

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет психології та соціальної роботи

(повне найменування інституту/факультету)

Кафедра практичної та клінічної психології

(повна назва кафедри)

Дипломна робота

на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»

**Аналіз особових якостей менеджерів по продажах, що
детермінують ефективність їх діяльності**

Analysis of personality qualities of managers on sales,
determining efficiency of their activity

Виконала: студентка денної форми навчання
спеціальності 053 Психологія

Новікова Наталія Валентинівна

Керівник канд.істор.наук, доцент Піщевська Е.В.

Рецензент доцент кафедри теорії та методики
практичної

психології ПНПУ ім. К.Д. Ушинського Цибух Л.М.

Рекомендовано до захисту:

Протокол засідання кафедри

№ __4__ від 24 листопада 2020 р.

Завідувач кафедри

(підпис) Псядло Е.М.

Захищено на засіданні ЕК № ____

протокол № ____ від _____.12.2020 р.

Оцінка _____/_____/_____
(за національною шкалою/шкалою ECTS/ бали)

Голова ЕК

(підпис) Псядло Е.М.

2020 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ОСОБИСТОСТІ СУЧАСНОГО МЕНЕДЖЕРА	8
1.1 Модель організації особистості менеджера	8
1.2 Професійні якості менеджера	13
1.3 Особистісно-ділові якості менеджера, що впливають на успішність його роботи	16
Висновки до першого розділу	25
РОЗДІЛ II. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРІВ З ПРОДАЖУ	27
2.1 Основні підходи до вивчення впливу особистісних якостей на успішність професійної діяльності	27
2.2 Умови та фактори, що впливають на ефективність діяльності менеджера з продажів	33
2.3 Професійно важливі якості менеджера з продажів	45
Висновки до другого розділу	50
РОЗДІЛ III. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ОСОБИСТІСНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ МЕНЕДЖЕРІВ З ПРОДАЖУ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ	52
3.1. Цілі та задачі дослідження	52
3.2. Методи та методики експериментально-діагностичного дослідження	53
3.3. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження	61
Висновки до третього розділу	69
ВИСНОВКИ	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	75
ДОДАТКИ	81

ВСТУП

Актуальність дослідження. В першу чверть XXI століття людство вступило в нову стадію свого розвитку - стадію побудови постіндустріального суспільства, яке є результатом тих соціально-економічних перетворень, які відбуваються в сучасному світі. В основі соціально-економічних перетворень лежать свої специфічні технології, виробничо-технологічні системи і виробничі відносини. Для постіндустріального суспільства цю роль, перш за все, відіграють інформаційні технології і комп'ютеризовані системи, високі виробничі технології, які є результатом нових фізико-технічних і хіміко-біологічних принципів, і засновані на них інноваційні технології, інноваційні системи та інноваційна організація різних сфер людської діяльності. Їх кінцевим результатом, на наше глибоке переконання, має стати створення нової форми організації економіки - інноваційної економіки.

Створення інноваційної економіки є стратегічним напрямком розвитку нашої країни в першій половині XXI століття. В сучасних соціальних умовах на ринку праці зростає попит на фахівців, що мають не тільки досить високий рівень освіти і професійних навичок, а й прагнуть до подальшого професійного самовдосконалення. Важливе значення має сформованість професійної позиції, професійне самовизначення особистості. Успішність у професійній діяльності багато в чому визначається системою індивідуально-психологічних властивостей, що визначають схильність людини до певного виду професійної діяльності.

Професійна управлінська діяльність має давню історію і глибокі традиції, які відображають специфічні вимоги до особистості менеджера. Масовий характер професії і її традиційна значимість посилюють тенденцією до зростання залежності життєздатності організації від ефективності управління та спонукають до уточнення і систематизації уявлень про те, яким повинен бути професійний менеджер, як індивідуальність.

