

Социальная психология

УДК 316.67 + 658.8:316.37
ББК Ю941

МОДЕЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УСПЕШНОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ

И.С. Бусыгина, А.В. Корниенко

Представлены результаты эмпирического исследования влияния личностных факторов на профессиональную успешность менеджеров по продажам. Описана модель профессиональной успешности таких менеджеров, основанная на выделении пяти уровней профессионального развития (профессиональный маргинализм, профессиональный реализм, профессиональная идентичность, кризис профессиональной идентичности, профессиональная инновационность). Раскрыта роль доминантности, толерантности и мужественности как личностных инвариантов и интегральных характеристик, обуславливающих профессиональную успешность менеджеров по продажам.

Ключевые слова: менеджер по продажам, профессиональная успешность, факторы профессиональной успешности, мотивационные факторы, личностные инварианты.

Введение

В настоящее время в сфере торгового бизнеса задействовано около 70 % численности всего трудоспособного населения. В определенном смысле можно утверждать, что эффективность бизнеса, таким образом, зависит от профессиональной успешности менеджеров по продажам.

Проблема успеха стала предметом исследований физиологов, психологов и педагогов еще в прошлом и позапрошлом веках. Так, в конце XX века успех рассматривали как степень самосовершенствования человека (Либин, 2000, Frank, Норре, 1935). В исследованиях в настоящего периода принято различать понятия «успех» и «ситуация успеха» (Дружилов, 2011). В методологическом плане большое значение имеет выдвинутое Б.Г. Ананьевым положение о том, что предпосылками успешности деятельности являются сумма необходимых свойств, определенная структура способностей и одаренности, сенсомоторики, мнемических, логических, эмоционально-волевых и других компонентов либо мотивы выбора профессии (Ананьев, 2010).

В контексте акмеологии было выполнено много исследований условий и факторов движения человека к вершинам профессионального мастерства (Ананьев, 2010, Дергач, 2004, Ильин, 2011 и др.). Например, исследовались успешность педагогов (Кузьмина, 1990, Мар-

кова, 2004, Шадриков, 2007, и др.); профессиональная успешность руководителей (Бабианц, 2007, Мурашов, 2000, Stogdill, 1974, и др.), исследовались и оценивались результаты подготовки менеджеров к профессиональной деятельности (Резанович, 2013). К сожалению, подобного рода психологические исследования менеджеров по продажам представлены скорее единичными исследованиями (например, Всемирнова, 2012).

В связи с вышеизложенным нами было выполнено исследование в рамках проблемы изучения профессиональной успешности менеджеров по продажам. При этом под профессиональной успешностью в этом исследовании понималась интегративная личностная характеристика, сопровождающаяся проживанием субъектом профессиональной деятельности своих личностных достижений в контексте всей истории его профессиональной деятельности и возникающее на этой ценностной основе стремление к успеху и профессиональному развитию.

Цель исследования – оценка роли личностных инвариантов в профессиональной деятельности менеджеров по продажам и построение модели их профессиональной успешности.

Объект исследования: профессиональная успешность как интегративная личностная и профессиональная инварианта у менеджеров по продажам.

Показатели регрессионной модели личностной профессиональной успешности менеджеров по продажам

| Модель | Коэффициенты | | | Значение t | Уровень значимости |
|----------------------------------|---------------------|---------------|-------------------|------------|--------------------|
| | Нестандартизованные | | Стандартизованные | | |
| | B | Станд. ошибка | β | | |
| (Константа) | -3,426 | 6,507 | | -0,527 | 0,602 |
| Мужественность (Fe) | 16,939 | 0,053 | 0,777 | 17,797 | 0,000 |
| Доминантность (Do) | 6,419 | 0,907 | 0,263 | 7,074 | 0,000 |
| Потребность в избегании неуспеха | -5,783 | 0,892 | -0,237 | -6,483 | 0,000 |
| Ассертивность | 3,574 | 0,741 | 0,178 | 4,823 | 0,000 |
| Потребность в достижении успеха | 2,798 | 0,703 | 0,139 | 3,978 | 0,000 |
| Поддержка | 0,074 | 0,029 | 0,093 | 2,565 | 0,015 |
| Похвала | 0,851 | 0,348 | 0,111 | 2,443 | 0,019 |

Предмет исследования: факторы, обеспечивающие профессиональную успешность менеджеров по продажам.

