

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.03.01 – Психология

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой
_____ Е.А. Иванова
« _____ » _____ 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Взаимосвязь уровня самооценки и эффективности профессиональной
деятельности продавцов-консультантов

Исполнитель
студент группы 364 сб 1

С.С. Бобылева

Руководитель
доцент, канд. псих. наук

С.Р. Зенина

Нормоконтроль

В.С. Клемес

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.03.01 – Психология

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

_____ Е.А. Иванова
« _____ » _____ 2017 г.

ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе студентки **Бобылевой Светланы Сергеевны**

1. Тема выпускной квалификационной работы: **Взаимосвязь уровня самооценки и эффективной профессиональной деятельности продавцов консультантов.**

(утверждена приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта) 11.01.2017 г.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: Изучению проблем эффективности профессиональной деятельности посвящены исследования В.Д. Шадрикова, А.К. Марковой, Р.С. Немова, О.Н. Родиной и др. В них дается понятие, разработаны теоретические подходы изучения эффективности профессиональной деятельности. В современных исследованиях данный вопрос рассматривается с позиций компетентного подхода Э.Ф. Зеером, А.М.Павловой, Э.Э. Сыманюк, Ю.Г. Татур и др.

4. Содержание бакалаврской работы (перечень подлежащих разработке вопросов): 1. Основные подходы к определению понятия и содержания эффективности профессиональной деятельности; 2. Критерии оценки эффективности профессиональной деятельности; 3. Роль самооценки в формировании эффективной деятельности продавцов консультантов; 4. Исследование взаимосвязи уровня самооценки и эффективной профессиональной деятельности продавцов-консультантов.

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.) Результаты исследования представлены в рисунках и таблицах.

6. Консультанты по бакалаврской работе (с указанием относящихся к ним разделов нет.

7. Дата выдачи задания 08.09.2016 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы Зенина С.Р., доцент, канд. псих. наук.
(фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, ученое звание)

Задание принял к исполнению (дата): _____
(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 42 с., 2 рисунка, 2 таблицы, 3 приложения, 56 источников.

САМООЦЕНКА, ВИДЫ САМООЦЕНКИ, АДЕКВАТНАЯ САМООЦЕНКА, НЕАДЕКВАТНАЯ САМООЦЕНКА, ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В первой главе раскрываются понятие самооценки, уровней самооценки и эффективной профессиональной деятельности продавцов-консультантов.

Объект исследования: понятие эффективной профессиональной деятельности. Предмет исследования: взаимосвязь уровня самооценки и эффективной профессиональной деятельности продавцов консультантов.

Цель исследования: изучение взаимосвязи уровня самооценки и эффективной профессиональной деятельности продавцов-консультантов.

Во второй главе описывается организация исследования взаимосвязи уровня самооценки и эффективной профессиональной деятельности продавцов консультантов.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические основы изучения взаимосвязи уровня самооценки и эффективной профессиональной деятельности продавцов-консультантов	7
1.1 Основные подходы к определению понятия и содержания эффективности профессиональной деятельности	7
1.2 Критерии оценки эффективности профессиональной деятельности	11
1.3 Роль самооценки в формировании эффективной деятельности продавцов-консультантов	17
2 Исследование взаимосвязи уровня самооценки и эффективной профессиональной деятельности продавцов-консультантов	26
2.1 Организация и методы исследования	26
2.2 Анализ и интерпретация результатов	28
Заключение	35
Библиографический список	38
Приложение А Методика исследования самооценки С.А. Будасси	43
Приложение Б «Критериальная карта оценки эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек – человек»» Ю.Е. Якуниной	46
Приложение В Таблицы данных исследования	48

ВВЕДЕНИЕ

Изучению проблем эффективности профессиональной деятельности посвящены исследования В.Д. Шадрикова, А.К. Марковой, Р.С. Немова, О.Н. Родиной и др. В них дается понятие, разработаны теоретические подходы изучения эффективности профессиональной деятельности. В современных исследованиях данный вопрос рассматривается с позиций компетентного подхода Э.Ф. Зеером, А.М. Павловой, Э.Э. Сыманюк, Ю.Г. Татур и др.

Построение компетентной модели эффективности профессиональной деятельности дает возможность унифицировать требования к персоналу, а также формирует единые стандарты качества труда и обеспечивает основу для оценки, продвижения и обучения персонала.

Анализ литературы показывает, что остается достаточно много нерешенных вопросов, которые касаются изучения эффективности профессиональной деятельности. До сих пор нет единого взгляда на определение термина «эффективность профессиональной деятельности», и часто происходит смешение этого понятия с близкими ему по смыслу. Далее, различными авторами одни и те же критерии эффективности профессиональной деятельности предлагаются для профессий совершенно разных типов. Также слабо изучена связь эффективности профессиональной деятельности с личностными особенностями, такими как, например, уровень самооценки.

Основу самооценки составляет система личностных смыслов индивида, принятая им система ценностей. Рассматривается в качестве центрального личностного образования и центрального компонента «Я-концепции». Аспект влияния самооценки на успешность профессиональной деятельности освещён слабо.

Таким образом, можно сформулировать проблему исследования: существует ли взаимосвязь уровня самооценки с эффективностью профессиональной деятельности.

Объект исследования: понятие эффективной профессиональной деятельности.

Предмет исследования: взаимосвязь уровня самооценки и эффективной профессиональной деятельности продавцов консультантов.

Цель исследования: изучение взаимосвязи уровня самооценки и эффективной профессиональной деятельности продавцов-консультантов.

Задачи исследования:

1) Проанализировать литературу по проблеме эффективности профессиональной деятельности;

2) Выявить уровень самооценки и степень эффективности профессиональной деятельности продавцов-консультантов;

3) Определить характер взаимосвязи самооценки и эффективности профессиональной деятельности продавцов консультантов.

Гипотеза исследования: существует взаимосвязь уровня самооценки и эффективности профессиональной деятельности продавцов-консультантов.

Методы исследования: анализ литературы, тестирование.

База исследования: отдел продаж ООО «Автомаркет».

Выборка исследования: 20 человек в возрасте от 21 до 40 лет.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ УРОВНЯ САМООЦЕНКИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРОДАВЦОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ

1.1 Основные подходы к определению понятия и содержания эффективности профессиональной деятельности

В отечественной психологии считается общепризнанной концепция деятельности А.Н. Леонтьева, названная «теорией деятельности», а позже – «деятельностным подходом».

Деятельность рассматривается А.Н. Леонтьевым [20, с. 92] как система, включенная в общественные отношения, как процесс, в котором происходит взаимный переход между полюсами «субъект – объект». Общественные условия жизни человека задают мотивы и цели его деятельности, ее средства и способы: «общество производит деятельность образующих его индивидов».

Психическое отражение предметного мира порождается теми процессами, посредством которых субъект вступает в отношения с этим предметным миром, подчиняясь его свойствам, связям, отношениям. В уровневой концепции деятельности А.Н. Леонтьева отмечается, что «реально мы всегда имеем дело с особенными деятельностями, каждая из которых отвечает определенной потребности субъекта, стремится к предмету этой потребности, угасает в результате ее удовлетворения и воспроизводится вновь, может быть в совсем иных, изменившихся условиях» [20, с. 96].

А вот концепция деятельности С.Л. Рубинштейна строится на сложных связях разноплановых компонентов схемы «движение – действие – операция поступок» с целями, мотивами и условиями деятельности ее субъекта [37, с. 102].

В центре разноплановых отношений находится психическое, которое в свою очередь выступает не только как обусловленное деятельностью, но и как ее обуславливающее, регулирующее. Адекватность использования способов деятельности обеспечивается индивидуально-психологическими механизмами и предполагает процессуальность, «сорегуляцию индивида с

действительностью».

Согласно принципу «внешнее через внутреннее», имеет место не только изменение объекта деятельности, но и постоянное изменение самого субъекта. В.Д. Шадриков уточняет понимание деятельности как «специфической человеческой формы отношения к окружающему миру, содержание которой составляет его целесообразное изменение и преобразование в интересах людей... в процессе деятельности человек не только преобразует окружающий мир, но и преобразует самого себя» [51, с. 84].

Важным дополнением, внесенным В.Д. Шадриковым в определение, является пункт о преобразовании человеком самого себя в процессе деятельности.

Профессия как система социальных отношений В.А. Толочком представлена шестью основными аспектами социальных отношений:

1. Область применения сил человека как субъекта труда, ограниченный вид трудовой деятельности (вследствие исторического разделения труда).
2. Общность людей, которые выполняют определенные трудовые функции, имеющих общественно-полезный характер.
3. Подготовленность (знания, умения, навыки, квалификация) человека, благодаря ей он способен выполнять определенные трудовые функции.
4. Деятельность профессионала как процесс реализации трудовых функций, которые выполняются профессионально.
5. Деятельность, выполняемая за определенное вознаграждение, моральное и материальное, дающее человеку возможность удовлетворять свои насущные потребности, выступающее необходимым условием его всестороннего развития.
6. Деятельность, дающая человеку определенный социальный и общественный статус [41, с. 74].