Психологія індивідуальності розроблялася в роботах таких видатних дослідників як С.Л.Рубинштейн, В.С.Мерлін, Б.М. Теплов, Б.А.Вяткін, Є.П. Ільїн, В.А. Крутецкий, Е.А. Клімов, К.К. Платонов та ін.

Для всіх існуючих підходів до визначення нормативної моделі ефективного керівника загальним є прагнення виявити закономірні відмінності ефективного менеджера від неефективного. Метою більшості досліджень, присвячених вивченню управлінської діяльності (Вудкок М., Френсіс Д., Стогдилл Р., Никифоров Г.С., Уманський Л.І.) є виділення ключових, базових характеристик, наявність яких відрізняє ефективного менеджера. Логічним наслідком цих досліджень є необхідність побудови моделі ефективного менеджера. Побудова моделі ефективного менеджера існує в рамках декількох груп існуючих підходів: функціональний, особистісний і ситуаційний. Найбільш цікавим в рамках створення психологічної моделі ефективного менеджера є особистісний підхід (Еванс Р., Рассел П., Стогдилл Р., Кричевський Р.Л., Уманський Л.І., Ємельянов Ю.М., Кудряшова Л.Д.).

Цілісне пізнання людини, що виражає найбільш характерну, прогресивну тенденцію всієї сучасної науки, сьогодні стає головною темою психологічних досліджень. Відповідно до неї вивчення людської індивідуальності передбачає системне бачення об'єкта дослідження.

Різноманітні психічні особливості людей вивчаються в диференціальній психології. Однак всі вони вивчаються на індивідуально-психологічному, особистісному, соціально-психологічному рівні та володіють загальною фундаментальною характеристикою, а саме: глибоко індивідуальні. Індивідуальність людини є та сукупність психічних особливостей, яка будучи взятої як ціле, відрізняє одну особу від іншої.

Виділення закономірностей в поєднання індивідуальних рис конкретних людей має в науковій психології різні стратегії і результати. З одного боку, індивідуальністю людини можна вважати саме сукупність, набір її психічних властивостей і якостей як окремих елементів, що

становлять у сумі певний клас. В результаті класифікації індивідуальностей будуть підбірки різних наборів індивідуальних рис, об'єднаних за законами статистики і спостережуваних в емпірії з тією або іншою частотою. З іншого боку, індивідуальність визначається як тип цілісної структури, всередині якої кожна конкретна властивість і якість людини отримує закономірне пояснення. В результаті побудови типології виділяються якісно своєрідні типи індивідуальностей, співвіднесені між собою і принципово відмінні одна від одної.

З метою оптимального здійснення професійного набору і підбору кадрів необхідно вивчити структуру інтегральної індивідуальності фахівця-професіонала. В рамках даної роботи вивчаються індивідуально-психологічні особливості ефективних менеджерів з торгівлі. Сучасна торгівля - важлива галузь ринкової економіки, яка вирішує серйозні соціально-економічні завдання. Її ефективність залежить від багатьох факторів, в тому числі і від уміння працівників врахувати і використовувати закономірності взаємин людей, що беруть участь в торговому процесі. Це забезпечується широкою психологічною підготовкою торгових працівників. Однак не кожен продавець може задовольнити зростаючі потреби покупця в обслуговуванні, значить, існує необхідність у професійному відборі фахівців з продажу.

Даних, які нас цікавлять, про дослідження індивідуально - психологічних особливостей категорії фахівців з продажу знайдено мало, що підтверджує актуальність нашого дослідження і визначило тему роботи: «Аналіз особових якостей менеджерів по продажах, що детермінують ефективність їх діяльності».

Об'єкт дослідження: психологічні особливості особистісних якостей менеджерів з продажу.

Предмет дослідження: особистісні якості менеджерів з продажу, які детермінують ефективність їх діяльності.

Мета дослідження: вивчення теоретичних аспектів проблеми, виявлення індивідуально-психологічних особливостей менеджерів з

продажу, ефективних у цій діяльності.

