

**Изучение особенностей профессиональной деятельности
продавцов-кассиров и исследование их профессионально
важных качеств**

В условиях современной рыночной экономики претерпела изменения профессиональная деятельность продавцов-кассиров. Поэтому теперь к ним как специалистам предъявляются новые требования. Одним из которых выступают требования к профессионально важным качествам и свойствам личности. Следовательно, возникает необходимость в изучении изменившихся особенностей профессиональной деятельности продавцов-кассиров, исследование их профессионально важных качеств и разработка на этой основе рекомендаций по развитию значимых для эффективной профессиональной деятельности свойств и качеств личности.

Наше исследование было проведено в организации «Фото-Мир», всего в нем приняло участие 10 продавцов-кассиров в возрасте от 18 до 37 лет, со стажем от 3 месяцев до 4 лет именно в данной фирме.

Анализ профессиональной деятельности продавцов-кассиров был осуществлен с помощью стандартизированного интервью специалистов и руководства организации, анализа нормативных документов (должностных инструкций, отчетной документации), а также изучению специальной литературы, содержащей описание, как самой профессиональной деятельности, так и профессионально важных качеств. На основе анализа профессиональной деятельности продавцов-кассиров были выявлены профессионально важные качества продавцов-кассиров, которые и были предъявлены экспертам. В качестве независимых экспертов выступили 5 человек напрямую связанных с выполнением данной профессиональной деятельности и имеющих большой опыт работы в данной организации.

На основе их мнений был разработан перечень профессионально важных качеств и составлена карта компетентности (личностная спецификация) для

продавцов-кассиров. Анализируя список профессионально важных качеств, выделенных независимыми экспертами, можно сделать следующие выводы:

- Наибольшую значимость в структуре личности продавцов-кассиров имеют коммуникативные способности, включающие в себя: умение доходчиво довести до клиента информацию о товаре и услугах; способность к быстрому установлению контактов с новыми людьми; способность располагать к себе людей; умение убеждать клиента и т.д.
- Другой составляющей являются качества мотивационно-личностного уровня, проявляющиеся в исполнительности, ответственности, честности;
- Следующим компонентом выступают качества, характеризующие особенности психофизиологической и психодинамической сферы: внимательность, активность, эмоциональная устойчивость и т.д.

По данным исследования обнаружены низкие показатели по компоненту мотивации у 54% испытуемых. Это может свидетельствовать о том, что испытуемые мало заинтересованы в выполнении профессиональной деятельности, и соответственно в результатах труда. У 25% испытуемых средний уровень выраженности коммуникативных умений, что может также снижать эффективность выполнения профессиональных обязанностей. У 52% испытуемых ниже среднего уровня был получен показатель при исследовании особенностей внимания (объем и переключение) и памяти. Невнимательность при выполнении профессиональной деятельности специалистом может приводить к появлению ошибок и брака в работе.

Таким образом, по результатам исследования были разработаны рекомендации по оптимизации и развитию профессионально важных качеств и сопутствующих им компонентам:

1. Оптимизация мотивационного компонента, которая предусматривает создание соответствующих условий и разработку системы мотивации и стимулирования труда. Одним из мероприятий данной системы является комплекс приемов морального и материального стимулирования.

2. Развитие коммуникативных умений, с помощью проведения семинаров на тему «Психология делового общения», психологических тренингов, направленных на активизацию коммуникативных умений, деловой коммуникации и коммуникационной культуры поведения, а также тренинга эффективных продаж.

3. Оптимизация познавательного компонента посредством целенаправленной тренировки таких психических процессов как внимание и память.

Выполнение предложенных рекомендаций приведет к более эффективному выполнению профессиональной деятельности и повышению результативности труда.

Берёзкина О.С.

Модель подбора секретаря-референта для современной фирмы

В современных российско-иностраных фирмах и новых российских коммерческих структурах серьезное значение придают подбору квалифицированных секретарей-референтов.

Для психологических аспектов отбора секретарей-референтов необходимо провести психологический анализ их деятельности и анализ должностной инструкции на секретаря-референта. На основе такого анализа выявляются объективные мнения, предъявляемые данной профессией к кандидатам на эту должность. Основной задачей секретарей-референтов современных фирм является организация деятельности и экономия времени руководителя. Также секретарь-референт помогает наиболее быстрому прохождению информации через различные структурные подразделения фирмы, он является непосредственным связующим звеном между руководителем и персоналом фирмы. Секретарь-референт должен осознавать, что он является представителем конкретной фирмы, «лицом организации», чьи интересы должен поддерживать и отстаивать. Все это обязывает его нести ответственность за свое поведение.

На основе анализа профессиональной деятельности секретаря-референта и анализа его должностной инструкции выделяются профессионально важные