Автономная некоммерческая организация высшего образования

«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

ПАЛИЙ ЕКАТЕРИНА ВАСИЛЬЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

ИССЛЕДОВАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНО-ТИПОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЛИЧНОСТИ МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ КАК ФАКТОРА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Дипломник		(Палий Е.В.)
Руководитель		(Титова О.И.)
Консультанты:		
Кафедра психологии		( )
Нормоконтроль		(Колпакова Т.В.)

Допускается к защите

Зав. кафедрой_____

«21» 06 _____ 2019 г.

Красноярск 2019

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ психологии

КАФЕДРА психологии

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ Е.В. Матонежная
подпись И.О. Фамилия
«13» 03 2019 г.

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу

Студенту Галий Екатерине Васильевне
специальности (направления) 37.03.01 Психология
1. Тема работы Исследование индивидуально-типологических особенностей личности менеджера по продажам как фактора эффективности профессиональной деятельности
Утверждена: приказом по институту от 14.03.2019 № 2[illegible] на заседании выпускающей кафедры психологии от «13» 03 2019 г., протокол № 7
2. Срок сдачи работы 03 июня 2019 г.
3. Содержание пояснительной записки I – теоретич. анализ взаимосвязи личностных характеристик и эффективности деятельности менеджера по продажам; II эмпирич. исследование личностных хар-к менеджеров по продажам с разным уровнем эффективности
4. Консультанты по разделам работы

5. График выполнения I – теоретич. глава – январь – февраль; март-апрель – эмпирич. исследование; май – завершение работы над текстом

Дата выдачи задания «13» 03 2019 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы _____ Титова О.Ю.
подпись И.О. Фамилия

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа, 88 с., иллюстраций 12, таблиц 11, источников 51, приложений 2.

ИНДИВИДУАЛЬНО-ТИПОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЛЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ, КОМПЛЕКС ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ПРОФЕССИОГРАММА.

Цель исследования – исследование индивидуально-типологических особенностей личности менеджеров по продажам как фактора их профессиональной эффективности.

В рамках исследования нами был проведен анализ профессии «менеджер по продажам», также разработана подробная профессиограмма. Был разработан и успешно апробирован комплекс психологической оценки профессиональной деятельности в рамках рассматриваемой профессии, по итогам проведенной диагностики были даны краткие рекомендации по оптимизации психологической составляющей профессиональной деятельности сотрудников. Так же было проведено сравнение уровня диагностических показателей с коммерческими показателями. Что позволило сделать выводы о том, что высокие коммерческие показатели соответствовали высокому уровню диагностированных индивидуально-типологических особенностей менеджеров по продажам.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДИАГНОСТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ 8

1.1 Характеристика профессиональной деятельности 8

1.2 Профессиональная деятельность менеджера по продажам. Профессиограмма менеджера по продажам 16

1.3 Методы профессиональной диагностики современной психологии 30

II ИССЛЕДОВАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНО-ТИПОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ КАК ФАКТОРА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 47

2.1 Разработка комплекса средств оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам 47

2.2 Оценка профессиональной деятельности менеджеров по продажам на базе ООО «Роторика» 54

2.3 Оценка эффективности диагностического комплекса, направленного на изучение индивидуально-типологических особенностей менеджеров по продажам (На примере менеджеров по продажам ООО «Роторика») 73

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 80

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 84

Приложение

ВВЕДЕНИЕ

Характерной чертой современной рыночной ситуации является ориентация на удовлетворение нужд потребителя. Именно поэтому повышенное внимание многими организациями уделяется менеджерам по продажам, ведь именно они непосредственно контактируют с потенциальными или реальными клиентами, тем самым формируя их представление о компании и ее репутацию [27]. Успех торговой организации на рынке определяется во многом тем, насколько качественен профессиональный отбор сотрудников организации, поскольку то, какие люди работают в организации, какими навыками и способностями они обладают, влияет на конкурентоспособность и потенциал данной организации. В настоящее время предлагается огромное количество различных технологий профессионального отбора менеджеров по продажам: одни организации делают акцент на социальных составляющих (опыт работы, знания технологии продаж), другие – на психологических (диагностика коммуникабельности, ответственности, инициативности), третьи используются стандартные процедуры профессионального отбора: анкетирование, собеседование.

Актуальность дипломного исследования заключается в высокой степени востребованности на рынке труда квалифицированных менеджеров по продажам, а также в разрозненности технологий и критериев их профессионального психологического отбора.

Научные исследования оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам не слишком многочисленны. Климов Е.А. в своих исследованиях по психологии труда определяет место профессии «менеджер по продажам» в систему «человек-человек» [18]. В исследованиях Чаденковой О.А., Мищенко Д.С., Шевченко Д.А. проводится анализ

должностных обязанностей, прав и ответственности менеджеров по продажам. Другие исследователи изучаются связь успешной профессиональной деятельности менеджеров по продажам с показателем «удовлетворенность трудом» (Шипитько О.Ю.) [50], с доминирующим коммуникативным стилем (Беляева И.Н.). Ряд исследователей изучает профессионально важные качества профессии «менеджер по продажам» [27]. (Дмитриев М.Е., Клещева Н.Л., Мишина О.А., Петрук Г.В.), а также вопросы профессионального психологического отбора менеджеров по продажам (Григорьева М.В, Сеселкин А.И.).

Объект исследования – индивидуально типологические особенности личности.

Предмет исследования – индивидуально-типологические особенности менеджеров по продажам как фактор их профессиональной эффективности.

Цель исследования – Исследование индивидуально-типологических особенностей менеджера по продажам как фактора эффективности профессиональной деятельности.

Задачи исследования:

1. Проанализировать основные понятия темы исследования: «профессиональная деятельность», «профессиональный психологический отбор», «профессионально важные качества».

2. Разработать профессиограмму и психограмму профессии «менеджер по продажам».

3. Разработать комплекс психологических средств оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам, апробировать ее на базе ООО «Роторика».

4. Выделить критерии эффективности комплекса психологической оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам, оценить его эффективность.

Гипотеза исследования: уровень развития индивидуально-типологических особенностей личности менеджеров по продажам влияет на их профессиональную эффективность.

Методы исследования:

- теоретический анализ научной литературы по теме исследования;
- профессиографический метод (составление профессиограммы и психограммы);
- анализ финансовой документации и отчетности ООО «Роторика»;
- психодиагностические методики: методика заучивания десяти слов, «Корректурная проба», тест «Пиктограмма», 16-ти факторный личностный опросник Кеттелла, опросник ДУМЭОЛП (морально-этическая ответственность личности).

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДИАГНОСТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ

1.1 Характеристика профессиональной деятельности

Само по себе понятие «деятельность» является междисциплинарным понятием: оно рассматривается различными науками: философией, социологией, психологией, историей, культурологией, педагогикой. Деятельность подразумевает активность. Деятельность – это «специфически человеческая форма активного отношения к окружающему миру, содержание которой составляет его целесообразное изменение и преобразование в интересах людей» [47, с. 302].

В социальной философии под деятельностью понимают активное взаимодействие с окружающей действительностью, в ходе которого человек выступает как субъект, целенаправленно воздействующий на объект и удовлетворяющий свои потребности.

Профессиональная деятельность как вид социальной деятельности занимает особое место, ввиду того, что она является основной формой активности субъекта. «Профессиональная деятельность, заполняя более 2/3 сознательной жизни человека, тем самым определяет ее сущность как основы развития самой личности. Богатство внутренней структуры человека во многом зависит от его деятельности, а профессия составляет основную, наиболее существенную, целенаправленную ее часть» [36, с.89].

Таким образом, профессиональная деятельность человека является одним из ведущих проявлений активной личности. Она влечет за собой профессиональное развитие работника, что обусловливает формирование профессионального типа личности.

В профессиональной деятельности большинство людей не просто удовлетворяют свои личные потребности, но и раскрывают свои способности, самореализуются и самовыражаются. «На первых этапах профессиональной деятельности самовыражение, как правило, проявляется в форме «демонстрации» своего «я». Зрелой формой профессионального самовыражения становится этап, на котором проявление себя превращается в реальную потребность, когда выработана своя манера поведения, свой стиль общения и, главное, появилось стремление выразить себя в поступках, в делах» [30, с. 44].

Профессиональная деятельность – это, прежде всего, трудовая деятельность, то есть профессиональная деятельность представляет собой вид труда, возникающий вследствие профессионального дифференцирования человеческого труда. Отсюда содержание профессиональной деятельности работника предстает как содержание его функций, выполняемых в соответствии с разделением труда.

Как и любой труд, профессиональная деятельность обладает рядом признаков: социальная обусловленность, целенаправленность, осознанность.

Исходя из этого, профессиональную деятельность можно определить как социально-значимую осознанную целенаправленную деятельность, выполнение которой требует специальных знаний, умений и навыков, а также профессионально обусловленных качеств личности [30].

Профессиональная деятельность в современном обществе представляет собой «сложное, внутренне структурированное, многоаспектное явление». Внутри профессиональной деятельности выделяется ряд аспектов, наиболее актуальными из которых являются следующие:

1.Экономический аспект профессиональной деятельности. Профессиональная деятельность характеризуется через понятия «квалификация», «оплата», «хозяйственная отрасль», «функции и условия труда», «формы подготовки, сроки, необходимые для получения профессиональной подготовки». Содержание профессиональной деятельности

интерпретируется в зависимости от использования технических средств – автоматизированных, механизированных, ручных.

2. Социологический аспект профессиональной деятельности. Профессиональная деятельность анализируется с точки зрения вида труда, уровня его оплаты, престижности того или иного вида профессиональной деятельности, его влияния на социальную структуру общества.

3. Психологический аспект профессиональной деятельности. Выделяется следующий круг проблем взаимосвязи психологии и труда: взаимодействие техники и человека, общение работников в процессе труда, исследование психологических качеств, которыми должен обладать представитель той или иной профессии и других психологических явлений, возникающих в процессе профессиональной деятельности человека. Более подробно о психологической структуре профессиональной деятельности будет сказано ниже [3, с. 310].

4. Этический аспект профессиональной деятельности. В основе этого аспекта лежит сфера нравственных отношений людей в процессе профессиональной деятельности, их моральные и ценностные установки, поведенческие ориентиры, нравственно-этические критерии поступков, совершаемых в ходе реализации своих профессиональных обязанностей [3].

Профессиональная деятельность (по мнению Е.М. Ивановой) представляет собой «сложный многопризнаковый объект, представляющий собой систему, интегрирующим или систематизирующим компонентом которого является субъект труда, и именно он определяет качества системы»

Как уже было отмечено, профессионализация выражается в трудовой деятельности человека. Труд следует понимать как «комплексное явление, развертывающееся в разнородных исторических условиях» [47, с. 302]. Если проанализировать различные подходы к определению труда, можно сделать вывод, что наиболее общими характеристиками человеческой трудовой деятельности являются следующие [47]:

- человеческий труд представляет собой сознательную и целенаправленную деятельность;
- это комплексная деятельность, которая развертывается в рамках определенных общественных групп;
- это деятельность, в процессе которой создаются определенные материальные и духовные ценности, имеющие общественное значение.

Для того чтобы определить предметное поле категории «профессиональная деятельность», необходимо соотнести ее с категорией «профессия». Их соотношение зависит от базовой методологии анализа профессиональных явлений. Если мы анализируем профессиональные явления с позиции деятельностного подхода, то предметное поле понятия «профессия» совпадает со значением понятия «профессиональная деятельность»: профессия определяется в качестве вида трудовой деятельности человека.

Понятие профессии тесно соприкасается с понятиями «специальность», «квалификация», «должность».

Специальность – это более конкретное выражение профессии. А если рассматривать понятие более широко, то это может быть и разновидность профессиональной образовательной программы в учебном заведении.

Квалификация – это «часть компетенции специалиста, которая представляет собой интегральную характеристику личности, объединяющую специальные знания и умения, индивидуальные способности, отношение к труду и социальному окружению» [42, с. 87], это «требования профессии к знаниям и умениям работника, необходимым для выполнения трудовых задач» [26, с. 120].

Должность – понятие более размытое, неопределенное. Наиболее частое употребление данного понятия предполагает отнесение конкретно к организации и представляет собой штатную единицу.

Рассмотрение профессии с точки зрения деятельности подразумевает выделение в ее структуре субъективного и объективного компонентов.

Субъектом профессиональной деятельности выступает личность, специалист как носитель профессии, объектом – предметная область профессионального труда [47].

Субъект и объект профессиональной деятельности являются важными, но не единственными компонентами внешней характеристики профессиональной деятельности. Полная структура внешней характеристики профессиональной деятельности представлена на рисунке 1.1.

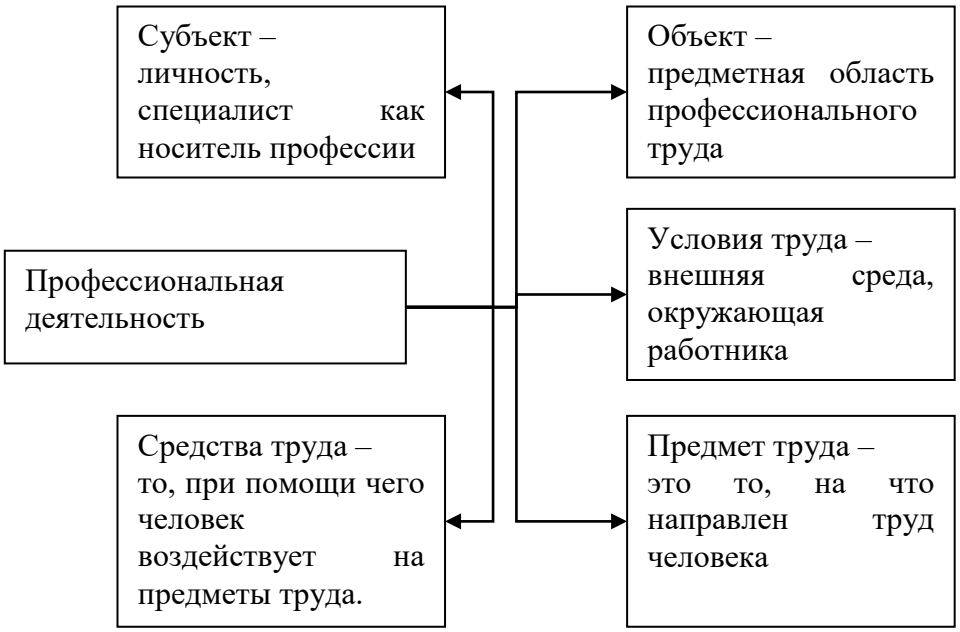

Рис. 1.1 Внешняя характеристика профессиональной деятельности

Компонентами внутренней характеристики профессиональной деятельности являются описание процессов и механизмов психической регуляции профессиональной деятельности, ее структуры и содержания, операционных средств ее реализации [12].

В качестве основных характеристик профессиональной деятельности можно привести следующие: специализация и отграниченность от других

видов деятельности в рамках сложившегося разделения труда; относительно длительное применение установившегося способа выполнения заданий; источник дохода, который обеспечивает существование индивидов [47].

В изучении психологической структуры профессиональной деятельности особое место уделяется мотивации и мотивам профессиональной деятельности, целям и потребностям личности, а также профессиональным действиям, операциям [1].

Остановим свое внимание на трудовой мотивации и целеполагании.

Мотивация имеет для профессионального поведения побудительное, направляющее и организующее значение.

Мотивация человека может быть производительной и потребительной. При производительной мотивации человек стремится придать своей деятельности определенную социальную значимость. От мотивационной сферы, развития профессионально важных личностных качеств и способностей, в конечном итоге, зависит успех, качество и результат профессиональной деятельности.

При потребительной мотивации человек направлен на присвоение индивидуально значимой цели. В данном случае наблюдается превышение мотивов подержания (сохранения деятельности на том же уровне) над развивающими мотивами [21].

Мотив – это «внутреннее побуждение к тому или иному поступку, способному его удовлетворить» [38, с. 15]. Самым тесным образом мотивы связаны с потребностями, интересами, проблемными ситуациями и жизненными планами.

Дубнякова А.И. классифицирует мотивы профессиональной деятельности следующим образом (таблица 1.1) [13]:

Таблица 1.1

Мотивы профессиональной деятельности

№	Вид мотива	Примеры мотива
1.	Трудовые мотивы	Получение интересной специальности, наличие хорошего коллектива, создание собственного профессионального имиджа
2.	Мотивы профессионального мастерства	Приобретение глубоких знаний, умений, навыков, утверждение в среде профессионалов
3.	Мотивы профессионального самосовершенствования	Решение профессиональных задач, формирование профессионально важных качеств.
4.	Мотивы самоутверждения в труде	Приобретение самостоятельности, личное развитие, реализация собственных способностей
5.	Мотивы достижения и творческого поиска	Продвижение по службе, творческие успехи
6.	Мотивы избегания неудач	Осознание неизбежности контроля и действия административных механизмов
7.	Мотивы социального статуса	Получение престижной работы, достойное положение в обществе, желание работать среди определенного круга людей

Любая профессиональная деятельность так, или иначе, служит способом удовлетворения определенного круга потребностей человека.

Данная классификация мотивов профессиональной деятельности является далеко не единственной: также разработаны классификации такими исследователями, как: Ильин Е.П. (мотивы как побуждения общественного характера, мотивы получения материальных благ и мотивы удовлетворения потребности в самоактуализации, самовыражении, самореализации) [16], Котов С.С. («непосредственные» и «опосредованные») [19], Шароватова С.А. («факторы-мотиваторы» и «факторы гигиены») [48], Москвичев С.Г. (пять уровней мотивов профессиональной деятельности – аналогия с пирамидой потребностей А. Маслоу), Маркова А.К. (мотивы понимания предназначения профессии, мотивы профессиональной деятельности, мотивы

профессионального общения, мотивы проявления личности в профессии). Сочетание различных видов мотивов образует внутреннюю детерминацию профессионального поведения.