Гіпотеза дослідження: ефективність діяльності менеджерів з продажу залежить від ряду особистісних якостей: комунікативності, доброзичливості, схильності до ризику, мотивації до успіху, емпатії.

Для досягнення мети дослідження були поставлені наступні **завдання**:

1. Аналіз теоретичних аспектів з даної проблематики;
2. Аналіз умов діяльності менеджера з продажу;
3. Вибір необхідних методів дослідження;
4. Психологічна діагностика індивідуально-психологічних властивостей менеджера з продажу;
5. Кількісний і якісний аналіз отриманих результатів.

Методологічною основою дослідження є особистісний підхід в психології - Г. М. Андрєєвої, А. А. Бодальова, А. А. Брудного, Л. П. Буїва, Ю. Н. Ємельянова, М. С. Кагана, В. А. Кан -Каліка, А. Г. Ковальова, Б. С. Кузьміна, А. А. Леонтьєва, М. І. Лисіна, Б.Ф. Ломова, А. І. Омарова, Б. Д. Паригіна, Л. А. Петровської і ін. [5, 12, 24, 27, 32], які розглядають особистість як самодіяльну особу зі своїм психічним укладом і з індивідуальним ставленням до навколишнього світу.

Для реалізації поставлених завдань в роботі були використані наступні **методи**: аналіз літератури, бесіда, спостереження, тестування, методи математичної обробки даних.

Методи статистичної обробки результатів дослідження включали виявлення достовірності відмінностей між групами даних і побудову усереднених профілів. Для розрахунку статистичних показників використовувалися пакети програм SPSS 17.0.

Блок методик констатуючого експерименту

1. 16-ти факторний особистісний опитувальник Кеттелла.
2. Методика визначення типу комунікабельності.
3. «Мотивація до успіху» методика (Т. Елерса).
4. «Мотивація до уникнення невдач» методика (Т. Елерса).

5. «Методика готовності до ризику» Шуберта.

6. Опитувальник для діагностики здатності до емпатії.

Для дослідження впливу особистісних особливостей менеджерів з продажу було проведено емпіричне дослідження. Базою для дослідження були дев'ять відділів з продажу виробничого підприємства ПАТ «Одескабель». На підприємстві ПАТ «Одескабель» працює понад 900 співробітників. Директор з маркетингу та продажів підприємства керує дев'ятьма відділами з продажу. В експерименті брало участь 60 випробуваних, яких рекомендували як ефективних співробітників. З них 30 чоловіків і 30 жінок у віці від 20 до 37 років. Здійснювана на підприємстві кадрова політика заводу спрямована на формування високопрофесійного колективу сумлінних, ініціативних, кваліфікованих людей, які поділяють відповідальність за результати роботи, отримують моральне задоволення і гідну матеріальну винагороду за свою роботу.

Прикладне значення дослідження полягає в тому, що отримані результати можуть бути використані при професійному доборі фахівців з продажу. Робота апробована на 76-й звітній Студентській Науковій конференції ОНУ імені І.І. Мечникова.

Структура і обсяг роботи. Дипломна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків.

ВИСНОВКИ

Експерти ринку праці впевнені, що попит на менеджерів з продажу найближчим часом буде стабільним. Але ось як скоро остаточно зміниться ставлення до цієї професії в суспільстві, передбачити не береться ніхто. Занадто довго не в честі у нас було вміння продавати, готовність прислужитися людям, занадто багато хто вважає, що така робота «нижче їх гідності».

Актуальність обраної теми обумовлена запитом суспільства - в сучасних соціальних умовах на ринку праці зростає попит на фахівців, що мають не тільки досить високий рівень освіти і професійних навичок, а й прагнуть до подальшого професійного самовдосконалення. Важливе значення має сформованість професійної позиції, професійне самовизначення особистості.

Аналіз літератури по особистісним якостям показав, що існує безліч визначень цього поняття. Порівняння літературних даних дозволяє охарактеризувати особистісні якості - як вид соціально-значущих якостей, що сприяють адаптації та успішності людини в суспільстві. При вивченні результативної сторони товариськості як властивості особистості розглядається роль товариськості в забезпеченні успішності різних видів діяльності.

