

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»
Институт менеджмента и права
Кафедра философии и акмеологии

**Профилактика профессиональных деформаций персонала
ИП Каменских И.С.**

Выпускная квалификационная работа

Выпускная квалификационная
работа допущена к защите
Зав. кафедрой

_____ О.В.Кружкова
(подпись)

« ____ » _____ 201 ____ г.

Нормоконтролер
_____ А.А. Ворошилова
(подпись)

« ____ » _____ 2016г.

Руководитель ОПОП
Девятковская И.В. _____
(подпись)

Исполнитель:
Галяхметова Александра
Викторовна
студент группы Б-41zHT,
4 курса, заочного отделения,
направление 38.03.03.
«Управление персоналом»

(подпись)

Научный руководитель:
Кружкова О.В.,
кандидат психол. наук,
доцент кафедры философии и
акмеологии

(подпись)

Екатеринбург 2016

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ ПЕРСОНАЛА ИП КАМЕНСКИХ И.С.	6
1.1. Характеристика деятельности ИП Каменских И.С.	6
1.2. Анализ системы управления персоналом ИП Каменских И.С.	10
1.3. Анализ содержания и структуры профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И.С.	29
ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ ПЕРСОНАЛА ИП КАМЕНСКИХ И.С.	39
2.1. Мероприятия по профилактике профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И.С.	39
2.2. Нормативно-правовое обеспечение мероприятий по профилактике профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И.С.	44
2.3. Социально-экономическая эффективность мероприятий по профилактике профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И.С.	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	51
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	54
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	59
ГЛОССАРИЙ.....	94

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность: Повышение качества работы фармацевтического персонала является приоритетной задачей на современном этапе развития здравоохранения в Российской Федерации. Развитие системы аптечного дела выдвигает особые требования к профессионализму персонала.

Сложность и социальная значимость работы фармацевтического персонала ведут к возникновению профессиональных деформаций. С целью решения проблемы профессиональных деформаций фармацевтов и провизоров необходима профилактическая работа, которая в настоящее время осуществляется крайне неэффективно.

Тема «Профилактика профессиональных деформаций персонала» *актуальна* для организации ИП Каменских И.С., так как в настоящее время проблема профилактики профессиональных деформаций фармацевтов и провизоров не была систематически проработана. К тому же исследование причин возникновения и особенностей проявления профессиональных деформаций фармацевтического персонала способно обеспечить профилактику проявлений профессиональных деформаций.

Проблема исследования заключается в необходимости поиска путей профилактики профессиональных деформаций работников в организации ИП Каменских И.С. для эффективного исполнения профессиональной деятельности.

Целью исследования является разработка мероприятий по профилактике профессиональных деформаций работников в организации ИП Каменских И.С..

Для реализации данной цели были поставлены следующие **задачи:**

1. Провести теоретический анализ изучаемого феномена;
2. Провести анализ системы управления персоналом организации;

3. Определить особенности проявления профессиональных деформаций персонала;

4. Разработать мероприятия по профилактике профессиональных деформаций персонала опираясь на изученный материал и анализ системы управления персонала организации.

Объектом исследования являются профессиональные деформации персонала в организации.

Предметом исследования являются мероприятия по профилактике профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И.С.

Теоретико-методологические основания исследования:

1. Основные положения психологии труда (Е. А. Климов, В. А. Бодров, А. В. Карпов, В. Д. Шадриков).

2. Концепции профессионального становления (Е. А. Климов, А. К. Маркова, Д. Сьюпер, Э. Ф. Зеер, Э. Э. Сыманюк, Л. М. Митина, Ю. П. Поваренков, А. А. Деркач).

3. Исследования, посвященные проблеме профессиональных деформаций (А. К. Маркова, Т. А. Жалагина, Э. Ф. Зеер, С. П. Безносков, Р. М. Грановская, А. А. Деркач).

4. Работы, посвященные профилактике и преодолению профессиональных деформаций (Э. Ф. Зеер, Т. А. Жалагина, А. В. Козлова, И. В. Тихонова).

Для достижения поставленной цели исследования была использована группа методов:

– теоретико-аналитический анализ литературы по изучаемой проблеме;

– методы, направленные на сбор эмпирических данных (метод экспертных оценок, анкетирование, тестирование).

Для математической обработки данных использовалась компьютерная программа Microsoft Excel.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы, приложений.

ГЛАВА 1. ИЗУЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ В ИП КАМЕНСКИХ И. С.

1.1. Характеристика деятельности ИП Каменских И. С.

ИП Каменских И. С. является физическим лицом, организацией с собственным имуществом, расчетным счетом и самостоятельным балансом, имеет торговое название «Аптека 03» .

Основным видом деятельности аптеки является оптовая и розничная торговля фармацевтическими товарами согласно Уставу и лицензии.

Свою деятельность ИП Каменских И. С. осуществляет в соответствии с законодательством РФ, приказами Минздрава РФ, нормативно-правовыми актами органов местного самоуправления, собственным Уставом и другими нормативными документами, регулирующими ведение фармацевтической деятельности и обеспечение населения лекарственными средствами.

Дополнительно ИП Каменских И. С. аптека обслуживает Центральную городскую больницу № 1, Детскую городскую больницу № 1.

Миссия организации – качественное, своевременное, доступное, высокопрофессиональное обеспечение лекарственными препаратами и средствами для сохранения здоровья.

Схема организационной структуры управления ИП Каменских И. С. представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Схема организационной структуры управления ИП Каменских И. С.

Организация имеет линейно-функциональную структуру управления. При данной структуре управления сохраняется преимущество линейной структуры в виде принципа единоначалия, и преимущество функциональной структуры в виде специализации управления, т.е. каждый отдел отвечает за определенный вид работы. Обязанности и ответственность работников определены в должностных инструкциях.

Директор (заведующий) аптеки выполняет следующие должностные обязанности:

- руководит деятельностью фармацевтической организации;
- организует своевременную и качественную работу персонала аптеки;
- организует взаимодействие с другими организациями;
- организует выполнение персоналом распоряжений и приказов фармацевтической организации;
- выполняет анализ деятельности организации, принимает решения для улучшения ее работы;
- утверждает штаты, издает приказы и дает указания, обязательные для исполнения всеми работниками аптеки;
- организует совершенствование структуры управления;
- организует подбор и расстановку кадров, использование кадров в соответствии с квалификацией;
- организует повышение квалификации персонала аптеки;

– действует от имени организации, в том числе представляет его интересы и совершает сделки.

Показатели деятельности ИП Каменских И. С. за 2014-2015 гг. представлены в табл. 1.

Таблица 1 – Показатели деятельности ИП Каменских И. С. за 2014-2015 гг., тыс. руб.

Показатели	2014 г.	2015 г.	2015 г. к 2014 г., %
Выручка от продаж товаров, работ, услуг	54342,6	49073,0	90,3
Себестоимость проданных товаров, работ, услуг	42385	37258	87,9
Валовый доход	11958	11815	98,8
Коммерческие расходы	11603	11425	98,5
Прибыль от продаж	+355	+390	109,9
Прочие доходы	794	753	94,8
Прочие расходы	99	62	62,6
Чистая прибыль	+715	+695	97,2

Таким образом, можно сделать вывод, что несмотря на рост цен на медикаменты на фармацевтическом рынке в течение 2015 года произошло снижение объема выручки от продаж на 9,7 %. Сказалась, в первую очередь, конкуренция на фармацевтическом рынке городе, финансовый кризис в стране. Эффективность деятельности ИП Каменских И. С. оценивается при помощи показателей рентабельности (табл. 2).

Таблица 2 – Показатели рентабельности ИП Каменских И. С. за 2014-2015 гг.

Показатель	2014 г.	2015 г.	Изменение
Средняя величина активов, тыс. руб.	6545	6122	-423
Средняя величина собственного капитала, тыс. руб.	2442	2140	-302
Затраты, тыс. руб.	53988	48683	-5305
Прибыль до налогообложения, тыс. руб.	1050	1081	+31
Рентабельность продаж, %	1,93	2,2	+0,27
Рентабельность собственного капитала, %	43	50,5	+7,5
Общая рентабельность, %	1,9	2,2	+0,3
Рентабельность затрат, %	1,9	2,2	+0,3
Рентабельность активов, %	16,04	17,7	+1,66

Из анализа данных табл. 1 и табл. 2 видно, что хотя продажи организации в 2015 году снизились, рентабельность продаж увеличилась по сравнению с 2014 годом на 0,27 %, за счет снижения затрат организации. Таким образом, деятельность ИП Каменских И. С. в 2015 году более эффективна по сравнению с прошлым годом.

Доля лекарственных препаратов российского производства от общего объема продаж ИП Каменских И. С. по итогам 2015 года составила 28% в денежном выражении и 59% в натуральном. Также лекарства иностранного производства доминировали в денежном объеме продаж – 69 % по итогам года, и составили 48 % в натуральном объеме продаж.

Необходимо отметить, что по отношению к 2014 году структура продаж лекарственных препаратов в ИП Каменских И. С. существенно не изменилась. Увеличилось присутствие лекарств отечественного производства в стоимостном выражении на 1%, в натуральном выражении наблюдается снижение доли также на 1%.

Наиболее востребованными лекарственными средствами по стоимостному объему продаж по итогам 2015 года являются: препарат «Нурофен» (0,82% от совокупных продаж), на втором месте «Конкор» (0,79%) и третьем месте «Детралекс» (0,69%).

Внешней средой организации является оптовый и розничный фармацевтический рынок Нижнего Тагила, характеризующийся высокой конкуренцией. Основными конкурентами ИП Каменских И. С. на рынке являются сети «ФармГарант», «Классика», «Ваше здоровье».

Таким образом, по итогам проведенного анализа можно сделать вывод, что в течение 2015 года произошло снижение объема выручки от продаж на 9,7 %. Несмотря на снижение продаж организации в 2015 году, рентабельность продаж увеличилась по сравнению с 2014 годом на 0,27 %, за счет снижения затрат организации. Таким образом, деятельность ИП

Каменских И. С. в 2015 году более эффективна по сравнению с прошлым годом.

Средняя стоимость упаковки лекарств в 2015 году выросла на 6 % по сравнению с 2014 годом, составив 145,6 руб. Неизменной современной тенденцией является постепенное уменьшение доли недорогих лекарственных препаратов (средняя стоимость которых меньше 150 руб.) и увеличение доли более дорогих лекарственных препаратов (средняя стоимость которых больше 150 руб.), так в 2015 году доля недорогих препаратов уменьшилась по сравнению с 2014 годом на 0,4%.

1.2. Анализ системы управления персоналом ИП Каменских И.С.

Для анализа системы управления персоналом в ИП Каменских И. С. рассматривались документы, регламентирующие различные аспекты управления персоналом, а также описывающие распределение функций и полномочий между подразделениями и должностными лицами организации.

Номенклатура должностей фармацевтического персонала в учреждениях здравоохранения утверждена в настоящее время приказом Минздравсоцразвития России от 25.07.11 г. № 801н «Об утверждении номенклатуры медицинского и фармацевтического персонала и специалистов с высшим и средним профессиональным образованием в сфере здравоохранения».

В ИП Каменских И. С. применяются административные, экономические и социально-психологические методы управления персоналом.

Функции управления персоналом в аптеке выполняют менеджер по персоналу и генеральный директор (заведующий аптекой). Самыми трудоемкими функциями по управлению персоналом в ИП Каменских И. С.

являются подбор и расстановка персонала, осуществление работы по профессиональному продвижению.

В обязанности менеджера по персоналу входит:

- сбор и систематизация информации;
- ведение всех направлений учета (воинский, пенсионный, соц. страховой и т.д.);
- анализ полученных результатов;
- разработка новых положений и программ;
- проведение процедур оценки, адаптации, различных диагностик личностных и профессиональных качеств;
- представление отчетов руководству.

Численность персонала в организации составляет 15 человек включая, генерального директора. Численность персонала по категориям представлена в табл. 3.

Таблица 3 – Численность персонала по категориям в 2015 году

	Количество, чел.	Удельный вес, %
Руководитель высшего звена	1	7
Руководитель среднего звена	2	13
Специалисты	9	60
Обслуживающий персонал	3	20
Итого	15	100

Для наглядности представим данные табл. 3 на диаграмме (рис. 2).

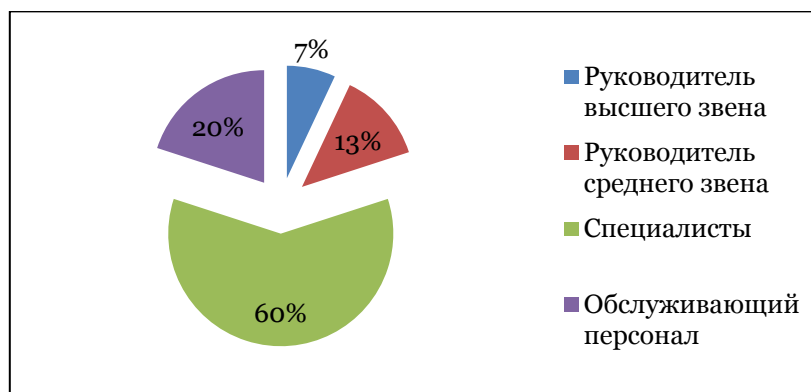


Рисунок 2 – Численность персонала ИП Каменских И. С. по категориям, %

Исходя из результатов мы видим, что большая часть персонала – это специалисты (провизоры). Технический обслуживающий персонал составляет 20% от всей численности.

Проанализируем персонал аптеки по полу (табл. 4, рис. 3).

Таблица 4 – Численность персонала аптеки по полу в 2015 году

	Количество, чел.	Удельный вес, %
Мужчин	2	13
Женщин	13	87
Итого	15	100

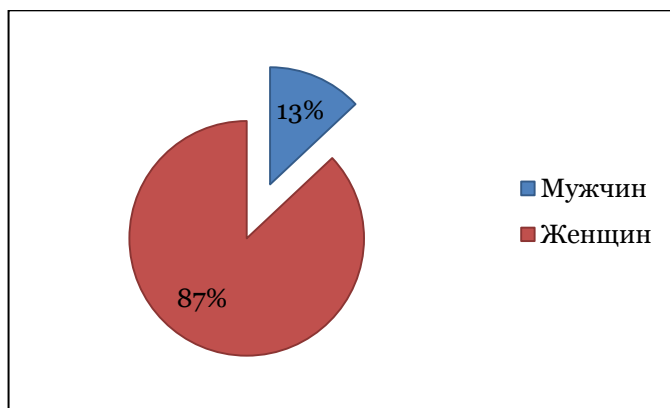


Рисунок 3 – Численность персонала аптеки по полу, %

Проанализировав численность персонала по полу, мы видим, что основную часть составляют женщины (87 %).

Проведем анализ численности персонала по возрасту (табл. 5, рис.4).

Таблица 5 – Численность персонала по возрасту в 2015 году

	Количество, чел.	Удельный вес, %
20-25 лет	2	13
26-30 лет	3	20
31-40 лет	7	47
41-50 лет	3	20
Итого	15	100

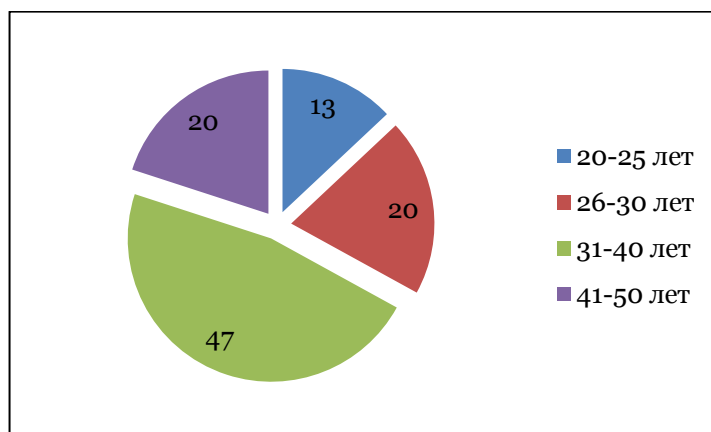


Рисунок 4 – Численность персонала аптеки по возрасту, %

Проанализировав возрастные критерии персонала можно сказать, что наибольшую долю имеет персонал в возрасте 31-40 лет.