Процесс формирования мотива как основания действия, поступка и побуждения к ним, начинается с возникновения потребности личности и заканчивается возникновением намерения и побуждения к достижению цели, если эта цель необходима человеку [51]. Цели придают жизни человека чувство смысла, поэтому сложно представить себе, как возможно без целей прожить жизнь, которая была бы осмысленна и полноценна. Это справедливо и для профессиональной жизни человека, стремящегося к личностному развитию и психологическому благополучию, которое можно определить как оцениваемый человеком уровень своей компетентности и своего «Я», соотнесенный с его личной иерархией целей [4].

Таким образом, профессиональная деятельность занимается в жизни человека крайне важное место, что подтверждает актуальность темы дипломного исследования.

Понятие «профессиональной деятельности» рассматривается через понятия «деятельность», «труд», «профессия». Понятие «профессии» в свою очередь соотносится с понятиями «специальность», «квалификация», «должность».

Внешняя характеристика профессиональной деятельности раскрывается через объект и субъект профессиональной деятельности, предмет труда, средства и условия труда. Компонентами внутренней характеристики профессиональной деятельности являются описание процессов и механизмов психической регуляции профессиональной деятельности, ее структуры и содержания, операционных средств ее реализации.

В психологии труда внимание уделяется психологической структуре профессиональной деятельности, где изучается мотивация и мотивы профессиональной деятельности, личностные и профессиональные цели.

1.2 Профессиональная деятельность менеджера по продажам. Профессиограмма менеджера по продажам.

Менеджер по продажам относится к системе профессий «человек-человек». Умениями, характерными представителям данной системы профессий, являются умение руководить группами, коллективами, сообществами людей (придавать некоторую упорядоченность общественным процессам сообразно поставленным целям), осуществление полезных действий по обслуживанию различных потребностей людей (материальных, духовных, социальных). К необходимым качествам личности, которыми должен обладать представитель такого типа профессий относят: повышенные требования к письменной и устной речи: четкости, раздельности, удобному для собеседника темпу, связности и, конечно, ясности, понятности содержания высказываний, реплик; наблюдательность к проявлениям чувств, ума и характера человека, к его поведению, отзывчивость, доброжелательность, коммуникабельность.

Противопоказания в системе профессий «человек-человек» - это дефекты речи, невыразительная речь, замкнутость, погруженность в себя, необщительность, выраженные физические недостатки, нерасторопность, излишняя медлительность, равнодушие к людям [18].

Необходимо добавить, что профессия менеджера по продажам имеет дополнительный тип профессии: «человек-знак», поскольку она связана с работой со знаковой информацией: текстами, цифрами, формулами, таблицами, чертежами, картами, схемами. Для этого требуются логические способности, умение сосредотачиваться, интерес к работе с информацией, развитое внимание и усидчивость, умение оперировать числами, пространственное мышление.

Профессиональную функцию менеджера по продажам можно назвать посреднической: она заключается в осуществлении связи между клиентами

(покупателями товара) и торговыми и производящими этот товар организациями, то есть сутью профессиональной деятельности менеджера по продажам является реализация товара [49].

Специализации менеджеров по продажам могут быть различными: от розничной продажи семян до оптовых поставок строительных материалов. Вместе с тем, все потенциальные специализации менеджеров по продажам можно сгруппировать в три блока (критерием классификации является вид объекта продажи): потребительские товары; продукция промышленного назначения; услуги.

Проанализируем должностную инструкцию менеджера по продажам, а именно: должностные обязанности менеджера, права менеджера по продажам.

Требования к знаниям менеджера по продажам довольно обширны и включают знание основных законодательных и нормативных правовых актов, которые регулируют ведение предпринимательской и коммерческой деятельности на различном уровне (от государственного до муниципального, знания в области маркетинга, ценообразования, налогообложения, психологии, этики делового общения, правил ведения телефонных переговоров, установления деловых контактов и др. Менеджер по продажам должен уметь оценивать состояние рынка, изучать спрос на товары.

Должностные обязанности менеджера по продажам заключаются в:

- обслуживании клиентов, осуществлении приема и обработки заказов, в поиске потенциальных клиентов;

- проведении необходимых переговоров с клиентами; ознакомлении их с ассортиментом продукции, свойствами, ценами и скидками на товар;

- мотивировании клиентов на работу с компанией, в соответствии с утвержденными программами по стимулированию сбыта;

- резервировании товара по заявкам клиентов, если есть необходимость, организации комплектации заказа, оформлении заказа на доставку товаров со склада;

- составлении ежемесячного плана продаж, осуществлении своевременного оформления сбытовой документации, ведении учета выполнения заказов и договоров;

- занесении в базу данных сведений о новых клиентах, ведении отчетности по истории продаж и отгрузок;

- проведении маркетинговых мероприятий, принятии участия в разработке и реализации проектов, связанных с деятельностью отдела продаж;

- осуществлении контроля отгрузки товаров клиентам;

- осуществлении контроля над оплатой покупателей товаров по заключенным договорам;

- выполнении служебных поручений непосредственного начальника и главного руководителя.

Менеджер по продажам имеет право на:

- получение информации, в т.ч. и конфиденциальной, в том случае, если она необходима ему для выполнения должностных обязанностей;

- внесение на рассмотрение руководства предложений по улучшению условий труда, совершенствованию своей работы и работы отдела продаж, сообщение о недостатках в деятельности компании, выявленных при работе и внесение предложений по их устранению;

- осуществление взаимодействия с сотрудниками структурных подразделений компании, необходимого для достижения общей цели;

- подписание и визирование документов в пределах своей компетенции.

В психологии труда и смежных ей науках проводятся исследования, касаемые профессиональной деятельности менеджеров по продажам. Например, исследуется уровень удовлетворенности трудом менеджеров по продажам и связь его с успешностью их профессиональной деятельности [49].

Так, выяснилось, что уровень удовлетворенности трудом находится в прямой зависимости от степени креативности и самостоятельности менеджера в труде: чем выше уровень креативности, тем выше уровень удовлетворения.

Значительная часть каждого трудового коллектива стремится к карьерному росту. Поэтому ограничение возможностей в этой сфере может приводить к ярко выраженной неудовлетворенности профессиональной деятельности. Успешные менеджеры обладают высоким уровнем притязаний в профессиональной деятельности, поэтому необходимо создать такие условия труда, которые положительно повлияют на уровень самореализации личности, а также на мотивацию к достижению успеха в профессиональной деятельности, в чем непосредственно заинтересованы руководители крупных компаний. Поэтому, для того чтобы менеджер по продажам успешно осуществлял свою деятельность, руководителю организации необходимо проводить мероприятия, направленные на успешную адаптацию человека к условиям профессиональной деятельности: улучшение условий и организация труда, осмысленно подходить к подбору кандидатов на должность менеджера по продажам, учитывая не только опыт работы, но и профессиональные склонности личности. Необходимо предоставлять менеджеру по продажам определенную свободу, с целью реализации его креативных способностей с потенциальными клиентами, таким образом, может проявляться и развиваться скрытый потенциал личности менеджера [32].

При этом необходимо иметь в виду, что развитие способностей менеджера посредством творческого подхода не снимает с него ответственности за результат выполненной работы. Важно, способствовать повышению квалификации и переподготовке менеджеров по продажам посредством их включения в обучение специальным методам и техникам ведения деловых переговоров, включая телефонные переговоры. Руководителю компании необходимо знать критерии успешности, а также владеть техниками и технологиями оценки успешности менеджеров по продажам [50].

Также проводятся исследования влияние доминирующего коммуникативного стиля менеджера по продажам на успешность его

профессиональной деятельности. Так, Беляевой И.Н. было выявлено, что коммуникативным стилем наиболее успешных менеджеров по продажам является дистанцирующий, основными признаком которого являются:

- тенденция обсуждать предметную сторону общения;
- игнорирование эмоциональной стороны общения;
- приведение рациональных аргументов;
- склонность к критичному отношению к собеседнику, даже стремление его разоблачить, увидеть истинную картину предлагаемой собеседником реальности.

В число подобных признаков также можно включить избегание употребления личных местоимений, использование более абстрактной лексики, фраз-клише без эмоциональной привязки к объектам. Специалист по продажам такого типа не идет на поводу у клиента, он ориентируется исключительно на факты, а также при попытке со стороны клиента вызвать жалость менеджер по продажам, скорее всего, будет настоятельно предлагать ему встать на ноги, делать себя независимым от собственных установок и желаний [8].

Довольно эффективным является и нуждающийся-зависимый тип, проявляющийся в тенденции вызывать сочувствие, желание помогать и опекать. При этом специалист по продажам данного типа не выглядит как «канючащий попрошайка», напротив, он имеет презентабельную внешность и высокий уровень ассертивности. Его поведение схоже с дистанцирующим (а зачастую коммуникативные реакции имеют сочетание обоих типов), однако данный стиль поведения более мягкий и двусмысленный, чем прямой сухой тон дистанцирующего [8].

Для полного представления о деятельности менеджера по продажам составим для него профессиограмму.

Профессиограмма – это «описание инвариантных и объективных характеристик той или иной профессии». Ключевым структурным

компонентом профессиограммы является психограмма – «психологический портрет профессии, представленный группой психологических функций, свойств, качеств личности специалиста, актуализируемых конкретной профессией» [14, с. 4]. Именно профессиографический метод положен в основу профессионального психологического отбора и определения профессиональной пригодности личности.

Профессиограмма менеджера по продажам будет состоять из трех больших блоков: «общая социальная характеристика профессии», «психограмма», «заключение».

Часть 1. Общая социальная характеристика профессии.

Название профессии – менеджер по продажам.

Престиж – престиж профессии «менеджер по продажам» весьма неоднозначен. Несмотря на то, что профессия является крайне востребованной: любая компания, выпускающая определенный товар либо его продающая, нуждается в таких специалистах, престиж все-таки у этой профессии невысок. На сайте «Яндекс-работа» на январь 2018 г. в г. Москва зафиксировано 9065 вакансии, что позволяет подтвердить предположение о высокой востребованности данной профессии.

Должностной оклад и его оценка – заработная плата менеджера по продажам редко бывает фиксированной, и практически всегда зависима от объема продаж работника [43]. Как правило, в трудовом договоре указан небольшой фиксированный оклад, сверху – назначаются бонусы, премии при наработке плана продаж. Анализ рынка труда г. Москва позволяет констатировать средний и выше среднего уровень заработной платы у представителей данной профессии. Данные сайта «Яндекс-работа» говорят о том, что средний уровень заработной платы менеджера по продажам составляет 45 тысяч рублей, однако реальные практики показывают, что очень часто предлагаемая в вакансия заработная значительно завышена.

Краткая характеристика основных обязанностей: поиск покупателя, переговоры с ним, оформление договора, организация выполнения торгового заказа и контроль за выполнением сроков и условий, сдача заказа клиенту, аналитическая деятельность.

Необходимое образование: практика показывает, что для работы по данной профессии не так важно профильное образование. Безусловно, существуют курсы дополнительного образования, учебные программы среднего специального и высшего профессионального образования, однако данной профессии можно легко обучиться на практике.

Краткая характеристика требований профессии к безошибочности и надежности: Последствиями ошибок менеджера по продажам является неправильное оформление заказа, что влечет неприятности, как для клиента, так и для самого менеджера, что может караться лишением премий. Особых требований к безопасности труда нет.

Основные особенности общения: общение непосредственное, постоянное, с широким кругом лиц; характер общения – с клиентами, в условиях обслуживания людей [43] .

Профессиональных вредностей, льгот и иных особенностей, отличающих профессию менеджера по продажам от большинства других, не отмечено.

Часть 2. Психограмма.

Трудовое поведение: специфических соматогенных состояний в труде: например, гипоксии, перегревания, переохлаждения, нагрузок, связанных с изменением атмосферного давления и других не отмечено.

Психологическими причинами ошибок в процессе профессиональной деятельности менеджера по продажам могут быть переутомление, невнимательность, отсутствие сосредоточенности, низкая компетентность, неправильное понимание поставленной задачи.

Психомоторика: рабочая поза, статические и динамические нагрузки: безусловно, эти процессы зависят от специфики продаваемых товаров:

например, менеджер по продажам стройматериалов должен быть готов к динамическим нагрузкам, в том случае, если что-то необходимо принести в торговый зал и продемонстрировать. Зачастую это работа «на ногах», в торговом зале [12].

Трудовые обязанности менеджером по продажам могут исполняться как в помещении работодателя, так и в формате постоянных передвижений – то есть работа может приобретать мобильный характер.

Требования к выдерживанию темпа рабочего дня, к точности реагирования на запрос клиента – высокие.

Сенсорная и перцептивная сфера: требований к абсолютной чувствительности зрения, слуха, обоняния, осязания, вкуса не отмечено, хотя, конечно, они имеют значение.

Когнитивная сфера: требования к точности, детальности представлений: менеджер по продажам должен иметь четкое и детальное представление о продаваемом товаре, должен хорошо ориентироваться в сфере продаваемого товара, чтобы ответить на все потенциальные вопросы клиента [22].

Требования к воображению: творческое.

Преобладающие типы мышления менеджера по продажам: практическое, теоретическое, конкретное, с лимитом времени. При составлении отчетов, оценки потребностей клиентов, менеджеру по продажам необходимо аналитическое, системное, стратегическое мышление [49]. Менеджер по продажам должен обладать гибкостью ума (выражается в свободе мысли), динамичностью мышления (выражается в умении быстро ориентироваться в сложившейся ситуации), широтой мышления (выражается в одновременном охвате разнообразных жизненных вопросов), продуктивностью творческой работы при решении общих и частных задач, глубиной ума (выражается в умении проникать в скрытую суть события), смелостью, оригинальностью мысли (проявляется в творческом подходе к решению общих и частных задач), логичностью мышления (проявляется в умении мыслить стройно и

последовательно), критичностью мышления (это умение оценивать свои и чужие поступки и решения), любознательностью и пытливостью (это стремление узнать как можно больше и досконально), интуицией (это обобщение в сознании мелких, трудно учитываемых факторов на основе генетической памяти (прошлого неосознанного опыта)).

Сложность и ответственность решений: решения, касаемые взаимодействия с клиентом, менеджер по продажам принимает самостоятельно, несет за принятые решение личную ответственность [17].

Преобладающий вид памяти: долговременная (вести клиентскую базу, запоминать описание продаваемых товаров, текущую ситуацию в сфере продаваемых услуг) и кратковременная (умение удержать в голове все запросы клиента, подобрать товар, им соответствующий).

Особенности внимания: произвольное. Объем внимания должен быть достаточно высоким, поскольку круг выполняемых менеджером по продажам функций достаточно широк, а, следовательно, нужно держать их все во внимании. Также должна быть высокой переключаемость внимания, особенно при большом потоке покупателей и большом ассортименте предлагаемого товара; во время продажи менеджер должен сконцентрировать внимание на этом процессе, чтобы не допустить ошибок и неточностей. Таким образом, роль внимательности как состояния и свойства личности профессионала в профессии «менеджер по продажам» достаточно высока.

Эмоционально-волевая сфера: эмоциональные состояния менеджера по продажам в процессе профессиональной деятельности разнообразны, зависимы от успешности трудового процесса: например, радость, удовлетворенность от совершения сделки, тревога из-за несоблюдения сроков сделки, стресс от профессиональной неудачи. Также общение с клиентом может вызывать совершенно различные эмоции [14]. Таким образом, профессия «менеджер по продажам» характеризуется достаточно эмоционально напряженными профессиональными обязанностями: нервно-

психическими нагрузками, вызванными материальной ответственностью, интенсивным общением с клиентами, зависимостью успешности работы от неподвластных специалисту факторов – колебаний конъюнктуры рынка и пр.

Высокая вариативность работы менеджера по продажам, большое количество функциональных обязанностей, повышенная ответственность оказывают определенные нагрузки на эмоционально-волевую сферу работника.

Основная направленность волевого процесса менеджера по продажам – это управление собой в ситуации обслуживания клиентов, руководство подчиненными в том случае, если менеджер занимают какую-либо руководящую должность, - например, начальник отдела продаж [31].

Требования на личностном уровне: значение опыта для профессии «менеджер по продажам» - весьма существенно, и даже в большинстве случаев, при желании иметь высокую заработную плату, опыт совершенно необходим для нормальной профессиональной деятельности. В описании большинства вакансий на сайте «Яндекс-работа» отмечено требования наличия опыта 1-3 года в аналогичной должности, либо опыт продаж, а также знание специфики отрасли, в которой специалист предполагает работать. Вместе с тем не всегда опыт является обязательным условием, ранее было сказано, о том, что эта профессия – из ряда тех, чему можно научиться на практике при наличии желания и ряда профессионально важных качеств.

Внушаемость в данной профессии рассматривается скорее как нежелательное свойство личности. Более того, менеджер по продажам должен обладать, напротив, умением внушать, убеждать клиента, чтобы совершить удачную сделку, а, следовательно, принести прибыль компании, в которой он работает, и увеличить собственную заработную плату.

Нравственно-психологическая устойчивость личности особо необходима для данной профессии, она является обязательным профессионально-важным качества. Это обусловлено тем, что профессиональная деятельность

менеджера по продажам напрямую связана со взаимодействием с большим количеством различных людей, не всегда это взаимодействие удается, и именно в этом случае является необходимым проявить нравственно-психологическую устойчивость, ни в коем случае не конфликтовать с клиентом [31].

Желательный возраст для данной профессии - 23-35 лет - сравнительно молодой. Обычно люди такого возраста обладают всеми качества, которые необходимы менеджеру по продажам: активность, инициативность, коммуникабельность, доброжелательность. Темперамент – предпочтительно сангвиник, так как люди холерического типа темперамента зачастую вспыльчивы, конфликтны, агрессивны, что может негативно повлиять на процесс взаимодействия с клиентом, а флегматики и меланхолики - слишком апатичны для такой профессиональной деятельности.

Профессиональные способности: аналитические способности (необходимые для изучения рынка, анализа ситуации в том или ином сегменте рынка, выявления потребностей ключевых фигур этого сегмента, их структуры), умение убеждать, излагать свои доводы четко и аргументированно, способность к обучению и переобучению.

