АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В МЕДИЦИНЕ И СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ»

Факультет психологии и социальной работы

Кафедра общей и социальной психологии

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

личностные ОСОБЕННОСТИ продавцов-консультантов С РАЗНЫМ УРОВНЕМ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Специальность: 030301.65 - Психология

Выполнил студент: Гатагу Светлана Аслановна

Научный руководитель: канд. психол. наук

доцент Курочкина Валентина Евгеньевна

Нормоконтролер: канд. психол. наук

доцент Левченко Анна Викторовна

Краснодар 2013

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Происходящая в нашей стране в последние десятилетия модернизация социально-экономической сферы предполагает развитие сферы сервиса и услуг. Эти процессы сопровождаются увеличением количества людей, занятых в профессиях типа «человек - человек» и качественным усовершенствованием деятельности профессионалов, занятых в этой сфере. Важное, едва ли не центральное место в сфере сервиса и услуг сейчас занимает торговля как отрасль, обеспечивающая российских потребителей самыми разнообразными товарами. В отечественных рейтингах наиболее востребованных на рынке труда профессий на ведущие позиции выходят продавцы-консультанты.

Предприятия, ориентированные на извлечение прибыли от своей экономической деятельности, испытывают потребность в оценке профессиональной деятельности своих работников, понесенных затрат и полученных доходов. Поэтому формируется социальный заказ психологической науке на изучение эффективности трудовой деятельности, в особенности у профессий социономического типа.

Изучению проблемы эффективности профессиональной деятельности посвящены исследования, проведенные В.Д. Шадриковым, А.К. Марковой, Р.С. Немовым, О.Н. Родиной и др. в 80-е - 90-е гг. ХХ в. В них определено понятие, разработаны теоретические основы изучения эффективности профессиональной деятельности. В современных отечественных исследованиях данный вопрос рассматривается с позиций компетентностного подхода Э.Ф. Зеером, А.М. Павловой, Э.Э. Сыманюк, Ю.Г. Татур и др. Построение компетентностной модели эффективности профессиональной деятельности позволяет унифицировать требования к персоналу, формирует единые стандарты качества труда и обеспечивает основу для оценки, продвижения и обучения сотрудников.

Проведенный анализ литературы показывает, что остается ряд нерешенных вопросов, касающихся изучения эффективности профессиональной деятельности. Во-первых, до сих пор отсутствует единство взглядов в определении термина «эффективность профессиональной деятельности», происходит смешение этого понятия с близкими ему по смыслу. Во-вторых, различными авторами одни и те же критерии эффективности предлагаются для профессий разных типов. В-третьих, слабо изучена связь эффективности профессиональной деятельности с личностными особенностями.

Большое значение для предприятий, работающих в отрасли торговли, имеет эффективность профессиональной деятельности продавцов-консультантов, которая зачастую оказывается решающим фактором во внутриотраслевой конкуренции. Осложняет задачу то, что социономические профессии отличаются отсутствием жестких и единых требований к процессу профессиональной деятельности, а у продавцов-консультантов объектом труда являются другие люди, и это является препятствием для объективной оценки эффективности их профессиональной деятельности.

Работодатели крайне заинтересованы в трудоустройстве продавцов-консультантов, которые максимально предрасположены к этому виду профессиональной деятельности по личностным параметрам. В США в середине 60-х - начале 70-х годов ХХ века был проведен ряд исследований, направленных на выявление психологических черт личности, указывающих на «торговую одаренность» человека. Так, например, Р. Макмарри приходит к выводу, что продавцы должны быть открытыми, общительными, агрессивными и энергичными. Д. Майер и Х.М. Гринберг пришли к выводу, что эффективный продавец должен обладать как минимум двумя основными качествами: чувством эмпатии, т.е., способностью проникнуться чувствами клиента, и целеустремленностью, личной потребностью в совершении продажи.

Однако указанные зарубежные исследования только обозначили направленность научного поиска, не создав обоснованных психологических критериев оценки требований к трудовой деятельности продавцов-консультантов. В отечественной психологии до настоящего времени исследований, направленных на детальное изучение содержания профессиональных компетенций продавцов-консультантов и выявление их личностных особенностей, определяющих эффективность профессиональной деятельности, не проводились.

Следует иметь в виду, что на содержание требований к профессиональной деятельности продавцов-консультантов большое влияние оказывает вид продаваемого товара и объем продаж. Эти различия объясняются, с одной стороны, особенностями реализуемой продукции, характера труда, потребителя труда, а с другой - необходимостью продавца-консультанта соответствовать предпочтениям потребителей труда.

Исходя из выше перечисленного, существует потребность в изучении эффективности профессиональной деятельности и личностных особенностей продавцов-консультантов. При этом от продавца-консультанта требуется постоянное позитивное внимание и близкий эмоциональный контакт с потребителями труда. В подобных специфических условиях профессиональной деятельности предъявляются более высокие требования к личностным особенностям продавцов-консультантов, определяющих эффективность их профессиональной деятельности.

Таким образом, можно сформулировать проблему исследования: в чем заключаются личностные особенности продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности.

Объект исследования: эффективность профессиональной деятельности продавцов-консультантов.

Предмет исследования: личностные особенности продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности.

Гипотеза исследования заключается в предположении о существовании различий в личностных особенностях продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности.

Цель исследования: выявить личностные особенности продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности.

Задачи исследования.

. Провести теоретический анализ подходов к проблеме эффективности профессиональной деятельности, уточнить понятие эффективности профессиональной деятельности и критерии ее оценки.

. Рассмотреть эффективность профессиональной деятельности продавцов-консультантов; связь эффективности профессиональной деятельности продавцов-консультантов с личностными особенностями.

. Отобрать для участия в исследовании группы «профессионально эффективных» и «профессионально неэффективных» продавцов-консультантов.

. В отобранных группах «профессионально эффективных» и «профессионально неэффективных» продавцов-консультантов изучить личностные особенности.

. Провести сравнительный анализ и выявить личностные особенности и различия продавцов-консультантов с разным уровнем профессиональной эффективности.

. Обобщить, интерпретировать и представить результаты исследования.

Методы исследования:

теоретические: анализ литературы, синтез данных;

эмпирические: беседа, тестирование;

методы математической обработки: оценка нормальности распределения по критерию Ливена, сравнение двух групп с применением t-критерия Стьюдента. Для подсчёта t-критерия Стьюдента использовалась система автоматического подсчета «Statistika» на www. psyсhol-ok. ru.

Методики исследования.

1. «Критериальная карта оценки эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа “человек-человек”» Ю.Е. Якуниной.

. Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» А.Г. Маклакова, С.В. Чермянина.

. Методика «Направленность личности» В. Смекала, М. Кучера.

База и выборка исследования. В исследовании принимали участие 37 продавцов-консультантов (22 женского и 15 мужского пола) в возрасте от 19 до 40 лет (средний возраст - 27 лет), стаж профессиональной деятельности в данной организации от 1 года до 12 лет (средний стаж - 6 лет).

Подвыборка 1: 21 «профессионально эффективных» продавцов-консультантов (12 женского и 9 мужского пола), в возрасте от 21 до 40 лет (средний возраст - 29 лет), стаж профессиональной деятельности в данной организации от 1,5 лет до 12 лет.

Подвыборка 2: 16 «профессионально неэффективных» продавцов-консультантов (10 женского и 6 мужского пола), в возрасте от 19 до 40 лет (средний возраст - 28 лет), стаж профессиональной деятельности в данной организации от 1 года до 12 лет.

Методологические и теоретические основы исследования:

- теоретические положения и результаты исследований эффективности деятельности в профессиях типа «человек - человек», изложенные в работах В.А. Бодрова, Е.П. Климова, В.А. Толочека;

- теоретические положения и результаты исследований личностных характеристик, определяющих эффективность деятельности специалистов в профессиях социономического типа, в частности продавца-консультанта, изложенные в работах зарубежных (Р. Макмарри, Д. Майер и Х.М. Гринберг) и отечественных (Т.Л. Миронова, Н.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова, А.В. Фонарев) авторов.

Теоретическая значимость исследования. В работе проведен теоретический анализ подходов к проблеме эффективности профессиональной деятельности, уточнено понятие эффективности профессиональной деятельности и критерии ее оценки в профессиях типа «человек-человек». Рассмотрена эффективность профессиональной деятельности продавца-консультанта.

В процессе проведенного исследования выявлены и описаны личностные особенности и различия продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности. Полученные результаты расширяют теоретические представления об эффективности профессиональной деятельности продавцов-консультантов, ее связи с особенностями личности.

Практическая значимость исследования. Полученные результаты исследования могут использоваться психологами в профотборе, профессиональном консультировании, оценке профессионального развития продавцов-консультантов; также могут послужить основой для построения системы профессионального обучения и развития продавцов-консультантов.

Структура работы. Данная работа состоит из введения, трех глав (в первой главе описаны теоретические положения по данной проблематике, во второй - особенности организации и проведения эмпирического исследования, в третьей - анализ полученных эмпирических данных), выводов, заключения, списка литературы, приложений. Работа изложена на 67 страницах, содержит 5 таблиц и 5 рисунков. Библиографический указатель включает 74 источника.

1. Теоретический анализ концептуальных единиц исследования

.1 Основные подходы к определению понятия и содержания эффективности профессиональной деятельности

Используя одну из основных своих категорий - деятельность, отечественная психология рассматривает труд человека именно как деятельность, включенную в систему общественных отношений и не существующую вне их, сама сущность которой, по мнению В.П. Зинченко, «определяется теми формами и средствами материального и духовного общения, которые порождаются развитием производства и которые не могут реализоваться иначе, как в деятельности конкретных людей» [15, с. 83].

В отечественной психологии считается общепризнанной концепция деятельности А.Н. Леонтьева, названная «теорией деятельности», а позже - «деятельностным подходом» [30].

Деятельность рассматривается А.Н. Леонтьевым как система, включенная в общественные отношения, как процесс, в котором происходит взаимный переход между полюсами «субъект - объект». Общественные условия жизни человека задают мотивы и цели его деятельности, ее средства и способы: «общество производит деятельность образующих его индивидов» [30, с. 83]. Психическое отражение предметного мира порождается теми процессами, посредством которых субъект вступает в отношения с этим предметным миром, подчиняясь его свойствам, связям, отношениям. В уровневой концепции деятельности А.Н. Леонтьева отмечается, что «реально мы всегда имеем дело с особенными деятельностями, каждая из которых отвечает определенной потребности субъекта, стремится к предмету этой потребности, угасает в результате ее удовлетворения и воспроизводится вновь, может быть в совсем иных, изменившихся условиях» [15, с. 102].

Концепция деятельности С.Л. Рубинштейна строится на сложных связях разноплановых компонентов схемы «движение - действие - операция поступок» с целями, мотивами и условиями деятельности ее субъекта [52].

В центре всех разноплановых отношений находится психическое, которое выступает не только как обусловленное деятельностью, но и как ее обусловливающее, регулирующее. Адекватность использования способов деятельности обеспечивается индивидуально-психологическими механизмами и предполагает процессуальность, «сорегуляцию индивида с действительностью».

Согласно принципу «внешнее через внутреннее», имеет место не только изменение объекта деятельности, но и постоянное изменение самого субъекта. В.Д. Шадриков уточняет понимание деятельности как «специфической человеческой формы отношения к окружающему миру, содержание которой составляет его целесообразное изменение и преобразование в интересах людей… в процессе деятельности человек не только преобразует окружающий мир, но преобразует и самого себя» [69, с. 21]. Важным дополнением, внесенным В.Д. Шадриковым в определение, является пункт о преобразовании человеком самого себя в процессе деятельности.

