

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

доктора психологических наук, профессора, заведующего кафедрой «Психология труда и клиническая психология» Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тверской государственный университет» Жалагиной Татьяны Анатольевны о диссертации Суренской Наталии Сергеевны на тему «Профессионально важные качества менеджеров по продажам, необходимые для решения задач стратегического характера», представленной на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 5.3.3. – Психология труда, инженерная психология, когнитивная эргономика (психологические науки).

Актуальность темы исследования. Диссертация Суренской Наталии Сергеевны на тему «Профессионально важные качества менеджеров по продажам, необходимые для решения задач стратегического характера» представляет собой законченный научно-квалификационный труд, посвященный изучению актуальной проблемы профессионально важных качеств субъектов труда. Профессионально важные качества представляют собой индивидуальные качества, которые обеспечивают необходимый уровень результативности, качества, успешности профессиональной деятельности на различных этапах профессионального становления специалистов.

В настоящее время профессиональная деятельность менеджеров по продажам является достаточно сложной, разноплановой, многофункциональной, предъявляющей особые требования к профессионально-личностным особенностям. Направления трудовых функций менеджеров по продажам в условиях изменяющейся бизнес-среды связаны с необходимостью принятия своевременных управленческих решений, управлением бизнес-процессами, организацией труда в трудовом коллективе, планированием направлений деятельности компаний в условиях рыночной экономики, готовностью рисковать и брать ответственность в условиях неопределенности реализации товаров и услуг. Профессиональная деятельность менеджеров по продажам связана с поиском новых клиентов, умением выявлять их потребности, обеспечивать оформление и сопровождение сделок и договорных обязательств. Одним из основополагающих аспектов в профессиональной деятельности менеджера является поиск новых клиентов, а

важным условием в продажах является удержание клиента в краткосрочном и долгосрочном аспектах, понимание его потребностей в контексте реализации товаров и услуг. Тем более это значимо сегодня, в условиях цифровой трансформации общества, внедрения информационных технологий в различные сферы труда, появления новых профессий и новых направлений и специальностей подготовки в образовательных организациях высшего образования, что обуславливает, как справедливо подчеркивается автором диссертации, актуальность и необходимость формирования новых компетенций и профессионально важных качеств у субъектов профессиональной деятельности.

В условиях рыночной экономики важное значение приобретает не только понимание сложившихся ситуаций на рынке реализуемых товаров и услуг, но и стратегическое видение деятельности компаний. В данном ключе для менеджера по продажам перспективно владение профессионально важными качествами, обуславливающими решение задач стратегического характера, которые позволяют выстраивать процессы долгосрочного планирования в бизнес-компаниях, разрабатывать и реализовывать инновационные продукты и услуги, опережать конкурентов на рынке труда, выделять приоритетные направления деятельности с учетом оценок рисков. Справедливо подчеркивается, что к настоящему времени исследования профессионально важных качеств менеджеров по продажам немногочисленны, тем более в строительной отрасли. Налицо дефицит научных исследований в психологии труда по анализу профессионально важных качеств менеджеров по продажам, обеспечивающих решение задач стратегического характера при выполнении трудовых функций. Кроме того, для психологии труда и психологии высшего менеджмента значима технология непрерывной системы профессионального обучения специалистов, профессиональной подготовки кадрового резерва управленцев в сфере продаж, обладающих необходимыми профессионально важными качествами для решения задач стратегического характера.

Таким образом, цель диссертационного исследования, заявленная автором – выявить особенности компонентного состава и структурной организации профессионально важных качеств менеджеров по продажам,

необходимых для решения задач стратегического характера, и разработать психологический тренинг, направленный на их формирование – представляется актуальной и своевременной для психологии труда.

Научная новизна результатов исследования.

Оценивая глубину и разносторонность научно-теоретических изысканий, сделанных автором исследования, следует отметить научную новизну, масштаб и глубину вопросов, затронутых в ходе работы над диссертацией:

- исследование профессионально важных качеств, необходимых для решения задач стратегического характера, впервые проведено автором исследования на примере профессиональной выборки респондентов «менеджер по продажам» с достаточно детальным описанием психологических особенностей профессиональной деятельности менеджеров по продажам в современных условиях рыночной экономики в строительной отрасли;

- реализована экспертная оценка профессионально важных качеств менеджеров по продажам-руководителей, на основании которой были сформированы наиболее значимые профессионально важные качества, необходимые для решения поставленных задач, что определило возможность обоснования психодиагностического комплекса методик, направленных на выявление компонентного состава и структурной организации профессионально важных качеств, необходимых для решения задач стратегического характера у менеджеров по продажам;

- эмпирически выявлены и проинтерпретированы компонентный состав и структурная организация профессионально важных качеств, необходимых для решения задач стратегического характера, у линейных менеджеров по продажам и у менеджеров-руководителей;

- разработан и внедрен в практику специально разработанный психологический тренинг, направленный на формирование профессионально важных качеств у линейных менеджеров по продажам, обеспечивающих решение ими задач стратегического характера в профессиональной деятельности.

