**Иркутский торгово-экономический колледж**

**Читинский филиал**

**Практичсекая РАБОТА**

**По дисциплине:** Основы этики

**На тему:** Моральные нормы в деловых отношениях

**Выполнили:** студенты 134 гр.

Луговая М.А.

Новикова А.В.

Цыбенова А.А.

**Проверила:** Орлова И.Г.

**Чита-2004**

Мораль, начиная с греческой античности, понималась, как мера господства человека над самим собой, показатель того насколько человек ответствен за себя, за то, что он делает. Мораль можно назвать общественной (человеческой) формой делающей возможной отношения между людьми во всем их конкретном многообразии.

Если эти слова применить к профессии продавец, то можно сказать, что хорошим продавцом будет тот человек, который умеет владеть собой, а также быть ответственным за себя и за то, что он делает.

14 ноября 2004 года в 12 часов дня, мы посетили магазин розничной торговли «Дом книги», расположенный по адресу:г. Чита, ул. Амурская 58.

Это специализированный магазин, по продаже книжной продукции, имеет ряд преимуществ:

1. В нем достигается более высокий уровень культурыобслуживания покупателей;

2. Представлен широкий и разнообразный ассортимент товаров;

3. Высокая квалификация работников;

4. Более глубокое изучение покупательского спроса;

Магазин «Дом книги» работает:

В рабочие дни:

С 10.00 до 19.00,

Обед с 14.00 до 15.00,

В субботу: с 9.00 до 18.00,

Воскресенье выходной.

Во время посещения магазина, мы осуществили наблюдение за поведением трех продавцов в момент обслуживания покупателей. В-первых двух случаях мы использовали включенное наблюдение, т.е. сами принимали участие в покупке товара. А в третьем случае использовали не включенное наблюдение, т.е. просто наблюдали за обслуживание покупателей, но сами при этом нечего не покупали.

В первом случае нас обслуживала продавец М, она была вежлива, внимательна и помогла нам подобрать нужный товар. Продавцом М мы остались, вполне довольны.

Во втором случае, уже в другом отделе магазина нас «обслуживала» продавец Е. Этим работником мы остались, не довольны, потому что, когда мы к ней подошли и спросили: «Если в наличии книга?», нас интересуемая, она не отводя глаз от каких-то документов, что-то прошептала в ответ. Не разобрав сказанных слов, мы не стали переспрашивать, и нечего не купив, вышли из магазина.

Но спустя какой то промежуток времени, мы решили снова зайти и просто понаблюдать. И тут мы увидели такую ситуацию:

Покупательница, выбрав книгу, подошла к кассе рассчитываться. Продавец-кассир вежливо назвала ей общую цену покупки, упаковала товары, выдала сдачу чек, а затем сказала: «Спасибо за покупку и приходите еще в наш магазин, вам здесь очень рады», затем начала обслуживать следующего покупателя.

В ходе наблюдения мы сделали вывод, что продавец Е, с первого отдела не полностью соответствует требованиям торговли и вообще, по нашему мнению, не в праве называться продавцом. Остальные же два продавца, работа которых нам понравилась, полностью соответствуют всем требованиям.

После проведения наблюдения. Мы хотели бы дать практические рекомендации не только продавцу Е, из отдела магазина «Дом книги», но таким же невнимательным продавцам других магазинов:

1. Всегда обращать внимание на покупателей.

2. На время рабочего дня забыть о своих личных делах.

3. С покупателями всегда быть вежливыми, обходительными, дисциплинированными.

4. Если покупатель попросил ему что- либо показать или объяснить, для чего та или иная вещь предназначена, и вообще есть ли необходимый ему товар в ассортименте магазина, то продавец всегда должен отвечать ему честно, искренне, тактично.

Руководителю магазина «Дом книги», Гулину А.Г. мы тоже бы хотели дать некоторые рекомендации:

1. Установить камеры видеонаблюдения в торговом зале, это даст возможность максимально сохранить материальные ценности в магазине, т. к. там форма продажи – самообслуживание.

2. Следует проводить регулярные проверки, чтобы удостовериться, что каждый работник выполняет поставленные перед ним задачи наиболее эффективным способом.

