

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ В СВЯЗИ С ПОТРЕБНОСТЬЮ В САМОРАЗВИТИИ

**Шипитько О.Ю.**

*Статья посвящена психологическому анализу удовлетворенности профессиональной деятельностью менеджеров по продажам, учитывая уровень потребности в саморазвитии. Рассматриваются условия развития личности в профессиональной сфере, принимаются во внимание критерии успешности менеджеров по продажам. Анализируется взаимосвязь удовлетворенности трудом и потребности в профессиональном саморазвитии. Приводятся выводы и практические рекомендации на основе проведенного исследования. В статье также намечаются перспективные направления, дальнейшего изучения проблемы профессиональной самореализации менеджеров по продажам.*

**Ключевые слова:** профессиональная деятельность, саморазвитие, успешность, удовлетворенность, менеджер, продажи.

На современном этапе развития общества, изучение особенностей удовлетворенности трудом является одной из значимых проблем в организационной психологии, где удовлетворенность рассматривается как важный показатель эффективности профессиональной деятельности, которая может и должна способствовать личностному саморазвитию. В связи с этим, коммерческие и государственные организации заинтересованы в повышении уровня удовлетворенности профессиональной деятельности сотрудников. Этим обусловлена необходимость изучения, различных аспектов трудовой деятельности специалистов широкого профиля. Успешному менеджеру свойственна способность, реалистично оценивать ситуацию, свои возможности и притязания, и идти при этом на смелый, но разумный риск. Современный преуспевающий менеджер по продажам ориентируется, прежде всего, на собственный анализ и оценку информации, мало подвержен конформистским влияниям и стремится прогнозировать развитие событий. Обладает обычно хорошим природным интеллектом, который дополняется высоким уровнем профессионализма, и широкой эрудицией. Необходимой чертой мышления менеджера является творческий характер, стремление к инновациям, умелое использование конструктивных идей. Это позволяет избегать стереотипных, стандартных решений и находить выходы из ситуаций неопределенности. Увлеченность менеджера своим делом позволяет некоторым западным специалистам утверждать, что данный род деятельности не просто профессия, а особый образ жизни [4]. В связи с этим удовлетворенность профессиональной деятельно-

стью менеджера по продажам является одним из условий самоактуализации и развития личности, а также успешного ведения бизнеса в различных направлениях.

Удовлетворенность трудом – эмоционально окрашенное оценочное представление субъекта деятельности о результате своей трудовой активности, о самом процессе работы и внешних условиях, в которых она осуществляется [1]. В условиях социально – экономического кризиса, анализ психологической взаимосвязи удовлетворенности трудом менеджеров по продажам и их потребности в саморазвитии является весьма актуальным. Важнейшим условием развития профессионального самосознания является удовлетворенность трудом, осознание себя в качестве признаваемого обществом эффективного работника по значимой для общества профессии, становится условием принятия этой профессии как основного дела своей жизни, следовательно, принятия человеком своей жизнедеятельности и самого себя [3]. Менеджеры – ключевые члены организации, осуществляющие управленческую деятельность и решающие управленческие задачи, которые направлены на достижение целей компании [2]. Следовательно, такие люди выполняют определенные функции, а именно обеспечивают выполнение организацией ее основного предназначения, несут формальную ответственность за результаты своей деятельности, устанавливают взаимодействие с внешней средой организации и т.д. Поэтому, личность занимаясь таким видом деятельности и при этом удовлетворенная условиями труда наиболее эффективно не только формирует имидж компании,

но и способствует ее конкуренции на специализированных рынках, развиваясь при этом лично и профессионально.

Известно, что большая часть менеджеров по продажам, испытывает удовлетворение от своего труда. Уровень удовлетворенности трудом находится в прямой зависимости от степени креативности и самостоятельности менеджера в труде: чем выше уровень креативности, тем выше уровень удовлетворения. Значительная часть каждого трудового коллектива стремится к карьерному росту. Поэтому ограничение возможностей в этой сфере может приводить к ярко выраженной неудовлетворенности профессиональной деятельности. Важно помнить, что успешные менеджеры обладают высоким уровнем притязаний в профессиональной деятельности, поэтому необходимо создать такие условия труда, которые положительно повлияют на уровень самореализации личности, а также на мотивацию к достижению успеха в профессиональной деятельности, в чем непосредственно заинтересованы руководители крупных компаний. Поэтому, для того чтобы менеджер по продажам успешно осуществлял свою деятельность, руководителю организации необходимо проводить мероприятия, направленные на успешную адаптацию человека к условиям профессиональной деятельности: улучшение условий и организация труда, осмысленно подходить к подбору кандидатов на должность менеджера по продажам, учитывая не только опыт работы, но и профессиональные склонности личности. Необходимо предоставлять менеджеру по продажам определенную свободу, с целью реализации его креативных способностей с потенциальными клиентами, таким образом, может проявляться и развиваться скрытый потенциал личности менеджера. При этом необходимо иметь в виду, что развитие способностей менеджера посредством творческого подхода не снимает с него ответственности за результат выполненной работы. Важно, способствовать повышению квалификации и переподготовке менеджеров по продажам посредством их включения в обучение специальным методам и техникам ведения деловых переговоров, включая телефонные переговоры. Руководителю компании необходимо знать критерии успешности, а также владеть техниками и технологиями оценки успешности менеджеров по продажам.

