Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

**Разработчик**

Малышева Ольга Сергеевна, ГБПОУ «Самарский техникум кулинарного искусства»

**Назначение задания**

Общие компетенции в сфере коммуникации. Письменная коммуникация. Уровень II

Дисциплина: Фирменные полуфабрикаты Самарской области (19.01.12 ОПВ.08)

Тема: Поставка сырья

**Комментарии**

Задание используется при обобщении и систематизации учебного материала. Затем проводится дискуссия по освоению материала занятия.

Внимательно изучите описание ситуации. Прочитайте правила составления претензии.

**Составьте письмо-претензию.**

*Бланк отсутствует. Свободное поле для ответа.*

***Описание ситуации***

Вы работаете в мясном цехе комбината питания ООО «Центр» в должности заведующего производством. В ваши обязанности входит прием поступающего на предприятие сырья для переработки.

Поставщиком мяса является фирма ООО «Ветерок», расположенная по адресу 443033, г. Самара, Заводское шоссе, 235. Для осуществления бесперебойной работы предприятия, мясо поставляется каждый понедельник. Говядина поступает четвертинами (передняя и задняя четвертины), свинина - полутушами.

При приемке сырья на этой неделе вы сразу обратили внимание на ненадлежащее качество говядины. Поверхность четвертины местами увлажнена, слегка липкая, потемневшая. Количество не свежего мяса составляло две задние четвертины общим весом 70 кг. Экспедитор сообщил, что вопрос по замене мяса он может решить только после письменного обращения к руководителю фирмы Мясникову Ивану Петровичу.

Поскольку это был первый случай поставки некачественных продуктов от партнера, вы дождались руководителя предприятия и посоветовались с ним. Он распорядился сегодня же отправить поставщику претензию, чтобы завтра не позднее 14 часов замена мяса была произведена.

**Как составить претензию**

Претензия - это предъявление требований, обусловленных недовольством лица некачественно оказанной услугой или несоответствием качества товара нормам (брак). В простом понимании, претензия - это жалоба, построенная на фактах, нарушающих права ее автора, поэтому, как бы не звучал заголовок документа, например: «Жалоба»; «Заявление»; «Письмо»; «Требование»; «Обращение», - во всех случаях, если в документе выражены элементы нарушенных прав и содержатся требования к каким-либо действиям по их устранению, всегда подразумевается форма претензии.

Претензию может предъявить любое лицо (юридическое или физическое), которое считает, что купленный им товар, исполнение договора или оказанная ему услуга не являются качественными.

Письмо-претензия строится следующим образом:

* Вверху документа с правой стороны указывается информация об адресате: пишется должность, наименование организации, фамилия, имя и отчество руководителя организации, адрес.
* Далее вписывается информация об отправителе: наименование организации, должность, фамилия, имя и отчество.
* Дата составления проставляется с левого края, отступив 1-2 строки от реквизита адресации.
* Наименование документа («Письмо-претензия») располагается с левой стороны документа ниже даты.
* Обращение начинается со слов «Уважаемый(-ая) (имя, отчество)», которые располагаются по центру строки.
* Текст документа пишется во всю длину строки, с соблюдением абзацных отступов: сначала нужно указать причину составления претензии, потом следует сформулировать сам текст претензии и указать срок ее выполнения.
* В конце письмо нужно подписать и привести расшифровку подписи и указанием должности подписывающего лица.

Инструмент проверки

|  |  |
| --- | --- |
| Полностью и верно указан адресат | 1 балл |
| Полностью и верно указан отправитель | 1 балл |
| Указана и корректно размещена дата документа | 1 балл |
| Указано и корректно размещено наименование документа | 1 балл |
| Корректно сформулировано и размещено обращение | 1 балл |
| В структуре текста имеется описание ситуации и претензия (требование), разделенные абзацным отступом | 1 балл |
| В описании ситуации указана дата поставки некачественного сырья  | 1 балл |
| В описании ситуации указаны признаки брака сырья | 1 балл |
| В описании ситуации указано количество некачественного сырья | 1 балл |
| Сформулировано требование о поставке качественного сырья взамен бракованного | 1 балл |
| Указан срок выполнения претензии  | 1 балл |
| Имеется корректно оформленная подпись | 1 балл |
| ***Максимальный балл*** | ***10 баллов*** |

Руководителю ООО «Ветерок»

И.П. Мясникову

443033, г. Самара,

Заводское шоссе, 235

от зав. Производством

ООО «Центр»

(*ФИО обучающегося)*

(*дата выполнения задания*)

Письмо-претензия

Уважаемый, Иван Петрович!

Пример текста

(*Дата понедельника на неделе, когда выполняется задание*) Ваша фирма поставила говядину низкого качества. Две задние четвертины общим весом 70 кг имели следующие признаки несвежего мяса: поверхность в некоторых местах увлажнена, слегка липкая, потемневшая.

Просим Вас заменить некачественное сырье не позднее 14 часов (*дата, следующая за днем выполнения задания)*.

Зав. производством ООО «Центр» *подпись ФИО обучающегося*