или среднее профессиональное образование в области экономики, менеджмента, логистики и торговли.
- 2) Регулярно проводится обучение и повышение квалификации сотрудников.
- 3) Коллектив сплочённый, ориентирован на достижение результатов и развитие компании.

4. Особенности торгово-технологического процесса.

Торгово-технологический процесс на предприятии организован следующим образом:

- 1) Приёмка товара осуществляется с проверкой качества, количества и наличия сопроводительной документации.
- 2) Товар размещается на складе с соблюдением правил хранения и сроков годности.
- 3) Заказы клиентов формируются через отдел продаж, далее передаются на комплектацию и отгрузку.
- 4) Отгрузка товаров производится с использованием современных систем учёта и автоматизации.
- 5) Контроль качества продукции осуществляется на всех этапах — от закупки до реализации.

5. Использование информационных технологий.

На предприятии активно внедряются информационные технологии:

- 1) Используется программное обеспечение для учёта товаров, складских операций и документооборота.
- 2) Для анализа данных и планирования используется Excel и специализированные программы.
- 3) Электронный документооборот позволяет повысить скорость и точность обработки информации.

1.1 Соблюдение трудового законодательства, требований охраны труда, а также мер по обеспечению электробезопасности и пожарной безопасности

Деятельность ООО «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК» в части соблюдения норм охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности и правил внутреннего трудового распорядка организована на высоком уровне.

Предприятие полностью соответствует установленным государственным стандартам и требованиям законодательства РФ. Все мероприятия по обеспечению безопасности персонала и сохранности имущества проводятся регулярно и в полном объеме.

2 Организационная структура логистической компании

Схема структуры (Приложение А).

1. Генеральный директор.

Таможенное оформление (ВЭД).

- 1) Главное лицо компании.
- 2) Осуществляет стратегическое управление, принимает ключевые решения, контролирует эффективность работы всех отделов.

2. Логистический отдел.

Грузоперевозки (сухопутные, морские, авиа).

Складская логистика (WMS, инвентаризация).

Отвечает за хранение, транспортировку и распределение товаров.

- 1) Начальник логистического отдела.
- 2) Складской отдел.
- 3) Заведующий складом.
- 4) Кладовщики.
- 5) Грузчики.
- 6) Транспортный отдел.
- 7) Начальник транспортного участка.
- 8) Водители.
- 9) Механики / техническое обслуживание.
- 10) Отдел планирования и диспетчеризации.
- 11) Логисты.
- 12) Диспетчера.

3. Отдел закупок.

Закупка товаров/сырья.

Управление запасами (анализ остатков, прогнозирование).

Занимается работой с поставщиками, формированием заказов и контролем качества продукции.

- 1) Руководитель отдела закупок.
- 2) Менеджеры по закупкам.
- 3) Переговоры с поставщиками.
- 4) Формирование заказов.
- 5) Контроль сроков поставок.
- 6) Контроль качества.

7) Специалисты по качеству.

8) Инженеры по приемке.

4. Торговый отдел.

B2B продажи (корпоративные клиенты, тендеры)

B2C продажи (розница, маркетплейсы, клиентский сервис)

Отвечает за реализацию товаров через розничные каналы.

1) Руководитель торгового отдела.

2) Менеджеры по продажам.

3) Работа с клиентами.

4) Продвижение товара.

5) Торговые представители.

6) Выезд к клиентам.

7) Прямые продажи.

8) Агенты/дилеры (при наличии).

5. Финансовый отдел.

Бухгалтерия (учёт, отчётность, налоговая оптимизация)

Маркетинг (анализ спроса, продвижение, digital-реклама)

ИТ-поддержка (сети, ПО, автоматизация)

Обеспечивает бухгалтерский учет, взаиморасчеты с поставщиками и покупателями.

1) Финансовый директор или главный бухгалтер.

2) Бухгалтерия.

3) Бухгалтеры по расчетам с поставщиками.

4) Бухгалтеры по расчетам с покупателями.

5) Кассиры.

6) Экономисты.

7) Анализ затрат и прибыли.

8) Ценообразование.

6. Административный отдел.

HR-менеджмент (рекрутинг, кадровый учёт)

Документооборот и архив (делопроизводство, договорная база)

Обеспечивает общее администрирование и работу с документацией.

1) Начальник административного отдела.

2) Секретари / офис-менеджеры.

3) Обслуживание внутреннего документооборота.

4) Прием звонков, работа с посетителями.