Умови і фактори, що впливають на ефективність діяльності менеджера з продажу можна розділити на три групи: демографічні характеристики (наприклад, вік і стать), компетентність (наприклад, схильності і здібності) психологічні особливості (система цінностей, установки, ставлення до роботи, характер). Основними якостями, що забезпечують успіх у цьому виді діяльності є: товариськість, доброзичливість, співпереживання, гнучкість поведінки, спостережливість, організаторські здібності, стресостійкість, відповідальність, стабільність, прагнення до досягнення, професіоналізм.

Знання перерахованих вище якостей значно полегшує підбір

кваліфікованого персоналу.

Мета дослідження: Виявлення індивідуально-психологічних особливостей менеджерів з продажу, ефективних у цій діяльності.

Для досягнення мети дослідження були поставлені такі завдання:

1. Аналіз умов діяльності менеджера з продажу;
2. Вибір необхідних методів дослідження;
3. Психологічна діагностика індивідуально-психологічних властивостей менеджера з продажу;
4. Кількісний і якісний аналіз отриманих результатів.

Ми використовували такі методики:

1. 16-ти факторний особистісний опитувальник Кеттелла.
2. Методика визначення типу комунікабельності.
3. «Мотивація до успіху» методика (Т. Елерса).
4. «Мотивація до уникнення невдач» Еллерс.
5. «Методика готовності до ризику» Шуберта.
6. Опитувальник для діагностики здатності до емпатії.

Для дослідження впливу особистісних особливостей менеджерів з продажу було проведено емпіричне дослідження. Базою для дослідження було дев'ять відділів з продажу виробничого підприємства ПАТ «Одескабель».

На підприємстві ПАТ «Одескабель» працює понад 900 співробітників. Директор з маркетингу та продажів підприємства керує дев'ятьма відділами з продажу. В експерименті брало участь 60 випробуваних, яких рекомендували як ефективних співробітників. З них 30 чоловіків і 30 жінок у віці від 20 до 37 років. Здійснювана на підприємстві кадрова політика заводу спрямована на формування високопрофесійного колективу сумлінних, ініціативних, кваліфікованих людей, які поділяють відповідальність за результати роботи, які отримують моральне задоволення і гідну матеріальну винагороду за свою роботу.

Ми отримали наступні результати:

1. Порівняння літературних даних дозволяє охарактеризувати особистісні якості - як вид соціально-значущих якостей, що сприяють адаптації та успішності людини в суспільстві.

2. Для більшості наших випробовуваних характерна екстравертивна спрямованість комунікації, що підтверджують показники тесту Кеттелла.

3. У групі ефективних менеджерів всі випробовувані мотивовані на успіх - це рівень середній, вище середнього і високий $18,80 \pm 2,46$. Випробовуваних з відсутністю мотивації до успіху не діагностовано.

Що стосується відмінностей за статтю, то можна сказати, що достовірних відмінностей не спостерігається, хоча за середнім показником можна сказати, що дівчата більш спрямовані на успіх: $18,60 \pm 2,59$ (хлопці) і $19,00 \pm 2,39$ (дівчата).

4. У групі ефективних менеджерів більшість піддослідних мають середній і помірний рівень прагнення до уникнення невдач $14,97 \pm 4,47$. Високий рівень уникнення невдач визначено у двох випробовуваних.

5. У групі ефективних менеджерів у більшості випробовуваних виявлено середній рівень, хоча в групі є як ризикові, так і обережні люди.

6. Представляло інтерес проаналізувати відмінності по статі. В цілому відмінностей за статтю в рівні емпатії не спостерігалось. Для більшості наших піддослідних характерний середній рівень емпатії.

