

Воеводов Денис Владимирович

Магистрант

Направление: Психология

Магистерская программа: Общая психология и история психологии

**Влияние мотивации достижения на качество деятельности
менеджеров по продажам**

Аннотация. В данной статье эффективность профессиональной деятельности менеджеров по продажам рассматривается в личностном мотивационно-ценностном аспекте достижения успеха, преобладающего над избеганием неудач, в чем и заключается новизна исследования.

Ключевые слова: мотивация достижения успеха, мотивация избегания неудач, менеджер по продажам, банковская сфера, анализ, оценка.

Среди широкого комплекса условий и факторов, определяющих эффективность профессиональной деятельности, особое место занимает мотивационный фактор, а в структуре мотивации выделяется активно разрабатываемая в последнее время тенденция типа мотивации достижения успеха, преобладающего над избеганием неудач. Ее научно-психологическое значение состоит в том, что мотивация достижения определяет именно высший уровень профессиональных достижений, приближая человека к профессиональному акме и определяя наиболее социально значимый его вклад в материальную и духовную культуру общества.

© Известный психолог В. Вилюнас определил мотивацию как «совокупность психологических образований и процессов, побуждающих и направляющих поведение на жизненно важные условия и предметы, определяющих пристрастность, избирательность и конечную целенаправленность психического отражения и регулируемой им активности» [3, с. 18].

Можно утверждать, что проблема мотивации достижения успеха в психологии тесно пересекается с проблемой личности и оказывается тесно связанной с проблемой активности и деятельности. Отношение к труду в целом, и отношение к определенной профессиональной деятельности в частности, к своей специальности, к выполняемой в конкретный момент профессиональной задаче, важнейшим образом обуславливают успешность деятельности. Эти отношения находят свое отражение в мотивах деятельности, под которыми подразумевают психологические основания, обуславливающие целенаправленные действия человека.

Важное значение в рассматриваемых действиях человека принадлежит эффективности, работоспособности, дееспособности и результативности. Согласно современным психологическим источникам выделяют несколько основных показателей оценки эффективности работы. К ним относят: деятельность и ее результаты, деловые качества работников, профессионализм (способность и склонность человека к эффективному выполнению определенной деятельности), личностные качества, потенциал (характеризует возможности осуществления тех или иных видов деятельности), способности и личностные качества, необходимые для выполнения служебных обязанностей, мотивацию (мотивы деятельности).

Работоспособность – это способность личности, группы людей заниматься определенной деятельностью на заданном уровне эффективности в определенном временном режиме. Эта способность проявляется в определенном уровне развития как физиологических, так и психических функций, влияющих на мотивацию.

Изучение влияния мотивации достижения успеха на качество деятельности менеджеров по продажам является одной из наиболее актуальных проблем в психологии труда в настоящее время. Несмотря на то, что этой теме посвящено достаточно большое количество работ как отечественных, так и зарубежных авторов, современные условия ведения бизнеса диктуют необходимость обращения к понятию профессиональной мотивации, в том

числе конкретных профессиональных групп. В связи с этим исследование, направленное на изучение профессиональных мотивов менеджеров по продажам в банковской сфере, представляется актуальным.

Проблема формирования мотивации достижения успеха у банковских служащих обусловлена, во-первых, недостаточной изученностью данного вопроса, во-вторых, задачами оптимизации процесса становления и профессионального развития, поскольку используемые мотивационные модели не всегда эффективны. Главным средством формирования и развития мотивационной сферы банковского служащего является активная, значимая для него деятельность.

Интенсивное развитие банков, в условиях жесткой конкуренции, требует от работников повышенной производительности, освоение новых (более эффективных) технологий и качественного предоставления банковских услуг.

В процессе работы сотрудников банка затрагивают факторы, непосредственно влияющие на мотивацию:

- регулярный контроль текущего уровня знаний сотрудников;
- неравномерная загруженность в течение дня (месяца, года);
- высокая степень ответственности за проведенные операции и принятые решения;
- длительная работа на компьютере и монотонность;
- работа в режиме сверхурочного времени; – строгая регламентация всех трудовых процессов; – негативные психологические состояния (стресс, раздражительность, сильное утомление, и т. д.) [2, с. 355].