- 5) Юристы.
- 6) Правовая поддержка.
- 7) Сопровождение договоров.
- 8) HR-отдел (при необходимости).
- 9) Подбор персонала.
- 10) Организация обучения и адаптации сотрудников.

3 Анализ организации торгово-коммерческой деятельности предприятия

1. Цель анализа.

Целью данного этапа практики стало изучение и анализ структуры и процессов торгово-коммерческой деятельности в транспортно-логистической компании «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК», с целью выявления сильных сторон, слабых мест и возможностей для повышения эффективности продаж и клиентского сервиса.

2. Общая характеристика торгово-коммерческой деятельности.

Торгово-коммерческая деятельность «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК» направлена на реализацию логистических услуг.

Основными потребителями услуг являются предприятия оптовой торговли, производственные компании и малый бизнес, нуждающийся в регулярной доставке товаров между городами и странами.

3. Организация отдела продаж.

Отдел продаж в компании организован следующим образом:

- 1) Руководитель отдела продаж — отвечает за стратегическое развитие направления, контроль показателей и взаимодействие с крупными клиентами.
- 2) Менеджеры по работе с клиентами — занимаются:
- 3) Приемом входящих заявок.
- 4) Выездом к клиентам.
- 5) Проведением презентаций.
- 6) Ведением переговоров.
- 7) Подготовкой коммерческих предложений и договоров.
- 8) Технические специалисты — обеспечивают поддержку при сложных логистических задачах.
- 9) Специалисты по претензионной работе — занимаются обработкой жалоб и обращений клиентов.

4. Каналы сбыта и маркетинговые инструменты.

а) Каналы сбыта:

- 1) Прямые продажи (личное взаимодействие с клиентами).
- 2) Запросы через сайт компании.
- 3) Обращения через мессенджеры и телефон.
- 4) Работа с агентами и партнёрскими компаниями.

б) Маркетинговые инструменты:

- 1) Реклама в интернете (Google Ads, Яндекс.Директ).

- 2) Присутствие в социальных сетях и тематических форумах. Email-рассылки.
- 3) Участие в отраслевых выставках и мероприятиях.
- 4) Сайт компании с онлайн-заявками и калькулятором стоимости доставки.

5. Анализ эффективности торгово-коммерческой деятельности.

а) Положительные стороны:

- 1) Четко выстроенная CRM-система позволяет эффективно управлять клиентскими отношениями.
- 2) Наличие цифровых инструментов (трекинг груза, онлайн-документооборот).
- 3) Гибкая ценовая политика и возможность индивидуальных условий.
- 4) Быстрая реакция на запросы клиентов.
- 5) Активное использование интернет-маркетинга для привлечения новых клиентов.

б) Выявленные проблемы:

- 1) Недостаточно развита система автоматизированного обслуживания (например, отсутствует полноценный чат-бот на сайте).
- 2) Ограниченная аналитика по эффективности каналов привлечения клиентов.
- 3) Иногда возникают задержки в обработке претензий, что может негативно влиять на репутацию.
- 4) Нет единой системы обучения новых сотрудников отдела продаж.

6. Предложения по улучшению.

На основе проведенного анализа мной были подготовлены следующие предложения:

1. Внедрить систему автоматического ответа на часто задаваемые вопросы (чат-бот на сайте и в мессенджерах).
2. Усилить аналитическую работу по оценке эффективности рекламных кампаний и источников привлечения клиентов.
3. Создать корпоративную программу обучения сотрудников отдела продаж.
4. Ускорить обработку претензий за счет внедрения шаблонов и упрощения внутренних процедур.

4 Участие в договорной работе с поставщиками. Определение ответственности за нарушение условий поставки

1. Цель выполнения задачи.

Целью данного этапа практики стало изучение процессов заключения и оформления договоров с поставщиками, а также анализ правовых и организационных аспектов ответственности сторон за нарушение условий поставки. Задачей было получить практические навыки работы с договорной документацией и научиться выявлять риски, связанные с логистическими обязательствами.

2. Общая характеристика договорной работы в компании.

В рамках своей деятельности компания «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК» активно взаимодействует с различными поставщиками, включая:

- 1) Поставщиков транспортных услуг (субподрядчики).
- 2) Поставщиков складского оборудования.
- 3) Поставщиков программного обеспечения и IT-инфраструктуры.
- 4) Поставщиков канцелярских товаров и расходных материалов.

Договорная работа осуществляется через отдел закупок и юридический отдел компании. Все договоры проходят согласование, утверждаются руководством и хранятся в электронном виде в корпоративной системе документооборота.

