

УДК 159.92

DOI: 10.26795/2307-1281-2021-9-4-5

ЭМПИРИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ СОДЕРЖАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ КОМПЕТЕНЦИЙ МЕНЕДЖЕРОВ ПО АКТИВНЫМ ПРОДАЖАМ

Н. С. Суренская¹, А. Г. Илюхин¹

*¹ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина»,
Тамбов, Российская Федерация*

АННОТАЦИЯ

Введение. Предметом исследования данной статьи является анализ требований к психологическим свойствам менеджеров по активным продажам с точки зрения компетентностного подхода. Предполагается, что взаимодействие условий работы в организации и психологических свойств профессионала, а также требований к ним со стороны выполняемых задач порождают определенный набор психологических компетенций, необходимых для продуктивной деятельности менеджера по активным продажам. Сложный характер деятельности в системах «человек-человек», а также необходимость выполнения организационных, интеллектуальных, коммуникативных и координационных задач формирует систему требований к психологическим компетенциям представителей данной профессии, соответствие которым повышает продуктивность профессионала. В статье представлен теоретический и эмпирический анализ требований к менеджеру по активным продажам с точки зрения психологических компетенций.

Материалы и методы. Метод эмпирического исследования – стандартизированные самоотчеты со шкалами Ликерта, корреляционный и факторный анализ.

Результаты исследования. Выделены шесть основных групп требуемых компетенций: ценностная компетентность, регуляторная компетентность, мотивационная компетентность, специальная компетентность, коммуникационная компетентность, стратегическая компетентность. Предполагается, что сбалансированное развитие данных групп компетенций в соответствии с требованиями профессии менеджера по активным продажам обеспечивает высокую продуктивность специалиста и его психологическое благополучие.

Обсуждение и заключения. В завершение статьи оцениваются полученные результаты с позиции их возможности применения в подготовке специалистов на ключевых должностях отделов продаж, намечаются новые направления исследований, позволяющих более системно изучать психологические компетенции менеджеров активных продаж, а также делается вывод о необходимости учета содержания психологических компетенций при построении образовательных программ будущих менеджеров по продажам.

Ключевые слова: менеджер по продажам; продуктивность менеджеров по продажам; компетенции менеджеров по активным продажам; компетентностный подход.

Для цитирования: Суренская Н.С., Илюхин А.Г. Эмпирический анализ содержания психологических компетенций менеджеров по активным продажам // Вестник Мининского университета. 2021. Т. 9, №4. С.5.

EMPIRICAL ANALYSIS OF THE CONTENT OF PSYCHOLOGICAL COMPETENCIES OF ACTIVE SALES MANAGERS

N. S. Surenskaya¹, A. G. Ilyukhin¹

¹Derzhavin Tambov State University, Tambov, Russian Federation

ABSTRACT

Introduction. The subject of this article is the analysis of the requirements for the psychological properties of active sales managers from the point of view of the competence approach. It is assumed that the interaction of working conditions in the organization and the psychological properties of a professional, as well as the requirements for them from the tasks performed, generate a certain set of psychological competencies necessary for the productive activity of an active sales manager. The complex nature of human-to-human activities, as well as the need to perform organizational, intellectual, communicative and coordination tasks, forms a system of requirements for the psychological competencies of representatives of this profession, compliance with which increases the productivity of a professional. The article presents a theoretical and empirical analysis of the requirements for an active sales manager from the point of view of psychological competencies.

Materials and Methods. Empirical research method - standardized self-reports with Likert scales, correlation and factor analysis.

Results. Six main groups of required competencies are identified: value competence, regulatory competence, motivational competence, special competence, communication competence, strategic competence. It is assumed that the balanced development of these groups of competencies in accordance with the requirements of the profession of an active sales manager ensures high productivity of a specialist and his psychological well-being.

Discussion and Conclusions. At the end of the article, the results obtained are evaluated from the point of view of their applicability in the training of specialists in key positions of sales departments, new research directions are outlined that allow for a more systematic study of the psychological competence of active sales managers, and it is also concluded that the content of psychological competencies should be taken into account when building educational programs for future sales managers.

Keywords: sales manager; the productivity of sales managers; the competence of active sales managers; competence approach.

For citation: Surenskaya N.S., Ilyukhin A.G. Empirical analysis of the content of psychological competencies of active sales managers // Vestnik of Minin University. 2021. Vol. 9, no. 4. P.5.

Введение

Менеджер по продажам – одна из самых распространенных профессий в структуре сервисных экономик. Основу таких экономик составляют профессии, взаимодействие в которых осуществляется, главным образом, в системе «человек-человек». Успешность выполнения рабочих задач в таких профессиях, как показывают многочисленные

исследования, опирается на сложную систему взаимоотношений между менеджером и клиентом, менеджером и продуктом, менеджером и компанией [6].

Психологические исследования по данной проблеме затрагивают так или иначе все три указанных подсистемы и отражены в большом количестве как отечественных, так и зарубежных работ [14, 24, 28].

Необходимо отметить, что общая успешность работы менеджера по продажам зависит не только от него самого, но также и от организационных условий, в которых он оказался. Так, исследования выделяют следующие внешние компоненты, способствующие эффективной организации продаж [2]

- наличие понятных и ясных должностных инструкций, в которых четко сформулированы границы ответственности персонала;
- понятные и четко сформулированные ожидания от руководителей компании, выраженные в стабильных и непротиворечивых требованиях;
- наличие перспектив карьерного роста;
- наличие системы обучения и консультирования персонала, наставничества;
- влияние успешности выполняемой деятельности на получаемую заработную плату;
- своевременность и справедливость получаемого вознаграждения;
- наличие выстроенных непротиворечивых взаимоотношений между подразделениями организации;
- качественная работа других подразделений организации, от совместных усилий которых зависит общий полученный эффект.