Особенности характера:

- необходимые черты (активность и инициативность (способность проявлять инициативу, активная жизненная позиция, способность влиять на внешнюю среду), коммуникабельность, инициативность, организованность, смелость, дисциплинированность, ответственность (способность принимать ответственность, способность самостоятельно принимать решения и брать на себя ответственность за их реализацию, способность осознать и принят собственную вину при неверно принятом решении), эмоциональная устойчивость, организационные способности, целеустремленность);

- желательные (социальная активность, самостоятельность, оптимизм, честность, порядочность);

- допустимые (принципиальность, честность, решительность,);
- нежелательные (конформизм, уступчивость);
- категорически противопоказанные (вспыльчивость, агрессивность, неуравновешенность).

Профессионально важные качества менеджеров представим в виде таблицы 1.2. Данная таблица опирается на исследования Клещевой Н.А., Петрука Г.В. [37]:

Таблица 1.2

Профессионально важные качества менеджеров

Группа ПВК	Профессионально важные качества	Оценка экспертов в баллах
1	2	3
Мотивационно-Эмоциональная	Инициативность	4,8
	Способность управлять собой	4,6
	Эмоциональная устойчивость	4,7
	Уровень развития мотивации	4,9
Когнитивно-творческая	Логические и аналитические способности	4,8
	Умение решать проблемные задачи	4,6
Социально-перцептивная	Склонность к лидерству	4,8
	Коммуникабельность	4,7
	Умение убеждать и отстаивать свою точку зрения	4,6
	Способность разрешать конфликты	4,7

Также к группе профессионально важных качеств менеджера по продажам следует отнести ответственность, умение слушать (низкий уровень умения слушать приводит к недовольству покупателей, а что еще хуже – к их потере), стрессоустойчивость (практически ежедневно персоналу приходится сталкиваться с различными людьми: их настроением, мотивами, желаниями, потребностями, характером. Случается так, что покупатели не всегда бывают

довольны происходящим и свое недовольство «выплескивают» на продавцов, а те, в свою очередь, после подобных клиентов, «срываются» на остальных, ни в чем не виновных покупателей) [17].

В обобщенном виде профессионально важные качества менеджеров по продажам можно сгруппировать в несколько блоков:

1. Индивидуальные качества: стрессоустойчивость и особенности темперамента с проявлением черт силы, уравновешенности и подвижности нервных процессов.

2. Личные качества:

- характер: дисциплинированность, трудолюбие, ответственность, смелость, осторожность, гибкость, исполнительность, терпение, инициативность, объективность, наблюдательность;

- способности: общие (высокий уровень развития памяти, внимания, мышления, речи) и специальные (организаторские, коммуникативные, лидерские и ораторские).

3. Профессиональные качества:

- авторитет;
- грамотность и широкий кругозор;
- современный уровень информационной культуры;
- интерес к новаторству;
- стремление повышать уровень знаний и мастерства;
- глубокие знания психологии, понимание людей;
- умение избегать конфликтов и разрешать их;
- стремление к успеху.

4. Общественно-гражданская зрелость: социальная активность, подчинение личных интересов общественным, самокритичность, политическая грамотность.

5. Моральные качества: доброжелательность, терпимость, справедливость, тактичность, скромность, простота, честность [24].

Также к профессионально значимым качества субъекта труда отнесем и ряд анатомо-физиологических качеств: профессия «менеджер по продажам» предъявляет достаточно высокие требования к таким психофизиологическим процессам, как мышление, внимание, память.

Интересно, что при профессиональном психологическом отборе приоритет отдается личным качествам сотрудника, нежели профессиональным.

Таким образом, менеджер по продажам выполняет посредническую функцию (осуществление связи между клиентами (покупателями товара) и торговыми и производящими этот товар организациями) и организующую (выполнение торгового заказа для клиента).

Должностные обязанности менеджера по продажам заключаются в поиске покупателя, переговорах с ним, оформлении договора, организации выполнения торгового заказа и контроле за выполнением его сроков и условий, сдаче заказа клиенту, разнообразной аналитической деятельности (изучении свойств и качеств продаваемых товаров и сравнении их с конкретными товарами, изучении потребностей клиентов, ведении базы клиентов, изучении документов, отражающих динамику продаж за определенный отрезок времени, составление отчетов). Менеджер по продажам должен иметь знания в области менеджмента, маркетинга, экономики, права, технологии продаж, психологии общения и рекламы, делового этикета, иностранного языка, компьютерных навыков. Психологическими требованиями к личности менеджера по продажам являются общительность, умение устанавливать контакт, гибкость поведения, умение выделять в информации главное и существенное, умение находить новые решения, умение убеждать [27].

Основными профессионально важными качествами личности для должности менеджера по продажам являются коммуникабельность, ответственность, инициативность, эмоциональная устойчивость и другие.

Составление подробной профессиограммы (и психограммы в рамках нее) позволило в полной мере изучить профессиональную деятельность менеджера по продажам, оценить ее психологическую составляющую: профессионально важные личностные качества, требования к психофизиологическим процессам, требования на личностном уровне и пр. Также в профессиограмме представлена социальная составляющая профессиональной деятельности менеджера по продажам: его рабочая поза, нагрузки, требования относительно возраста, опыта профессиональной деятельности, образования и пр. Отмечены престиж данной профессии, востребованность в г. Москва на основе анализа «работных» сайтов (в частности, сайта «Яндекс-работа»).

1.3 Методы профессиональной диагностики современной психологии

Профессиональный психологический отбор – это «процедура исследования пригодности претендентов на какую-либо профессию посредством психологических испытаний» [25, с. 71], это «комплекс мероприятий, направленных на выявление лиц, соответствующих требованиям определенной специальности по своим социально-психологическим и психофизиологическим качествам» [29, с. 88], это «комплекс мероприятий, который направлен на определенного человека для выявления его здоровья, психологических и физических особенностей, уровня его образования и степени обучаемости; процедура оценки профессиональных, личностных и иных качеств работника на соответствие установленным в организации требованиям».

Психологический профессиональный отбор представляет собой специализированную процедуру, которая позволяет определить степень развития совокупности психологических качеств личности. Немаловажным для функционирования организации является то, что верный подход при

профессиональном отборе позволяет во многом сократить финансовые издержки и текучесть кадров [10].

В процессе профессионального отбора проводятся не только психологические исследования, как было отмечено в первом толковании понятия «профессиональный психологический отбор», но и исследования и по другим показателям: медицинским и физиологическим; по образовательному цензу и опыту работы; по возрасту и проч. В общей системе профессионального отбора психологический отбор нацелен на выявление у испытуемых сугубо психологических качеств в противоположность любым другим коннотациям [31].

Профессиональный и психологический отбор тесно и сложно переплетены между собой. Психологические качества, с одной стороны, формируются в процессе профессионального развития, с другой – выступают одним из важных показателей наличия или отсутствия у работника определенных личностных качеств, необходимых для конкретной профессии. В практическом плане это означает следующее: чтобы выжить в новых динамичных социально-экономических условиях, выдержать конкуренцию, обеспечить стабильность на будущее, руководитель либо лицо, отвечающее за сопровождение кадров в организации, должен быть способен к качественному отбору персонала организации на основе оценки соответствия уровня развития необходимых свойств личности требованиям конкретной специальности. Идея соотношения профессионального и психологического отбора выражена в полной мере в таких понятиях, как «личность», «профессионально важные качества» и «профессиография». Каждая профессия предъявляет свои требования к профессионально важным качествам, ибо от этого во многом зависит то, насколько успешно и своевременно будет проходить работник этапы своего профессионального и личностного роста. Следовательно, осуществление профессионального психологического отбора персонала

позволяет прогнозировать социальное самоопределение личности в мире профессии [32].

Главная задача, которую решает профессиональный психологический отбор - это оценка пригодности работника к определенной профессии по психологическим показателям. Выполнение поставленной задачи реализуется при опоре на ряд принципов профессионального психологического отбора, данные представлены в таблице 1.3.

Таблица 1.3

Принципы профессионального психологического отбора

№	Принцип отбора	Содержание отбора
1	2	3
1.	Принцип комплексности оценки профессиональной пригодности	Необходимо проводить всесторонний анализ и сопоставление всех данных о человеке, которые проявляются в различных его видах жизнедеятельности и которые характеризуют его как на уровне частных психологических свойств и отдельных психических, так и на уровне целостных личностных образований.
2.	Личностно-деятельностный принцип	Основной методологический принцип профессионального психологического отбора: необходимо разрабатывать критерии оценки профессиональной пригодности по результатам профессиографического исследования деятельности с учетом конкретных специальностей.

Окончание таблицы 1.3

1	2	3
3.	Принцип объективности оценки профессиональной пригодности	Процедура и определенные условия проведения обследования работников должны быть стандартизованы, но вместе с тем должны учитывать все необходимые сведения о специалисте и тщательно перепроверяться либо уточняться.
4.	Обоснованность оценки профессиональной пригодности	Профессиональный психологический отбор должен осуществляться лишь в отношении тех специальностей, для которых установлена достоверная зависимость успешности обучения и профессиональной последующей деятельности, от уровня развития у кандидата психологических качеств, необходимых для успешной деятельности по данной специальности.

Обычно выделяют пять категорий тестов, используемых при профессиональном психологическом отборе, категории тестов представлены на рисунке 1.2 [9].

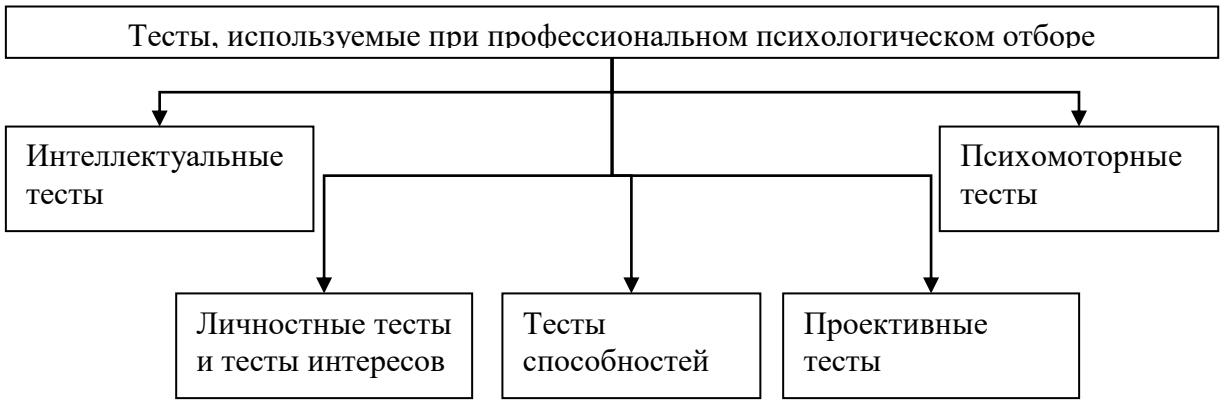

Рис. 1.2 Тесты, используемые при профессиональном психологическом отборе

Охарактеризуем кратко указанные тесты:

1. Интеллектуальные тесты.

Достоинством интеллектуальных тестов является непродолжительность по времени (время проведения – от 12 до 30 мин) и относительная простота. Данная группа тестов была специально создана с целью изучения низшего и среднего персонала в промышленности. Особенностью данных тестов зависимость валидности от типов профессии: тесты могут иметь высокую валидность для определенного круга профессий, а могут не иметь вообще никакой валидности.

Помимо достаточно простых интеллектуальных тестов существуют и более сложные. Однако в практике психологии труда они используются не так часто в силу того, что их применение при профессиональном психологическом отборе требует больших временных затрат, а также профессиональной квалификации психолога. Однако и они используются. Но не для низшего и среднего персонала, о которых было сказано выше, а для профессионального отбора менеджеров высшего звена.

Желательным является, если психолог приспосабливает набор заданий тестовой методики к характеристикам ответов испытуемого. Такое тестирование называется адаптивным, или индивидуально-ориентированным. Некоторое преимущество для внедрения такого тестирования имеет когнитивная сфера (интеллект, способности, достижения), поскольку здесь возможна достаточно осмысленная градуировка заданий по их сложности [38].

Примером такого типа тестов могут послужить: прогрессивные матрицы Дж. Равена, тест Д. Векслера, тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра, отечественная адаптация теста GATB- ТОПС, культурно-свободный тест интеллекта Р. Кеттелла [46].

2. Тесты способностей.

Отличие тестов способностей от тестов на определение уровня интеллекта заключается в способности первых к выявлению способностей сотруднику к обучению.

3. Психомоторные тесты.

Цель психомоторных тестов – оценка скорости и точности моторной координации. На наш взгляд, эту группу тестов необходимо и возможно расширить до группы тестов на определение психофизиологических способностей личности. Здесь можно исследовать уровень развития различных психофизиологических процессов работников: внимания, памяти, мышления, воображения [37]. Практика профессиональной психологической диагностики насчитывает большое количество методик для определения необходимого процесса.

4. Личностные тесты и тесты интересов.

Существует мнение о том, что успешность работника зависит от того, схожа ли структура его личности и интересов с той, которой обладает человек, достигший высот в профессиональной деятельности. Именно на этом предположении базируется использование в практике профессионального психологического отбора личностных тестов и тестов интересов. Безусловно, тесты должны подбираться, ориентируясь на специфику определенной профессии.

Недостатком такого типа тестов может быть сознательный выбор испытуемым социально желательных либо социально одобряемых ответов, вследствие чего результаты диагностики могут искажаться, а потому считаться недостоверными. Однако в ряде тестов используются так называемые шкалы достоверности, или шкалы лжи.

5. Проективные тесты.

Примером проективных тестов являются тестовые материалы с размытым, неопределенным смыслом, к примеру, черные пятна, незаконченное предложение, сюжетные картинки и так далее.

Профессиональный психологический отбор позволяет определить профессиональную пригодность потенциального либо реального сотрудника. Профессиональная пригодность – это «не только факт определенной подготовленности, обученности, но и естественная способность человека

быстро и субъективно легко овладевать профессией и успешно справляться с широким кругом профессиональных задач при минимальных психофизиологических затратах» [9, с. 78-79].

Профессиональная пригодность прежде всего подразумевает развитие потенциальных возможностей личности. Термин «профессиональная психологическая пригодность» введен для того, чтобы подчеркнуть приоритетность использования психологических закономерностей формирования личности в качестве исходной основы построения системы управления развитием в учебно-воспитательном процессе и образовательной среде в целом.

Во-первых, с психологической точки зрения профессиональная пригодность представляет собой очень сложное динамическое системное образование, в котором неразрывно переплетены социально-психологические, психологические, психофизиологические и другие сферы психики, связанные с освоением конкретной профессии, внутри которой может быть несколько деятельностей. Перестройка структуры личности идет вслед за освоением новых ведущих деятельностей. Возникают кризисы развития, вызывающие отставание в развитии одних качеств и становление других, формирующих новые функциональные объединения в системе развития способностей.

Во-вторых, профессиональная пригодность многолика, ее проявления зависят от периода освоения профессии (оптация и самоопределение, освоение, практическая деятельность) и времени онтогенеза, когда начинается занятие профессиональной деятельностью, и характеризуются большой индивидуальностью, что определяется исключительно своеобразным сочетанием внешних условий и внутренних возможностей работающего человека [11].

В-третьих, различны виды и критерии, используемые для оценки феномена профессиональной пригодности, вследствие чего профессиональную пригодность различают:

- по требованиям к качествам специалиста – абсолютная и относительная пригодность;

- по широте проявления – общая и специальная;

- по виду деятельности – гуманитарная, техническая, медицинская, практическая, творческая, художественная, физическая, организаторская;

- по динамике проявления – постоянно растущая или с появлением кризисов, откатов назад, застреваемая на одном уровне;

- по виду проявления – реальная (среднестатистическая, одаренность, талант) или потенциальная, скрытая (задатки);

- по соотношению к темпу психического развития – с нормальным темпом профессионального развития личности и способностей, со значительным опережением или запаздывающим (замедленным) развитием;

- по социальной направленности – социально-нормативная (одобряемая) и асоциальная [11].

Требования, предъявляемые профессиональной деятельностью к человеку, - это объективные требования. Беря их за критерий для классификации, можно выделить два типа профессий [22].

Первый тип профессий характеризуется предъявлением таких требований, которым могут удовлетворить люди, которые обладают специальными индивидуальными чертами.

А второй тип профессий предъявляет к человеку такие требования, что с ними может справиться каждый. Различие между двумя типами профессий заключается по сути в «обучаемости». К одним профессиям приспосабливается любой человек, к другим – лишь некоторые индивиды.

Определение уровня профессиональной пригодности является возможным благодаря разнообразному арсеналу диагностических средств, куда включаются: психологические тесты достижений, тестирование профессионально важных психофизиологических и психических функций, методики изучения мотивации, ценностных ориентаций [2].

В процессе профессиональной ориентации при профессиональном психологическом отборе необходимо оценить имеющиеся у человека профессионально важные качества.

Профессионально важные качества – это «системные характеристики личности, и процесс их формирования и развития предполагает овладение различными по исполнению, операциям и познавательности видами деятельности» [37, с. 409], это «индивидуальные свойства субъекта деятельности, которые необходимы и достаточны для реализации деятельности на нормативно-заданном уровне» [7, с. 9]. Эти качества имеют всегда конкретное содержание (состав, степень их выраженности, структурные взаимосвязи), определяемое спецификой профессиональной деятельности. В интеграл профессионально важных качеств нами включены способности личности; ее социально-психологические характеристики (отношения с окружающими, потребности, интересы, мотивы, ценности, установки); знания, умения и навыки [32]. Важно отметить, что понятие «личность» не противостоит качествам, необходимым для достижения успеха в той или иной профессии. Профессионально важные качества возникают благодаря жизни человека в обществе. Более того, профессиональное бытие, так или иначе, воспроизводит индивидуальные особенности личности.

Существуют разные классификации профессионально важных качеств. В число профессионально важных качеств включают определенные антропометрические и биомедицинские характеристики человека, например, психические свойства, специальные способности, умения, темперамент, характер, социальные установки человека [45].