3. Участие в подготовке и согласовании договоров.

Под руководством менеджера по закупкам я принимала участие в следующих этапах договорной работы:

а) Подготовка проектов договоров:

- 1) Работа с типовыми шаблонами договоров. (Приложение Б).
- 2) Внесение индивидуальных условий (стоимость, сроки поставки, условия оплаты).
- 3) Согласование с юристом по вопросам формулировок и ограничений ответственности.

б) Анализ условий до:

- 1) Изучение сроков выполнения обязательств.
- 2) Проверка условий доставки (в том числе с привлечением собственных логистических услуг компании).
- 3) Уточнение порядка приема товара и подписания актов выполненных работ.

с) Работа с внутренними запросами:

- 1) Подготовка запросов к техническим специалистам для уточнения требований к поставляемым товарам или услугам.
- 2) Сбор информации о потребностях отделов.

4. Анализ ответственности за нарушение условий поставки.

В рамках практики мной был проведен анализ нескольких ситуаций, связанных с нарушением условий поставки со стороны поставщиков:

5. Полученные навыки.

В результате участия в договорной работе и анализе случаев нарушения условий поставки я освоила:

- 1) Работу с договорными документами.
- 2) Поиск и обработку информации для подготовки договоров.
- 3) Анализ рисков и последствий нарушения условий поставки.
- 4) Взаимодействие с юридическим отделом и другими службами.
- 5) Составление претензий и актов разногласий.
- 6) Формирование выводов по результатам анализа.

5 Анализ ассортиментной политики торгового предприятия

1. Цель выполнения задачи.

Целью данного этапа практики стало изучение ассортиментной политики компании «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК», выявление особенностей формирования номенклатуры предоставляемых услуг, а также анализ соответствия ассортимента потребностям клиентов и современным рыночным тенденциям.

2. Общая характеристика ассортиментной политики компании.

«ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК» является транспортно-логистической компанией, предоставляющей услуги по перевозке грузов различного типа.

Ассортиментная политика компании направлена на обеспечение комплексного подхода к логистическим решениям для клиентов различных отраслей — от малого бизнеса до крупных промышленных предприятий.

3. Методы формирования ассортимента.

На основе анализа внутренних документов и бесед с менеджерами отдела продаж мной были выявлены следующие принципы формирования ассортимента услуг:

а) Анализ спроса:

- 1) Постоянный мониторинг запросов клиентов.
- 2) Учет региональных особенностей и специфики отраслей.
- 3) Изучение сезонных колебаний спроса.

б) Конкуренция:

- 1) Сравнительный анализ предложений конкурентов.
- 2) Выявление уникальных преимуществ собственного ассортимента.
- 3) Адаптация под рыночные изменения.

в) Развитие дополнительных услуг:

- 1) Внедрение новых сервисов (например, онлайн-трекинг, интеграция с ERP-системами клиентов).
- 2) Расширение возможностей страхования и экспедирования.
- 3) Предложение индивидуальных решений под нужды клиента.

г) Финансовая целесообразность:

- 1) Оценка рентабельности каждого вида услуги.
- 2) Контроль за затратами и сроками окупаемости.
- 3) Приоритет услуг с высокой маржинальностью.

4. Анализ структуры ассортимента.

Мной был проведен анализ структуры ассортимента услуг компании, который можно условно разделить на следующие категории:

Таблица 1 – Структура ассортимента услуг компании

№	Категория услуг	Примеры	Доля в общем объеме продаж
1	Перевозка сборных грузов	Доставка паллет, мелких отправок	40%
2	Международные перевозки	Россия — страны ЕАЭС, Беларусь, Казахстан	25%
3	Негабаритные и опасные грузы	Перевозка спецтехники, химических грузов	15%
4	Складские услуги	Хранение, упаковка, комплектация	10%
5	Дополнительные сервисы	Страхование, трекинг, документальное сопровождение	

5. Оценка эффективности ассортиментной политики.

а) Положительные стороны:

- 1) Широкий выбор логистических решений под разные потребности клиентов.
- 2) Гибкий подход к формированию ассортимента.
- 3) Постоянное обновление и расширение перечня услуг.
- 4) Высокий уровень цифровизации и автоматизации сервисов.

б) Выявленные проблемы:

- 1) Ограниченный набор складских услуг в удалённых регионах.
- 2) Недостаточно выраженная дифференциация цен по категориям грузов.
- 3) Отсутствие программ лояльности для постоянных клиентов.