Теоретическая значимость исследования определяется следующим.

Проведен психологический анализ профессионально важных качеств и специфики профессиональной деятельности менеджеров по продажам в

современных рыночных условиях, что уточняет и дополняет научное представление о структурной организации психической деятельности субъектов профессиональной деятельности.

Анализ профессионально важных качеств, необходимых для решения задач стратегического характера, вносит вклад в психологию труда, психологию профессионализации личности, психологию профессий, определяет ориентиры для уточнения и дополнения профессиональных стандартов и должностных инструкций менеджеров-руководителей и линейных менеджеров в сфере продаж.

Проведенный анализ специфики компонентного состава и структурной организации профессионально важных качеств, необходимых для решения задач стратегического характера у менеджеров по продажам-руководителей и у линейных менеджеров, вносит вклад в теорию профессионального становления субъектов труда.

Практическая значимость исследования заключается:

- во внедрении основных результатов проведенного исследования в практическую деятельность кадровой службы компании по продажам в рамках психологического сопровождения профессиональной деятельности персонала – менеджеров по продажам и в образовательный процесс в рамках изучения обучающимися учебных дисциплин по психологии профессиональной деятельности менеджеров;

- в разработке практических рекомендаций для руководства коммерческих организаций по продажам, отделов персонала и отделов сбыта по оптимизации управленческих аспектов профессиональной деятельности менеджеров по продажам;

- в комплексном обосновании пакета психологических методик, позволяющих реализовывать направления психодиагностической направленности по выявлению профессионально важных качеств менеджеров, необходимых для решения задач стратегического характера;

- в разработке и реализации на практике психологического тренинга по формированию профессионально важных качеств у менеджеров по продажам, обеспечивающих решение ими задач стратегического характера в профессиональной деятельности;

– в возможности разработки методических рекомендаций и учебно-практических пособий в образовательной практике в целях описания трудовых функций и стратегических задач в профессиональной деятельности менеджеров по продажам.

Достоверность и обоснованность научных результатов обусловлена качественным и количественным анализом результатов; надежностью выборки; апробированным инструментарием; рациональным подходом к решению проблемы исследования; использованием совокупности методов и методик исследования, соответствующих задачам исследования; глубиной теоретического анализа изучаемой проблемы; интерпретацией и анализом полученных данных; апробацией полученных результатов исследования.

Общая характеристика работы и публикаций по теме исследования

Достаточно широкий спектр вопросов, затронутых Суренской Наталией Сергеевной, потребовал четкой логики в построении исследования. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений. Общий объем составляет 217 страниц, в тексте работы представлены 11 таблиц и 3 рисунка. Список литературы, включающий 269 источников, позволяет говорить о комплексном охвате исследуемой проблематики профессионально важных качеств менеджеров по продажам, необходимых для решения задач стратегического характера.

Во введении Н.С. Суренская обосновывает актуальность исследования; четко определяет объект и предмет; формулирует цель и гипотезы исследования; раскрывает научную новизну, теоретическую и практическую значимость.

В соответствии с логикой научного исследования первую главу Н.С. Суренская посвящает теоретико-методологическим основам исследования профессионально важных качеств менеджеров по продажам в психологии труда. Автор достаточно подробно рассматривает подходы к исследованию категории «деятельность». Сделан важный вывод о том, что деятельностный и метасистемный подходы в отечественной психологии труда задают направление и вектор данного исследования профессионально важных качеств менеджеров по продажам. Учитывая реалии рыночной экономики,

опираясь на теоретические научные источники, описана профессиональная деятельность менеджеров по продажам и их профессионально важные качества. Отдельно выделено, в рамках ключевого направления исследования, описание стратегических задач менеджеров по продажам, которые, как отмечает автор, направлены на решение вопросов, связанных с развитием глобальной стратегии организации, с технологией распоряжения внутриорганизационными и внешними локальными ресурсами, регулярной оценкой реализации потенциальных перспектив местных рынков сбыта товаров или услуг, оценкой различного рода рисков организации в целом на краткосрочную и долгосрочную перспективу. Такой достаточно широкий и комплексный подход в рассмотрении вышеперечисленных вопросов позволил Н.С. Суренской решить первую задачу диссертационного исследования.

Не менее интересна, содержательно насыщена и логически выстроена вторая глава диссертации, в которой автор приводит результаты эмпирического исследования профессионально важных качеств у менеджеров по продажам, необходимых для решения задач стратегического характера. Автором представлено методическое обеспечение проведенного исследования, в котором отражены цели, задачи и гипотезы эмпирической главы, обоснованно описаны психодиагностические методики исследования и методы статистической обработки полученных результатов.

