

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

А.А. Крутов

Тверской государственной технической университет, г. Тверь

© Крутов А.А., 2023

DOI: 10.46573/2409-1391-2023-1-38-41

***Аннотация.** В статье рассматриваются психологические особенности профессиональной коммерческой деятельности и известные классификации ее типов. Указываются смежные виды экономической деятельности (предпринимательство, бизнес), а также их принципиальные отличия. Описываются ведущие типы трудовой активности сотрудников, занятых в сфере продаж. Приводятся специфические детерминанты успешности трудовой деятельности коммерческого вида, а именно ведущие профессионально важные качества. Отмечается роль влияния интенсивного развития IT-технологий на динамику поведенческой активности покупателя и формирования специфичного набора профессионально важных качеств продавца.*

***Ключевые слова:** коммерческая деятельность, профессионально важные качества, профессиональная деятельность, профессиограмма, субъект труда.*

Торговля – один из самых известных видов деятельности, который существует еще с каменного века. Ее главная особенность – товарно-материальный или товарно-денежный обмен. Во все времена она имела историческое значение, так как всегда влияла на жизнь общества и культурный уровень народа. На сегодняшний день на рынке представлено множество компаний, чья деятельность заключается в получении прибыли (дохода) от сбыта товаров и услуг [5; 6]. Помимо этого, коммерческие организации преследуют и другие цели: расширение и охват больших территорий, выход в другие регионы, заботу об имидже, развитие персонала, участие в жизни социума и др. [4].

В современных реалиях часто в качестве синонимов коммерческой деятельности также употребляются понятия «бизнес» и «предпринимательство», однако между ними есть существенное различие. В задачи коммерческой деятельности не входит забота о производстве товаров, услуг или построении производства. Прежде всего, она нацелена на быструю и экономически выгодную реализацию товаров [7].

Изучение психологических аспектов содержания коммерческой деятельности на примере конкретной организации невозможно без уточнения ее классификаций [1; 2], поскольку знания о специфике организации трудового процесса помогут определить и психологические детерминанты его эффективности на уровне работников (персонала), что, в свою очередь, является фактором финансового благополучия [3]. Так, существуют шесть базовых видов коммерческой деятельности *по направлениям деятельности*:

1) ориентация на реализацию продаж изготовленных самостоятельно или сторонних товаров, услуг;

2) специализация на снабжении различных предприятий необходимыми ресурсами (снабженческая деятельность);

- 3) специализация на торговой и посреднической деятельности;
- 4) специализация на работе с банками, поставщиками и иными контрагентами;
- 5) выполнение заказов по сбору информации о потребительских предпочтениях;
- 6) работа над заключением и реализацией контрактов.

Типологизация *по ведущему типу хозяйственной деятельности* включает в себя:

- 1) организацию коммерческой деятельности на производственном предприятии;
- 2) коммерческую деятельность, связанную с инновационными проектами;
- 3) коммерческую деятельность, специализирующуюся на секторе услуг.

По характеру совершаемых операций выделим:

- 1) сбыт товара;
- 2) закупку товара;
- 3) посредничество.

По форме организации этапов коммерческая деятельность классифицируется следующим образом:

- 1) работа над пополнением запаса товаров и сырья;
- 2) работа над рекламной информацией;
- 3) продвижение услуг;
- 4) осуществление розничной и оптовой торговли.

В источниках экономического профиля предлагается расширенная версия классификаций. Нами были выбраны наиболее известные варианты. Перечисляя основные направления коммерческой деятельности, нельзя не отметить, что на одном предприятии могут осуществляться сразу несколько направлений (их синтез), также оно может самостоятельно производить продукцию. Еще одним существенным моментом коммерции является риск финансовых потерь, снижения экономической выгоды и полного распада предприятия. Поэтому забота о прибыли фирмы строится не только на финансовой грамотности и способности отслеживать конъюнктуру рынка, но и на уделении внимания мотивации сотрудников, приложении их усилий для роста компании, личностном потенциале работников [9]. Все выделенные закономерности доказывают актуальность разработок выбранной темы.

С психологической точки зрения при исследовании коммерческой деятельности ученых интересуют предикторы экономического поведения, а именно технологии успешных продаж, т. е. преодоление сомнений у покупателя в приобретении товара [8]. В локус внимания также попадают такие аспекты, как манипуляции в общении, технологии слушания, продажи по телефону и переговорный процесс [10]. Ученые отмечают, что результаты психологических исследований незаменимы для специалистов-руководителей в сфере продаж.

Новейшие разработки в рамках психологии профессиональной деятельности показывают, что в данной сфере происходят существенные изменения. Ведущая роль при этом отводится внедрению IT-технологий в производственный процесс, что не обошло стороной и область коммерции. Многие организации, квалифицирующиеся на сбыте товаров, осваивают онлайн-рынок (новый тип торговли). Возможность охвата огромной целевой аудитории на просторах интернета, даже при отсутствии непосредственного контакта с клиентской базой, создает условия для выработки новых регуляторов поведения (психологических) как для продавца, так и для покупателя [14].

В совокупности описанная тенденция выражается в постепенной перестройке набора личностно-профессиональных качеств продавца (низшего звена) из-за отсутствия необходимости общаться. По сути, его ведущей функцией выступает своевременная выдача товара с демонстрацией благожелательности, от которой зависит получение баллов (персональных бонусов). Все остальные обязанности остаются «за

кадром». Возможность поддерживать или налаживать связь с поставщиками имеется на уровнях среднего и высшего звена, но это уже другие условия взаимодействия и другой паттерн профессионально значимых качеств.

