

УДК 316.477

М.В. СУРЯКОВА,
*кандидат психологічних наук, доцент кафедри інженерної педагогіки
Національної металургійної академії України,
м. Дніпропетровськ*

ПРОФЕСІЙНА КАР'ЄРА СПЕЦІАЛІСТІВ З ПРОДАЖУ: ОБ'ЄКТИВНІ ТА СУБ'ЄКТИВНІ СКЛАДОВІ

У статті розглянуто проблему визначення об'єктивної та суб'єктивної складових професійної кар'єри спеціалістів з продажу. Стаття містить результати емпіричного дослідження об'єктивних та суб'єктивних характеристик професійної кар'єри спеціалістів з продажу як чинників, що визначають їх успішність.

Ключові слова: професійна кар'єра, складові професійної кар'єри, спеціалісти з продажу, професійна успішність, ефективність діяльності.

Постановка загальної проблеми. Розвиток ринкових механізмів та інтенсифікація темпу життя актуалізували проблему планування і розвитку кар'єри співробітників організацій. Наразі особистість, що робить кар'єру, розглядається як людина, яка має орієнтацію на реалізацію особистісного й професійного потенціалу. Кар'єра виступає одним з показників індивідуального професійного життя людини, надає можливість досягти бажаного статусу в професії та соціальному середовищі, певної якості життя, а також досягнення бажаної популярності. Успішно побудована кар'єра дозволяє людині домогтися визнання своєї неповторності, значущості для інших людей, суспільства в цілому. Тому наукові дослідження мають бути спрямовані на вивчення тих складових професійної кар'єри фахівця, що визначають її успішність. Оскільки сучасна соціально-економічна система потребує ефективної діяльності спеціалістів з продажу в різних торговельних сферах, а самі фахівці бажують успішності у власній професійній кар'єрі, то психологічні дослідження мають бути спрямовані на дослідження особливостей та умов розвитку професійної кар'єри таких фахівців.

Аналіз досліджень і публікацій. Аналіз психологічної літератури свідчить про підвищення інтересу в науці до вивчення проблем професійної кар'єри фахівця (серед українських та російських вчених – О.І. Бондарчук, Л.М. Карамушка, М.С. Лукашевич, О.П. Щотка, О.С. Бажин, С.Т. Джанерьян, Д.М. Іванцевіч, Н.А. Ісаєва, А.Я. Кібанов, Є.Н. Комаров, Л.А. Курдинська, Є.О. Могільовкин, О.Г. Молл, Т.Х. Невструєва, В.А. Поляков, В.Г. Почебут, М.В. Сафонова, Ю.В. Синягін, С.І. Сотнікова, О.М. Толстая, В.О. Чикер, А.М. Шевелева; серед зарубіжних вчених – Дж. Гордон, Л. Джуелл, Р. Елліс, Х.Д. Кауфман, К.Е. Крам, М. Лондон, Ф. Мирвіс, Д.Т. Халл, Е.Х. Шейн та ін.).

Метою статті є викладення результатів емпіричного дослідження об'єктивних та суб'єктивних складових професійної кар'єри спеціалістів з продажу, що визначають її успішність.

Гіпотеза дослідження полягала в припущенні того, що успішність професійної кар'єри спеціалістів з продажу визначають об'єктивні (організаційні, економічні) та суб'єктивні (психологічні) складові, а саме: рівень когнітивного та емоційного інтелекту, екстраверсія та схильність до авторитарного типу міжособистісних відносин у спілкуванні.

Виклад основного матеріалу. Професійну кар'єру в сучасному розумінні визначають як форму реалізації професійного потенціалу, планування професійної кар'єри розглядають як динамічну характеристику процесу, який приводить людину до успіху у своїй професійній сфері. Кар'єра – це й індивідуальний шлях людини, спосіб досягнення результату в основній формі особистого самовираження, і досягнутий людиною результат діяльності, соціальний статус. У вузькому сенсі кар'єра пов'язана з трудовою, професійною діяльністю людини. Кар'єра характеризується як явище професійної діяльності, що відображає послідовність сходин, які займає людина у виробничому, майновому або соціальному середовищі. Кар'єра визначається як індивідуально усвідомлена позиція і поведінка людини, пов'язані з її працею, досвідом і діяльністю упродовж професійного життя [6; 7; 10].