Далее проанализируем численность персонала аптеки по образованию (табл. 6, рис.5).

Таблица 6 – Численность персонала аптеки по образованию в 2015 году

	Количество, чел.	Удельный вес, %
Высшее образование	7	47
Неполное высшее	5	35
Среднее специальное	3	20
Итого	15	100

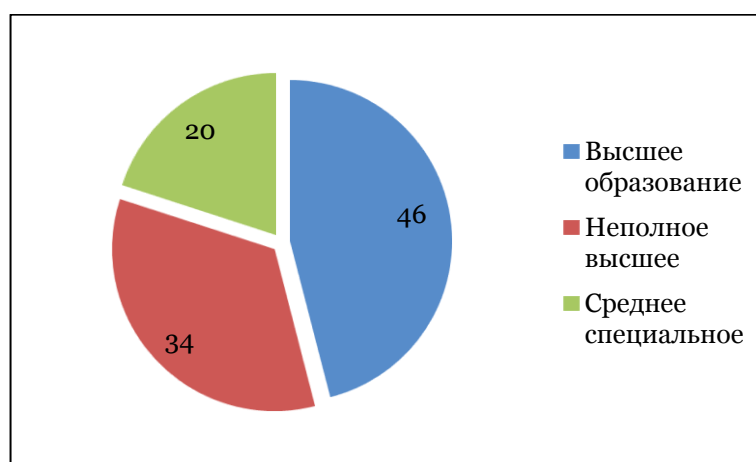


Рисунок 5 – Численность персонала аптеки по образованию, %

Проанализировав персонал по образованию, делаем вывод, что большинство (80 %) имеют высшее или не законченное высшее образование.

Проведем анализ численности персонала ИП Каменских И. С. по стажу работы (табл. 7, рис. 6).

Таблица 7 – Численность персонала по стажу работы в 2015 году

	Количество, чел.	Удельный вес, %
До 1 года	3	20
1-3 лет	12	80
Итого	15	100

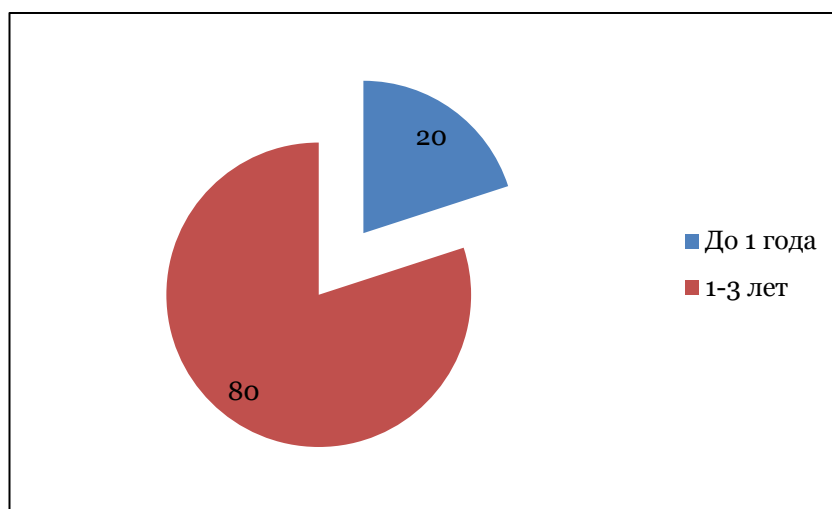


Рисунок 6 – Численность персонала по стажу работы, %

Большая часть персонала работают в организации 3 года. Можно предполагать, что в ИП Каменских И. С. хорошо организована деятельность, что исключает текучесть кадров.

Далее проанализируем основные кадровые показатели в динамике за три года (табл. 8).

Таблица 8 – Основные кадровые показатели за 2013-2015 гг.

1	2	3	4
Показатель	2013 год	2014 год	2015 год
Численность персонала	12	15	15
Удельный вес АУП, %	25	20	20
Удельный вес специалистов, %	58	60	60

1	2	3	4
Удельный вес тех. обслуж. персонала, %	17	20	20
Средний возраст работающих (лет)	34	33	34
Движение кадров	-	+3	0
Коэффициент прибытия	-	0,24	0
Коэффициент выбытия	-	0	0

Таким образом, в данной организации происходило только прибытие кадров за весь анализируемый период.

Определение потребности в персонале. Набор и отбор персонала.

Под кадровым планированием понимается процесс подготовки прогнозов, программ и планов кадрового обеспечения организации, требуемой численности, квалификации и эффективности.

Потребность в кадрах на перспективу определяется с помощью типовых норм времени на работы по комплектованию и учету кадров, которые предназначены для определения затрат рабочего времени на работы по комплектованию и учету кадров, а также нормированных заданий зависящих от вида планируемых работ (услуг).

Источники привлечения персонала в ИП Каменских И. С.:

- специализированные рекламные издания
- профильные образовательные учреждения;
- государственные центры занятости;
- прямой поиск;
- специализированные сайты Интернета;
- собственный банк данных.

Набор кандидатов проводится с помощью изучения заполненных анкет (Приложение 1) и собеседования.

При отборе кадров в ИП Каменских И. С. основными являются следующие методы и оценки:

- уровень образования;
- отношение к труду;

- заинтересованность в работе;
- опыт работы;
- частота перемен места работы;
- состояние здоровья;
- психологическая устойчивость;
- семейное положение;
- место жительства.

Прием на работу производится менеджером по персоналу, который наделен правом найма на основании доверенности. После согласования кандидат проходит следующие процедуры:

- медосмотр, где определяется его пригодность по состоянию здоровья;
- оформление, предъявив документы в соответствии с ч.1 ст. 65 Трудового кодекса РФ;
- заключение Трудового договора (Приложение 2) в письменной форме в соответствии с разделом III Трудового кодекса РФ, а так же работнику объявляется приказ о приеме на работу под роспись;
- прослушивание вводного инструктаж по охране труда и техники безопасности.

Организация адаптации новых работников

Адаптация в общем смысле означает приспособление. В данном случае – приспособление нового работника к условиям работы в компании, к ее корпоративным ценностям, нормам поведения и взаимодействия, организационной структуре и системе подчиненности и т.п.

Основная цель адаптационных мероприятий – подготовка в течение определенного срока лояльного по отношению к организации сотрудника, обладающего необходимыми для успешной работы знаниями и навыками.

Мероприятия по адаптации персонала регламентируются в программе адаптации персонала. В ИП Каменских И. С. для адаптации персонала проводится:

1) знакомство с внутренними регламентирующими документами:

- руководство для сотрудника;
- положение об испытательном сроке;
- положение об отпусках и т.д.;

2) знакомство с внутренними нормативными документами:

- положение об организации;
- должностная инструкция;

3) знакомство с сотрудниками организации и рабочим местом;

4) назначение наставника;

5) подготовка плана на испытательный срок.

Система подготовки и повышение квалификации кадров в организации

Информация о повышении квалификации подлежит отражению в разделе V, а о профессиональной переподготовке – в разделе VI личной карточки работника (унифицированная форма № Т-2).

Повышение квалификации медицинских и фармацевтических работников – одна из стратегических задач организации. Согласно приказу Минздрава России от 13.02.2013 № 66. для повышения квалификации медицинских и фармацевтических работников предусматривается:

- создание единой информационно-справочной системы по актуальным методам лечения и рационального использования лекарственных препаратов для медицинского применения для медицинских и фармацевтических работников;

- создание системы повышения квалификации медицинских и фармацевтических работников по вопросам рациональной лекарственной терапии, основанной на принципах доказательной медицины, а также организации вакцинопрофилактики инфекционных болезней;

- обеспечение доступа медицинских и фармацевтических работников к международным информационным ресурсам в сфере здравоохранения.

Приказом Минздрава России от 22.01.2014 № 37н «Об утверждении примерных дополнительных профессиональных программ фармацевтического образования» утверждены следующие примерные дополнительные профессиональные программы:

- повышения квалификации лиц, ответственных за производство, качество и маркировку лекарственных средств;
- повышения квалификации уполномоченных лиц производителей лекарственных средств для медицинского применения;
- профессиональной переподготовки специалистов по промышленной фармации;
- профессиональной переподготовки специалистов по регуляторным вопросам.

Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения определены Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23.07.2010 г. № 541н, в частности, установлены требования к квалификации, должностные обязанности для директора (заведующего) фармацевтической организации, заведующего аптечным складом, провизора, фармацевта, фасовщицы, пр. специалистов.

В том случае, когда у провизора был перерыв в работе по специальности более 5 лет или изменялся профиль специальности, требующей специальной подготовки, провизора назначают на должность провизора-стажера. Данный период длится до прохождения провизором профессиональной переподготовки в установленном порядке с целью получения необходимых знаний, умений и навыков, требуемых для самостоятельной работы в должности провизора, и получения соответствующего сертификата.

В течение этого времени он может выполнять свои должностные обязанности, только под руководством провизора, который имеет сертификат

специалиста по соответствующей специальности, и отвечает наравне с ним за свои действия.

Наименование «старший» в должности устанавливается в том случае, когда специалист руководит подчиненными ему исполнителями.

По рекомендации аттестационной комиссии фармацевтические работники, не имеющие дополнительного профессионального образования или стажа работы, установленных квалификационными требованиями, но обладающие практическим опытом и качественно выполняющие возложенные на них обязанности, могут быть назначены на соответствующие должности так же как и лица, имеющие специальную подготовку.

Фармацевтические работники обязаны улучшать свои профессиональные знания и навыки, обучаясь по дополнительным профессиональным программам в силу прямых указаний закона.

Такое обучение проводится:

- в виде повышения квалификации, профессиональной переподготовки, стажировки;
- главным образом с отрывом от работы, с частичным отрывом от работы и по индивидуальным формам обучения.

Повышение квалификации работников в ИП Каменских И. С. проводится не реже одного раза в 5 лет в течение всей их трудовой деятельности.

При этом наличие у руководителя аптеки и других ее работников профильного фармацевтического образования, сертификата специалиста, а также повышение квалификации профильных работников не реже одного раза в 5 лет относятся к лицензионным требованиям для законного функционирования аптеки (подп. «м» п. 5 Положения о лицензировании фармацевтической деятельности, утв. постановлением Правительства РФ от 22.12.2011 № 1081, подп. «л» п. 5 Положения о лицензировании

производства лекарственных средств, утв. постановлением Правительства РФ от 06.07.2012 № 686).

Продолжительность стажировки устанавливается работодателем, направляющим работника на обучение, исходя из ее целей и по согласованию с руководителем образовательной или научной организации, где она проводится.

Данные о персонале ИП Каменских И. С., имеющем квалификационные категории, представлены в табл. 9.

Таблица 9 – Численность медицинского персонала ИП Каменских И. С., имеющего квалификационные категории, 2013-2015 гг., чел.

Категории персонала	2013 год	2014 год	2015 год
Высшая категория	4	5	5
1 категория	4	4	4
2 категория	2	3	3
Всего	10	12	12

Анализ табл. 9 показывает, что в настоящее время 64 % персонала имеют высшую и первую аттестационные категории по специальности.

Рассмотрим данные о количестве персонала, прошедшего различные виды обучения в ИП Каменских И. С. (табл. 10).

Таблица 10 – Подготовка и повышение квалификации кадров ИП Каменских И. С.

Показатели	Количество человек	
	2014 г.	2015 г.
1. Подготовка новых работников и переподготовка (в том числе и обучение вторым и совмещаемым профессиям)		
Всего	5	3
Кем обучались:		
Специалистами организации	3	0
Внешними специалистами	2	3
2. Повышение квалификации		
Всего	5	6
Кем обучались:		
Специалистами организации	2	1
Внешними специалистами	3	5
Итого	10	9

Анализ табл. 10 показывает, что в 2015 г. по сравнению с 2014 г. количество работников проходивших обучение и переподготовку обучение снизилось на 2 чел., а проходивших повышение квалификации увеличилось на 1 чел. Количество специалистов организации проходивших обучение в 2015 г. по сравнению с 2014 г. уменьшилось на 4 человека.

В настоящее время подготовка научных кадров высшей квалификации осуществляется по 24 отраслям наук и 430 специальностям.

Организация и планирование деловой карьеры, формирование кадрового резерва

Численность персонала в организации составляет 15 человек, включая генерального директора и двух руководителей среднего звена, поэтому нет необходимости создавать кадровый резерв.

Организация и планирование деловой карьерой происходит параллельно с переподготовкой и повышением квалификации специалистов.

Система проведения периодической аттестации руководителей и специалистов организации

Получение и продление действия квалификационных категорий работников регламентируется приказом Минздрава России № 240 н «О Порядке и сроках прохождения медицинскими работниками и фармацевтическими работниками аттестации для получения квалификационной категории».

Обязательное послевузовское образование фармацевтов и провизоров связано с необходимостью каждые 5 лет получать сертификат специалиста, что невозможно без прохождения сертификационных курсов.

Приказом Минтруда России от 09.03.2016 N 91н во исполнение положений пункта 16 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 22.01.2013 N 23, утвержден профстандарт для провизоров.

Данный профессиональный стандарт применяется при организации аттестации работников, разработке должностных инструкций, тарификации работ, присвоении тарифных разрядов работникам и установлении систем оплаты труда с учетом особенностей организации производства, труда и управления.

Сотрудники, приступившие к работе по окончании отпуска по уходу за ребенком, могут пройти аттестацию и подтвердить квалификационную категорию по своей специальности в общем порядке. В частности, не запрещено прохождение аттестации по их просьбе и в период пребывания в таком отпуске до выхода на работу.

В ИП Каменских И. С. организована внутренняя аттестация персонала. Последняя аттестация проводилась в соответствии с приказом генерального директора организации от 3 марта 2015 г. № 109 в период с 7 апреля 2015 г. по 10 мая 2015 г. Все данные аттестуемого заносятся в аттестационный лист (Приложение 3). Результаты аттестации представлены в табл. 11.

Таблица 11 – Результаты аттестации ИП Каменских И. С.
за 2013-2015 гг.

Показатели	2013	2014	2015
Повышение работника	0	0	1
Включение в кадровый резерв	0	0	0
Изменения условий оплаты	2	1	3
Направление на обучение или повышение квалификации	1	2	5
Перевод на другую должность	0	0	0
Увольнение при условии отказа от перевода на другую должность	0	0	0

Анализируя данные табл. 11, можно сделать выводы, что итоги аттестации учитываются в ИП Каменских И. С.. Таким образом, выполняется цель внутренней аттестации – контроль рабочего процесса и реагирование нужным образом, при появлении сигналов о недостаточности или снижении квалификации работника. Также можно отметить, что сотрудники ИП

Каменских И. С. осознают всю сложность, как самой процедуры аттестации, так и конечного результата. В настоящее время результатом аттестации персонала являются продолжение работы на своем рабочем месте с рекомендациями по улучшению эффективности деятельности персонала, изменение условий оплаты, направление на обучение или повышение квалификации. В результате оценки работников произошли реальные изменения, как в кадровом составе, так и в уровне знаний.

Организация оплаты труда и поощрения. Содержание компенсационного пакета руководителей и специалистов

Фонд оплаты труда сотрудников ИП Каменских И. С. относится на общие затраты, которые входят в себестоимость товаров. В состав заработной платы входит оплата отработанного и неотработанного времени (табл. 12).

Таблица 12 – Составляющие заработной платы в ИП Каменских И. С.

Оплата отработанного времени	Оплата неотработанного времени
Базовая заработная плата – оклад в соответствии со штатным расписанием	Оплата ежегодных и дополнительных отпусков
Премия за основные результаты производственно-хозяйственной деятельности	Оплата учебных отпусков; плата за время вынужденных дополнительных дней отдыха
Стимулирующие доплаты к окладу за высокую квалификацию, профессиональное мастерство, совмещение профессий и должностей, увеличенный объем работ, руководство	Оплата пособий по временной нетрудоспособности
Компенсационные выплаты, связанные с режимом работы и условиями труда: доплаты за работу в ночное время, оплата сверхурочной работы и работы в выходные и праздничные дни	Оплата периода обучения работников, направленных на профессиональную подготовку, повышение квалификации
Оплата труда при переводе на легкий труд в связи с беременностью и болезнью	Оплата работникам-донорам дней обследования и сдачи крови и отдыха
Оплата труда лиц, работающих по совместительству	Оплата труда работников, привлекаемых к выполнению государственных или общественных обязанностей

В ИП Каменских И. С. применяется классическая форма оплаты труда – совокупность постоянной и переменной частей.

