**Серкова Е.В.** мастер производственного обучения

КГУ «Усть-Каменогорский многопрофильный технологический колледж»

**Об особенностях развития профессиональной культуры при подготовке квалифицированных специалистов торговли**

АННОТАЦИЯ:

Мақала колледжде жоғары дамыған кәсіби мәдениеті бар заманауи сауда қызметкерлерін дайындау мәселесіне арналған. Оқытудың педагогикалық әдістері мен тәсілдері, практикалық тапсырмалар көрсетілген. "Сатушы" біліктілігі бойынша бітірушінің моделі ұсынылған және жұмыс берушінің талаптарына сәйкес келетін негізгі компоненттер көрсетілген.

АННОТАЦИЯ:

Статья посвящена проблеме подготовки в колледже современных работников торговли с высокоразвитой профессиональной культурой. Раскрываются педагогические методы и приемы обучения, показаны практические задания. Представлена «Модель выпускника по квалификации «Продавец», где отражены основные компоненты соответствующие требованиям работодателя.

Многообразие предприятий торговли в Казахстане, их высокая насыщенность товарной массой способствовали появлению большого числа рабочих мест продавцов, которые достаточно часто занимают работники без специальной профессиональной подготовки, что отрицательно сказывается на культуре обслуживания. Недостаточно высокий уровень обслуживания населения отражается не только на покупателях, но и на деятельности предпринимателей, которые сегодня признают необходимость повышения уровня профессиональной подготовки специалистов начального звена, работающих в торговле.

Мы склонны согласиться с мнением В. А. Семиченко, что «формирование профессиональной культуры в условиях образовательно - воспитательной работы осуществляется по следующим направлениям: развитие профессиональной индивидуальности, то есть овладение комплексом профессиональных знаний, умений и навыков, и воспитания — привлечение к социокультурному опыту профессии и общества в целом, выработка комплекса качеств, необходимых для развития профессионального самосознания и творческой активности».

Учитывая требования рынка в КГУ «Усть-Каменогорский многопрофильный технологический колледж» с 2003 года возобновилась подготовка кадров по специальности «Маркетинг по отраслям». Обучение ведется в соответствии с требованиями Государственного общеобязательного стандарта профессионального образования Республики Казахстан, на основе учебной программы, которая обеспечивает подготовку специалистов с учетом конъюнктуры рынка и требований работодателей.

Введен курс «Деловая культура», основными задачами которого является последовательное изучение студентами таких вопросов как: этика и культура делового общения, психологические стороны деловых контактов, индивидуальные особенности личности при деловом общении и правила поведения в конфликтных ситуациях.

В соответствии с квалификационной характеристикой и профессиограммой была разработана «Модель выпускника по квалификации «Продавец» (см. рис. 1). В основе модели лежит формирование творчески развитой, социально-ориентированной личности, способной к самореализации. Современный работник торговли должен обладать определенными личностными качествами, профессиональными компетенциями и быть физически здоровым. Только при наличии всех компонентов модели возможно формирование конкурентоспособного выпускника.

Для формирования профессиональной культуры продавца в рамках предлагаемой модели на уроках теоретического и производственного обучения нами ведется работа по совершенствованию методов обучения и организации новых способов деятельности, используются инновационные педагогические технологии, современные приемы и методы обучения.

Так, с целью формирования профессиональной компетенции по изучению покупательского спроса на отдельные виды товаров, мы предлагаем студентам практические работы, в ходе которых определены задачи по разработке анкеты, проведению опроса, обработке полученных результатов, формулированию выводов и предложений.

На занятиях нами применяется деятельностный подход, где выдаются задания, направленные на развитие аналитической деятельности, в частности анализа работы с поставщиками, анализа решения конфликтных ситуаций в торговле. В качестве примеров предлагаются ситуации, взятые из опыта производственной практики студентов, средств массовой информации и интернета.

Проведение практикума (тренинги и ролевые игры), по контролю своих эмоций, развитию грамотной устной и письменной речи, развивают наблюдательность и навыки получения невербальной информации, что позволяет закрепить умения творческого самовыражения, делового общения, культуры поведения, создания имиджа работника торговли (примеры заданий прилагаются).