Карпову А.В. выделяет четыре основные группы профессионально важных качеств. В совокупности эти группы образуют структуру профессиональной пригодности. Обозначим эти группы качеств:

- абсолютные профессионально важные качества – это свойства, необходимые для выполнения деятельности как таковой на минимально допустимом или нормативно заданном, среднем уровне;

- относительные профессионально важные качества – определяют возможность достижения субъектом высоких количественных и качественных показателей деятельности (сверхнормативных);

- мотивационная готовность к реализации того или иного рода занятий; высокая мотивация может существенно компенсировать недостаточный уровень развития других профессионально важных качеств;

- анти-профессионально важные качества – свойства, которые противоречат тому или иному виду трудовой деятельности; структура профессиональной пригодности предполагает минимальный уровень их развития или даже отсутствие [34].

Профессионально важные качества образуют систему качеств, которые характеризуют личность и представлены на рисунке 1.3 [32]:

Рис. 1.3 Модальности профессионально важных качеств

В состав профессионально важных качеств личности следует включать не только знания и умения, относящиеся к конкретной профессии (например, знание свойств различных материалов и умение выбирать необходимый материал в конкретной производственной ситуации).

В состав профессионально значимых качеств личности входят еще и:

- знания о выбранной профессии, о профессиональной модели выпускника как характеристике предполагаемого результата образования в конкретном учебном учреждении профессионального образования;
- знания о специальных качествах личности, необходимых в выбранной профессиональной деятельности и умение соотнести их с уже имеющимися;
- умения определять ближайшие и перспективные задачи при овладении выбранной профессией;
- умения определять траекторию движения личности к профессии и многие другие [31].

На эффективность реализации профессионально важных качеств влияют внешние факторы, связанные с условиями выполнения человеком конкретной деятельности, и внутренние, субъективные факторы, проистекающие из индивидуальных особенностей человека.

Высокий уровень развития профессионально важных качеств является важным условием удовлетворенности трудом и, в свою очередь, может являться и является дополнительным мотиватором для дальнейшего развития у профессионала необходимых в работе качеств. Чем большее удовлетворение приносит труд, тем больше желание выполнять его эффективно и тем выше мотивация к профессиональному самосовершенствованию, развитию у себя профессионально важных качеств [41].

Охарактеризуем особенности профессионального психологического отбора менеджеров по продажам.

При проведении профессионального психологического отбора менеджеров по продажам необходимыми условиями его являются:

- критерии отбора или требования к должности должны быть четко определены заранее;

- должен использоваться реально работающий набор инструментов измерения тех или иных критериев;

- должна быть четко определена процедура реализации мероприятия профессионального отбора.

Необходимо отметить, что данная схема профессионального отбора не является специфичной, она может быть использована практически для любой профессии, и по сути она сводится к следующему: определяются критерии отбора, под критерии подбираются диагностические инструменты, разрабатывается регламент проведения профессионального отбора. В данном случае имеются ввиду критерии как психологические качества личности.

Помимо психологических качеств, критериями отбора может быть опыт профессиональной деятельности в аналогичной сфере, презентабельность внешнего облика, адекватные характеристики речи.

При профессиональном психологическом отборе менеджеров по продажам возможным является использование следующих психологических методик: многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» МЛО-АМ А.Г. Маклакова, С.В. Чермянина; психодиагностические методики КР 3-85 (М.М. Решетников, Б.В. Кулагин); методики экспресс-диагностики свойств нервной системы по психомоторным показателям Е.П. Ильина; методики определения потребности достижения Ю.М. Орлова [40].

Ранее в работе было отмечено, что одним из профессионально важных качеств менеджера по продажам является ответственность. Под ней мы будем понимать «интегральное свойство личности, проявляющееся в осознанном, инициативном, свободном, самостоятельном поведении, которое является основанием личности, механизмом организации жизнедеятельности человека, во многом определяющим успешность его деятельности» [28, с. 110]. Ответственность – это гарантирование личностью достижения результата

деятельности своими силами, при заданных ею самой уровне сложности и времени достижения, с учетом возможных неожиданностей, трудностей, т.е. овладение целостностью ситуации и построение своего оригинального контура деятельности.

Ответственность может измеряться следующими методиками: опросник ДУМЭОЛП (диагностика уровня морально-этической ответственности личности); опросник многомерно-функционального анализа ответственности Прядеина В.П.; методика М. Осташевой «Диагностика ответственности подростков»; тест А. Махнача «Ответственный ли Вы человек?»; методика уровня субъективного контроля (Е. Бажин, Е. Голынкина, А. Эткинд); шкала социальной ответственности Л. Берковица и К. Луттермана (К. Муздыбаев).

Также существуют методики для диагностики других профессионально важных качеств менеджеров по продажам. Представим некоторые из них в таблице 1.4.

Таблица 1.4

Методики диагностики профессионально важных качеств менеджеров по продажам

Профессионально важное качество	Психологические методики диагностики
1	2
Коммуникативные способности	- методика диагностики оценки самоконтроля в общении М. Снайдера; - оценка уровня общительности (В.Ф. Ряховского); - 16 - факторный опросник Кеттелла (форма С); - методика выявления коммуникативных и организаторских способностей (КОС-1) - методика диагностики коммуникативной установки В. В. Бойко
Инициативность, активность	- тесты, разработанные А.И. Крупновым

Окончание таблицы 1.4

1	2
Мотивация достижения	- «Форма по изучению личности» Д. Джексона (PRF); - «Опросник изменения результатирующей тенденции мотивации достижения» А. Мехрабиана; - «Методика самооценки личности» С. А. Будасси
Организаторские способности	- методика выявления коммуникативных и организаторских способностей (КОС-1)
Стрессоустойчивость	- методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге; - методика диагностики самооценки Ч.Д. Спилбергера, Л. Ханина (оценка ситуационной и личностной тревожности)

Также существует комплекс методик диагностики психофизиологических процессов: внимания, памяти (кратковременной и долговременной), мышления.

Таким образом, профессиональный психологический отбор – это процедура исследования пригодности претендентов на какую-либо профессию посредством психологических испытаний. В его проведении необходимо руководствоваться рядом принципов: объективности, обоснованности, комплексность оценки. Выделяют пять видов тестовых методик, используемых в профессиональном психологическом отборе: тесты на интеллект, тесты способностей, психомоторные тесты, личностные тесты и проективные методики.

Профессиональный психологический отбор позволяет определить профессиональную пригодность потенциального либо реального сотрудника, под которой понимается не только факт определенной подготовленности, обученности, но и естественная способность человека быстро и субъективно легко овладевать профессией и успешно справляться с широким кругом

профессиональных задач при минимальных психофизиологических затратах. Выделяют различные виды и критерии профессиональной пригодности.

В процессе профессионального психологического отбора происходит оценка имеющихся у человека профессионально важных качеств, под которыми понимаются индивидуальные свойства субъекта деятельности, которые необходимы и достаточны для реализации профессиональной деятельности на нормативно заданном уровне. Существует огромное количество классификаций профессионально важных качеств.

Профессиональный психологический отбор менеджеров по продажам включает в себя определение критериев отбора, подбор диагностических инструментов, разработка регламента проведения профессионального отбора и непосредственное его проведение.

Критериями профессионального отбора менеджеров по продажам могут быть психологические составляющие (профессионально важные личностные качества, уровень развития психофизиологических процессов) и социальные компоненты (опыт работы, внешний вид, характеристика речи).

Для отбора по психологическим характеристикам существует большое количество диагностических методик, используемых в практике психологии труда.

Профессиональная деятельность - одна из основных сфер жизнедеятельности человека. Она неразрывно связана с понятиями «деятельность», «труд», «профессия», «специальность», «квалификация», «должность».

Структура профессиональной деятельности включает в себя: субъекта- (личность, обладающую профессиональным самосознанием, необходимыми навыками и умениями для осуществления общественно необходимой деятельности в рамках данной профессии); объект (часть природной или социальной реальности, становящуюся предметом труда человека); предмет труда, условия и средства, а также процесс или механизм деятельности, в ходе

которой происходит преобразование предметно-трудовой сферы приложения профессиональных сил личности.

В рамках дипломного исследования нами была проанализирована крайне востребованная в современных реалиях профессия «менеджер по продажам». Его основные функции – посредническая (осуществление связи между клиентами и торговыми организациями) и организующая (выполнение торгового заказа для клиента).

Должностные обязанности менеджера по продажам достаточно разнообразны: от взаимодействия с покупателем на всех этапах сопровождения торговой сделки до разнообразной аналитической деятельности.

Составление подробной профессиограммы (и психограммы в рамках нее) позволило в полной мере изучить профессиональную деятельность менеджера по продажам, оценить ее психологическую составляющую: профессионально важные личностные качества, требования к психофизиологическим процессам, требования на личностном уровне и пр. Также в профессиограмме представлена социальная составляющая профессиональной деятельности менеджера по продажам: его рабочая поза, нагрузки, требования относительно возраста, опыта профессиональной деятельности, образования и пр. Отмечены престиж данной профессии, востребованность в г. Москва на основе анализа «работных» сайтов (в частности, сайта «Яндекс-работа»).

Профессиограмма необходима для профессионального психологического отбора, под которым понимается процедура исследования пригодности претендентов на какую-либо профессию посредством психологических испытаний. В процессе профессионального психологического отбора происходит оценка имеющихся у человека профессионально важных качеств.

Профессиональный психологический отбор менеджеров по продажам включает в себя определение критериев отбора, подбор диагностических инструментов, разработка регламента проведения профессионального отбора

и непосредственное его проведение. Критериями профессионального отбора менеджеров по продажам могут быть психологические составляющие (профессионально важные личностные качества, уровень развития психофизиологических процессов) и социальные компоненты (опыт работы, внешний вид, характеристика речи).

В рамках практической части дипломной работы нами будет разработан и апробирован комплекс психологических средств оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам. Базой для исследования послужило ООО «Роторика».

II ИССЛЕДОВАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНО-ТИПОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ КАК ФАКТОРА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

2.1 Разработка комплекса средств оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам

Цель практического исследования дипломной работы – разработка и апробация программы оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам.

Программа оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам разрабатывается для общества с ограниченной ответственностью «Роторика» (юридический и фактический адрес: г. Москва, 4-й Лихачевский переулок, дом №13, то есть ООО «Роторика» является базой для дипломного исследования.

Основной вид деятельности фирмы – это оптовая торговля. По кодам ОКВЭД данная организация занимается следующими видами деятельности:

- оптовая торговля, включая торговлю через агентов;
- оптовая торговля машинами и оборудованием для строительства;
- оптовая торговля оборудованием для добычи полезных ископаемых.

Основной целью ООО «Роторика» является хозяйственная деятельность, направленная на получение прибыли для удовлетворения социальных, культурных и экономических интересов участников Общества.

Объектом оценки профессиональной деятельности являются девять менеджеров по продажам, которые занимаются оптовым продвижением товара.

Комплекс психологических средств оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам будет иметь психодиагностический характер.

В комплексе оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам выделим два блока: методики психодиагностики, направленные на оценку психофизиологических процессов, необходимых для профессиональной деятельности менеджеров по продажам, и методики психодиагностики, направленные на диагностику личностных качеств, представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1.

Комплекс психологических средств оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам

I блок (психодиагностика психофизиологических процессов)	1. Диагностика памяти: 1.1 оценка кратковременной памяти – методика заучивания 10 слов; 1.2 оценка долговременной памяти – тест «Пиктограмма»
	2. Диагностика внимания – «корректурная проба» (автор – А.А. Карелин)
II блок (психодиагностика личностных качеств)	3. 16-факторный опросник Кеттелла
	4. опросник ДУМЭОЛП (диагностика морально-этической ответственности личности)

Таким образом, комплекс психологических средств оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам (далее по тексту - Комплекс) будет включать в себя проведение пяти психодиагностических методик, направленных на оценку психофизиологических процессов и личностных качеств работников.

Опишем методики психодиагностики – компоненты Комплекса, выделяя цель методики, ее инструкцию/проведение, стимульный материал, интерпретацию результатов.

1. Методика заучивания десяти слов – А.Р. Лурия [5].

Цель методики - оценка состояния кратковременной памяти, утомляемости; исследование таких процессов памяти как запоминание, сохранение и воспроизведение.

Инструкция к методике: «Сейчас я прочту несколько слов. Слушайте внимательно. Когда я окончу читать, сразу же повторите столько слов, сколько запомните. Повторять слова можно в любом порядке».

«Сейчас я снова прочту Вам те же слова, и Вы опять должны повторить их, – и те, которые Вы уже назвали, и те, которые в первый раз пропустили. Порядок слов не важен».

Стимульный материал: приготовленные слова для диагностики, бланк протокола для исследователя.

При проведении методики мы будет использовать следующий набор слов: «лес, хлеб, окно, стул, вода, брат, конь, гриб, игла, мед, огонь» - стандартный набор. Для всех испытуемых будет использован один и тот же набор слов.

Необходимое условие проведения методики – тишина, чтобы испытуемый был сосредоточен на выполнении задания. Слова для диагностики должны использоваться как односложные, так и двусложные; они должны быть простыми, разнообразными и не иметь между собой никакой связи. Диагносту необходимо дать четкую инструкцию, уточнить, есть ли вопросы по ней, далее – слова произносить очень четко и точно.

Интерпретация результатов. Подсчитывается общее количество воспроизведенных слов на каждом (из шести) этапов психологической диагностики, на основании этого строится график: на горизонтальной оси координат отображается число повторений, на вертикальной - число правильно воспроизведенных слов. График и его динамичность позволяет

делать выводы об особенностях запоминания. Нормой при обследовании взрослых является после третьего повторения правильное воспроизведение до 9 или 10 слов.

Данные графика позволяют судить об ослаблении внимания, выраженной утомленности. Например, о повышенной утомляемости говорит такая ситуация, когда испытуемый сразу воспроизвел 8-9 слов, а затем, с каждым разом все меньше и меньше. Уменьшение воспроизведения количества слов также может свидетельствовать и о забывчивости и даже рассеянности. Неустойчивость внимания характеризуется зигзагообразным характером кривой. Кривая, имеющая форму «плато», свидетельствует об эмоциональной вялости, отсутствии у испытуемого заинтересованности. Число слов, удержанных и воспроизведенных час спустя, свидетельствует о долговременной памяти.

2. Тест «Пиктограмма» – А.Р. Лурия [33].

Цель методики: исследование памяти, анализ характера ассоциаций.

Проведение методики: испытуемому предлагаются для запоминания определенное количество слов или выражений, при этом для каждого из них нужно нарисовать любое изображение или знак, т.е. пиктографически записать ряд понятий. После выполнения рисунков испытуемый должен назвать соответствующие им понятия или выражения.

Также целью методики может являться определение психологического типа личности - мыслительный, художественный или практически-ориентированный. Для этого каждое из сделанных испытуемым изображений необходимо отнести к группе «абстрактных» (штриховки, линии или геометрические формы, расшифровать смысл которых может только человек, который их нарисовал) и «знаково-символических» изображений (рисунки относительно правильных геометрических форм, среди которых часто встречаются известные символы); художественному — «сюжетные» (изображения каких-либо действий и действующих лиц, связанных

определенной ситуаций) и «метафорические» (обозначение заданного слова или словосочетания через метафору), а практическому — «конкретные» изображения (конкретные предметы или явления).

Стимульный материал: лист белой бумаги (лист А4), простой карандаш, набор слов для запоминания.

Для проведения методики будет использован следующий ряд из 12-и слов и словосочетаний: «веселый праздник, вкусный ужин, мальчик-трус, радость, надежда, любовь, отчаяние, глухая старуха, трудный разговор, профессия, страх, развитие». Для всех испытуемых будет использован один и тот же набор слов.

Интерпретация результатов: для наших целей исследования памяти необходимо оценить количественное соотношение образов различного типа; отметить графические особенности рисунка. Также рисунки можно оценить по фактору частоты (стандартные, оригинальные, повторяющиеся) и по фактору адекватности (близость образа и понятия, степень обобщенности, лаконичность изображения).

3. «Корректурная проба» – А.А. Карелин [23].

Цель методики: диагностика индивидуальных особенностей переключаемости, устойчивости, а также концентрации внимания.

Проведение методики: испытуемым предлагается бланк методики, где изображены различные буквы (40 рядов по 40 букв в каждом). Задача испытуемых - в каждом ряду вычеркивать определенную букву, которая стоит первой. Работа проводится на время с требованием максимальной точности. Время проведения методики - 5 минут.

Инструкция к методике: «На бланке с буквами отчеркните первый ряд букв. Ваша задача заключается в том, чтобы, просматривая ряды букв слева направо, вычеркивать такие же буквы, как и первые. Работать надо быстро и точно. Время работы — 5 минут».

Стимульный материал: бланк методики, ручка, секундомер.

Интерпретация результатов: результаты пробы оцениваются по количеству просмотренных знаков и по количеству ошибок (пропущенных незачеркнутых знаков или зачеркнутых неправильно).

Продуктивность - количество просмотренных знаков в целом.

4. 16-факторный опросник Кеттелла – Р.Б. Кеттелл [44].

Цель методики – диагностика личностных характеристик. В рамках нашего исследования целью методики будет определение профессионально-важных качеств личности.

Исследуемые опросником Кеттелла личностные характеристики группируются в три больших блока:

- интеллектуальный блок : в него входят факторы: B - общий уровень интеллекта; M - уровень развития воображения; Q 1 - восприимчивость к новому радикализму;

- эмоционально-волевой блок: составляющие факторы: C - эмоциональная устойчивость; O - степень тревожности; Q 3 - наличие внутренних напряжений; Q 4 - уровень развития самоконтроля; G - степень социальной нормированности и организованности;

- коммуникативный блок : факторы: A - открытость, замкнутость; H - смелость; L - отношение к людям; E - степень доминирования - подчиненности; Q 2 - зависимость от группы; N - динамичность.

Инструкция к методике: «Вам будут зачтены вопросы, которые помогут выяснить особенности вашего характера, Вашей личности. Не существует «верных» и «неверных» ответов, так как каждый прав по отношению к своим собственным взглядам. Отметь в Вашем бланке наиболее предпочтительный для вас вариант ответа.

Если Вам что-нибудь не ясно, обратитесь к экспериментатору за разъяснениями. Отвечая помните следующих четыре правила:

1. У Вас времени на обдумывание нет. Давайте первый, естественный ответ, который Вам придет в голову.