Эти внешние по отношению к личности менеджера факторы, действующие в организации, призваны улучшить психологический климат в ней, уменьшить ощущение неопределенности и мотивировать сотрудников действовать наиболее активно [34, 38].

Однако организационный подход к деятельности менеджера по продажам имеет, несомненно, свои ограничения, проявляющиеся, прежде всего, в том, что:

- во-первых, одни и те же условия труда интерпретируются менеджерами по-разному в силу их индивидуальных особенностей;
- во-вторых, труд менеджера по продажам, как и в большинстве профессий в сфере «человек-человек», имеет довольно сложную структуру [16], заключающуюся в установлении доверительных отношений различной длительности и ряда действий, направленных на достижение удовлетворенности осуществленной сделкой всех ее участников.

Таким образом, исследование труда менеджеров по продажам закономерно продолжается в русле индивидуально-психологического подхода, то есть выявления индивидуальных качеств личности менеджеров, позволяющих им продуктивно осуществлять довольно сложные операции в процессе осуществления сделки [17].

Например, в зарубежных исследованиях рассматриваются вопросы гендерных различий в овладении профессиональными компетенциями, а также особенностей карьерного роста [30], особенностей мотивационно-личностной твердости (grit), проявляющихся в настойчивости по достижению задач и приверженности целям [25].

Набор личностных качеств, состоящий из оптимизма, активности, уверенности в своем будущем и гибкости в решении рабочих задач, составляет область исследований «психологического капитала» (psychological capital), который является расширением понятия

Professional education

«социальный капитал» личности (S.B. Friend, J.F. Johnson, F. Luthans, R.S. Sohi) [28, 31, 35, 36]. В работе T. Slåtten, G. Lien, C.M.F. Horn с соавт. была показана значимая связь психологического капитала с успешностью менеджеров по продажам [35].

Однако в этих исследованиях авторами признается, что успешность деятельности менеджеров в организации обеспечивается многими факторами [39]. Специалистов в организации возможно развивать путем освоения профессиональных и психологических компетенций, а также создания условий в организации для его проявления [33, 39, см. также 14]. Также проблема компетенций менеджеров компаний обозначается в новых вариантах структур управления ими, основанных на компетентностном подходе распределения трудовых функций [19].

Предметом настоящего исследования является содержательная сторона компетенций, владение которыми необходимо для успешного выполнения деятельности менеджера по продажам.

Обзор литературы

Характеристика деятельности менеджеров по продажам

Для определения требований к личности менеджера по продажам необходимо, прежде всего, учитывать разделение этого труда на пассивные и активные продажи [17].

В первом случае продавец имеет дело с ограниченным набором и ассортиментом товара, а также с изначально мотивированным покупателем. Сделка осуществляется лишь как оформление документов, выдача товара, прием денег, сервисное обслуживание покупателя. Возможность влияния менеджера на вероятность сделки ограничивается повышением привлекательности имеющегося продукта через установление позитивного контакта и попытки реализовать в данной сделке возможно большее количество товара, игнорируя зачастую потребности клиента.

Деятельность менеджеров активных продаж связана с поиском новых покупателей, выявлением и формулированием их потребностей, подбором продукта, адекватного этим потребностям, формированием мотивации клиента к покупке, а также документальным оформлением и длительным сопровождением сделки [16]. Важным фактором в таких продажах также является удержание клиента, основанное на глубоком понимании его потребностей и возможностей, переформатирование линейки продуктов под эти потребности [17, 34].

Таким образом, в профессии «менеджер по продажам» возможно разграничение по крайней мере двух областей деятельности: активные и пассивные продажи.

Традиционно для пассивных продаж главным требованием являются коммуникативная компетентность, энергичность и потребность в общении [18].

Для активных продаж список требований, предъявляемых профессией к психологическим свойствам профессионалов, дополняется мотивацией достижения. Как отмечает Е.А. Панфилова, этот перечень далеко не полон, и необходимо дополнительно учитывать умение менеджеров управлять собой – психологическую саморегуляцию [16].

Анализируя деятельность менеджеров активных продаж, легко убедиться в том, что она предъявляет повышенный спрос к навыкам личности, включая в себя [16]:

– аналитические навыки (изучение рынков, потребностей потенциальных клиентов);

- коммуникативные (умение презентовать продукцию, вести переговоры, умение устанавливать доверительные отношения с клиентом, поддерживать большую сеть активных контактов и т.д.);
- финансовые (умение оперировать показателями рентабельности сделки);
- организационные (умение координировать работу групп людей, организаций, брать на себя ответственность по обеспечению реализации сделки).

Необходимо отметить, что круг обязанностей у менеджера активных продаж необычайно широк и подразумевает выполнение сложной организационно-коммуникативной деятельности, включенной в деятельность компании.

Успешность такой деятельности зависит в общем виде от двух факторов [10]:

1. Владения необходимыми знаниями для выполнения данной деятельности.
2. Наличия необходимых психологических качеств, требующихся для успешного выполнения данной деятельности – *психологических компетенций* [18].

Психологические компетенции менеджеров по активным продажам

В педагогической психологии нет общепринятого определения понятия психологических компетенций [11].

Так, близкое по содержанию данного понятия определение дают И.Я. Лернер и М.Н. Скаткин, охарактеризовывая содержание образования как:

- совокупность знаний о природе, обществе, технике, человеке, способах деятельности;
- опыт осуществления известных способов деятельности, воплощающихся вместе со знаниями в умениях и навыках личности;
- опыт творческой деятельности, воплощенный в особых интеллектуальных процедурах, не поддающихся описанию в виде алгоритмов;
- опыт эмоционально-ценностного отношения к действительности, воплощенный в совокупности ценностей, играющих мотивационную роль в поведении и определяющих выбор способов организации жизнедеятельности в целом и отдельных видов деятельности в частности [15].