6. Предложения по улучшению ассортиментной политики.

На основании проведённого анализа мной были подготовлены следующие рекомендации:

1. Расширить географию международных перевозок.
2. Развить сеть складов в ключевых регионах для увеличения доступности складских услуг.
3. Увеличить долю цифровых сервисов (например, мобильное приложение для клиентов, автоматизация заявок).
4. Повысить информированность клиентов о существующих услугах через рассылки и презентации.

6 Порядок оформления результатов торгово-хозяйственной деятельности и выведение итогов

1. Цель выполнения задачи.

Целью данного этапа практики стало изучение процедур и документов, используемых для оформления результатов торгово-хозяйственной деятельности компании «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК», а также обобщение полученного опыта и формирование выводов по итогам прохождения практики.

2. Организация документального сопровождения торгово-хозяйственной деятельности.

В ходе практики мной были изучены основные виды документов, применяемых для оформления результатов торгово-хозяйственной деятельности:

а) Договоры с клиентами:

- 1) Стандартные договоры на оказание логистических услуг.
- 2) Индивидуальные дополнительные соглашения.
- 3) Акты выполненных работ и счета-фактуры.

б) Внутренние отчетные документы:

- 1) Ежемесячные отчеты отдела продаж.
- 2) Анализ выполнения плана по выручке и количеству клиентов.
- 3) Отчеты по эффективности каналов привлечения клиентов.

в) Финансовая отчетность:

- 1) Отчет о финансовых результатах (форма №2).
- 2) Анализ доходов и расходов по направлениям деятельности.
- 3) Показатели рентабельности и оборачиваемости.

г) CRM-система (Bitrix24):

- 1) Отслеживание стадий сделок.
- 2) Статистика по закрытым/открытым заявкам.
- 3) Анализ активности менеджеров.

3. Участие в подготовке отчетных материалов.

Под руководством менеджера по продажам я принимала участие в следующих видах деятельности:

- 1) Сбор данных по выполненным заказам за месяц.
- 2) Подготовка сводной таблицы по количеству клиентов, объему перевозок и выручке.
- 3) Составление графиков и диаграмм для наглядного представления показателей.
- 4) Анализ причин невыполнения плана по отдельным направлениям.
- 5) Подготовка краткого аналитического отчета для внутреннего использования.

4. Подведение итогов практики.

На завершающем этапе практики мной были проведены:

а) Самоанализ выполненной работы:

- 1) Изучение всех ключевых процессов компании, связанных с торгово-коммерческой деятельностью.
- 2) Участие в подготовке и проведении презентаций.
- 3) Работа с CRM-системой и электронным документооборотом.
- 4) Обработка входящих обращений клиентов.
- 5) Участие в договорной работе и анализе претензий.
- 6) Изучение ассортиментной политики и торгово-хозяйственной деятельности.

б) Оценка уровня профессиональных навыков:

- 1) Навыки делового общения и переговоров.
- 2) Работа с цифровыми инструментами (CRM, email, офисные программы).
- 3) Умение составлять коммерческие предложения и отчеты.
- 4) Понимание специфики транспортно-логистической отрасли.
- 5) Участие в решении конфликтных ситуаций и обработке претензий.

5. Полученные навыки и компетенции.

В результате прохождения практики я освоила:

- 1) Работу с договорами и другими юридическими документами.
- 2) Подготовку отчетов и аналитических материалов.
- 3) Работу в CRM-системе Bitrix24.
- 4) Эффективное взаимодействие с клиентами.
- 5) Написание коммерческих предложений и деловой переписки.
- 6) Проведение презентаций и участие в переговорах.
- 7) Обработку жалоб и претензий клиентов.
- 8) Анализ ассортимента и торгово-хозяйственной деятельности предприятия.

7 Участие в проведении торговых операций с потребителями

1. Цель выполнения задачи.

Целью данного этапа практики стало приобретение практических навыков в сфере организации и проведения торговых операций с потребителями услуг компании «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК». Задачей было участие в работе с клиентами на всех этапах — от первого обращения до заключения сделки.

2. Организация торговых операций в компании.

Торговые операции в «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК» осуществляются через отдел продаж, который взаимодействует как с физическими лицами, так и в основном с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, нуждающимися в логистических услугах.

3. Участие в торговых операциях.

Под руководством менеджера по работе с клиентами я участвовала в следующих этапах торговой деятельности:

а) Обработка входящих обращений.