Частной эмпирической задачей было выявление факторов, описывающих личностные инварианты успешных и неуспешных менеджеров по продажам, и разработка на этой основе модели профессиональной успешности менеджеров по продажам.

Материал и методы исследования

Выборка исследования составила 261 человек, в том числе: экспериментальная группа («успешные менеджеры по продажам») численностью 83 человек и контрольная группа («неуспешные менеджеры по продажам») численностью 72 человек.

На предварительном этапе исследования по результатам обследования выборки с помощью авторской анкеты «Критерии профессиональной успешности менеджеров по продажам» были выделены три группы менеджеров: «успешные» (31,8 % численности выборки); «потенциально успешные» (40,6 %) и «неуспешные» (27,5 %).

В эмпирическом исследовании были использованы 7 психодиагностических методик:

- методика САТ Э.Шострома в адаптации Л.Я. Гозмана с соавт.;
- методика диагностики удовлетворённости трудом А.В. Батрашева;
- мотивационный тест Х. Хекхаузена, в адаптации Л.Н. Собчик;
- модифицированная методика репертуарных решеток Дж. Келли;

– методика исследования социального интеллекта Дж. Гилфорда, адаптированная Е.С. Михайловой;

- СЖО в адаптации Д.А. Леонтьева;
- СРІ Г. Гауха в адаптации Н.А. Графиной и Н.В. Тарабриной.

Результаты исследования

Для построения психологической модели личностной профессиональной успешности менеджеров по продажам предварительно были выделены личностные инварианты, связанные (по данным корреляционного анализа на уровне значимости $p \leq 0,01$) с профессиональной успешностью и обнаруживающие наибольшее число корреляционных взаимосвязей с критериями профессиональной успешности менеджеров по продажам.

С целью редукции достаточно большого массива переменных ($n=104$), сформированного путем суммирования всех шкал (факторов, показателей и т. п.) всех использованных в исследовании методик, был использован метод регрессионного анализа. При этом основополагающим тезисом являлось признание наличия односторонней зависимости случайной переменной Y от одной неслучайной независимой переменной X (или от нескольких таких переменных). При этом независимая переменная X (называемая объясняющей, предсказывающей, предикторной, экзогенной переменной или факторным признаком) и зависимая переменная Y (называемая также функцией отклика) рассматривались в качестве базовых системообразующих оснований

модели, имеющей, по нашему мнению, в том числе и прогностический потенциал.

Статистические выводы предваряла проверка значений отклика (целевой переменной) на нормальность ее распределения, и, после этого, – корреляционный анализ массива экспериментальных данных. В результате этой процедуры была выделены объясняющие переменные (интегративные инварианты) и несколько наиболее значимых предикторов, объясняющих (на значимом уровне) изменения отклика.

К таким интегративным инвариантам личности (целевым переменным) в выборке успешных менеджеров были отнесены: толерантность (To), мужественность (Fe) и доминантность (Do).

Рассчитанные параметры регрессионной модели зависимости успешности профессиональной деятельности от уровня выраженности личностных инвариантов в экспериментальной выборке представлены в таблице.

Анализ значений коэффициентов β позволяет прогнозировать, какой из факторов в большей степени влияет на целевую переменную, и, следовательно, детерминирует профессиональную успешность менеджера по продажам. В случае рассчитанной модели таким наиболее значимым фактором является целевая переменная «мужественность» (Fe). Следующим предиктором, прогнозирующим изменения целевой переменной, выступает личностная инварианта «доминантность» ($\beta = 0,263$). Отрицательные значения этого коэффициента регрессии у фактора «Потребности в избегании неуспеха» ($\beta = -0,237$) позволяют дополнительно подтвердить известный по литературным данным факт, что стремление к избеганию неудач приводит к снижению профессиональной успешности. В меньшей степени на профессиональную успешность менеджеров по продажам оказывают факторы «Ассертивность» (как умение сохранять эмоциональное равновесие), «Позитивность», «Способность к саморегуляции» и «Ответственность за свои поступки». Фактор «Потребность в достижении успеха» рассматривается как необходимое качество для достижения успеха в профессиональной деятельности. Два последних фактора – «Поддержка» ($\beta = 0,093$) и «Похвала» ($\beta = 0,111$), которые отражают мотивационную категорию, связанную с надеждой на успех, оказывают достоверно меньшее влияние на целевую перемен-

ную. Поддержка (в контексте выполненного исследования) как одна из шкал опросника САТ Э.Шострома измеряет степень независимости ценностей и поведения субъекта от воздействия извне (так называемая внутренняя-внешняя поддержка). Концептуальной основой формирования данной шкалы и интерпретации ее результатов служат в первую очередь идеи А. Рейсмана об особенностях «изнутри» и «извне» направляемой личности. Таким образом, факторный признак поддержки характеризует личность как «интернально-направленную» и является одним из критериев профессиональной идентичности.