Однако теоретики компетентного подхода в образовании В.А. Болотов, В.В. Сериков, А.Н. Дахин [1; 8], обосновывая необходимость анализа содержания образования с позиции компетенций, указывают, что сами по себе знания, умения, навыки как совокупность фактов, связанных с предметом деятельности, не достаточны для успешности выполнения возникающих задач. Для этого необходимо овладение дополнительными навыками по оперированию информацией, а также по умению ее анализировать и применять соответственно контексту ситуации, а также личностная готовность пользоваться ими.

При этом необходимо отметить большую вариативность понимания содержания понятия «компетентность» (см. для обзора [11]).

Так, исследователи включают в компетенции свойства личности (Ю.Г. Татур), готовность к деятельности (С.Е. Шишов, И.Г. Агапов), владение ситуацией (Э. Шорт), интеллектуально и личностно обусловленный опыт (И.А. Зимняя) и т.д.

Содержание компетенций, таким образом, варьируется. В зависимости от решаемой исследователями задачи компетентность предстает как конечный результат образования (И.А. Зимняя, А.К. Маркова) либо как адекватность имеющихся психологических ресурсов

Professional education

решаемой задаче [20]. В этом случае данное понятие граничит с «профессиональной компетентностью».

В нашем исследовании мы придерживаемся второго подхода, осуществляя анализ компетенций в соответствии с требованиями деятельности.

В экспериментальной психологии проведено довольно большое количество исследований, направленных на выявление существенных компетенций, требующихся для успешного выполнения задач у менеджеров по продажам.

В ряде исследований было показано, что эффективность деятельности менеджеров по продажам зависит от таких качеств, как высокая мотивация достижения, интернальность, высокий уровень притязаний. Исследования показывают, что очень важной для выполнения деятельности по активным продажам является высокая мотивация успеха и низкая мотивация избегания неудачи [23]. Также необходимо различать тип мотивации, ее качество. Высокое качество мотивации обеспечивает большую настойчивость в выполнении трудовой деятельности [7; 21].

Для успешных менеджеров по продажам характерен высокий уровень коммуникативной компетентности. Исследования показывают, что коммуникативная компетентность может быть сформирована стихийно либо в контролируемых условиях [21]. Выделение существенных составляющих коммуникативной компетентности менеджеров по продажам является предметом большого количества психологических исследований [см. для обзора 7].

Поскольку деятельность менеджеров активных носит сложный характер, то требования по координации ее различных аспектов носят выраженный характер. В исследованиях были получены подтверждения этих наблюдений – у более успешных менеджеров активных продаж лучше развиты способности к самоорганизации и самоуправлению, а также целостная саморегуляция [16].

Деятельность менеджеров активных продаж связана с поиском новых клиентов, прогнозированием возможностей сделок, изучением перспектив взаимодействия с клиентом [16]. Таким образом, прогнозирование деятельности и выбор стратегий достижения цели являются совершенно необходимыми. Специальных исследований на эту тему проведено недостаточно. Однако косвенно актуальность выделения этого типа компетенций подтверждается исследованиями, в которых показаны более высокие навыки прогнозирования у успешных менеджеров по продажам.

Также было показано, что в достижении чувства психологического благополучия у менеджеров по продажам важную роль играют развитие гибкости и высокого самоконтроля, а также ценностного отношения к профессии [12]. И наоборот, при высоких ригидности, ожидании собственной неудачи и конформизме, т.е. чрезмерной зависимости от мнения группы, выполнение задач в этой профессии повлечет за собой ухудшение психологического благополучия менеджеров.

Материалы и методы

Целью эмпирического исследования компетенций менеджеров активных продаж было выявление значимых компетенций в профессиональной деятельности менеджеров, основываясь на самоотчетах профессионалов в данной области.

Выборка исследования составила 97 человек – ведущих сотрудников департаментов продаж предприятий строительной отрасли, принимавших участие в международной

профильной конференции в сентябре 2019 (г. Баку). Основанием для включения в выборку являлись ведущие позиции в своей организации, а также активное ведение работы в области продаж. Возраст испытуемых от 29 до 54 лет, из них 60 мужчин и 37 женщин.

Методы исследования. В исследовании нами использовался авторский список утверждений, связанных с профессиональной деятельностью менеджера по продажам (см. таблицу 2), степень согласия с которыми каждый участник должен был оценить по 4-балльной шкале Ликерта.

Математическая обработка данных производилась с использованием корреляционного и факторного анализа (метод выделения – анализ главных компонент, метод вращения – Varimax), основные выводы сделаны на основании результатов факторного анализа корреляций между ответами на утверждения.

Результаты исследования

Для проверки факторной структуры ответов на вопросы был проведен анализ корреляционной матрицы ответов испытуемых в количестве 97 человек. Меры адекватности выборки КМО (0,695) и значимость (0,000) говорят о достаточно качественных корреляционной матрице и выборке (таблица 1). Таким образом, результаты факторного анализа могут быть подвержены содержательной интерпретации.

Согласно графику собственных значений, а также по собственному весу фактора и проценту объясненной дисперсии было выбрано непротиворечивое шестифакторное решение, объясняющее большую часть дисперсии корреляций. Результаты факторного анализа приведены в таблице 2.