В.Д. Шадриковым дается понятие эффективности деятельности как сочетания «количественных и качественных показателей, по которым оценивается эффективность деятельности». Такими показателями являются

параметры деятельности, к которым В.Д. Шадриков, вслед за Б.Ф. Ломовым относит производительность, качество и надежность деятельности.

Сформулированные положения рождают простую по формулировке, но крайне сложную по способам решения проблему – что и как оценивать при анализе эффективности профессиональной деятельности? Причем, на первый взгляд, вопрос о способах оценки кажется наиболее трудным, так как многообразие методов изучения деятельности практически безгранично, а выбрать наиболее адекватные – задача крайне сложная. Однако, на наш взгляд, именно первый вопрос – что оценивать, является, первичным по ряду причин.

Первая причина – это понимание деятельности. Исходя из приведенного выше определения в деятельности выделяется две стороны, в которых она реализуется:

1) объективная, когда следует говорить о целесообразном изменении и преобразовании окружающего мира (здесь объективность понимается как наличие объекта;

2) субъективная, относящаяся к субъекту деятельности, работнику, когда следует говорить о преобразовании работником самого себя. Соответственно, оценка эффективности деятельности должна предполагать оценку как объективной, так и субъективной составляющей деятельности.

Вторая причина – проявление, осуществление деятельности.

Третья причина – понимание эффективности деятельности. Выше мы неоднократно употребляли понятие эффективность деятельности. Оно настолько глубоко вошло в житейский и научный язык, что исследователи чаще всего не останавливаются на его интерпретации. Исходя из того, что здесь не все так просто, попытаемся разобраться в содержании данного понятия.

Понимание эффективности деятельности рождает еще одну – четвертую причину, исходя из которой вопрос что оценивать принципиально важнее вопроса как оценивать – это понимание результата деятельности. В полном соответствии с объектосубъектным и трехсторонним пониманием деятельности результат деятельности никогда не может быть выражен в форме какого-либо

одного простого количественного показателя. С одной стороны, результат деятельности многообразен, с другой – един. Един – так как отражает деятельность, осуществляемую субъектом с предметом деятельности; многообразен, так как изменения в предмете деятельности и изменения, происходящие с субъектом деятельности – явления неоднородные.

Когда мы говорим о системе «человек – человек» (группа) взаимодействие субъекта и предмета деятельности, естественно, усложняется. Степень усложнения, по мнению А.В. Карпова, такова, что «анализ наиболее сложного класса видов профессиональной деятельности – «субъект-субъектного» (в отличие от более простого – «субъект-объектного») позволил сделать вывод, согласно которому ее психологическая структура включает очень своеобразный, «нередуцируемый» к другим уровням, уровень организации – метадеятельностный ... сама суть этого класса деятельностей, а особенно таких его видов, как управленческая, организационная, педагогическая и другие состоит в том, что с собственно содержательной стороны она разворачивается как процесс взаимодействия субъекта деятельности не с «объектом» в привычном понимании, а с аналогичной ей по природе надо полагать равномошной системой – деятельностью других членов организации (группы) [12, с. 55].

Профессиональная деятельность - это активность человека, направленная на преобразование предмета труда с целью получения результата, отвечающего общественным и личным, материальным и духовным потребностям. Отражает результат и процесс труда, значимость её продукта для социума [2, с. 298].

Показателями эффективности профессиональной деятельности являются:

1. Результативные показатели:

– эффективность, целесообразность, соответствие результата поставленным целям;

– результативность - наличие результатов в виде изменений в предмете труда, соответствующих ГОСТу профессии, стабильность высоких результатов;

– экономичность, минимизация затрат ресурсов, времени и сил

участников;

- производительность, количество продукции в единицу времени;
- оптимальность, достижение наилучшего результата в данных условиях при минимальных затратах времени и сил;
- получение результатов и владение приёмами деятельности на уровне высоких образцов, эталонов профессии;
- постановка новых задач, нахождение нестандартных технологий, получение принципиально нового продукта, выход за пределы сложившегося профессионального опыта.

2. Процессуальные показатели:

- разнообразие задач профессиональной деятельности;
- использование социально приемлемых и гибких технологий;
- сформированность субъекта профессиональной деятельности (способность человека ставить цели, регулировать деятельность);
- отсутствие деформаций в профессиональной деятельности;
- опора на прошлый опыт, накопленный в профессии и лично человеком;
- владение конкретными видами деятельности;
- владение несколькими смежными видами деятельности;
- владение знаниями, умениями, навыками в профессии на уровне требований к уровням квалификации, разрядам, категориям, выработанным в профессии.

Итак, наиболее важным для понимания является представление о том, что эффективность деятельности, или результативность, состоит из ряда «эффективностей», или результатов, выступающих предметом оценки.

1.2 Критерии оценки эффективности профессиональной деятельности

На основании проведенного анализа литературы можно выделить пять различных оснований, по которым можно производить оценку эффективности профессиональной деятельности. Каждое из них позволяет вычленить соответствующую ему сферу оценивания профессиональной деятельности.

В рамках разработки концепции системогенеза деятельности В.Д.

Шадриковым было сформулировано понятие параметры эффективности деятельности. Определение их как «количественных и качественных показателей, по которым оценивается эффективность деятельности», привело к формулировке актуальной и до сегодняшнего дня окончательно не решенной проблемы.

Основанием для выделения первой сферы оценки эффективности профессиональной деятельности выступает предмет оценки. Предметом оценки могут выступать эффективность разных субъектов труда: самого профессионала, эффективность учреждения или трудового коллектива. В случае, когда субъектом оценивания эффективности профессиональной деятельности выступает профессионал, можно говорить об индивидуальной эффективности. В других случаях коллективным субъектом эффективности могут выступить предприятие, на котором трудится профессионал или команда, трудовой коллектив как субъект совместной деятельности. Далее, профессионал, выполняя трудовую деятельность, реализует не только личные, но и социальные задачи, и поэтому индивидуальная эффективность становится своеобразным вкладом в эффективность социальную.

Одним из показателей эффективности профессиональной деятельности человека труда является эффективная реализация профессионально-важных качеств.

Одну и ту же работу человек выполняет с разной затратой определенных усилий, с определенным уровнем старания, добросовестности и настойчивости, но выполняет её по-разному. Он может работать в полную силу, а может в полсилы. Также он может стремиться брать работу более легкую, а может искать и браться за сложную и тяжёлую работу, может выбирать решение проще, а может искать и браться за сложное решение. Всё это отражает, какие усилия готов затратить человек и показывает уровень его мотивации [12].

Важной характеристикой в деятельности человека является настойчивость продолжать и развивать начатое дело. Часто встречаются люди, которые быстро теряют интерес к начатому делу. И даже если они имели очень хороший

результат деятельности вначале, то потеря интереса и отсутствие настойчивости может привести к тому, что они сократят усилия и станут меньше стараться, выполняя свою роль на более низком уровне по сравнению с их возможностями.

Также важнейшим условием успешного выполнения работы является добросовестность. Именно от неё зависит, насколько ответственно человек подходит к выполнению своих обязанностей. Человек может быть первоклассным специалистом и обладать достаточными знаниями, быть способным и много работать, но при этом относиться к своей работе с недостаточной степенью добросовестности. И, наконец, уровень его направленности, который указывает на то, к чему он стремится, осуществляя определенные действия. Человек может выполнять свою работу потому, что она приносит ему определённое удовлетворение (моральное или материальное), а может и потому, что он стремится помочь своей организации добиться её целей.

На основании анализа литературы были выделены описанные ниже критерии (группы качеств) эффективности профессиональной деятельности персонала [8, с. 92].

Группа качеств 1. «Усилие сотрудника»:

- степень сложности выполняемой работы;
- степень испытываемого напряжения.

Группа качеств 2. «Старание сотрудника»:

- уровень качества выполняемой работы;
- степень «отдачи себя» работе;
- степень желания совершенствовать свои способности.

Группа качеств 3. «Настойчивость сотрудника»:

- степень способности выдвигать идеи, конструктивные предложения и добиваться их реализации;
- уровень стремления развивать свое ремесло;
- степень стремления к профессионально-личностному развитию.

Группа качеств 4. «Добросовестность сотрудника»:

- уровень ответственности в выполнении работы;
- степень соблюдения требований и норм деятельности;
- степень реализации функциональных обязанностей;
- степень опрятности внешнего вида.

Группа качеств 5. «Направленность сотрудника»:

- уровень морального удовлетворения работой;
- уровень материального удовлетворения работой;
- степень удовлетворения работой именно в нашей организации.

Группа качеств 6. «Коммуникабельность сотрудника»:

- степень вежливости и внимательности с клиентами;
- степень вежливости и внимательности с коллегами;
- степень вежливости в отношениях с руководством;
- уровень грамотности речи.

Критерии эффективности деятельности в ситуации должны отличаться от критериев эффективности деятельности в течение длительного периода времени. Локальный временной масштаб имеет отношение к процессам в узко определенной ситуации, которая является единицей анализа деятельности, а, следовательно, и эффективности. В ситуации деятельность представлена во всей полноте.