Таким образом, результаты многомерного регрессионного анализа позволяют выделить три наиболее интегрирующие личностные инварианты, детерминирующие профессиональную успешность менеджеров по продажам: «толерантность», «мужественность» и «доминантность».

Для анализа личностной профессиональной неуспешности менеджеров по продажам в выполненном в этой группе респондентов исследовании были выделены личностные инварианты, связанные (по данным корреляционного анализа на уровне значимости $p \leq 0,01$) с оценкой профессиональной успешности и имеющие наибольшее число корреляционных связей с критериями успешности / неуспешности. Выявление таких закономерностей позволило провести на этой основе линейный регрессионный анализ данных на этой выборке респондентов. В этой модели такими интегральными инвариантами личности (целевыми переменными) являются «доминантность» (Do) и «обычность» (Em) (отметим, что в этом варианте линейной регрессионной модели фактор толерантности на значимом уровне не представлен вообще).

Следовательно, личностные факторы успешности менеджера по продажам можно описать с помощью трех интегральных инвариантов (наличие или отсутствие которых и обуславливает профессиональную успешность).

Большинство из профессионально неуспешных менеджеров не воспринимают себя как что-то уникальное, единственное в своем роде или особое (в любом значении – позитивном или негативном). Тем не менее, они стремятся занять лидирующие позиции в обществе, склонны к агрессивному поведению, убеждены в собственной непогрешимости, что часто может приводить к конфликтам на

работе, и, как следствие, к неудовлетворенности отношениями с руководством, коллегами и собственной деятельностью в целом.

Все представленные выше факторные признаки описывают личность, ощущающую себя на периферии профессионального пространства, имеющую позицию непричастности, склонную приписывать неудачи внешним обстоятельствам, или, другими словами, личность, находящуюся на уровне профессионального маргинализма.

На базе описанных выше результатов регрессионного анализа была предложена модель профессиональной успешности менеджеров по продажам. В ее основе лежит принятый в классической отечественной психологии системный подход, а также современные подходы к исследованию профессиональной идентичности в отечественной психологии (Ермолаева, 2001, Ильин, 2011, Кузьмина, 1990 и др.).

В этой модели выделяются пять уровней профессиональной успешности менеджеров по продажам: профессиональный маргинализм, профессиональный реализм, профессиональная идентичность, кризис профессиональной идентичности, профессиональная инновационность.

В основе каждого уровня лежат интегративные личностные инварианты (у успешных менеджеров по продажам интегральные инварианты – «толерантность» и «мужественность»; у неуспешных менеджеров – «доминантность» и «обычность»).

В свою очередь, эти личностные инварианты успешности/неуспешности обусловлены мотивационными факторами. У «успешных» менеджеров доминирует ориентация на достижение успеха, у «неуспешных» менеджеров проявляется доминирование ориентации на избегание неудач, у «потенциально успешных» наблюдается баланс или просто сочетание этих основных мотивационных факторов.

Кроме того, выделенные с помощью математических процедур интегративные личностные инварианты у менеджеров всех трех сформированных в нашем исследовании групп находят свое проявление в психодиагностических данных об особенностях профессиональной деятельности, в частности, в поведенческих характеристиках (ассертивность, гибкость поведения, мобильность и др.) и в общении (взаимодействие с коллегами, взаимодействие с клиентами).

Наивысшую ступень профессиональной успешности в представленной модели образует уровень профессиональной инновационности (под которым понимается своеобразное «профессиональное акме» менеджера по продажам), содержательно раскрывающийся как высший уровень профессионального развития личности, реализации своего профессионального потенциала. Такое понимание согласуется, в частности, с мнением Б.Г. Ананьева (Ананьев, 2010), понимавшего под «акме» момент наивысшей продуктивности творчества и наибольшей значимости созданных человеком ценностей.