Таблица 1 – Статистические показатели качества корреляционной матрицы / Table 1 – Statistical indicators of the quality of the correlation matrix

Тип показателя / Indicator type		Значение / Meaning
Мера адекватности выборки Кайзера-Майера-Олкина (КМО) / Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) sample adequacy measure		,695
Критерий сферичности Бартлетта / Bartlett's criterion for sphericity	Примерная Хи-квадрат / Approximate Chi-square	1140,292
	ст.св. / st.	465
	Значимость / Significance	,000

В результаты факторизации корреляционной матрицы выделились шесть компонент.

В первый компонент вошли утверждения «Я предпочитаю критически оценивать итоги в своей работе» – 0,719; «Ведущим мотивом в моей работе можно назвать интерес к моей профессии» – 0,676; «Источником моего кругозора являются книги» – 0,642; «Я всегда мотивирован(а) на эффективную работу» – 0,590; «Я все время слежу за новой информацией» – 0,514; «Я систематически работаю над развитием моего интеллекта» – 0,454; «Моим главным стимулом служит общение с людьми» – 0,431.

Во второй компонент вошли утверждения «У меня есть большой опыт принятия решений в трудных ситуациях» – 0,771; «Для принятия решений я пользуюсь своим большим опытом» – 0,689; «Я умею принимать решения в трудных ситуациях» – 0,683; «Я обладаю развитым интеллектом» – 0,528; «Я постоянно работаю над своим профессиональным кругозором» – 0,523.

Professional education

В третий компонент вошли утверждения «Моим главным мотивом деятельности является финансовая сторона» – 0,799; «В своей работе меня мотивирует только заработок» – 0,785; «Мой интеллект всегда гарантирует мне успех» – 0,588; «Интеллектуальную деятельность считаю основой своей профессии» – 0,413; «Для того, чтобы принять правильное решение, нужно большое желание» – 0,409.

Таблица 2 – Повернутая матрица компонентов факторного анализа психологических компетенций / Table 2 – Rotated matrix of components of factor analysis of psychological competencies

Показатели / Indicators	Компонента / Component					
	1	2	3	4	5	6
Я предпочитаю критически оценивать итоги в своей работе / I prefer to critically evaluate the outcome of my work	,719					
Ведущим мотивом в моей работе можно назвать интерес к моей профессии / The leading motive in my work is interest in my profession	,676					
Источником моего кругозора являются книги / The source of my horizons are books	,642					
Я всегда мотивирован(а) на эффективную работу / I am always motivated to work efficiently	,590					
Я все время слежу за новой информацией / I keep an eye on new information all the time	,514					
Я систематически работаю над развитием моего интеллекта / I work systematically to develop my intelligence	,454					
Моим главным стимулом служит общение с людьми / Communication with people is my main stimulus	,431					
У меня есть большой опыт принятия решений в трудных ситуациях / I have a lot of experience in making decisions in difficult situations		,771				
Для принятия решений я пользуюсь своим большим опытом / I use my great experience to make decisions		,689				
Я умею принимать решения в трудных ситуациях / I can make decisions in difficult situations		,683				
Я обладаю развитым интеллектом / I have a developed intellect		,528	,487			
Я постоянно работаю над своим профессиональным кругозором / I am constantly working on my professional outlook		,523				
Мой профессиональный кругозор расширяется каждой очередной ситуацией с клиентом / My professional horizons are broadened by every next situation with a client						
Моим главным мотивом деятельности является финансовая сторона / My main motivation for doing business is the financial side			,799			
В своей работе меня мотивирует только заработок / In my work, only earnings motivate me			,785			
Мой интеллект всегда гарантирует мне успех / My intellect always guarantees me success	,427		,588			

Интеллектуальную деятельность считаю основой своей профессии / I consider intellectual activity to be the basis of my profession			,413		
Для того, чтобы принять правильное решение, нужно большое желание / In order to make the right decision, you need a great desire			,409		
Основной своего успеха считаю профессиональное образование / I consider my professional education to be my main success			,790		
У меня есть идея обобщить свой опыт и поделиться им с другими / I have an idea to summarize my experience and share it with others			,644		
Я постоянно читаю специальную литературу / I read special literature all the time	,450		,593		
У меня базовое образование по моей специальности / I have a basic education in my specialty			,582		
Я специально уделяю время для оценивающего анализа своих решений / I specifically take the time to evaluate my decisions			,512		
Я с интересом принимаю внешнюю оценку результатов своей деятельности / I accept with interest an external assessment of the results of my activities				,771	
Для меня важна положительная оценка своей деятельности / A positive assessment of my activities is important for me				,654	
Оценивающий анализ своей деятельности считаю лишним / I consider an evaluative analysis of my activities superfluous			,406	-,433	
Мой кругозор включает знания запрещенных стратегий работы с клиентом / My horizons include knowledge of prohibited strategies for working with a client	,406			-,431	
Мой опыт профессиональной деятельности открыл немало секретов / My professional experience has revealed many secrets					,729
Опыт профессиональной деятельности приучил меня критически переосмысливать свои знания / Professional experience taught me to critically rethink my knowledge	,535				,607
Уверенно заявляю, что в моей профессии нужно не думать, а делать / I confidently declare that in my profession one should not think, but do					-,443
Я пополняю свой кругозор исключительно за счет опыта / I expand my horizons solely through experience					-,429

Примечания: Метод выделения факторов: метод главных компонент. Метод вращения: варимакс с нормализацией Кайзера. Вращение сошлось за 19 итераций. Факторные нагрузки меньше 0,4 скрыты / Notes: Factor extraction method: principal component analysis. Rotation method: Varimax with Kaiser normalization. Rotation converged in 19 iterations. Factor loads less than 0.4 are hidden.

В четвертый компонент вошли утверждения «Основной своего успеха считаю профессиональное образование» – 0,790; «У меня есть идея обобщить свой опыт и поделиться им с другими» – 0,644; «Я постоянно читаю специальную литературу» – 0,593;

Professional education

«У меня базовое образование по моей специальности» – 0,582; «Я специально уделяю время для оценивающего анализа своих решений» – 0,512.