Несомненно, использование на занятиях ИКТ, развивающих профессиональные личностные качества студентов, повышают информационную культуру, способствуют развитию самостоятельности, умению работать в команде, ответственность за свой вклад в общую работу, качество работы предприятия.

Так, работа в программе «1С- бухгалтерия» дает возможность максимально приблизить учебный процесс к производственному, обучать навыкам работы с документами.

Личностные качества

- общительность;

- самоконтроль;

- терпение;

- выдержка;

- снисходительность;

- ровное и спокойное отношение к людям;

- эмоциональная устойчивость;

- оперативность;

- расторопность;

- внимательность;

ответственность;

честность:

доброжелательность;

наблюдательность;

умение убеждать.

Здоровье

- здоровый образ жизни;

- осознанное отношение к здоровью и физической культуре;

- овладение антистрессовой защитой, аутотренингом;

- умение применять простейшие способы оказания первой медицинской помощи;

- способность действовать в чрезвычайных ситуациях.

Профессионализм

- применение полученных знании на практике;

- организация торгово-технологического процесса на предприятии;

- рациональный подбор торгового оборудования и инвентаря;

- эксплуатация торгового оборудования;

- общение с людьми;

- знание индивидуально-психологических особенностей покупателей;

- работа в команде;

- знание товароведных характеристик товаров;

- базовые знания в учете товаров;

- знание нормативно-правовых актов регулирующих торговую деятельность;

- знание государственного языка.

Компетентность

- предложение товара и обслуживание покупателей;

- ознакомление покупателя е ассортиментом и помощь в выборе покупки;

- информирование покупателей о назначении, свойствах и качестве товара;

- предоставление покупателю сведении о технологии производства товара;

- изучение спроса покупателей;

- проверка и демонстрация действия товара;

- информирование покупателей о товарах-новинках;

- оформление гарантийных паспортов на товар;

- ведение переговоров с поставщиками;

- разра6отка и применение средств и методов мерчендайзинга для продвижения товаров;

- анализ поведения потребителей;

- компьютерная грамотность.

Рисунок 1. Модель выпускника

Уделяя большое внимание развитию творческой активности студентов, воспитанию их профессиональной самостоятельности, в колледже вот уже 18 лет существует научное общество «Көкжиек». Где на ежегодных научно - практических конференциях студенты защищают результаты своих исследовательских работ, так в частности в 2019 году были представлены работы на темы «Невербальное общение в торговле», «Витринистика – эффективный инструмент продаж», «Автоматизация учета кассовых операций» и др.

Активно развивая социальное партнерство между колледжем, Палатой предпринимателей ВКО и работодателями с целью повышения культуры обслуживания населения, был проведен мастер-класс на базе колледжа с руководителями торговых предприятий области по теме: «Деловая культура». После чего, по просьбе руководства ТОО «КСАН», был организован семинар-практикум по проблемам совершенствования деловой культуры работников этой фирмы. По отзывам участников, мастер - классов отмечается важность таких мероприятий для повышения культуры работников торговли.

Проведение мастер-классов, семинаров-практикумов позволяет показать студентам заинтересованность работодателей в квалифицированном персонале, что способствует усилению мотивации в учении.

Таким образом, профессиональная культура будущего специалиста как часть общей культуры человека, проявляющаяся в профессиональной компетентности, готовности к анализу и оценке профессионально-этических проблем, коммуникативного мастерства, сознательной готовности к самообразованию, саморазвитию, постоянному профессиональному совершенствованию и является одним из основных факторов подготовки востребованного квалифицированного специалиста.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Лосева Л.Н., Тайбогаров С.З. Основы проектирования системы непрерывного профессионального образовния «ПТЛ-колледж» - Усть- Каменогорск: Институт повышения квалификации и переподготовки работников образования, 2003 -104с.