7. Незалежно від статі, більш ефективний менеджер віком старший 25 років, з високою, але не завищеною екстравертированністю, впевнений в собі і вмотивований на успіх. Він не обов'язково має високу емпатію і здатний контролювати свої емоції і почуття, оскільки добре усвідомлює соціальні вимоги і піклується про враження, яке справляє своєю поведінкою.

8. До факторів, що ускладнюють ефективність менеджерів з продажу, можна віднести високий конформізм, який орієнтує в поведінці на групову думку. Менеджери, які потребують соціального схвалення і визнання, не прагнуть проявляти ініціативу в прийнятті рішень, а їх товариськість обумовлена, перш за все, невмінням проводити власну лінію поведінки.

Дівчата-менеджери бувають відверті навіть з малознайомими особами і легко можуть довірити їм матеріальні цінності.

Таким чином можна зробити висновок, що гіпотеза нашого дослідження підтвердилася. Ефективність діяльності менеджерів з продажу залежить від ряду особистісних якостей: комунікативність, доброзичливість, схильність до ризику, мотивація до успіху, емпатія.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Авдулова Т.П. Психологические основы менеджмента. /Авдулова Т.П. - М.: Либерия-Бибинформ, 2005. – 154 с.
2. Адамс С. Профессиональные продажи и коммерческие переговоры. / Адамс С. – Минск: Амалфея, 1998. – 224 с.
3. Ананьев Б. Г. Избранные психологические труды В 2 т. / Ананьев Б. Г. - М., 1990. - 520с
4. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. / Ананьев Б. Г. - Л.: ЛГУ, 1986. – 340 с.
5. Анохин П.К. Узловые вопросы теории функциональной системы Издательство: Наука, 2007.- 378 с.
6. Андреева Г. М. Психология социального познания: Учеб. пособие для вузов 2-е изд., перераб. и доп. / Андреева Г. М. - М.: Аспект Пресс, 2000.- 288с.
7. Басимов М.М. Типология личности и профессиональной среды Дж.Холланда. / Басимов М.М. – Курган, 1991. – 231 с.
8. Белоусов Р. А. Профессионализм в сфере экономики//Основы общей и прикладной акмеологии/Отв. ред. А.А.Деркач. – М., 1995. – 326 с.
9. Бернштейн Н.А. Очерки по физиологии движений и физиологии активности. М., «Медицина», 2006.-307 .
10. Социально-психологическая концепция В.М. Бехтерева//Бехтерев В.М. Избранные работы по социальной психологии. - М.:Наука,1994. - 400с.
11. Объективная психология Бехтерева В.М. - М.:Наука,1991- 480с.
12. Бодалев А. А. Психология межличностного общения. Учебное пособие. / Бодалев А. А. - Рязань: РВШМВДРФ, 1994. - 90с.
13. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности и основные свойства нервной системы. / Бодров В.А. – М., 1990. – 345 с.
14. Брудный А.А. О языке, сознании и действительности Философско-психологические проблемы коммуникации Отв. ред. Брудный. /Брудный

А.А. - Фрунзе: Изд. «Илим», 1981. - 182с.

15. Буюва Л.П. Социальная среда и социальные личности./ Буюва Л.П. - М.: Наука, 1987. - 286с.

16. Буюва Л.П. Человек: деятельность и общение. / Буюва Л.П. - М.: Мысль, 1998. - 216 с.

17. Бункина М.К., Семенов В.К. Экономика и психология: На перекрестке наук./ Бункина М.К., Семенов В.К. - М.: Дело и Сервис, 1998. - 342с.

18. Выготский Л. С. Собрание сочинений: В 6 т./ Выготский Л. С. - М.: Педагогика, 1984. - Т. 4. – 454 с.

19. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: Учебник. / Виханский О. С., Наумов А. И. - М.: Изд-во МГУ, 1995. – 432 с.

20. Дейнека О. С. Человека в экономике. / Дейнека О. С. – М, 1998. – 234 с.

21. Дейнека О. С. Экономическая психология./ Дейнека О. С. – СПб: СПбГУ, 1999. – 454 с.