Повременно-премиальная форма предполагает повременную оплату (как постоянную часть) и премии за достижение показателей эффективности и выполнение условий Положения о системе материального стимулирования сотрудников ИП Каменских И. С.. При такой форме оплаты труда заработная плата рассчитывается и начисляется на основании Табеля учета рабочего времени (формы Т-13 и Т-12).

Расчет заработной платы сотрудников ИП Каменских И. С. (провизоров, фармацевтов, заведующих), исключая уборщиков помещений, производится по формуле:

$$\text{ЗП} = \text{ПО} + \text{ПР}, \text{ где}$$

ЗП – заработная плата за месяц, руб.;

ПО – повременная оплата, руб.;

ПР – переменная часть оплаты труда, руб.

Соотношение повременной и переменной частей в ИП Каменских И. С. составляет 65/35.

При формировании постоянной части дохода сотрудника используется повременная тарифная ставка.

Тарифная ставка – фиксированная оплата труда работника в час за выполнение им должностных обязанностей на своем рабочем месте в объеме и с качеством, предусмотренными должностной инструкцией, внутренними нормативными актами, корпоративными стандартами.

Повременная часть оплаты труда выплачивается ежемесячно в рублях за фактически отработанное время, исходя из размера должностной почасовой тарифной ставки.

$$\text{ПО} = \text{ТС} \times t_{\text{факт}}, \text{ где}$$

ПО – повременная оплата труда за месяц, руб.;

ТС – должностная почасовая тарифная ставка, руб./ч;

тфакт – количество отработанных часов в месяц.

При установлении размера тарифной ставки в ИП Каменских И. С. учитывается стаж работы сотрудника и степень его квалификации. Поощрение сотрудника за стаж работы и уровень квалификации (по итогам аттестации) отражается в виде фиксированной суммы доплаты.

Анализ регулирования трудовых отношений в системе управления персоналом

В ИП Каменских И.С. урегулирование трудовых споров опирается на нормативные документы: коллективный договор, правила внутреннего трудового распорядка.

Коллективный договор определяется в ст. 40 ТК РФ как «правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации или у индивидуального предпринимателя и заключаемый работниками и работодателем в лице их представителей». Трудовое законодательство хоть и не обязывает работодателя заключать коллективный договор, однако в нем содержится прямое предписание о закреплении в нем нормативных положений организации. Кроме того, в данном документе с учетом финансово-экономического положения работодателя могут устанавливаться дополнительные гарантии для работников, благоприятные условия труда. Также коллективный договор может являться одним из инструментов регулирования налоговых отношений.

Разделы коллективного договора ИП Каменских И.С. на 2014-2017годы:

1. Общие положения;
2. Социальное партнерство и взаимные обязательства сторон;
3. Производственные и финансовые отношения;
4. Режим труда и отдыха;
5. Оплата и нормирование труда;
6. Охрана труда и здоровья;

7. Социальные гарантии, льготы и компенсации работникам и пенсионерам, а именно:

- в области охраны здоровья;
- в области доставки работников на работу и с работы;
- льготы и гарантии женщинам и многодетным семьям;
- социальная поддержка молодых работников;
- поощрения за долголетний и добросовестный труд;
- компенсация ритуальных услуг.

8. Контроль ответственности сторон за выполнение коллективного договора.

Главное отличие коллективного договора от других локальных нормативных актов – это двустороннее соглашение, тогда как большая часть внутренних документов организации принимается в одностороннем порядке – только работодателем. Подписав коллективный договор на определенный срок, составляющий не более трех лет, работодатель не может изменить его условия в одностороннем порядке (ст. 43 ТК РФ).

Изучение системы планирования и оценки результатов работы службы управления персоналом

Основная цель деятельности специалиста по работе с персоналом – обеспечение качества персонала, адекватного требованиям внутренней (контекста) и внешней среды организации, используя современные знания, методы и рекомендации по реализации функций, а также весь потенциал работников.

Основными и наиболее значимыми параметрами оценки системы управления персоналом ИП Каменских И.С. являются:

1. Соответствие законодательным требованиям.
2. Приобретение человеческих ресурсов.
3. Сохранение персонала.
4. Развитие персонала.

Для этого в ИП Каменских И.С. применяется оценочный формуляр (табл. 13).

Таблица 13 – Кадровый оценочный формуляр

1. Блок. Соответствие законодательным требованиям	3 Блок. Сохранение персонала
1.1. Законодательство в отношении рабочего времени. 1.2. Законодательство в отношении оплаты труда 1.3. Законодательство в отношении социальных гарантий 1.4. Охрана труда	3.1. Официальная система оплаты труда 3.2. Система материального стимулирования 3.3. Программы признания заслуг работников 3.4. Оборот персонала 3.5. Процесс рассмотрения жалоб и предложений 3.6. Система ведения учета персонала.
2. Блок. Приобретение человеческих ресурсов	4. Блок. Развитие персонала
2.1. Должностные функциональные обязанности и квалификационные характеристики. 2.2. Процесс и процедура найма 2.3. Отборочные испытания 2.4. Оценка спроса и предложения.	4.1. Адаптация персонала 4.2. Развитие персонала 4.3. Оценка персонала

В кадровом оценочном формуляре параметры оценки представлены отдельными четырьмя блоками, а система показателей по каждому блоку раскрывает и конкретизирует его содержание.

Оценка по показателям определяется суммированием и стандартизацией частных показателей (табл. 14).

Таблица 14 – Перечень показателей оценки деятельности службы управления персоналом ИП Каменских И. С. «Аптека 03»

Блок 1. Соответствие законодательным требованиям	Блок 3. Сохранение персонала
<p>1.1.1. Продолжительность рабочей недели</p> <p>1.1.2. Перерывы для отдыха и питания</p> <p>1.1.3. Порядок предоставления и продолжительность отпуска</p> <p>1.1.4. Соблюдение прав на частную жизнь</p> <p>1.2.1. Минимальная заработная плата</p> <p>1.2.2. Порядок выплаты заработной платы</p> <p>1.2.3. Порядок оплаты отпуска</p> <p>1.3.1. Порядок предоставления и оплата учебного отпуска</p> <p>1.3.2. Оплата пособий по временной нетрудоспособности</p> <p>1.3.3. Порядок предоставления и оплата отпуска по уходу за ребенком</p> <p>1.3.4. Сохранение рабочих мест за сотрудниками, находящимися в отпуске по уходу за ребенком.</p> <p>1.3.5. Выплата выходного пособия при сокращении сотрудников.</p> <p>1.4.1. Аттестация рабочих мест.</p> <p>1.4.2. Инструктаж по охране труда.</p> <p>1.4.3. Инструкции по охране труда.</p> <p>1.4.4. Обучение охране труда и проверка знаний по охране труда.</p>	<p>3.1.1. Форма оплаты труда</p> <p>3.1.2. Принципы дифференциации заработной платы</p> <p>3.2.1. Принципиальные подходы увеличения заработной платы</p> <p>3.2.2. Принципы расчета размера премии.</p> <p>3.2.3. Льготы для сотрудников</p> <p>3.3.1. Персональные надбавки к зарплате сотрудников.</p> <p>3.3.2. Формы морального поощрения.</p> <p>3.3.3. Формы материального поощрения</p> <p>3.4.1. Необходимый оборот персонала</p> <p>3.4.2. Текучесть кадров</p> <p>3.5.1. Процедура рассмотрения жалоб.</p> <p>3.5.2. Процедура рассмотрения предложений.</p> <p>3.6.1. Количественный учет персонала</p> <p>3.6.2. Учет персональных данных</p>
Блок 2. Приобретение человеческих ресурсов	Блок 4. Развитие персонала
<p>2.1.1. Квалификационные требования к персоналу при приеме на работу</p> <p>2.1.2. Минимальные требования к персоналу при приеме на работу</p> <p>2.1.3. Должностные инструкции</p> <p>2.2.1. Источники найма сотрудников.</p> <p>2.2.2. Процедура отбора кандидатов.</p> <p>2.2.3. Критерии отбора сотрудников</p> <p>2.3.1. Проверка профессиональных знаний</p> <p>2.3.2. Проверка профессиональных умений</p> <p>2.4.1. Потребность в специалистах.</p> <p>2.4.2. Предложение специалистов.</p>	<p>4.1.1. Испытательный срок и его продолжительность.</p> <p>4.1.2. Процедура адаптации вновь принятого работника.</p> <p>4.1.3. Руководство для персонала в отношении правил работы, поведения внутри организации.</p> <p>4.2.1. Повышение квалификации.</p> <p>4.2.2. Внутрифирменное обучение</p> <p>4.2.3. Планирование карьеры и формирование кадрового резерва</p> <p>4.3.1. Оценка работы персонала</p> <p>4.3.2. Оценка и аттестация персонала</p>

Интерпретация результатов позволяет выработать конкретные мероприятия по совершенствованию системы управления персоналом и иметь общее представление об уровне ее эффективности.

1.3. Анализ особенностей проявления профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И. С.

Многие исследователи полагают, что профессиональная деятельность практически всегда сопровождается изменениями личности работника. А. К. Маркова, Е. А. Климов, Э. Ф. Зеер, отмечают изменения личности в различных направлениях в процессе выполнения профессиональной деятельности. В теории, представленной Л. М. Митиной, рассмотрены две модели поведения специалиста: 1) «модель адаптивного поведения»; 2) «модель профессионального развития». В модели профессионального развития фактором развития выступает активность личности. Следовательно, профессиональные деформации можно противопоставить саморазвитию, самореализации личности.

В данной работе примем определение Т. А. Жалагиной, которая рассматривает профессиональные деформации как «отрицательные социально-психологические изменения сформировавшейся структуры деятельности и личности, появляющиеся в процессе реализации профессиональной деятельности, нарушающие целостность личности, порождающие профессионально нежелательные качества, изменяющие профессиональное поведение, негативно действующие на продуктивность труда».

Целью анализа особенностей проявлений профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И. С. является их выявление и принятие мер для изменения положения к лучшему.

Общий объем выборки составил 15 человек, или 100 %, из которых 2 человек – мужчины, 13 человека – женщины. Возрастной диапазон испытуемых от 20 до 50 лет.

В данной работе приняты во внимание три основные категории факторов профессиональной деятельности, оказывающих влияние на развитие профессиональных деформаций персонала аптеки: 1) зависимые от

специфики профессиональной деятельности; 2) факторы, которые зависят от личности работника; 3) зависимые от социально-психологических условий деятельности (рис.7).



Рисунок 7 – Факторы профессиональной деформации личности персонала аптеки

Профессиональная деятельность фармацевтов и провизоров относится к сложным, своеобразным, и напряженным видам трудовой деятельности. Персонал аптек в процессе своей деятельности подвергается воздействию неблагоприятных условий микроклимата, внешней среды, также оказывает влияние малая интенсивность труда при большом нервно-психическом напряжении.

Физическая составляющая профессиональной деятельности провизоров и фармацевтов считается средней тяжести по нагрузке, однако зрительное напряжение, нервно-эмоциональные нагрузки из-за обязанности решать нестандартные задачи (высокая моральная ответственность, общение с больными) требуют пристального внимания к данным профессиям.

Результаты проведенных исследований были представлены организацией, исследования были проведены приглашенным психологом по заказу руководителя ИП Каменских И. С..

В соответствии с задачами нашего исследования было проведено изучение профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И. С. методом экспертной оценки.

Экспертам выдавались анкеты, содержащие десять критериев проявлений профессиональных деформаций персонала. По мнению экспертов, самыми значимыми проявлениями профессиональных деформаций фармацевтического персонала являются: 1) понижение уровня рефлексивности; 2) профессиональная агрессия; 3) коммуникативная интолерантность; 4) профессиональная индифферентность; 5) изменения в мотивационной сфере б) искажение структуры коммуникативной компетентности.

Для анализа данных использовалась методика «Уровень профессиональной деформации личности» (И. В. Тихомирова). Результаты выявленного уровня профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И. С. представлены на рисунке 8.

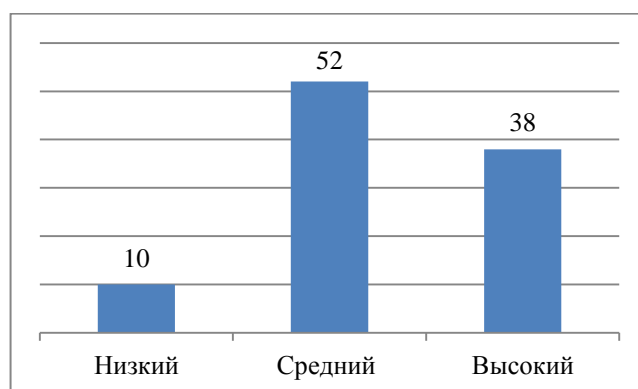


Рисунок 8 – Уровень профессиональной деформации персонала ИП Каменских И. С.

Как видно из (рис. 8), в нашей выборке лишь 10% испытуемых показывают низкий уровень профессиональной деформации личности, при этом 38% испытуемых демонстрируют высокий уровень деформации и 52% персонала – средний.

Ниже рассмотрим каждый критерий проявления профессиональных деформаций у персонала.

Профессиональная агрессия. Для персонала ИП Каменских И. С. характерно проявление вербальной агрессии (46 %), раздражения (45 %).

Коммуникативная интолерантность. У персонала ИП Каменских И. С. выявлен довольно высокий уровень коммуникативной интолерантности, который проявляется как: при оценке людей консерватизм и категоричность (35 %), явное проявление неприятных чувств при столкновении с некоммуникабельными клиентами (27 %).

Изменения в мотивационной сфере. В процессе исследования мотивации профессиональной деятельности персонала ИП Каменских И. С. выявлено, что внутренняя мотивация высокая у 15% персонала. Более высокий уровень внешней положительной мотивации характерен для 10% работников, 36% персонала имеют низкую профессиональную мотивацию, т.е. применяют скорее адаптивную стратегию профессионального развития.

Понижение уровня рефлексивности. По результатам исследования рефлексивности персонала аптеки видно, что у 53% персонала наблюдается низкий уровень рефлексивности, а следовательно не происходит переосмысления собственного опыта, появляются стереотипы в поведении.

В табл. 15 представим примеры проявления профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И. С..

Таблица 15 – Проявления профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И. С.

Название профессиональной деформации	Пример проявления профессиональной деформации
Профессиональная агрессия	<ul style="list-style-type: none"> – отсутствие стремления учитывать чувства, права и интересы клиентов; – ирония, насмешки и навешивание ярлыков: «хам», «кретин» и т.п.; – неспособность конструктивно решать конфликтные ситуации.
Профессиональная индифферентность	<ul style="list-style-type: none"> – эмоциональная сухость; – игнорированием индивидуальных особенностей клиентов; – равнодушие; – слабо выраженная эмпатия; – трудности в общении.
Коммуникативная интолерантность	<ul style="list-style-type: none"> – при оценке людей консерватизм и категоричность; – явное проявление неприятных чувств при столкновении с некоммуникабельными пациентами; – доминирование (позиция «над»); – выбор языковых единиц, связанных с грубым, жестоким, силовым поведением (вульгарные слова, просторечие, жаргон и др.); – неумении слушать собеседника.
Искажение структуры коммуникативной компетентности	<ul style="list-style-type: none"> – нежелание вступать в контакт с окружающими.
Изменения в мотивационной сфере	<ul style="list-style-type: none"> – нежелание достижения успеха в работе; – низкая степень ответственности; – нежелание повышения уровня профессиональной компетентности; – нежелание участия в планировании работы.