Особым видом человеческой деятельности является труд, главные характеристики которого также признаются характеристиками профессиональной (предметной) деятельности. Психологические признаки труда выделены В.А. Толочеком: «1) сознательное предвосхищение социально ценного результата, чтобы деятельность можно было назвать трудовой, предвосхищаемый деятелем результат должен мыслиться как позитивно ценный для более широкой группы людей, т.е., как социально ценный; 2) сознание обязательности и целенаправленности достижения социально фиксированной цели; 3) сознательный выбор, применение, совершенствование или создание орудий, средств деятельности; 4) осознание межличностных производственных зависимостей и отношений («живых» и овеществленных)» [58, с. 32].

Профессия как система социальных отношений В.А. Толочеком представлена в шести основных аспектах социальных отношений [58, с. 98].

. Область приложения сил человека как субъекта труда, ограниченный вид трудовой деятельности (вследствие исторического разделения труда).

. Общность людей, выполняющих определенные трудовые функции, имеющих общественно-полезный характер.

. Подготовленность (знания, умения, навыки, квалификация) человека, благодаря которой он способен выполнять соответствующие трудовые функции.

. Деятельность профессионала как процесс реализации трудовых функций, выполняемых профессионально.

. Деятельность, выполняемая за определенное вознаграждение, моральное и материальное, дающее человеку возможность удовлетворять свои насущные потребности, выступающее необходимым условием его всестороннего развития.

. Деятельность, дающая человеку определенный социальный и общественный статус.

В.Д. Шадриков отмечает единство 3-х аспектов трудовой деятельности предметно-действенного, физиологического и психологического. Под предметно-действенным аспектом понимается «процесс, в котором человек при помощи средств труда вызывает заранее намеченное изменение предмета труда» [69, с. 23]. Под физиологическим аспектом деятельности понимается осуществление в деятельности «функции человеческого организма» [69, с. 24]. Психологический аспект - это «осуществление сознательной цели, проявление воли, внимания, интеллектуальных свойств работника и т.д.».

Основополагающей характеристикой профессиональной деятельности является ее социальный характер. В ходе профессиональной деятельности субъект удовлетворяет не только собственные, но и социальные потребности, происходит интеграция личного (личностного) и социального значений деятельности. Как указывают в своих работах Е.М. Иванова, Н.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова, главной психологической характеристикой профессии является отношение субъекта труда к деятельности как к профессии [18; 48].

Во многих работах деятельность вписывается в более широкий социальный контекст, описываемый по-разному: и максимально обще, широко, как общество в целом, окружающий мир, как это делает, например, Ю.К. Стрелков [55], и более конкретно и узко, как некое «сообщество». Исходя из этого, профессиональная деятельность может быть представлена как протекающая одновременно на нескольких уровнях социальной системы: субъект труда, «команда» или трудовой коллектив, профессиональное сообщество, социум как потребитель труда субъекта деятельности.

Профессиональная деятельность социально регламентирована, что выражается, главным образом, в нормативности труда. В нормах находят выражение социальные ожидания по отношению к субъекту труда, продукту труда, процессу деятельности. В.Д. Шадриков отмечает, что субъект труда усваивает систему социальных норм профессиональной деятельности, но в ходе накопления личного опыта деятельности субъект формирует и собственные критерии оценки деятельности с опорой на личностный смысл профессии [68].

Профессия как социально фиксированная область возможного выполнения трудовых функций существует в форме распределенных в обществе множества трудовых постов, каждый из которых представлен конкретными рабочими местами с их специфическими особенностями. Профессия как общность людей относительно независима от существующей системы трудовых постов - люди не перестают быть членами данной общности в свободное от работы время, при перемене места работы и пр. Как представители данной профессии, люди характеризуются определенным социально- и профессионально- типичным складом сознания, личности.

К.А. Абульханова-Славская [1] считает, что важной характеристикой деятельности (в том числе профессиональной) является ее процессуальностъ. Процесс деятельности предполагает постоянное одновременное осуществление нескольких действий, их взаимопереходы и «вырастание» друг из друга. Формой процесса является время. В профессиональной деятельности можно выделить два временных масштаба: локальный и глобальный. Профессиональная деятельность в локальном временном масштабе - это деятельность в рамках трудовой ситуации, протекающая «здесь и сейчас», в глобальном временном масштабе - это деятельность за рамками непосредственного трудового взаимодействия, охватывающая значительный период жизни субъекта деятельности («жизнь в профессии»).

Профессиональная деятельность дает человеку определенный социально-экономический общественный статус. В деятельности профессионала воплощаются разные составляющие профессии, цели, смыслы деятельности человека как субъекта, его воплощение в продуктах труда как личности, как индивидуальности.

Среди основных структурных компонентов профессиональной деятельности (предмет, средства, условия, объект, продукт и др.) В.Э. Мильман как необходимый элемент выделяет оценку деятельности [35]. Оценка представляет собой отношение к социальным явлениям, установление соответствия социальных явлений определенным нормам. В профессиональной деятельности оценка выступает как многоаспектный феномен: оценке подвергается продукт (результат) деятельности, субъект труда, сам процесс труда. Все аспекты оценки взаимодополняют друг друга. Комплексная оценка деятельности профессионала осуществляется на каждом из уровней социального контекста профессиональной деятельности.

Необходимость осуществления оценки деятельности предполагает введение категории эффективности деятельности, которую часто смешивают с другими, близкими ей по смыслу («успешность», «продуктивность», «оптимальность», «результативность»).

Необходимо уточнить значения данных терминов. А.К. Маркова в книге «Психология профессионализма» [34] разводит эти понятия. Результативность представляет собой ориентацию деятельности на конечный продукт как ее итог. Продуктивность - количество выпущенной в единицу времени продукции, соответствующей стандартам. Успешность деятельности представляет собой наличие «удачных» действий, которые могут и не отражаться прямо на продуктивности, но либо вести к ее повышению в будущем, либо позитивно отражаться на деятельности партнеров по взаимодействию. Оптимальность - это «достижение наилучшего результата в данных условиях при минимальных затратах времени и усилий участников».

В Словаре иностранных слов понятие эффективный (от лат. - effectivus) - означает действенный [54, с. 720]; в Словаре русского языка С.И. Ожегова эффективный - дающий эффект, действенный [43, с. 846]. Итак, ключевым элементом здесь является термин действенный - способный действовать, активный; действие - проявление какой-нибудь энергии, деятельности, а также сама сила, деятельность, функционирование; результат проявления деятельности чего-нибудь, влияние, воздействие [43, с. 152]. Другая составляющая понятия эффективный - эффект (от лат. effectus - исполнение, действие), означает результат действия какой-либо причины, силы, следствие чего-либо; действие, производимое кем или чем-нибудь, следствие чего-нибудь [43, с. 895].

В.Д. Шадриков под эффективностью деятельности понимает сочетание «количественных и качественных показателей, по которым оценивается эффективность деятельности» [69, с. 27]. Такими показателями являются параметры деятельности, к которым В.Д. Шадриков, опираясь на положения Б.Ф. Ломова [32] относит производительность, качество и надежность деятельности [69, с. 27].

Под эффективностью деятельности Э.Ф. Зеер [13], Т.Л. Миронова [38], Ю.Е. Якунина [74] понимают соотношение успешности и неуспешности деятельности в некоторый период времени. Установление эффективности деятельности опирается на систему критериев.

Исследователи разделяют объективную и субъективную стороны профессиональной деятельности. Объективная предполагает целесообразное изменение и преобразование окружающего мира (здесь объективность понимается как наличие объекта (-ов)); субъективная относится к субъекту деятельности, работнику, применяется относительно преобразования работником самого себя. Соответственно, оценка эффективности деятельности должна предполагать оценку как объективной, так и субъективной составляющей деятельности.

Предметно-практический аспект, проявляющийся в «намеченном изменении предмета труда», отражает объективную сторону деятельности - изменение человеком предметов окружающего мира. Объективные критерии ЭПД представляют собой социально закрепленные профессиональные стандарты. Они нормативно заданы субъекту, внешне оценивают его труд, на их основе выплачивается материальное вознаграждение. Объективные критерии учитывают показатели, относящиеся к результатам деятельности, оцениваются по определенным нормам и оценочным шкалам.

Психологический и физиологический аспекты относятся к субъекту деятельности, так как отражают преобразование человеком в деятельности самого себя. Субъективные критерии ЭПД вырабатываются самими субъектами и профессиональными сообществами. Они неформальны, основаны на профессиональном экспертном мнении и интуиции. Осуществляемая на их основе оценка не имеет жесткой шкалы и четко установленной нормы.

В тех случаях, когда речь идет о оценке ЭПД в системе «человек-человек», взаимодействие субъекта и предмета деятельности усложняется. Степень усложнения, по мнению А.В. Карпова, такова, что «анализ наиболее сложного класса видов профессиональной деятельности - “субъект-субъектного” позволил сделать вывод, согласно которому ее психологическая структура включает очень своеобразный, нередуцируемый к другим уровням, уровень организации - метадеятельностный … сама суть этого класса деятельностей, а особенно таких его видов, как управленческая, организационная, педагогическая и другие состоит в том, что с собственно содержательной стороны она развертывается как процесс взаимодействия субъекта деятельности не с «объектом» в привычном понимании, а с аналогичной ей по природе надо полагать равномощной системой - деятельностью других членов организации (группы)» [20, с. 17].

К.А. Абульханова-Славская, В.Д. Шадриков [1; 68; 69] указывают на возможные трансформации объективных критериев в субъективные и наоборот. Субъект усваивает социальные нормы, придавая им личностные смыслы, он переводит изначально объективные критерии в ранг субъективных. Внешняя оценка эффективности может учитывать и субъективные критерии. Экспертно введенный субъективный критерий может закрепляться нормативно, становясь объективным, приобретая шкалу и нормы оценки.

Анализ литературы показывает, что исследователи придерживаются двух противоположных позиций по поводу подхода к оценке ЭПД.

Первая позиция основывается на необходимости объективации оценки, уменьшения степени ее субъективности. В.Д. Шадриков [68; 69] предлагает критерии эффективности, ориентированные внешне фиксируемые параметры: производительность, качество и надежность, степень достижения поставленных целей; В.А. Бодров [6] - уровень социальных достижений, количество ошибок или успешных действий субъекта деятельности.

Авторы, придерживающиеся другой позиции, считают возможным совмещение объективных и субъективных критериев при оценке ЭПД. Среди объективных критериев В.П. Зинченко, А.К. Маркова, В.А. Толочек [16; 34; 58] чаще упоминают качество и надежность; производительность, в качестве субъективных - удовлетворенность субъекта деятельности, физическая и психическая затратность деятельности, оценка мнения профессионального сообщества, администрации, потребителей труда, соответствие субъекта труда требованиям, предъявляемым к его личности.

1.2 Сферы оценки эффективности профессиональной деятельности

На основании проведенного анализа литературы можно выделить пять различных оснований, по которым можно производить оценку эффективности профессиональной деятельности. Каждое из них позволяет вычленить соответствующую ему сферу оценивания профессиональной деятельности.

Основанием для выделения первой сферы оценки ЭПД выступает предмет оценки. Предметом оценки могут выступать эффективность разных субъектов труда: самого профессионала, эффективность учреждения или трудового коллектива. В случае, когда субъектом оценивания ЭПД выступает профессионал, можно говорить об индивидуальной эффективности. В других случаях коллективным субъектом эффективности могут выступить предприятие, на котором трудится профессионал или команда, трудовой коллектив как субъект совместной деятельности. Далее, профессионал, выполняя трудовую деятельность, реализует не только личные, но и социальные задачи, и поэтому индивидуальная эффективность становится своеобразным вкладом в эффективность социальную.