Эмпирические результаты в данной главе представлены логично и последовательно. Вначале автор приводит результаты экспертной оценки профессионально важных качеств менеджеров по продажам руководителей, на основании которой в дальнейшем составлен итоговый перечень наиболее значимых 30 профессионально важных качеств. Далее представлено обоснование подбора комплекса психодиагностических методик для реализации констатирующего этапа исследования. Все это позволило автору решить вторую задачу, заявленную в диссертации.

Используя сравнительный анализ, Н.С. Суренская выявляет особенности профессионально важных качеств, необходимых для решения задач стратегического характера, у менеджеров по продажам руководителей и у линейных менеджеров. Подчеркивается, что для менеджеров-руководителей

характерны такие профессионально важные качества, как общительность, логическое мышление, эмоциональная устойчивость, склонность к риску, креативность, коммуникабельность, организаторские склонности, авторитарность, а для линейных менеджеров – лидерство и хозяйственная самостоятельность. Таким образом, автор решил третью задачу диссертационного исследования.

Опираясь на метод структурно-психологического анализа по А.В. Карпову, исследователь осуществил расчет индексов структурной организации систем ПВК менеджеров по продажам руководителей и линейных менеджеров и наглядно представил полученные результаты в виде структурограмм с подробной психологической интерпретацией. Отмечено, что у менеджеров по продажам руководителей, в отличие от линейных менеджеров, более высокий уровень когерентности и интегрированности структуры системы ПВК, необходимых для решения задач стратегического характера в профессиональной деятельности в сфере продаж. Соответственно, автором решена четвертая задача, заявленная в диссертации.

Закономерно подчеркивается, что особенности, выявленные в ходе сравнительного сопоставительного анализа, и отличия в уровне выраженности и структуре ПВК у менеджеров по продажам позволили определить технологию разработки и реализации психологического тренинга для формирования профессионально важных качеств, необходимых для решения задач стратегического характера в сфере продаж.

В третьей главе Н.С. Суренская обосновывает, на основании логики проведенного эмпирического исследования, дизайн и замысел эксперимента по формированию профессионально важных качеств менеджеров по продажам с использованием специально разработанного психологического тренинга. Проверка эффективности тренинга и возможности формирования необходимого для решения стратегических задач уровня и структуры ПВК у линейных менеджеров с помощью разработанного тренинга были изучены автором в ходе сравнительного эксперимента. Приводятся результаты итоговой диагностики значимых отличий профессионально важных качеств менеджеров по продажам в экспериментальной и контрольной группах. При

этом отмечается, что произошло повышение выраженности профессионально важных качеств, которые были запланированы в качестве основных мишеней работы: общительность, склонность к риску, организаторские склонности, стремление к успеху. Также наблюдался рост выраженности профессионально важных качеств, необходимых для решения задач стратегического характера, которые изначально не были запланированы как мишени работы: хозяйственная самостоятельность, эмоциональная стабильность, коммуникативные склонности. Дополнительно приводятся результаты отсутствия различий ПВК менеджеров экспериментальной группы и менеджеров по продажам руководителей, что указывает на эффективность разработанного психологического тренинга по формированию профессионально важных качеств у линейных менеджеров по продажам, обеспечивающих решение ими задач стратегического характера.

Проведенная тренинговая работа позволила автору сформулировать точечные предметные практические рекомендации для руководства коммерческих организаций по продажам, отделов персонала и отделов сбыта по оптимизации профессиональной деятельности менеджеров по продажам в контексте решения ими задач стратегической направленности, что позволяет говорить о решении автором пятой задачи диссертационного исследования.

Каждое из проведенных соискателем исследований обладает научной новизной и теоретико-практической значимостью и в совокупности все серии эмпирического исследования логично служат единой цели диссертационного исследования.

В заключении Н.С. Суренская подводит итоги исследования и формулирует основные выводы по проделанной работе, которые отражают весь спектр вопросов, решаемых в рамках диссертационной работы.

Название диссертации «Профессионально важные качества менеджеров по продажам, необходимые для решения задач стратегического характера» соответствует объекту, предмету, цели и гипотезам исследования.

Результаты и выводы диссертационного исследования Н.С. Суренской адекватно представлены в 19 публикациях автора, в том числе в 9 статьях, рекомендованных Высшей аттестационной комиссией при Министерстве

науки и высшего образования Российской Федерации. Автореферат работы содержит основные идеи и выводы диссертации.

Отмечая очевидные достоинства работы Н.С. Суренской, вместе с тем, следует отметить следующие замечания и пожелания.

