

**ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА**

УДК159.922

Doi: 10.26456/vtppsyped/2022.2.026

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ**

**Т.А. Жалагина, К.А. Селезнева**

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет», Тверь

Рассматривается профессиональная деятельность менеджеров по продажам с выявлением психологических особенностей, связанных с ее осуществлением. Выделены основные профессионально важные и личностные качества менеджера, которыми он должен обладать, с целью достижения успеха в профессиональной деятельности. Предложены методы оценки и диагностики как профессионально важных, так и личностных качеств менеджера по продажам в целях их развития, проверки на соответствие занимаемой должности, а также профилактики психологического состояния субъекта труда. Подчеркивается, что профессиональная деятельность менеджера по продажам отличается высоким уровнем ответственности и интенсивностью взаимодействия с другими людьми, в связи с чем предъявляются повышенные требования к уровню профессионализма, нравственным и деловым качествам менеджеров по продажам.

***Ключевые слова:** трудовая деятельность, менеджеры по продажам, психологические ресурсы, психология труда, профессионально важные качества, психологические особенности.*

Современные условия характеризуются постоянным техническим и социально-экономическим развитием, возрастающей сложностью и ответственностью многих видов труда, а вместе с ними и требованиями, которые предъявляются к уровню профессиональной пригодности. В связи с этим все большую значимость начинают приобретать психологические знания о профессиональной деятельности человека. Для повышения эффективности и удовлетворенности трудом, его привлекательности, а также безопасности и надежности, необходимы психологические знания об особенностях конкретной профессиональной деятельности. Исследование профессиональной деятельности с позиции психологии труда дает возможность не только обосновать пути, методы и средства совершенствования деятельности, как подчеркивает В.А. Бодров, но также исследовать фундаментальные явления психики, такие как формирование субъекта труда, становление личности профессионала, механизмы регуляции функциональных состояний, проявления личностных особенностей в трудовом поведении и т. д. [1, 4].

© Жалагина Т.А.

Селезнева К.А., 2022

Одной из неотъемлемых частей жизни любого человека является труд. Трудовая деятельность выступает в качестве источника, который позволяет поддерживать не только жизнедеятельность и существование субъекта труда на необходимом для него уровне, но и является способом познания и преобразования окружающего мира, а кроме этого, средством самовыражения и самоутверждения человека в общественной жизни, общения в социальной среде, создания духовных и материальных благ. Поэтому крайне важным является изучение особенностей профессиональной деятельности и в дальнейшем проведение оценки уровня профессиональной пригодности субъекта труда [1].

Истоки изучения профессиональной деятельности зародились в отечественной психологии. Труды таких ученых, как Е.А. Климов, Б.Ф. Ломов, В.Д. Шадриков, А.Н. Леонтьев, Б.М. Теплов, Б.Г. Ананьев и других, положили начало развитию психологии труда, а также сформировали представления о психологическом строении деятельности, ее структуре, механизмах регуляции и принципах изучения.

С течением развития науки о психологии труда была определена актуальность и практическая необходимость психологического изучения специалистов новых профессий, среди которых одной из значимых для развития социума, экономики и науки является профессия менеджера по продажам [2, 6, 8]. Менеджеры по продажам имеются в каждой организации и играют важную роль, поскольку являются основным звеном организации, обеспечивающим финансовое благополучие компании. Именно поэтому к специалистам данной области предъявляются достаточно высокие требования при отборе на должность. Помимо профессиональных знаний и навыков, особое внимание уделяется личности менеджера по продажам как субъекта труда.

Ввиду этого значительный научный и особенно практический интерес представляет изучение профессиональной деятельности менеджеров по продажам, выявление психологических особенностей и ведущих профессиональных мотивов. Также немаловажным является установление профессионально важных психологических качеств, обуславливающих успешность профессиональной деятельности.

На основании анализа зарубежной литературы с точки зрения особенностей профессиональной деятельности менеджера по продажам можно выделить несколько направлений указанной деятельности [7]. Менеджер по продажам – это *руководитель*, реализующий процесс управления сотрудниками, которые находятся у него в прямом подчинении; *лидер*, обладающий профессиональными знаниями и навыками, способный воодушевлять сотрудников и вести их за собой, используя авторитет; *дипломат*, который способен находить новые деловые контакты и вести конструктивные переговоры с представителями из разных сфер деятельности; *наставник*, который

способен передать свои знания и навыки подопечному или целому коллективу в целях развития их личной и профессиональной жизни; *инноватор*, который отслеживает современные тенденции и стремится внедрить в деятельность предприятия апробированные и уже представленные на рынке новшества; *личность*, обладающая высокими интеллектуальными знаниями и способностями, которая способна быть эталоном для окружающих.