Далее нами была изучена степень удовлетворенности своей работой персонала ИП Каменских И. С.. Для этого использовался тест

«Удовлетворенность работой» В. А. Розановой (Приложение 4). Данная методика содержит 14 высказываний, по которым предлагается 5 вариантов ответа со шкалой оценок от 1 до 5 баллов. Обработка и оценка результатов сводятся к суммированию баллов, отмеченных на бланке анкеты. Итоговый показатель принимает значение в диапазоне 14 – 70 баллов. В случае равенности результата 40 и больше баллам, говорят о неудовлетворенности человека профессиональной деятельностью. В противном случае, если результат меньше 40 баллов, то говорят об удовлетворенности своей работой.

Результаты анализа степени удовлетворенности персонала своей работой представлены на рисунке 9.

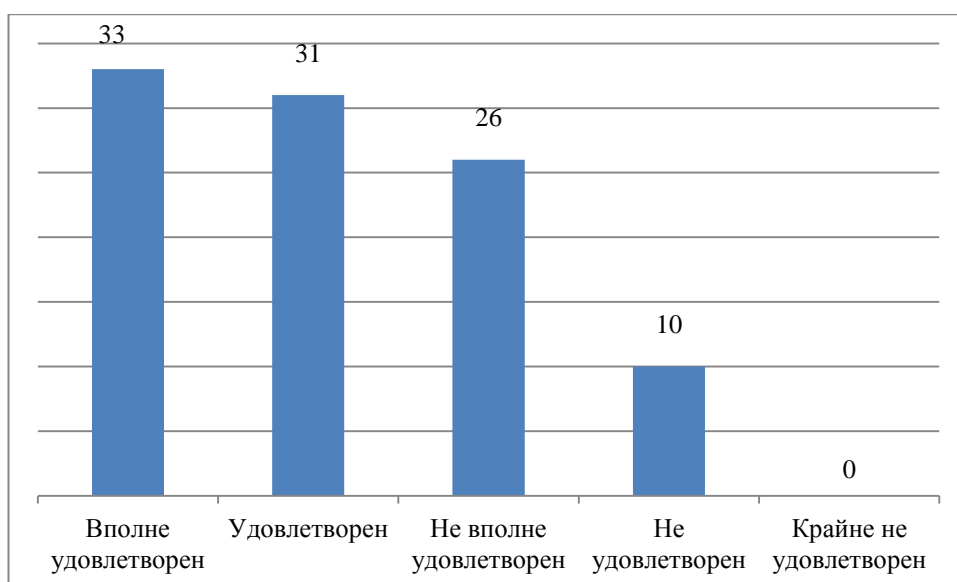


Рисунок 9 – Процентное распределение фармацевтов по степени удовлетворенности работой

Как видно из (рис. 9), большинство фармацевтического персонала (33%) вполне удовлетворены своей работой, 31% высказались, что в целом удовлетворены своей деятельностью, 26% персонала не вполне удовлетворены и 10% респондентов указали, что они не удовлетворены своей работой. Среди испытуемых отсутствуют фармацевты, которые были бы крайне не удовлетворены своей работой. Следовательно, мы видим, что большинство персонала удовлетворены своей работой, деятельностью

начальника, зарплатой и другими параметрами своей профессиональной деятельности в ИП Каменских И. С.. Но часть персонала выражают неудовлетворенность своей работой, ее условиями, организацией, возможностью карьерного роста, а также финансовой составляющей.

В рамках данной работы нами было изучено эмоциональное выгорание персонала ИП Каменских И. С., что также является одним из компонентов профессиональной деформации. Эмоциональное выгорание изучалось с помощью методики диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко (Приложение 5). Методика содержит 84 утверждения, перед испытуемым поставлена задача выразить свое отношение к данным утверждениям в виде однозначных ответов: «да» или «нет». С помощью этой методики можно выделить 3 фазы развития стресса, а именно: «напряжение»; «резистенция»; «истощение». Каждой из перечисленных фаз присущи ведущие симптомы «выгорания» и разработаны методики количественного определения уровня их выраженности.

Среди персонала ИП Каменских И. С. нет сложившихся симптомов, все симптомы или находятся на стадии формирования, или не сложившиеся. Результаты анализа степени сформированности фаз синдрома эмоционального выгорания представлены на рисунке 10.

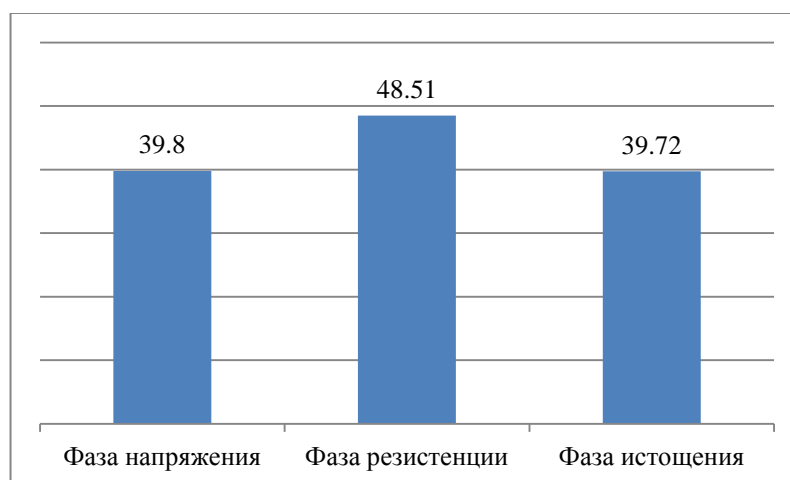


Рисунок 10 – Степень выраженности фаз синдрома эмоционального выгорания персонала ИП Каменских И. С. (в баллах)

Интерпретировать баллы на (рис. 10) следует следующим образом: 36 и менее баллов – фаза не сформировалась; 37-60 баллов – фаза в стадии формирования; 61 и более баллов – сформировавшаяся фаза.

Все фазы в группе респондентов находятся на стадии формирования: фаза напряжения – 39,8 балла, фаза резистенции – 48,52, фаза истощения 39,72 балла.

Подводя итоги проведенной работы, следует отметить, что 38% обследованных фармацевтов демонстрируют высокий уровень профессиональной деформации, у персонала аптеки выражены черты понижения уровня рефлексивности, профессиональной агрессии, коммуникативной интолерантности, профессиональной индифферентности; изменений в мотивационной сфере, искажения структуры коммуникативной компетентности. Кроме этого, мы выяснили, что 36% персонала не удовлетворены своей работой.

Наличие проблем, выявленных при проведении исследования профессиональных деформаций персонала, подтверждают количественные и качественные показатели работы, как отдельных работников, так и всей организации (табл. 16, табл. 17).

Таблица 16 – Выполнение показателей объема работ в ИП Каменских И. С., %

Параметр	Выполнение 2014 г	Выполнение 2015 г
Объем продаж	100	90
Удельный вес постоянных клиентов	91	81
Число новых клиентов	99	87
Средний чек на одного работника	104	93
Объем реализации на одного работника	100	96
Количество жалоб и конфликтов с клиентами	97	86
Товарооборот на одного работника (производительность)	100	75

Таблица 17 – Выполнение показателей качества работ
в ИП Каменских И. С., %

Параметр	Выполнение 2014 г	Выполнение 2015 г
Знание лекарственных препаратов	100	98
Знание рынка	100	88
Соблюдение технологии продаж	99	93
Эффективное проведение консультаций по потребностям клиента	96	89
Эффективная работа с сомнениями и возражениями	93	85
Умение обрабатывать полученную информацию	105	91

Процент выполнения показателя на уровне 50 % и менее является недопустимым, 51 % - 89 % считается низким, 90 % - 100 % – достижение целевого значения (выполнение). Как видно из таблиц 16 и 17, наблюдается значительное снижение количественных и качественных показателей в 2015 году, причем такие количественные показатели, как: удельный вес постоянных клиентов, число новых клиентов, количество жалоб и конфликтов с клиентами; и такие качественные показатели, как: знание рынка, эффективное консультирование в зависимости от потребностей клиента, эффективная работа с сомнениями и возражениями, находятся на низком уровне.

Вывод по главе. В первой главе была проанализирована деятельность организации ИП Каменских И.С.. В анализируемой организации выявлены следующие проявления профессиональных деформаций персонала: понижение уровня рефлексивности, профессиональная агрессия, коммуникативная интолерантность, профессиональная индифферентность; изменения в мотивационной сфере, искажение структуры коммуникативной компетентности. Кроме этого, выяснилось, что часть персонала не удовлетворена своей работой в организации. Наличие проблем, выявленных при проведении исследования профессиональных деформаций персонала, подтверждают количественные и качественные показатели работы, как отдельных работников, так и всей организации.

Таким образом, очевидна необходимость проведения профилактической работы с персоналом ИП Каменских И. С. по предупреждению профессиональных деформаций.

ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ ПЕРСОНАЛА В ИП КАМЕНСКИХ И. С.

2.1. Мероприятия по профилактике профессиональных деформаций персонала в ИП Каменских И. С.

В ходе проведенного анализа проявления профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И. С. был выявлен ряд проблем:

1. 38% обследованных фармацевтов демонстрируют высокий уровень профессиональной деформации, т.е. у персонала ИП Каменских И. С. выражены черты понижения уровня рефлексивности, профессиональной агрессии, коммуникативной интолерантности, профессиональной индифферентности; изменений в мотивационной сфере, искажения структуры коммуникативной компетентности.

2. 36% персонала не удовлетворены своей работой;

Для решения указанных проблем можно предложить ряд мероприятий.

Профилактика профессиональных деформаций персонала аптеки – совокупность предупредительных мероприятий, исключающих или сводящих к минимуму возможность возникновения и развития профессиональных деформаций.

Разработанные мероприятия по профилактике профессиональных деформаций, перечень которых представлен в табл. 18., построены с учетом особенностей проявлений профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И. С., включает в себя психологический тренинг (осуществляемый приглашенным психологом), действия организационного характера (со стороны руководителя аптеки), а также рекомендации по саморазвитию персонала.

Таблица 18 – Мероприятия по профилактике профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И. С.

Проблема	Мероприятия	Ответственный	Затраты
Высокий уровень и выраженные черты профессиональных деформаций	Психологический тренинг для персонала: психодиагностика; психологическое консультирование; психологическое просвещение; коррекционно-развивающая работа;	Руководитель организации, Психолог-тренер	73 тыс. руб
Персонал не удовлетворен своей работой	Применение морального стимулирования; Возможность профессионального роста, повышение квалификации; Улучшение стиля и методов управления персоналом; Поддержание хорошего морально-психологического климата в коллективе;	Администрация организации	30 тыс. руб.

Рассмотрим подробнее предложенные мероприятия по профилактике профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И. С..

Первая группа мероприятий. Для проведения психологического тренинга был приглашен психолог-тренер. В программу включены мероприятия по: развитию профессиональной рефлексии; обучению конструктивному выражению агрессии; повышению значимости внутренней мотивации профессиональной деятельности; повышению коммуникативной компетентности; развитие общих коммуникативных навыков и умений.

Данные мероприятия направлены на ликвидацию отсутствия информации о профессиональных деформациях, развитие и закрепление обязательных социальных навыков.

Задачи мероприятий:

1) снизить уровень психической нагрузки и эмоционального напряжения специалистов;

- 2) способствовать активизации личностных ресурсов;
- 3) обучение конструктивному выражению агрессии;
- 4) обучить способам психической саморегуляции и самоконцентрации;
- 5) развитие коммуникативной толерантности;
- 6) развитие профессиональной рефлексии.

Реализация поставленных задач поможет:

– содействию личностному развитию персонала, раскрытию творческого потенциала, достижению высокого уровня жизни;

– развитию самосознания и самоисследования персонала для корректировки и профилактики эмоциональных нарушений, связанных с внутриличностными и поведенческими изменениями;

– исследованию психологических проблем фармацевтического персонала и оказанию помощи в их решении.

При организации тренинга применяются следующие методы: упражнения, групповые дискуссии, мини-лекция, моделирование ситуаций, ролевые и деловые игры, методы арт-терапии. Количество участников тренинга – 15 человек. Работа тренинга проходит в следующем режиме: десять занятий длительностью два часа в рамках курсов повышения квалификации.

Успешность проведения занятий зависит: от формирования группы на добровольной основе; позитивной личностной направленности ведущего; включения фактора групповой динамики, взаимного психоэмоционального положительного заражения, сопереживания и сочувствия между участниками группы; осуществления обратной связи.

Реализация программы требует создания специальных условий: помещения достаточной площади для свободного передвижения участников группы, расположения их по кругу и объединения в микрогруппы по 3–5 человек; наличие музыкального инструмента; текстов формул и песен по каждой теме занятия.

Тренинг включает в себя следующие блоки (структура занятия):

1. Вводный блок: приветствие участников, рефлексия прошлого занятия, разминочные упражнения.

2. Основной блок (задания, направленные на проработку профессиональных деформаций).

3. Заключительный блок (рефлексия знаний и навыков, полученных на занятии, возможности их применения в своей профессиональной деятельности, рефлексия межличностного взаимодействия на тренинге, прощание с участниками).

Программа психологического тренинга представлена Приложении 6.

Вторая группа мероприятий. Предлагаются следующие практические рекомендации администрации ИП Каменских И. С. с целью профилактики и коррекции профессиональных деформаций:

– профессиональный подбор и отбор фармацевтического персонала на основе имеющихся профессиограмм (а также полученных в рамках проведенного исследования результатов);

– мероприятий по оптимизации и рационализации рабочих нагрузок персонала аптеки: рационализация рабочего графика; рационализация должностных обязанностей – передача непрофильных и второстепенных функций иным специалистам;

– введение дополнительных рабочих перерывов;

– планирование индивидуальных графиков работы;

– горизонтальной ротации кадров;

– нематериального (морального) стимулирования работников (например, памятных подарков по особым случаям, грамот, внутриорганизационных наград, и т. п.);

– совместного и индивидуального внерабочего досуга (отдыха) специалистов (например, систематического занятия интересными для работников видами спорта, туризма, культурных мероприятий, хобби, т. п.),

коллективного творческого досуга (например, творческие вечера, творческие встречи и обсуждения и др.),

- рационализация графиков отпусков и рабочих командировок;
- обмена профессиональным опытом, повышения квалификации
- дополнительного медицинского обслуживания во избежание возникновения и развития психосоматических заболеваний;
- поддержки индивидуальной и коллективной творческой деятельности адвокатов (например, помощь в издательстве их книг, статей и др.).

Компетентность руководителя в вопросах стресс-менеджмента помогает принимать меры для профилактики профессиональных деформаций. Признание негативных последствий стресса приводит к выработке у руководителя организации мышления, при котором выявляются события и возможные негативные последствия этих событий, следовательно, разрабатываются меры профилактики, смягчения или уменьшения последствий стрессов.

Организационные меры, направленные на управление стрессами: поддержание благоприятного климата внутри коллектива, и помощь персоналу в рамках специальных программ. Для поддержания благоприятного климата в коллективе на практике рекомендуется использовать следующие методы, как:

- развитие системы обратной связи с помощью сайта организации;
- привлечение персонала к вопросам, связанным с совершенствованием структуры или технологического процесса;
- применение проектных и командных форм организации труда (по возможности).

Следующей мерой стресс-менеджмента на организационном уровне является предоставление персоналу большей ответственности за результаты своей деятельности. Данная мера действует в сочетании с факторами четкого распределения должностных обязанностей нагрузки, для исключения

перегруженности и недостаточной загруженности работой. Возможность персонала решать, что и как им делать на работе, значительно уменьшает негативные последствия стрессов. Данная задача реализуется с помощью плановых совещаний, на которых обсуждаются задачи, стоящие перед организацией и конкретными работниками. Анализ результатов проводится с помощью фотографии рабочего дня, хронометража и экспертной оценки.

2.2. Нормативно-правовое обеспечение мероприятий по профилактике профессиональных деформаций персонала в ИП Каменских И. С.

Разрабатывая и реализовывая мероприятия по профилактике профессиональных деформаций персонала в ИП Каменских И. С. необходимо четко следовать правовым нормам, закрепленным в международном, федеральном, региональном и местном законодательстве, а также в локальных нормативных актах.

В РФ применяются нормативные правовые документы, требования которых направлены на обеспечение охраны здоровья населения. Законы в РФ разрабатываются на основе приказов Минздрава России по решению медицинских вопросов.

Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) содержит в себе нормы охраны здоровья и труда.