Благодаря рефлексивной работе сознания субъект деятельности может при оценке своей эффективности ориентироваться на социальный эффект от собственных действий. Изменения на более высоком уровне социальной системы, произошедшие в результате деятельности субъекта труда, могут выступать в качестве субъективного критерия ЭПД. Наличие субъективных критериев, связывающих индивидуальную эффективность с эффективностью на других уровнях оценки профессиональной деятельности, может говорить о труде профессионала одновременно в нескольких пространствах деятельности: действует ли профессионал в пространстве лишь собственного трудового поста, рабочего места или же в рамках всего предприятия либо общества.

Возможность параллельной рефлексии в нескольких пространствах описана Ю.К. Стрелковым [55]. Он отмечает, что все эти пространства могут содержаться в одной ситуации, исходя из идеи пространственной множественности одной ситуации, одного действия [55, с. 60].

Временной аспект выделяет вторую сферу оценки ЭПД: эффективность здесь определяется в локальном и глобальном временных масштабах. Локальный масштаб - это деятельность в трудовой ситуации, глобальный - в течение более длительных временных периодов.

Критерии эффективности деятельности в ситуации должны отличаться от критериев эффективности деятельности в течение длительного периода времени. Локальный временной масштаб имеет отношение к процессам в узко определенной ситуации, которая является единицей анализа деятельности, а, следовательно, и эффективности. В ситуации деятельность представлена во всей полноте. Е.М. Иванова считает, что «ситуация определяется как система субъективных и объективных элементов, объединяющихся в деятельности субъекта» [18, с. 8], а ее структура включает субъектов, осуществляемую ими деятельность, временные и пространственные аспекты.

Т.Л. Миронова отмечает, что ситуация «имеет психологическую сущность и сложную, многоплановую и многоуровневую психическую репрезентацию» [38, с. 121]. Центральное место в ситуации отводится интерпретации ситуации субъектом, поскольку смыслы и значения, выделяемые субъектом, являются основными регуляторами его деятельности, детерминируют поведение. В ситуации проявляется и накапливается опыт субъекта. Т.Л. Миронова пишет: «профессии и специальности ... различаются как по ситуациям, которые они предлагают, так и по требованиям, которые они предъявляют. Профессиональная успешность часто является результатом способности человека работать с характерными для этой деятельности ситуациями и их требованиями. До некоторой степени это зависит в свою очередь от того, как ситуация воспринимается и интерпретируется индивидом» [38, с. 209].

Глобальный временной масштаб охватывает весь накопленный в данной деятельности опыт, весь пройденный путь. «Субъект способен подняться над ситуацией, - считает В.А. Толочек, - взглянуть на нее сверху, откуда менее видны детали и текстура, но зато хорошо схватывается конфигурация в целом - внешняя и внутренняя» [58, с. 61]. Смысл профессиональной жизни может проявляться на трех уровнях: ситуативном, приземленном и возвышенном. Соответственно и оценка эффективности с глобальной позиции будет осуществляться не как оценка эффективности «здесь и теперь», а как оценка эффективности за все время, отданное данной деятельности, профессии.

Локальный и глобальный временные масштабы эффективности профессиональной деятельности не должны браться в отрыве друг от друга. Эффективность в глобальном масштабе складывается из опыта прохождения через всевозможные ситуации разрешения трудностей. Часто ситуации сиюминутного успеха или неудачи переоцениваются с позиции долговременной перспективы профессионального пути, жизненной траектории. Эффективность в глобальном масштабе может оцениваться через совокупность случаев, наличие или отсутствие в опыте каких-то ситуаций.

Локальный и глобальный временные масштабы эффективности деятельности по-разному представлены субъекту. Эффективность в локальном масштабе более детализирована, ярче переживается. Эффективность в глобальном временном масштабе выступает как общее представление. Поэтому критерии эффективности в локальном и глобальном временных масштабах должны отличаться.

Основанием для выделения третьей сферы оценки ЭПД стало соответствие конкретного трудового процесса представлениям об «эталоне» профессиональной деятельности.

К оценке эффективности профессиональной деятельности можно подходить с позиции соответствия наличной деятельности эталону. Представление об «эталоне» деятельности формируется на основе собственного опыта деятельности, становящегося эталоном при последующих попытках, считает Т.Л. Миронова, «отбор успешных и “выбраковка” неэффективных способов поведения осуществляется на основании сопоставления настоящего момента и ситуаций, пережитых в прошлом» [38, с. 67].

И.Ю. Кузнецов считает, что эффективность профессиональной деятельности «определяется соответствием некоторому идеальному образцу профессионала, а не продукта» [27, с. 12], в то время как эффективность трудовой деятельности определяется через качество продукта труда и оптимальность его производства. В качестве эталона может выступать деятельность значимых профессионалов: «если существует какой-то определенный профессиональный эталон, то он выглядит в виде какого-то реального субъекта, которому сначала хочется соответствовать, а потом, достигнув совершенства, уподобиться чему-то другому» [27, с. 23].

Эталон профессиональной деятельности универсален, в силу чего его можно использовать для неперсонифицированной оценки ЭПД. Сопоставление субъективных критериев эффективности, используемых для описания «эталона» деятельности и оценки реальной деятельности, позволяет делать выводы о значимости критериев, богатстве субъективной картины деятельности.

Четвертая сфера оценки связана с субъектами оценки ЭПД. Мы будем называть субъектами оценивания тех, кто осуществляет оценку деятельности. В качестве субъектов оценки эффективности деятельности могут выступать: сам субъект труда, коллега, руководитель и потребитель труда профессионала.

Оценка ЭПД осуществляется на каждом из уровней социального контекста: субъектом труда, его коллегами и подчиненными, руководством, потребителями труда. Эффективность профессиональной деятельности не может определяться на основании мнения лишь одного из вышеперечисленных субъектов оценивания.

Эффективность профессиональной деятельности может оцениваться как другими людьми, так и самими субъектами труда. Оценка может осуществляться при помощи как объективных, так и субъективных критериев ЭПД. Чем менее определены и жестки требования к деятельности, тем выше доля субъективных критериев эффективности в оценке. При внешней оценке деятельности критерии эффективности будут иными, нежели при внутренней оценке. Но и в рамках последней критерии эффективности будут различаться в зависимости от субъекта оценивания: критерии ЭПД, используемые коллегами (другими профессионалами), будут отличаться от критериев, применяемых для оценки деятельности руководством и потребителями труда.

Оценка деятельности профессионала руководством преимущественно основывается на точном соблюдении всех нормативных требований (т.е. на объективных критериях). Как правило, эти требования формальны, не отражают самого процесса деятельности, не учитывают особенностей его протекания.

Потребитель в большинстве случаев оценивает не столько процесс, сколько результат деятельности, соотнося его с субъективными критериями соответствия собственным запросам и потребностям.

Как отмечают Ю.К. Стрелков [55], Л. Росс и Р. Нисбетт [51], позиция и оценка деятельности субъектом деятельности всегда будет отлична от точки зрения эксперта именно потому, что субъект деятельности смотрит на процесс изнутри, а все остальные «оценивающие» - извне, со стороны. Субъект деятельности включен в процесс как его неотделимая часть, он планировал деятельность, пытался определять ход процесса, управлять им, он стремился к положительному завершению намеченного. По ходу процесса субъект деятельности может решать массу промежуточных задач, выполнять параллельно несколько действий, некоторые из которых не заметны стороннему наблюдателю. Субъект может подходить к оценке собственной эффективности с позиции уже накопленного опыта данной деятельности. Для субъекта труда действие в процессе его исполнения происходит в двух планах: «план смысла - единый, целостный и непрерывный (ему соответствует понятие контекста); план отдельных операций (внешних, технологических, освоенных, заученных) допускает деление на дискретные части» [47, с. 164]. Первый из этих планов развертывания деятельности очевиден только субъекту деятельности.

Чтобы делать вывод об эффективности деятельности, получить комплексное, более точное представление об эффективности деятельности субъекта труда, следует объединить разнородные оценки.

Соотношение успеха и неуспеха деятельности является основанием для выделения пятой сферы оценки эффективности.

Эффективность можно рассматривать с позиции соотношения успеха и неуспеха, что и составляет содержание следующей сферы оценки эффективности. Точка зрения, широко представленная в литературе, что эффективность равна успешности, не вполне верна. В своей деятельности профессионал совершает как успешные, так и неуспешные действия, как те, так и другие оказывают влияние на итог деятельности, поэтому учитываться должны обе группы действий. Различные действия вносят разный вклад в итоги деятельности.

Итак, можно выделить пять взаимопроникающих сфер оценки эффективности профессиональной деятельности. В данных сферах отражены важнейшие характеристики профессиональной деятельности (процессуальность, социальность, многоуровневость), содержатся основные подходы к оценке.

Пересечения сфер оценивания формируют десять вариантов оценки ЭПД, в рамках которых используются различные системы объективных или субъективных критериев:

позиции субъекта труда и коллеги-наблюдателя объединены и обозначены понятием «профессионал»;

описание потребителем труда «эталона» ситуации взаимодействия с профессионалом;

оценка профессионалом собственной реальной деятельности в конкретной ситуации;

оценка коллегой и / или руководством реальной наблюдаемой деятельности профессионала (субъекта труда) в трудовой ситуации;

оценка потребителем труда реального взаимодействия с профессионалом в конкретной ситуации;

описание профессионалом «эталона» деятельности в глобальном временном масштабе;

описание потребителем труда «эталона» деятельности профессионала в глобальном временном масштабе;

оценка профессионалом собственной профессиональной деятельности в глобальном временном масштабе;

оценка профессионалом реальной деятельности коллеги в глобальном временном масштабе;

оценка потребителем труда реальной деятельности профессионала в глобальном временном масштабе.

Каждый вариант предполагает оценку ЭПД по биполярной шкале соотношения успеха и неудач.

1.3 Эффективность профессиональной деятельности продавца-консультанта как профессии, относящейся к типу «человек - человек»

Профессиональная деятельность продавца-консультанта имеет черты совместной деятельности субъекта и потребителя труда. Под совместной деятельностью в данном случае понимается деятельность не коллективного субъекта, а общая, «встречная» деятельность двух субъектов, от индивидуальных действий которых зависит единый итог деятельности. «Включенность» потребителя труда в данную деятельность может быть различна, можно говорить о разной степени «совместности» деятельности в зависимости от особенностей конкретной профессии.

Остановимся подробнее на теоретических подходах к оценке эффективности профессиональной деятельности типа «человек - человек» известными психологами. В.А. Бодров [6], рассматривая специфические критерии эффективности для представителей профессий типа «человек - человек», выделяет следующие: способность установить хорошие взаимоотношения с потребителем труда; достижения и изменения потребителя труда после взаимодействия с профессионалом; удовлетворенность потребителя труда своим взаимодействием с профессионалом.

Во многом эти критерии связаны с тем, что деятельность профессионала имеет черты совместной деятельности с потребителем труда. Это обуславливает необходимость наличия у работников коммуникативной компетентности. В психологическом словаре под редакцией А.В. Петровского коммуникативную компетентность (от лат. competens - надлежащий, способный) определяют как «способность устанавливать и поддерживать необходимые эффективные контакты с другими людьми» [49, с. 147]. В состав коммуникативной компетентности включают конгломерат знаний, умений и опыта, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса. Коммуникативная компетентность включает в себя анализ и оценку ситуации, формирование цели и состава действия, реализацию плана или его коррекцию, оценку эффективности.

Д.А. Иванов, К.Г. Митрофанова, О.В. Соколова представляют состав коммуникативной компетентности в виде разного рода умений, которые сводятся в несколько списков. Требования, выдвигаемые к коммуникативной компетентности, предусматривают как устную, так и письменную формы коммуникации [17, с. 55]. Каждая из этих основных способностей или умений анализируется, т.е. подразделяется на свои составляющие, и переводится на язык действия. Коммуникативная компетентность по мнению указанных авторов - это также «готовность и способность к осуществлению успешной коммуникации» [17, с. 54].