Е.М. Иванова считает, что «ситуация определяется как система субъективных и объективных элементов, объединяющихся в деятельности субъекта», а ее структура включает субъектов, осуществляемую ими деятельность, временные и пространственные аспекты.

К оценке эффективности профессиональной деятельности можно подходить с позиции соответствия наличной деятельности эталону. Представление об «эталоне» деятельности формируется на основе собственного опыта деятельности, становящегося эталоном при последующих попытках, считает Т.Л. Миронова [25, с. 64], «отбор успешных и «выбраковка» неэффективных способов поведения осуществляется на основании

сопоставления настоящего момента и ситуаций, пережитых в прошлом».

И.Ю. Кузнецов [18] считает, что эффективность профессиональной деятельности «определяется соответствием некоторому идеальному образцу профессионала, а не продукта», в то время как эффективность трудовой деятельности определяется через качество продукта труда и оптимальность его производства. В качестве эталона может выступать деятельность значимых профессионалов: «если существует какой-то определенный профессиональный эталон, то он выглядит в виде какого-то реального субъекта, которому сначала хочется соответствовать, а потом, достигнув совершенства, уподобиться чему-то другому».

Эталон профессиональной деятельности универсален, в силу чего его можно использовать для неперсонифицированной оценки эталона профессиональной деятельности. Сопоставление субъективных критериев эффективности, используемых для описания «эталона» деятельности и оценки реальной деятельности, позволяет делать выводы о значимости критериев, богатстве субъективной картины деятельности.

Эффективность профессиональной деятельности может оцениваться как другими людьми, так и самими субъектами труда. Оценка может осуществляться при помощи как объективных, так и субъективных критериев эффективности профессиональной деятельности. Чем менее определены и жестки требования к деятельности, тем выше доля субъективных критериев эффективности в оценке. При внешней оценке деятельности критерии эффективности будут иными, нежели при внутренней оценке. Но и в рамках последней критерии эффективности будут различаться в зависимости от субъекта оценивания: критерии эффективной профессиональной деятельности, используемые коллегами (другими профессионалами), будут отличаться от критериев, применяемых для оценки деятельности руководством и потребителями труда.

К основным критериям эффективности относятся показатели профессионального мастерства:

1) самостоятельность в профессиональной деятельности, предполагающая безошибочность выбора оптимальной технологии, обеспечивающей высокое качество и производительность труда; способность диагностировать производственную ситуацию, принять целесообразное решение, умение осуществлять регулярный самоконтроль;

2) выполнение технических требований, соблюдение безопасности труда, получение устойчивых положительных результатов;

3) производительность труда – выполнение устойчивых норм времени и выработки; умение рационально использовать рабочее время, стремление к освоению высокопроизводительных методов работы, наиболее экономных способов организации труда;

4) профессионально-ориентированное мышление, проявляющееся в способности активного наблюдения, анализа, выработки тактики и стратегии действий; способность критического самоанализа и самоконтроля;

5) культура труда – способность рационального планирования трудового процесса, выбора оптимальных приемов и способов работы, соблюдение технологической дисциплины;

6) творческое отношение к труду – способность внедрять в трудовой процесс инновационную технологию; проявлять инициативу в рационализации и изобретательстве;

7) ответственность за выполнение профессиональных заданий и др.

Таким образом, эффективность профессиональной деятельности зависит в первую очередь от индивидуальных способностей человека, при этом «способностями можно называть лишь такие индивидуально-психологические особенности, которые имеют отношение к успешности (эффективности) выполнения той или другой деятельности. Однако, не отдельные способности как таковые непосредственно определяют возможность эффективного выполнения какой-нибудь деятельности, а лишь своеобразное сочетание этих способностей, которое характеризует данную личность. ...У каждого человека существует также свой, индивидуальный стиль профессиональной

деятельности, влияющий на её эффективность или неэффективность» [10].

1.3 Роль самооценки в эффективной деятельности продавцов консультантов

В связи с изменениями, происходящими в современном обществе и организациях, – гуманизацией труда, повышением значимости личностного фактора, возрастающей потребностью в квалифицированных, высокопрофессиональных работниках – для социальных психологов все большую актуальность приобретает проблема эффективного управления человеческими ресурсами. Руководство людьми и их общностями характеризуется совместностью, которая выражается, прежде всего, во взаимодействии руководителей и исполнителей.

Однако в большинстве социально-психологических исследований делается акцент на изучении менеджмента и управленцев, а исполнителям и особенностям их деятельности уделяется мало внимания.

На специфику профессиональной деятельности оказывает влияние множество различных условий, среди которых большое значение имеют психологические особенности личности исполнителей. Одним из феноменов, влияющих на особенности взаимодействия человека с окружающей его социальной средой, является самооценка как основной внутренний рычаг саморегуляции поведения, деятельности, общения.

Самооценка – особое образование самосознания личности, результат обобщающей работы в сфере самопознания и эмоционально-ценностного отношения к себе. Это оценка личностью самой себя, своих качеств и возможностей, действий и поступков, места среди других людей.

Существует множество теорий самооценки и соответствующих им различных ее определений. Всем этим определениям присуща и некоторая общность, состоящая в трактовке самооценки как компонента «представления о себе», другими словами «Я-концепция». Самооценка является одной из составных частей «Я-концепции» и обладает сходными с ней характеристиками.

Самооценка (или же оценка человеком самого себя, своих качеств, возможностей и позиции среди других людей), являясь ядром личности, играет роль важнейшего регулятора поведения и действий человека. Именно от нее зависит то, будет ли человек жить в гармонии с окружающим миром и насколько удачно он выстроит взаимоотношения с другими. Самооценка влияет на все сферы жизнедеятельности человека, а также на его жизненную позицию (она оказывает воздействие на отношения человека с другими людьми и обществом в целом, на уровень требовательности и критичности к самому себе, на формирование отношения личности к своим успехам или же неудачам и т.д.). Поэтому самооценка не только сказывается на эффективности и успехе деятельности человека в данный момент, но и определяет весь последующий процесс развития самой личности [33, с. 216].

Авторы, изучающие самооценку, единодушны во мнении, что самооценка является сложным, многоуровневым образованием и имеет множество видов.

Так, существует самооценка реальных и потенциальных возможностей личности, требуемых для выполнения определенного вида деятельности; самооценка, в познавательной и поведенческой сферах личности; самооценка отдельных качеств волевых, нравственных, социально-психологических и др. В структуре самооценки выделяют два основных компонента: когнитивный и эмоциональный. Когнитивный компонент самооценки выполняет познавательную функцию, сравнивая свои достижения с результатами деятельности других людей и устанавливая степень расхождения этих показателей. Сформированность когнитивного компонента самооценки обусловлена развитием познавательных процессов у данного индивида. Кроме того, когнитивный компонент самооценки связан с рефлексивными процессами, которые обеспечивают базу и средства для реализации процесса сравнения результатов деятельности, достижений данного человека с достижениями других людей.

Когнитивный компонент самооценки, по мере своего развития, способствует повышению адекватности самооценки.

Эмоциональный компонент самооценки выполняет функцию своего рода психологической защиты личности и проявляется в отношениях субъекта к своим качествам. Степень выраженности данного компонента в общей структуре самооценки личности обусловлена потребностью индивида в том или ином уровне самооценки. У одних лиц эта потребность будет выше, у других, соответственно, ниже. Эмоциональный компонент самооценки определяется психофизиологическими особенностями, индивидуальнопсихологическими, социально-психологическими и др. Так, например, усилению эмоционального компонента самооценки способствует слабость нервной системы, высокая личностная тревожность, неудовлетворенность человека своим положением в группе. Бесспорно, чем больше места в структуре самооценки занимает эмоциональный компонент, тем менее адекватна самооценка.

Основными характеристиками самооценки являются: уровень, адекватность, устойчивость и динамика. Под уровнем самооценки понимается ее относительная высота – низкая, средняя, высокая самооценка. Критерием высоты самооценки, по мнению С.А. Будасси, является ее близость или, напротив, удаленность относительно внутреннего эталона [44, с. 95].

Уровень самооценки у лиц, принадлежащих к какой-либо группе, сравнить непросто, т.к. эталоны, лежащие в основе процесса сравнения, существенно отличаются у лиц, входящих в эту группу. Установлено, что эталоны, обуславливающие формирование самооценки у студентов консерватории, разнятся между собой. У одних студентов такими эталонами являются достижения музыкантов из непосредственного окружения, у других – достижения великих музыкантов. По-видимому, уровень самооценки в этих группах можно сравнить только при наличии единого внешнего эталона.