Психологічний аспект проблеми розвитку професійної кар'єри передбачає розгляд цього явища з позиції людини, розкриває особливості бачення кар'єри її суб'єктом. З цим пов'язане вираження індивідом суб'єктивної оцінки (самооцінки) характеру власного кар'єрного процесу, проміжних результатів розвитку кар'єри, особисті відчуття, що породжуються із цього приводу. Тобто кар'єра – це суб'єктивно усвідомлені судження працівника про своє трудове майбутнє, очікувані шляхи самовираження і задоволення працею, це індивідуально усвідомлені позиція і поведінка, пов'язані з трудовим досвідом і діяльністю упродовж робочого життя людини [1; 2; 8].

Розвиток кар'єри фахівця залежить від ряду зовнішніх (об'єктивних) і внутрішніх (суб'єктивних) чинників. До перших належать соціально-економічна ситуація, професійне середовище, організаційна культура компанії та ін. Власне психологічні чинники складають мотивація, самооцінка, рівень домагань, стан здоров'я людини. На залежність успіху професійної кар'єри фахівця від зовнішніх і внутрішніх чинників вказує О.О. Богатирьова та пов'язує його, відповідно, з організаційними і особистими структурами [1, с. 92–103]. Дж. Гринхаус узагальнює сім груп характеристик, пов'язаних з професійним успіхом: стратегії кар'єри, міжособистісні стосунки, сімейні стосунки, інвестиції в людський капітал, мотиваційні чинники, організаційні характеристики і характеристики особи. Згідно з думкою цього автора стосунки між зазначеними характеристиками і професійним успіхом залежать також від статі людини, яка визначає стосунки між професійним успіхом і вказаними характеристиками [9]. О.Г. Молл вважає, що на розвиток кар'єри можуть впливати ситуаційні, інституціоналізовані (організаційні і соціальні) та індивідуальні чинники розвитку особистості [7, С. 152–156]. Р.Г. Тернер дійшов висновку, що саме послідовність «зусилля–результат» дозволяє в Америці побудувати кар'єру.

Особиста активність і придбання нових умінь і навичок – це та база, яка забезпечує людині бажане просування. У Великобританії такою основою є здатність зарекомендувати себе як компетентного молодого фахівця, що має певне покликання і вагу в професійному суспільстві. Наставник «з еліти», як визначає його Р.Г. Тернер, обирає собі заміну з числа кращих учнів і допомагає йому в побудові кар'єри [9].

У науковій літературі виділяють два критерії успішності кар'єри – об'єктивний і суб'єктивний. Об'єктивно процес кар'єрного зростання можна оцінити за двома базовими параметрами: рух усередині організації і рух усередині професії. Найчастіше як основний параметр об'єктивного успіху розглядають просування по службових сходах. Критерієм особистої, суб'єктивної успішності може бути власна думка людини про те, чи досягла вона того успіху, до якого прагнула. Важливим суб'єктивним моментом є залежність успіху від референтної групи, до якої людина себе відносить (вона немов би служить критерієм успіху). У той же час суб'єктивна оцінка успіху пов'язана і із зовнішніми параметрами – тим, що для оточення є символами успіху (заробітна плата, престиж, визнання).

Об'єктивним успіхом називається позитивний результат у кар'єрі, який може бути оцінений іншими людьми, що оточують фахівця. Як правило, він вимірюється такими характеристиками, як розмір заробітної плати, кількість просувань по службі і рівень займаної посади в ієрархії організації. Суб'єктивним успіхом називається сукупність суджень людини про її професійні досягнення і результати; він вимірюється параметрами задоволеності роботою і задоволеності кар'єрою.