В основе банковской работы — нацеленные на развитие и достижение результата сотрудники, и есть та движущая сила, обеспечивающая эффективную деятельность и успех банка.

Менеджеры по продажам — это ключевые люди в банковской сфере, потому что именно они, осуществляют взаимодействие между клиентом и исполнителем — своим коллективом, от профессионального мастерства и личностных качеств которых во многом зависит эффективность работы

ориентированной на прибыль банка. Банки осуществляют свою деятельность в высококонкурентном сегменте рынка, профессиональная компетентность менеджеров по продажам, их ориентированность на достижение успеха зачастую оказывается решающей. Вместе с тем, профессиональная деятельность менеджеров по продажам отличается высокой интенсивностью на уровне контактов с другими, работой с документами, несением материальной и финансовой ответственности, что сопряжено с высоким уровнем стресса.

Основными предпосылками успешности в том или ином виде деятельности, в том числе и профессиональной Скачкова Т.С. определяет психологические особенности личности, которые характеризуют человека как субъекта общественно-трудовой деятельности [4, с. 992]. Характер, способности, направленность личности, определяют результат трудовых усилий и профессиональной деятельности в целом. В настоящее время, как в научной среде, так и внутри отдельных организаций, активно ведутся исследования, позволяющие выделить качества менеджера по продажам, способствующие успешности его профессиональной деятельности.

Чернявский А.А. отмечает, что фронт деятельности менеджера по продажам может быть самым различным, возможно поэтому в настоящее время существует множество определений этой профессии. Так, в западных странах менеджером называют управляющего. В нашей стране менеджер, чаще всего, – любой служащий, так или иначе связанный с продажами. Таким образом, можно говорить, что менеджер по продажам – это сотрудник, управляющий по продажам [6, с. 84].

Исходя из этого, возникает исследовательский вопрос: а существует ли какая-либо взаимосвязь между показателями мотивационно-ценностной сферы менеджеров по продажам и эффективностью их профессиональной деятельности и достижения успеха? Другими словами: влияют ли особенности мотивации и ценностей менеджеров на качество достижения успеха?

В банках придерживаются принципа «платить за достижение результата». Существует градация мотивации для работников разного уровня. Менеджеры

высшего звена оцениваются по системе «Приоритетных проектов». Ее суть заключается в самостоятельной постановке и координации целей с банковской стратегии топ-менеджером и дальнейшем их перенесении на нижестоящие уровни в виде декомпозированных проектов. Азизова С.Х. отмечает, что для оценки эффективности рядовых сотрудников при распределении премий за выполнение групповых показателей существует система «5+», в основе которой заложено 5 ключевых факторов: «личная результативность, совершенствование профессиональных знаний, инновации и оптимизация рабочего процесса, работа в команде и клиентоориентированность». Отдельные категории работников тоже премируются. Так, премия операционистов зависит от объема продаж определенного банковского продукта [1, с. 11].

В процессе исследования для проверки гипотезы о влиянии мотивации достижения на качество деятельности менеджеров по продажам был проведен анализ показателей мотивационной и ценностной сферы у менеджеров с контрастными уровнями эффективности продаж в обеих группах менеджеров был осуществлен корреляционный анализ между данными показателям.

Было выявлено, что у менеджеров с контрастными уровнями эффективности продаж обнаруживаются статистически значимые различия в выраженности показателей мотивационной и ценностной сферы, влияющей на эффективность деятельности и достижения результата.

Показатели мотивации и ценностных ориентаций обнаруживают качественно своеобразные взаимосвязи у менеджеров с контрастными уровнями эффективности продаж. Взаимосвязи показателей мотивации и ценностных ориентаций обнаруживают специфическую факторную структуру у менеджеров с контрастными уровнями эффективности продаж.

Контрастные показатели эффективности продаж соотносятся с достаточно выраженными расхождениями в личностных профилях менеджеров.