В пятый компонент вошли утверждения «Я с интересом принимаю внешнюю оценку результатов своей деятельности» – 0,771; «Для меня важна положительная оценка своей деятельности» – 0,654; «Оценивающий анализ своей деятельности считаю лишним» – -0,433; «Мой кругозор включает знания запрещенных стратегий работы с клиентом» – -0,431.

В шестой компонент вошли утверждения «Мой опыт профессиональной деятельности открыл немало секретов» – 0,729; «Опыт профессиональной деятельности приучил меня критически переосмысливать свои знания» – 0,607; «Уверенно заявляю, что в моей профессии нужно не думать, а делать» – -0,443; «Я пополняю свой кругозор исключительно за счет опыта» – -0,429.

Обсуждение и заключения

В результате проведенного исследования нами были теоретически получены и эмпирически проверены компоненты психологической компетентности менеджеров активных продаж.

Первый фактор – *ценностная компетентность* – отражает установку личности ведущих менеджеров активных продаж на профессиональное саморазвитие, основанное на критическом отношении к себе и своим достижениям, стремлении самосовершенствоваться.

Второй фактор – *регуляторная компетентность* – отражает умения принимать решения и ориентироваться в сложных ситуациях, основанные на приобретенном опыте.

Третий фактор – *мотивационная компетентность* – отражает высокую актуальность мотивации достижения, которая в том числе основывается на высоком уровне притязаний и самооценки.

Четвертый фактор – *специальная компетентность* (профессиональные знания) – отражает важность учета в профессиональной деятельности фактических знаний о продаваемых продуктах, а также об их свойствах и способах применения.

Пятый фактор – *коммуникационная компетентность* – понимается нами здесь не как умение устанавливать контакт и поддержание общения [29], а как умение адекватно коммуницировать с организацией, адаптироваться к требованиям различных ее частей в зависимости от получаемой обратной связи (положительной или отрицательной оценки) [22].

Шестой фактор – *стратегическая компетентность* – отражает навыки рефлексирования над выполняемой деятельностью: обдумывать предстоящие шаги, оценивать текущий уровень своих знаний и выходить за рамки непосредственного опыта.

Результаты факторного анализа говорят о необходимости отделения ценностной компетентности от мотивационной в силу их различного функционирования. Эти результаты позволяют предположить два вида мотивации у менеджеров, один из которых основан на ценности исключительно достижения, а другой – на ценностях развития.

Также как отдельный вид компетенций выделяется специальная компетентность, которая по существу является знаниевым компонентом. Тем не менее факторный анализ выделяет ее как отдельный вид, несмотря на схожесть содержания утверждений с ценностной компетентностью. Возможно, это отображает различные «направленности» данных компетенций: ценностная компетентность сосредоточена на развитии и направлена в будущее, специальная компетентность, скорее, направлена в прошлое и обобщает имеющийся, приобретенный ранее опыт.

В данном исследовании нами были получены содержательные характеристики компетенций ведущих менеджеров по продажам, работающих на высоких должностях в российских компаниях.

Полученные результаты позволяют предварительно выделить шесть таких компетенций: ценностная компетентность, регуляторная компетентность, мотивационная компетентность, специальная компетентность, коммуникационная компетентность, стратегическая компетентность. Поскольку подбор выборки исследования осуществлялся из относительно успешных специалистов в данной области, можно говорить о достаточной экологической валидности полученных результатов.

Однако результаты нашего исследования также имеют и существенные ограничения применения. Во-первых, нами не исследовался вклад каждой из полученных компетенций в общую продуктивность специалиста; во-вторых, не учитывались индивидуально-личностные особенности, а также профессиональные способности, в-третьих, данное исследование имело срезовой характер и не отвечает на вопрос о том, развиваются ли данные компетенции в ходе профессионализации или же они являются проявлением более общих личностных черт (например, коммуникационная компетентность как проявление экстраверсии и т.д.). Эти ограничения могут быть преодолены в специальных исследованиях.

Системный взгляд на психологические компетенции менеджера по активным продажам, на наш взгляд, открывает возможности построения образовательных программ, способствующих комплексному развитию компетенций и в то же время адекватных практической деятельности менеджеров по продажам. Подобного мнения придерживаются и другие исследователи этого процесса [2, 3, 38].

Новые исследования в данной области могут быть посвящены уточнению содержания выделенных в данном исследовании компетенций, а также выделению новых или уточнению границ имеющихся компетенций, а также их вклада в эффективность деятельности менеджера активных продаж.

Список использованных источников

1. Болотов В.А., Сериков В.В. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе // Педагогика. 2003. №10. С. 8-14.
2. Бюндюгова Т.В., Галоян Я.Э. Активная визуализация в обучении менеджеров по продажам // *Norwegian Journal of Development of the International Science*. 2020. №51-3. С. 57-64. DOI: 10.24412/3453-9875-2020-51-3-57-64.
3. Винникова И.С., Усова А.В., Захарина Д.А. Повышение качества обучения дисциплине «планирование и организация продаж финансовых продуктов» посредством применения инновационных технологий // Проблемы современного педагогического образования. 2021. №71-1. С. 72-75.
4. Всемирнова Ю.В. Компетентностный подход к моделированию успешности профессиональной деятельности персонала // Психология. Психофизиология. 2015. №8(1). С. 104-112.
5. Всемирнова Ю.В. Социально-психологические механизмы формирования профессиональной компетентности менеджеров по продажам в условиях внутрифирменного обучения: дис. ... канд. психол. наук. Ярославль, 2007.
6. Головнёва И.В. Психологические особенности личности, влияющие на успешность в профессиях «человек – человек» // Вестник Омского университета. Серия «Психология». 2018. №1. С. 42-45.