Мной были обработаны обращения от потенциальных клиентов:

- 1) Проведены консультации по условиям доставки, стоимости, срокам.
- 2) Предоставлены справочные материалы (прайсы, брошюры).
- 3) Выявлены потребности клиента для дальнейшей работы.

б) Ведение деловой переписки и телефонные переговоры.

Я принимала участие в:

- 1) Оформлении запросов на дополнительную информацию.
- 2) Проведении телефонных переговоров под наблюдением опытного менеджера.

в) Участие в презентациях и встрече с клиентом.

Принимала участие в одной очной встрече с представителем потенциального клиента из сферы оптовой торговли строительными материалами:

- 1) Подготовила информационные материалы.
- 2) Приняла участие в презентации услуг компании.
- 3) После встречи была оформлена заявка на тестовую перевозку.

4. Полученные навыки.

В результате участия в торговых операциях с потребителями я освоила:

- 1) Подготовку коммерческих предложений.
- 2) Ведение деловой переписки и телефонных переговоров.
- 3) Анализ потребностей клиентов.
- 4) Первичную работу с заявками и документами.

8 Проведение маркетинговых исследований на предприятии

1. Цель выполнения задачи.

Целью данного этапа практики стало проведение маркетинговых исследований с целью изучения потребительского спроса, конкурентной среды и текущего положения компании «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК» на рынке логистических услуг. Задачей было собрать, проанализировать и обобщить данные для выявления возможностей повышения эффективности маркетинговой деятельности и развития компании.

2. Объект и методы исследования.

а) Объект исследования:

- 1) Компания «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК», предоставляющая услуги по перевозке грузов, складскому хранению, страхованию и экспедированию.
- 2) Клиенты компании — представители малого и среднего бизнеса, промышленные предприятия и торговые организации.
- 3) Конкуренты — другие транспортно-логистические компании региона.

Таблица 2 – Методы исследования

№	Метод исследования	Описание
1	Анализ внутренних данных	Работа с CRM-системой Bitrix24, отчетами отдела продаж
2	Анкетирование клиентов	Создание и распространение опросников среди клиентов
3	Сравнительный анализ конкурентов	Изучение предложений, цен, сервисов у конкурирующих компаний
4	SWOT-анализ	Выявление сильных и слабых сторон, возможностей и угроз
5	Анализ онлайн-отзывов	Изучение мнений клиентов в социальных сетях, на сайтах отзывов и форумах

3. Исследование потребительского спроса

а) Опросы и анкетирование.

Мной были разработаны и проведены анонимные опросы среди клиентов компании. Всего было собрано 30 заполненных анкет. Вопросы касались:

- 1) Частоты использования логистических услуг.
- 2) Удовлетворённости качеством предоставляемых услуг.
- 3) Причины выбора компании.
- 4) Предпочтений по способам коммуникации (email, телефон, личный кабинет).

- 5) Важности цифровых сервисов (онлайн-трекинг, электронная подпись, мобильное приложение).

б) Анализ CRM-системы.

На основе анализа данных из системы Bitrix24 мной были выявлены следующие тенденции:

- 1) Наиболее востребованы услуги по перевозке сборных грузов (около 45% заявок).
- 2) Клиенты чаще всего обращаются повторно, что свидетельствует о высоком уровне лояльности.
- 3) Основными причинами отказа от сделок являются высокая стоимость и длительные сроки доставки.

с) Результаты исследования спроса.

На основе полученных данных можно сделать вывод:

- 1) Клиенты высоко оценивают профессионализм сотрудников и оперативность работы.
- 2) Однако есть запрос на снижение стоимости некоторых услуг и расширение возможностей цифрового взаимодействия.

4. Анализ конкурентной среды.

а) Выборка основных конкурентов.

Для анализа были выбраны три крупных логистических компании, работающие в аналогичном сегменте рынка и предлагающие схожий набор услуг.

Таблица 3 – 3 крупные логистические компании, работающие в аналогичном сегменте рынка и предлагающие схожий набор услуг

№	Параметр	«ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК»	Конкурент А	Конкурент Б
1	География доставки	Россия, ЕАЭС	Россия	Россия, ЕС
2	Наличие онлайн-сервисов	Есть (трекинг)	Есть	Есть + мобильное приложение
3	Стоимость услуг	Средняя	Низкая	Высокая
4	Дополнительные услуги	Страхование, ERP-интеграция	Страхование	Онлайн-документы, интеграции
5	Уровень обслуживания	Высокий	Средний	Высокий

б) Сравнение по ключевым параметрам.