Коммуникативная компетентность продавца-консультанта предполагает: эффективное ведение телефонных переговоров, способность управлять беседой, способность выяснять потребности покупателя, проведение презентации, способность отвечать на возражения покупателя, завершение сделки. Компетентность в выстраивании отношений с покупателем связана с формированием и развитием следующих компетенций: установление, поддержание и завершение психологического контакта, ориентированность на клиента, способность выстраивать партнерские отношения.

Принятие профессиональной роли продавца-консультанта включает в себя: изучение роли продавца-консультанта через изучение ожиданий покупателя и принятие его позиции, осознание своих индивидуальных особенностей ролевого поведения, осознание ролевых противоречий и создание условий для их разрешения.

Оценка эффективности профессиональной деятельности продавца-консультанта имеет специфику в каждой из выделенных сфер оценивания эффективности.

Эффективность с позиции субъекта оценивания. Специфической чертой деятельности продавца-консультанта является то, что потребитель труда выступает как полноправный участник процесса деятельности. Поэтому потребитель труда оценивает не только результат, но и сам процесс деятельности. Более того, потребитель выступает главным источником информации об эффективности деятельности профессионала.

С представителями профессии продавца-консультанта потребители взаимодействуют достаточно часто, сами вовлечены в различные трудовые ситуации, являются в большинстве случаев их инициаторами.

Черты совместной деятельности с потребителем труда накладывают свой отпечаток и на оценку собственной эффективности профессионалом. В качестве одного из субъективных критериев могут выступать требования к потребителю труда. Поскольку деятельность профессионала направлена на потребителя, она может и оцениваться с опорой на оценку труда потребителем, а одним из субъективных критериев профессиональной эффективности может являться удовлетворение второго участника трудового взаимодействия.

Характер взаимодействия субъекта труда в профессиях типа «человек - человек» с потребителем, отмечает Ю.Е. Якунина, может отражаться в субъективных критериях ЭПД, используемых коллегами и руководством [74]. Действия субъекта труда часто имеют целью позитивные изменения в обществе. Поэтому среди субъективных критериев индивидуальной эффективности могут встречаться указывающие на социальный уровень (минуя эффективность предприятия как промежуточный этап).

Как отмечает Ю.Е. Якунина, в профессиях типа «человек - человек» эффективность в какой-либо отдельной трудовой ситуации часто можно полно оценить лишь с точки зрения глобального временного масштаба, при отсроченной оценке [71]. Оценка ситуации, отсроченная во времени, будет более точной, в ней будет использоваться больше критериев потому, что ситуация будет полностью завершена, будут известны последствия, к которым она привела. Вследствие этого в данном типе профессий при оценке эффективности деятельности в локальном временном масштабе возможно использование внеситуативных критериев (указывающих на связь с глобальным временным масштабом эффективности), и наоборот.

Нормативные требования к профессии продавец-консультант зафиксированы в соответствующем профессиональном стандарте, выдержки из которого приведены в статье Г.Е. Барановой.

Данный профессиональный стандарт нормирует содержание трудовой деятельности продавца-консультанта следующим образом: «продавец-консультант выступает в качестве посредника между производителями сложных видов товаров и населением.

Продавец-консультант рассказывает покупателям об ассортименте, подробно разъясняет характеристики, параметры, свойства товара, поясняет способы использования, хранения и ухода. Консультирует по вопросам преимущества различных моделей, помогает в выборе, предлагает взаимозаменяемый товар. Подсчитывает общую стоимость покупки, проверяет реквизиты чека, оформляет гарантийные паспорта на товары, проверяет комплектность, наличие пломб, упаковывает товар, выдает покупку. Следит за состоянием потока покупателей и порядком в торговом зале. Своевременно пополняет запас товаров.

Продавец-консультант незаменим в торговле товарами широкого потребления и продуктами питания в условиях их богатого ассортимента, в торговле бытовыми приборами, компьютерной техникой, изделиями автотранспорта, санитарно-техническими средствами, новыми видами парфюмерно-косметической продукции.

Подготовка и трудовая деятельность продавца-консультанта специализирована по предметному признаку (по типу продаваемого товара)».

В отдельном разделе стандарта квалифицируются условия труда продавца-консультанта: «работа продавца-консультанта проходит в специально оборудованных торговых залах, павильонах, на выставочных стендах - в помещении или на воздухе. Может быть индивидуальной или в составе группы. Организована в одну или две смены. Общение очень интенсивное.

Продавец-консультант должен хорошо знать правила торговли товарами определенной группы, их ассортимент, классификацию, назначение, способы использования, хранения и ухода за ними, быть в курсе состояния потребительского спроса» [4, с. 30].

Представляет интерес представленная в профессиональном стандарте продавца-консультанта характеристика психологической составляющей деятельности. «Доминирующая профессиональная направленность - на работу с людьми. Профессиональный тип личности - социальный и предпринимательский.

Доминирующие интересы - к торговле, работе в сфере обслуживания, экономике, к областям знаний, необходимым для производства, потребления и эксплуатации конкретного вида товара. Сопутствующие интересы - к педагогике, литературе, истории, общественной работе, математике, иностранному языку» [4, с. 30].

К необходимым продавцу-консультанту качествам стандарт относит коммуникабельность, нервно-психическую устойчивость. «Для успешного выполнения работы продавец-консультант должен обладать хорошо развитыми коммуникативными качествами - умением легко вступать в контакт, выявлять пожелания покупателя, доходчиво объяснять, наглядно демонстрировать товар в действии. Необходимы высокая эмоциональная устойчивость, работоспособность, развитая оперативная память, высокая степень распределения и переключения внимания, хорошая ручная умелость.

Препятствуют успешной деятельности необщительность, инертность, низкая нервно-психическая устойчивость.

Медицинские ограничения. Работа противопоказана лицам, страдающим хроническими инфекционными заболеваниями и бактерионосительством, болезнями кожи, опорно-двигательного аппарата и сердечно-сосудистой системы, снижением слуха и зрения» [4, с. 31].

Отдельно приводится характеристика родственных, близких по содержанию и технологиям деятельности профессий. К ним авторы профессионального стандарта продавца-консультанта относят: администратора торгового зала, консультанта сферы услуг, рекламных агентов, торговых представителей, менеджеров по продажам, коммерсантов.

Описываются стандартам правила профессиональной подготовки и повышения квалификации продавцов-консультантов. «Профессию продавца-консультанта можно получить после получения профессии продавца на специальных курсах или по месту работы, а также путем дополнительной подготовки в области торговли специалистов других областей (техников, технологов и т. д.).

Перспективы профессионального роста продавца-консультанта - повышение квалификации, получение специализаций по другим видам товаров, карьерный рост внутри торговой компании, продолжение образования в области торговли - получение среднего специального образования по специальности “Товароведение”, высшего образования по специальности “Коммерция (торговое дело)” или “Товароведение и экспертиза потребительских товаров”» [4, с. 31].

Таким образом, оценка и субъективные критерии эффективности деятельности продавца-консультанта, как и в целом в профессиях типа «человек - человек» обладают спецификой в каждой из выделенных нами сфер оценивания.

1.4 Связь эффективности профессиональной деятельности продавца-консультанта с его личностными особенностями

В середине 60-х годов ХХ века в США был проведен целый ряд исследований, посвященных выявлению психологических черт личности, которые свидетельствуют о «торговом таланте» человека. В имеющем мировую известность учебнике по маркетингу Ф. Котлера приводятся слова Р. Макмарри, занимавшегося изучением данной проблемы: «Если мы хотим максимально увеличить объем продаж в Америке и до минимума сократить денежные потери и численность персонала, то нам нужно понять, что, собственно представляет собой торговля и каким образом преуспеть на этом поприще…. На самом деле ответы мы получим, только если пойдем еще дальше и заглянем в глубины психологии» [24, с. 249].

Р. Макмарри составил множество вариантов комбинаций психологических черт успешного продавца: «Убежден, что обладатель дара замечательного продавца является прирожденным «ухажером», человеком с настоятельной потребностью добиваться своего и привязывать к себе других» [24, с. 249]. Хороший продавец должен уметь угодить. Если мужчина, который приходит устраиваться на работу, «по жизни ухажер, - считает Р. Макмарри, - то из него получится хороший продавец. Если женщина умеет в меру кокетничать с мужчинами - то это тоже в перспективе хороший продавец» [24, с. 250].

Р. Макмарри называет и пять дополнительных черт продавцов экстра-класса: «Большая энергичность, полная уверенность в себе, постоянная жажда денег, отработанность профессиональных приемов и восприятие любого возражения, сопротивления или препятствия как вызова себе».

С другой стороны, по Р. Макмарри, продавца должны характеризовать терпение и выдержка. Невозможно представить себе успешного торгового представителя, который легко выходит из себя, теряет самоконтроль.

Один из самых кратких наборов желательных черт предлагают американские психологи Д. Майер и Х.М. Гринберг. Они пришли к выводу, что по-настоящему полезный продавец должен обладать как минимум двумя основными качествами: «1) чувством эмпатии, т.е. способностью проникнуться чувствами клиента, и 2) самолюбивой целеустремленностью, мощной личной потребностью в совершении продажи» [24, с. 251]. На основе этих двух качеств ими прогнозировался успех последующей торговой деятельности кандидатов на разные торговые должности в трех разных сферах деятельности. Эмпатия определяется ими как способность чувствовать точно так же, как покупатель; способность понимать проблемы и запросы потребителя.

Продавец-консультант может чувствовать и понимать других людей, даже не соглашаясь с ними внутри. Честолюбие - как потребность совершить продажу главным образом на основе внутренних побуждений, а не из-за того, что за это заплатят. Д. Майер и Х.М. Гринберг утверждают, что, когда претендент имеет высокие показатели по этим двум параметрам, он добьется успеха в продаже чего угодно. Таким образом, проведенные исследования привели их к убеждению, что способность к продажам является фундаментальной и не зависит от продаваемого продукта [24, с. 251].

Рассуждая о взаимодействии эмпатии и внутреннего стимула и о значении этих факторов, важнейших для успеха продавца, Майер и Гринберг рассматривают их по отдельности, поскольку считают эти качества не связанными между собой [24, с. 252]. Высокая способность к эмпатии не означает, что у человека мощная воля к победе - она может быть и сильной, и слабой. А человек, не обладающий эмпатией, может быть очень целеустремленным и упорным. Тем не менее, у продавцов именно эмпатия и потребность к победе, усиливая друг друга, составляют ту самую чудесную комбинацию, которая точно свидетельствует об их «торговом даровании».

В отечественной психологии труда выделены личностные компоненты профессиональной эффективности в деятельности типа «человек - человек», систематизированные в исследовании Ю.Е. Якуниной: «1) мотивационный компонент; 2) нравственный компонент; 3) интеллектуально-творческий компонент; 4) эмоционально-волевой компонент; 5) способности; 6) волевая регуляция поведения» [74, с. 126].

Мотивационный компонент профессиональной эффективности включает в себя:

мотивация достижения: устойчивая профессиональная направленность; стремление побеждать, честолюбие, склонность к разумному риску, социальная смелость; потребность в достижении успеха;

потребность в самовыражении: потребность в профессиональном труде, трудолюбие; потребность в планировании и целеполагании; потребность в достижении результата деятельности; потребность в инновационной деятельности; трансцендентальные потребности;

потребность в самоутверждении: статусные потребности менеджера; лидерские потребности; потребность в признании, уважении и самоуважении;

потребность в самоактуализации: потребность в расширении своего «Я»; потребность в профессиональном саморазвитии и самосовершенствовании.