Professional education

7. Голянич В.М., Бондарук А.Ф., Тулупьева Т.В. Психологические предикторы профессиональной компетентности менеджеров по продажам // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. 2018. №9(163). С. 325-330.
8. Дахин А.Н. Компетенция и компетентность: сколько их у российского школьника? // Стандарты и мониторинг в образовании. 2004. №2. С. 42-47.
9. Дикова Д.К. Влияние мотивационных и коммуникативных свойств личности менеджеров на результативность их деятельности // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия: Психология. 2007. №1. С. 94-103.
10. Климов Е.А. Психология профессионала. М.: Институт практической психологии; Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. 400 с.
11. Кондурар М.В. Понятия компетенция и компетентность в образовании // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. 2012. №1. С. 189-192.
12. Корниенко А.В. Личность как фактор профессиональной успешности менеджеров по продажам // Мир науки, культуры, образования. 2014. №3(46). С. 163-166.
13. Корниенко А.В. Регрессионная модель личностных детерминант профессионального здоровья менеджеров по продажам // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. 2017. №12(154). С. 337-341.
14. Ларин В.Н. Значение обучения персонала для кадровой политики в новых малых торговых организациях сектора B2B // E-Scio. 2021. №2(53). С. 27-33.
15. Лернер И.Я. Содержание образования // Педагогическая энциклопедия: в 2 т. М., 1993-1999. Т. 2. С. 349.
16. Мельничук А.С., Панфилова Е.А. Особенности психологической саморегуляции деятельности у менеджеров активных продаж // Акмеология. 2016. №2(58). С. 40-48.
17. Мэннинг Дж., Рис Б. Психология продаж. Искусство партнерских отношений. СПб: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. 340 с.
18. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация. М.: Когито-Центр, 2002. 236 с.
19. Родинова Н.П., Остроухов В. М., Березняковский В.С. Управление по компетенциям как основа стратегии развития организации // Индустриальная экономика. 2021. №2(2). С. 35-40.
20. Селевко Г.К. Компетентности и их классификация // Народное образование. 2004. №4. С. 136-144.
21. Семенов И.Н., Коваль Н.А., Рыбников С.А. Развитие профессиональной рефлексии специалистов по маркетингу // Психология: историко-критические обзоры и современные исследования. 2012. №1. С. 116-130.
22. Суренская Н.С. Роль стратегического мышления в ситуации общения // The Scientific Heritage. 2021. №61-4. С. 53-56. DOI: 10.24412/9215-0365-2021-61-4-53-56.
23. Чернявский А.А. Эффективные менеджеры по продажам: психологические особенности // Вестник Забайкальского государственного университета. 2009. №4. С. 84-88.
24. Bolander W., Richards K.A. Why study intraorganizational issues in selling and sales management? // Journal of Personal Selling & Sales Management. 2018. Vol. 38, no 2. Pp. 169-171. DOI: 10.1080/08853134.2018.1454326.
25. Caza A., Posner B. An Exploratory Investigation into How Grit Influences the Leadership Practices of Sales Managers // Journal of Selling. 2019. Vol. 19. Pp. 36-45.

26. Caza A., Caza B.B., Posner B.Z. Transformational Leadership across Cultures: Follower Perception and Satisfaction // *Administrative Sciences*. 2021. Vol. 11(1). P. 32. DOI: 10.3390/admsci11010032.
27. Claro D.P., Ramos C. Sales intrafirm networks and the performance impact of sales cross-functional collaboration with marketing and customer service // *Journal of Personal Selling & Sales Management*. 2018. Vol. 38(2). Pp. 172-13190. DOI: 10.1080/08853134.2018.1437353.
28. Friend S.B., Johnson J.F., Luthans F., Sohi R.S. Positive Psychology In Sales: Integrating Psychological Capital // *Journal of Marketing Theory and Practice*. 2016. Vol. 24(3). Pp. 306-327. DOI: 10.1080/10696679.2016.1170525.
29. Halifaeva O.A. Developing communicative competence in sales managers of banking sector // *Russian Journal of Education and Psychology*. 2013. Vol. 7(27). Pp. 31-37.
30. McKay-Nesbitt J., Smith M.C. Gender Differences in Dispositional Traits of Sales Representatives // *The Journal of Selling*. 2020. Vol. 2. Pp. 17-32.
31. Mutonyi B.R. Employees' psychological capital and innovative behavior in higher education // *International Journal of Quality and Service Sciences*. 2021. Vol. 13(2). Pp. 198-215. DOI: 10.1108/IJQSS-02-2020-0024.
32. Pedroso C.B., Calache L.D.R., Lima Júnior F.R., Silva A.L., Carpinetti L.C.R. Proposal of a model for sales and operations planning (S&OP) maturity evaluation // *Production*. 2017. Vol. 27. Number article: e20170024. DOI: 10.1590/0103-6513.20170024.
33. Plouffe C.R. Is it navigation, networking, coordination ... or what? A multidisciplinary review of influences on the intraorganizational dimension of the sales role and performance // *Journal of Personal Selling & Sales Management*. 2018. Vol. 38(2). Pp. 241-264. DOI: 10.1080/08853134.2018.1450147.
34. Sherf E.N., Gajendran R.S., Posner B.Z. Seeking and finding justice: Why and when managers' feedback seeking enhances justice enactment // *Journal of Organizational Behavior*. 2021. Vol. 42(6). Pp. 741-766. DOI: <https://doi.org/10.1002/job.2481>.
35. Slåtten T., Lien G., Horn C.M.F., Pedersen E. The links between psychological capital, social capital, and work-related performance – A study of service sales representatives // *Total Quality Management & Business Excellence*. 2019. Vol. 30(1). Pp. 195-209. DOI: 10.1080/14783363.2019.1665845.
36. Slåtten T., Mutonyi B.R., Lien G. Does organizational vision really matter? An empirical examination of factors related to organizational vision integration among hospital employees // *BMC Health Services Research*. 2021. Vol. 21. Article number: 483. DOI: 10.1186/s12913-021-06503-3.
37. Tareaf B., Raad et al. Cross-platform Personality Exploration System for Online Social Networks: Facebook Vs. Twitter // *Web Intelligence*. 2020. Vol. 18(1). Pp. 35-51. DOI: 10.3233/WEB-200427.
38. Väänänen M., Forsten-Astikainen R., Eskola L., Virkkala P., Oikarinen E-L. Does Sales Management Matter? A Case of Growth-Oriented SMEs from Northern Finland // *NJB*. 2020. Vol. 69(2). Pp. 27-48.
39. Welter C., Scrimshire A. The missing capital: The case for psychological capital in entrepreneurship research // *Journal of Business Venturing Insights*. 2021. Vol. 16. Article number: e00267. DOI: 10.1016/j.jbvi.2021.e00267.

