

Изучение профессионально значимых качеств личности продавца- консультанта в зависимости от стажа работы

В последнее время в нашей стране наблюдается рост малого и большого бизнеса: большой рост предприятий, связанные с качеством производимых товаров и услуг, а также проблемы связанные не только с правами потребителя, но и сбыта. В связи с этим на рынке труда возрос спрос специалистов обслуживающий персонал, в данном случае специалиста - продавец-консультант.

Помимо обязанности продавца прибавляется обязанность консультирования, где важным качеством является не только знания о продаваемом товаре и обладание специальными умениями необходимые данной профессии, но и определенные личностные и профессиональные качества. Поэтому исследование в сфере обслуживания – продавцов-консультантов в настоящее время особенно актуальна.

Исследованием вопроса профессионального развития личности в отечественной психологии занимались: Е. А. Климов, Ю. П. Поваренков, Б. В. Кулагин, В. Д. Шадриков, А. К. Маркова, Р. М. Грановская; в зарубежной – Ф. Парсонс, С. Крайтес, Х. Фредерберг, А. Пайнс, Р. Лазарус.

В рассмотренных нами теориях подходов по проблеме изучения профессионально значимых качеств личности продавца-консультанта не обнаружено, но исходя из предмета исследования, мы будем опираться на работы Е.А. Климова, Е.И. Ивановой.

В соответствии с актуальностью данной проблемы нами было организовано и проведено эмпирическое исследование с целью исследовать профессионально значимые качества личности продавцов – консультантов и провести сравнительный анализ между выборками.

Выборку составили продавцы консультанты бытовой техники в количестве 20 человек (13 женщин и 7 мужчин). В возрасте от 20 до 25 лет и стажем работы от 3 месяцев до 3 лет.

В ходе исследования были использованы методики:

Модифицированной опросник FPI формы В;

Методика тест самооценки С.А. Будасси;

Опросный лист Отто Липмана «Исследование профессионально значимых свойств личности»

Модифицированный опросник А. Меграбяна и Н. Эпштейна на эмпатию

В результате исследования был сделан следующий вывод - сравнительный анализ не выявил различий у продавцов консультантов с разным стажем работы.

Таким образом, можно сделать вывод, что выдвинутая гипотеза не подтвердилась.

Исходя из того, что объем выборки был недостаточным, мы считаем невозможным распространять полученные результаты на более обширную генеральную совокупность. Для этого необходимо провести дополнительные исследования.

Исследование профессионально значимых качеств у продавцов – консультантов позволяет выделить значимые (сильные) и незначимые (слабые) качества необходимые для более успешной профессиональной деятельности, т.е. те качества, обеспечивающие высокую успешность достижения цели в профессиональной деятельности и самоутверждения в ней.

Забровская Е.В.

г.Екатеринбург, РГППУ

Психологические аспекты профессионального становления¹

Образование – процесс и результат овладения определенным набором знаний, умений и навыков. При этом образование не будет успешным без самообразования, т.е. сознательной направленности человека быть образованным. Психология образования и самообразования занимается изучением пропорционального развития психического содержания, средств и методов с целью эффективного формирования личности, подготавливая к профессиональному труду с учетом требований образовательных учреждений.

Различают образование общее и специальное. Как видно из самих понятий, что общее образование характеризуется совокупностью знаний основ наук обо всем окружающем человека повседневно, определяя его

¹ Научный руководитель – Бастракова Н.С., доцент каф. ППР