Нравственный компонент профессиональной эффективности предполагает:

отношение к другим: гуманность; доброта; честность; справедливость; чуткость; тактичность; мировоззренческая убежденность; осознание ценности феноменов свободы и достоинства;

отношение к себе (в контексте значимости для общей деятельности организации): стремление качественно выполнять служебные обязанности; ответственность за свое психическое и физическое здоровье (здоровый образ жизни).

Эмоционально-волевой компонент профессиональной эффективности включает в себя:

волевые качества: сформированность таких волевых качеств личности, как: целеустремленность, настойчивость, упорство, решительность, смелость, выдержка, самообладание, самостоятельность, инициативность, интернальный локус контроля и личностной каузальности;

эмоциональные качества: стрессоустойчивость; эмоциональная гибкость; позитивный настрой к окружающим, эмпатийные качества, контактность и способность к саморегуляции чувств; чувство юмора; толерантность к чужой точке зрения.

Интеллектуально-творческий компонент профессиональной эффективности предполагает:

специальная компетентность: владение собственно профессиональной деятельностью на достаточно высоком уровне (высоко сформированные профессиональные знания, умения и навыки); способность проектировать свое дальнейшее профессиональное развитие;

личностная компетентность: владение знаниями и приемами творческого самовыражения и саморазвития; умение актуализировать потенциал своей личности и организации в целом; владение знаниями и средствами противостояния профессиональным деформациям личности;

индивидуальная компетентность: владение знаниями и приемами профессиональной саморегуляции и развития индивидуальности в рамках профессии, готовность к профессиональному росту, способность к индивидуальному самосохранению, неподверженность профессиональному старению, умение рационально организовывать свой труд без физических и эмоциональных перегрузок.

Отдельно отечественные психологи рассматривают требования к способностям профессионалов в типе профессий «человек - человек».

В самом общем виде способности - это индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие успех в деятельности, в общении и легкость овладения ими. Способности не могут быть сведены к знаниям, умениям и навыкам, имеющимся у человека, но способности обеспечивают их быстрое приобретение, фиксацию и эффективное практическое применение. Эффективность в деятельности и общении определяется не одной, а системой различных способностей, при этом они могут взаимокомпенсироваться.

Отечественные психологи - Т.Л. Миронова [38], Н.С. Пряжников и Е.Ю. Пряжникова [48], А.В. Фонарев [65] в требования к личностно-профессиональным качествам продавца-консультанта относят те из них, которые усиливают доверие и уважение со стороны других людей (возможных покупателей - потребителей труда). В данную группу качеств входят:

- высокое чувство долга и преданность делу;

- честность в отношениях с людьми и доверие к партнерам;

- умение четко выражать свои мысли и убеждать;

- уважительное отношение к людям;

- способность быстро восстанавливать свои физические и душевные силы и критически оценивать собственную деятельность.

Н.С. Пряжников отмечает важную роль, которую в эффективности профессиональной деятельности типа «человек - человек» играет волевая регуляция поведения. Она характеризуется «состоянием оптимальной мобилизованности личности, потребного режима активности, концентрацией этой активности в необходимом направлении» [47, с. 233]. Главную психологическую функцию воли составляет усиление мотивации и совершенствование на этой основе регуляции действий. Этим волевые действия отличаются от импульсивных, совершаемых непроизвольно и недостаточно контролируемых сознанием.

На уровне личности проявление воли находит свое выражение в таких свойствах как сила воли, настойчивость, выдержка, энергичность и др. Это - первичные (базовые) волевые личностные качества, определяющие большинство поведенческих актов.

Существуют и вторичные, развивающиеся в онтогенезе позже, чем первичные, волевые качества: решительность, смелость, самообладание, уверенность в себе. Эти качества следует рассматривать не только как волевые, но и как характерологические.

К третичным следует отнести волевые качества, теснейшим образом связанные с нравственными: ответственность, дисциплинированность, принципиальность, обязательность. К этой же группе относятся качества воли, связанные с отношением человека к труду: деловитость, инициативность (умение работать творчески, предпринимая поступки по собственному почину), организованность (разумное планирование и упорядочение своего труда), исполнительность (старательность, выполнение в срок поручений и своих обязанностей) и т.д.

В результате проведенного анализа психологических исследований, можно выделить примерный перечень индивидуально-психологических особенностей личности продавцов-консультантов с высокой и низкой эффективностью профессиональной деятельности.

Эффективных продавцов-консультантов отличает высокий уровень владения технологией продаж, коммуникативной компетентности, компетентности в выстраивании отношений с покупателем, у них высокое принятие профессиональной роли. В роли продавца они активны и динамичны; стремятся быть еще более активными; оценивают себя позитивно и стремятся быть еще лучше. Их отличает высокая мотивация к профессиональной деятельности, высокий уровень профессиональной направленности. Организационные условия работы они оценивают как благоприятные. Для их личности характерны: активность, умеренная обязательность и ответственность, теплота и открытость, желание создать благоприятное впечатление в глазах других, умеренные практичность, консерватизм, самоудовлетворенность и самостоятельность.

Неэффективных продавцов-консультантов отличает недостаточное владение технологией продаж, средний или низкий уровень коммуникативной компетентности, невысокая способность к выстраиванию отношений с покупателем. В роли продавца они менее активны, чем другие. В продажах они чувствуют себя недостаточно уверенно. Для них характерны признаки непринятия профессиональной роли, низкий уровень профнаправленности. У них невысокая мотивация к профессиональной деятельности, но высокая мотивация к сохранению работы в организации.

Для их личности характерны: умеренные обязательность, ответственность и практичность, сдержанность и робость в общении, консерватизм и ригидность, несамостоятельность и зависимость от группы, низкая самоудовлетворенность. Таким образом, в данной главе проведен теоретический анализ подходов к проблеме эффективности профессиональной деятельности, уточнено понятие эффективности профессиональной деятельности и критерии ее оценки; рассмотрены эффективность профессиональной деятельности продавца-консультанта как профессии, относящейся к типу «человек - человек»; выявлена связь эффективности профессиональной деятельности продавца-консультанта с его личностными особенностями.

ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Организация и проведение эмпирического исследования направлено на достижение следующей цели: выявить личностные особенности продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности.

Исследование проводилось для проверки гипотезы, заключающейся в предположении о существовании различий в личностных особенностях продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности.

Эмпирические задачи исследования.

. Отобрать для участия в исследовании группы профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов.

. В отобранных группах профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов изучить личностные особенности.

. Провести сравнительный анализ и выявить личностные особенности и различия продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности.

. Обобщить, интерпретировать и представить результаты исследования.

База исследования. Исследование проводилось на базе сети магазинов ООО «5 КармаNов» города Краснодара. Магазины «5 КармаNов» - это сеть мультибрендовых магазинов джинсовой одежды на каждый день оригинального дизайна и высокого качества.

Выборка исследования.

В исследовании принимали участие 37 продавцов-консультантов (22 женского и 15 мужского пола) в возрасте от 19 до 40 лет (средний возраст - 27 лет), стаж профессиональной деятельности в данной организации от 1 года до 12 лет (средний стаж - 6 лет).

Подвыборка 1: 21 «профессионально эффективных» продавцов-консультантов (12 женского и 9 мужского пола), в возрасте от 21 до 40 лет (средний возраст - 29 лет), стаж профессиональной деятельности в данной организации от 1,5 лет до 12 лет.

Подвыборка 2: 16 «профессионально неэффективных» продавцов-консультантов (10 женского и 6 мужского пола), в возрасте от 19 до 40 лет (средний возраст - 28 лет), стаж профессиональной деятельности в данной организации от 1 года до 12 лет.

Подбор продавцов-консультантов осуществлялся с помощью «Критериальной карты оценки эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек-человек»» Ю.Е. Якуниной и объективных показателей эффективности профессиональной деятельности.

К «профессионально эффективным» были отнесены продавцы-консультанты, имеющие высокий объем продаж в соответствии с планом; средневысокие оценки (показатель эффективности больше медианы в 30 баллов) руководства и коллег по показателям критериальной карты эффективности профессиональной деятельности.

К «профессионально неэффективным» были отнесены продавцы-консультанты, имеющие низкий объем продаж в соответствии с планом; средне-низкие оценки (показатель эффективности меньше медианы в 30 баллов) руководства и коллег по показателям критериальной карты эффективности профессиональной деятельности.

Основания разделения профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов по «Критериальной карте оценки эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа "человек - человек”» Ю.Е. Якуниной представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Средние значения (в баллах) показателя профессиональной эффективности профессионально эффективных и неэффективных продавцов-консультантов

|  |  |
| --- | --- |
| Шкалы | Интегральный показатель профессиональной эффективности |
| Профессионально эффективные продавцы-консультанты | 43,7 |
| Профессионально неэффективные продавцы-консультанты | 25,4 |

Средние значения показателя эффективности профессионально эффективных продавцов-консультантов находятся в диапазоне больше медианы в 30 баллов, неэффективных продавцов-консультантов - в диапазоне меньше медианы в 30 баллов. Профессионально эффективные продавцы-консультанты значимо (t-критерий Стьюдента, t кр = 13,29 , p ≤ 0,001) превосходят профессионально неэффективных продавцов-консультантов по показателю эффективности.

Методы исследования:

эмпирические: беседа, тестирование;

методы математической обработки: параметрический критерий математической статистики t-критерий Стьюдента (данные проверены по критерию Ливена).

Методики исследования.

1. «Критериальная карта оценки эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек-человек»» Ю.Е. Якуниной (см. приложение 1) [74].

Методика предназначена для экспертной оценки (руководство, коллеги) эффективности профессиональной деятельности в профессиях «человек-человек». Оценка осуществляется с помощью четырехбалльной шкалы (0 - отсутствие признака, 3 - максимальная выраженность признака) по следующим показателям: «достижение поставленных целей», «качество выполненного», «объем сделанного», «ошибки в деятельности», «сверхнормативная активность», «соблюдение профессиональных норм», «рациональность распределения времени», «оптимальность скорости, темпа выполнения деятельности», «внешнее вознаграждение», «формальные санкции руководства», «ориентация субъекта труда на оценку, отношение руководства», «ориентация субъекта труда на оценку, отношение коллег», «ориентация субъекта труда на оценку, отношение потребителей труда», «соответствие субъекта труда предъявляемым к нему требованиям», «удовлетворение потребителей труда», «средства, условия, организация труда».

Полученный по методике показатель может находиться в диапазоне 0 до 60 баллов. 30 баллов принимаются за медиану. Если показатель эффективности меньше медианы, респондент относится к группе «профессионально неэффективных», если больше - «профессионально эффективных».

. Многоуровневый личностный опросник «адаптивность» А.Г. Маклакова, С.В. Чермянина [46].

Опросник предназначен для изучения адаптивных возможностей индивида на основе оценки некоторых психофизиологических и социально-психологических характеристик личности, отражающих интегральные особенности психического и социального развития, используется для решения задач профессионального отбора и психологического сопровождения профессиональной деятельности.

Опросник состоит из 165 вопросов и имеет 4 структурных уровня.

В рамках данного исследовании будут использованы шкалы 3-го и 4-го уровней: поведенческая регуляция (ПР), коммуникативный потенциал (КП), морально-нравственная нормативность (МН), личностный потенциал социально-психологической адаптивности (ЛАП). Шкала 4-го уровня «Личностный потенциал социально-психологической адаптации» (ЛАП) подсчитывается путем суммирования сырых баллов шкал «поведенческая регуляция», «коммуникативный потенциал», «моральная нормативность».

Поведенческая регуляция (ПР) характеризует способность человека регулировать своё взаимодействие со средой деятельности. Основными элементами поведенческой регуляции являются: самооценка, уровень нервно-психической устойчивости, а также наличие социального одобрения (социальной поддержки) со стороны окружающих людей.