References

1. Bolotov V.A., Serikov V.V. Competence model: from idea to educational program. *Pedagogika*, 2003, no. 10, pp. 8-14. (In Russ.)
2. Byundyugova T.V., Galoyan YA.E. Active visualization in training sales managers. *Norwegian Journal of Development of the International Science*, 2020, no. 51-3, pp. 57-64, doi: 10.24412/3453-9875-2020-51-3-57-64. (In Russ.)
3. Vinnikova I.S., Usova A.V., Zaharina D.A. Improving the quality of teaching the discipline "planning and organization of sales of financial products" through the use of innovative technologies. *Problemy sovremennogo pedagogicheskogo obrazovaniya*, 2021, no. 71-1, pp. 72-75. (In Russ.)
4. Vsemirnova YU.V. Competence-based approach to modeling the success of professional activity of personnel. *Psihologiya. Psihofiziologiya*, 2015, no. 8(1), pp. 104-112. (In Russ.)
5. Vsemirnova YU.V. Socio-psychological mechanisms of the formation of professional competence of sales managers in the conditions of in-house training: the dissertation of the candidate of psychological sciences. Yaroslavl, 2007. (In Russ.)
6. Golovnyova I.V. Psychological personality traits affecting success in the professions "person - person". *Vestnik Omskogo universiteta. Seriya «Psihologiya»*, 2018, no. 1, pp. 42-45. (In Russ.)
7. Golyanich V.M., Bondaruk A.F., Tulup'eva T.V. Psychological predictors of professional competence of sales managers. *Uchenye zapiski universiteta im. P.F. Lesgafta*, 2018, no. 9(163), pp. 325-330. (In Russ.)
8. Dahin A.N. Competence and competence: how many of them does a Russian student have? *Standarty i monitoring v obrazovanii*, 2004, no. 2, pp. 42-47. (In Russ.)
9. Dikova D.K. The influence of motivational and communicative personality traits of managers on the performance of their activities. *Vestnik Samarskoj gumanitarnej akademii. Seriya: Psihologiya*, 2007, no. 1, pp. 94-103. (In Russ.)
10. Klimov E.A. Psychology of a professional. Moscow, Institut prakticheskoy psihologii Publ.; Voronezh, NPO «MODEK» Publ., 1996. 400 p. (In Russ.)
11. Kondurar M.V. The concepts of competence and competence in education. *Vektor nauki Tol'yatinskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Pedagogika, psihologiya*, 2012, no. 1, pp. 189-192. (In Russ.)
12. Kornienko A.V. Personality as a factor of professional success of sales managers. *Mir nauki, kul'tury, obrazovaniya*, 2014, no. 3(46), pp. 163-166. (In Russ.)
13. Kornienko A.V. Regression model of personal determinants of professional health of sales managers. *Uchenye zapiski universiteta im. P.F. Lesgafta*, 2017, no. 12(154), pp. 337-341. (In Russ.)
14. Larin V.N. The value of personnel training for personnel policy in new small trade organizations of the B2B sector. *E-Scio*, 2021, no. 2(53), pp. 27-33. (In Russ.)
15. Lerner I.YA. The content of education. *Pedagogicheskaya enciklopediya: v 2 t.* Moscow, 1993-1999. Vol. 2. Pp. 349. (In Russ.)
16. Mel'nichuk A.S., Panfilova E.A. Features of psychological self-regulation of activity among managers of active sales. *Akmeologiya*, 2016, no. 2(58), pp. 40-48. (In Russ.)
17. Menning Dzh., Ris B. Psychology of sales. The art of partnership. St. Petersburg, Prajm-EVROZNAK Publ., 2003. 340 p. (In Russ.)
18. Raven Dzh. Competence in modern society: identification, development and implementation. Moscow, Kogito-Centr, 2002. 236 p. (In Russ.)
19. Rodinova N.P., Ostrouhov V. M., Berezhnyakovskij V.S. Competence management as the basis of the organization's development strategy. *Industrial'naya ekonomika*, 2021, no. 2(2), pp. 35-40. (In Russ.)