Люди оценивают свои навыки, способности и свою эффективность в процессе выполнения повседневных обязанностей. Такие самооценки дают человеку возможность определить качество выполнения им своей работы, заслуживаемый уровень оплаты, необходимое обучение и то, какова его эффективность на общем фоне. Однако такая самооценка не всегда точна и

объективна. Исследование, в котором сравнивались оценки с разных сторон (например, со стороны коллег, начальников, подчиненных и со стороны самого оцениваемого), показало, что оценки человека со стороны коллег, начальников и подчиненных практически совпадают, а самооценка имеет существенные отличия. Кроме того, некоторые люди выглядят в своих глазах лучше, чем при оценках со стороны. На самом деле, исследование показало, что те люди, которые наиболее точны в своей самооценке, имеют лучшую эффективность работы и большую вероятность продвижения по службе. А вот те, кто имеют низкую эффективность работы, зачастую и не подозревают об этом.

В профессиональной деятельности самооценка является одним из важнейших механизмов саморегуляции деятельности, одним из факторов, обеспечивающих высокий уровень эффективности и надежности деятельности. Неадекватно завышенная самооценка снижает надежность работы человека в экстремальных условиях, обуславливает конфликты в группе. И, напротив, адекватная самооценка способствует успешной деятельности, повышает помехоустойчивость к соревновательному стрессу и стабилизирует эмоциональное состояние во время состязания у спортсменов.

Неадекватная и неустойчивая самооценка снижает надежность деятельности человека и, прежде всего, в нестандартных ситуациях. Завышенная самооценка (или самоуверенность), неправильная самооценка своих возможностей нередко приводит к принятию человеком поспешных, необдуманных решений, ошибкам, рискованным действиям. Самоуверенность снижает безопасность и надежность деятельности человека. Такие люди не восприимчивы к внешней обратной связи и не склонны анализировать свои действия и поступки. Стиль поведения самоуверенных людей обусловлен определенным несоответствием (разрывом) механизмов самооценки и самоконтроля. У таких лиц, как правило, самоконтроль сформирован недостаточно.

Заниженная самооценка, чрезмерная неуверенность в себе, проявляется в неадекватно заниженной оценке индивидом своих возможностей. Такие люди

не могут обеспечить надежность в деятельности, связанной с принятием ответственных решений, в условиях воздействия неблагоприятных факторов, в сложной экстремальной ситуации. Неуверенность в правильности принимаемых решений компенсируется у таких работников повышенным самоконтролем, избыточными самопроверками.

«Торговый талант» человека, т.е. психологические черты личности, начали активно исследовать середине 60-х годов XX века в США. В общепризнанном учебнике по маркетингу Ф. Котлера приводятся слова Р. Макмарри, который занимался изучением данной проблемы: «Если мы хотим максимально увеличить объем продаж в Америке и до минимума сократить денежные потери и численность персонала, то нам нужно понять, что, собственно представляет собой торговля и каким образом преуспеть на этом поприще.... На самом деле ответы мы получим, только если пойдем еще дальше и заглянем в глубины психологии» [3].

Р. Макмарри составил множество вариаций психологических черт успешного продавца: «Убежден, что обладатель дара замечательного продавца является прирожденным «ухажером», человеком с настоятельной потребностью добиваться своего и привязывать к себе других». Р. Макмарри называет и пять дополнительных черт продавцов экстра-класса: «Большая энергичность, полная уверенность в себе, постоянная жажда денег, отработанность профессиональных приемов и восприятие любого возражения, сопротивления или препятствия как вызова себе».

С другой стороны, по Р. Макмарри, продавца должны характеризовать терпение, выдержка, настойчивость. Вывод: продавец должен быть открытым, энергичным, общительным, агрессивным. Американские психологи Д. Майер и Х.М. Гринберг предлагают самый краткий набор желательных черт продавца-консультанта. Они выделяют два основных качества: 1) чувство эмпатии, т.е. способностью проникнуться чувствами клиента, и 2) самолюбивую целеустремленность, мощную личную потребность в совершении продажи».

Эмпатия определяется ими как способность чувствовать точно так же, как

покупатель, т.е. способность понимать проблемы и запросы потребителя. Для продавца-консультанта важно чувствовать и понимать других людей, при этом необязательно соглашаться с ними внутри. Целеустремленность, личная потребность совершить продажу- качество эффективного продавца.

Когда претендент имеет высокие показатели по этим двум параметрам, он добьется успеха в продаже чего угодно. Таким образом, проведенные исследования привели их к убеждению, что способность к продажам является фундаментальной и не зависит от продаваемого продукта.

Рассуждая о взаимодействии эмпатии и внутреннего стимула и о значении этих факторов, важнейших для успеха продавца, Майер и Гринберг рассматривают их по отдельности, поскольку считают эти качества не связанными между собой.

Высокая способность к эмпатии не означает, что у человека мощная воля к победе – она может быть и сильной, и слабой. А человек, не обладающий эмпатией, может быть очень целеустремленным и упорным. Можно сделать вывод, что сочетание эмпатии и воли к победе является тем самым «торговым талантом». В исследовании Ю.Е. Якуниной выделены и систематизированы компоненты личности необходимые для эффективной деятельности типа «человек – человек»:

- 1) мотивационный компонент;
- 2) нравственный компонент;
- 3) интеллектуально-творческий компонент;
- 4) эмоционально-волевой компонент;
- 5) способности;
- 6) волевая регуляция поведения [56, с. 14].

В мотивационный компонент профессиональной эффективности входят:

- 1) мотивация достижения: устойчивая профессиональная направленность; стремление побеждать, честолюбие, склонность к разумному риску ; потребность в достижении успеха;

- 2) потребность в самовыражении: потребность в профессиональном

труде, трудолюбие; потребность в планировании и целеполагании; потребность в достижении результата деятельности; потребность в инновационной деятельности; трансцендентальные потребности;

3) потребность в самоутверждении: статусные потребности ; лидерские потребности; потребность в признании, уважении и самоуважении;

4) потребность в самоактуализации: потребность в расширении своего «Я»; потребность в профессиональном саморазвитии и самосовершенствовании.

Нравственный компонент профессиональной эффективности предполагает:

1) отношение к другим: гуманность; доброта; честность; справедливость; чуткость; тактичность; мировоззренческая убежденность; осознание ценности феноменов свободы и достоинства;

2) отношение к себе (в контексте значимости для общей деятельности организации): стремление качественно выполнять служебные обязанности; ответственность за свое психическое и физическое здоровье (здоровый образ жизни).

Эмоционально-волевой компонент профессиональной эффективности включает в себя:

1) волевые качества, а именно: целеустремленность, настойчивость, решительность, смелость, самообладание, самостоятельность в принятии решений, инициативность;

2) эмоциональные качества: стрессоустойчивость; эмоциональная гибкость; доброжелательность, эмпатия, контактность и способность к саморегуляции чувств.

В интеллектуально-творческом компоненте профессиональной эффективности выделяется:

1) специальная компетентность: высокий уровень владения профессиональной деятельностью; способность планировать свое дальнейшее профессиональное развитие;

2) личностная компетентность: владение знаниями и приемами творческого самовыражения и саморазвития; умение актуализировать потенциал своей личности и организации в целом; владение знаниями и средствами противостояния профессиональным деформациям личности;

3) индивидуальная компетентность: владение знаниями и приемами профессиональной саморегуляции и развития индивидуальности в рамках профессии, готовность к профессиональному росту, умение рационально организовывать и планировать свой труд без физических и эмоциональных перегрузок, способность использовать свои знания в нестандартных ситуациях.

Можно обобщить понятие компетентности, тогда компетентность- это способность к интеграции знаний, умений, навыков и их успешное использование в условиях быстроменяющейся среды. Способности специалистов профессий типа «человек-человек» в отечественной психологии рассматриваются отдельно. Способности – это индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие успех в деятельности, в общении и легкость овладения ими. Способности обеспечивают быстрое приобретение, закрепление и эффективное применение знаний, умений, навыков. Сочетание различных способностей, их взаимосвязь определяет успешность деятельности, в т. ч. коммуникативной. Такая система способностей взаимозамещаема.

Таким образом, для эффективных продавцов-консультантов характерно: отличное владение техникой продаж, коммуникативная компетентность, умение выстроить отношения с покупателем, высокое принятие профессиональной роли. В роли продавца-консультанта они активны и динамичны; оценивают себя позитивно и стремятся быть еще лучше. Их отличает высокая мотивация к профессиональной деятельности, высокий уровень профессиональной направленности. Организационные условия работы они оценивают, как благоприятные. Их личность выделяют активность, ответственность, умеренная обязательность, открытость консерватизм, самоудовлетворенность и самостоятельность.

Неэффективных продавцов-консультантов отличает недостаточное владение техникой продаж, средний или ниже среднего уровень коммуникативной компетентности, слабая способность к выстраиванию отношений с покупателем. В роли продавца они менее активны, чем другие. В продажах они чувствуют себя неуверенно. Для них характерны признаки непринятия профессиональной роли, низкий уровень профнаправленности. У них невысокая мотивация к профессиональной деятельности, но высокая мотивация к сохранению работы в организации.

Таким образом, результаты немногочисленных исследований, посвященных корреляции эффективности труда и самооценки, крайнепротиворечивы и несистематизированы. В сфере практических запросов исполнительская деятельность и ее зависимость от личностных факторов все больше интересует рекрутеров и менеджеров, стремящихся повысить эффективность труда в своей организации.