Для изучения специфики структуры профессиональных качеств сотрудника торговли в сфере коммерции можно выделить такую должность, как оператор ПК. Характерные для нее особенности дают основание для полного и углубленного профессиографического анализа профессиональной деятельности данного типа [11] с дальнейшей разработкой профессиограммы и психограммы.

Следует отметить, что в психологии труда профессионально значимые качества трактуются как «качества человека, влияющие на эффективность его труда по основным характеристикам (производительность, надежность и др.)» [12]. Помимо этого, в контексте смыслового содержания стоит уточнить категорию профессиограммы: «Система признаков, описывающих ту или иную профессию, а также включающая в себя перечень норм и требований, предъявляемых этой профессией или специальностью к работнику. В частности, профессиограмма может включать в себя перечень психологических характеристик, которым должны соответствовать представители конкретных профессиональных групп» [12].

Таким образом, отличительной особенностью коммерческой деятельности являются маргинальные условия, проявляющиеся в борьбе за успех, ресурсы, экономическую выгоду. Субъекты труда, задействованные в самостоятельном хозяйствовании, хорошо справляются с психологическими нагрузками. Разные категории работников фирмы могут иметь совершенно иное отношение и к товару, и к построению деловых коммуникаций. Нахождение в условиях ситуационного лимита оказывает наибольшее влияние на руководящий состав (менеджмент), на плечи которого ложатся функции планирования, калькуляции и др. Вопросы о том, какой уровень включенности в процесс и осознание ответственности несет рядовой продавец (оператор ПК) в области электронной коммерции, а также каким потенциалом он должен обладать, мы считаем важными для дальнейшего прикладного исследования.

Библиографический список

1. Балакшина Е.В. Структура профессионально важных качеств инженера как основа надежности труда // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Познание. 2020. № 12. С. 27–30.
2. Балакшина Е.В. Концептуальные основания изучения проблемы надежности инженерной деятельности // Общество: социология, психология, педагогика. 2020. № 9 (77). С. 76–81.
3. Балакшина Е.В. Исследование особенностей влияния организационных факторов на формирование профессионального стресса // Бюллетень науки и практики. 2016. № 4 (5). С. 500–502.
4. Гаджиева С.Н., Ханова З.Г. Личность и деятельность предпринимателя в предметном поле психологических исследований // Гуманизация образования. 2011. № 2 (43). С. 81–83.
5. Журавлев А.Л. Роль системного подхода в исследовании психологии трудового коллектива // Психологический журнал. 1988. Т. 9. № 6. С. 53–64.
6. Журавлев А.А., Поняков В.П. Российские предприниматели в современной социальной структуре // Социологические исследования. 1994. № 5. С. 61–68.
7. Магомедова Х.В. Психологическая специфика предпринимательской деятельности // Вестник университета. 2015. № 7. С. 294–296.

8. Никуло Е.А. Социально-психологические характеристики ответственного отношения предпринимателей к представителям разных социальных групп // Знание. Понимание. Умение. 2014. № 3. С. 245–257.
9. Позняков В.П. Итоги и перспективы исследований российских предпринимателей с позиций концепции психологических отношений // Знание. Понимание. Умение. 2014. № 1. С. 267–275.
10. Позняков В.П. Психологические отношения и деловая активность субъектов экономической деятельности в условиях разных форм собственности // Психологический журнал. 2000. Т. 21. № 6. С. 38–50.
11. Рубцова Н.Е. Психологические основания выделения интегративных типов профессиональной деятельности // Вестник Тверского государственного университета. 2005. № 11 (17). С. 8–25.
12. Рубцова Н.Е., Елагина М.Ю. Профессиональная направленность на информационный тип деятельности // Актуальные проблемы практической психологии: материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Тверь: ООО «СФК-офис», 2021. С. 161–169.
13. Рубцова Н.Е., Ефремова Г.И. Психологические особенности субъектов труда в профессиях информационного типа // Психолого-педагогический поиск. 2021. № 3 (59). С. 147–163.
14. Чирикова А.Е. Личностные предпосылки успешности деятельности российских предпринимателей // Психологический журнал. 1999. № 3. С. 81–82.

PSYCHOLOGICAL FEATURES OF COMMERCIAL ACTIVITY: THEORETICAL ASPECT

A.A. Krutov

Tver State Technical University, Tver

Abstract. *The article examines the psychological features of professional commercial activities and known classifications of its types. Related types of economic activity (entrepreneurship, business), as well as their fundamental differences, are indicated. Describes the leading types of labor activity of sales employees. The specific determinants of the success of the commercial activity are given, namely, leading professionally important qualities. The role of the influence of the intensive development of IT technologies on the dynamics of the buyer's behavioral activity and the formation of a specific set of professionally important qualities of the seller is noted.*

Keywords: *commercial activity, profession, professionally important qualities, professional activity, subject of labor.*

Об авторе:

КРУТОВ Алексей Александрович – аспирант первого года обучения кафедры психологии, истории и философии, Тверской государственной технической университет, Тверь, Россия; e-mail: mr_krutov@bk.ru

About the author:

KRUTOV Alexey Alexandrovich – Postgraduate Student of the First Year of Study at the Department of Psychology, History and Philosophy, Tver State Technical University, Tver, Russia; e-mail: mr_krutov@bk.ru