20. Selevko G.K. Competencies and their classification. *Narodnoe obrazovanie*, 2004, no. 4, pp. 136-144. (In Russ.)
21. Semenov I.N., Koval' N.A., Rybnikov S.A. Development of professional reflection of marketing specialists. *Psihologiya: istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya*, 2012, no. 1, pp. 116-130. (In Russ.)
22. Surenskaya N.S. The role of strategic thinking in a communication situation. *The Scientific Heritage*, 2021, no. 61-4, pp. 53-56, doi: 10.24412/9215-0365-2021-61-4-53-56. (In Russ.)
23. CHernyavskij A.A. Effective sales managers: psychological characteristics. *Vestnik Zabajkal'skogo gosudarstvennogo universiteta*, 2009, no. 4, pp. 84-88. (In Russ.)
24. Bolander W., Richards K.A. Why study intraorganizational issues in selling and sales management? *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 2018, vol. 38, no 2, pp. 169-171, doi: 10.1080/08853134.2018.1454326.
25. Caza A., Posner B. An Exploratory Investigation into How Grit Influences the Leadership Practices of Sales Managers. *Journal of Selling*, 2019, vol. 19, pp. 36-45.
26. Caza A., Caza B.B., Posner B.Z. Transformational Leadership across Cultures: Follower Perception and Satisfaction. *Administrative Sciences*, 2021, vol. 11(1), p. 32, doi: 10.3390/admsci11010032.
27. Claro D.P., Ramos C. Sales intrafirm networks and the performance impact of sales cross-functional collaboration with marketing and customer service. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 2018, vol. 38(2), pp. 172-13190, doi: 10.1080/08853134.2018.1437353.
28. Friend S.B., Johnson J.F., Luthans F., Sohi R.S. Positive Psychology In Sales: Integrating Psychological Capital. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 2016, vol. 24(3), pp. 306-327, doi: 10.1080/10696679.2016.1170525.
29. Halifaeva O.A. Developing communicative competence in sales managers of banking sector. *Russian Journal of Education and Psychology*, 2013, vol. 7(27), pp. 31-37.
30. McKay-Nesbitt J., Smith M.C. Gender Differences in Dispositional Traits of Sales Representatives. *The Journal of Selling*, 2020, vol. 2, pp. 17-32.
31. Mutonyi B.R. Employees' psychological capital and innovative behavior in higher education. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2021, vol. 13(2), pp. 198-215, doi: 10.1108/IJQSS-02-2020-0024.
32. Pedroso C.B., Calache L.D.R., Lima Júnior F.R., Silva A.L., Carpinetti L.C.R. Proposal of a model for sales and operations planning (S&OP) maturity evaluation. *Production*, 2017, vol. 27, number article: e20170024, doi: 10.1590/0103-6513.20170024.
33. Plouffe C.R. Is it navigation, networking, coordination ... or what? A multidisciplinary review of influences on the intraorganizational dimension of the sales role and performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 2018, vol. 38(2), pp. 241-264, doi: 10.1080/08853134.2018.1450147.
34. Sherf E.N., Gajendran R.S., Posner B.Z. Seeking and finding justice: Why and when managers' feedback seeking enhances justice enactment. *Journal of Organizational Behavior*, 2021, vol. 42(6), pp. 741-766, doi: <https://doi.org/10.1002/job.2481>.
35. Slåtten T., Lien G., Horn C.M.F., Pedersen E. The links between psychological capital, social capital, and work-related performance – A study of service sales representatives. *Total Quality Management & Business Excellence*, 2019, vol. 30(1), pp. 195-209, doi: 10.1080/14783363.2019.1665845.
36. Slåtten T., Mutonyi B.R., Lien G. Does organizational vision really matter? An empirical examination of factors related to organizational vision integration among hospital employees.

Professional education

BMC Health Services Research, 2021, vol. 21, article number: 483. doi: 10.1186/s12913-021-06503-3.

37. Tareaf B., Raad et al. Cross-platform Personality Exploration System for Online Social Networks: Facebook Vs. Twitter. *Web Intelligence*, 2020, vol. 18(1), pp. 35-51, doi: 10.3233/WEB-200427.
38. Väänänen M., Forsten-Astikainen R., Eskola L., Virkkala P., Oikarinen E-L. Does Sales Management Matter? A Case of Growth-Oriented SMEs from Northern Finland. *NJB*, 2020, vol. 69(2), pp. 27-48.
39. Welter C., Scrimshire A. The missing capital: The case for psychological capital in entrepreneurship research. *Journal of Business Venturing Insights*, 2021, vol. 16, article number: e00267, doi: 10.1016/j.jbvi.2021.e00267.

© Суренская Н.С., Илюхин А.Г., 2021

Информация об авторах

Суренская Наталия Сергеевна – аспирант кафедры социальной и возрастной психологии, ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина», Тамбов, Российская Федерация, e-mail: surenskaya2018@gmail.com.

Илюхин Александр Геннадиевич – кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной и возрастной психологии, ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина», Тамбов, Российская Федерация, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2503-2706>, e-mail: aexbear@gmail.com.

Information about the authors

Surenskaya Nataliya S. – postgraduate student of the Department of Social and Developmental Psychology, Derzhavin Tambov State University, Tambov, Russian Federation, e-mail: surenskaya2018@gmail.com.

Ilyukhin Aleksandr G. – Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor of the Department of Social and Developmental Psychology, Derzhavin Tambov State University, Tambov, Russian Federation, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2503-2706>, e-mail: aexbear@gmail.com.

Вклад соавторов

Суренская Наталия Сергеевна – разработка концепции, обзор литературы, сбор эмпирического материала.

Илюхин Александр Геннадиевич – обзор литературы, математическая обработка результатов эмпирического исследования.

Contribution of authors

Surenskaya Nataliya S. – concept development, literature review, collection of empirical material.

Ilyukhin Aleksandr G. – literature review, mathematical processing of the results of empirical research.

Поступила в редакцию: 18.06.2021

Принята к публикации: 01.10.2021

Опубликована: 12.11.2021