Эффективная деятельность возможна только при наличии адекватной самооценки личности, которая обеспечит человека способностью объективно оценивать свои качества и возможности, соотносить их с требованиями окружающих людей и общества в целом, умением видеть причины неудач и срывов в деятельности и исправлять их, быть самокритичным, адекватно реагировать на критику окружающих.

Анализ литературы позволяет говорить о том, что самооценка, имеющая большое значение в жизни и профессиональной деятельности каждого человека должна направленно формироваться, начиная с раннего детства. Родители и учителя начальной школы должны знать, что, прежде всего, от их правильного отношения к ребенку зависит адекватность его самооценки, как в детстве, так и во взрослой жизни. Неадекватная самооценка, как завышенная, так и заниженная - либо доминирование в ее структуре эмоционального компонента наносят урон человеку в обыденной жизни, не способствуют профессиональной карьере.

2 ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ УРОВНЯ САМООЦЕНКИ И ЭФФЕКТИВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРОДАВЦОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ

2.1 Организация и методы исследования

Задачи исследования:

- 1) Определить уровень самооценки среди продавцов консультантов.
- 2) Выявить степень эффективности профессиональной деятельности продавцов-консультантов.

Гипотеза исследования заключается в предположении о существующей взаимосвязи уровня самооценки с эффективностью профессиональной деятельности продавцов-консультантов.

Этапы исследования:

1. В соответствии с целями и задачами подобрать методики исследования.

Были отобраны следующие методики:

- диагностика уровня самооценки (Будасси С.А.) (приложение А);
- диагностика эффективной профессиональной деятельности продавцов-консультантов осуществлялась с помощью «Критериальной карты оценки эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек-человек»» (Якунина Ю.Е.) (приложение Б);

2. Сбор данных полученных в результате проведения диагностики.

3. Обобщение и интерпретация данных исследования.

1. Диагностика уровня самооценки решено методикой С.А. Будасси.

Тест С.А. Будасси на самооценку позволяет провести исследование самооценки личности, измеряемое количественно. В основе данной методики лежит способ ранжирования. Психодиагностика самосознания, самоотношения, самооценки направлена на изучение и оценку представления о себе. «Я-концепция», которая есть сумма «Я-реального» и «Я-идеального», важный фактор формирования, выбора того или иного типа поведения человека. Которое во многом определяет направление его деятельности, поступки, совершаемые во всех сферах жизни, при контактах с людьми.

Анализ «Я-образа» позволяет выделить в нем два аспекта: знания о себе и самоотношение. В ходе жизни человек познает себя и накапливает о себе знания, эти знания составляют значительную часть его представлений о себе - его «Я-концепцию». Однако знания о себе самом, естественно, ему небезразличны: то, что в них раскрывается, оказывается объектом его эмоций, оценок, становится причиной его перманентного самоотношения.

Не все реально постигаемое в себе самом и не все в самоотношении ясно осознанно. Некоторые аспекты «Я-образа» оказываются ускользающими от сознания, неосознанными, бессознательными. Данный тест позволяет их выявить.

Тест на самооценку личности: Я-реальное, Я-идеальное. Методика Будасси исследования Я-концепции.

Инструкция. Вам предлагается список из 48 слов, обозначающих свойства личности, из которых Вам необходимо выбрать 20, в наибольшей степени характеризующих эталонную личность (назовем ее «мой идеал») в Вашем представлении. Естественно, что в этом ряду могут найти место и негативные качества.

2. Диагностика эффективной профессиональной деятельности продавцов-консультантов осуществлялась с помощью «Критериальной карты оценки эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек – человек»» Ю.Е. Якуниной и объективных показателей эффективности профессиональной деятельности.

Методика предназначена для экспертной оценки (руководство, коллеги) эффективности профессиональной деятельности в профессиях «человек-человек».

Оценка осуществляется с помощью четырехбалльной шкалы (0 – отсутствие признака, 3 – максимальная выраженность признака) по следующим показателям: «достижение поставленных целей», «качество выполненного», «объем сделанного», «ошибки в деятельности», «сверхнормативная активность», «соблюдение профессиональных норм», «рациональность

распределения времени», «оптимальность скорости, темпа выполнения деятельности», «внешнее вознаграждение», «формальные санкции руководства», «ориентация субъекта труда на оценку, отношение руководства», «ориентация субъекта труда на оценку, отношение коллег», «ориентация субъекта труда на оценку, отношение потребителей труда», «соответствие субъекта труда предъявляемым к нему требованиям», «удовлетворение потребителей труда», «средства, условия, организация труда».

Полученный по методике показатель может находиться в диапазоне 0 до 60 баллов. 30 баллов принимаются за медиану. Если показатель эффективности меньше медианы, респондент относится к группе «профессионально неэффективных», если больше – «профессионально эффективных».

Третий этап был посвящён анализу и выявлению взаимосвязи уровня самооценки продавцов-консультантов с разным уровнем эффективности профессиональной деятельности.

Для подтверждения гипотезы о существовании взаимосвязи между самооценкой и эффективной деятельностью продавцов-консультантов был проведен корреляционный анализ данных. Для этого использовался коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена.

Коэффициент корреляции рангов Спирмена, является непараметрическим показателем связи между переменными, измеренными в ранговой шкале. При расчете этого коэффициента не требуется никаких предположений о характере распределений признаков в генеральной совокупности.

Этот коэффициент определяет степень тесноты связи порядковых признаков, которые в этом случае представляют собой ранги сравниваемых величин.

2.2 Анализ и интерпретация результатов

Проанализируем значения, полученные по Методике исследования самооценки С.А. Будасси.

Результаты диагностики уровня самооценки продавцов консультантов представлены на рисунке 1.

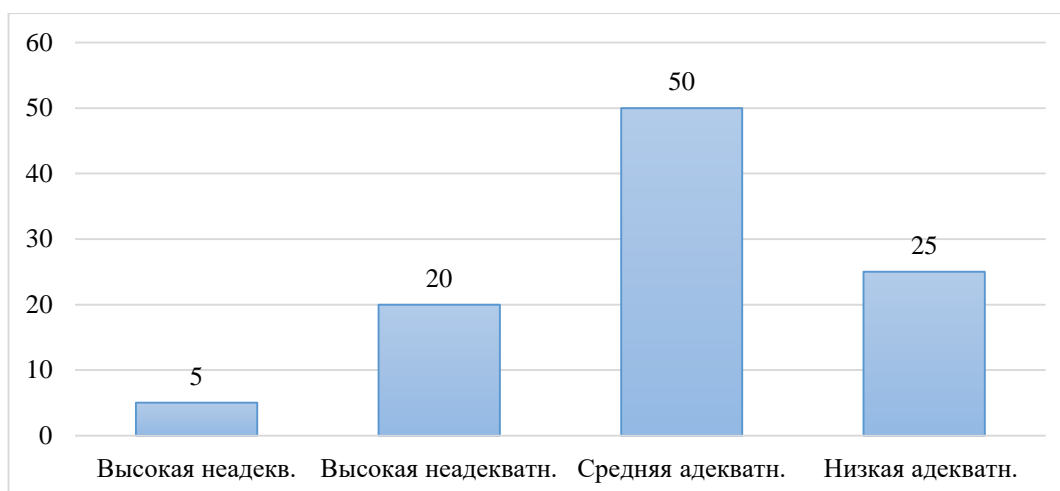


Рисунок 1 – Процентное соотношение продавцов-консультантов с разным уровнем самооценки

С неадекватной самооценкой было выявлено 5 % респондентов. Люди с завышенной самооценкой гипертрофированно оценивают свои достоинства, ставят перед собой более высокие цели, чем те, которые они могут реально достигнуть, у них высокий уровень притязаний, не соответствующий их реальным возможностям. Здоровые качества личности: достоинство, гордость, самолюбие – перерождаются в высокомерие, тщеславие, эгоцентризм. Неадекватная самооценка своих возможностей и завышенный уровень притязаний обуславливают чрезмерную самоуверенность. Развитие излишней самоуверенности может выступать следствием соответствующего стиля воспитания в семье и школе.

Высокую адекватную самооценку имеют 20 %. Незаслуженные похвалы и поощрения способствуют формированию у такого человека сознания исключительности, искаженного представления о собственных возможностях, необъективной оценки результатов своей деятельности.

Самоуверенные люди не склонны к самоанализу. Вкупе с не критичностью мышления, недисциплинированностью, отсутствием необходимого самоконтроля это ведет к принятию ошибочных решений и осуществлению рискованных поступков. Дальнейшая утрата чувства необходимой осторожности отрицательно влияет на безопасность, надежность и эффективность всей жизнедеятельности человека.

Среднюю адекватную самооценку имеют 50 % предполагающую равное признание человеком как своих достоинств, так и недостатков. В основе оптимальной самооценки, выражающейся через положительное свойство личности – уверенность, лежат необходимый опыт и соответствующие знания.