22. Дмитриева М.А. Экспертная оценка профессионально значимых свойств. //Практикум по психодиагностике менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С.Никифорова. – СПб., 2001. – 543 с.

23. Зеер Э.Ф. Психология профессий. / Зеер Э.Ф. – Екатеринбург: Деловая книга, 2003. – 336 с.

24. Иванов И.Н. Менеджмент корпорации: Учебник. / Иванов И.Н. - М.: ИНФРАМ, 2004. – 234 с.

25. Ильенкова С.Д. и др. Управление качеством: Учебник / Под ред. С.Д. Ильенковой. - М.: ЮНИТИ, 2000. – 361 с

26. Калымбаев Д. Где взять порох, чтобы наполнить пороховницы или кем и как укомплектовать отдел продаж // Управление продажами. - 2005. - № 5. - С.13-18.

27. Канеман Д., Тверски А. Рациональный выбор, ценности и фреймы// Психологический журнала.– 2008.– Т.24.- №4. -С39-51.

28. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. / Котлер Ф.- СПб., 2001.– 444 с.

29. Карпов А. В. Психология менеджмента. / Карпов А. В. – М.: Гардарики, 1999. – 584 с.
30. Климов Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях. / Климов Е.А. - М.: МГУ.– 1995. – 224 с.
31. Климов Е.А. Психология профессионала. / Климов Е.А. – М.-Воронеж: МОДЭК. - 1996. – 400 с.
32. Климов Е.А. Пути в профессию. / Климов Е.А.– М.: Флинта, 2003.– 320 с.
33. Кричевский Р.Л. Если Вы руководитель. Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. / Кричевский Р.Л. – М.: Дело, 1996. – 396 с.
34. Кудряшова Л.Д. Системно-психологическая оценка кадров руководителей и управленческих систем. / Кудряшова Л.Д. - Кишинев, 1983.– 178 с.
35. Кузьмин Е.С. Вопросы социальной психологии руководства // Психология - производству и воспитанию. / Кузьмин Е.С. - Л., 1987. – 210 с.
36. Кучевский В.Б. Психология общения продавца и покупателя. / Кучевский В.Б. – М., 1993. – 56 с.
37. Лазурский А.Ф. Очерк науки о характерах./ Лазурский А.Ф. - М., 1995.- 247 с.
38. Лефевр В.А. Конфликтующие структуры. - М.: Изд-во «Советское радио», 2006. - 2011с.
39. Ломов Б.Ф., Сурков Е.Н. Антиципация в структуре деятельности. М., «Наука», 2008.-351 с.
40. Маничев С.А. Технология оценки менеджерского потенциала // Практикум по психодиагностике менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С.Никифорова. – СПб., 2001. – С. 289 – 311.
41. Маркова А.К. Психология профессионализма. / Маркова А.К. – М.: РАГС, 1996. – 367 с.
42. Мид М. Культура и мир детства / Пер. с англ. М., 1988.
43. Никифоров Г.С. Психологическое обеспечение профессиональной

