

---

**УДК 159.9**  
**ББК 88.411.9**  
**К 93**

**В.Е. Курочкина**

*Кандидат психологических наук, доцент кафедры общей и социальной психологии АНОО ВПО «Институт экономики и управления в медицине и социальной сфере»; E-mail: kve7@rambler.ru*

**А.И. Сергун**

*Магистрант 3 года обучения факультета психологии и социальной работы, АНОО ВПО «Институт экономики и управления в медицине и социальной сфере»; E-mail: n.sergun@scl.delta.spb.ru*

## **ЛИЧНОСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ЛОГИСТИКЕ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УСПЕШНОСТИ**

*(Рецензирована)*

**Аннотация.** В статье представлены результаты теоретико-эмпирического исследования личностных особенностей менеджеров по логистике с разным уровнем профессиональной успешности. В теоретическом обосновании статьи рассмотрены подходы к пониманию и широкий спектр направлений логистической деятельности, уточнены понятие и критерии профессиональной успешности менеджера по логистике.

В процессе эмпирического исследования выявлено, что профессионально успешные менеджеры по логистике более склонны к экспериментированию; эмоционально устойчивы, нормативны, для них характерен самоконтроль поведения, в целом более высокие показатели поведенческой регуляции и личностного адаптационного потенциала. Они также более общительны, доминантны и социально смелы, обладают более высоким коммуникативным потенциалом, чем профессионально неуспешные менеджеры по логистике. Делается вывод о практической значимости результатов исследования, в частности, в процессах подбора, оценки и профессиональной подготовки и развития менеджеров по логистике.

**Ключевые слова:** профессиональная деятельность, профессиональная успешность, критерии профессиональной успешности, менеджер по логистике.

**V.E. Kurochkina**

*Candidate of Psychology, Associate Professor of General and Social Psychology Department, Institute of Economy and Management in Medicine and Social Sphere, Krasnodar; E-mail: kve7@rambler.ru*

**A.I. Sergun**

*Third-year postgraduate of Psychology and Social Work Department, Institute of Economy and Management in Medicine and Social Sphere, Krasnodar; E-mail: n.sergun@scl.delta.spb.ru*

## **PERSONALITY CHARACTERISTICS OF LOGISTICS MANAGERS WITH DIFFERENT LEVELS OF PROFESSIONAL SUCCESS**

**Abstract.** The paper describes the results of theoretical and empirical studies of personality characteristics of logistics managers with different levels of professional success. The theoretical study examines approaches to understanding and a wide range of areas of logistic activities and specifies the concept and criteria for professional success of logistics managers.

---

The empirical research shows that professionally successful logistics managers are more inclined to experiment. They are emotionally stable and normative. They are characterized by self-control of behavior and, in general, by higher rates of behavioral regulation and personal adaptive capacity. They are also more sociable, dominant and socially bold, have a higher communicative potential compared to professionally unsuccessful logistics managers. It is concluded that the results of research have a practical relevance, in particular, in the processes of selection, assessment, training and development of logistics managers.

**Keywords:** professional work, professional success, the criteria of professional success, the logistics manager.

Происходящая в нашей стране в последние десятилетия модернизация экономики и социальной сферы, ориентированная на повышение темпов инновационного роста, предполагает развитие сферы сервиса и услуг, сопровождающееся как ее качественным усовершенствованием, так и увеличением количества людей, занятых в данной сфере. С этим связано активное появление и развитие в России логистических компаний (сервисных организаций), испытывающих потребность в менеджерах по логистике. Отличительной особенностью логистических компаний является то, что оказанная услуга клиенту должна быть не просто функциональной обязанностью персонала, но и его внутренней потребностью и естественным образом действий. Руководители компаний заинтересованы в менеджерах по логистике, которые максимально предрасположены к данному виду профессиональной деятельности по личностным параметрам.