2. Старайтесь не увлекаться средними, неопределенными ответами, за исключением тех случаев, когда Вы действительно не можете выбрать крайний случай.

3. Не пропускайте вопросов. Некоторые вопросы могут не очень подходить к Вам, но дайте все же лучшее, что Вы можете предложить в данном случае. Некоторые вопросы могут показаться слишком личные, но помните, что результаты не разглашаются и не – могут быть получены без специального ключа. Ответы на каждый отдельный вопрос не просматриваются.

4. Отвечайте так честно, как возможно, то что верно для Вас. Не пишите того, что как Вы думаете, правильнее было бы сказать, чтобы произвести впечатление на экспериментатора.

Стимульный материал: бланк для ответа, ручка, список вопросов-утверждений для экспериментатора.

Интерпретация результатов: Обработка результатов производится с помощью специального ключа. У каждого фактора определяется свое количество баллов, так формируется профиль личности по 16-ти факторам в сырых оценках. Эти оценки переводятся в стандартные (стены) по таблице. В рамках дипломного исследования будет использоваться автоматическая обработка данных.

5. Опросник ДУМЭОЛП - диагностика уровня морально-этической ответственности личности.

Цель методики – диагностика уровня морально-этической ответственности личности, которая слагается из следующих шкал: рефлексия на морально-этические ситуации, интуиция в морально-этической сфере, экзистенциальный аспект ответственности, альтруистические эмоции, морально-этические ценности, шкала лжи.

Инструкция к методике: «Предлагаем принять участие в оценке особенностей Вашей личности. Для этого Вам необходимо ответить на ниже

приведённые утверждения. Если Вы согласны с утверждением, то рядом с его номером поставьте «+» (да), если нет - знак «-». Если затрудняетесь ответить, то «0» (не знаю). Обращаем Ваше внимание на то, что правильность наших выводов будет полностью зависеть от искренности и точности Ваших ответов».

Стимульный материал: бланк методики, ручка.

Интерпретация результатов: обработка результатов производится по специальному ключу.

Разработанный Комплекс был апробирован на группе менеджеров по продажам ООО «Роторика». Диагностика проводилась в течение пяти рабочих дней, в каждый день была использована одна методика согласно плану исследования, в день диагностировалось по очереди 9 человек. Результаты диагностики представляются дифференцированно, для каждого сотрудника в отдельности.

2.2 Оценка профессиональной деятельности менеджеров по продажам на базе ООО «Роторика»

1. Диагностика кратковременной памяти по методике заучивания десяти слов была проведена по инструкциям к методике.

Субъект 1:

График заучивания предложенных слов представлен на рисунке 2.1.

На горизонтальной оси координат отложены попытки испытуемого в воспроизведении слова, на вертикальной – количество воспроизведенных слов. Максимальное количество – 10.

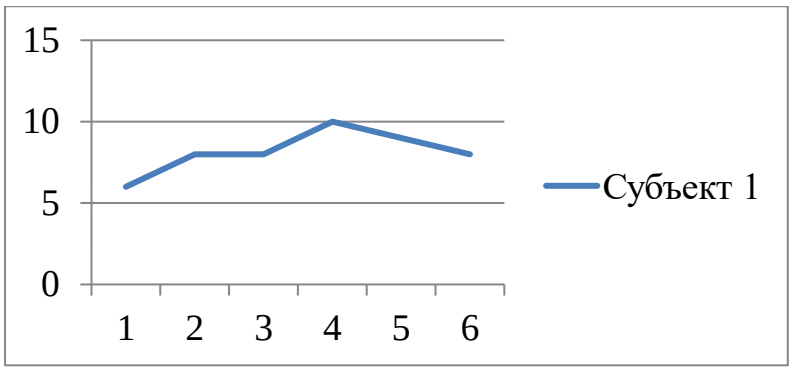

Рис. 2.1 График заучивания субъекта 1

В целом, уровень запоминания адекватен нормам. С количеством попыток воспроизведений выполнение задания у испытуемого имеет положительную динамику, однако последние попытки обнаруживают спад активности, что свидетельствует о некоторой утомляемости памяти испытуемого.

Субъект 2:

График заучивания предложенных слов представлен на рисунке 2.2.

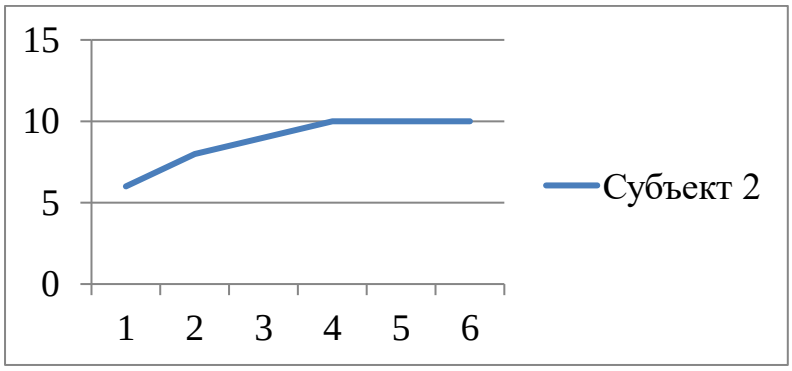

Рис. 2.2 График заучивания субъекта 2

Испытуемый показал хорошие результаты: неизменно положительная динамика количества воспроизведенных слов с каждой попыткой, и, что

немаловажно, закрепление результата – отсутствует спад в окончании выполнения задания. Уровень кратковременной памяти – достаточно высокий.

Субъект 3:

График заучивания предложенных слов представлен на рисунке 2.3.

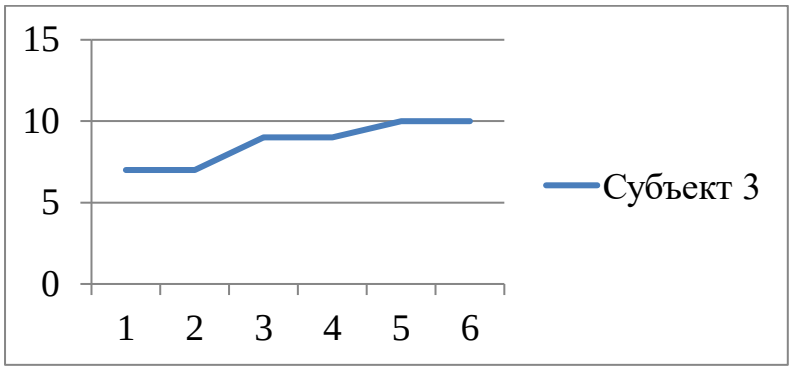

Рис. 2.3 График заучивания субъекта 3

Диагностика показала достаточно стабильный уровень запоминания слов, динамика которого выражается в графике возрастания, и лишь последняя попытка дала чуть меньший результат. У испытуемого достаточно высокий уровень остаточной памяти – 9. Показатели кратковременной памяти – высокие.

Субъект 4:

График заучивания предложенных слов представлен на рисунке 2.4.

Показатели кратковременной памяти – высокие: стабильные результаты, отсутствие резких скачкообразных изменений, однако уровень остаточной памяти – не столь высокий, как результаты первой половины задания.

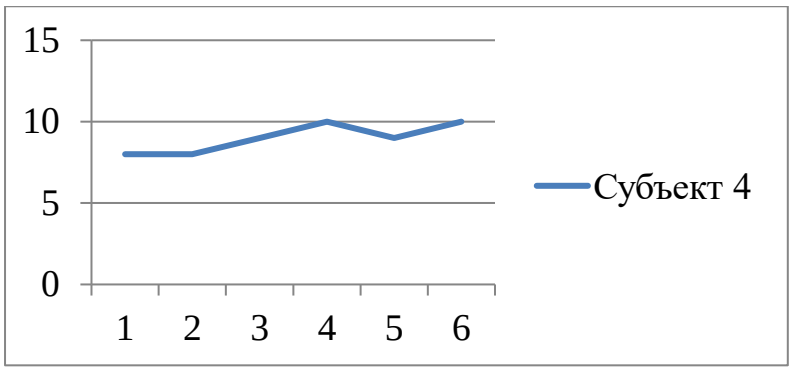

Рис. 2.4 График заучивания субъекта 4

Субъект 5:

График заучивания предложенных слов представлен на рисунке 2.5.

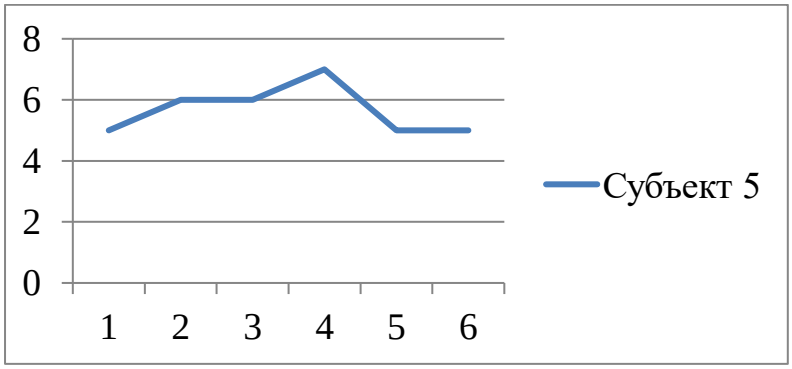

Рис. 2.5 График заучивания субъекта 5

Показатели кратковременной памяти – невысокие, при первых четырех попытках – положительная динамика, при пятой и шестой попытке – спад без последующего возрастания. Уровень остаточной памяти – низкий.

Субъект 6:

График заучивания предложенных слов представлен на рисунке 2.6.

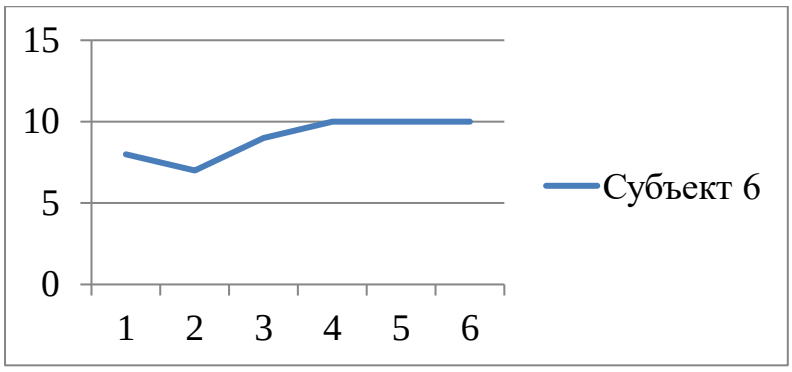

Рис. 2.6 График заучивания субъекта 6

Диагностика показала небольшую заминку у испытуемого в первой части выполнения задания, однако затем были стабильные (попытки 4-6) максимально верные результаты, что говорит об устойчивости кратковременной памяти. Уровень остаточной памяти – на адекватно высоком уровне.

Субъект 7:

График заучивания предложенных слов представлен на рисунке 2.7.

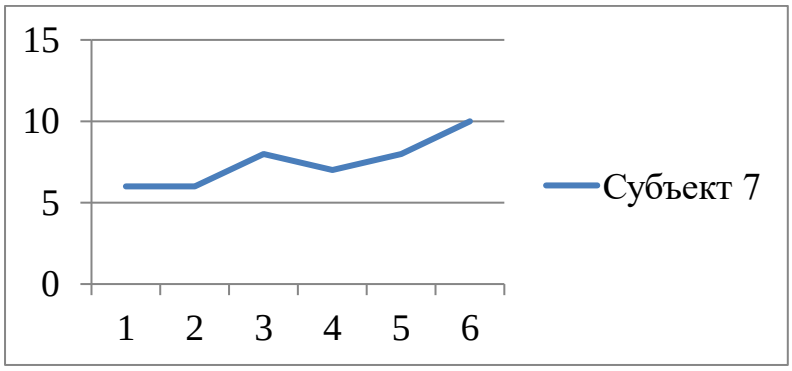

Рис. 2.7 График заучивания субъекта 7

Показатели кратковременной памяти находятся на среднем уровне. Динамика воспроизведения слов в целом положительная, исключая

незначительный скачок вниз в 4 попытке. Уровень остаточной памяти также на среднем уровне.

Субъект 8:

График заучивания предложенных слов представлен на рисунке 2.8.

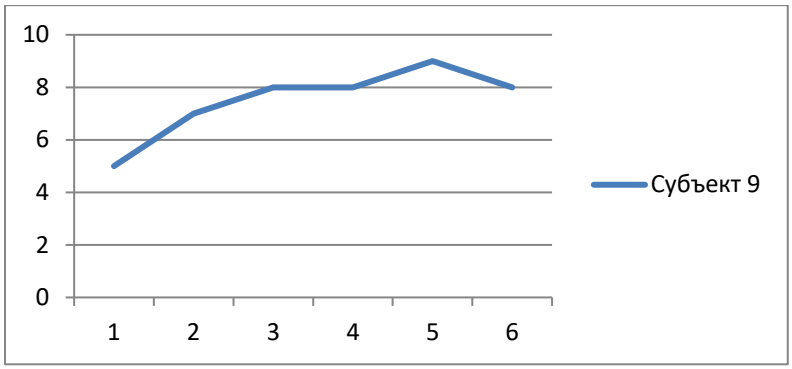

Рис. 2.8 График заучивания субъекта 8

Показатели кратковременной памяти можно отнести к среднему уровню. Динамика воспроизведения слов в целом положительная, значительных скачков не отмечено. Уровень остаточной памяти также на среднем уровне.

Субъект 9:

График заучивания предложенных слов представлен на рисунке 2.9.

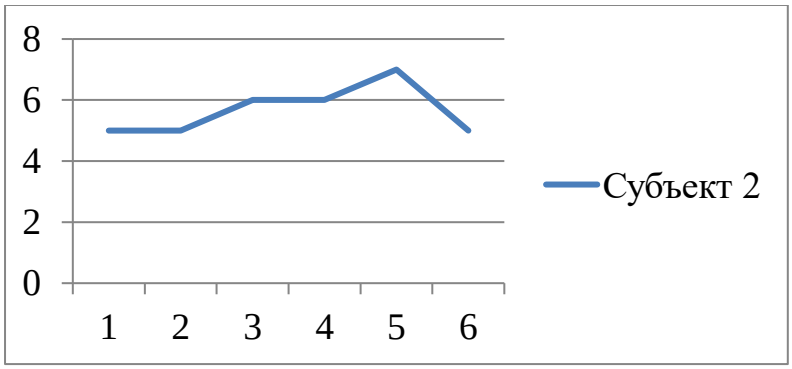

Рис. 2.9 График заучивания субъекта 9

Показатели кратковременной памяти у данного испытуемого сравнительные невысокие, ниже среднего результата по группе сотрудников. До последней попытки отмечена стабильная положительная динамика воспроизведения слов задания, однако в конце произошел существенный спад, говорящий об утомляемости. Уровень остаточной памяти – довольно низкий.

2. Диагностика долговременной памяти по методике «Пиктограмма».

Диагностика долговременной памяти по инструкциям методики была проведена. Результаты диагностики представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1

Результаты диагностики по методике «Пиктограмма»

Субъект	Всего изображений	Кол-во словесных воспроизведений	Кол-во правильных воспроизведений
Субъект 1	12	12	10
Субъект 2	12	12	9
Субъект 3	12	12	10
Субъект 4	12	12	11
Субъект 5	12	7	5
Субъект 6	12	12	10
Субъект 7	12	10	8
Субъект 8	12	11	9
Субъект 9	12	9	6

Низкий уровень запоминания и воспроизведения выявлен:

- у субъектов 5 и 9;
- средний – субъекты 2, 7, 8;
- достаточно высокий – субъекты 1, 3, 4, 6.

Также результаты методики можно интерпретировать и в другом ключе: нарисованные испытуемыми изображения могут поведать исследователю о наклонности характера. Для этого необходимо определить тип каждого из

рисунков: абстрактный, знаково-символический, конкретный, сюжетный либо метафорический. Представим результаты данной интерпретации в таблице 2.2:

Таблица 2.2

Определение типа по методике «Пиктограмма»

Субъект	Количество изображений по видам					Преобладающий тип
	А	З	К	С	М	
Субъект 1	2	1	4	1	4	Смешанный: конкретный, метафорический
Субъект 2	4	3	2	2	1	Абстрактный
Субъект 3	5	3	2	2	-	Абстрактный
Субъект 4	-	2	-	9	1	Сюжетный
Субъект 5	6	5	-	-	1	Смешанный: абстрактный, знаково-символический
Субъект 6	6	1	-	-	2	Абстрактный
Субъект 7	6	4	-	1	1	Абстрактный
Субъект 8	-	3	1	8	-	Сюжетный
Субъект 9	8	3	-	-	1	Абстрактный

Выделение преобладающего типа позволяет говорить о некоторых психологических характеристиках субъектов.

Доминирование таких видов изображений, как «абстрактный» и «знаково-символический», - субъекты 2, 3, 6, 7, 9, позволяет отнести этих сотрудников к «мыслительному типу», причем к такому, который организует свой мыслительный процесс в направлении обобщения. Это люди, которые могут критично относиться к тем или иным ситуациям, формировать о них определенные суждения, делать соответствующие выводы.

Доминирование «конкретных» изображений, как это происходит частично у субъекта 1, характеризует человека целенаправленного, ориентированного на конкретную деятельность, четкий конечный результат.

Доминирование «сюжетных» и «метафорических» изображений – субъекты 4, 8, частично 1, говорит о наличии художественных способностей.

3. Ниже представлены результаты проведенной диагностики внимания по методике «Корректурная проба» (Карелин А.А.)

. Субъект 1:

Количество просмотренных знаков - 1600; количество пропущенных букв - 3; количество сделанных ошибок - 4.

Следовательно, объем внимания испытуемого – высокий, поскольку просмотрены все знаки в бланке, концентрация внимания – средняя (исходя из показателя сделанных ошибок и пропущенных знаков). Анализ преимущественного местонахождения допущенных ошибок показал, что устойчивость внимания была неравной, произошел скачок в середине задания, что указало на некоторую утомленность. Задание было выполнено раньше назначенного времени, субъект будто торопился сделать побыстрее, пытаясь показать отличные результаты.