Уверенность в себе позволяет человеку регулировать уровень притязаний и правильно оценивать собственные возможности применительно к различным жизненным ситуациям. Уверенного человека отличают решительность, твердость, умение находить и принимать логические решения, последовательно их реализовывать.

Адекватную заниженную самооценку имеют 25 %: ставят перед собой более низкие цели, чем те, которые могут достигнуть, преувеличивая значение неудач. При заниженной самооценке человек характеризуется другой крайностью, противоположной самоуверенности, – чрезмерной неуверенностью в себе.

Неуверенность, часто объективно необоснованная, является устойчивым качеством личности и ведет к формированию у человека таких черт, как смирение, пассивность, «комплекс неполноценности». Это отражается и во внешнем виде человека: голова втянута в плечи, походка нерешительная, он хмур, не улыбочив. Окружающие иногда принимают такого человека за сердитого, злого, неконтактного и следствием этого становится изоляция от людей, одиночество.

Таким образом, мы выяснили что 50 % продавцов консультантов имеют среднюю адекватную самооценку, 25 % – низкую, но тоже адекватную, 20 % завышенную адекватную, и только 1 человек (5 %) имеет высокую неадекватную.

Далее проведем анализ полученных результатов по второй методике «Критериальной карты оценки эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек-человек»» Ю.Е. Якуниной.

По проведенному исследованию эффективности профессиональной деятельности продавцов консультантов выяснилось, что из числа респондентов

15 % являются профессионально неэффективными, так как набрали наименьшее количество баллов (меньше 30), и оставшиеся 85 % респондентов набрали достаточное количество баллов и были отнесены к категории профессионально-эффективных.

Для наглядности отобразим результаты на рисунке 2.

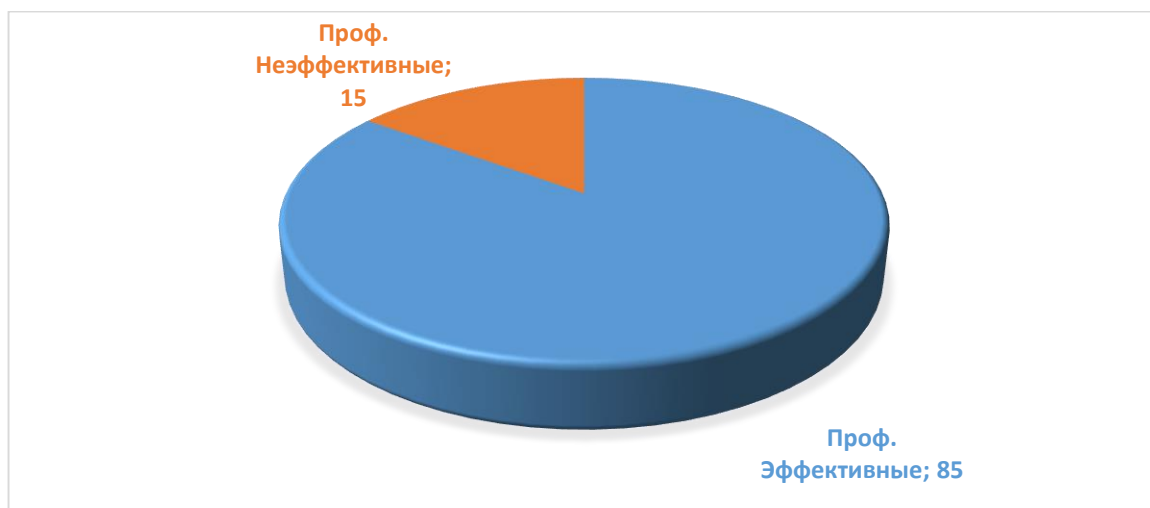


Рисунок 2 – Соотношение количества продавцов-консультантов по эффективности профессиональной деятельности

В ходе исследования мы выяснили что, для эффективных продавцов-консультантов характерно: отличное владение техникой продаж, коммуникативная компетентность, умение выстроить отношения с покупателем, высокое принятие профессиональной роли. В роли продавца-консультанта они активны и динамичны; оценивают себя позитивно и стремятся быть еще лучше. Их отличает высокая мотивация к профессиональной деятельности, высокий уровень профессиональной направленности. Организационные условия работы они оценивают, как благоприятные. Их личность выделяют активность, ответственность, умеренная обязательность, открытость консерватизм, самоудовлетворенность и самостоятельность.

Неэффективных продавцов-консультантов отличает недостаточное владение техникой продаж, средний или ниже среднего уровень коммуникативной компетентности, слабая способность к выстраиванию отношений с покупателем. В роли продавца они менее активны, чем другие. В

продажах они чувствуют себя неуверенно. Для них характерны признаки непринятия профессиональной роли, низкий уровень профнаправленности. У них невысокая мотивация к профессиональной деятельности, но высокая мотивация к сохранению работы в организации.

Следующим этапом будет сравнение и соотношение полученных данных по двум методикам. Напомним, что гипотезой нашего исследования было утверждение о взаимосвязи уровня самооценки с эффективностью профессиональной деятельности.

Итак, проведем корреляционный анализ взаимосвязи уровня самооценки с эффективностью профессиональной деятельности.

Значения признаков X и Y: уровень самооценки и эффективность профессиональной деятельности.

Проранжируем каждый из элементов признаков (X и Y) в порядке возрастания значений (самому маленькому элементу присвоим ранг 1 и т. д. до самого большого элемента последовательности, который получит ранг m).

Таблица 1 – Результаты ранжирования исследуемых признаков

n	X	ранг, R _x	Y	ранг, R _y	разность рангов D, R _x -R _y	D ²
1	эффективн	17	выс.адекв	3.5	13.5	182.25
2	эффективн	17	ср. адекв	15.5	1.5	2.25
3	эффективн	17	ср. адекв	15.5	1.5	2.25
4	эффективн	17	ср. адекв	15.5	1.5	2.25
5	неэффект	14	низ. адек	8	6	36
6	эффективн	17	ср. адекв	15.5	1.5	2.25
7	эффктивн	20	низ. адек	8	12	144
8	Эффективн	8	выс.адекв	3.5	4.5	20.25
9	Эффективн	8	выс.адекв	3.5	4.5	20.25
10	Эффективн	8	низ. адек	8	0	0
11	Неэффект	1.5	низ. адек	8	-6.5	42.25
12	Эффективн	8	ср. адекв	15.5	-7.5	56.25
13	Эффективн	8	ср. адекв	15.5	-7.5	56.25
14	Эффективн	8	ср. адекв	15.5	-7.5	56.25
15	Эффективн	8	ср. адекв	15.5	-7.5	56.25
16	Эффективн	8	выс. неад	1	7	49
17	Эффективн	8	выс.адекв	3.5	4.5	20.25
18	Эффективн	8	ср. адекв	15.5	-7.5	56.25
19	Неэффект	1.5	низ. адек	8	-6.5	42.25
20	Эффективн	8	ср. адекв	15.5	-7.5	56.25

Кроме рангов, для каждого элемента из наборов признаков X и Y в таблице рассчитаны D_i – разность рангов $R_{xi}-R_{yi}$ и D^2 – квадрат разности рангов пары соответствующих элементов X и Y.

При ранжировании были обнаружены повторяющиеся значения среди элементов признаков X и Y. Этим значениям были поставлены в соответствие равные между собой ранги (одинаковые ранги называются связками). Ранг повторяющихся значений признаков был рассчитан как среднее арифметическое из их рангов. В случае наличия повторяющихся значений в формулу для расчета коэффициента корреляции Спирмена вводится поправка на связки в ранговых рядах:

- 1) Поправка рассчитывается для рядов X и Y отдельно;
- 2) Поправка для каждого ряда рассчитывается с учетом всех связок в этом ряду.

Формула для расчета коэффициента корреляции Спирмена:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^m D_i^2 - A - B}{\sqrt{(n^3 - n - 12A)(n^3 - n - 12B)}} \quad (1)$$

где A – поправка для связок рангов в ряду X,

B – поправка для связок рангов в ряду Y.

Для расчета поправок используются формулы:

$$A = \frac{1}{12} \sum_j (A_j^3 - A_j) \quad B = \frac{1}{12} \sum_k (B_k^3 - B_k) \quad (2)$$

где j – номер связки в ряду X;

A_j – кол-во одинаковых рангов в связке с номером j;

k – номер связки в ряду Y;

B_k – кол-во одинаковых рангов в связке с номером k.

Проведя расчеты по формулам получаем: поправка $A=120.5$, поправка $B=97.5$, сумма квадратов разностей рангов $\sum D^2=903$. Подставим полученные значения в формулу, и найдем значение коэффициента.

Коэффициент корреляции Спирмена: $\rho = 1 - (6 \cdot 903 - 120.5 \cdot 97.5) / \sqrt{((8000 - 20 - 12 \cdot 120.5) \cdot (8000 - 20 - 12 \cdot 97.5))} = 0.22$.