Актуальность проблемы связана также с научно – психологическим прогрессом. Важно, рационально сохранить в организации положительный социально-психологический климат и создать условия, которые не только поддержали бы удовлетворенность человека своим трудом, но и позволили самореализоваться в карьерном и личностном плане. Удовлетворенность

является психологическим результатом трудовой активности, который в тоже время стимулирует дальнейшее развитие личности в профессиональной деятельности (В.Н. Гордиенко, 2004). Таким образом, на степень удовлетворенности трудом работников предприятия воздействуют разнообразные факторы, связанные, с одной стороны, с элементами общественного труда, а с другой стороны, с потребностью в профессиональном саморазвитии.

В связи с этим интерес представляет, изучение реализации потребностей в саморазвитии личности и удовлетворенности трудом. Это стало предметом нашего исследования. Гипотеза исследования: Мы предполагаем, что удовлетворенность профессиональной деятельностью у менеджеров по продажам связана со стремлением к самореализации, а также развитием профессионально важных качеств.

В эмпирическом исследовании приняло участие 50 менеджеров, в возрасте от 30 до 40 лет. Нами диагностировались лица занимающие должность менеджера по продажам в коммерческих организациях, целью которых является расширение рынка товаров и услуг, а также извлечение прибыли. Поэтому в обязанности таких менеджеров входит не только продажа предполагаемого товара, но и ведение деловых, телефонных переговоров, а также составление и ведение клиентской базы.

В ходе исследования нами использовались методика В.А. Розановой, «Интегральная удовлетворенность трудом», где интегративный показатель это благополучие/неблагополучие личности в трудовом коллективе. Данная методика позволяет оценить не только общую удовлетворенность своим трудом, но и ее составляющие. Наряду с этим использовалась методика Н.П. Фетискина, позволяющая диагностировать уровень реализации потребностей в саморазвитии [5]. Методика предполагает оценку степени выраженности каждого утверждения, свидетельствующих, как об активной реализации потребностей, так и о низком уровне потребности в саморазвитии личности.

Нами было проведено пилотажное исследование, результаты которого обрабатывались с помощью  $r$  – критерия Пирсона, применяемого для измерения степени линейных связей между переменными. Результаты, полученные в ходе соответствующих статистических процедур, позволяют утверждать, что уровень потребностей в саморазвитии менеджеров по продажам взаимосвязан с их удовлетворенностью трудом ( $r=0,6$ ). При анализе корреляционных связей для всей выборки обнаружены прямо пропорциональные зависимости между удовлетворенностью достижениями в профессиональной деятельности и потребностью в саморазвитии ( $r=-0,3$ ), интерес к труду и потребность в саморазвитии ( $r=0,4$ ), уровень

притязаний в деятельности и потребность в профессиональном саморазвитии ( $r=0,5$ ). Данные эмпирического значения являются достоверными ( $p=0,000001$ ). По другим показателям значимых взаимосвязей в группе обнаружить не удалось. Таким образом, менеджеры не получающие удовлетворение от своих достижений в деятельности обладают низким уровнем системы саморазвития личности. При этом повышенный интерес к управленческой деятельности свидетельствует об активной реализации потребностей в профессиональном развитии человека. Наряду с этим высокий уровень притязаний в деятельности позволяет личности активно реализовывать свои профессиональные потребности. Следовательно, менеджеры по продажам, деятельность которых является эффективной, в подавляющем большинстве реализуют свои потребности в профессиональной деятельности, осознавая важность своей работы, считая свою профессию востребованной, на рынке труда и соответственно удовлетворены своими профессиональными достижениями.

Успех любой деловой организации в большей степени зависит от ее сотрудников. Этот факт послужил развитию и широкому распространению знаний в области психологии управления. В развитых странах изучение дисциплины «Психологии менеджмента» давно стало важнейшей составной частью подготовки менеджеров всех уровней, и это является необходимым компонентом высшего образования в целом. На сегодняшний день профессия менеджера по продажам товаров является комплексной, потому как требует от человека владения столь многими и столь разными навыками. На наш взгляд исследование проблемы удовлетворенности профессиональной деятельностью менеджеров имеет многочисленные перспективы дальнейшего изучения. Изучение удо-

влетворенности трудом и ее составляющих позволит не только разработать практические рекомендации для менеджеров по продажам с целью реализации потребностей в саморазвитии личности, но и повысит эффективность конкретных организаций, занимающихся торговой деятельностью. Проведенное исследование, указывает на целесообразность разработки тренинговых программ личностно – профессионального развития менеджеров по продажам на основе оценки уровня их удовлетворенности профессиональной деятельностью.

Перспективными направлениями дальнейшего исследования могут стать психологические особенности самореализации менеджеров по продажам, учитывая сложившийся уровень удовлетворенности трудом, как один из факторов, влияющих на выбор копинг-стратегий, которые в свою очередь определяют успешность профессиональной деятельности менеджера.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология. – СПб., 2001.
2. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. Учебное пособие для вузов / Под. общ. ред. О.И. Медведь. 3-е изд. – М.: Вильямс, 2008.
3. Пряжников Е.Ю. Пряжников Н.С. Профориентация. Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведения. 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2006.
4. Рощин С.К. Психология успешного предпринимательства в США // Психологический журнал. – 1993. – № 5. – С. 100–101.
5. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Учебное пособие. – М.: Изд-е Института Психотерапии, 2002.