МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный технологический институт

(технический университет)»

(СПбГТИ(ТУ))

**ОТЧЕТ**

**по практической работе**

УГНС 38.00.00- Экономика и управление

Направление подготовки 38.03.03 – Управление персоналом

Направленность, магистерская программа (подчеркнуть) Управление социальным развитием персонала

Факультет экономики и менеджмента

Кафедра управления персоналом и рекламы

**Учебный модуль Психофизиология профессиональной деятельности**

Курс Группа

**Студент** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Ф.И.О, подпись, дата)*

***Рецензия преподавателя***

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Компетенция | Вид работы | Наименование работы | Степень (оценка)  освоения компетенции по БРС |
| ПК-23 (знание основ подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности персонала работой в организации и умение использовать их на практике);  ПК – 30 (знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики  и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике);  ПК – 31 (способность и готовность оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умение применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива) | Практическая работа | Разработка профессиограммы и психограммы |  |

Преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Б. Шуманская

*(подпись, дата) (инициалы, фамилия)*

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный технологический институт

(технический университет)»

(СПбГТИ(ТУ))

**ЗАДАНИЕ**

**по практической работе**

УГНС 38.00.00- Экономика и управление

Направление подготовки 38.03.03 – Управление персоналом

Направленность, магистерская программа (подчеркнуть) Управление социальным развитием персонала

Факультет экономики и менеджмента

Кафедра управления персоналом и рекламы

**Учебный модуль Психофизиология профессиональной деятельности**

Курс Группа

**Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*(Фамилия, Имя, Отчество)*

***Цель работы*** освоение компетенций: ПК-23 (знание основ подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности персонала работой в организации и умение использовать их на практике); ПК – 30 (знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики

и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике); ПК – 31 (способность и готовность оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умение применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива)

***Исходные данные*** материалы лекционных занятий, методические указания

Дата выдачи задания

Срок представления отчета к защите

Преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Б. Шуманская

*(подпись, дата) (инициалы, фамилия)*

Задание принял

к выполнению \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(подпись, дата) (инициалы, фамилия)*

**«Профессия кассир»**

1. **Презентация профессии**

В процессе развития торговли человек перешел от натурального обмена товарами к обмену товаров на их общепринятый эквивалент – деньги. До конца 19-го века продавец сам совершал все операции при продаже товара. Он привлекал покупателей, показывал им товар, принимал деньги, выдавал товар покупателю. Но развитие мегаполисов и появление больших универмагов потребовало другого подхода к торговле, обеспечивающего больший контроль над работой продавцов и более высокую скорость обслуживания покупателей.

В 19 веке Дэвид Браун получил патент на «аппарат для транспортировки товаров, наличных денег и прочих мелких грузов». С этого момента началась эра автоматизации и учета розничных операций. Система была столь надежна и неприхотлива, что исправно работала долгие годы: в универмаге Лоунса в Нью-Йорке она верой и правдой прослужила целых сто лет без единого дня простоя до самого закрытия магазина. В 1884 году братья Ритти изобрели кассовый аппарат, который занял свое законное место в центре инфраструктуры магазина с системой Брауна. Он позволял кассиру не только быстрее и правильнее произвести расчет, но и обладал функцией, из-за которой налоговые органы впоследствии сделали его обязательным во всех розничных точках: он сохранял в памяти информацию обо всех платежах.

Именно кассовый аппарат и стал причиной гибели простого и надежного изобретения Брауна — его возможностей оказалось достаточно, чтобы заменить собой предыдущую, более громоздкую систему.  
Сегодня контрольно-кассовая машина - это инструмент контроля со стороны государства за налично-денежным оборотом, полнотой и своевременностью регистрации предприятиями наличной выручки. Кассовый аппарат используется при расчётах за проданные товары и выполненные услуги.

Самая важная часть аппарата — фискальная память, данные из которой нельзя удалить. В фискальной памяти накапливаются данные об операциях, совершённых на данной торговой точке, которые подлежат налогообложению.