Согласно ФЗ РФ № 426-ФЗ от 28.12.2013 г. «О специальной оценке условий труда», условия труда оценивают по набору методик «Специальная оценка условий труда». Это позволяет отнести конкретные условия труда к определенному классу вредности. Вредный фактор определяется как фактор, воздействие которого на работника может вызывать профессиональное заболевание или другое нарушение состояния здоровья.

Рассмотрим основные принципы охраны здоровья работников:

1) обеспечение соблюдения и гарантий работников в сфере охраны здоровья;

4) обеспечение социальной защищенности населения в случае утраты здоровья;

5) ответственность должностных лиц организаций за обеспечение прав граждан в сфере охраны здоровья;

8) приоритет профилактики в сфере охраны здоровья.

Профилактика в сфере охраны здоровья работников обеспечивается путем:

1) разработки и реализации мероприятий по формированию здорового образа жизни;

3) проведению мероприятий по предупреждению и раннему выявлению заболеваний, в том числе предупреждению социально-значимых заболеваний;

4) проведения регулярных профилактических медицинских осмотров в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обеспечение выполнения мероприятий по сохранению жизни и здоровья работников в процессе их обучения и трудовой деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Среди основных прав медицинских и фармацевтических работников названы следующие:

– обеспечение условий деятельности в соответствии с требованиями охраны труда;

– работа по трудовому договору (контракту), в том числе и за рубежом;

– защита своей профессиональной чести и достоинства;

– получение квалификационных категорий в соответствии с достигнутым уровнем теоретической и практической подготовки;

– совершенствование профессиональных знаний;

– страхование профессиональной ошибки в результате которой причинен вред или ущерб здоровью гражданина, не связанный с небрежным или халатным выполнением профессиональных обязанностей.

Весь персонал должен извещать руководителей организации о любых отклонениях в состоянии здоровья.

Работники обязаны соблюдать правила личной гигиены и производственной санитарии, носить специальную одежду, соответствующую выполняемой деятельности.

Разумные рамки содержания трудового договора дают возможность отразить общие положения о правах и обязанностях работника, его квалификационных характеристиках.

Однако в подразделениях фармацевтической компании имеется ряд работников с одинаковым наименованием должностей, например провизор, фармацевт, эксперт, инженер, менеджер, экономист, бухгалтер, контролер и др. Но в функциональных обязанностях и правах работников, выполняющих однотипную работу, всегда присутствуют элементы некоторого различия по сфере приложения труда работником, исходя из возможностей (образование, опыт работы и т. п.) конкретного работника, его квалификационной характеристики.

Рассмотрим, как должностная инструкция расширит содержание трудового договора и какие положения должны обязательно в ней присутствовать.

Должностная инструкция – это правовой акт, издаваемый в целях регламентации организационно-правового положения работника, его обязанностей, прав и ответственности и обеспечивающий условия для его эффективной работы в организации.

Должностная инструкция, как правило, состоит из пяти разделов.

Раздел 1 «Общие положения» устанавливает область деятельности работника (с указанием категории должности, определяемой в соответствии с

Общероссийским классификатором – руководитель, специалист, технический исполнитель), порядок назначения и освобождения от должности, порядок замещения во время его отсутствия; квалификационные требования; подчиненность работника; перечисляются нормативные документы, которыми должен руководствоваться работник в своей деятельности.

В разделе 2 «Функции работника» перечисляются основные направления деятельности работника.

Раздел 3 «Должностные обязанности работника» определяет виды работ, выполняемые работником.

Раздел 4 «Права работника» закрепляет полномочия, необходимые работнику для выполнения возложенных на него обязанностей.

Раздел 5 «Ответственность работника» регламентирует персональную ответственность работника.

Практически основные положения трудового договора должны разрабатываться на основании должностной инструкции для каждой имеющейся в штатном расписании должности.

Эти документы используются также при разрешении конфликтных ситуаций между работодателем и работником. Кроме того, они практически реализуют разделение труда между персоналом внутри структурных подразделений.

Разработанные мероприятия необходимо включить в программы профилактики профессиональных деформаций персонала. Данные программы должны наполнять кадровую технологию управления деформациями и стрессами, сформированную на основе кадровой политики и стратегии развития организации.

2.3. Социально-экономическая эффективность мероприятий по профилактике профессиональных деформаций персонала в ИП Каменских И. С.

Эффективность управления можно довольно точно определить и измерить, исследуя цепь «цель – результат – расходы».

Профилактика профессиональных деформаций в ИП Каменских И. С. создает условия для повышения производительности труда, снижения текучести кадров, т.е. дает ощутимый социально-экономический эффект.

В результате реализации мероприятий по профилактике профессиональных деформаций, по данным фотографии рабочего времени существенно снизились непроизводительные затраты рабочего времени фармацевтов. Исходные данные: Годовой фонд времени 1 работника 1974 часов; Продолжительность смены 480 мин.; Часовая тарифная ставка с премиальными и дополнительными выплатами 318 руб.; Единовременные затраты на внедрение мероприятий 103 тыс. руб.; Среднегодовая численность рабочих 15 человек.

Затраты рабочего времени представлены в табл. 19.

Таблица 19 – Затраты рабочего времени

Затраты рабочего времени, мин	База	Факт
Подготовительно-заключительное время	29	19
Основное время	304	355
Вспомогательное время	80	80
Время отдыха	18	27
Потери по организационным причинам	25	-
Потери времени по вине работников	24	-
Итого	480	480

Расчет экономической эффективности

1. Коэффициент уплотнения рабочего дня (снижение трудоемкости), %

$$C_T = \frac{(29 - 19) + (18 - 27) + 25 + 24}{480} \times 100 = 10,42.$$

2. Прирост производительности труда, %

$$\Pi = \frac{10,42 \times 100}{100 - 10,42} = 11,63$$

3. Годовой экономический эффект, тыс. руб.:

$$\text{Эг} = 0,318 \times 1,23 \times 1974 \times 0,1042 \times 15 - 103 = 1103.$$

Рассмотрим социальную эффективность мероприятий.

В целом социальная эффективность внедряемых мероприятий проявляется в обеспечении полной реализации потенциала работников ИП Каменских И. С., обеспечении соответствия содержания труда квалификации, индивидуальным способностям и интересам работников, обеспечении стабильности персонала, обеспечении своевременного выявления проблем в групповых и индивидуальных взаимоотношениях, обеспечении условий для всесторонней адаптации персонала к условиям работы в организации, формировании чувства причастности работника к организации.

Предполагаемая социальная эффективность от реализации мероприятий:

- снижение количества ошибок;
- отсутствие нарушений организации работы (режима) организации;
- снижение жалоб со стороны населения на персонал;
- проведение компетентных и достаточных консультаций больных по выбору лекарственных препаратов;
- предвидение возможности наступления общественно-опасных последствий своего действия или бездействия со стороны фармацевтического персонала;
- низкий уровень профессионального стресса;
- компетентность по выявлению проблем подчиненных со стороны руководителей среднего и низшего звена;
- эффективная коммуникация с клиентами и коллегами;

- увеличение удельного веса работников, повышающих квалификацию;
- увеличение удельного веса работников, предлагающих новые идеи по совершенствованию организации работы;
- лояльность персонала к организации и хорошие отзывы о ней за пределами организации;
- рост числа постоянных клиентов.

Вывод по главе. Во второй главе были разработаны мероприятия по профилактике профессиональных деформаций, которые включают в себя психологический тренинг (осуществляемый приглашенным психологом), действия организационного характера (со стороны руководителя аптеки), а также рекомендации по саморазвитию персонала. В работе рассчитана предполагаемая экономическая эффективность внедряемых мероприятий. При расчетах получен положительный результат.

Таким образом, при достаточно высоких затратах на внедрение мероприятий, прогнозируемая экономическая и социальная эффективность доказывает ее целесообразность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках данного исследования была рассмотрена тема «Профилактика профессиональных деформаций персонала ИП Каменских И.С.». В результате были сделаны выводы, имеющие ценность для компаний, осуществляющих свою деятельность в современных экономических условиях.

Всякая трудовая деятельность существенно влияет на формирование личности работника. Это происходит потому, что для выполнения профессиональных задач приобретаются определенные знания, и формируются умения и навыки. Профессиональная деятельность протекает в однообразных условиях: с одним кругом общения, применением повторяющихся действий и движений. Подобные условия деятельности формируют специфическую систему отношений у персонала организации, особенности реагирования на происходящие события, манеру держаться.

Проанализировав теоретические подходы к изучению профессиональных деформаций персонала, установлено, что профессиональные деформации являются следствием реализации адаптивного профессионального поведения, которому характерно ограничение в плане развития своей личности.

В первой главе работы была проанализирована деятельность организации ИП Каменских И.С.. В анализируемой организации выявлены следующие проявления профессиональных деформаций персонала: понижение уровня рефлексивности, профессиональная агрессия, коммуникативная интолерантность, профессиональная индифферентность; изменения в мотивационной сфере, искажение структуры коммуникативной компетентности. Кроме этого, выяснилось, что часть персонала не удовлетворена своей работой в организации. Наличие проблем, выявленных при проведении исследования профессиональных деформаций персонала,

подтверждают количественные и качественные показатели работы, как отдельных работников, так и всей организации.

Таким образом, очевидна необходимость проведения профилактической работы с персоналом ИП Каменских И. С. по предупреждению профессиональных деформаций.

Во второй главе данной работы разработаны мероприятия по профилактике профессиональных деформаций, которые включают в себя психологический тренинг (осуществляемый приглашенным психологом), действия организационного характера (со стороны руководителя аптеки), а также рекомендации по саморазвитию персонала.

В программу психологического тренинга для персонала включены мероприятия по: развитию профессиональной рефлексии; обучению конструктивному выражению агрессии; повышению значимости внутренней мотивации профессиональной деятельности; повышению коммуникативной компетентности; развитие общих коммуникативных навыков и умений.

Данные мероприятия направлены на ликвидацию отсутствия информации о профессиональных деформациях, развитие и закрепление обязательных социальных навыков.

Администрации ИП Каменских И. С. с целью профилактики и коррекции профессиональных деформаций предлагаются следующие практические рекомендации:

– профессиональный подбор и отбор фармацевтического персонала на основе имеющихся профессиограмм (а также полученных в рамках проведенного исследования результатов);

– оптимизация и рационализации рабочих нагрузок персонала аптеки: рационализация рабочего графика; рационализация должностных обязанностей – передача непрофильных и второстепенных функций иным специалистам;

– введение дополнительных рабочих перерывов;

- планирование индивидуальных графиков работы;
- горизонтальной ротации кадров;
- нематериального (морального) стимулирования работников (например, памятных подарков по особым случаям, грамот, внутриорганизационных наград, и т. п.);
- совместного и индивидуального внерабочего досуга (отдыха) специалистов (например, систематического занятия интересными для работников видами спорта, туризма, культурных мероприятий, хобби, т. п.), коллективного творческого досуга (например, творческие вечера, творческие встречи и обсуждения и др.),
- рационализация графиков отпусков и рабочих командировок;
- обмена профессиональным опытом, повышения квалификации
- дополнительного медицинского обслуживания во избежание возникновения и развития психосоматических заболеваний;
- поддержки индивидуальной и коллективной творческой деятельности адвокатов (например, помощь в издательстве их книг, статей и др.).

Нормативно-правовое обеспечение мероприятий по профилактике профессиональных деформаций персонала в ИП Каменских И. С. основано на применении норм Конституции РФ, трудового законодательства, приказов Минздрава России, принципах охраны здоровья работников.

В работе рассчитана предполагаемая экономическая эффективность внедряемых мероприятий. Прогнозируемая экономическая эффективность мероприятий по профилактике профессиональных деформаций составляет 1 103 000 руб., также достигается социальная эффективность мероприятий, что доказывает их целесообразность. Таким образом, цель работы достигнута в полном объеме.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алтунина, И.Р. Социальная психология: Учебник / И.Р. Алтунина, Р.С. Немов. - Люберцы: Юрайт, 2015. - 427 с.
2. Асеева Инна Николаевна, Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и стратегий преодоления стресса у работников социальных служб // Работник социальной службы.- 2008.- N 1.- С. 75-103
3. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. СПб.:Питер, 2004.
4. Армстронг М. Управление результативностью: Система оценки результатов в действии / М. Армстронг, А. Бэрон; Пер. с англ. — М.: Альпина Паблишер, 2011. — 250 с.
5. Атейбекова Ш. Е. Факторы риска профессиональной деформации педагога [Текст] / Ш. Е. Атейбекова, А. А. Жумагалиева, А. А. Сабазова // Психология и педагогика XXI века: теория, практика и перспективы : материалы IV Междунар. науч.–практ. конф. (Чебоксары, 22 янв. 2016 г.) / редкол.: О. Н. Широков [и др.]. — Чебоксары: ЦНС «Интерактив плюс», 2016. — С. 491–495.
6. Базаров, Т. Ю. Управление персоналом [Текст]: учебное пособие / Т. Ю. Базаров. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 563 с.
7. Банникова Л. Н. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебник / Л. Н. Банникова. – Режим доступа: <http://www.smartcat.ru/Marketing/UpravleniePersonalom.shtml>.
8. Безносков С. П. Профессиональная деформация личности.- СПб.: Речь, 2004. — 272с

9. Бухалков, М. И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала [Текст]: учебное пособие / М. И. Бухалков. – М.: Инфа-М, 2005. – 372 с.
10. Веснин В.Р. Менеджмент: учебник. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2012.
11. Веснин В. Р. Управление персоналом. Теория и практика [Текст]: учебное пособие / В. Р. Веснин. – М.: Проспект, 2009. – 258 с.
12. Виханский, О. С. Менеджмент [Текст] / О. С. Виханский, А. М. Наумов. – М.: Владос, 1999. - 554с.
13. Генкин, Б. М. Экономика и социология труда. Учебник для вузов / Б. М. Генкин. – 2-е изд, испр. и доп. – М.: Издательская группа НОРМА-ИНФРА·М, 1999. – 412 с.
14. Десслер Г. Управление персоналом/Пер. с англ. – М.: «Издательство БИНОМ», 1997. – 432 с.
15. Дорофеев, В. Д. Организационное поведение [Текст]: учебное пособие / В. Д. Дорофеев, А. Н. Шмелева, Ю. Ю. Частухина – Пенза.: Изд-во ун-та, 2004. – 142 с.
16. Дружилов, Сергей Александрович Профессиональные деформации как индикаторы дезадаптации и душевного неблагополучия человека / С. А. Дружилов // Сибирский педагогический журнал.– 2010.- № 6.- С. 171-178.
17. Дуракова И. Б. Управление персоналом [Текст]: учебник / Авторский коллектив. М.: ИНФРА-М, 2009
18. Егоршин А.П. Мотивация трудовой деятельности: учебное пособие. – 3-е изд., перераб и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011.
19. Егоршин, А. Л. Управление персоналом [Текст] / А. Л. Егоршин. – Н. Новгород: НИМБ, 2003. – 720с.