Суб'єктивною складовою, що визначає успішність професійної кар'єри, виступають індивідуально-особистісні чинники, серед яких найчастіше називають емоційний та когні-

тивний інтелект. Когнітивні здібності належать до уміння зосередитися і планувати свої дії, організовувати матеріал, використовувати слова і розуміти їх, засвоювати та інтерпретувати факти. Поняття «емоційний інтелект» визначається як здатність взаємодіяти з внутрішнім середовищем своїх почуттів і бажань; здатність розуміти відносини людини, що репрезентуються в емоціях, і управляти емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу і синтезу; здатність ефективно контролювати емоції і використовувати їх для поліпшення мислення; сукупність емоційних, особистих і соціальних здібностей, які впливають на загальну здатність ефективно справлятися з вимогами і тиском навколишнього середовища; емоційно-інтелектуальна діяльність [4]. Індивіди з високим рівнем розвитку емоційного інтелекту мають виражені здібності до розуміння власних емоцій та емоцій інших людей, а також до управління емоційною сферою, що забезпечує більш високу адаптивність і ефективність в спілкуванні, ухвалення правильних рішень [3; 6]. Такі властивості, у свою чергу, визначають тип міжособистісних відносин спілкування особистості. Екстраверсійна спрямованість особистості також є чинником, що сприяє встановленню відносин з іншими [5].

Методика дослідження. У дослідженні суб'єктивної складової (психологічних особливостей) спеціалістів з продажу для визначення рівня емоційного інтелекту була застосована методика М.О. Манойлової (MEI); екстраверсія вивчалася за Особистісним опитувальником Г. Айзенка; для дослідження типу міжособистісних відносин використано тест Т. Лірі; для дослідження рівня загального інтелектуального розвитку застосовано тест Е.Ф. Ван-дерліка (КОТ). Об'єктивна складова кар'єри визначалася за допомогою аналізу показників ефективності професійної діяльності спеціалістів з продажу.

Результати дослідження. У дослідженні брали участь спеціалісти відділу з продажу (32 особи, чоловіки й жінки 24–30 років) комерційного підприємства, середній стаж роботи яких складає 3–5 років у цьому типі професійної діяльності.

З метою вивчення психологічних чинників професійного успіху спеціалістів з продажу в дослідженні було визначено об'єктивні показники професійної успішності спеціалістів з продажу. Нагадаємо, що об'єктивним успіхом називається позитивний результат в кар'єрі, який може бути виражений показниками професійних досягнень. Тому показниками, що характеризують об'єктивний успіх професіонала, можуть бути визначені такі: 1) просування кар'єрними сходами; 2) рівень виконання фахових завдань; 3) підвищення заробітної плати; 4) тривалість терміну, протягом якого спеціаліст перебував на певному підприємстві.

У цій організації спеціалісти з продажу мають такі можливості просування кар'єрними сходами: помічник спеціаліста з продажів → спеціаліст з продажу → провідний спеціаліст з продажу → регіональний керівник. У дослідженні брався до уваги також і термін, за який спеціаліст просувався кар'єрними сходами.

Показник виконання фахових завдань на цьому підприємстві для спеціалістів з продажу складається: а) з рівня виконання плану грошових приходів за місяць; б) рівня виконання плану реалізації за місяць; в) рівня виконання плану за показником різниці доходів–витрат. Усі означені показники роботи спеціалістів з продажу складаються й визначають їх загальний показник виконання фахових завдань у відповідний термін. Загальний рівень виконання фахових завдань може бути визначений як низький (менш ніж 50% виконання від загального плану); середній (виконання 50–75% від загального плану); високий (виконання 76–100% від загального плану); надвисокий (виконання 100–150% від загального плану). Підвищення заробітної плати спеціалісту також виступає суттєвим показником професійної успішності.

У цілому об'єктивними показниками професійної успішності спеціалістів з продажу було визначено: просування кар'єрними сходами у певний термін роботи, виконання планових завдань, підвищення заробітної плати, а також стаж діяльності у цій компанії, що було проаналізовано окремо для кожного із спеціалістів. Аналіз означених об'єктивних показників дозволив визначити дві групи спеціалістів з продажу за критерієм об'єктивної успішності.