3. Проводить собрания с подчиненными, но это не значит, что они должны проводиться только с целью решения каких-либо проблем. На самом деле они должны предупреждать их возникновение.

На собрание могут приглашаться как группы лиц, например для решения проблем одного из отделов, так и весь коллектив, если требуется обсудить что-то, касающееся всего магазина, например проблемы предотвращения мелких хищений.

Собрания можно проводить:

- регулярно в определенное время (в рабочие часы, когда в магазине нет большого наплыва покупателей;

- по группам, чтобы работа в магазине не прекращалась.

Мы провели анкетирование среди потенциальных покупателей магазина «Дом книги» и выявили желаемый образ продавца, т.е. 80% опрошенных покупателей хотят видеть за прилавком вежливых, внимательных, умеющих правильно говорить, ловких, т.е. быстро обслуживающих, грамотных продавцов, но, к сожалению, у нас таких продавцов встретишь не что, но в магазине «Дом книги» они есть.

Так же считают, чтобы у продавцов было профессиональное образование, т.е. специально обученные люди, а не просто сделали санитарную книжку и встали за прилавок.

Внешний вид продавца имеет очень важное значение для всех опрошенных покупателей. Они рассуждают так: в основном продавцами работают женщины (прекрасный пол человечества) и они должны ухаживать за собой, т.к. они работают с людьми. Если за прилавком будет стоять не причесанная, одетая в грязную одежду женщина, то у нас пропадет желание что-либо приобретать у такого продавца.

На основании проделанного анкетирования, мы хотели бы выделить Желаемый образ продавца в современное время:

1. Внимательный и хорошо обученный, т.е. сможет понять просьбу покупателя.

2. Должен быть культурным, вежливым, приветливым, отзывчивым - вообще «добрым другом».

3. Продавцами, конечно, могут быть не все люди, но те немногие должны быть честными (не обманывать), порядочными и просто хорошими людьми. Иногда бывает так, что боишься подойти к продавцу, пугает либо внешний вид, либо манера разговора.

Нам очень понравилось заниматься такой исследовательской работой. В ходе этой работы мы выявили, что задача любого работника торговли заключается в том, чтобы продать товар, соответствующий желанию покупателя и чтобы он остался довольным. А чтобы решить эту задачу, продавцу необходимо правильное поведение именно в моральном содержании.

Как мы уже знаем, в формировании профессионального поведения большую роль играют:

1) осознание существенных общепринятых норм и требований правильного поведения;

2) усвоение соответствующих форм работы в той или иной профессиональной сфере приемов поведения;

3) усвоение внешних норм и перевод их во внутреннюю сферу.

Опираясь на это, мы можем сказать, насколько соответствует нормам и требованиям морали реальное поведение работников магазина «Дом книги»:

- данные продавцы честные в отношениях с покупателями и материальными ценностями.

- работники магазина «Дом книги», кроме одного обслуживают покупателей вежливо, т.е. относятся к ним с уважением. А продавца Е мы посчитали не вежливым, потому что по его лицу видно, что он чем-то недоволен и к тому же занят своими делами и отсюда обслуживает плохо;

- также они искренны, т.е. они готовы взять ответственность за свои слова и поступки перед другими и своей совестью, конечно кроме одного продавца Е;

- они дисциплинированны, т.е. соблюдают правила, нормы и порядок, установленные в коллективе, а точнее, они не опаздывают на работу, раньше не уходят, на обед закрываются и открываются вовремя;

- данные продавцы выдержанны (кроме продавца Е). Это проявляется в том, что они сохраняют спокойствие в трудных условиях, таких как, например, у большинства покупателей мало времени на покупку и они нервно, резко разговаривают с работником торговли;

Из выше сказанного, мы хотим сделать общий вывод:

Поведение работников магазина «Дом книги» соответствует нормам и требованиям морали, если не брать во внимание продавца Е. А как не обращать на него внимание, если он так есть, значит, работникам и руководителю магазина нужно принять меры, для того чтобы не было таких плохих работников, потому что оно портят имидж магазина в целом.