Оценим полученное нами эмпирическое значение коэффициента Спирмена, сравнив его с соответствующим критическим значением для заданного уровня значимости из таблицы критических значений коэффициента ранговой корреляции Спирмена. Для выборки с числом элементов $m=20$ и уровнем значимости $p=0.05$ критическое значение коэффициента Спирмена $\rho_{\text{крит}}=0.45$.

Так как абсолютное значение, полученного нами коэффициента корреляции меньше критического значения, взятого из таблицы (находится вне зоны значимости), мы принимаем гипотезу H_0 об отсутствии корреляционной зависимости между показателями.

Таким образом, корреляционный анализ показал отсутствие статистически достоверной связи между самооценкой и оценкой эффективности профессиональной деятельности продавцов-консультантов. Гипотеза исследования не подтвердилась.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Эффективная деятельность определяется как сочетание «количественных и качественных показателей, по которым оценивается эффективность деятельности».

Профессиональная деятельность – это активность человека, направленная на преобразование предмета труда с целью получения результата, отвечающего общественным и личным, материальным и духовным потребностям. Отражает результат и процесс труда, значимость её продукта для социума. Одним из показателей эффективности профессиональной деятельности человека труда является эффективная реализация профессионально-важных качеств.

Эффективность профессиональной деятельности может оцениваться как другими людьми, так и самими субъектами труда. Оценка может осуществляться при помощи как объективных, так и субъективных критериев эффективности профессиональной деятельности.

На специфику профессиональной деятельности оказывает влияние множество различных условий, среди которых большое значение имеют психологические особенности личности исполнителей. Одним из феноменов, влияющих на особенности взаимодействия человека с окружающей его социальной средой, является самооценка как основной внутренний рычаг саморегуляции поведения, деятельности, общения.

Самооценка – особое образование самосознания личности, результат обобщающей работы в сфере самопознания и эмоционально-ценностного отношения к себе. Это оценка личностью самой себя, своих качеств и возможностей, действий и поступков, места среди других людей.

Под уровнем самооценки понимается ее относительная высота – низкая, средняя, высокая самооценка. Критерием высоты самооценки, по мнению С.А. Будасси, является ее близость или, напротив, удаленность относительно внутреннего эталона

Люди оценивают свои навыки, способности и свою эффективность в

процессе выполнения повседневных обязанностей. Такие самооценки дают человеку возможность определить качество выполнения им своей работы, заслуживаемый уровень оплаты, необходимое обучение и то, какова его эффективность на общем фоне. Однако такая самооценка не всегда точна и объективна.

В профессиональной деятельности самооценка является одним из важнейших механизмов саморегуляции деятельности, одним из факторов, обеспечивающих высокий уровень эффективности и надежности деятельности. Неадекватно завышенная самооценка снижает надежность работы человека в экстремальных условиях, обуславливает конфликты в группе. И, напротив, адекватная самооценка способствует успешной деятельности, повышает помехоустойчивость к соревновательному стрессу и стабилизирует эмоциональное состояние во время состязания у спортсменов.

В плане теории результаты немногочисленных исследований, посвященных корреляции эффективности труда и самооценки, крайнепротиворечивы и несистематизированы. В сфере практических запросов исполнительская деятельность и ее зависимость от личностных факторов все больше интересует рекрутеров и менеджеров, стремящихся повысить эффективность труда в своей организации.

В данной работе было проведено исследование существования взаимосвязи между эффективной профессиональной деятельностью и уровнем самооценки.

Результаты диагностики уровня самооценки по Методике исследования самооценки С.А. Будасси продавцов консультантов получились следующие: 5 % респондентов имеют высокую неадекватную самооценку, 20 % – высокую адекватную, большинство, 50 %, имеют среднюю адекватную самооценку, и 25 % – низкую адекватную.

По второй методике «Критериальной карты оценки эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек-человек»» Ю.Е. Якуниной, выяснилось, что из числа респондентов 15 % являются

профессионально неэффективными, так как набрали наименьшее количество баллов (меньше 30), и оставшиеся 85 % респондентов набрали достаточное количество баллов и были отнесены к категории профессионально-эффективных.

Таким образом, корреляционный анализ показал отсутствие статистически достоверной связи между самооценкой и оценкой эффективности профессиональной деятельности продавцов-консультантов. Гипотеза исследования не подтвердилась.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Бодров, В.А. Психология профессиональной пригодности : учеб. пособие для вузов / В. А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2011. – 511 с.
- 2 Гаврилова, О. Н. Обзор систем, методов и методик оценки персонала / О.Н. Гаврилова // Кадровая служба и управление персоналом предприятия. – 2012. – № 6. – С. 21-22.
- 3 Головей, Л.А. Психология популярных профессий / Л. А. Головей. – СПб. : Речь, 2013. – 256 с.
- 4 Дворцова, Е.В. Эффективность деятельности как индикатор вторичной адаптации / Е.В. Дворцова // Наука и молодежь : труды регион. науч. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых. – Новокузнецк : СибГИУ, 2011. – С. 434–435.
- 5 Дмитриева, М.А. Наблюдение как метод оценки уровня профессионализма / М.А. Дмитриева, Е.В. Дворцова / под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2011. – С. 28–39.
- 6 Дмитриева, М.А. Уровни и критерии профессионализма: проблемы формирования современного профессионала / М.А. Дмитриева, С.А. Дружилов // Сибирь. Философия. Образование. – Альманах (вып. 4). –Новокузнецк : СО РАО; ИПК, 2010. – С. 18–30.
- 7 Зеер, Э.Ф. Модернизация профессионального образования: компетентностный подход / Э.Ф. Зеер, А.М. Павлова, Э.Э. Сыманюк. – М. : АПКиППРО, 2009. – 256 с.
- 8 Зинченко, В.П. Психологические проблемы эффективности и качества труда / В.П. Зинченко, В.М. Мунипов, В.Ф. Рубахин // Психологический журнал. – 2010. – № 2. – С. 25–34.
- 9 Иванов, Д.А. Компетентностный подход в образовании : проблемы, понятия, инструментарий / Д.А. Иванов, К.Г. Митрофанов, О.В. Соколова. – М. : АПКиППРО, 2008. – 188 с.
- 10 Иванова, Е.М. Психология профессиональной деятельности / Е.М.

Иванова. – М. : ПЕР СЭ, 2011. – 382 с.

11 Ильин, Е.П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности / Е.П. Ильин. – СПб. : Питер, 2008. – 432 с.

12 Карпов, А.В. Две основные парадигмы разработки психологической теории деятельности / А. В. Карпов // Ярославский психологический вестник. – 2009. – Вып. 25. – С. 14–22.

13 Климов, Е.А. Введение в психологию труда / Е.А. Климов. – М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 2009. – 359 с.

14 Климов, Е.А. Психология профессионала / Е.А. Климов. – М. : Институт практической психологии, 2014. – 400 с.

15 Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения / Е. А. Климов. – М. : Академия, 2007. – 302 с.

16 Котлер, Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер. – М.: Издательство «Прогресс», 2015. – 230 с.

17 Крашенинникова, Е.А. О культуре продавца / Е.А. Крашенинникова. – М. : Экономика, 2010. – 126 с.

18 Кузнецов, И.Ю. Психологические особенности профессионального самоопределения личности в разнотипных профессиях : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.03 / И. Ю. Кузнецов. – М., 2000. – 178 с.

19 Лаврова, Н.А. Влияние личностных особенностей на успешность профессиональной деятельности в системе «человек – человек» / Н. А. Лаврова // Психодиагностика : области применения, проблемы, перспективы развития. Тезисы московской межвузовской научно-практической конференции. – М. : МИССО. – 2003. – С. 45–47.

20 Леонтьев, А.Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. – М. : Политиздат, 1972. – 304 с.

21 Личность и профессия: психологическая поддержка и сопровождение: учеб. пособие для студ. вузов / Л.М. Митина [и др.]. – М. : Академия, 2012. – 336 с.

22 Мильман, В.Э. Компоненты и уровни в функциональной структуре

- деятельности / В.Э. Мильман // Вопросы психологии. – 2010. – № 1. – С. 71–80.
- 23 Минюрова, С.А. Саморазвитие человека в профессии : монография / С. А. Минюрова. – Екатеринбург : Рос. гос. проф.-пед. ун-т, 2010. – 260 с.
- 24 Миронова, Т.Л. Структура и развитие профессионального самосознания: дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.03 / Т.Л. Миронова. – М., 1999. 36 с.
- 25 Митина, Л.М. Психология развития конкурентоспособной личности / Л. М. Митина. – Воронеж : НПО МОДЭК, 2012. – 400 с.
- 26 Найт, С. Руководство по НЛП / С. Найт. – СПб. : Речь, 2009. – 224 с.
- 27 Немов, Р.С. Социально-психологический анализ эффективной деятельности коллектива / Р. С. Немов. – М. : Педагогика, 2011. – 201 с.
- 28 Платонов, К.К. Вопросы психологии труда / К. К. Платонов. – М. : Медицина, 2009. – 264 с.
- 29 Практикум по психологии профессиональной деятельности : учеб. пособие // Г.С. Никифоров, М.А. Дмитриева, В.М. Снетков. – СПб. : Питер, 2000. – 312 с.
- 30 Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учеб. пособие / под ред. Д.Я. Райгородский. – Самара : БАХРАХ-М, 2006. – С. 549–672.
- 31 Пряжников, Н.С. Мотивация трудовой деятельности / Н.С. Пряжников. – Воронеж: МОДЭК, 2008. – 272 с.
- 32 Пряжников, Н.С. Психология труда и человеческого достоинства / Н.С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова. – Воронеж : МОДЭК, 2001. – 312 с.
- 33 Психологическая диагностика в управлении персоналом: учебное пособие для сотрудников кадровых служб / под ред. Е.А. Климова. – М.: РПО, 2009. – 412 с.
- 34 Психология : Словарь / под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Политиздат, 2012. – 494 с.
- 35 Родина, О.Н. О понятии «успешность трудовой деятельности» / О. Н. Родина // Вестник МГУ. – Сер. 14. Психология. – 2010. – № 3. – С. 60–68.
- 36 Росс, Л. Человек и ситуация / Л. Росс, Р. Нисбетт. – М. : Аспект Пресс,

2012. – 429 с.