1. Во введении, в контексте анализа профессионально важных качеств и повышения качества и успешности профессиональной деятельности, автор отмечает тенденции трансформации различных видов профессиональной деятельности (внедрение информационных технологий в различные сферы профессионального труда, в науку, образование и производство; сближение различных видов труда и их предметных областей; появление новых профессий, профессиональных стандартов, должностей в организациях, новых трудовых функций). Каким образом это отражается на специфике профессиональной деятельности менеджеров по продажам в строительной отрасли в современных условиях цифровой трансформации общества и каким образом, соответственно, трансформируются решаемые задачи стратегического характера?

2. В четвертом Положении на защиту автор указывает, что структурное строение профессионально важных качеств линейных менеджеров по продажам может быть трансформировано до структурного строения системы профессионально важных качеств менеджеров-руководителей, обеспечивающего решение задач стратегического характера. Что происходит в данной системе ПВК в ходе реализации тренинговой работы по формированию профессионально важных качеств у менеджеров по продажам, каким образом она трансформируется – когда менеджеры совершенствуют свои профессионально важные качества?

3. В названии диссертации присутствует словосочетание «задачи стратегического характера». Выделялся ли автором и проводился ли анализ задач «тактической» направленности, выполняемых менеджерами по продажам в рамках повседневной профессиональной деятельности? И каковы их особенности?

4. Анализ профессионально важных качеств менеджеров по продажам, значимых для решения задач стратегического характера, был бы более целостным с опорой на современное профессиографическое описание

профессиональной деятельности менеджеров по продажам строительной отрасли и, соответственно, с учетом рассмотрения профессиональных стандартов менеджеров, профессиограмм, психограмм, подробного описания трудовых функций в сфере продаж.

5. Ценные научные результаты ПВК менеджеров по продажам, необходимых для решения задач стратегического характера, могли бы быть получены в ходе сравнительного анализа по гендерному признаку, при сравнении психологических особенностей мужчин и женщин. Может ли быть использован тот же перечень вопросов, в рамках реализации экспертного опроса, и тот же психодиагностический инструментарий в ходе перспективного эмпирического исследования или использованные методы исследования в диссертации потребуют корректировки?

В целом, данные замечания не снижают научной значимости выполненного Н.С. Суренской исследования, достоверности полученных результатов и сформулированных выводов. Цель, намеченная автором работы, достигнута, гипотезы подтверждены, поставленные задачи решены.

Заключение: Диссертация Суренской Наталии Сергеевны на тему «Профессионально важные качества менеджеров по продажам, необходимые для решения задач стратегического характера» является законченной научно-квалифицированной работой, содержащей совокупность существенных научных положений и вносящей вклад автора в теорию и практику психологии труда. Проведенное диссертационное исследование Н.С. Суренской соответствует паспорту научной специальности 5.3.3. Психология труда, инженерная психология, когнитивная эргономика (психологические науки) согласно пунктам: п. 2.2. в части: разработка технологий диагностики и развития профессионально важных качеств работника в разных видах труда; п. 4.1. Диагностика и оптимизация профессионально важных качеств и стиля взаимодействия руководителя; п. 4.2. Диагностика и формирование команд, подготовка отдельных работников и групп к участию в принятии управленческих решений, к самоуправлению; п. 7.3. Методы анализа и проектирования психологических особенностей управленческой деятельности и управления.

По своей актуальности, научной новизне, объему выполненных исследований и практической значимости полученных результатов представленная работа Н.С. Суренской соответствует требованиям пунктов 9–11, 13, 14 Положения о порядке присуждения ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации № 842 от 24 сентября 2013 года (в действующей редакции), предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата наук, а ее автор – Суренская Наталия Сергеевна – заслуживает присуждения ученой степени кандидата психологических наук по специальности 5.3.3. Психология труда, инженерная психология, когнитивная эргономика (психологические науки).

Официальный оппонент:

доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой «Психология труда и клиническая психология» Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тверской государственный университет»



Жалагина Татьяна Анатольевна

« 04 » 09 2026 г.

И.о. профессора по научной деятельности:

Подпись доктора психологических наук, профессора, заведующего кафедрой «Психология труда и клиническая психология» Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тверской государственный университет» Т.А. Жалагиной заверяю...



Жалагина Т.А.

Сведения об официальном оппоненте:

Жалагина Татьяна Анатольевна – доктор психологических наук (19.00.03 – Психология труда, инженерная психология, эргономика), профессор, заведующий кафедрой «Психология труда и клиническая психология» Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тверской государственный университет»

Полное наименование организации: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тверской государственный университет»

Адрес: 170100, г. Тверь, ул. Желябова, д. 33; 170100, г. Тверь, Студенческий переулок, д. 12, корпус «Б» (факультет психологии)

Телефон: +7 (4822) 34-57-44

Электронный адрес: Zhalagina.TA@tversu.ru; psychology@tversu.ru;

Сайт организации: <https://tversu.ru/>; <https://psychology.tversu.ru/>.