Внутренними условиями достижения такого «профессионального акме» являются наличие мотивации достижения, активность человека, соответствующая наибольшей успешности профессиональной деятельности. Кроме того, к таким условиям относятся «сильное» профессиональное целеполагание и построение своего профессионального пути по его восходящей траектории; стремление личности к достижению своего оптимального уровня развития; высокий уровень притязаний, стремление к самореализации и саморазвитию; способность интегрировать профессиональные возможности и сосредоточиться на цели, стремление к сохранению и приумножению своих достижений. Внешними условиями появления «акме» в профессиональной деятельности является благоприятная и акмеологически насыщенная профессиональная атмосфера, побуждающая человека к реализации его потенциальных профессиональных возможностей.

Вместе с тем, по нашему мнению, периоду «профессионального акме» часто предшествует кризис профессиональной идентичности, проявляющийся переосмыслением экзистенциальных и профессиональных ценностей, ощущением внутренней неудовлетворенности, потребностью в смене либо реорганизации своей деятельности.

Выводы

Обобщение полученных в ходе эмпирического исследования результатов позволило оформить и структурировать модель профессиональной успешности менеджеров по продажам, включающую в себя следующие элементы:

1. Уровни профессиональной успешности менеджеров по продажам (профессиональный маргинализм, профессиональный

реализм, профессиональная идентичность, кризис профессиональной идентичности, профессиональная инновационность).

2. Детерминирующие факторы и личностные инварианты, обуславливающие профессиональную успешность менеджеров по продажам. При этом в этой модели основным фактором, обуславливающим профессиональную успешность, выступают эмпирически выявленные интегративные личностные инварианты (толерантность, доминантность, мужественность).

3. В этой модели в качестве своеобразных контр-элементов представлены также обуславливающие профессиональную неуспешность менеджеров по продажам детерминирующие факторы и личностные инварианты, (отсутствие толерантности и мужественности при выраженной доминантности).

Литература

1. Ананьев, Б.Г. *Человек как предмет познания* / Б.Г. Ананьев. – СПб.: Питер, 2010. – 288 с.
2. Бабиянц, К.А. *Психологические особенности успешности профессиональной деятельности руководителей системы жилищно-коммунального хозяйства: автореф. дис. ... канд. психол. наук* / К.А. Бабиянц. – Ростов н/Д.: ЮФУ, 2007. – 25 с.
3. Всемирнова, Ю.В. *Мотивационные особенности менеджеров по продажам с разной профессиональной успешностью* / Ю.В. Всемирнова // *Вестник ЮУрГУ. Серия «Психология»*. – 2012. – Вып. 16. – № 6(265). – С. 90–95.
4. Деркач, А.А. *Акмеологические основы развития профессионала* / А.А. Деркач. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2004. – 752 с.
5. Дружилов, С.А. *Психология профессионализма: Инженерно-психологический подход* / С.А. Дружилов. – Харьков: Издательский дом «Гуманитарный центр», 2011. – 296 с.
6. Ермолаева, Е.П. *Профессиональная идентичность и маргинализм: концепция и реальность* / Е.П. Ермолаева // *Психол. журн.* – 2001. – Т. 22. – № 4. – С. 51–59.
7. Ильин, Е.П. *Дифференциальная психология профессиональной деятельности* / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2011. – 310 с.
8. Кузьмина, Н.В. *Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения* / Н.В. Кузьмина. – М., 1990. – С. 51–66.
9. Либин, А.В. *Дифференциальная психология: На пересечении европейских, российских и американских традиций* / А.В. Либин. – М.: Смысл, 2000. – 549 с.
10. Маркова, А.К. *Педагогическая акмеология* / А.К. Маркова. – М.: Изд-во РАГС, 2004. – 424 с.
11. Мурашов, А.А. *Профессиональное общение: воздействие, взаимодействие, успех* / А.А. Мурашов. – М.: Педагогическое общество России, 2000. – 93 с.
12. Резанович, И.В. *Механизм оценки результатов подготовки менеджеров к профессиональной деятельности* / И.В. Резанович // *Вестник ЮУрГУ. Серия «Образование. Педагогические науки»*. – 2013. – Т. 5, № 3. – С. 42–47.
13. Шадриков, В.Д. *Базовые компетенции педагогической деятельности* / В.Д. Шадриков // *Сибирский учитель*. – 2007. – № 6. – С. 5–15.
14. Frank, J. *Individual differences in certain aspects of the level of aspiration* / J. Frank, F. Hoppe // *American Journal Psychology*. – 1935 a. – Vol. 47.
15. Stogdill, R. *Handbook of leadership* / R. Stogdill. – New York, 1974. – 322 p.