- деятельности // Работе с кадрами — научное обеспечение./ Никифоров Г.С. - СПб., 1991. – С. 221 – 234.
44. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. / Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. - М.: "Дело", 1993.- 345 с.
45. Мясищев В.Н. Психология отношений. Избр. психол. труды// Под ред. А.А.Бодалева. - М.: Изд-во «Институт дидактической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1995. - 356с.
46. Основы инновационного менеджмента (теория и практика): Учеб. пособие / Под ред. П.Н. Завлина, А.К. Казанцева и Л.Э. Миндели. - М.: Экономика, 2000. – 278 с.
47. Основы менеджмента: Учебник / Под ред. Д.В. Вачугова. - М.: Высшая школа, 2002. – 333 с.
48. Носкова О.Т. Психология труда / Под ред. Е.А.Климова. – М.: Академия, 2004. – 384 с.
49. Новикова Н.В. Аналіз особових якостей менеджерів по продажах, що детермінують ефективність їх діяльності. Матеріали 76 -ої студентської наукової конференції Одеського національного університету ім. І.І. Мечникова. м. Одеса ОНУ імені І.І.Мечникова, факультет психології та соціальної роботи вул. Дворянська, 2, 25-27 квітня 2020.С.47-49.
50. Ольшанский В.Д. Психология - практикам. / Ольшанский В.Д. – М.: Тривола, 1996. – 264 с.
51. Организационная психология: Хрестоматия /Сост.Л.В.Винокуров, И.И.Скрипнюк. – СПб.: Питер, 2001. – 352 с.
52. Офицеров П. Организация процесса подготовки торговых представителей // Управление продажами.- 2005. - № 5. - С.9-23.
53. Оховен М. Магия энергичных продаж. / Оховен М. – М.: АО Интерэксперт, 2003. – 260 с.
54. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / Под ред. А.А.Крылова, С.А.Маничева. – СПб.: Питер, 2000. – 560 с.
55. Практическая психология для экономистов и менеджеров / Под ред. М.К.

Тутушкиной. – СПб.: Дидактика-Плюс, 2002. – 365 с.

56. Пряжников Н. П. Профессиональное и личностное самоопределение./ Пряжников Н. П. – М. – Воронеж: МОДЭК. - 1996. – 253 с.

57. Пряжников Н.С. Психологический смысл труда./ Пряжников Н.С. – М-Воронеж: МОДЭК. – 1997.

58. Психология труда / Под ред. А.В.Карпова. – М.: Владос-Пресс, 2005. – 350 с.

59. Пызин В. Профессиональный отбор и отбор персонала управления. / Пызин В. – М.: РАГС, 1996. – 345 с.

60. Радужан М.Ю., Митеева И.Ю. Курс продавца-консультанта./ Радужан М.Ю., Митеева И.Ю. – Ростов: МарТ, 2004. – 192 с.

61. Рыбин С.В. Методы оценки эффективности труда менеджеров по продажам // Менеджмент в России и за рубежом. –2004.- № 4. - С. 129-135.

62. Свенцицкий А.Л. Социальная психология управления. / Свенцицкий А.Л.- Л.: ЛГУ, 1986. – 280 с.

63. Сергеева Е.А., Сафина Г.Р. Производственный менеджмент: Учеб. Пособие /Сергеева Е.А., Сафина Г.Р.- Казань: Издво Казанского университета. 2002. – 453 с.

64. Сидоренко Е. Методы математической обработки в психологии. / Сидоренко Е. – СПб.: Речь, 2001. – 350 с.

65. Соколинский В.М. Психологические основы экономики. / Соколинский В.М. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 215 с.

66. Толочек В.А. Современная психология труда. / Толочек В.А. – СПб.: Питер, 2005. – 479 с.

67. Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала предприятия./ Травин В.В., Дятлов В.А. – М.: Дело, 2000. – 272 с.

68. Туровец О.Г. и др. Организация производства и управление предприятием: Учебник / Под ред. О.Г. Туровца.- М.: ИНФРАМ, 2002.- 567 с.

69. Фейгенберг И.М. Иванников В.А. Вероятностное прогнозирование и преднастройка к движениям. - М.: МГУ, 2007.-307 с.

70. Шапарь В.Б. Практическая психология. Инструментарий. / Шапарь В.Б.- Ростов н/Д: Феникс, 2002.- 218 с.
71. Шибутани Т. Социальная психология. / Шибутани Т. - Ростов-на-Дону, 1998.- 214 с.
72. Шихарев П.Н. Современная социальная психология./ Шихарев П.Н. — М.: ИП РАН, 1999.- 129с.
73. Яккока Л. Карьера менеджера. – Минск.: Попурри, 2005. -239 с.
74. <https://works.doklad.ru/view/OO6is6QMp6Y.html>
75. <https://odeskabel.com/about-us/odeskabel-segodnya.html>
76. www.rabota.ru