Менеджер по логистике является достаточно новой профессией, и остается ряд нерешенных вопросов, касающихся изучения его профессиональной деятельности: мало информации, дающей полное представление о логистике как специальности; наблюдается сужение функциональной сферы деятельности до растаможивания и транспортировки грузов; четко не определены критерии успешности профессиональной деятельности; слабо изучена связь успешности профессиональной деятельности с психологическими особенностями менеджеров по логистике. Таким образом, существует потребность в изучении успешности профессиональной деятельности и психологических особенностей личности менеджеров по логистике.

Исходя из выше перечисленного, была сформулирована цель исследова-

ния: изучить личностные особенности менеджеров по логистике с разным уровнем профессиональной успешности.

Теоретические положения и результаты исследований особенностей организации деятельности по обслуживанию клиентов в рамках логистической компании изложены в работах о маркетинге услуг (К. Лавлок, Ф. Котлер, Д. Ратмелл, П. Эйглие, Е. Лангеард), структуре логистической компании (Р.С. Беспалов, Г.А Аванесова), факторах эффективности работы сервисной организации (Р. Каплан, Д. Нортон), психологических особенностях деятельности менеджеров по обслуживанию клиентов логистической компании (Б.М. Красова). Например, Ф. Котлер [1] описывает «треугольную» модель маркетинга услуг и выделяет три базовых компонента: руководство организации, контактный персонал и потребитель. Для эффективного управления сервисным маркетингом необходимо целевое развитие и воздействие на персонал обслуживания, на потребителя, а также на обеспечение требуемого качества обслуживания и установление взаимоотношений между персоналом обслуживания и потребителем. По мнению Р. Каплана и Д. Нортон [2], эффективность работы сервисной организации является показателем общего влияния таких факторов, как развитие работника и его моральное состояние, инновации, совершенствование внутренних бизнес-процессов и степень удовлетворенности клиента.

В работах Г.А. Аванесовой [3], Р.С. Беспалова [4], К. Лавлок [5] встречаются следующие подходы к пониманию логистической деятельности: это деятельность по планированию, организации, управлению, контролю и регулированию движения материальных и информационных потоков в пространстве и во времени от их первичного

---

источника до конечного потребителя; это деятельность по интеграции производственного и перевозочного процессов, включая все транспортные, погрузочно-разгрузочные и другие операции, затребованные клиентом, и их необходимому информационному обеспечению. В целом суть данных определений сводится к следующему: логистик занимается планированием и управлением движением материальных и информационных потоков.

Необходимо отметить, что менеджер по логистике осуществляет более широкий спектр направлений деятельности, чем представлено в определениях: 1) управляет логистикой (обеспечивает составление логистических прогнозов; координирует проведение работ по проектированию логистических систем и внедрению их на предприятии и др.); 2) управляет материально-техническим снабжением и закупками; 3) принимает участие: в планировании производства продукции, в управлении производственными процессами; 4) управляет запасами и распределением продукции; 5) организует складскую деятельность; 6) управляет транспортировкой товаров, определяет перевозчика грузов, исходя из наиболее эффективных схем работы транспортных организаций и наиболее оптимальных видов транспорта; 7) организует таможенное оформление и растаможивание товаров; 8) управляет рисками в логистике (обеспечивает страхование грузов, организует мероприятия по обеспечению сохранности грузов при транспортировке и хранении); 9) управляет логистическим персоналом (организует подбор и обучение персонала, знакомит персонал с основами логистики, ставит задачи перед персоналом по отдельным направлениям; оценивает работу персонала).

Выделенные особенности профессиональной деятельности менеджера по логистике предъявляют повышенные требования к его психологическим качествам, характеризующим мотивационно-волевые, управленческие, коммуникативные, когнитивные и эмоционально-регуляторные особенности личности.

Рассмотрим теоретико-эмпирические аспекты успешности личности в профессиональной деятельности, представленные в работах В.А. Бодрова, Э.Ф. Зеера, Е.А. Климова, А.В. Либина, Н.С. Пряжникова, О.Н. Родиной, Н.В. Самоукиной, В.А. Толочка.