Бусыгина Инна Сергеевна, доктор психологических наук, доцент кафедры управления персоналом, Гуманитарный университет, г. Екатеринбург, spgu@mail.ru

Корниенко Анжелика Владимировна, старший преподаватель, Хакасский государственный университет им. Н.Ф. Катанова, г. Абакан, iggdrasil01@yandex.ru

Поступила в редакцию 21 января 2014 г.

MODEL OF PROFESSIONAL SUCCESS FOR SALESMEN

I.S. Busygina, KNOW VPO "Humanitarian University", Ekaterinburg, Russian Federation, spgu@mail.ru

A.V. Kornienko, Khakas State University named after N.F. Katanov, Abakan, Russian Federation, iggdrasil01@yandex.ru

This article presents the results of empirical research on the role of personality in the professional success of sales managers. A model of professional success for salesmen, including the levels of professional development (professional marginalism, professional realism, professional identity, professional identity crisis, professional innovation). The article also discloses integral invariants that cause occupational success of sales managers, including such personal invariants as dominance, tolerance, courage.

Keywords: sales manager, professional success, professional success factors, motivational factors, personal invariants.

References

1. Ananiev B.G. *Chelovek kak predmet poznaniya* [Human as an Object of Knowledge], St. Petersburg, Piter Publ., 2010, 288 p.
2. Babiyants K.A. *Psikhologicheskie osobennosti uspehnosti professional'noy deyatel'nosti rukovoditeley sistemy zhilishchno-kommunal'nogo khozyaystva* (Diss. kand. psychol. nauk) [Psychological Characteristics of Successful Professional Activity Leaders of the Housing and Communal Services (PhD diss)], Rostov-na-Donu, South Federal University Publ., 2007, 25 p.
3. Vsemirnova Yu.V. Motivatsionnye osobennosti menedzherov po prodazham s raznoy professional'noy uspehnost'yu [Sale-managers Motivation Peculiarities with Different Professional Activity Successfulness]. *Bulletin of the South Ural State University. Ser. Psychology*, no. 6, 2012, pp. 90–96.
4. Derkach A.A. *Akmeologicheskie osnovy razvitiya professionala* [Acmeological Bases of Development of Professional], Moscow, Voronezh, 2004, 752 p.
5. Druzhilov S.A. *Psikhologiya professionalizma: Inzhenerno-psikhologicheskii podkhod* [Psychology of Professionalism: Engineering-psychological Approach], Kharkov, 2011, 296 p.
6. Ermolaeva E.P. Professional'naya identichnost' i marginalizm: kontseptsiya i real'nost' [Professional Identity and Marginalism: Vision and Reality], *Psikhologicheskii zhurnal - Psychological Journal*, no. 4, vol.22, 2001, pp. 51–59.
7. Il'in E.P. *Differentsial'naya psikhologiya professional'noy deyatel'nosti* [Differential Psychology of Professional Activity], St. Petersburg, Piter Publ., 2011, 310 p.
8. Kuz'mina N.V. *Professionalizm lichnosti prepodavatelya i mastera proizvodstvennogo obucheniya* [Professionalism Personality of Teacher and Master of Inservice Training], Moscow, 1990, pp. 51–66.
9. Libin A.V. *Differentsial'naya psikhologiya: Na peresechenii evropeyskikh, rossiyskikh i amerikanskikh traditsiy* [Differential Psychology: At the Intersection of European, Russian and American Traditions], Moscow, 2000, 549 p.
10. Markova A.K. *Pedagogicheskaya akmeologiya* [Pedagogical Acmeology], Moscow, 2004, 424 p.
11. Murashov A.A. *Professional'noe obshchenie: vozdeystvie, vzaimodeystvie, uspekhi* [Professional Communication: the Impact of the Interaction, the Success], Moscow, 2000, 93 p.
12. Rezanovich I.V. [Mechanism for Evaluating Managers Professional Training Relucts], *Bulletin of the South Ural State University. Ser. Education. Pedagogic*, 2013, vol. 5, iss. 3, pp. 42–47.
13. Shadrikov V.D. Bazovye kompetentsii pedagogicheskoy deyatel'nosti [Basic Competencies of Pedagogical Activity], *Sibirskiy uchitel' – Siberian Teacher*, no.6, 2007, pp. 5–15.
14. Frank J., Hoppe F., Individual differences in certain aspects of the level of aspiration. *American Journal Psychology*. 1935a, vol. 47.
15. Stogdill R. *Handbook of leadership*. N.Y., 1974, 322 p.

Received 21 January 2014