Термин «менеджер» имеет английское происхождение и переводится как «управляющий». Существует несколько определений понятия «менеджер». Рассмотрим некоторые из них.

С одной стороны, по мнению большинства отечественных авторов, менеджер – это квалифицированный наемный специалист, профессионально занимающийся управленческой деятельностью в различных структурах предприятия; осуществляющий руководство деятельностью других людей в процессе выполнения ими работы. Помимо этого, менеджера можно рассматривать как отвечающего за определенное направление деятельности предприятия, управляющего проектом или целой компанией. Обобщенное определение сводится к такой трактовке: «менеджер – это человек, занимающий постоянную управленческую должность и наделенный полномочиями принимать решения по определенным видам деятельности предприятия, функционирующего в рыночных условиях» [10].

Таким образом, термин «менеджер» имеет большое количество определений и, как правило, употребляется применительно к человеку, который занимается организацией процесса выполнения задач в пределах конкретного подразделения или рабочей группы. Также это может быть руководитель предприятия или его подразделения либо администратор любого уровня управления, организующий работу в соответствии с современными методами.

Отсюда следует, что менеджер – это руководитель любого вида деятельности, который осуществляет управленческий процесс. Однако в России данный термин не закрепился в значении «управление» и чаще используется для обозначения специалистов младшего звена организации, в том числе торговых. В настоящей статье мы рассматриваем профессиональную деятельность менеджеров по продажам. Менеджер по продажам – это специалист, который профессионально занимается торговой деятельностью [14].

Как правило, перечень решаемых менеджером по продажам задач зависит от вида деятельности организации. Основной функционал сводится к подготовке рекламных и демонстрационных материалов, также поиску потенциальных клиентов и проведению переговоров, целью которых является продажа товара или услуг; организация, проведение и участие в разнообразных рекламных мероприятиях. Из

управленческого функционала можно выделить координацию действий подразделений организации, занимающихся подготовкой и осуществлением поставки товара или оказания услуги (начиная с юридического отдела и бухгалтерии и заканчивая складом, производственным или транспортным отделом). В обязательный перечень деятельности входят также: разработка плана продаж и контроль его выполнения; учет продаж и различных статистических данных, непосредственно связанных с ними; подготовка отчетности и аналитических материалов с итогами работы – как отдела продаж, так и всей организации в целом.

Исходя из этого, можно сделать вывод, что профессиональная деятельность менеджеров по продажам имеет ряд психологических особенностей, среди которых наиболее выраженными являются: разносторонний и творческий характер деятельности, полифункциональные обязанности, высокая изменчивость ситуаций и ограниченность во времени. Помимо этого, одну из ключевых ролей играет управленческая направленность деятельности, которая предполагает большое количество коммуникативных взаимодействий, необходимых для установления контакта, сбыта и продвижения товаров (услуг) на рынке. Более того, деятельность менеджера по продажам носит индивидуальный характер и имеет достаточно четко очерченную ответственность за ее конечные результаты.

Выделенные выше психологические особенности деятельности менеджера по продажам предъявляют определенные требования к их профессиональным качествам. Рассмотрим более подробно психологические ресурсы (качества) менеджера, которые необходимы для высокой производительности труда. Изучение трудов С.А. Дружилова и В.А. Толочек показало, что «психологические ресурсы, представляют собой систему психологических характеристик субъекта труда, которые проявляются не только в стиле поведения, но и в мышлении, индивидуальных особенностях принятия и исполнения решений» [3, 11]. Соответственно, чтобы сформировать основные психологические ресурсы менеджера по продажам, необходимо провести структуризацию и дать предварительную классификацию отдельных психологических характеристик.

Началом структурирования психологических ресурсов будет их разделение на три основные группы, которые предлагаются В.Д. Шадриковым: общие деловые, специфические управленческие и дополнительные характеристики. Рассмотрим более подробно каждую из приведенных характеристик [12].

Первая группа – общие деловые характеристики. К данной группе относится ряд общих психологических характеристик, которые носят устойчивый характер и выражаются в процессе деловой активности

субъекта труда. К характеристикам данной группы относятся:

– компетентность, которая представляет собой не только совокупность знаний и навыков, но и психологические способности личности, позволяющие поддерживать на актуальном уровне профессиональную компетентность;

– деловитость, представляющая собой совокупность активности, инициативности, быстроты и рассудительности субъекта труда;

– работоспособность, подразумевающая потенциальную возможность субъекта труда выполнять конкретную деятельность в рамках заданных временных лимитов и параметров эффективности;

– организованность, по мнению В.Д. Шадрикова, является универсальной характеристикой, способной повлиять на успешность любой деятельности субъекта труда. Однако в совокупности с перечисленными выше характеристиками она приводит к проявлению таких качеств, как исполнительность, инициативность и умение самостоятельно организовать свою работу, кроме того, способность быстро принимать решения и действовать без промедления, умение координировать действия, при этом сохраняя контроль над ходом нескольких дел одновременно [12].