Таблица 4 - SWOT-анализ

Сильные стороны (Strengths)	Слабые стороны (Weaknesses)
Высокий уровень клиентского сервиса	Ограниченная география доставки
Современные технологии (трекинг)	Нет мобильного приложения
Опытная команда менеджеров	Средние цены
Возможности (Opportunities)	Угрозы (Threats)
Расширение международных направлений	Рост конкуренции
Развитие цифровых сервисов	Экономическая нестабильность
Внедрение новых технологий	Развитие онлайн-продаж у конкурентов

5. Анализ внешней среды и рыночных тенденций.

При проведении исследования также были учтены современные тенденции в сфере B2B-логистики:

- 1) Увеличение спроса на цифровизацию процессов (онлайн-сервисы, автоматизация).
- 2) Рост популярности гибких условий и индивидуальных решений.
- 3) Активное развитие интернет-маркетинга и продвижения через социальные сети.
- 4) Развитие экологической ответственности и «зелёной» логистики.

6. Полученные навыки.

В результате проведения маркетинговых исследований я освоила:

- 1) Составление и проведение анкетирования.
- 2) Работу с CRM-системой и анализ клиентских данных.
- 3) Сравнительный анализ предложений конкурентов.
- 4) Сбор и систематизацию информации из различных источников.
- 5) Проведение SWOT-анализа.
- 6) Формулирование рекомендаций на основе полученных данных.

9 Разработка мероприятий по повышению эффективности предпринимательской деятельности

1. Цель выполнения задачи.

Целью данного этапа практики стало разработка и предложение практических мероприятий, направленных на повышение эффективности предпринимательской деятельности компании «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК». Задачей было использовать данные, собранные на предыдущих этапах практики (маркетинговые исследования, анализ ассортимента, договорной работы, торгово-хозяйственной деятельности), для формирования рекомендаций по улучшению бизнес-процессов.

2. Общая характеристика текущего состояния предприятия.

На основе проведённого анализа были выявлены следующие особенности:

а) Сильные стороны.

- 1) Четко организованная CRM-система.
- 2) Высокий уровень клиентского сервиса.
- 3) Гибкая ценовая политика.
- 4) Наличие онлайн-сервисов (трекинг груза, электронные документы).

б) Проблемные зоны:

- 1) Ограниченная география международных перевозок.
- 2) Низкий уровень автоматизации некоторых процессов.
- 3) Нет программы лояльности для постоянных клиентов.

3. Предложенные мероприятия по повышению эффективности.

- 1) Внедрение мобильного приложения.
- 2) Автоматизация email-рассылок.
- 3) Внедрение чат-бота на сайт.

3.2. Расширение рынка и ассортимента услуг.

- 1) Расширение географии доставки.
- 2) Введение новых услуг.
- 3) Создание программ лояльности.

4. Полученные навыки.

В результате разработки мероприятий по повышению эффективности я освоила:

- 1) Анализ текущего состояния предприятия.
- 2) Формулирование проблем и поиск решений.
- 3) Разработку конкретных шагов по улучшению бизнес-процессов.
- 4) Построение таблиц с мероприятиями, сроками и ожидаемыми результатами.
- 5) Работу с данными из разных источников (CRM, опросы, конкурентный анализ).

Заключение

Пройдя производственную практику на предприятии ООО «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК», я получила практический опыт работы в сфере торговой деятельности и логистики.

За период с 19 июня 2025 года по 02 июля 2025 года, я выполнила все предусмотренные индивидуальным заданием виды работ, что способствовало развитию профессиональных навыков и знаний.

Мной были выполнены все поставленные цели:

1. Охарактеризовала деятельность предприятия.
2. Схематично отобразила организационную структуру торгового предприятия.
3. Проанализировала организацию торгово-коммерческой деятельности предприятия.
4. Приняла участие в договорной работе с поставщиками товаров, определила ответственность за нарушение условий поставки.
5. Рассмотрела ассортиментную политику торгового предприятия.
6. Рассмотрела порядок оформления результатов торгово-хозяйственной деятельности и подвела итоги.
7. Приняла участие в проведении торговых операциях с потребителями.
8. Провела маркетинговые исследования на данном предприятии.
9. Разработала мероприятия по повышению эффективности предпринимательской деятельности в торговом предприятии.

Во время производственной практики были произведены различные виды деятельности, направленные на изучение внутренних процессов предприятия: оформление документации, участие в учёте товара, работа с клиентами и другие операции.