В исследовании мотивации трудовой деятельности Н.С. Пряжникова под профессиональной успешностью понимается достижение конкретной поставленной цели, превышение своих прежних результатов и социальных норм [6]. По мнению О.Н. Родиной, успешность деятельности представляет собой наличие «удачных» действий, которые могут и не отражаться прямо на продуктивности, но либо вести к ее повышению в будущем, либо позитивно отражаться на деятельности партнеров по взаимодействию [7]. В работах Н.В. Самоукиной «Успешность в профессиональной деятельности проявляется, прежде всего, в достижении субъектом труда значимой цели и преодолении или преобразовании условий, препятствующих достижению этой цели» [8, с. 125].

В целом, по мнению авторов, профессиональная успешность рассматривается как свойство субъекта труда, отражающее его соответствие требованиям профессии (высокую результативность, инициативность), а также стремление к дальнейшей профессиональной самореализации в данной профессиональной сфере. Успешность деятельности предполагает наличие обратной связи в виде оценок окружающими результатов и способов деятельности активности личности, а также в различных формах собственной оценки специалистом своих удачных (или неудачных) способов, средств и результатов деятельности. Успешной деятельностью можно считать деятельность, если ее результаты обладают необходимой социальной и личностной значимостью и в целом соответствуют первоначально поставленным целям.

В.А. Бодров, Е.А. Климов, Н.С. Пряжников, О.Н. Родина, Н.В. Самоукина, Е.В. Харитоновна в своих исследованиях также обращают внимание на то, что профессиональная успешность человека обуславливается особен-

ностями мотивационной, когнитивной, эмоционально-волевой, темпераментальной и характерологической сферами личности. Например, Е.А. Климов выделяет отношение к своей работе, труду в целом в качестве одной из основных детерминант профессиональной успешности человека. Так, «развитие личности, и в частности, способностей происходит не в любой деятельности, но в нормально напряженной за счет инициативы, активности, мотивов» [9, с. 131]. Н.В. Самоукина в качестве основных личностных «причин» достижения успеха обозначает напористость и уверенность в себе [8]. Е.В. Харитонова при изучении профессиональной востребованности выделяет преобладающие поведенчески-результативные типы личности. По мнению автора, «поведенческая результативность профессионально востребованной личности проявляется в конструктивности разрешения стрессовых ситуаций; в гармоничности профиля саморегуляции, сформированного на высоком уровне; в развитом адаптационном потенциале» [10, с. 207].

Несмотря на большое количество исследований профессиональной успешности субъекта труда в разных профессиональных сферах (музыканты, математики, летчики, врачи, менеджеры), стоит отметить отсутствие в отечественной психологической литературе четких представлений о диагностических критериях успешности специалистов в конкретных профессиональных областях, в частности, менеджера по логистике.

Проведенный анализ теоретико-эмпирических исследований и непосредственно специфики логистической деятельности позволил выделить следующие оценочные критерии профессиональной успешности менеджера по логистике: 1) объективные производственные (технологические) показатели индивидуальной деятельности менеджеров по логистике (отсутствие дебиторской задолженности сверх сроков, допустимых по договору с клиентом; отсутствие ошибок и недоработок в подготавливаемых документах; количество и качество оформления таможенной декларации; соблюдение

сроков таможенной очистки грузов др.); достижение поставленных целей; качество выполненного, объем сделанного; ошибки в деятельности; сверхнормативная активность; рациональность распределения времени; оптимальность скорости выполнения деятельности; удовлетворение потребителей труда и др.; 2) субъективные показатели: удовлетворенность субъекта труда.

С учетом выделенных критериев на эмпирическом этапе исследования в логистической компании Нева-Дельта г. Санкт-Петербург осуществлялся подбор двух групп менеджеров по логистике: профессионально успешные и профессионально неуспешные. Подбор менеджеров осуществлялся на основании объективных производственных показателей профессиональной деятельности менеджера по логистике с помощью отдельных показателей (достижение поставленных целей, качество выполненного, объем сделанного; ошибки в деятельности и др.), «Критериальной карты оценки эффективности профессиональной деятельности» Ю.Е. Якуниной и опросника «Интегральная удовлетворенность трудом» А.В. Батаршева.