20. Захарова, Т. И. Организационное поведение [Текст]: учебно-методический комплекс / Т. И. Захарова. – М.: Изд. центр ЕАОИ, 2009. – 330 с.
21. Зеер Э.Ф. Профессиональные деструкции личности // Зеер Э.Ф Психология профессий Екатеринбург, 1997 .- С. 229-250
22. Зеер, Э.Ф. Психология профессиональных деструкций: учебное пособие для вузов [Текст] / Э.Ф. Зеер, Э.Э. Сыманюк. — М. : Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2005. — 240 с.
23. Иванова-Швец Л. Н. Управление персоналом [Текст]: Учебно-методический комплекс. / Л. Н. Иванова-Швец, А. А. Корсакова, С. Л. Тарасова – М.: Изд. центр ЕАОИ. 2008. – 200 с.
24. Иванцевич, Д. М. Человеческие ресурсы управления, основы управления персоналом [Текст] / Д. М. Иванцевич, А. А. Лобанов. - М.: Дело, 1993. – 451 с.
25. Ишунин П. Управление рисками персонала: проблемы и решения // Кадровик. – 2011. - №3. – С.129-135.
26. Кибанов А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – 2-е изд, перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012.
27. Кибанов, А. Я. Методология оценки экономической и социальной эффективности совершенствования управления персоналом [Текст] \ А. Я. Кибанов // Кадровик. Кадровый менеджмент, 2010. - № 12. – 25 с.
28. Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом [Текст]: учебник / А. Я. Кибанов. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 447 с.
29. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации [Текст]: учебник / А. Я. Кибанов. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 695 с.
30. Козырева О.А. Основные аспекты отечественных и зарубежных концепций профессионального развития // Дополнительное профессиональное образование. - 2008. - №2(48). - С.21-25

31. Козырева О.А. Становление специалиста с позиций современных концепций профессионального образования.// Компетентность. - 2012. - №7(98). - С. 6-11.
32. Коллективный договор ИП Каменских И. С. «Аптека 03».
33. Конституция РФ. Документ предоставлен КонсультантПлюс: Режим доступа: www.consultant.ru
34. Копейкин, Г. К. Организация труда персонала [Текст]: учебное пособие / Г. К. Копейкин; под ред. В. К. Потемкина. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2012. – 96 с.
35. Красовский Ю.Д. Организационное поведение: учебник. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
36. Кузьмина Ю. М. Профессиональная деформация специалистов социальной работы и методы ее предупреждения // Вестник Казанского технологического университета. 2010. №3. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-deformatsiya-spetsialistov-sotsialnoy-raboty-i-metody-ee-preduprezhdeniya> (дата обращения: 07.10.2016).
37. Магура М.И., Курбатова М.Б. Оценка работы персонала: подготовка и проведение аттестации Издательство: Бизнес-школа ИНТЕЛ-СИНТЕЗ, 2002. 176 с.
38. Мальцева С.В., Лаврентьева Л.И. Стресс–менеджмент в деятельности современного фармацевтического работника [Электронный ресурс] // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. – 2013. – N 4 (21). – URL: <http://mprj.r>
39. Маслов, Е. В. Управление персоналом предприятия [Текст]: учеб. пособие / Е. В. Маслов. – М.: Инфра – М, 1999. – 312 с.
40. Оганесян И. А. Управление персоналом организации [Текст] Мн.: Амалфея, 2000. – 256 с.
41. Одегов, Ю. Г. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход [Текст]: учебно-практическое пособие /

Одегов Ю. Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. – М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2011. – 752 с.

42. Правила внутреннего трудового распорядка для работников

43. Рофе А. И. Экономика труда [Текст]: учебник / А. И. Рофе. – М.: КНОРУС, 2010. – 400 с.

44. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. Гриф МО РФ , 2013

45. Спивак, В. А. Организационное поведение и управление персоналом [Текст] / В. А. Спивак. – СПб.: Питер, 2000. – 416 с.

46. Трудовой Кодекс Российской Федерации: [Текст] с изм. и доп. на 20 июля 2012 г. – М.: Эксмо, 2012. – 208 с.

47. Управление персоналом: учебник / под ред. И.Б. Дураковой. – М.: ИНФРА-М, 2012.

48. Устав ИП Каменских «Аптека 03»

49. Чуракова Н.И., Синякова М.Г., Лагутина Е.Е., Слободчикова П.С., Социальная и экономическая эффективность управления персоналом в организации: пособие для студентов и слушателей по образовательным программам в области управления персоналом и практических специалистов кадровых служб /Чуракова Н.И., Синякова М.Г. и др.// Науч.ред.. М.Г. Синякова; Урал. гос. пед. ун.-т. - Екатеринбург, 2013. – 151 с.

50. Шапиро, С. А. Управление человеческими ресурсами [Текст] / С. А. Шапиро. – М. : ГроссМедиа, 2005 . – 304 с.

51. Шекшня, С. В. Управление персоналом современной организации [Текст] / С. В. Шекшня. - М.: Бизнес – школа «Интел – синтез», 2002. – 368 с.

АНКЕТА

Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____

Дата рождения _____ Возраст _____ Гражданство _____

Место рождения (село, город, край, область, республика): _____

Адрес (место жительства): индекс _____ город (обл.) _____

улица _____ дом _____ корп. _____ кв. _____

Адрес (прописка): индекс _____ город (обл.) _____

улица _____ дом _____ корп. _____ кв. _____

Домашний телефон _____ Контактный телефон _____ Рабочий телефон _____

Паспортные данные _____

Семейное положение _____

Близкие родственники (муж, жена, отец, мать, братья, сестры, дети):

Степень родства	Ф.И.О	Дата рождения	Место работы, должность	Телефон	Адрес (место жительства)

Имеются ли близкие родственники, постоянно проживающие за границей (если да, то указать где):

Отношение к воинской обязанности и воинское звание:

Образование, когда и какие учебные заведения окончили:

Дата поступления	Дата окончания	Название учебного заведения	Факультет	Специальность	Квалификация

Дополнительное образование:

Водительские права категории

С какими программными продуктами приходилось работать:

Дополнительно:

Знание иностранных языков, степень владения (свободно, разговорный, со словарем):

Английский	Немецкий	Французский	Испанский	Другие

По каким мотивам (причинам) Вы оставили (или решили оставить) последнее место работы:

Почему Вы обратились именно в нашу фирму:

Чем Вас привлекает предложенная вакансия:

Укажите должность, Ф.И.О. и контактный телефон лица, которое могло бы дать Вам рекомендацию (с последнего места работы):

Какие еще вакансии, помимо предложенной, Вас могли бы заинтересовать:

- 1.
- 2.
- 3.

Ваш средний месячный доход на последнем месте работы:

Перечислите организации, в которых Вы работали, и занимаемые должности за последние 10 лет:

Дата		Наименование организации	Должность	Адрес организации, предприятия	Причина увольнения (фактическая)
начало	окончание				

На какую оплату труда (в усл. ед.) Вы рассчитываете:

1. На испытательный срок (3 мес.)

2. На постоянной работе с перспективой:

1 год	2 год	3 год	4 год	5 год

Что полезного и нужного Вы могли бы предложить компании?

Преимущества Вашей

кандидатуры:

Ваши увлечения вне работы
(хобби)

Что бы Вы хотели добавить о себе

Дата заполнения анкеты

Подпись

ТРУДОВОЙ ДОГОВОР №

Индивидуальный предприниматель Каменских Ирина Сергеевна, именуемая в дальнейшем «Работодатель», с одной стороны, и именуемый(ая) в дальнейшем «Работник», с другой стороны, заключили настоящий трудовой договор о нижеследующем:

1. Предмет трудового договора.

1.1. По настоящему трудовому договору Работник обязуется выполнять обязанности по профессии **фармацевт**, в аптеке, расположенным по адресу: ул. Зари, дом 31, с подчинением трудовому распорядку, а Работодатель обязуется обеспечивать Работнику необходимые условия работы, своевременную выплату заработной платы, необходимые социально-бытовые условия в соответствии с действующим законодательством и настоящим трудовым договором.

2. Общие положения.

2.1. Трудовой договор заключается: с 08.03.2016 г.

2.2. Трудовой договор является договором на основной работе

2.3. Работнику устанавливается испытательный срок продолжительностью 3 месяца.

2.4. Работник подлежит государственному социальному, пенсионному страхованию и страхованию от несчастных случаев на производстве. Работодатель вносит в фонды государственного страхования отчисления в размерах, установленных действующим законодательством. Период работы у ИП Каменских И.С. включается в общий и непрерывный стаж, дающий право на государственную пенсию и на выплату пособий по временной нетрудоспособности.

3.Права и обязанности сторон.

3.1.Работник имеет права и обязуется выполнять обязанности, предусмотренные ст. 21 ТК РФ.

3.2.Работодатель имеет права и обязуется выполнять обязанности, предусмотренные ст. 22 ТК РФ.

Заключать и расторгать трудовой договор с работником, соблюдать российское законодательство.

3.2.1.Работодатель настоящим трудовым договором удостоверяет, что рабочее место работника характеризуется безопасными условиями труда.

3.2.2. Обязуется обеспечить приобретение и выдачу средств индивидуальной защиты.

3.3.3. Проводить инструктаж по охране труда, стажировку на рабочем месте и проверку знаний и требований по охране труда.

4.Режим работы, время отдыха и социально-бытовые условия.

4.1. Время начала работы: 9.00 час.

4.2. Время окончания работы: 18.00 час.

4.3. Перерыв для отдыха и питания: с 12.00 до 13.00

4.4. Выходные дни: суббота, воскресенье, праздничные дни.

4.5. Работнику устанавливается ежегодный оплачиваемый отпуск общей продолжительностью 28 календарных дней. Отпуск за первый год работы предоставляется Работнику по истечении 6 месяцев непрерывной работы. Последующие отпуска: по графику отпусков.

4.6. Исчисление стажа работы, дающего право на ежегодный основной оплачиваемый отпуск производится по статье 121 ТК РФ.

4.7. Дополнительный отпуск: - отпуск без сохранения заработной платы предоставляется по письменному заявлению.

5. Оплата труда.

5.1. За выполнение обязанностей, предусмотренных настоящим договором, Работнику устанавливается оплата: согласно штатному расписанию.

5.2. Работа в праздничные дни оплачивается в двойном размере .

5.3. Заработная плата выплачивается наличными два раза в месяц с 30 по 05 числа и с 15 по 20 числа.

6. Ответственность сторон.

6.1. Работник несет ответственность в соответствии с законодательством и за нарушение или невыполнение обязательств по настоящему трудовому договору

- дисциплинарную ответственность;

- материальную ответственность за ущерб, причиненный по его вине.

6.1.1. За ущерб, причиненный Работодателю виновными действиями (бездействием) Работника;

6.1.2 За разглашение сведений, составляющих служебную или коммерческую тайну организации, указанных в приложении к настоящему трудовому договору;

6.1.3 Работник несет дисциплинарную ответственность за невыполнение, несвоевременное или некачественное выполнение своих обязанностей и распоряжений своего руководителя, если они не противоречат законодательству и настоящему договору.

6.1.4. Работник несет материальную ответственность за ущерб, причиненный по его вине имуществу предприятия. Материальная ответственность наступает в случае прямого действительного ущерба,

возникшего в результате виновных действий или бездействия работника. Ущерб выражающий в упущенной выгоде или неполученных доходах, а также возникший в результате нормального производственно-хозяйственного риска, не является основанием для привлечения к материальной ответственности.

6. 1. 5. Размер материальной ответственности не может превышать среднего месячного заработка. Работник несет материальную ответственность в полном объеме причиненного ущерба в случаях:

- совершения хищения, злоупотребления служебным положением и других уголовно наказуемых действий;
- умышленного причинения вреда имуществу предприятия;
- других случаях, специально предусмотренных законодательством.

6. 1. 6. Работник несет также и имущественную ответственность за причиненный по его вине ущерб имуществу и интересам Работодателя.

6. 1. 7. В случае разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, хищения имущества или совершения иных действий, нанесших ущерб имущественным интересам предприятия или его клиента, Работник несет имущественную и материальную ответственность в полном размере причиненного ущерба в порядке, установленном действующим законодательством и п.п.6.1.4.

6.2. Работодатель несет ответственность в соответствии с законодательством: и за нарушение или невыполнение обязательств по настоящему трудовому договору;

6. 2. 1. Взыскание налагается Работодателем. Перед этим у работника требуются письменные объяснения.

6. 2. 2. Взыскание в виде увольнения (досрочного расторжения договора) Работодателем может применяться в случаях:

- прогула, появления на работе в нетрезвом состоянии;
- систематического неисполнения обязанностей или условий настоящего контракта
- хищения имущества и денежных средств, принадлежащих Работодателю;

6.3. Каждая из сторон трудового договора обязана доказать размер причиненного ей ущерба.

7. Иные условия трудового договора.

7.1. Трудовой договор может быть расторгнут по основаниям, предусмотренным ТК РФ.

7.2. Трудовой договор может быть расторгнут по инициативе Работодателя в следующих случаях:

7.2.1. Прекращение трудового договора при длительной болезни работодателя - индивидуального предпринимателя;

7.2.2. При наличии процедуры банкротства.

7.3. Работодатель вправе вводить изменение, существующих условий трудового договора, письменно известив об этом работника не менее чем за 14 календарных дней. Изменения и дополнения регистрируются в порядке, предусмотренном для регистрации трудового договора.

7.4. При расторжении трудового договора по инициативе Работника (по собственному желанию) Работник предупреждает Работодателя в письменной форме за 14 дней. При расторжении трудового договора в связи с истечением срока его действия Работник предупреждается в письменной форме не менее чем за 3 дня до увольнения.

7.5. Работодатель вправе расторгнуть трудовой договор при сокращении численности работников или прекращении деятельности индивидуального предпринимателя, предупредив письменно за 14 дней.

7.6. При расторжении трудового договора Работодатель затребует экземпляр договора у Работника, и произведет на обоих экземплярах договора запись даты и основания его расторжения, в течение 3 дней после регистрации договора возвращает Работнику его экземпляр с записью о расторжении договора.

7.7. Настоящий трудовой договор составлен в 2 экземплярах, один экземпляр передается Работнику, второй остается у Работодателя.

7.8. По вопросам, неурегулированным настоящим договором, применяются нормы ТК РФ.

7.9. Настоящий договор вступает в силу со дня его подписания, для работника - со дня фактического выхода на работу после подписания договора.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

1. Фамилия, имя, отчество (при наличии) _____

2. Дата рождения _____

3. Сведения об образовании _____

4. Сведения о трудовой деятельности:

с _____ по _____
(должность, наименование организации, местонахождение)

с _____ по _____
(должность, наименование организации, местонахождение)

с _____ по _____
(должность, наименование организации, местонахождение)

с _____ по _____
(должность, наименование организации, местонахождение)

Работник кадровой службы _____

МП _____ (фамилия, имя, отчество)

5. Стаж работы в медицинских или фармацевтических организациях _____ лет.

6. Наименование специальности, по которой проводится аттестация для получения квалификационной категории _____

7. Стаж работы по данной специальности (в данной должности) _____ лет.

8. Сведения об имеющейся квалификационной категории по специальности (должности) по которой проводится аттестация _____

9. Сведения об имеющихся квалификационных категориях по иным специальностям (должностям) _____

10. Сведения об имеющихся ученых степенях и ученых званиях _____

11. Сведения об имеющихся научных трудах (печатных) _____

12. Сведения об имеющихся изобретениях, рационализаторских предложениях, патентах _____

13. Знание иностранного языка _____

14. Служебный адрес и рабочий телефон _____

15. Почтовый адрес для осуществления переписки по вопросам аттестации с аттестационной комиссией _____

16. Электронная почта (при наличии): _____

17. Характеристика на специалиста _____

Руководитель учреждения _____

(подпись)

(Ф.И.О.)

М.П.

18. Заключение аттестационной комиссии:

Присвоить/Отказать в присвоении _____ квалификационную(-ой)

(высшая, первая, вторая)

категирию(-и) по специальности (должности) _____

(наименование специальности (должности))

« _____ » _____ 20__ г. № _____

Ответственный секретарь

Экспертной группы _____

(подпись)

(Ф.И.О)

**ОПРОСНИК «ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОЙ»
(В. А. РАЗОНОВА)**

Эффективная деятельность сотрудника во многом зависит от его удовлетворенности трудом. Обследование может проводиться индивидуально или в группе. Испытуемым раздают анкеты, содержащие 14 утверждений и 5 вариантов ответа со шкалой оценок от 1 до 5 баллов.

Инструкция: Необходимо оценить каждое из этих утверждений, обведя кружком цифру, соответствующую представлениям о степени удовлетворенности потребностей и запросов: 1 балл – вполне удовлетворен 2 балла – удовлетворен 3 балла – не вполне удовлетворен 4 балла – не удовлетворен 5 баллов – крайне неудовлетворен.

Текст опросника:

1. Ваша удовлетворенность предприятием (организацией) где вы работаете.

1 2 3 4 5

2. Ваша удовлетворенность физическими условиями (жара, холод, шум...).

1 2 3 4 5

3. Ваша удовлетворенность работой.

1 2 3 4 5

4. Ваша удовлетворенность слаженностью действий работников.

1 2 3 4 5

5. Ваша удовлетворенность стилем руководства вашего начальника.

1 2 3 4 5

6. Ваша удовлетворенность профессиональной компетенцией вашего начальника.