Субъект 2:

Количество просмотренных знаков - 909; количество пропущенных букв - 0; количество сделанных ошибок - 2.

Испытуемому характерен не слишком большой объем памяти, обусловленный высокой концентрацией памяти, вовлеченностью в выполнение задания. Задание выполнялось неспешно, часто один ряд знаков просматривался неоднократно с целью выявления ошибок; однако в конце отведенного времени испытуемый ускорился, однако весь объем предложенных знаков осилить не смог.

Субъект 3:

Количество просмотренных знаков - 1219; количество пропущенных букв - 2; количество сделанных ошибок - 1.

Довольно высокий объем внимания при достаточно высокой концентрации, на что указывает практически отсутствие ошибок при

выполнении задания. Темп размеренный, одинаковый на всех частях выполнения задания.

Субъект 4:

Количество просмотренных знаков - 1472; количество пропущенных букв - 1; количество сделанных ошибок - 0.

Практически «чистое» выполнение задания: пропущен всего один знак, при практически полном охвате задания. Объем внимания – высокий, концентрация внимания – высокая, утомляемость – низкий, темп выполнения задания – размеренный, устойчивый.

Субъект 5:

Количество просмотренных знаков - 1080; количество пропущенных букв - 14; количество сделанных ошибок - 2.

У испытуемого отмечена утомляемость внимания, первая половина задания выполнена «чисто», без единой ошибки, что свидетельствует о высокой степени сосредоточенности, однако вторая половина задания «пестрит» ошибками: концентрация внимания резко упала, практически в каждой строчке появляются пропущенные либо ошибочно выделенные знания. Объем внимания невысокий.

Субъект 6:

Количество просмотренных знаков - 1000; количество пропущенных букв - 4; количество сделанных ошибок - 3.

Объем внимания – средний, даже чуть ниже среднего. Ошибки, сделанные во второй строчке, свидетельствуют либо о низкой степени переключаемости внимания, некой рассеянности, либо неправильного понимания задания. Однако в следующих строчках повтора ошибок не наблюдалось. Средний уровень точности.

Субъект 7:

Количество просмотренных знаков - 981; количество пропущенных букв - 8; количество сделанных ошибок - 4.

Объем внимания – средний, темп выполнения задания – прерывистый, от резкого торможения до внезапного ускорения, достаточно большое количество ошибок, что позволяет говорить о низкой точности внимания. Характерна некая небрежность выполнения задания.

Субъект 8:

Количество просмотренных знаков - 1327; количество пропущенных букв - 5; количество сделанных ошибок - 2.

Объем внимания – очень высокий, однако было сделано определенное количество ошибок, что позволяет говорить, что точность и концентрация внимания не так высоки.

Субъект 9:

Количество просмотренных знаков - 840; количество пропущенных букв - 0; количество сделанных ошибок - 2.

Объем внимания очень небольшой, но он обусловлен низким темпом выполнения задания, однако очень качественным, - отмечено все 2 однотипные ошибки испытуемого в начале задания. Это свидетельствует и высокой точности и концентрации внимания сотрудника на поставленной задаче, его приоритеты (в том числе в профессиональной деятельности) – качество, а не количество.

4. Диагностика по 16-факторному опроснику Кеттелла.

Диагностика личностных характеристик по 16-факторному опроснику Кеттелла была проведена. Была выбрана форма: С, включающая 105 вопросов. Представим результаты диагностики по каждому испытуемому.

Субъект 1:

Профиль личности субъекта 1 по опроснику Кеттелла представлен в приложение 1 (таблица 1).

У испытуемого выявлена ориентация на социально одобряемые ответы.

У испытуемого преимущественно развито конкретное мышление; для решения сложных абстрактных задач требуется дополнительное время.

Интеллектуальные интересы недостаточно выражены. Низкая оценка по этому фактору может быть получена как в результате низкого интеллекта, так и вследствие эмоциональной дезорганизации мышления.

Данный субъект ипохондричен, мрачен, тревожен, капризен. Порой неспособен контролировать эмоции и импульсивные влечения, неспособен выразить их в социально-допустимой форме. Внешне это проявляется как плохой эмоциональный контроль, отсутствие чувства ответственности, капризность, уклонение от реальности. Внутренне они чувствуют себя беспомощными, усталыми и неспособными справиться с жизненными трудностями.

Для испытуемого характерны богатство и яркость, эмоциональность проявлений, естественность и непринужденность поведения, готовность к сотрудничеству, чуткое, внимательное отношение к людям, доброта и мягкосердечие. Такие люди хорошо уживаются в коллективе, активны в установлении контактов, любят работать с людьми, с готовностью участвуют в общественных мероприятиях.

Выражены показатели мягкости, утонченности, образного, художественного восприятия мира. Внешний вид, стиль поведения, манера держаться - все свидетельствует об утонченном вкусе, изысканности, тонкости восприятия.

Высокая оценка по фактору гипотомии свидетельствует о доминировании тревожно-депрессивного фона настроения. Эти лица неизменно чем-нибудь озабочены, всегда подавлены, тяготятся дурными предчувствиями, склонны к самоупрекам, недооценивают свои возможности, принижают свою компетентность, знания и способности.

Субъект 2:

Результаты по каждой шкале, полученные в ходе обработки результатов тестирования, представлены в приложении 1 (таблица 2), далее перейдем к интерпретации результатов.

Испытуемый холоден, жесток, формален в контактах. Они старается работать один, избегает коллективных мероприятий, не идет на компромиссы. В работе успешен там, где требуются точность, аккуратность, тщательность исполнения.

Преимущественно развито конкретное мышление; для решения сложных абстрактных задач требуется дополнительное время.

Испытуемый властен, стремится к самостоятельности, независимости, игнорирует социальные условности и авторитеты. Он бодр, активен. Упрям, доминирует, безразличен к чувствам других. Может быть надменен, заносчив и грандиозен.

К людям может относиться с предубеждением, настороженно, во всем ищет тайны, ждет от всех подвоха.

Вместе с тем организован, умеет хорошо контролировать свои эмоции и поведение. Он действует планомерно и упорядочение, упорно преодолевает препятствия, не разбрасывается, начатое дело доводит до конца.

Часто воспринимаются окружающими как недружелюбные, жесткие или агрессивные люди.

Субъект 3:

Результаты по каждой шкале, полученные в ходе обработки результатов тестирования, представлены в приложении 1 (таблица 3), далее перейдем к интерпретации результатов.

У испытуемого преимущественно развито конкретное мышление; для решения сложных абстрактных задач требуется дополнительное время.

Высоко развита доминантность, что свидетельствуют о властности, стремлении к самостоятельности, независимости, игнорировании социальных условностей и авторитетов.

Испытуемый мужественен, даже суров, практичен и реалистичен. К жизни он подходит с логической меркой, больше верит рассудку, чем чувствам.

К окружающим испытуемый относится с настороженностью, без особого не доверия. В коллективе он держится обособленно, печется только о себе.

Испытуемый дипломатичен: искусственность, расчетливость в поведении, проницательность, умение вести себя холодно и рационально, не поддаваться эмоциональным порывам. Он держится всегда корректно, вежливо.

Испытуемый независим, самостоятелен, по собственной инициативе не ищет контакта с окружающими, предпочитает делать все сам. Он хорошо организован, умеет хорошо контролировать свои эмоции и поведение. Его действия планомерны и упорядочены, он упорно преодолевает препятствия, не разбрасывается, начатое дело доводит до конца. Он хорошо осознает социальные требования и старается их аккуратно выполнять, заботится о впечатлении, которое производит своим поведением, о своей общественной репутации.

Порой может быть агрессивен и враждебен в своем стремлении доминировать.

Субъект 4:

Результаты по каждой шкале, полученные в ходе обработки результатов тестирования, представлены в приложении 1 (таб. 4), далее перейдем к интерпретации результатов.

Субъект - человек общительный и открытый, внимательный к окружающим. Однако может держать в коллективе обособленно. Практичен, реалистичен, логичен.

Преимущественно развито конкретное мышление; для решения сложных абстрактных задач требуется дополнительное время.

Испытуемый является человеком зрелым, уравновешенным, здравомыслящим, хорошо разбирающимся в житейски важных вещах, трезво оценивающим обстоятельства и людей. Он консервативен, ригиднен, не любит перемены.

Субъект 5:

Профиль личности представлен в виде сырых стенов в приложении 1 (таблица 5), перейдем к интерпретации результатов.

Испытуемый характеризуется несколько меньшей общительностью, чем большинство людей, иногда любит побыть в одиночестве.

Преимущественно развито конкретное мышление; для решения сложных абстрактных задач требуется дополнительное время.

Высокие оценки по фактору сургензии характерны для лиц бодрых, активных, беспечных, легко воспринимающих жизнь. Они живут, не задумываясь серьезно над событиями, легко относятся к жизни, верят в удачу и свою счастливую звезду, о будущем не заботятся, строят жизнь по принципу «авось пронесет».

Испытуемый склонен к непостоянству, легко бросает начатое дело. Ленивый, недобросовестный, эгоистичный, он не прилагает усилий к выполнению общественных требований и культурных норм, презрительно относится к моральным ценностям, ради собственной выгоды способен на нечестность или обман.

У обследуемого сверхчувствительная симпатическая нервная система, что делает его остро реагирующим на любую угрозу. Такой человек считает себя крайне робким, неуверенным в своих силах, терзается необоснованным чувством собственной неполноценности, медлителен и сдержан в выражении своих чувств, не любит работать в контакте с людьми.

Испытуемый консервативен, ригиден, не любит перемены. Это человек устоявшихся мнений. Вместе с тем независим, самостоятелен, по собственной инициативе не ищет контакта с окружающими, предпочитает делать все сам: сам принимает решение, сам добивается его исполнения, сам несет ответственность.

Субъект 6:

Результаты по каждой шкале, полученные в ходе обработки результатов тестирования, представлены в приложении 1 (таблица 6), далее перейдем к интерпретации результатов.

Испытуемый холоден, формален в контактах. Он старается работать один, избегает коллективных мероприятий, не идет на компромиссы. В делах точен, обязателен, но недостаточно гибок. В работе успешен там, где требуются точность, аккуратность, тщательность исполнения.

Преимущественно развито конкретное мышление; для решения сложных абстрактных задач требуется дополнительное время.

Мужественен, суров, практичен и реалистичен, рационален. Консервативен, не любит перемены. Все новое им встречается в штыки, потому что оно кажется им абсурдным и бессмысленным, другая точка зрения не допускается, склонен к нравоучениям, морализации и наставлениям.

Независим, самостоятелен, по собственной инициативе не ищет контакта с окружающими, предпочитает делать все сам.

Высокие оценки шкалы «контроль за желаниями» свидетельствуют об организованности, умении хорошо контролировать свои эмоции и поведение. Он действует планомерно и упорядочение, упорно преодолевает препятствия, не разбрасывается, начатое дело доводит до конца.

Субъект 7:

Результаты по каждой шкале, полученные в ходе обработки результатов тестирования, представлены в приложении 1 (таблица 7), далее перейдем к интерпретации результатов.

Испытуемый холоден, формален в контактах. Он старается работать один, избегает коллективных мероприятий, не идет на компромиссы. В делах точен, обязателен, но недостаточно гибок. В работе успешен там, где требуются точность, аккуратность, тщательность исполнения.

Преимущественно развито конкретное мышление; для решения сложных абстрактных задач требуется дополнительное время.

Испытуемый спокоен, уверен в себе, постоянен в своих планах и привязанностях, не поддается случайным колебаниям настроения. На вещи смотрит серьезно и реалистично, хорошо осознает требования действительности, не скрывает от себя собственных недостатков, не расстраивается из-за пустяков, чувствует себя хорошо приспособленным.

Субъект мужественен, суров, практичен и реалистичен. К жизни он подходит с логической меркой.

Имеет разнообразные интеллектуальные интересы, стремится быть хорошо информированным по поводу научных, политических, даже житейских проблем.

Редкое сочетание качеств отчужденности, крайней сдержанности, с сильным желанием близости, потребностью принадлежать, быть вместе с другими. Нуждается в окружающих, но не может реализовать эту потребность.

Субъект 8:

Результаты по каждой шкале, полученные в ходе обработки результатов тестирования, представлены в приложении 1 (таблица 8), далее перейдем к интерпретации результатов.

Испытуемый властен, стремится к самостоятельности, независимости, игнорирует социальные условности и авторитеты. Действует смело, энергично и активно. Живет по своим собственным законам и соображениям, агрессивно отстаивает свои права на самостоятельность и требует проявления самостоятельности от окружающих.

Высокие оценки по фактору «сургензия» характерны для лиц бодрых, активных, беспечных, легко воспринимающих жизнь.

Это человек зрелый, уравновешенный, здравомыслящий, хорошо разбирающийся в житейски важных вещах, трезво оценивающий обстоятельства и людей.

Испытуемый может быть упрямым, доминирующим, безразличным к чувствам других. В условиях стресса может быть импульсивным и агрессивным.

Субъект 9:

Результаты по каждой шкале, полученные в ходе обработки результатов тестирования, представлены в приложении 1 (таблица 9), далее перейдем к интерпретации результатов.

Субъект характеризуется несколько меньшей общительностью, чем большинство людей, иногда любит побыть в одиночестве.

Высокие оценки по фактору «доминантность» свидетельствуют о властности, стремлении к самостоятельности, независимости, игнорировании социальных условностей и авторитетов.

Низкие оценки по фактору «консервативность» характерны для лиц консервативных, ригидных, не любящих перемен. Все новое они встречают в штыки, потому что оно кажется им абсурдным и бессмысленным, другой точки зрения не допускают, склонны к нравоучениям, морализации и наставлениями.

5. Диагностика ответственности по опроснику ДУМЭОЛП.

Диагностика уровня морально-этической ответственности личности была проведена. Результаты диагностики по опроснику представлены в приложении 2 (таблица 1). В таблице представлены сводные результаты диагностики всех сотрудников, интерпретация их будет осуществляться дифференцированно. Такая форма таблицы выбрана для наглядности.

Подведем итоги диагностики по каждому испытуемому:

Субъект 1: высокие баллы по всем шкалам ответственности, но при этом высокий балл по шкале лжи, что говорит о том, что результаты диагностики недостоверны, позволяет делать выводы о том, что сотрудник целенаправленно отвечал, желая положительный исход диагностики, выбирал т.н. социально желательные варианты ответа. Вопрос в том, насколько это

осознанно: либо сотрудник умышленно хотел приукрасить результаты диагностики, либо он неосознанно идеализирует свои личностные качества и черты, связанные с морально-этической ответственностью.

Субъект 2: диагностика выявила достаточно высокий уровень морально-этической ответственности, однако на фоне высоких уровней ряда шкал выделяется низкое значение по шкале «альтруистические эмоции». Несмотря на общий высокий уровень ответственности, данный испытуемый практически не испытывает потребностей в содействии, помощи, покровительстве другим людям.

Субъект 3: испытуемому присущ средний уровень ответственности, причем шкалы «морально-этические ценности» и «альтруистические ценности» имеют высокие показатели, а шкалы «рефлексия на морально-этические ситуации», «интуиция в морально-этической сфере», «экзистенциальная ответственность» - низкие.

Субъект 4: диагностика выявила достаточно высокий уровень морально-этической ответственности, особенно проявляются экзистенциальная ответственность и альтруистические эмоции. Испытуемый любит помогать, заботиться об окружающих, не требуя обратной помощи и заботы. В профессиональной деятельности он привык помогать коллегам, чувствуя ответственность за качество совершенной помощи.

Субъект 5: у испытуемого выявлен высокий уровень морально-этической ответственности, однако шкала лжи показала, что результаты диагностики не являются достоверными. Несмотря на это хочется отметить низкое значение шкалы «интуиция в морально-этической сфере», т.е. испытуемый зачастую интуитивно не может определить, как правильно поступить в какой-либо ситуации (профессиональной в том числе).

Субъект 6: диагностика показала высокий уровень ответственности у испытуемого, однако низким оказался показатель рефлексии на морально-

этические ситуации, что сигнализирует о возможной конфликтности, неуступчивости, несговорчивости данного субъекта.

Субъект 7: диагностика показала средний (практически низкий) уровень ответственности у испытуемого; абсолютно не выражены следующие показатели: «экзистенциальная ответственность» и «морально-этические ценности». Возможно, у испытуемого не сформированы личностные (профессиональные в том числе) ценности, что повлияло на выявленный уровень ответственности.

Субъект 8: у испытуемого выявлен высокий уровень морально-этической ответственности, значения показателей довольно ровные за исключением шкалы «интуиция в морально-этической сфере». Испытуемый не всегда выглядит положительно в морально-этических ситуациях в силу того, что интуитивно не может выбрать правильный вариант решения данной ситуации.

Субъект 9: у испытуемого выявлен высокий уровень морально-этической ответственности, показатели шкал практически одинаковы.

Таким образом, диагностика выявила у семи сотрудников в целом высокий уровень ответственности, у двух – средний.

2.3 Оценка эффективности диагностического комплекса, направленного на изучение индивидуально-типологических особенностей менеджеров по продажам (на примере ООО «Роторика»)

В качестве критериев эффективности комплекса мы выделяем:

- способность комплекса оценить уровень профессиональной пригодности по трем уровням: «высокий», «средний» и «низкий», а следовательно, дифференцировать группу сотрудников на три подгруппы;

- возможность на основе результатов Комплекса составлять рекомендации по оптимизации психологической составляющей профессиональной деятельности сотрудников;

- соотнесение результатов диагностики с результатами профессиональной деятельности сотрудников ООО «Роторика».

Для того, чтобы оценить эффективность комплекса, сведем результаты всех этапов психологической диагностики в общую сводную таблицу 2.3.