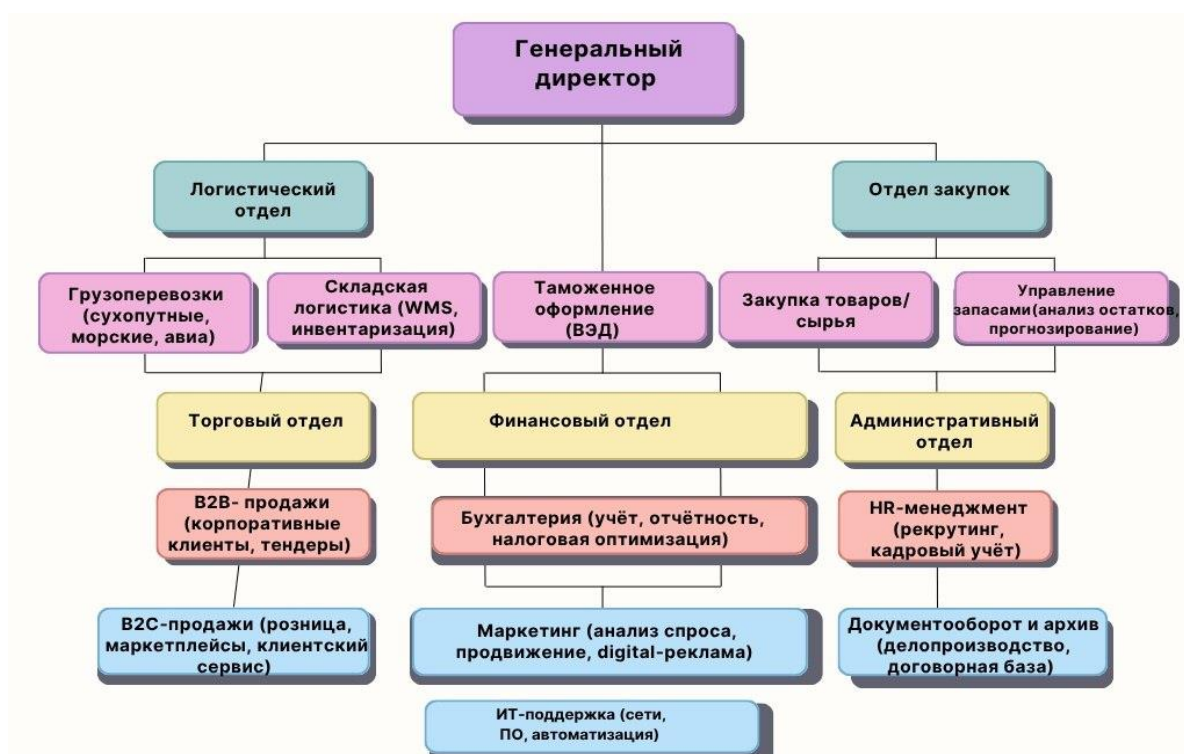
Я ознакомилась с поставщиками, осуществляющими поставки товаров, изучила их классификацию и условия сотрудничества. Также была рассмотрена процедура приёмки товара, включая проверку качества, количества, соответствия документации и порядок оформления приходных документов.

Задачи производственной практики — приобрести практические навыки в организации торговой деятельности и освоить основные аспекты взаимодействия с поставщиками и потребителями — достигнуты в полном объёме, что является ключевыми компетенциями для специальности 38.02.08 «Торговое дело» (коммерция) по ПМ.02 «Организация и осуществление предпринимательской деятельности в сфере торговли». Прохождение практики позволило мне глубже понять особенности работы в сфере торговли и логистики. Я смогла применить теоретические знания на практике и получить ценный опыт работы в реальной бизнес-среде. Особое внимание уделяла анализу спроса и разработке стратегии повышения эффективности работы предприятия.

Список использованных источников

1. Официальный сайт компании «ТЛК ВЛ ЛОДЖИСТИК».
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
3. Федеральный закон № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».
4. Федеральный закон № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт».
5. Федеральный закон № 171-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».
6. Ламбетов, А. А. Основы транспортной логистики: учебное пособие / А. А. Ламбетов. – Казань: КФУ, 2019. – 180 с.
7. Алексеев, Сергей Евгеньевич. Интеграция России в мировую систему грузоперевозок [Текст] / С. Е. Алексеев - М.: Научная книга, 2005 - 158 с.
8. Д. И. Валигурский, Э. А. Арустамов, В. В. Бронникова [и др.]; под науч. ред. Д. И. Валигурского. Торговое дело: коммерция, маркетинг, менеджмент. Теория и практика – Москва: Дашков и К°, 2022. – Том 4. – 358 с.