Кассовый аппарат - это основной инструмент кассира. Современный кассовый аппарат может быть дополнительно укомплектован устройствами, позволяющими считывать штрихкоды и другие маркеры, несущие информацию об артикуле товара, его стоимости и потребительских свойствах. Современное кассовое оборудование является, по сути, специализированной вычислительной машиной.

Кассир - специалист, который непосредственно выполняет кассовые операции в магазинах, на предприятиях и т.п.  
Кассир производит прием, учет, выдачу и хранение денежных средств с обязательным соблюдением правил, обеспечивающих их сохранность.

Кассир ведет кассовую книгу, сверяет фактическое наличие денежных сумм с книжным остатком и составляет кассовую отчетность. Рабочее место кассира располагается обычно непосредственно в помещениях, предназначенных для торговли товарами: в магазинах, отделах универсальных магазинов, в стационарных киосках, в мобильных киосках (тонарах), на постоянных и временных ярмарках и рынках. Находясь на своем рабочем месте, кассир, как правило, с помощью кассового аппарата, подсчитывает сумму, на которую покупатель приобретает товар или услугу, и проводит денежный расчет наличными банкнотами или по банковской (пластиковой) карточке.

Наиболее ответственный момент в работе кассира – это работа с деньгами. Кассир несет ответственность за деньги, находящиеся у него в кассе, и за правильность взаиморасчетов с покупателями. Именно из тех денег, что попадают в кассу к кассиру, складывается прибыль магазина, выплачивается зарплата как ему самому, так и его коллегам.  
Кассир выступает в качестве посредника между покупателем и производителями товаров. Помогая людям приобретать необходимые им товары, кассир обеспечивает финансовую безупречность операций с деньгами.

Преимущества профессии: востребованность на рынке труда.  
Ограничения профессии: материальная ответственность, повышенные нагрузки.

**2. Тип и класс профессии**

Профессия кассира относится к типу «Человек – Знак», так как она связана с работой со знаковой информацией: цифрами, таблицами, документами. В ней требуются: умение сосредотачиваться, развитое внимание и усидчивость, умение оперировать числами.  
Дополнительно эта профессия относится к типу «Человек - Человек», так как она связана с общением и взаимодействием с людьми.  
Профессия кассира относится к классу «исполнительских», она связана с исполнением решений, работой по заданному образцу, соблюдением имеющихся правил и нормативов, следованием инструкциям. В ней требуется организованность и исполнительность.

**3. Содержание деятельности**

Кассир торгового зала производит расчет с покупателями за товары, подсчет стоимости покупки, получение денег, пробивку чека и выдачу сдачи.  
Он осуществляет четкое и вежливое обслуживание покупателей, создает для них комфортные условия, контролирует отсутствие нарушений правил торговли, принимает меры по обеспечению отсутствия очередей.

Кассир принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций, информирует руководство об имеющихся недостатках в обслуживании покупателей, принимаемых мерах по их ликвидации.

В обязанности кассира входит проверка исправности кассового аппарата, заправка аппарата контрольной и чековой лентами, запись показаний счетчиков, перевод нумератора на нули и установки дататора, а также устранение мелких неисправностей контрольно-кассовой машины.  
Кассир осуществляет получение разменных денег и их размещение в кассовом ящике. Он производит подсчет денег и сдачу их в установленном порядке, сверку суммы реализации с показаниями кассовых счетчиков, а также операции по приему, выдаче и хранению денежных сумм, ведет кассовую книгу, сверяет фактическое наличие денежных сумм с книжным остатком, предоставляет кассовые отчеты.

Для успешной работы кассир торгового зала должен быть знаком с ассортиментом имеющихся товаров и ценами на них.

**4. Условия труда**

Кассир может работать как самостоятельно, так и в коллективе, который может состоять из нескольких специалистов. Чаще всего представители данной профессии работают в помещениях. Это могут быть магазины, торговые залы и т.п. Работа происходит преимущественно сидя, с использованием кассового аппарата. Как правило, это насыщенная деятельность, связанная с напряженным трудом и общением.

В своей работе кассир часто ограничен требованиями работодателя, нормами и правилами своей профессии.