Высокоуспешные менеджеры отличаются высокой социальной желательностью достижения успеха, ориентированы на внешнее положительное подкрепление, работают на результат, рассматриваемый в

долгосрочной перспективе как средство повышения эффективности работы банка, видят себя частью команды, имеющей общие цели и задачи.

Низкоуспешные менеджеры, наоборот, демонстрируют личностную автономность и самодостаточность. Они не воспринимают себя частью команды, частью организации. Их мотивирует не общий, а индивидуальный результат.

Взаимосвязи показателей мотивационно-ценностной сферы в группе менеджеров с низкой и высокой эффективностью продаж обнаруживают качественную специфику. В частности, у низкоэффективных менеджеров при высокой выраженности ценностей самоактуализации наблюдается выраженный познавательный мотив, который представляет для них большее значение в профессиональной деятельности, чем результаты работы, а также высокий мотив самоуважения и слабо выраженные мотивы одобрения и состязательности. При слабо выраженных ценностях профессиональной компетентности и менеджмента у них наблюдается низкий уровень инициативности, стремления преодолевать трудности и внутренней мотивации.

У высокоэффективных менеджеров ценности самоактуализации воплощаются, прежде всего, в профессиональной деятельности и актуализируются через мотивацию достижения и профессиональное самоуважение, которое формируется, по всей видимости, в результате преодоления трудностей и получения высоких результатов труда.

Сопоставление мотивационно-ценностных факторных структур менеджеров с низкой и высокой эффективностью продаж показывает, что они обладают качественной спецификой. Мотивационно-ценностная структура личности менеджеров с низкой эффективностью продаж образована факторами «Реализация ценностей самоактуализации в профессиональной деятельности», «Профессиональная компетентность и состязательность как факторы стабильности профессиональной деятельности», «Социально одобряемое избегание неудач и перемен» и «Профессиональная пассивность».

Мотивационно-ценностная структура личности менеджеров с высокой эффективностью продаж образована факторами «Ориентация на активную профессиональную деятельность в настоящем», «Социально одобряемый профессиональный рост», «Ориентация на высокую оценку профессиональной компетентности», «Гармоничная интеграция работы в другие виды деятельности» и «Поддержание устойчивого интереса к содержанию профессиональной деятельности». При этом полярными являются факторы «Социально одобряемое избегание неудач и перемен» и «Социально одобряемый профессиональный рост», а также «Профессиональная пассивность» и «Ориентация на активную профессиональную деятельность в настоящем» у низкоуспешных и высокоуспешных менеджеров соответственно [5, с. 174].

Таким образом, следует отметить, что в настоящее время имеет огромное значение влияние мотивации достижения на деятельность менеджеров по продажам в зависимости от эффективности профессиональной деятельности. У менеджеров с контрастными уровнями эффективности продаж обнаруживаются статистически значимые различия в выраженности показателей мотивационной и ценностной сферы. Показатели мотивации и ценностных ориентаций обнаруживают качественно своеобразные взаимосвязи у менеджеров с контрастными уровнями эффективности продаж.

Литература

1. Азизова С.Х. Мотивация труда банковского персонала // Молодой ученый. 2016. № 21.1.
2. Афолина А.С. Мотивация труда банковских работников // Молодой ученый. 2013. № 5.
3. Вилюнас В.К. В 46 Психологические механизмы мотивации человека. М.: Изд-во МГУ, 1990.
4. Скачкова Т.С. Особенности мотивации и стимулирования деятельности персонала страховых компаний // Молодой ученый. 2016. № 11.

5. Скиба Д.В. Взаимосвязь между психологическими особенностями и результативностью деятельности менеджера по продажам // Актуальные проблемы науки и образования: теория и практика. VI региональная научно-практическая конференция с международным участием, сборник научных трудов. М.: ООО «Петит», 2015.

6. Чернявский А.А. Эффективные менеджеры по продажам: психологические особенности // Вестник Забайкальского государственного университета. 2015. № 4.

© Бюллетень магистранта 2017 год №4