Таблица 2.3

Сводная таблица результатов диагностики сотрудников ООО «Роторика»

Субъект	Методики / выявленный уровень					Общий уровень
	Методика заучивания 10-ти слов	Методика «Пиктограмма»	Методика «Корректурная проба»	Опросник Кеттелла	Опросник ДУМЭОЛП	
Субъект 1	Средний	Высокий	Высокий	Средний	Высокий	Высокий
Субъект 2	Высокий	Средний	Средний	Высокий	Высокий	Высокий
Субъект 3	Средний	Высокий	Высокий	Высокий	Средний	Высокий
Субъект 4	Высокий	Высокий	Высокий	Высокий	Высокий	Высокий
Субъект 5	Низкий	Низкий	Низкий	Низкий	Высокий	Низкий
Субъект 6	Средний	Высокий	Средний	Средний	Высокий	Средний
Субъект 7	Средний	Средний	Средний	Средний	Средний	Средний
Субъект 8	Средний	Средний	Средний	Высокий	Высокий	Средний
Субъект 9	Низкий	Низкий	Низкий	Средний	Высокий	Низкий

Если методики диагностики особенности психофизиологических процессов (внимания и памяти) предоставляли довольно точные уровни развития этих процессов, то результаты диагностики по 16-факторному опроснику Кеттелла вызывали трудности соотнесения с одним из трех уровней. Для решения данной проблемы были выявлены некоторые профессионально важные качества для менеджера, диагностируемые в рамках данной методики, и, исходя из наличия либо отсутствия этих характеристик, определялся уровень: например, субъекту 5 был определен низкий уровень, поскольку диагностика выявила, что он непостоянен, бросает начатое дело, ленив, не старателен, а субъекту 2, напротив, - высокий уровень, так как он дипломатичен, вежлив, аккуратен, исполнителен. В диагностике морально-этической ответственности дифференциация на уровни была определена самой методикой.

Общий уровень в таблице вычислялся по типу преобладающего уровня.

Таким образом, первый критерий эффективности комплекса подтверждает его целесообразность и применимость в практике профессиональной деятельности психолога.

Данный Комплекс позволяет разрабатывать рекомендации по оптимизации психологической составляющей профессиональной деятельности сотрудников. Здесь наибольший интерес представляют результаты диагностики менеджеров по 16-факторному опроснику Кеттелла.

Таким образом, второй критерий эффективности Комплекса также подтверждает его целесообразность и применимость в практике профессиональной деятельности психолога, более того – намечает потенциальные направления психологической работы с каждым сотрудником.

И в качестве третьего критерия оценки эффективности Комплекса выступит сравнение результатов диагностики и успешностью профессиональной деятельности в компании (объем продаж). Представим в

таблице 2.4 краткие рекомендации для сотрудников, выражающие направления психологической работы с каждым из них:

Таблица 2.4

Краткие рекомендации для работников ООО «Роторика»

Субъект	Рекомендации
Субъект 1	- диагностика процесса мышления, его тренировка; - обучение методам контроля над эмоциями; - работа с тревожным настроением работника.
Субъект 2	- включение в коллектив, формирование коммуникативных умений; - реализация лидерских склонностей и качеств.
Субъект 3	- включение в коллектив, формирование коммуникативных умений; - реализация лидерских склонностей и качеств.
Субъект 4	- формирование умения принимать новшества; изобретать нестандартные приемы и способы профессиональной деятельности, т.е. формирование творческого мышления
Субъект 5	- формирование усидчивости, ответственности за порученное дело, формирование уважения к окружающему миру.
Субъект 6	- включение в коллектив, формирование коммуникативных умений; - формирование умения принимать новшества; изобретать нестандартные приемы и способы профессиональной деятельности, т.е. формирование творческого мышления.
Субъект 7	- включение в коллектив, формирование коммуникативных умений; - реализация лидерских склонностей и качеств.
Субъект 8	- реализация лидерских склонностей и качеств.
Субъект 9	- формирование умения принимать новшества; изобретать нестандартные приемы и способы профессиональной деятельности, т.е. формирование творческого мышления; - реализация лидерских склонностей и качеств.

Представим в таблице 2.5 объемы продаж сотрудников ООО «Роторика» за три месяца (ноябрь, декабрь, январь):

Таблица 2.5

Сравнение результатов психологической диагностики и показателей продаж сотрудников ООО «Роторика»

Субъект	Показатели продаж				Общий уровень
	Сентябрь (тыс.руб.)	Октябрь (тыс.руб.)	Ноябрь (тыс.руб.)	Итого:	
Субъект 1	341	380	310	1 031	Высокий (86 %)
Субъект 2	302	370	291	963	Высокий (80 %)
Субъект 3	404	377	376	1 157	Высокий (96 %)
Субъект 4	355	342	400	1 097	Высокий (91 %)
Субъект 5	203	228	277	708	Низкий (59 %)
Субъект 6	201	232	251	684	Низкий (57 %)
Субъект 7	302	312	310	924	Средний (77 %)
Субъект 8	288	295	306	889	Средний (74 %)
Субъект 9	203	240	205	648	Низкий (54 %)

Определение уровня продаж (высокий, средний, низкий) происходило следующим образом: план продаж (1,2 млн. руб. в месяц) взяли за 100 %; выполнение плана на 80-100 % - мы считали высоким объемом продаж, 60-79 % - средним, менее 60 – низким.

Из таблицы 2.5 видно, что наиболее высокие показатели продаж соответствуют высокому уровню диагностированных в рамках апробирования Программы развития психологических характеристик. Это также подтверждает эффективность разработанного комлекса.

Также критерием оценки комплекса может послужить повторное и неоднократное его апробирование, что является потенциальным продолжением дипломного исследования.

Цель практического исследования заключается в изучении индивидуально-типологических особенностей личности менеджеров по продажам как фактора их профессиональной эффективности. Базой для исследования послужило ООО «Роторика»; выборка исследования: менеджеры по оптовым продажам – 9 человек.

Комплекс психологической оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам имеет психодиагностический характер и включает в себя два блока, два направления: методики психодиагностики, направленные на оценку психофизиологических процессов, необходимых для профессиональной деятельности менеджеров по продажам, и методики психодиагностики, направленные на диагностику личностных качеств. В Программе были использованы следующие методики: методика заучивания десяти слов, «Корректурная проба», тест «Пиктограмма», 16-ти факторный личностный опросник Кеттелла, опросник ДУМЭОЛП (морально-этическая ответственность личности).

Далее Комплекс был апробирован на группе менеджеров по оптовым продажам ООО «Роторика» (9 человек). Психологическая диагностика проводилась в пять этапов (в соответствии с количеством включенных в Комплекс психодиагностических методик). Результаты проведенной диагностики представлялись дифференцированно, то есть для каждого сотрудника в отдельности.

В рамках психологической диагностики каждому испытуемому по каждой методике был присвоен уровень развития того или иного психологического процесса (высокий, средний и низкий): однако если методики диагностики особенности психофизиологических процессов (внимания и памяти) предоставляли довольно точные уровни развития этих процессов, то результаты диагностики по 16-факторному опроснику Кеттелла вызывали трудности соотнесения с одним из трех уровней. Для решения данной проблемы были выявлены некоторые профессионально важные качества для менеджера, диагностируемые в рамках данной методики, и, исходя из наличия либо отсутствия этих характеристик, определялся уровень. Общий уровень в таблице вычислялся по типу преобладающего уровня. Следовательно, Комплекс оказался способным оценить уровень профессиональной пригодности менеджеров по продажам по трем уровням:

«высокий», «средний» и «низкий», и дифференцировать группу сотрудников на три подгруппы.

Комплекс позволил разработать краткие рекомендации по оптимизации психологической составляющей профессиональной деятельности сотрудников. Разработка данных рекомендаций в большей степени опиралась на результаты диагностики по 16-факторному опроснику Кеттелла.

Также было проведено сравнение результатов диагностики с успешностью профессиональной деятельности в компании (объем продаж). Результаты сравнения показали, что наиболее высокие показатели продаж соответствуют высокому уровню диагностированных в рамках апробирования Комплекса развития психологических характеристик.

В совокупности все вышеперечисленные факторы позволяют говорить об эффективности разработанного Комплекса и возможности его применения в других компаниях, в других трудовых коллективах.

Гипотеза доказана.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессиональная деятельность в жизни человека в частности и человеческого общества в целом имеет очень весомое значение. Под профессиональной деятельностью понимается деятельность человека по своей профессии и специальности в определенной сфере и отрасли производства. Структура профессиональной деятельности включает в себя: субъект; объект; предмет труда, условия и средства, а также процесс или механизм деятельности, в ходе которой происходит преобразование предметно-трудовой сферы приложения профессиональных сил личности.

В рамках дипломного исследования нами был проведен анализ очень востребованной в данный момент профессии «менеджер по продажам». Рассмотрены его основные функции (посредническая и организующая), проанализированы должностные обязанности менеджера по продажам, его права. Также была разработана подробная профессиограмма (и психограмма как ее компонент), что позволило получить наиболее полное представление о профессиональной деятельности менеджера по продажам, оценить ее психологическую составляющую: профессионально важные личностные качества, требования к психофизиологическим процессам, требования на личностном уровне. Также в профессиограмме представлена социальная составляющая профессиональной деятельности менеджера по продажам: его рабочая поза, нагрузки, требования относительно возраста, опыта профессиональной деятельности, образования и пр.

Профессиограмма является неотъемлемым элементом качественного профессионального психологического отбора, под которым понимается процедура исследования пригодности претендентов на какую-либо профессию посредством психологических испытаний. В процессе профессионального

психологического отбора происходит оценка имеющихся у человека профессионально важных качеств.

Профессиональный психологический отбор менеджеров по продажам включает в себя определение критериев отбора, подбор диагностических инструментов, разработка регламента проведения профессионального отбора и непосредственное его проведение. Критериями профессионального отбора менеджеров по продажам могут быть психологические составляющие (профессионально важные личностные качества, уровень развития психофизиологических процессов) и социальные компоненты (опыт работы, внешний вид, характеристика речи).

В рамках практической части дипломной работы нами был разработан и апробирован комплекс психологических средств оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам. Базой для исследования послужило ООО «Роторика»; выборка исследования: менеджеры по оптовым продажам – 9 человек.

Комплекс психологических средств оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам имеет психодиагностическую направленность и включает в себя два блока методик: методики оценки психофизиологических процессов методики диагностики личностных качеств. В Комплексе были использованы следующие методики: методика заучивания десяти слов, «Корректурная проба», тест «Пиктограмма», 16-ти факторный личностный опросник Кеттелла, опросник ДУМЭОЛП (морально-этическая ответственность личности).

Апробация Комплекса осуществлялась на группе менеджеров по оптовым продажам ООО «Роторика» (9 человек). Результаты проведенной диагностики представлялись дифференцированно, то есть для каждого сотрудника в отдельности.

В рамках психологической диагностики каждому испытуемому по каждой методике был присвоен уровень развития того или иного

психологического процесса (высокий, средний и низкий). Общий уровень в таблице определялся по типу преобладающего уровня. Следовательно, Комплекс оказался способным оценить уровень профессиональной пригодности менеджеров по продажам по трем уровням: «высокий», «средний» и «низкий», и дифференцировать группу сотрудников на три подгруппы.

Комплекс позволил разработать краткие рекомендации по оптимизации психологической составляющей профессиональной деятельности сотрудников. Разработка данных рекомендаций в большей степени опиралась на результаты диагностики по 16-факторному опроснику Кеттела.

Также было проведено сравнение результатов диагностики с успешностью профессиональной деятельности в компании (объем продаж). Результаты сравнения показали, что наиболее высокие показатели продаж соответствуют высокому уровню диагностированных в рамках апробирования Комплекса развития психологических характеристик.

В совокупности все вышеперечисленные факторы позволяют говорить об эффективности разработанного Комплекса и возможности его применения в других компаниях, в других трудовых коллективах.

Гипотеза доказана.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аболина, Е.О. Содержание и методы работы психолога труда - практика [Текст] : учебное пособие / Е. О. Аболина ; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО «Сиб. гос. технол. ун-т». - Красноярск : СибГТУ, 2012. - 127 с.
2. Анализ содержания уровней развития профессиональной пригодности [Текст] / И.М. Пучкова, Л.К. Насырова // Теория и практика общественного развития. – 2013. - № 9. – С. 102-104.
3. Ангеловский, А.А. Анализ понятий «профессия», «профессиональное сознание», «профессиональная деятельность», «профессионализм» [Текст] / А. А. Ангеловский // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. – 2010. - Т. 12. - № 5 (2). – С. 306-314.
4. Арендачук, И.В. Роль мотивации деятельности в становлении профессионализма личности [Текст] / И. В. Арендачук // Известия Саратовского университета им. Н.Г. Чернышевского. Новая серия: Акмеология образования. Психология развития. – 2010. – Т. 3 - № 3. – С. 42-51.
5. Баданина, Л.П. Диагностика и развитие познавательных процессов : практикум по общей психологии [Текст] : учебное пособие / Л. П. Баданина ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-социал. ин-т. – М. : Флинта, 2012. – 259 с.
6. Бакшт, К.А. Построение отдела продаж : с «нуля» до максимальных результатов [Текст] / К.А. Бакшт. - 3-е изд. - СПб : Питер, 2009. - 297 с.
7. Батаршев, А. В. Диагностика профессионально важных качеств [Текст] / А. В. Батаршев, И. Ю. Алексеева, Е. В. Майорова. - СПб.: Питер, 2007. - 192 с.
8. Беляева, И.Н. Структура коммуникаций в процессе продаж [Текст] / И. Н. Беляева // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2009. - № 91. – С. 7-10.

9. Бодров, В.А. Психология профессиональной пригодности [Текст] / В.А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2015. – 512 с.

10. Боронова, Г.Х. Психология труда: конспект лекций [Текст] / Г.Х. Боронова, Н.В. Прусова. - М.: Эксмо, 2016. - 160 с.

11. Глушко, А.Н. Формирование профессиональной пригодности в период обучения [Текст] / А. Н. Глушко // Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики. – 2015. - № 4. – С. 10-14.

12. Григорьева, М.В. Психология труда: конспект лекций [Текст] / М.В. Григорьева. - М.: Высшее образование, 2006. - 192 с.

13. Дубнякова, А.И. Теоретические подходы к исследованию мотивов профессиональной деятельности [Текст] А. И. Дубнякова // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. – 2008. - № 3. – С. 226-229.

14. Значение профессиограммы в диагностике профессионально важных качеств психолога [Текст] / О.А. Белобрыкина, Ю.А. Власенко // Актуальные проблемы психологического знания. – 2010. - № 4. – С. 3-18.

15. Зязева, Н. А. Заблуждения менеджеров по продажам как предмет коррекции в процессе их профессиональной подготовки [Текст] / Н. А. Зязева // Инновации в образовании. - 2012. - № 6. - С. 110-115.

16. Ильин, Е.П. Мотивация и мотивы [Текст]: учебное пособие / Е. П. Ильин. - СПб : Питер, 2004. - 508 с.

17. Исследование профессионально важных качеств персонала организации с внутрифирменными функциями разного уровня [Текст] / М.Е. Дмитриев, А.М. Сережкин // Вестник Казанского технологического университета. – 2013. – Т. 16. - № 4. – С. 320-323.

18. Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения [Текст]: учебное пособие / Е. А. Климов. - 3-е изд., стереотип. – М. : Академия, 2016. - 302 с.

19. Котов, С.С. Особенности мотивации учебной деятельности студентов, обучающихся в новых социально-экономических условиях [Текст] : дисс. канд. психол. наук. - Тверь, 2003. – 138 с.

20. Красноперова, Н.А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности [Текст] : учебное пособие / Н. А. Красноперова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГ БОУ ВПО «Сиб. гос. технол. ун-т». - Красноярск : СибГТУ, 2013. - 105 с.

21. Марихин, С.В. Психологические аспекты успешности профессиональной деятельности [Текст] /С. В. Марахин // Мир человека. – 2009. - № 1. – С. 155-163.

22. Махмутова, Р.Ф. Понятие психологической и профессиональной пригодности будущего специалиста [Текст] / Р.Ф. Махмутова // Проблемы и перспективы развития образования в России. – 2011. - № 7. – С. 71-75.

23. Методика «Корректурная проба» (Буквенный вариант) [Текст] // Большая энциклопедия психологических тестов / авт.-сост. А.А. Карелин. – М. : Эксмо, 2009. – С. 214-215.

24. Мишина, О.А. Выявление профессионально важных качеств менеджера [Текст] / О.А. Мишина // Научные труды Дальневосточного государственного технического рыбохозяйственного университета. – 2010. - № 22. – С. 244-249.

25. Мукашева, М.К. Критерии профессионального психологического отбора менеджеров промышленного производства [Текст] / М. К. Мукашева // Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики. – 2010. – Т. 2. - № 3. – С. 71-72.

26. Носкова, О.Г. Психология труда [Текст] : учебное пособие / О. Г. Носкова ; под ред. Е. А. Климова. - 3-е изд., стереотип. – М. : Академия, 2007. - 383 с.

27. Оптимизация процедуры отбора менеджеров по продажам [Текст] / О.А. Чаденкова, Д.С. Мищенко // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия: Психология. – 2007. - № 1. – С. 123-131.

28. Ответственность как профессионально важное качество менеджера [Текст] / А.И. Сеселкин, А. Лямин // Вестник РМАТ. – 2011. - № 2 (2). – С. 108-113.

29. Пасынкова, М.А. Структура готовности к обучению в вузе [Текст] / М. А. Пасынкова // Гуманитарные исследования в Восточной Сибири и на Дальнем Востоке. – 2013. - № 1 (21). – С. 87-88.

30. Профессиональная деятельность как способ самовыражения личности [Текст] / В.И. Горовая, С.Н. Мартусенко // Наука 21 века: вопросы, гипотезы, ответы. – 2014. - № 1. – С. 43-46.

31. Профессиональная деятельность, ее сущность, структура и содержание [Текст] / Н.Д. Никандров, О.Г. Грохольская // Научные исследования в образовании. – 2016. - № 11. – С. 3-5.

32. Профессиональный психологический отбор в контексте технологий управления [Текст] / Ю.И. Дерябин, В.А. Дерябина // Академический вестник. – 2010. - № 2. – С. 17-21.

33. Психодиагностика взрослых [Текст]: энциклопедия / ред.-сост. Д. Я. Райгородский. - Самара : Бахрах-М, 2009. - 703 с.