1 2 3 4 5

7. Ваша удовлетворенность зарплатой в отношении соответствия трудозатратам.

1 2 3 4 5

8. Ваша удовлетворенность зарплатой при сравнении с тем, сколько за такую же работу платят на других предприятиях.

1 2 3 4 5

9. Ваша удовлетворенность служебным (профессиональным) продвижением.

1 2 3 4 5

10. Ваша удовлетворенность возможностями продвижения.

1 2 3 4 5

11. Ваша удовлетворенность тем, как вы можете использовать свой опыт и способности.

1 2 3 4 5

12. Ваша удовлетворенность требованиями работы к вашему интеллекту.

1 2 3 4 5

13. Ваша удовлетворенность длительностью рабочего дня.

1 2 3 4 5

14. Ваша удовлетворенность работой в той степени, которая может повлиять на ваше решение искать другую работу.

1 2 3 4 5

Обработка данных: При обработке результатов суммируются баллы, отмеченные на бланке анкеты. По результатам обследования можно набрать от 14 до 70 баллов. Если человек набирает 40 и более баллов, то это свидетельствует о его неудовлетворенности работой. Чем меньше баллов набирает работник, тем выше у него удовлетворенность работой: 5–20 баллов – вполне удовлетворен 21–32 балла – удовлетворен 33–44 балла – не вполне удовлетворен 45–60 балла – не удовлетворен свыше 60 баллов – крайне не удовлетворен.

МЕТОДИКА «ДИАГНОСТИКА УРОВНЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ» (В.В. БОЙКО)

В предлагаемом варианте методики В.В. Бойко оставлены только те шкалы, которые имеют отношение к мотивации трудовой деятельности. Эмоциональное выгорание у профессионалов представляет собой один из защитных механизмов, выражающийся в определенном эмоциональном отношении к своей профессиональной деятельности. Оно связано с психической усталостью человека, длительное время выполняющего одну и ту же работу, которая приводит к снижению силы мотива и меньшей эмоциональной реакции на различные рабочие ситуации (т.е. к равнодушию).

Инструкция: Вам предлагается ряд утверждений, по каждому выскажите свое мнение. Если вы согласны с утверждением, поставьте около соответствующего ему номера в бланке для ответов знак «+» («да»), если не согласны – то знак «-» («нет»).

Текст опросника:

1. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
2. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
3. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее «свернуть» дело.
4. Моя работа притупляет эмоции.

5. Я откровенно устал от проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.

6. Работа приносит мне все меньше удовлетворения.

7. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

8. Из-за усталости или напряжения я уделяю своим делам меньше внимания, чем положено.

9. Я спокойно воспринимаю претензии ко мне начальства и коллег по работе.

10. Общение с коллегами по работе побуждает меня сторониться людей.

11. Мне все труднее устанавливать и поддерживать контакты с коллегами.

12. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.

13. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы.

14. Я очень переживаю за свою работу.

15. Коллегам по работе я уделяю внимания больше, чем получаю от них.

16. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

17. Последнее время меня преследуют неудачи на работе.

18. Я обычно проявляю интерес к коллегам и помимо того, что касается дела.

19. Я иногда ловлю себя на мысли, что работаю автоматически, без души.

20. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

21. Успехи в работе вдохновляют меня.

22. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется почти безвыходной.

23. Я часто работаю через силу.

24. В работе с людьми я руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

25. Иногда я иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

26. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.

27. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.

28. Обычно я тороплю время: скорее бы рабочий день кончился.

29. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.

30. Моя работа меня очень разочаровала.

31. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

32. Моя карьера сложилась удачно.

33. Если предоставляется возможность, я уделяю работе меньше внимания, но так, чтобы этого никто не заметил.

34. Ко всему, что происходит на работе, я утратил интерес.

35. Моя работа плохо на меня повлияла – обозлила, притупила эмоции, сделала нервным.

Обработка данных: Признаки, включенные в тот или иной симптом «выгорания», имеют разное значение при определении его тяжести. Поэтому в процессе разработки теста наибольшую оценку – 10 баллов – получили от компетентных судей те признаки, которые наиболее показательны для симптома. Ниже приводится «ключ» к методике – перечисляются симптомы и соответствующие им номера утверждений (признаков). Знак перед номером означает ответ «да» (+) или «нет» (-); в скобках указаны баллы, проставляемые за данный ответ. В соответствии с «ключом» определяется сумма баллов для каждого симптома «выгорания», а затем – сумма по всем симптомам, т.е. его итоговый показатель.

Симптом «Неудовлетворенность собой»: -1 (3), + 6(2), + 11 (2),-16 (10),- 21 (5),+ 26(5),+ 31 (3)

Симптом «Загнанность в клетку»: + 2(10), + 7 (5), + 12 (2), + 17 (2), + 22 (5), + 27 (1), -32 (5)

Симптом «Редукция профессиональных обязанностей»: + 3 (5), + 8 (5), + 13 (2), -18 (2), + 26 (3). + 28 (3), + 33 (10)

Симптом «Эмоциональная отстраненность»: + 4 (2), + 9 (3), -14 (2), + 19 (3), + 24 (5), + 29 (5), + 34 (10)

Симптом «Личностная отстраненность (деперсонализация)»: + 5 (5), + 10 (3), + 15 (3), + 20 (2), + 25 (5), + 30 (2), + 35 (10)

Выводы: Сумма баллов по каждому симптому интерпретируется так: 9 и менее баллов – несложившийся симптом, 10-15 баллов – складывающийся симптом, 16 и более баллов – сложившийся симптом. Соответственно сумма баллов по всем симптомам, равная 45 и менее, свидетельствует об отсутствии «выгорания», сумма баллов от 50 до 75 – о начинающемся «выгорании», сумма 80 баллов и выше – о имеющемся «выгорании».

Программа психологического тренинга
«Профилактика профессиональных деформаций»
для персонала ИП Каменских

I часть

Цель: включение в работу, снятие накопившегося напряжения; сплочение, создание группового доверия и принятия.

1. Упражнения на знакомство

Упражнение «Эхо»

Каждый по кругу называет свое имя, сопровождая его жестом или движением всего тела, а группа, как эхо, повторяет это все за ним.

Упражнение «Наши ожидания»

Цель: выявление ожиданий участников. Корректировка запроса.

Каждый из нас чего-то ожидает от нового дела. Что Вы ждете от этого тренинга? (Каждый участник записывает свои ожидания в правой колонке на листке)

Что Вы готовы вложить в тренинг? (Каждый участник записывает в правой части листа свой вклад в тренинг)

Участники по кругу зачитывают свои ожидания от тренинга и вклад.

То, что мы с Вами записали, безусловно, может изменяться на протяжении всего тренинга. Возможно, вы получите то, чего не ожидали. Многое также будет зависеть от вашей активности. В конце тренинга у нас с Вами будет возможность проанализировать свои ожидания.

Упражнение «Карусель общения»

Участники по кругу продолжают фразу, заданную ведущим.

“Я люблю...”

“Меня радует...”

“Мне грустно когда...”

“Я сержусь, когда...”

“Я горжусь собой, когда...”

2. Упражнения на сплочение группы, формирование доверия

Упражнение «Порядковый счет»

Это упражнение помогает установить зрительный контакт со всеми участниками. Все сидят в кругу, один человек говорит “один” и смотри на любого участника игры, тот на кого он посмотрел, говорит “два” и смотрит на другого.

Упражнение «Единый ритм»

Участники группы один за другим, а потом все вместе в едином темпе исполняют определенный ритм, заданный ведущим.

Упражнение «Путанка»

Ведущий ставит рядом 2-3 стула и предлагает участникам всем сесть на них по его команде. Когда все сели (можно садится на колени друг другу) предлагается поднять вверх левую руку и протянуть ее кому-нибудь другому. Теперь нужно поднять вверх правую руку и протянуть ее кому-нибудь другому. Когда все руки, осторожно, не расцепляя, но и не выворачивая рук, встать со стульев, отойти немного в сторону и распутаться. В результате получится один или два круга, либо цепочка.

Упражнение «Охотничий азарт»

Это упражнение активизирует участников, придает сил и энергии.

Необходимо разбиться на пары. В этой игре нужно догнать своего партнера и осалить его. Тот, кого осалили, разворачивается на 360 градусов вокруг своей оси, прежде чем начать охоту на партнера – заблаговременно отбежавшего подальше.

Нельзя: 1. бегать, можно только быстро ходить;

2. в своем порыве сбивать других;

3. забывать обернуться вокруг на 360 градусов.

Через 3 минуты можно остановить игру.

Упражнение «Подчеркивание общности»

Упражнение проводится в кругу с мячом. Участник, бросающий мяч другому, должен назвать психологическое качество, которое объединяет его с тем человеком, кому он бросает мяч. При этом он начинает свою фразу словами: «Я думаю, нас с тобой объединяет...», и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны»; «Мне кажется, мы оба бываем несколько прямолинейны». Тот, кто получает мяч, отвечает: «Я согласен», если он действительно согласен, или: «Я подумаю», если не согласен. Тот, к кому попал мяч, продолжает упражнение, передавая мяч кому-нибудь другому, и так до тех пор, пока каждый не получит мяч.

Упражнение «Подчеркивание значимости»

Упражнение выполняется в кругу с мячом. Участникам предлагается подумать и отыскать у своих коллег качества, вызывающие восхищение, уважение, симпатию. Обращение к своему коллеге начинается со слов: «Таня, мне в тебе нравится...» - и называется то личностное качество, которое было найдено. Таня, в свою очередь, должна назвать то чувство, которое возникло у нее в ответ на эти слова. Затем упражнение продолжает кто-либо другой из участников. И так до тех пор, пока каждый не выскажется.

Упражнение «Шанхайцы»

Участники встают в шеренгу и берут друг друга за руки, затем первый начинает закручиваться вокруг своей оси и тянет за собой остальных, пока не получится «спираль». В этом положении участники должны пройти некоторое расстояние. Можно предложить группе в конце своего движения осторожно присесть на корточки.

Упражнение «Промежуточная рефлексия» (авторское упражнение)

Представьте себя каким-нибудь предметом в зависимости от того настроения, в котором вы находитесь в данный момент. Закрасьте его в любой цвет. Опишите, настроение этого предмета.

Участники по кругу описывают свои предметы.

II часть

Цель: осознание и принятие своих чувств; работа с негативными чувствами; освоение эффективных способов снятия внутреннего напряжения, приемов саморегуляции.

1. Упражнения на осознание и принятие своих чувств

Упражнение «Чувство»

Участники пишут на листах бумаги какое-либо чувство. Карточки собираются и перетасовываются. Затем каждый участник выбирает любую карточку. Ему необходимо изобразить то чувство, которое написано на ней. Показ может быть мимическим или пантомимическим. Остальные высказываются о восприятии этого показа.

Ведущий молчит, не раскрывая секрета сразу после первых высказанных догадок. Должны высказаться все участники. Каждый изображает несколько чувств.

Вопросы для обсуждения:

- Воспринимали ли вас адекватно?
- Почему возникали затруднения в определении чувства?
- Расскажите о своих впечатлениях.

Упражнение «Список эмоций»

Группе предлагается назвать как можно больше слов, обозначающих эмоции. Затем кто-то выходит и изображает эмоцию мимикой и жестами. Все отгадывают. Первый отгадавший показывает свою эмоцию.

Усложнение: Упражнение проводится в кругу. Один человек называет эмоцию — все ее показывают.

Вопросы для обсуждения:

- Какое слово было труднее всего показать?
- У всех ли было одинаковое выражение лица при изображении эмоции? Почему?

- Могут ли люди испытывать одни и те же эмоции и иметь совершенно разное выражение лица? Когда? (Привести пример.)

Упражнение «Передача чувств»

Участники встают в затылок друг за другом. Последний поворачивает предпоследнего и передает ему мимикой какое-либо чувство (радость, гнев, печаль, удивление и т. п.). Второй человек должен передать следующему это же чувство. У первого спрашивают, какое чувство он получил, и сравнивают с тем, какое чувство было послано вначале.

Упражнение «Ассоциации»

Какие ассоциации вызывает у Вас слово «работа»

2. Освоение способов саморегуляции эмоционального состояния.

Мозговой штурм «Способы саморегуляции в ситуации стресса»

Цель: выяснение способов управления своими эмоциями.

Участники делятся на группы и отвечают на вопрос:

- Как боретесь с негативными эмоциями?

В процессе обсуждения составляется список способов борьбы с негативными эмоциями. Полученный список корректируется и дополняется тренером группы.

Дыхательная гимнастика

1. Дыхательные упражнения с успокаивающим эффектом

Упражнение «Отдых»

Исходное положение — стоя, выпрямиться, поставить ноги на ширину плеч. Вдох. На выдохе наклониться, расслабив шею и плечи так, чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышать глубоко, следить за своим дыханием. Находиться в таком положении в течение 1—2 минут. Затем медленно выпрямиться.

Упражнение «Передышка»

Обычно, когда мы бываем чем-то расстроены, мы начинаем сдерживать дыхание. Высвобождение дыхания — один из способов расслабления. В

течение трех минут дышите медленно, спокойно и глубоко. Можете даже закрыть глаза. Наслаждайтесь этим глубоким неторопливым дыханием, представьте, что все ваши неприятности улетучиваются.

2. Дыхательные упражнения с тонизирующим эффектом

Упражнение «Мобилизующее дыхание»

Исходное положение — стоя, сидя (спина прямая). Выдохнуть воздух из легких, затем сделать вдох, задержать дыхание на 2 секунды, выдох — такой же продолжительности как вдох. Затем постепенно увеличивайте фазу вдоха. Ниже предложена цифровая запись возможного выполнения данного упражнения. Первой цифрой обозначена продолжительность вдоха, в скобки заключена пауза (задержка дыхания), затем — фаза выдоха:

4 (2) 4, 5 (2) 4; 6 (3) 4; 7 (3) 4; 8 (4) 4;

8 (4) 4, 8 (4) 5; 8 (4) 6; 8 (4) 7; 8 (4) 8;

8 (4) 8; 8 (4) 7; 7 (3) 6; 6 (3) 5; 5 (2) 4.

Дыхание регулируется счетом преподавателя, проводящего занятия, еще лучше с помощью метронома, а дома - мысленным счетом самого занимающегося. Каждый счет приблизительно равен секунде, при ходьбе его удобно приравнивать к скорости шагов.

Упражнение «Замок»

Исходное положение — сидя, корпус выпрямлен, руки на коленях, в положении «замок». Вдох, одновременно руки поднимаются над головой ладонями вперед. Задержка дыхания (2-3 секунды), резкий выдох через рот, руки падают на колени.

Упражнение «Голосовая разрядка»

Сделать выдох, затем медленно глубокий вдох и задержать дыхание. Затем на выдохе выкрикнуть любые слова, пришедшие в голову, а если нет слов — издать резкий звук, например, «Ух!»

«Звуковая гимнастика»

Цель: знакомство со звуковой гимнастикой, укрепление духа и тела.

Прежде чем приступить к звуковой гимнастике, ведущий рассказывает о правилах применения: спокойное, расслабленное состояние, стоя, с выпрямленной спиной. Сначала делаем глубокий вдох носом, а на выдохе громко и энергично произносим звук.

Припеваем следующие звуки:

А – воздействует благотворно на весь организм;

Е – воздействует на щитовидную железу;

И – воздействует на мозг, глаза, нос, уши;

О – воздействует на сердце, легкие;

У – воздействует на органы, расположенные в области живота;

Я – воздействует на работу всего организма;

М – воздействует на работу всего организма;

Х – помогает очищению организма;

ХА — помогает повысить настроение.

Релаксационное упражнение (техника напряжения и расслабления)

Цель: Осознание, нахождение и снятие мышечных зажимов; определение и снятие излишнего напряжения.

Упражнение «Мышечная энергия» (выработка навыков мышечного контроля)

Инструкция участникам тренинга:

- Согните и изо всех сил напрягите указательный палец правой руки. Проверьте, как распределяется мышечная энергия, куда идет напряжение? В соседние пальцы. А еще? В кисть руки. А дальше идет? Идет в локоть, в плечо, в шею. И левая рука почему-то напрягается. Проверьте!