Так, групу 1, «успішну» (53%), склали спеціалісти, які за певний термін праці мали посадові підвищення, високий рівень виконання фахових завдань, підвищення заробітної плати. Групу 2, «неуспішну» (47%), склали спеціалісти, які не отримали посадових підвищень за певний термін, мали середній та низький рівень виконання фахових завдань, не мали підвищення заробітної плати. Було встановлено, що термін перебування на підприємстві майже не визначав професійної успішності спеціалістів з продажу.

Окрім визначення об'єктивних показників професійної успішності спеціалістів з продажу, в дослідженні були виявлені суб'єктивні (психологічні) чинники їхньої успішності.

Отримані в дослідженні результати вивчення емоційного інтелекту у спеціалістів з продажу виявили деякі особливості: в «успішній» групі виявлено більш вищий рівень емоційного інтелекту, ніж в «неуспішній» групі. Вимірювання рівня загального інтелектуального розвитку в обох групах не виявило значущих розбіжностей у показниках. Дослідження виявило особливості за параметром екстраверсії/інтроверсії: високі показники екстраверсії встановлено у всіх успішних спеціалістів з продажу; у групі неуспішних спеціалістів виявлено дещо нижчий показник за параметром екстраверсії, також у цій групі спостерігаються інтроверсія (21%) та дуже високі показники екстраверсії (8%).

Стосовно типу міжособистісних відносин у групі успішних спеціалістів характерним типом міжособистісних відносин є авторитарний тип (88%), незначними показниками виражені альтруїстичний та агресивний. У групі неуспішних спеціалістів відповідні показники суттєво відрізняються: майже у половині досліджуваних виявлено доброзичливий тип міжособистісних відносин (43%), менш виражений альтруїстичний тип (36%), ще нижчий рівень показника підозрілого типу та авторитарного. Табл. 1 містить узагальнені психологічні характеристики спеціалістів з продажу в «успішній» та «неуспішній» досліджуваних групах.

Таблиця 1

Узагальнені психологічні характеристики спеціалістів з продажу в «успішній» та «неуспішній» групах

Параметр	Узагальнені психологічні характеристики спеціалістів з продажу	
	Група 1, «успішна»	Група 2, «неуспішна»
Емоційний інтелект	Вище середнього рівня	Середній рівень
Загальний інтелектуальний розвиток	Середній рівень	Середній рівень
Екстраверсія/інтроверсія	Екстраверти	Екстраверти, інтроверти
Тип міжособистісних стосунків	Авторитарний	Доброзичливий, альтруїстичний

На основі отриманих у дослідженні даних психологічний портрет *успішного* спеціаліста з продажу складається з таких характеристик: тип сильної особистості, яка є лідером у всіх видах групової діяльності; у всьому прагне покладатися на свою думку, не сприймає поради інших, схильний давати поради; домінуючий, енергійний, компетентний, авторитетний лідер, спрямований на успішність у справах, вимагає до себе пошани; комунікабельний, має необхідність у контактах; може діяти під впливом моменту, імпульсивний, запальний, безтурботний, оптимістичний; віддає перевагу руху і дії, має тенденцію до агресивності; відчуття і емоції не мають строгого контролю, схильний до ризикованих вчинків; на нього не завжди можна покластися; безпосереднє висловлювання власних відчуттів та емоцій, управління емоційним станом; мінімум агресії, впевнене спілкування з іншими; увага до почуттів інших, незалежність, самостійність та моральна автономність.

Психологічний портрет *неуспішного* спеціаліста з продажу складається з таких характеристик: гіпервідповідальний, завжди приносить в жертву свої інтереси, прагне допомогти і співчувати, навіть нав'язливий в своїй допомозі і дуже активний щодо оточуючих, бере на себе відповідальність за інших, може бути лише зовнішня «маска», що приховує особистість протилежного типу; доброзичливий і люб'язний з усіма, орієнтований на прийняття і соціальне схвалення, прагне задовольнити вимоги всіх, «бути гарним» для всіх без урахування ситуації, прагне до цілей мікрогруп, емоційно лабільний тип характеру; невміння виявляти гнучкість, спроможність знаходитися в рамках правил та системи, невміння виявляти гнучкість правил та системи, схильність до безпечності; спокійна, сором'язлива, інтроєктивна людина, схильна до самоаналізу; стримана і навіть віддалена від інших; плануючи і усвідомлюючи свої дії заздалегідь, не довіряючи раптовим спонукам, серйозно ставиться до ухвалення рішень, любить у всьому порядок; контролює свої почуття; високо цінує етичні норми.