34. Психология труда [Текст]: учебник для студентов высших учебных заведений / А. В. Карпов и др. ; под ред. А. В. Карпова. - 2-е изд. – М. : Юрайт, 2011. - 350 с.

35. Психология труда [Текст] : учебное пособие / Н. С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова. - 5-е изд., стереотип. – М. : Академия, 2015. - 477 с.

36. Сейтешев, А.П. Профессиональная направленность личности. Теория и практика воспитания [Текст] / А. П. Сейтешев. - Алма-Ата, 1990.

37. Системная организация процесса формирования профессионально важных качеств будущих специалистов [Текст] / Н.А. Клещева, Г.В. Петрук // Фундаментальные исследования. – 2014. - № 10-2. – С. 407-412.

38. Создание адаптивного теста интеллекта на основе апробированного тестового материала [Текст] / Н.А. Батурин, И.М. Дашков, Н.А. Курганский //

Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Психология. – 2016. - № 29 (246). – С. 15-19.

39. Соколов, Н.Я. Мотивы профессионального поведения и деятельности юристов [Текст] / Н. Я. Соколов // Государство и право. – 2014. - № 11. – С. 14-22.

40. Соловьева, Е.Е. Психологические методики в отборе менеджеров по продажам: опыт применения [Текст] / Е.Е. Соловьева // Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики. – 2016. - № 2. – С.86-87.

41. Сперанская, А.В. Исследование профессионально важных качеств сотрудников УИС [Текст] // Ведомости уголовно-исполнительной системы. – 2012. - № 2 (117). – С. 45-47.

42. Технология оценки профессионально важных качеств с использованием профессиональных проб с учетом ограниченных возможностей здоровья [Текст] / Е.М. Старобина, Е.О. Гордиевская, Г.Б. Рачина // Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. – 2015. – Т. 3. - № 3. – С. 86-93.

43. Токарева, И. Нанимаем «продажника»: три взгляда на одну проблему [Текст] / И. Токарева, О. Козулина , Е. Костылева // Консультант. - 2015. - № 3. - С. 70-76.

44. Факторный личностный опросник Р. Кеттелла [Текст] : методическое руководство / А. А. Рукавишников, М. В. Соколова. - СПб.: ГП «ИМАТОН», 1998. – 96 с.

45. Фомина, Л.Ю. Развитие профессионально важных качеств студентов-психологов в процессе профессионального обучения [Текст] // Известия Саратовского университета им. Н.Г. Чернышевского. Новая серия. Акмеология образования. Психология развития. – 2017. – Т. 2. - № 2. – С. 48-52.

46. Хорошилов, Б.М. Приемы количественного и качественного анализа диагностических данных в тестах интеллекта и общих способностей [Текст] /

Б. М. Хорошилов // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия: Психология. – 2017. – Т. 1. - № 2. – С. 137-144.

47. Цвык, В.А. Социальная сущность профессиональной деятельности [Текст] / В. А. Цвык // Личность. Культура. Общество. – 2014. – Т. 11. – № 4. – С. 301-308.

48. Шароватова, С.А. Формирование мотивов профессиональной деятельности у будущих специалистов в области научно-технического перевода [Текст] : дисс. канд. психол. наук. - М., 2006.

49. Шевченко, Д.А. О профессии (или кто такой менеджер по продажам) [Электронный ресурс] // Гильдия маркетологов : офиц. сайт. – [Б.м.], 2019. – URL : http://www.marketologi.ru/publikatsii/stati/o-professii-ili-kto-takojj-menedzher - po-prodazham/(12.06.2019).

50. Шипитько, О.Ю. Психологический анализ удовлетворенности профессиональной деятельностью менеджеров по продажам в связи с потребностью в саморазвитии [Текст] / О. Ю. Шипитько // Северо-Кавказкий психологический вестник. – 2010. – Т.8. - № 2. – С. 42-44.

51. Яровая Н.Ю. Ведущие мотивы личности в структуре профессиональной деятельности [Текст] / Н. Ю. Яровая // Мир науки, культуры, образования. – 2017. - № 6. – С. 210-214.

Приложение 1

Табл. 1, п.1

Профиль личности – субъект 1

Стен	Фактор	Левое значение	Низкие/Средние/Высокие	Правое значение
8	Общительность (A)	Замкнутый	1 2 3 4 5 6 7 **8** 9 10	Общительный
3	Мышление (B)	Конкретное	1 2 **3** 4 5 6 7 8 9 10	Абстрактное
3	Эмоциональная стабильность (C)	Низкая	1 2 **3** 4 5 6 7 8 9 10	Высокая
5	Доминантность (E)	Покорный	1 2 3 4 **5** 6 7 8 9 10	Доминантный
7	Экспрессивность (F)	Сдержанный	1 2 3 4 5 6 **7** 8 9 10	Жизнерадостный
6	Моральная устойчивость (G)	Низкая	1 2 3 4 5 **6** 7 8 9 10	Устойчивая
7	Социальная смелость (H)	Застенчивый	1 2 3 4 5 6 **7** 8 9 10	Смелый
8	Чувствительность (I)	Жесткий	1 2 3 4 5 6 7 **8** 9 10	Чувствительный
7	Настороженность (L)	Доверчивый	1 2 3 4 5 6 **7** 8 9 10	Подозрительный
7	Мечтательность (M)	Приземленный	1 2 3 4 5 6 **7** 8 9 10	Мечтательный
5	Дипломатичность (N)	Прямой	1 2 3 4 **5** 6 7 8 9 10	Расчетливый
10	Тревожность (O)	Беспечный	1 2 3 4 5 6 7 8 9 **10**	Подавленный
7	Радикализм (Q1)	Консерватив-ный	1 2 3 4 5 6 **7** 8 9 10	Открытый к новому
4	Независимость (Q2)	Зависимый от группы	1 2 3 **4** 5 6 7 8 9 10	Самодостаточ-ный
5	Самодисциплина (Q3)	Импульсивный	1 2 3 4 **5** 6 7 8 9 10	Волевой
6	Эмоциональная напряженность (Q4)	Расслабленный	1 2 3 4 5 **6** 7 8 9 10	Напряженный
Глобальные факторы				
8	Экстраверсия	Интроверт	1 2 3 4 5 6 7 **8** 9 10	Экстраверт
9	Тревожность	Низкая	1 2 3 4 5 6 7 8 **9** 10	Высокая
5	Самоконтроль	Непринужден-ный	1 2 3 4 **5** 6 7 8 9 10	Вынужденный
6	Независимость	Приспосабли-вающийся	1 2 3 4 5 **6** 7 8 9 10	Независимый
3	Расчетливость	Эмоциональный	1 2 **3** 4 5 6 7 8 9 10	Расчетливый

Продолжение приложения 1

Табл. 2, п. 1

Сырые стены – субъект 2

A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	MD
6	2	5	9	11	8	5	6	8	7	4	2	8	4	9	6	10

Табл. 3, п.1

Сырые стены – субъект 3

A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	MD
7	2	8	9	6	8	9	5	8	8	10	7	7	9	9	1	1

Табл. 4, п.1

Сырые стены – субъект 4

A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	MD
8	2	8	5	5	7	6	4	8	2	7	6	6	7	8	2	10

Табл. 5, п.1

Сырые стены – субъект 5

A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	MD
7	2	5	4	9	5	3	4	5	8	5	5	5	8	6	7	8

Табл. 6, п.1

Сырые стены – субъект 6

A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	MD
3	1	8	4	6	9	7	5	3	7	6	7	6	8	9	5	8

Табл. 7, п. 1

Сырые стены – субъект 7

A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	MD
2	2	11	2	3	3	4	5	7	5	6	6	10	3	7	8	9

Табл. 8, п.1

Сырые стены – субъект 8

A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	MD
5	5	6	9	8	6	5	9	5	4	7	8	9	6	6	3	11

Окончание приложения 1

Табл. 9, п. 1

Сырые стены – субъект 9

A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	MD
7	4	7	8	7	8	7	6	5	6	6	1	4	4	5	7	3

Приложение 2

Табл. 1, п. 2

Сводные результаты диагностики менеджеров по продажам ООО «Роторика» по опроснику ДУМЭОЛП

Сотрудник	Шк. 1	Шк. 2	Шк. 3	Шк. 4	Шк. 5	Шк. лжи	Уровень отв-сти	Достовер-ность
Субъект 1	5	4	4	5	4	4	Высокий	_
	22							
Субъект 2	5	4	5	2	4	2	Высокий	+
	20							
Субъект 3	2	2	2	5	4	2	Средний	+
	15							
Субъект 4	3	3	5	5	3,5	2	Высокий	+
	19,5							
Субъект 5	3	1,5	4	4,5	4	3	Высокий	-
	17							
Субъект 6	2,5	4,5	3,5	3,5	4,5	2	Высокий	+
	18,5							
Субъект 7	1	3	0	2	0	2	Средний, с тенденцией к занижению	+
	6							
Субъект 8	4	2	4	4	4	2	Высокий	+
	18							
Субъект 9	4	3	3	3	0	2	Высокий	+
	16							

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

студента (ки) Ткачей Екатерины Васильевны
Ф.И.О.

группы 254 пу кафедры Психологии
полное наименование кафедры

специальности (направления) Психология
полное наименование специальности (направления)

на тему Исследование индивидуально-типологических особенностей личности менеджеров по продажам как фактор профессиональной карьеры
полное наименование темы согласно приказу

Выпускная квалификационная работа содержит пояснительную записку на 88 страницах, 28 иллюстрационный материал.

1. Актуальность и значимость темы заключается в высокой степени востребованности на рынке труда квалифицированных менеджеров по продажам, а так же в разнообразии технологий их подбора и их профессионального отбора

2. Логическая последовательность материала в выпускной квалификационной работе изложен со соблюдением внутренней логики, между разделами прочно существует логическая взаимосвязь.

3. Положительные стороны работы Ткачей Е.В. проанализировала индивидуально-типологические особенности менеджеров по продажам как фактор проф. карьеры. В ходе работы был разработан и внедрен комплекс методического средств оценки менеджеров.

4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений Автор выпускной квалификационной работы показал отличного способность формулировать собственную точку зрения. Сформулированные выводы достаточно обоснованы.

5. Полнота проработки литературных источников Ткачей Е.В обработала большое количество научного материала на высоком теоретическом и методологическом уровне

6. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций материал в выпускной квалификационной работе изложен, структурирован, достаточное количество таблиц и иллюстраций

7. Недостатки работы Существенных недостатков в выпускной квалификационной работе не выявлено

8. Какие предложения целесообразно внедрить в практику Сформулированные в работе выводы достаточно обоснованы и могут быть использованы в практической деятельности

Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) требованиям, предъявляемым к дипломным работам и может (не может) быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки отлично, а ее автор Панин Екатерина Васильевна
Ф.И.О.

присвоения ему (ей) квалификации пищевое

Рецензент Юрьев Олег Петрович генеральный директор ООО «Торговая»
Ф.И.О., ученое звание, степень, должность, место работы

«18» июня 2019 г.

подпись рецензента

С рецензией ознакомлена Панин Екатерина Васильевна

20 июня 2019

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу бакалавра

Студента (ки) ПАЛИЙ ЕКАТЕРИНЫ
группы 254 ПУ кафедры ПСИХОЛОГИИ
Направления 37.03.01 Психология
на тему «ИССЛЕДОВАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНО-ТИПОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ КАК ФАКТОРА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Выпускная квалификационная работа бакалавра содержит пояснительную записку на 82 страницах, 23 иллюстрированный материал.

1. Актуальность и значимость темы обусловлена сохраняющейся потребностью в изучении личностных предпосылок профессиональной успешности менеджеров по продажам с учетом специфики деятельности конкретных организаций, в которых осуществляется их трудовая деятельность, а также совершенствованием методов психологического сопровождения работы с персоналом с учетом запроса конкретных компаний и предприятий.

2. Логическая последовательность выпускной квалификационной работы обоснована выбранной темой, принципы психологического исследования соблюдены автором в достаточной степени.

3. Положительные стороны работы: автором проведен анализ организационных условий и требований к менеджерам по продажам, в том числе проведена оценка эффективности их деятельности; составлена профессиограмма и корректно подобран комплекс психодиагностических методов для оценки менеджеров.

4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: сделанные автором в работе выводы вполне логично вытекают из результатов проведенного эмпирического исследования.

5. Полнота проработки литературных источников в целом отражает состояние изученности проблемы в современной психологической науке и практике

6. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций соответствуют требованиям нормоконтроля, принятым в вузе

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы проявлен в достаточной степени – в ходе разработки концепции работы, организации эмпирического исследования, в определении способов внешней оценки эффективности деятельности менеджеров по продажам.

8. Недостатки работы связаны с тем, что автором решалась сугубо прикладная задача, поставленная организацией, в связи с чем новизны подходов к сопровождению персонала в дипломной работе не было продемонстрировано.

9. Какие профессиональные компетенции отработаны при работе над темой общепрофессиональная компетенция ОПК–1, Общекультурные компетенции ОК–1, ОК–2, ОК–3, ОК–4, ОК–5, ОК–6, ОК–7, ОК–8, ОК–9, профессиональные компетенции ПК–6, ПК–7, ПК–8, ПК–9, ПК–10, ПК–11, ПК–12, ПК–13 и выпускной квалификационной работы ПК–14.

Выпускная квалификационная работа **отвечает** (не отвечает) предъявляемым требованиям и **рекомендуется** (не рекомендуется) к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Руководитель выпускной квалификационной работы: Титова Ольга Ивановна, кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры психологии СИБУП

«17» 06 2019 г.

С отзывом ознакомлена Панина Екатерина Валентиновна
24.06.2019

Уважаемый пользователь!
Обращаем ваше внимание, что система Антиплагиус отвечает на вопрос, является тот или иной фрагмент текста заимствованным или нет. Ответ на вопрос, является ли заимствованный фрагмент именно плагиатом, а не законной цитатой, система оставляет на ваше усмотрение.

Отчет о проверке № 1686447

Дата выгрузки: 2019-06-13 08:47:15
Пользователь: romashka948815@mail.ru ID: 1686447

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат» на сайте www.antiplagius.ru/

Информация о документе

№ документа: 1686447
Имя исходного файла: С ПРОВЕРКИ Диплом Палий 254пу.docx
Размер файла: 271.9 КБ
Размер текста: 115152
Слов в тексте: 15977
Число предложений: 1444

Информация об отчете

Дата: Отчет от 2019-06-13 08:47:15 - Последний готовый отчет
Оценка оригинальности: 80.32%
Заимствования: 19.68%

Оригинальность: 80.32% Заимствования: 19.68%

Источники:

Доля в тексте	Ссылка
38.2%	https://studbooks.net/921376/psihologiya/psihofiziologiya_soznaniya_professionalnoy_d...
30.1%	https://revolution.allbest.ru/psychology/00671699_0.html
22.65%	https://studwood.ru/606231/psihologiya/professionalnaya_deyatelnost_harakteristika
12.8%	http://pedlib.ru/Books/1/0444/1_0444-10.shtml
11.1%	https://megalektsii.ru/s11389t10.html
9.7%	http://koi.tspu.ru/koi_books/Fayzulaeva/5.htm
8%	https://referat.bookap.info/work/530079/Analiz-ponyatij-professiya-professionalnoe
9.3%	https://gugn.ru/work/1863106/analiz-ponatij-professia-professional-noe
7.1%	https://revolution.allbest.ru/psychology/00811048_1.html
29.4%	https://pandia.ru/text/82/552/30567-6.php
11.3%	http://cheloveknauka.com/professionalizm-1
9.7%	https://docplayer.ru/44495971-Problemy-podgotovki-bakalavrov-v-vuze-k-uchebno-profess...
6.7%	http://kursak.net/professionalnaya-etika-i-professionalnaya-moral/
6.7%	https://studref.com/388193/pravo/nravstvennye_kriterii_professionalnoy_deyatelnosti
6.5%	https://docplayer.ru/30216958-Analiz-ponyatiy-professiya-professionalnoe-soznanie-pro...
19.9%	https://docplayer.ru/40394183-Motivaciya-professionalnoy-deyatelnosti-sotrudnikov-gos...
7.7%	https://studwood.ru/1941021/psihologiya/motivatsionnaya_sfera_mladshego_shkolnika

ООО «Роторика»
125438, Москва, 4-й Лихачевский пер., д.13 | Тел./Факс: +7 (495) 788-71-78
р/с 40702810700020002185, к/с
30101810000000000201 БИК 044525201 в ОАО
АКБ «АВАНГАРД»
www.rotorica.ru

ROTORICA
TOOLS CAPITAL

Акт

О принятии к внедрению результатов выпускной квалификационной работы Палий Екатерины Васильевны, студентки 5-го курса гр.254-пу Сибирского института бизнеса управления и психологии на тему «Исследование индивидуально-типологических особенностей личности менеджера по продажам как фактора эффективности профессиональной деятельности»

Материалы выпускной квалификационной работы Палий Е.В. внедрены в деятельность ООО «Роторика»

В рамках дипломного исследования был проведен анализ профессиональной деятельности менеджеров по продажам.

Был разработан и апробирован комплекс психологических средств оценки профессиональной деятельности менеджеров по продажам.

Разработаны краткие рекомендации по оптимизации психологической составляющей профессиональной деятельности сотрудников.

Было проведено сравнение результатов диагностики с эффективностью профессиональной деятельности в компании.

На основе предложенного Палий Е.В. комплекса психологических средств оценки профессиональной деятельности проводится работа по оптимизации функционирующего отдела продаж, а так же подбор нового персонала в ООО «Роторика».

Генеральный директор ООО «Роторика»
Юрьев О. И.
Дата

www.ro-tools.ru
www.rotorica.ru

ООО «Роторика»
125438, Москва, 4-й Лихачевский, д.13 | Тел./Факс: +7 (495) 788 71 78
660064, Красноярск, ул. им. Акадкмика Вавилова, д.2Д, оф. 1-01 | Тел./Факс: +7 (391) 204 63 27
Исп. Буйских Артем Юрьевич +7 983 280 04 90