Помимо этого, в процессе общения менеджер по продажам выполняет три основные роли: координатор, информатор и предприниматель. Рассмотрим данные роли более подробно. Роль координатора состоит в том, что менеджер по продажам является связующим элементом между двумя группами людей, а также звеном, которое упрощает диалог между ними. Выполняя роль информатора, менеджер обеспечивает прием, передачу и обработку различного рода информации. В данной роли менеджер получает и сравнивает информацию с поставленными целями, информирует о ней и разъясняет политику предприятия партнерам. Следующая роль – предприниматель, которая связана с принятием решений. В данной роли менеджер по продажам находится в поиске новых возможностей для достижения целей и берет на себя ответственность за риск, связанный с ними [7].

Перечисленные характеристики не являются исчерпывающими и могут быть дополнены для более детального описания деловых качеств анализируемых субъектов труда. В данной статье рассматриваются только наиболее важные и взаимодополняющие характеристики общей деловой направленности менеджеров по продажам.

Во вторую группу включены специфические управленческие характеристики, представляющие собой совокупность личностных качеств, которыми должен обладать менеджер. В группу специфических управленческих характеристик входит три составляющих, которые рассмотрены ниже.

В первую очередь это деловая ответственность менеджера. С

одной стороны, она представляет собой осознанную готовность и стремление выполнять свои обязанности таким образом, чтобы полностью реализовать принятую им ответственность за результаты управления, а с другой – готовность отчитываться за результаты и последствия управляемого процесса. Кроме этого, деятельность практически каждого менеджера по продажам, как правило, протекает в условиях неизвестности и особых управленческих рисков. Соответственно, менеджер, который заявляет свою ответственность за результат и обладает этим качеством, должен быть готов к работе в условиях специфических повышенных рисков.

Заключительная составляющая – это системное мышление, которое характеризуется способностями к целостному восприятию предметов и явлений с учетом их связи между собой. По мнению авторов, «обладать системным мышлением для менеджера по продажам предполагает способность находить такие связи и отношения между субъектами труда и ресурсами, которые превращают это множество в систему, обеспечивающую достижение заданного результата». Исходя из этого, чем сильнее у менеджера выражена способность к системному мышлению, тем более эффективное решение будет найдено [1, 9].

Следующая группа психологических ресурсов – это дополнительные характеристики, состав которых определяется особенностями конкретной компании и позицией в иерархии менеджеров [5]. Как правило, дополнительные характеристики в целом имеют существенно меньшее значение по сравнению с характеристиками рассмотренных групп.

Таким образом, были выявлены основные характеристики, которые являются наиболее значимыми для менеджеров по продажам. Представляется важным проведение оценки и диагностики потребности в развитии выделенных качеств у менеджеров по продажам. Данный анализ проводится с помощью различных тестов и анкетирования.

В качестве примера можно предложить «Краткий ориентировочный отборочный тест» В.Н. Бузина и Э.Ф. Вандерлика, который диагностирует следующие «критические точки» интеллекта: способность обобщения и анализа материала, эмоциональные компоненты мышления, скорость и точность восприятия, выбор оптимальной стратегии и математические способности [13]. Данный тест может использоваться как при отборе новых менеджеров по продажам в организацию, так и для тестирования действующих. Помимо этого, использование многофакторного личностного опросника Кеттелла поможет выяснить особенности характера и построить профиль личности. Данный опросник дополняется методикой исследования уровня эмпатийных тенденций И.М. Юсупова, которая нацелена на выявление уровня эмпатии, то есть сопереживания. Особую роль играет диагностика уровня невротизации, которую можно провести по методике

Л.И. Вассермана. Данная методика используется для оценки уровня невротизации личности, то есть такого состояния эмоциональной нестабильности, которое может привести к неврозу или невротической тенденции в поведении, что несомненно отражается на трудовой (профессиональной) деятельности. Следует отметить, что высокий уровень невротизации личности выражается в повышенной эмоциональной возбудимости и раздражительности, негативных переживаниях, тревожности и напряженности, трудностях в общении. Профессиональная деятельность менеджера по продажам сопряжена с высокой интенсивностью взаимодействий с другими людьми, что является частой причиной профессионального выгорания. Поэтому рекомендуется с определенной периодичностью проводить диагностику, используя в качестве инструмента тест «Профессиональное (эмоциональное) выгорание (МВІ)» (в адаптации Н.Е. Водопьяновой). Данный опросник используется для диагностики выраженности проявлений выгорания у специалистов различных профессий, прежде всего, профессий «человек–человек».