2. Электронный ресурс: [http://lib.iitta.gov.ua/7576/1.pdf](http://lib.iitta.gov.ua/7576/1/%D0%9C%D1%83%D0%B7%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BE%D0%B2.pdf) Библиографическое описание: Музалёв А. А. Профессиональная культура и ее роль в формировании профессиональных качеств специалиста в условиях профессионально-технической школы [Текст]/ А. А. Музалёв // Молодой ученый. — 2014. — №4. — С. 1040- 1045.

3. Парамонова Н.А., Серкова Е.В. Формирование профессиональной культуры, как фактор подготовки квалифицированного специалиста.// Методический форум. №3. —2015. с.104-107.

Приложение

**Задания:**

*Упражнения по конструктивному решению конфликта (разбор конфликтных ситуаций).*

Вопросы для анализа ситуаций

1.Что могло послужить причиной конфликта?

2. Проанализируйте действия продавца. Как в данной ситуации должен поступить продавец?

3. Предположите индивидуально-психологические особенности продавца и покупателя.

4. Какие принципы профессионального поведения особенно важны в данной ситуации?

5. Какие особенности общения в торговле проступают в данной ситуации?

6. Предположите вариант предотвращения данного конфликта

Ситуация 1. Покупательнице понравилась шаль в художественно оформленной витрине. Продавец предлагает другую шаль.

- Я хочу именно эту, - настаивает покупательница.

- Вообще-то мы с витрины не снимаем, - отвечает продавец, - но если вы настаиваете, я раскомплектую витрину. Но, может, посмотрите все же эту, у нее узор даже выразительнее.

Покупательница долго рассматривает, а затем соглашается: - Пожалуй, вы правы, возьму эту.

Ответ: При взаимном столкновении реальных интересов избежать явного конфликта можно с помощью *компромисса* с учетом противоположных интересов и готовности пойти на *уступку* одного из оппонентов.

Если бы продавец не проявила готовности уступить, то не добилась бы успеха, покупательница из чувства противоречия не пошла бы на компромисс.

Ситуация 2. Продавщица кондитерского отдела рассказывает: «Подходит ко мне женщина и спрашивает конфеты, которых, к сожалению, в секции не оказалось. Советую взять другие, говорю, что они ничуть не хуже. Вижу, покупательница не верит. Ворчит, дескать, вам лишь бы продать... Однако через несколько дней сама приходит и спрашивает конфеты, которые я же ей рекомендовала».

*Упражнения для развития Словесно-логического (абстрактного) мышления*

1. Засеките на таймере 3 минуты, напишите за это время максимальное количество слов, начинающихся на буквы «ж», «ш», «ч» и «я».

2. Возьмите несколько простых словосочетаний, например, «что на завтрак?», «пошли в кино», «приходи в гости» и «завтра новый экзамен», и прочитайте их наоборот.

3. Определите отличия между кораблем и самолетом, травой и цветком, рассказом и стихом, слоном и носорогом, натюрмортом и портретом.

4. Еще несколько групп слов: «Дом – стены, фундамент, окна, крыша, обои», «Война – оружие, солдаты, пули, атака, карта», «Молодость – рост, радость, выбор, любовь, дети», «Дорога – машины, пешеходы, движение, асфальт, столбы». Выберите из каждой группы одно или два слова, без которых понятие («дом», «война» и т.д.) могло бы существовать как таковое.

*Упражнения для развития письменной и устной речи*

1. Перепишите предложения, записывая число словами и прочитайте.

К концу 70 годов в Казахстане было более 3500 библиотек.

Партизаны захватили вражеский склад с 95 пушками.

Теплоход с 388 пассажирами отошел от пристани.

Книга была иллюстрирована 34 рисунками и снабжена 29 чертежами.

Альпинистская группа в составе 36 человек поднялась на гору.

1. Запишите в тетрадь слова и расставьте карандашом ударение в каждом слове.

Начать, углубить, обеспечение, эксперт, прирост, каталог, с деньгами, средства, упорядочение, облегчить, раскупорить, столяр, маркетинг, документ, бензопровод, пуловер, ржаветь, ивовый, исчеркать, людям, сантиметр.