**5. Требования к знаниям и умениям специалиста**

Для успешного освоения профессии кассира необходимы базовые знания по математике, экономике.

Квалифицированный кассир должен знать:

* устройство и правила эксплуатации контрольно-кассовых машин, правила расчета с покупателями;
* порядок получения, хранения и выдачи денежных средств;
* признаки платежеспособности государственных денежных знаков;
* ассортимент и розничные цены на товары, имеющиеся в продаже;
* порядок ведения кассовой книги, составления кассовой отчетности;
* правила возврата товара;
* нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы по ведению кассовых операций и т.п.

Квалифицированный кассир должен уметь:

* четко и вежливо обслуживать покупателей; оперативно производить расчеты с покупателями;
* предотвращать и разрешать конфликтные ситуации с покупателями; проверять подлинность денежных знаков и банковских карт;
* работать с контрольно-кассовым аппаратом, в т.ч. устранять мелкие неисправности, и т.п.

**6. Требования к индивидуальным особенностям специалиста**

Для успешной деятельности в качестве кассира необходимо наличие следующих профессионально-важных качеств:

* способность к концентрации внимания;
* развитые математические способности;
* склонность к ручному труду;
* склонность к работе с информацией;
* эмоциональная устойчивость;
* склонность к сервисной работе.

**7. Медицинские противопоказания**

Медицинские ограничения для кассира:

* заболевания опорно-двигательного аппарата;
* нервной системы;
* сердечнососудистой системы;
* органов слуха и зрения;
* различные формы аллергий;
* вирусоносительство (например, туберкулез);
* психические заболевания.

При наличии этих заболеваний работа по профессии кассира может приводить к ухудшению здоровья, а также создавать непреодолимые препятствия для освоения и роста в рамках этой профессии.

**8. Пути получения профессии**

Профессия кассира доступна практически каждому (за исключением людей имеющих яркие индивидуально-психологические и медицинские противопоказания), чаще всего ее выбирают женщины.  
Базовые знания по профессии кассира можно получить в учреждениях начального и среднего профессионального образования.  
Информацию об учебных заведениях можно получить в Интернет-ресурсах.

**9. Области применения профессии**

Кассиры могут работать в таких организациях и сферах, как:

* торговые предприятия: магазины; универмаги; супермаркеты; салоны-магазины;
* торгово-оптовые склады;
* рынки, торговые ряды;
* торговые точки и т.п.

**10. Перспективы карьерного роста**

Возможные пути развития кассира:

*Специализация и освоение смежных областей*

С получением дополнительного образования можно претендовать и на другие позиции в сфере торговли. Стандартный профессиональный рост кассира: кассир – старший кассир.

Также человек с профессией кассира может осваивать смежные специализации, такие как: продавец, администратор торгового зала, товаровед и т.п.

При этом профессия кассира может предполагать и управленческий путь развития. В данном случае кассир может занимать руководящие посты в сфере торговли, при наличии соответствующего образования и опыта работы.

**11.  Родственные профессии**

Продавец, кассир сбербанка, счетовод, бухгалтер, администратор.

**Таблица 1 - Психограмма кассира.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название ПВК** | **Оценка уровня развития ПВК в баллах** | | | |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1 . Зрительное восприятие |  |  |  | К |
| 2. Слуховое восприятие |  |  | К |  |
| 3. Осязательное восприятие |  | К |  |  |
| 4. Память (мнемические действия) |  |  | К |  |
| 5 .Воображение (имажинитивные действия) | К |  |  |  |
| 6. Технический интеллект |  |  |  | К |
| 7. Словесно-логический интеллект |  |  | К |  |
| 8. Социальный интеллект, организаторские способности |  |  | К |  |
| 9 .Общительность (интерперсональные действия) |  |  | К |  |
| 10. Устная речь (интерперсональные действия) |  |  | К |  |
| 11. Внимательность (действия внешнего контроля) |  |  |  | К |
| 12.Эмоционально-волевая регуляция (самокнтроль) |  |  | К |  |
| 13. Психомоторика (двигательные действия) |  |  |  | К |