Приложение А



Приложение А - Схема организационной структуры логистической компании

Приложение Б

Договор поставки товара №

г. Дмитров

«__» _____ 20__ г.

ООО «Д-Строй Москва» г. Дмитров, именуемое в дальнейшем «Поставщик», в лице Генерального директора Барановских Ю.В., действующего на основании Устава, с одной стороны и _____ г. _____, именуемое в дальнейшем «Покупатель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

- 1.1 Поставщик обязуется в соответствии с заявками Покупателя поставить, а Покупатель принять и оплатить продукцию согласно Спецификации (Приложение к Договору) или Счета на оплату, именуемый в дальнейшем «Счет», выставляемого на каждую партию товара.
- 1.1 Поставка Товара осуществляется Покупателем самовывозом со склада Поставщика, если иное не оговорено в Спецификации или Счете.

2. Условия Договора

- 2.1 Поставщик поставяет товар в соответствии со Спецификацией к настоящему Договору или Счетом, выставляемым на каждую Партию Товара.
- 2.2 Право собственности на Товар переходит к Покупателю после фактического получения Товара и подписания Сторонами отгрузочных документов (ТТН (ТОРГ-12), счетов-фактур).
- 2.3 Фиксовые и электронные копии договора приравниваются к оригиналу.
- 2.4 Обязательства по поставке считаются выполненными в момент передачи Товара представителем Поставщика Покупателю.

3. Цена и порядок расчетов

Общая стоимость Товара, указывается в Спецификации или Счетах:

Покупатель оплачивает:

- 100 % от общей стоимости Товара, указанной в Спецификации, в течение 3-х банковских дней с момента подписания договора, при первой поставке, а в дальнейшем, в течение 2-х банковских дней с даты подписания Спецификации или даты выставления Счета.

4. Обязанности сторон

- 4.1 Поставщик обязан:
- ✓ поставить качественный Товар в соответствии с требованиями ГОСТа и образцами. Срок изготовления 14 рабочих дней с момента перечисления 100 % от общей стоимости товара, указанной в спецификации или счете на расчетный счет Поставщика, если иное не оговорено в спецификации.
 - ✓ организовать погрузку товара на складе Поставщика.
- 4.2 Покупатель обязан:
- ✓ принять поставленный Товар;
 - ✓ оплатить Товар в соответствии с условиями Договора.

5. Порядок приемки, качество, гарантийные обязательства

- 5.1 Одновременно с соответствующим Товаром (партией Товара) Поставщик передает Покупателю:
- ✓ накладную формы ТОРГ-12;
 - ✓ счет-фактуру
- 5.2 Приемка Товара производится в соответствии с данными, указанными в товаросопроводительных документах.
- 5.3 Несоответствие Товара оформляется двусторонним актом, в котором указываются все данные о несоответствии, а также сроки по урегулированию претензии.
- 5.4 Претензия, вытекающая из поставки Товара, несоответствующего по качеству или количеству, подписанная руководителем организации, предъявляется Покупателем Поставщику в течение 10 дней со дня составления акта приемки.

6. Ответственность сторон

- 6.1 В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей, установленных настоящим Договором, Поставщик и покупатель несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.
- 6.2 В случае нарушения Поставщиком срока поставки всего Товара или его части Покупатель вправе требовать от Поставщика уплаты пени в размере 0,1% от стоимости не поставленного товара за каждый день просрочки, если только такая просрочка не вызвана неисполнением своих обязательств Покупателем.
- 6.3 В случае нарушения Покупателем срока оплаты Товара по настоящему Договору Покупатель, по письменному требованию Поставщика, несет ответственность в виде неустойки в размере 0,1% от стоимости Товара, за каждый день просрочки.

Поставщик _____

Покупатель _____

1

Приложение В

ОТСЛЕЖИВАНИЕ ГРУЗА

Параметры груза

Номер груза:
OC12345

Номер клиента:
OC1234

Планируемая дата прибытия в Москву:
08.08.2025

Наименование груза:
test

Вид транспорта:
Авто

Статус груза

- 27.06.2025 В обработке
комментарий к статусу
- 30.06.2025 На складе в Китае



Приложение В - Отслеживание груза