Коммуникативный потенциал (КП) характеризуют умение достигнуть контакта и взаимопонимания с окружающими, построить отношения. Они определяются наличием опыта и потребности общения, а также уровнем конфликтности.

Моральная нормативность (МН) обеспечивает способность адекватно воспринимать респондентом предлагаемую для него определённую социальную роль. В данном тесте вопросы, характеризующие уровень моральной нормативности респондента, отражают два основных компонента процесса социализации: восприятие морально-нравственных норм проведения и отношение к требованиям непосредственного социального окружения.

3. Методика «Направленность личности» В. Смекала, М. Кучера, позволяющая выявить личностную, деловую, коммуникативную направленности личности [42].

Методика В. Смекала, М. Кучера основана на словесных реакциях респондента в предполагаемых ситуациях, связанных с работой или участием в них других людей. Ответы респондента зависят от того, какие виды удовлетворения и вознаграждения он предпочитает. Хотя у респондента и создается впечатление, что с помощью данной методики получают ориентировочную информацию о нем самом, в действительности же методика позволяет изучить основную жизненную направленность.

Личностная направленность (направленность на себя) связывается с преобладанием мотивов собственного благополучия, стремления к личному первенству, престижу. Такой человек чаще всего бывает занят самим собой, своими чувствами и переживаниями и мало реагирует на потребности людей вокруг себя. В работе видит, прежде всего, возможность удовлетворить свои притязания.

Коммуникативная направленность (направленность на взаимодействие) имеет место тогда, когда поступки человека определяются потребностью в общении, стремлением поддерживать хорошие отношения с товарищами по работе и клиентами. Такой человек проявляет интерес к совместной деятельности.

Деловая направленность (направленность на задачу) отражает преобладание мотивов, порождаемых самой деятельностью, увлечение процессом деятельности, бескорыстное стремление к познанию, овладению новыми умениями и навыками. Обычно такой человек стремится сотрудничать с коллективом и добивается наибольшей продуктивности группы, а поэтому старается доказать точку зрения, которую считает полезной для выполнения поставленной задачи.

На каждый из 30 пунктов опросника респондент может дать три ответа, обозначенные буквами: А, В, С. Из ответов на каждый пункт респондент сначала выбирает тот, который лучше всего выражает его точку зрения, который больше всего ему соответствует. Букву вписывает в «Лист ответов» против номера вопроса в столбике «Больше всего». Затем из ответов на этот же вопрос выбирает наименее приемлемый вариант. Соответствующую букву вписывает против номера вопроса в рубрике «Меньше всего». Для каждого вопроса используйте только две буквы, оставшийся ответ не записывается нигде. Далее подсчитывается сумма баллов по каждому виду направленности в соответствии с ключом опросника.

Этапы проведения исследования. Эмпирическое исследование осуществлялось в три этапа.

На первом этапе с помощью «Критериальной карты оценки эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек-человек»» Ю.Е. Якуниной и объективных показателей эффективности профессиональной деятельности был осуществлён подбор двух групп продавцов-консультантов для участия в исследовании: «профессионально эффективные» и «профессионально неэффективные».

На втором этапе в отобранных группах «профессионально эффективных» и «профессионально неэффективных» продавцов-консультантов изучались личностные особенности с помощью многофакторного личностного опросника «Адаптивность» А.Г. Маклакова, С.В. Чермянина, методики «Направленность личности» В. Смекала, М. Кучера.

Третий этап был посвящён сравнительному анализу и выявлению различий в личностных особенностях продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности.

личностный продавец консультант эффективность

3. Анализ результатов исследования личностных особенностей продавцов-консультантов с разным уровнем эффеКтивности профессиональной деятельности

.1 Сравнительный анализ личностных особенностей продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности

Средние значения показателей шкал многоуровневого личностного опросника «Адаптивность» (МЛО) А.Г. Маклакова и С.В. Чермянина в группах профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов представлены в таблице 2 и на рисунке 1.

Таблица 2 - Средние значения (в баллах) показателей шкал МЛО А.Г. Маклакова и С.В. Чермянина в группах профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкалы | Профессионально эффективные | Профессионально неэффективные |
| Поведенческая регуляция | 12,07 (7) | 19,52 (5) |
| Коммуникативный потенциал | 6,26 (7) | 10,17 (5) |
| Морально-нравственная нормативность | 7,35 (5) | 8,83 (5) |
| Личностный адаптационный потенциал | 25,68 (6) | 38,52 (4) |

Данные таблицы 2 наглядно представлены на рисунках 1-4.



Рисунок 1 - Средние значения (в баллах) показателей поведенческой регуляции профессионально эффективных и неэффективных продавцов-консультантов

По данным, приведенным в таблице 2 и на рисунке 1, можно вывить следующие тенденции в показателях поведенческой регуляции в группах профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов.

Показатели поведенческой регуляции профессионально эффективных продавцов-консультантов находятся на высоком уровне, что указывает на высокий уровень нервно-психической устойчивости и поведенческой регуляции, адекватное восприятие действительности.

Показатели поведенческой регуляции профессионально неэффективных продавцов-консультантов находятся на среднем уровне, что свидетельствует о среднем уровне выраженности нервно-психической устойчивости и адекватности восприятия действительности.

Таким образом, показатели поведенческой регуляции профессионально эффективных продавцов-консультантов превосходят показатели профессионально неэффективных продавцов-консультантов.

Профессионально эффективные продавцы-консультанты обладают более высокой нервно-психической устойчивостью, адекватностью восприятия действительности, чем профессионально неэффективные продавцы-консультанты.



Рисунок 2 - Средние значения (в баллах) показателей коммуникативного потенциала профессионально эффективных и неэффективных продавцов-консультантов

По данным, приведенным в таблице 2 и на рисунке 2, можно вывить следующие тенденции в показателях коммуникативного потенциала в группах профессионально эффективных и неэффективных продавцов-консультантов.

Показатели коммуникативного потенциала профессионально эффективных продавцов-консультантов находятся на высоком уровне, что указывает на высокий уровень выраженности коммуникативных способностей, быстрое установление контактов с окружающими, не конфликтность.

Показатели коммуникативного потенциала профессионально неэффективных продавцов-консультантов находятся на среднем уровне, что свидетельствует о среднем уровне выраженности коммуникативных способностей и установления контактов с окружающими, проявления конфликтности ситуативного характера.

Таким образом, показатели коммуникативного потенциала профессионально эффективных продавцов-консультантов превосходят показатели профессионально неэффективных продавцов-консультантов. Профессионально эффективные продавцы-консультанты обладают более высокими коммуникативными способностями, быстрее устанавливают контакты с окружающими, менее конфликтны, чем профессионально неэффективные продавцы-консультанты.



Рисунок 3 - Средние значения (в баллах) показателей морально-нравственной нормативности профессионально эффективных и неэффективных продавцов-консультантов

По данным, приведенным в таблице 2 и на рисунке 3, можно вывить следующие тенденции в показателях морально-нравственной нормативности в группах профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов.

Профессионально эффективные и профессионально неэффективные продавцы-консультанты обладают средним уровнем морально-нравственной нормативности, что свидетельствует о среднем уровне выраженности социализации, адекватности оценки своей роли в коллективе, ориентации на соблюдение общепринятых норм поведения.

При этом показатели морально-нравственной нормативности профессионально эффективных продавцов-консультантов несколько превосходят показатели неэффективных продавцов-консультантов.



Рисунок 4 - Средние значения (в баллах) показателей личностного адаптационного потенциала профессионально эффективных и неэффективных продавцов-консультантов

По данным, приведенным в таблице 2 и на рисунке 4, можно вывить следующие тенденции в показателях личностного адаптационного потенциала в группах профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов.

Средние значения показателей личностного адаптационного потенциала профессионально эффективных продавцов-консультантов находятся на среднем уровне (на границе с высоким уровнем). Профессионально эффективные продавцы-консультанты относятся к группе удовлетворительной адаптации с тенденцией к проявлению хороших адаптационных способностей. Они достаточно хорошо адаптируются к новым условиям деятельности, достаточно легко и адекватно ориентируются в ситуации, быстро вырабатывают стратегию своего поведения и социализации. Как правило, не конфликтны, обладают высокой эмоциональной устойчивостью.

Показатели личностного адаптационного потенциала профессионально неэффективных продавцов-консультантов находятся на среднем уровне (на границе с низким уровнем). Профессионально неэффективные продавцы-консультанты относятся к группе удовлетворительной адаптации, где успех адаптации во многом зависит от внешних условий среды. Они обладают невысокой эмоциональной устойчивостью, возможны проявление агрессивности и конфликтности в поведении.

Таким образом, показатели личностного адаптационного потенциала профессионально эффективных продавцов-консультантов превосходят показатели профессионально неэффективных продавцов-консультантов.

Профессионально эффективные продавцы-консультанты лучше адаптируются к новым условиям деятельности, более адекватно ориентируются в ситуации, быстрее вырабатывают стратегию своего поведения и социализации, менее конфликтны, обладают более высокой эмоциональной устойчивостью, чем профессионально неэффективные продавцы-консультанты.

3.2 Сравнительный анализ направленности личности профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов

Рассмотрим средние значения показателей направленности личности по опроснику «Направленность личности» В. Смекала, М. Кучера в группах профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов, представленные в таблице 3 и на рисунке 5.

Таблица 3 - Средние значения (в баллах) показателей направленности личности в группах эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели направленности | Профессионально эффективные | Профессионально неэффективные |
| Личностная | 26,34 | 33,76 |
| Коммуникативная | 27,71 | 23,6 |
| Деловая | 35,95 | 32,64 |

Данные таблицы 3 можно наглядно представить в виде рисунка.



Рисунок 5 - Средние значения (в баллах) показателей направленности личности профессионально эффективных и неэффективных продавцов-консультантов

По данным, приведенным в таблице 3 и на рисунке 5, можно вывить следующие тенденции в показателях направленности личности в группах профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов.

В группе профессионально эффективных продавцов-консультантов. преобладающей является деловая направленность, коммуникативная и личностная выражены практически в равной степени с незначительным преобладанием коммуникативной направленности.

В группе профессионально неэффективных продавцов-консультантов. преобладают в первую очередь личностная, затем деловая направленности над коммуникативной направленностью.

Профессионально эффективные продавцы-консультанты имеют более низкие значения личностной направленности, чем неэффективные продавцы-консультанты. По показателям коммуникативной и деловой направленности профессионально эффективные продавцы-консультанты превосходят профессионально неэффективных продавцов-консультантов.

3.3 Выявление статистических различий в личностных особенностях профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов

Для выявления статистических различий в личностных особенностях профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов применялся метод сравнения двух выборок с помощью параметрического критерия математической статистики t-критерия Стьюдента (данные проверены по критерию Ливена).

Уровни значимости t-критерия Стьюдента для N = 37: t кр = 2,030 при (р ≤ 0,05), 2,724 при (p ≤ 0,01), 3,591 при (p ≤ 0,001).

В таблицах 4, 5 представлены результаты проведенных математических вычислений по оценке выраженности различий по шкалам опросников «Адаптивность» А.Г. Маклакова и С.В. Чермянина, «Направленность личности» В. Смекала, М. Кучера между профессионально эффективными и профессионально неэффективными продавцами-консультантами.