В исследовании приняли участие 47 менеджеров по логистике мужского пола в возрасте от 26 до 35 лет (средний возраст — 31 год), стаж профессиональной деятельности в организации от 1 года до 7 лет.

К «профессионально успешным» были отнесены менеджеры по логистике со средневысокими показателями интегральной удовлетворенности трудом, получившие средневысокие оценки руководства, коллег и заказчиков по объективным производственным показателям, а также по показателям критериальной карты эффективности профессиональной деятельности. К «профессионально неуспешным» были отнесены менеджеры по логистике со средненизкими показателями интегральной удовлетворенности трудом, получившие средненизкие оценки руководства, коллег и заказчиков по объективным производственным показателям, а также по показателям критериальной карты профессиональной эффективности.

---

Далее в отобранных группах менеджеров по логистике изучались психологические особенности личности с помощью многофакторного личностного опросника Р. Кеттела и опросника «Адаптивность» А.Г. Маклакова, С.В. Чермянина. Далее проводился сравнительный анализ и выявлялись личностные особенности и различия (по U-критерию Манна-Уитни) профессионально успешных и неуспешных менеджеров по логистике.

В результате проведенного эмпирического исследования были получены следующие результаты. По данным многофакторного личностного опросника Р. Кеттела, профессионально успешные менеджеры по логистике статистически значимо более радикальны, склонны к экспериментированию (фактор Q1); эмоционально устойчивы (фактор С), нормативны в поведении (фактор G), для них характерен самоконтроль поведения (фактор Q3) и более высокие показатели напряженности (фактор Q4), чем для профессионально неуспешных менеджеров по логистике. Они также значимо более общительны (фактор А), доминантны (фактор E) и социально смелы (фактор H).

Профессионально неуспешные менеджеры по логистике статистически значимо более консервативны (фактор Q1), эмоционально менее устойчивы, более чувствительны (фактор С); у них менее развит самоконтроль поведения (фактор Q3), внутренне менее дисциплинированы, чем профессионально успешные менеджеры по логистике. Они также значимо менее общительны (фактор А), доминантны (фактор E) и социально смелы (фактор H), в коллективе более недоверчивы и осмотрительны в действиях (фактор L), чем профессионально успешные менеджеры по логистике.

Менеджеры по логистике обеих групп обладают средним уровнем интеллекта (фактор В) и воображения (фактор M); тревожности и обеспокоенности (фактор O), чувствительности (фактор I); экспрессивности (фактор F), неконформизма (фактор Q2) и дипломатичности (фактор N). По данным факторам значимых различий между

группами менеджеров по логистике не выявлено.

По результатам многофакторного личностного опросника «Адаптивность» А.Г. Маклакова, С.В. Чермянина профессионально успешные менеджеры по логистике обладают высоким уровнем поведенческой регуляции и коммуникативного потенциала, средним уровнем морально-нравственной нормативности. В целом они имеют средний уровень (на границе с высоким уровнем) личностного адаптационного потенциала. Они достаточно хорошо адаптируются к новым условиям деятельности, достаточно легко и адекватно ориентируются в ситуации, быстро вырабатывают стратегию своего поведения и социализации.

Профессионально неуспешные менеджеры по логистике обладают средним уровнем поведенческой регуляции, коммуникативного потенциала и морально-нравственной нормативности. В данной группе менеджеров выявлен средний уровень (на границе с низким уровнем) личностного адаптационного потенциала. Они обладают удовлетворительной адаптацией, где успех адаптации во многом зависит от внешних условий среды; возможны проявления агрессивности и конфликтности в поведении, асоциальные срывы.