Оскільки досліджувані фахівці з продажу на цьому підприємстві перебували у порівняно однакових організаційно-економічних умовах, проведене дослідження довело, що саме індивідуально-особистісні характеристики є визначальним фактором успішності професійної кар'єри спеціаліста з продажу.

Висновки. Отже, в дослідженні було визначено об'єктивну та суб'єктивну складову спеціалістів з продажу, що визначають рівень професійної успішності.

Показник виконання фахових завдань для спеціалістів з продажу, що виступає об'єктивною складовою їхньої професійної кар'єри, складається з рівня виконання плану грошових приходів за місяць, рівня виконання плану реалізації за місяць, рівня виконання плану за показником різниці доходів-витрат. Зв'язку професійної успішності та професійного стажу спеціалістів з продажу у дослідженні не виявлено.

Суб'єктивною складовою професійної кар'єри виступають індивідуально-особистісні характеристики фахівця. Професійна успішність спеціаліста з продажу визначається не стільки рівнем когнітивного інтелекту, який може бути виражений середнім рівнем, скільки емоційним інтелектом високого та вище середнього рівня. Серед індивідуально-особистісних якостей успішність спеціалістів з продажу визначає екстравертованість та авторитарний тип міжособистісних стосунків.

Список використаних джерел

1. Богатырева О.О. Психологические предпосылки карьерного роста / О.О. Богатырева // Вопросы психологии. – 2008. – № 3. – С. 92–103.
2. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности: учебн. пос. для вузов / В.А. Бодров. – М.: ПЕР СЭ, 2001. – 511 с.
3. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / Д. Гоулман. – М.: АСТ, 2008. – 480 с.
4. Камерон К. Диагностика и изменение организационной культуры / К. Камерон, Р. Куинн; пер. с англ. под ред. И.В. Андреевой. – СПб.: Питер, 2001. – 320 с.
5. Куницына В.Н. Межличностное общение / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 2001. – 232 с.
6. Могилевкин Е.А. Карьерный рост. Диагностика, технологии, тренинг / Е.А. Могилевкин. – СПб.: Речь, 2007. – 336 с.
7. Молл Е.Г. Управление карьерой менеджера / Е.Г. Молл. – СПб.: Питер, 2003. – 352 с.
8. Сурякова М.В. Особливости визначення професійної кар'єри молодими фахівцями та ставлення до неї / М.В. Сурякова // Соціально-економічні проблеми регіонального розвитку: Матеріали XIV регіональної науково-практичної конференції 24 травня 2013 р. Збірник наукових праць. – Дніпропетровськ: ІМА-прес, 2013. – С. 115–125.
9. Хаммер Я. Профессиональный успех и его детерминанты / Я. Хаммер // Вопросы психологии. – 2008. – № 4. – С. 147–153.
10. Чернышев Я.Л. Понятие «Профессиональная карьера»: потребностно-мотивационная характеристика / Я.Л. Чернышев // Мир психологии. – 2008. – № 2. – С. 221–232.

В статье рассмотрена проблема определения объективной и субъективной составляющих профессиональной карьеры специалистов по продажам. Статья содержит результаты эмпирического исследования объективных и субъективных характеристик профессиональной карьеры специалистов по продажам как факторов, определяющих их успешность.

Ключевые слова: профессиональная карьера, составляющие профессиональной карьеры, специалисты по продажам, профессиональная успешность, эффективность деятельности.

The research defined objective and subjective components of sales specialists, which determine the level of professional success. Professional career in the modern sense is defined as a form of professional potential implementation. Planning a professional career is considered as a dynamic characteristic of the process which leads a person to succeed in his or her professional field.

The relation of high level and average level emotional intelligence has been detected. Extroversion and authoritarian type of interpersonal relationships as personal and individual qualities determine sales specialists' success.

Key words: professional career, sales specialists.

Одержано 30.04.2014.