Таблица 4 - Значения t-критерия Стьюдента по оценке различий в показателях шкал МЛО А.Г. Маклакова и С.В. Чермянина между профессионально эффективными и неэффективными продавцами-консультантами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкалы | Профессионально эффективные | Профессионально неэффективные |
| Поведенческая регуляция | 6,297 | р ≤ 0,001 |
| Коммуникативный потенциал | 2,714 | р ≤ 0,05 |
| Морально-нравственная нормативность | 1,430 | p >0,05 |
| Личностный адаптационный потенциал | 4,685 | р ≤ 0,01 |

В результате проведенного математического анализа выявлены статистически значимые различия между показателями поведенческой регуляции, коммуникативного потенциала, личностного адаптационного потенциала профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов.

Профессионально эффективные продавцы-консультанты статистически значимо (р ≤ 0,001) превосходят профессионально неэффективных продавцов-консультантов в показателях поведенческой регуляции, то есть они значимо более нервно-психически устойчивы, адекватны в восприятии действительности, чем профессионально неэффективные продавцы-консультанты.

Профессионально эффективные продавцы-консультанты также статистически значимо (р ≤ 0,05) превосходят профессионально неэффективных продавцов-консультантов в показателях коммуникативного потенциала, то есть они обладают значимо более высокими коммуникативными способностями, быстрее устанавливают контакты с окружающими, менее конфликтны, чем профессионально неэффективные продавцы-консультанты.

В показателях личностного адаптационного потенциала профессионально эффективные продавцы-консультанты также статистически значимо (р ≤ 0,01) превосходят профессионально неэффективных продавцов-консультантов. Они значимо более адаптивны к новым условиям деятельности, более адекватно ориентируются в ситуации, быстрее вырабатывают стратегию своего поведения и социализации, менее конфликтны, обладают более высокой эмоциональной устойчивостью, чем профессионально неэффективные продавцы-консультанты.

Между показателями профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов по показателю морально-нравственной нормативности статистически значимых различий не выявлено.

Рассмотрим результаты проведенных математических вычислений по оценке выраженности различий по шкалам опросника «Направленность личности» В. Смекала, М. Кучера, представленные в таблице 5.

Таблица 5 - Значения t-критерия Стьюдента по оценке различий в показателях направленности личности между профессионально эффективными и неэффективными продавцами-консультантами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Значения t-критерия Стьюдента | Уровень значимости |
| Личностная направленность | 4,896 | р≤ 0,001 |
| Коммуникативная направленность | 2,763 | р≤ 0,01 |
| Деловая направленность | 2,126 | р≤ 0,05 |

В результате проведенного математического анализа выявлены статистически значимые различия между показателями личностной, коммуникативной, деловой направленности профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов.

Профессионально неэффективные продавцы-консультанты статистическо значимо (р ≤ 0,001) превосходят профессионально эффективных продавцов-консультантов в показателях личностной направленности.

По показателям коммуникативной (р ≤ 0,001) и деловой (р ≤ 0,05) направленности профессионально эффективные продавцы-консультанты статистически значимо превосходят неэффективных продавцов-консультантов.

Таким образом, наиболее высокие показатели личностной направленности наблюдаются в группе профессионально неэффективных продавцов-консультантов, деловой и коммуникативной направленности - в группе профессионально эффективных продавцов-консультантов.

3.4 Выводы по результатам эмпирического исследования

В результате проведённого анализа данных эмпирического исследования можно сделать следующие выводы.

1. Профессионально эффективные продавцы-консультанты обладают высоким уровнем поведенческой регуляции и коммуникативного потенциала, что свидетельствует о высоком уровне нервно-психической устойчивости адекватном восприятии действительности, высокой адекватной самооценке; выраженности коммуникативных способностей, быстром установлении контактов с окружающими, не конфликтности. Они также обладают средним уровнем морально-нравственной нормативности, что свидетельствует о среднем уровне социализации, адекватности оценки своей роли в коллективе, ориентации на соблюдение общепринятых норм поведения.

В целом профессионально эффективные продавцы-консультанты имеют средний уровень (на границе с высоким уровнем) личностного адаптационного потенциала. Они достаточно хорошо адаптируются к новым условиям деятельности, достаточно легко и адекватно ориентируются в ситуации, быстро вырабатывают стратегию своего поведения и социализации.

. Профессионально неэффективные продавцы-консультанты обладают средним уровнем поведенческой регуляции и коммуникативного потенциала, что свидетельствует о среднем уровне выраженности нервно-психической устойчивости и адекватности восприятия действительности; среднем уровне коммуникативных способностей, способности установления контактов с окружающими, проявлении конфликтности ситуативного характера. Они также обладают средним уровнем морально-нравственной нормативности, что свидетельствует о среднем уровне социализации, адекватности оценки своей роли в коллективе, ориентации на соблюдение общепринятых норм поведения.

Профессионально неэффективные продавцы-консультанты имеют средний уровень (на границе с низким уровнем) личностного адаптационного потенциала. Они обладают удовлетворительной адаптацией, где успех адаптации во многом зависит от внешних условий среды; возможны проявление агрессивности и конфликтности в поведении, асоциальные срывы.

. Профессионально эффективные продавцы-консультанты статистически значимо превосходят профессионально неэффективных продавцов-консультантов в показателях поведенческой регуляции, коммуникативного потенциала, личностного адаптационного потенциала. Они обладают значимо более высокой нервно-психической устойчивостью, адекватностью в восприятии действительности, самооценкой; более высокими коммуникативными способностями, быстрее устанавливают контакты с окружающими, менее конфликтны; более адаптивны к новым условиям деятельности, более адекватно ориентируются в ситуации, быстрее вырабатывают стратегию своего поведения и социализации, чем профессионально неэффективные продавцы-консультанты.

Между показателями профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов по показателю морально-нравственной нормативности статистически значимых различий не выявлено.

4. В группе профессионально эффективных продавцов-консультантов. преобладающей является деловая направленность, коммуникативная и личностная выражены практически в равной степени с незначительным преобладанием коммуникативной направленности. По показателям коммуникативной и деловой направленности профессионально эффективные продавцы-консультанты статистически значимо превосходят профессионально неэффективных продавцов-консультантов.

В группе профессионально неэффективных продавцов-консультантов. преобладают в первую очередь личностная, затем деловая направленности над коммуникативной направленностью. Профессионально неэффективные продавцы-консультанты статистически значимо превосходят профессионально эффективных продавцов-консультантов в показателях личностной направленности.

Таким образом, наиболее высокие показатели личностной направленности наблюдаются в группе профессионально неэффективных продавцов-консультантов, деловой и коммуникативной направленности - в группе профессионально эффективных продавцов-консультантов.

5. В результате проведенного исследования выдвинутая гипотеза о существовании различий в личностных особенностях продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности подтвердилась.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе проведенного теоретико-эмпирического исследования личностных особенностей продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности были решены поставленные задачи.

Проведен теоретический анализ подходов к проблеме эффективности профессиональной деятельности, уточнено понятие эффективности профессиональной деятельности и критерии ее оценки в профессиях типа «человек-человек»; рассмотрены эффективность профессиональной деятельности продавца-консультанта и связь эффективности профессиональной деятельности продавца-консультанта с его личностными особенностями.

Эффективность деятельности в работе рассматривается как соотношение успешности и неуспешности деятельности в некоторый период времени. Успешность деятельности представляет собой наличие «удачных» действий, которые могут и не отражаться прямо на продуктивности, но либо вести к ее повышению в будущем, либо позитивно отражаться на деятельности партнеров по взаимодействию.

В качестве оценочных критериев эффективности профессиональной деятельности в профессиях «человек - человек» выделены: достижение поставленных целей; качество выполненного, объем сделанного; ошибки в деятельности; сверхнормативная активность; соблюдение профессиональных норм; рациональность распределения времени; оптимальность скорости, темпа выполнения деятельности; внешнее вознаграждение; формальные санкции руководства; ориентация субъекта труда на оценку, отношение руководства; ориентация субъекта труда на оценку, отношение коллег; ориентация субъекта труда на оценку, отношение потребителей труда; соответствие субъекта труда предъявляемым к нему требованиям; удовлетворение потребителей труда; удовлетворенность субъекта труда; средства, условия, организация труда.

На основании проведенного теоретического анализа литературы были выделены личностные характеристики, определяющие эффективность профессиональной деятельности продавцов-консультантов: 1) высокий коммуникативный потенциал, 2) высокая поведенческая регуляция; 3) средний уровень личностного адаптационного потенциала; 4) деловая и коммуникативная направленности.

В процессе эмпирического исследования с помощью «Критериальной карты оценки эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа “человек - человек”» Ю.Е. Якуниной и анализа объективных показателей эффективности профессиональной деятельности был осуществлён подбор двух групп продавцов-консультантов для участия в исследовании: «профессионально эффективные» и «профессионально неэффективные». В группах профессионально эффективных и профессионально неэффективных продавцов-консультантов изучались личностные особенности с помощью многофакторного личностного опросника «Адаптивность» А.Г. Маклакова, С.В. Чермянина, методики «Направленность личности» В. Смекала, М. Кучера.

Далее проводился сравнительный анализ, и выявлялись различия в личностных особенностях продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности.

В результате проведения эмпирического исследования были получены следующие результаты.

Профессионально эффективные продавцы-консультанты значимо превосходят профессионально неэффективных продавцов-консультантов в показателях поведенческой регуляции, коммуникативного потенциала, личностного адаптационного потенциала. Они обладают значимо более высокой нервно-психической устойчивостью, адекватностью в восприятии действительности, самооценкой; более высокими коммуникативными способностями, быстрее устанавливают контакты с окружающими, менее конфликтны; более адаптивны к новым условиям деятельности, более адекватно ориентируются в ситуации, быстрее вырабатывают стратегию своего поведения и социализации, чем профессионально неэффективные продавцы-консультанты. По показателям коммуникативной и деловой направленности профессионально эффективные продавцы-консультанты также значимо превосходят профессионально неэффективных продавцов-консультантов.

Таким образом, в результате проведенного исследования выдвинутая гипотеза о существовании различий в личностных особенностях продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности подтвердилась.

Полученные результаты исследования могут послужить основой для профотбора, профессионального консультирования, оценки профессионального развития, построения системы профессионального обучения и развития продавцов-консультантов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абульханова-Славская, К.А. Категория деятельности в советской психологии / К. А. Абульханова-Славская Психологический журнал. - 1980. - № 4. - С. 11-27.

2. Абульханова-Славская, К. А. Стратегия жизни / К. А. Абульханова-Славская. - М. : Мысль, 1991. - 158 с.

. Андреева, Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. М. : МГУ, 1980. - 216 с.

. Баранова, Г. Е. «Подходящие кадры» - ваш основной ресурс / Г. Е. Баранова // Ювелирный магазин. - 2005. - № 2. - С. 24-33.

. Бодров, В. А. Личностные особенности пилотов и профессиональная эффективность / В. А. Бодров, Н. Ф. Лукьянова // Психологический журнал. - 1981. - № 2. - С. 51-65.

. Бодров, В. А. Психология профессиональной пригодности : учеб. пособие для вузов / В. А. Бодров. - М. : ПЕР СЭ, 2001. - 511 с.

. Васькин, Е. В. О профессии продавца / Е. В. Васькин, В. В. Усов. - М. : Экономика, 1972. - 134 с.

8. Головей, Л. А. Психология популярных профессий / Л. А. Головей. - СПб. : Речь, 2003. - 256 с.

9. Дворцова, Е. В. Эффективность деятельности как индикатор вторичной адаптации // Наука и молодежь : труды регион. науч. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых. - Новокузнецк : СибГИУ, 2001. - С. 434-435.

. Деркач, А. А. Профессиональная деятельность в особых и экстремальных условиях (психолого-акмеологические основы) / А. А. Деркач, В. Г. Зазыкин. - М. : РАГС, 1998. - 224 с.