Таким образом, деятельность менеджера по продажам сопряжена с высокой ответственностью и интенсивностью взаимодействия с другими людьми. В связи с этим предъявляются повышенные требования к уровню его профессионализма, нравственным и деловым качествам. Из этого следует, что для менеджера по продажам наиболее значимыми психологическими качествами являются мотивационно-волевые свойства личности, такие как профессиональная направленность, стремление к успеху, управленческие и коммуникативные качества. Также важны когнитивные качества: умение решать проблемы, выносливость к напряженной и длительной интеллектуальной деятельности, а также регуляторные качества непосредственного самообладания и волевого контроля поведения. Рассмотренные качества являются решающими для успешной деятельности менеджеров по продажам.

### **Список литературы**

1. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности: учебное пособие для вузов. М.; Саратов: ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019. 512 с.
2. Деркач А.А. Акмеология: личностное и профессиональное развитие человека: Методологоприкладные основы акмеологического исследования. М., 2000. 1468 с.
3. Дружилов С.А. Индивидуальный ресурс человека как основа становления профессионализма. Воронеж: Научная книга, 2010. 260 с.
4. Жалагина Т.А. Психологические особенности формирования профессиональной деформации личности субъекта труда в условиях глобализации // Субъект труда и организационная среда: проблемы взаимодействия в условиях глобализации. Тверь: ТвГУ, 2019. С. 156–170.
5. Квинн В.Н. Прикладная психология. СПб., М., Харьков, Минск: Питер,

2000. 560 с.

6. Климов Е.А., Носкова О.Г. Психология труда: учебник для академического бакалавриата / под ред. Е.А. Климова, О.Г. Носковой. М.: Юрайт, 2020. 249 с.
7. Мескон М.Х. Основы менеджмента / пер. с англ. О.И. Медведь. М.: Вильямс, 2016. 672 с.
8. Никифоров Г.С. Психология менеджмента: учебник для вузов / под ред. Г.С. Никифорова. 5-е изд., доп. и перераб. СПб.: Питер, 2009. 512 с.
9. Романова Е.С. 147 популярных профессий. Психологический анализ и профессиограммы: учебное пособие. М.: Аспект-Пресс, 2011. 416 с.
10. Семенов А.К., Набоков В.И. Теория менеджмента: учебник. 3-е изд., стер. М.: Дашков и К°, 2020. 490 с.
11. Толочек В.А. Стили деятельности: ресурсный подход. М.: Институт психологии РАН, 2015. 366 с.
12. Шадриков В.Д. Психология деятельности человека. М.: Институт психологии РАН, 2014. 463 с.
13. Психология счастливой жизни. URL: <https://psycabi.net/> (дата обращения: 03.03.2022).
14. Словари и энциклопедии на академике. URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/385220> (дата обращения: 03.03.2022).

*Об авторах:*

ЖАЛАГИНА Татьяна Анатольевна – доктор психологических наук, профессор, член Академии педагогических и социальных наук, член Международной академии психологических наук, заведующая кафедрой «Психология труда и клиническая психология» ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» (170100, г. Тверь, ул. Желябова, 33); e-mail: zhalagina54@mail.ru

СЕЛЕЗНЕВА Ксения Александровна – аспирант ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» (170100, г. Тверь, ул. Желябова, 33); e-mail: ka.selezneva@mail.ru

## **PSYCHOLOGICAL FEATURES OF SALES MANAGERS PROFESSIONAL ACTIVITY**

**T.A. Zhalagina, K.A. Selezneva**

Tver State University, Tver

The article considers the professional activity of sales managers, as well as identifies psychological features associated with its implementation. The main professionally important qualities and personal qualities of manager a highlights. The methods of evaluation and diagnosis of both professionally important and personal qualities of a sales manager are proposed in order to develop them and to prevent the negative psychological development of the labor subject. The professional activity of a sales manager is characterized by a high level of responsibility and intensity of interaction with other people. Therefore, there are increased requirements for the professional level, moral and business qualities of sales managers.

**Keywords:** *labor activity, sales managers, psychological resources, labor psychology, professionally important qualities, psychological characteristics.*