- Постарайтесь убрать излишнее напряжение. Держите палец напряженным, но освободите шею. Освободите плечо, потом локоть. Нужно, чтобы рука двигалась свободно. А палец — напряжен, как и прежде! Снимите излишки напряжения с большого пальца. С безымянного... А указательный — напряжен по-прежнему! Снимите напряжение.

- Напрягите левую ногу — как если бы вы вдавливали каблуком гвоздь в пол. Проверьте, как распределена мышечная энергия в теле. Почему напряглась и правая нога? А в спине нет излишков напряжения?

- Встаньте. Наклонитесь. Напрягите спину, как если бы вам положили на спину ящик с большим грузом. Проверьте напряжение в теле.

Упражнение «Напряжение – расслабление»

Участникам предлагается встать прямо и сосредоточить внимание на правой руке, напрягая ее до предела. Через несколько секунд напряжение сбросить, руку расслабить. Прodelать аналогичную процедуру поочередно с левой рукой, правой и левой ногами, поясницей, шеей.

Упражнение «Огонь – лед»

Упражнение включает в себя попеременное напряжение и расслабление всего тела. Участники выполняют упражнение, стоя в кругу. По команде ведущего «Огонь» участники начинают интенсивные движения всем телом. Плавность и степень интенсивности движений выбираются каждым участником произвольно. По команде «Лед» участники застывают в позе, в которой застигла их команда, напрягая до предела все тело. Ведущий несколько раз чередует обе команды, произвольно меняя время выполнения той и другой.

Упражнение «Зажимы по кругу»

Участники идут по кругу. По команде ведущего напрягают левую руку, левую ногу, правую руку, правую ногу, обе ноги, поясницу, все тело. Напряжение в каждом отдельном случае сначала должно быть слабым, потом постепенно нарастать до предела. В таком состоянии предельного напряжения участники двигаются несколько секунд (15-20), потом по команде ведущего сбрасывают напряжение – полностью расслабляют напряженный участок тела.

После окончания этой части упражнения ведущий дает участникам задание прислушаться к ощущениям своего тела, и при этом продолжать

спокойно идти по кругу, вспомнить обычное для себя напряжение (свой обычный зажим). Постепенно напрягая тело в этом месте, довести зажим до предела, сбросить его через 15-20 секунд. Напрячь до предела любой другой участок тела, обращая внимание на то, что происходит с обычным зажимом. Повторить упражнение с собственными зажимами 3-5 раз.

После окончания упражнения участникам дается рекомендация повторять его самостоятельно хотя бы 1-2 раза в день.

Упражнение «Дождик»

Участники становятся в круг друг за другом и кладут руки на плечи впереди стоящему. Легкими прикосновениями каждый участник имитирует капли начинающегося дождя. Капли падают чаще, дождь становится сильнее и превращается в ливень. Большие потоки стекают по спине. Затем потоки становятся все меньше, капли реже и совсем прекращаются.

Телесно-ориентированная терапия: упражнения на снятие излишнего напряжения

Цель: Предлагаемые упражнения позволяют прочувствовать свое тело, осознать степень его напряжения, гармонизируют психофизические функции.

Упражнение «Броуновское движение»

Уникальность этого упражнения заключается в том, что в течение короткого отрезка времени действительно можно снять излишнее мышечное напряжение, обрести свободу и раскованность движений. Участники становятся в круг и начинают, вначале медленно, а затем во все убыстряющемся темпе двигаться навстречу друг другу, стараясь избежать столкновения. Дойдя до границы круга, они разворачиваются и выполняют движение по обратной траектории.

Задание имеет несколько уровней сложности: на первом этапе перемещение осуществляется с открытыми глазами лицом друг к другу. Постепенно движение убыстряется и переходит в бег; в работу вовлекаются

руки, которые помогают участникам лавировать. На втором этапе упражнения они движутся спиной друг к другу, изредка поворачивая голову для ориентации в пространстве. На третьем – движение по траектории совершается в процессе вращения. На четвертом – все предыдущие задания выполняются с закрытыми глазами.

Для безопасности перемещения руки участников группы чуть выдвинуты вперед на уровне груди, и движение с закрытыми глазами осуществляется в малых группах по 3-5 человек. Выбор характера движения определяет ведущий, наблюдая за эффективностью работы группы и корректируя ошибки каждого из участников. Нарботка навыка перемещения в хаотичной, неопределенной, постоянно меняющейся обстановке производится в течение нескольких занятий. Внимание ведущего должно быть сконцентрировано, в первую очередь, на безопасности движения участников группы.

Упражнение «Моечная машина»

Все участники становятся в две шеренги лицом друг к другу. Первый человек становится «машиной», последний – «сушилкой». «Машина» проходит между шеренгами, все ее моют, поглаживают, бережно и аккуратно потирают. «Сушилка» должна его высушить – обнять. Прошедший «мойку» становится «сушилкой», с начала шеренги идет следующая «машина».

Упражнение «Растем»

Участники находятся в круге. Исходное положение — сидя на корточках, голову нагнуть к коленям, обхватив их руками.

Инструкция ведущего: Представьте, что вы маленький росток, только что показавшийся из земли. Вы растете, постепенно распрямляясь, раскрываясь и устремляясь вверх. Я буду помогать вам расти, считая до пяти. Постарайтесь равномерно распределить стадии роста.

Усложняя в будущем упражнение, ведущий может увеличить продолжительность роста до 10—20 стадий. После выполнения упражнения полезно сразу же перейти к упражнению «Потянулись — сломались».

Упражнение «Потянулись – сломались»

Исходное положение – стоя, руки и все тело устремлены вверх, пятки от пола не отрывать.

Инструкция ведущего: Тянемся, тянемся вверх, выше, выше,.. Мысленно отрываем пятки от пола, чтобы стать еще выше (реально пятки на полу)... А теперь наши кисти как бы сломались, безвольно повисли. Теперь руки сломались в локтях, в плечах, упали плечи, повисла голова, сломались в талии, подогнулись колени, упали на пол... Лежим расслабленно, безвольно, удобно... Прислушайтесь к себе. Осталось ли где-нибудь напряжение? Сбросили его!

Медитация

Цель: снятие эмоционального напряжения, умение останавливать поток мыслей; Медитация представляет собой состояние, при котором достигается высшая степень концентрации внимания или же, наоборот, полное его рассредоточение.

Использование медитативных техник приводит к формированию внутриспсихических барьеров, которые могут дезактивировать действия отрицательных раздражителей, способствует положительной перестройке и укреплению психических функций, связанных с эмоционально-волевой сферой человека.

С точки зрения психологии ведущим моментом этого состояния является временное выключение комплекса психических процессов, составляющих сущность сознания, памяти. При выполнении медитации соблюдаются следующие правила: уединение; удобная, но не расслабляющая поза.

С участниками группы разбираются варианты медитационных упражнений:

Одно из упражнений (по выбору) или все упражнения по группам прорабатываются 5-10 минут. После выполнения — обсуждение.

Упражнение «Концентрация на счете»

Инструкция преподавателя:

Мысленно медленно считайте от 1 до 10 и сосредоточьтесь на этом медленном счете. Если в какой-то момент мысли начнут рассеиваться и вы будете не в состоянии сосредоточиться на счете, начните считать сначала. Повторяйте счет в течение нескольких минут.

Упражнение «Концентрация на нейтральном предмете»

В течение нескольких минут сконцентрировать свое внимание на каком-нибудь нейтральном предмете. Ниже приведены четыре возможности:

- Записать 10 наименований предметов, вещей, событий, которые доставляют удовольствие.
- Медленно сосчитать предметы, никак эмоционально не окрашенные: листья на ветке, буквы на отпечатанной странице и т. д.
- Потренировать свою память, вспоминая 20 осуществленных вчера действий.
- В течение двух минут запомнить те качества, которые вам больше всего в себе нравятся, и привести примеры каждого из них.

Рефлексия ощущений:

- Удалось ли вам длительно сосредоточить свое внимание на каком-либо объекте?
- На чем легче удерживать внимание — на предмете или звуке?
- От чего это зависит?
- Какие свойства внимания необходимы для концентрации?

Упражнение «Сосредоточение на эмоциях и настроении»

Инструкция преподавателя: Сосредоточьтесь на внутренней речи. Остановите внутреннюю речь.

Сосредоточьтесь на настроении. Оцените свое настроение. Какое оно? Хорошее, плохое, среднее, веселое, грустное, приподнятое?

А теперь сосредоточьтесь на ваших эмоциях, попытайтесь представить себя в радостном, веселом эмоциональном состоянии. Вспомните радостные события вашей жизни.

Выходим из состояния релаксации.

Рефлексия вашего эмоционального состояния.

III часть

Цель: развитие позитивного самовосприятия, осознание особенностей самовосприятия и восприятия себя другими

1. Упражнения на развитие позитивного самовосприятия, на осознание особенностей самовосприятия и восприятия себя другими

Упражнение «Кинопроба» (на развитие чувства собственной значимости)

1. Перечислите пять моментов своей жизни, которыми вы гордитесь.
2. Выберите в своем списке одно достижение, которым вы гордитесь больше всего.
3. Встаньте и произнесите, обращаясь ко всем: “Я не хочу хвастаться, но...”, и дополните фразу словами о своем достижении.

Вопросы для обсуждения:

- Что вы чувствовали, делаясь своими достижениями?
- Как вам кажется, в момент вашего выступления другие испытывали то же, что и вы? Почему?

Упражнение «Достоинства»

Участники располагаются по кругу. Каждый по часовой стрелке называет свои достоинства, а затем повторяет достоинства других в том порядке, в котором те назывались.

Упражнение «Чемодан»

Один из членов группы выходит из комнаты, а остальные начинают собирать ему в дальнюю дорогу “чемодан”. В этот “чемодан” набирается то, что, по мнению группы, поможет человеку в личном и профессиональном росте, все положительные характеристики, которые группа особенно ценит в нем. Но обязательно указывается и то, что мешает человеку, его отрицательные проявления, над чем ему необходимо активно поработать.

Выбирается “секретарь”. Он делит лист вертикально пополам, на одной стороне ставится знак “+”, на другой “—”. Для хорошего “чемодана” нужно не менее 5—7 характеристик с той и другой стороны. Затем входит член группы, и ему зачитывается и передается этот список.

IV часть

Цель: установление обратной связи, анализ опыта, полученного в группе.

Упражнение “Пожелание по кругу”

Все сидят в кругу, и каждый по кругу высказывает свои пожелания сначала одному, затем другому и так всем участникам тренинга.

Рефлексия “Мне сегодня...”

Каждый участник группы должен завершить фразу: “Мне сегодня...”, оправдались ли ваши ожидания?

Подведение итогов занятия.

ГЛОССАРИЙ

Понятие	Определение понятия	Источник
1. Деформация личности профессионала	- изменение психической структуры, качеств личности под влиянием выполняемой профессиональной деятельности	Зеер Э.Ф. Психология профессий: Учеб. пособие для студентов вузов. М.; Екатеринбург, 2003. С. 321
2. Коммуникативная интолерантность	- нетерпимость, которая основывается на убеждении, что твоя система взглядов, твой образ жизни, группа, к которой принадлежишь, стоят выше остальных; характеристика отношений личности к людям, показывающую степень непереносимости ею неприятных и неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию	Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. С. 321
3. Коммуникативная компетентность	- способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав компетентности включают некоторую совокупность коммуникативных знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса	Петровская Л.А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг. – М.: Издательство МГУ, 1998 – С. 167
4. Профессиональная агрессия	- отсутствие стремления учитывать чувства, права и интересы подчиненных, приверженности к «карательным» воздействиям, в требовании безоговорочного подчинения. Агрессивность проявляется также в иронии, насмешках и навешивании ярлыков: «тупица», «бездельник», «хам», «кретин» и т.п. Агрессивность как профессиональная деформация обнаруживается у менеджеров с ростом стажа работы, когда усиливаются стереотипы мышления, уменьшаются самокритичность и способность конструктивно решать конфликтные ситуации.	Зеер Э.Ф. Профессиональная деформация менеджеров и методы ее преодоления.

<p>5. Профессиональная деформация</p>	<p>- отрицательные социально-психологические изменения сформировавшейся структуры деятельности и личности, появляющиеся в процессе реализации профессиональной деятельности, нарушающие целостность личности, порождающие профессионально нежелательные качества, изменяющие профессиональное поведение, негативно действующие на продуктивность труда</p>	<p>Жалагина Т.А. Профессионально-личностное самоопределение субъекта труда: профилактика и коррекция профессиональной деформации личности // Актуальные проблемы психологии управления. Коллективная монография. Тверь, 2004, С.169</p>
<p>6. Профессиональная индифферентность</p>	<p>- характеризуется эмоциональной сухостью, игнорированием индивидуальных особенностей работников. Эта деформация характерна для черствых, закрытых людей со слабо выраженной эмпатией, испытывающих трудности в общении. Индифферентность развивается с годами как следствие эмоциональной усталости и отрицательного индивидуального опыта взаимодействия с подчиненными и коллегами.</p>	<p>Зеер Э.Ф. Профессиональная деформация менеджеров и методы ее преодоления.</p>
<p>7. Профессиональная компетентность</p>	<p>- интегральное качество личности специалиста, включающее систему знаний, умений и навыков, обобщенных способов решения типовых задач</p>	<p>Пряжников Н.С. Психологический смысл труда: Учеб. пособие. М., 1997. С. 34</p>
<p>8. Профессиональная некомпетентность</p>	<p>- деструктивные изменения профессиональной компетентности, которые проявляются в консервации профессионального опыта</p>	<p>Садовникова Н.О., Сыманюк Э.Э. Профессиональные деструкции педагогов и пути их коррекции. Екатеринбург, 2005. С. 77</p>

9. Профессиональная самоактуализация	- поиск «себя в профессии», собственной профессиональной роли, образа Я, профессионального имиджа, индивидуального стиля деятельности, определение для себя профессиональных перспектив, достижение их, установление новых профессиональных целей, стремление к гармоничному раскрытию и утверждению своего природного творческого потенциала	Словарь практического психолога / Сост. С.Ю. Головин. Минск, 1997. С. 6
10. Профессиональное отчуждение	- потеря идентичности с профессиональной ролью	Садовникова Н.О., Сыманюк Э.Э. Профессиональные деструкции педагогов и пути их коррекции. Екатеринбург, 2005. С. 105
11. Профилактика профессиональных деформаций	- совокупность предупредительных мероприятий, ориентированных на снижение вероятности развития предпосылок и проявлений профессиональной деформации и включает меры как психологического, так и непсихологического организационно-управленческого, воспитательного характера	Кузьмина Ю. М. Профессиональная деформация специалистов социальной работы и методы ее предупреждения // Вестник Казанского технологического университета. 2010. №3. URL: http://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-deformatsiya-spetsialistov-sotsialnoy-raboty-i-metody-ee-preduprezhdeniya (дата обращения: 07.10.2016).
12. Резистенция	- сопротивление, - человек пытается оградиться от неприятных впечатлений;	Кузьмина Ю. М. Профессиональная деформация специалистов социальной работы и методы ее предупреждения // Вестник Казанского технологического университета. 2010. №3. URL: http://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-deformatsiya-spetsialistov-sotsialnoy-raboty-i-metody-ee-preduprezhdeniya (дата обращения: 07.10.2016).

13. Рефлексивность	1) процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний; 2) механизм взаимопонимания - осмысление субъектом того, какими средствами и почему он произвел то или иное впечатление на партнера по общению	1) Милерян Е.А. Психология формирования трудовых политехнических умений. М., 1973. С. 331 2) Зеер Э.Ф. Психология лично ориентированного профессионального образования. Екатеринбург, 2000. С. 393
14. Удовлетворенность трудом	- состояние сбалансированности требований (запросов), предъявляемых работником к содержанию, характеру и условиям труда, и субъективной оценки возможностей реализации этих запросов	Рогов Е.И. Выбор профессии: становление профессионала. М., 2003. С. 330
15. Эмоциональное выгорание	выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. Эмоциональное выгорание представляет собой стереотип эмоционального, чаще всего профессионального проведения	Диагностика эмоционального выгорания личности (В.В.Бойко) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. — М., Изд-во Института Психотерапии. 2002.