. Дмитриева, М. А. Уровни и критерии профессионализма: проблемы формирования современного профессионала / М. А. Дмитриева, С. А. Дружилов // Сибирь. Философия. Образование. - Альманах (вып. 4). - Новокузнецк : СО РАО; ИПК, 2000. - С.18-30.

. Дмитриева, М. А. Наблюдение как метод оценки уровня профессионализма М. А. Дмитриева, Е. В. Дворцова Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности. - Под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. - СПб. : Речь, 2001. - С. 28-39.

13. Зеер, Э. Ф. Психология профессий / Э. Ф. Зеер. - М. : Академический проект, 2005. - 336 с.

14. Зеер, Э. Ф. Модернизация профессионального образования : компетентностный подход / Э. Ф. Зеер, А. М. Павлова, Э. Э. Сыманюк. - М. : АПКиППРО, 2005. - 256 с.

. Зинченко, В. П. Основы эргономики / В. П. Зинченко, В. М. Мунипов. - М. : Экономика, 1979. - 276 с.

. Зинченко, В. П. Психологические проблемы эффективности и качества труда / В. П. Зинченко, В. М. Мунипов, В. Ф. Рубахин // Психологический журнал. - 1984. - № 2. - С. 25-34.

. Иванов, Д. А. Компетентностный подход в образовании : проблемы, понятия, инструментарий / Д. А. Иванов, К. Г. Митрофанов, О. В. Соколова. М. : АПКиППРО, 2008. - 188 с.

. Иванова, Е. М. Психология профессиональной деятельности / Е. М. Иванова. - М. : ПЕР СЭ, 2006. - 382 с.

. Ильин, Е. П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности / Е. П. Ильин. - СПб. : Питер, 2008. - 432 с.

. Карпов, А. В. Две основные парадигмы разработки психологической теории деятельности / А. В. Карпов Ярославский психологический вестник. - 2009. - Вып. 25. - С. 14-22.

. Климов, Е. А. Введение в психологию труда / Е. А. Климов. - М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 1998. - 359 с.

22. Климов, Е. А. Психология профессионального самоопределения / Е. А. Климов. - М. : Академия, 2007. - 302 с.

23. Климов, Е. А. Психология профессионала / Е. А. Климов. - М. : Институт практической психологии; Воронеж : НПО МОДЭК, 1996. - 400 с.

24. Котлер, Ф. Основы маркетинга / Филип Котлер; пер. с англ. В. Б. Боброва; общ. ред. Е. М. Пеньковой. - М. : Прогресс, 1991. - 652 с.

25. Краснянский, Э. В. Профессия - продавец / Э. В. Краснянский. - М. : Экономика, 1986. - 152 с.

. Крашенинникова, Е. А. О культуре продавца / Е. А. Крашенинникова. - М. : Экономика, 1989. - 126 с.

27. Кузнецов, И. Ю. Психологические особенности профессионального самоопределения личности в разнотипных профессиях : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.03 / Игорь Юрьевич Кузнецов. - М., 2000. - 178 с.

28. Лаврова, Н. А. Влияние личностных особенностей на успешность профессиональной деятельности в системе «человек-человек» Н. А. Лаврова Психодиагностика : области применения, проблемы, перспективы развития. Тезисы московской межвузовской научно-практической конференции. - Под ред. М. Ю. Карелиной. - М. : МИССО. - 2003. - С. 45-47.

. Леви, М. Основы розничной торговли / М. Леви, Б. А. Вейтц. - Пер. с англ. - СПб. : Питер, 1999. - 448 с.

. Леонтьев, А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. - М. : Политиздат, 1972. - 304 с.

. Личность и профессия : психологическая поддержка и сопровождение: Учеб. пособие для студ. вузов / Л. М. Митина, Ю. А. Кореляков, Г. В. Шавырина и др. - Под ред. Л. М. Митиной. - М. : Академия, 2005. - 336 с.

32. Ломов, Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б. Ф. Ломов. - М. : Наука, 1984. - 444 с.

. Максимов, С. В. Соотношение представлений личности о себе и о других в группах разного уровня развития / С. В. Максимов // Активизация личности в системе межличностных отношений. - Тезисы докладов к VII съезду Общества психологов СССР. - М. : ИП РАН, 1989. - С. 36.

34. Маркова, А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. - М. : Знание, 1996. - 308 с.

35. Мильман, В. Э. Компоненты и уровни в функциональной структуре деятельности В. Э. Мильман Вопросы психологии. - 1991. - № 1. - С. 71-80.

36. Митина, Л. М. Психология развития конкурентоспособной личности / Л. М. Митина. - М. : ИПП; Воронеж : НПО МОДЭК, 2002. - 400 с.

. Минюрова, С. А. Саморазвитие человека в профессии : монография / С. А. Минюрова. - Екатеринбург : Рос. гос. проф.-пед. ун-т, 2006. - 260 с.

. Миронова, Т. Л. Структура и развитие профессионального самосознания дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.03 / Миронова Татьяна Львовна. - М., 1999. 36 c.

. Найт, С. Руководство по НЛП / С. Найт. - СПб. : Речь, 2001. - 224 с.

. Немов, Р. С. Социально-психологический анализ эффективной деятельности коллектива / Р. С. Немов. - М. : Педагогика, 1984. - 201 с.

. Ожегов, С. И. Словарь русского языка / С. И. Ожегов. - М. : Гос. изд. иностранных и научных словарей, 1963. - 900 с.

. Педагогика : учеб. пособие для студентов вузов / Н. В. Бордовская, А. А. Реан. - СПб. : Питер, 2011. - 299 с.

. Платонов, К. К. Вопросы психологии труда / К. К. Платонов. - М. : Медицина, 1970. - 264 с.

. Пономаренко, В. А. Инженерная психология и повышение эффективности операторской деятельности / В. А. Пономаренко // Системный подход в инженерной психологии и психологии труда. - Под ред. В. А. Бодрова, В. Ф. Венда. - М. : Наука, 1992. - С. 33-47.

. Практикум по психологии профессиональной деятельности : учеб. пособие // Г. С. Никифоров, М. А. Дмитриева, В. М. Снетков. - СПб. : Питер, 2000. - 312 с.

. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учеб. пособие Ред. и сост. Д. Я. Райгородский. - Самара : БАХРАХ-М, 2006. - С. 549-672.

47. Пряжников, Н. С. Мотивация трудовой деятельности / Н. С. Пряжников. М. : ИПП; Воронеж: МОДЭК, 2008. - 272 с.

48. Пряжников, Н. С. Психология труда и человеческого достоинства / Н. С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова. - М. ИПП; Воронеж : МОДЭК, 2001. - 312 с.

. Психология : Словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Политиздат, 1990. - 494 с.

. Родина, О. Н. О понятии «успешность трудовой деятельности» / О. Н. Родина // Вестник МГУ. - Сер. 14. Психология. - 1996. - № 3. - С. 60-68.

51. Росс, Л. Человек и ситуация / Л. Росс, Р. Нисбетт. - Пер. с англ., румын. под ред. Е. Н. Емельянова, B. C. Магуна. - М. : Аспект Пресс, 2000. - 429 с.

52. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. - СПб. : Питер, 2000. - 720 с.

53. Сидоренко, Е. В. Методы математической обработки в психологии / Е. В. Сидоренко. - СПб. : Речь, 2000. - 350 с.

. Словарь иностранных слов / под ред. И. В. Лехина, С. М. Локшиной, Ф. Н. Петрова и др. - М. : Советская энциклопедия, 1964. - 784 с.

. Стрелков, Ю. К. Инженерная и профессиональная психология / Ю. К. Стрелков. - М. : Академия; Высшая школа, 2001. - 360 с.

56. Суходольский, Г. В. Основы психологической теории деятельности / Г. В. Суходольский. - Л. : ЛГУ, 1988. - 168 с.

57. Толочек, В. А. Стили профессиональной деятельности / В. А. Толочек. - М. : Смысл, 2000. - 199 с.

58. Толочек, В. А. Современная психология труда / В. А. Толочек. - СПб. : Питер, 2005. - 479 с.

59. Толочек, В. А. Стилевые особенности взаимодействия сотрудников службы занятости с клиентами / В. А. Толочек, И. В. Павлов // Профессиональный потенциал. - 2001. - № 4. - С. 26-32.

60. Томас, У. Методологические замечания / У. Томас, Ф. Знанецкий // Психология социальных ситуаций. - Сост. и ред. Н. В. Гришиной. - СПб. : Питер, 2001. С. 29-34.

61. Тутушкина, М. К. Современная практическая психология / М. К. Тутушкина. - СПб. : Академия, 2005. - 432 с.

. Тутушкина, М. К. Советы психолога менеджеру / М. К. Тутушкина. - СПб. : Академия, 1994. - 324 с.

. Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. - М. : Институт Психотерапии, 2002. - 490 с.

. Физиология трудовой деятельности (Основы современной физиологии) / Под ред. В. И. Медведева, В. С. Аверьянова. - СПб. : Наука, 1993. - 386 с.

. Фонарев, А. Р. Профессиональная деятельность как смысл жизни и акме профессионала / А. Р. Фонарев // Мир психологии. - 2001. - № 2. - С. 104-109.

. Ходаков, А. Психология успешных продаж / А. Ходаков. - СПб. : Питер, 2001. - 368 с.

67. Шадриков, В. Д. Деятельность и способность / В. Д. Шадриков. - М. : Логос, 1994. - 287 с.

. Шадриков, В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности / В. Д. Шадриков. - М. : Логос, 2007. - 192 с.

69. Шадриков, В. Д. Психология деятельности и способности человека / В. Д. Шадриков. - М. : Логос, 1996. - 286 с.

70. Шаталова, Н. И. Деформация трудового поведения работника / Н. И. Шаталова // Социологические исследования. - 2000. - № 7. - С. 26-33.

71. Щедровицкий, Г. П. Исходные представления и категориальные средства теории деятельности / Г. П. Щедровицкий // Избр. труды. - М. : Шк. Культ. Полит., 1995. С. 233-280.

72. Эргономика : учебник / Под ред. А. А. Крылова и Г. В. Суходольского. - Л. : ЛГУ, 1988. - 184 с.

73. Юшмов, Е. А. Психология профессионала / Е. А. Юшмов. - Воронеж : МОДЭК, 1996. - 188 с.

74. Якунина, Ю. Е. Субъективные критерии эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек-человек» : дис. канд. психол. наук : 19.00.03 / Якунина Юлия Евгеньевна. - М., 2004. - 175 с.

Приложение

«Критериальная карта оценки эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек-человек»» Ю.Е. Якуниной

Методика предназначена для экспертной оценки (руководство, коллеги) эффективности профессиональной деятельности в профессиях «человек-человек». Оценка осуществляется с помощью четырехбалльной (0 - отсутствие признака, 3 - максимальная выраженность признака

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии оценки | Оценка коллег | Оценка руководителя |
| достижение поставленных целей |  |  |
| качество выполненного |  |  |
| ошибки в деятельности |  |  |
| сверхнормативная активность |  |  |
| соблюдение профессиональных норм |  |  |
| рациональность распределения времени |  |  |
| оптимальность скорости, темпа выполнения деятельности |  |  |
| формальные санкции руководства |  |  |
| ориентация субъекта труда на оценку, отношение руководства |  |  |
| ориентация субъекта труда на оценку, отношение коллег |  |  |
| ориентация субъекта труда на оценку, отношение потребителей труда |  |  |
| соответствие субъекта труда предъявляемым к нему требованиям |  |  |
| удовлетворение потребителей труда», «средства, условия, организация труда |  |  |

Полученный по методике показатель варьируется от 0 до 60 баллов. 30 баллов принимается за медиану. Если показатель эффективности меньше медианы, респондент относится к группе «профессионально неэффективных», если больше - «профессионально эффективных».