37 Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – СПб. : Питер, 2009. – 720 с.

38 Сидоренко, Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2010. – 350 с.

39 Суходольский, Г.В. Основы психологической теории деятельности / Г.В. Суходольский. – Л. : ЛГУ, 1988. – 168 с.

40 Толочек, В.А. Современная психология труда / В. А. Толочек. – СПб. : Питер, 2008. – 479 с.

41 Толочек, В.А. Стиливые особенности взаимодействия сотрудников службы занятости с клиентами / В.А. Толочек, И.В. Павлов // Профессиональный потенциал. – 2001. – № 4. – С. 26–32.

42 Толочек, В.А. Стили профессиональной деятельности / В.А. Толочек. – М. : Смысл, 2000. – 199 с.

43 Томас, У. Методологические замечания / У. Томас, Ф. Знанецкий // Психология социальных ситуаций. – СПб. : Питер, 2011. – С. 29–34.

44 Тутушкина, М.К. Советы психолога менеджеру / М. К. Тутушкина. – СПб. : Академия, 2011. – 324 с.

45 Тутушкина, М.К. Современная практическая психология / М.К. Тутушкина. – СПб. : Академия, 2005. – 432 с.

46 Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М. : Институт Психотерапии, 2012. – 490 с.

47 Фищенко, К.С. Оценка эффективности работы персонала / К. С. Фищенко // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы междунар. науч. конф. (г. Москва, апрель 2011 г.). – М.: РИОР, 2011. – С. 68–70.

48 Фонарев, А.Р. Профессиональная деятельность как смысл жизни и акме профессионала / А. Р. Фонарев // Мир психологии. – 2011. – № 2. – С. 104–109.

49 Ходаков, А. Психология успешных продаж / А. Ходаков. – СПб. :

Питер, 2001. – 368 с.

50 Шадриков, В.Д. Деятельность и способность / В. Д. Шадриков. – М. : Логос, 1994. – 287 с.

51 Шадриков, В.Д. Психология деятельности и способности человека / В. Д. Шадриков. – М. : Логос, 1996. – 286 с.

52 Шадриков, В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности / В. Д. Шадриков. – М. : Логос, 2007. – 192 с.

53 Шаталова, Н.И. Деформация трудового поведения работника / Н. И. Шаталова // Социологические исследования. – 2000. – № 7. – С. 26–33.

54 Щедровицкий, Г.П. Исходные представления и категориальные средства теории деятельности / Г. П. Щедровицкий. – М. : Шк. Культ. Полит., 1995. – С. 233–280.

55 Юшмов, Е.А. Психология профессионала / Е.А. Юшмов. – Воронеж : МОДЭК, 1996. – 188 с.

56 Якунина, Ю.Е. Субъективные критерии эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек – человек» : дис. канд. психол. наук : 19.00.03 / Ю. Е. Якунина. – М., 2004. – 175 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Методика исследования самооценки С.А. Будасси

Текст методики

1. Аккуратность	17. Легковерие	33. Педантичность
2. Беспечность	18. Медлительность	34. Радушие
3. Вдумчивость	19. Мечтательность	35. Развязность
4. Восприимчивость	20. Мнительность	36. Рассудительность
5. Вспыльчивость	21. Мстительность	37. Самокритичность
6. Гордость	22. Надежность	38. Сдержанность
7. Грубость	23. Настойчивость	39. Справедливость
8. Гуманность	24. Нежность	40. Сострадание
9. Доброта	25. Нерешительность	41. Стыдливость
10. Жизнерадостность	26. Несдержанность	42. Практичность
11. Заботливость	27. Обаяние	43. Трудолюбие
12. Завистливость	28. Обидчивость	44. Трусость
13. Застенчивость	29. Осторожность	45. Убежденность
14. Злопамятность	30. Отзывчивость	46. Увлеченность
15. Искренность	31. Подозрительность	47. Черствость
16. Капризность	32. Принципиальность	48. Эгоизм

Из двадцати отобранных свойств личности Вам необходимо построить эталонный ряд d_1 в протоколе исследования, где на первых позициях располагаются наиболее важные, с Вашей точки зрения, положительные свойства личности, а последними - наименее желательные, отрицательные (20-й ранг - наиболее привлекательное качество, 19-й - менее и т. д. вплоть до 1 ранга). Следите, чтобы ни одна оценка-ранг не повторялась дважды.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Методика исследования самооценки С.А. Будасси

Из отобранных Вами ранее свойств личности постройте субъективный ряд d_2 , в котором расположите данные свойства по мере убывания их выраженности у Вас лично (20-й ранг - качество, присущее Вам в наибольшей степени, 19-й - качество, характерное для Вас несколько меньше, чем первое, и т. д.). Результат занесите в протокол исследования.

Обработка результатов: цель обработки результатов - определение связи между ранговыми оценками качеств личности, входящими в представления «Я идеальное» и «Я реальное». Мера связи устанавливается с помощью коэффициента ранговой корреляции. Чтобы вычислить коэффициент, необходимо вначале найти разность рангов $d_1 - d_2$ по каждому качеству и занести полученный результат в колонку d в протокол исследования. Затем каждое полученное значение разности рангов d возвести в квадрат $(d_1 - d_2)^2$ и записать результат в колонке d^2 . Подсчитайте общую сумму квадратов разности рангов Σd^2 и внесите ее в формулу $r = 1 - 0,00075 \times \Sigma d^2$, где r - коэффициент корреляции (показатель уровня самооценки личности).

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

«Критериальная карта оценки эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек-человек»» Ю.Е. Якуниной

Методика предназначена для экспертной оценки (руководство, коллеги) эффективности профессиональной деятельности в профессиях «человек-человек». Оценка осуществляется с помощью четырехбалльной (0 - отсутствие признака, 3 - максимальная выраженность признака)

Критерии оценки	Оценка коллег	Оценка руководителя
достижение поставленных целей		
качество выполненного		
ошибки в деятельности		
сверхнормативная активность		
соблюдение профессиональных норм		
рациональность распределения времени		
оптимальность скорости, темпа выполнения деятельности		
формальные санкции руководства		
ориентация субъекта труда на оценку, отношение руководства		
ориентация субъекта труда на оценку, отношение коллег		
ориентация субъекта труда на оценку, отношение потребителей труда		
соответствие субъекта труда предъявляемым к нему требованиям		
удовлетворение потребителей труда», «средства, условия, организация труда		

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

«Критериальная карта оценки эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек-человек»» Ю.Е. Якуниной

Полученный по методике показатель варьируется от 0 до 60 баллов. 30 баллов принимается за медиану. Если показатель эффективности меньше медианы, респондент относится к группе «профессионально неэффективных», если больше - «профессионально эффективных».

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Таблицы данных исследования

Таблица В.1 – Исследование уровня самооценки продавцов-консультантов по методике С.А. Будасси

№ респондента	Самооценка высокая Неадекватная	Самооценка высокая Адекватная	Самооценка средняя Адекватная	Самооценка низкая Адекватная	Самооценка низкая Неадекватная
	От 4 - 1,0 до + 0,85	От + 0,84 до + 0,53	От + 0,52 до -0,1	От -0,09 до -0,32	От -0,33 до -1,0
1		+			
2			+		
3			+		
4			+		
5				+	
6			+		
7				+	
8		+			
9		+			
10				+	
11				+	
12			+		
13			+		
14			+		
15			+		
16	+				
17		+			
18			+		
19				+	
20			+		
	1	4	10	5	0

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Таблицы данных исследования

Таблица В.2 – Протокол исследования по методике «Критериальная оценка эффективности профессиональной деятельности»

№ респондента	Профессионально эффективные, свыше 30 баллов	Профессионально неэффективные, до 30 баллов
1	52	
2	39	
3	54	
4	41	
5		28
6	44	
7	40	
8	52	
9	58	
10	42	
11		25
12	57	
13	45	
14	42	
15	38	
16	36	
17	41	
18	52	
19		27
20	49	