Профессионально успешные менеджеры по логистике статистически значимо превосходят профессионально неуспешных менеджеров в показателях поведенческой регуляции, коммуникативного потенциала, личностного адаптационного потенциала. Они обладают значимо более высокой нервно-психической устойчивостью, адекватностью в восприятии действительности, самооценкой; более высокими коммуникативными способностями, быстрее устанавливают контакты с окружающими, менее конфликтны; более адаптивны к новым условиям деятельности, более адекватно ориентируются в ситуации, быстрее вырабатывают стратегию своего поведения и социализации, чем профессионально неуспешные менеджеры по логистике.

Таким образом, по результатам проведенного исследования можно вы-

---

делить следующие личностные особенности профессионально успешных менеджеров по логистике:

1) когнитивные: радикализм, склонность к экспериментированию;

2) эмоционально-регуляторные и волевые: эмоциональная устойчивость, нормативность и самоконтроль поведения, напряженность и ответственность в выполняемой деятельности; высокий уровень поведенческой регуляции.

3) коммуникативные: общительность, доминантность и социальная смелость, высокий коммуникативный потенциал;

4) адаптационные: хороший адаптационный потенциал.

Полученные в результате исследования данные могут использоваться в логистических компаниях при осуществлении профессионального отбора менеджеров по логистике, способных на высоком уровне успешности осуществлять профессиональную деятельность; для разработки программ обучения (подготовки, переподготовки и повышения квалификации) менеджеров по логистике.

#### Примечания:

1. Котлер Ф. Маркетинг, менеджмент. Пер с англ. СПб.: Питер, 1998. 896 с.
2. Kaplan R.S., Norton D.P. Strategy maps: converting intangible assets into tangible outcomes. Boston: Harvard business school press, 2004. 324 p.
3. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов. М.: Аспект Пресс, 2004. 318 с.
4. Беспалов Р.С. Транспортная логистика. Новейшие технологии построения эффективной системы доставки. М.: Вершина, 2008. 384 с.
5. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии: пер. с англ. М.: Вильямс, 2005. 982 с.
6. Пряжников Н.С. Мотивация трудовой деятельности. М.; Воронеж: ИПП: МОДЭК, 2008. 272 с.
7. Родина О.Н. О понятии «успешность трудовой деятельности» // Вестник МГУ. Сер. 14, Психология. 1996, №3. С. 60-68.
8. Самоукина Н.В. Психология профессиональной деятельности. СПб.: Питер, 2004. 224 с.
9. Климов Е.А. Введение в психологию труда. М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1998. 359 с.
10. Харитоновна Е.В. Поведенчески-результативные типы личности с разным уровнем профессиональной востребованности // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. Педагогика и психология. 2011. №3. С. 201-207.

#### References:

1. Kotler F. Marketing management. Transl. from English. SPb.: Piter, 1998. 896 pp.
2. Kaplan R.S., Norton D.P. Strategy maps: converting intangible assets into tangible outcomes. Boston: Harvard business school press, 2004. 324 pp.
3. Avanesova G.A. Service activity: Historical and modern practice, business, management: a manual for students of higher schools. M.: Aspect Press, 2004. 318 pp.
4. Bespalov R.S. Transport logistics. The newest technologies of creation of the effective system of delivery. M.: Vershina, 2008. 384 pp.
5. Lovelock Ch. Services marketing: people, technology, strategy: transl. from English. M.: Williams, 2005. 982 pp.
6. Pryazhnikov N.S. Motivation of labour activity. M.; Voronezh: IPP: MODEK, 2008. 272 pp.
7. Rodina N.S. On the concept of «success of labor activity» // The MSU Bulletin. Series 14, Psychology. 1996, No. 3. P. 60-68.
8. Samoukina N.V. Psychology of professional activity. SPb.: St. Piter, 2004. 224 pp.
9. Klimov E.A. Introduction to labour psychology. M.: Culture and sports, YuNITI, 1998. 359 pp.
10. Kharitonova E.V. Behaviour-effective types of personality with different levels of professional demand // The Bulletin of the Adyghe State University. Series «Pedagogy and Psychology». 2011. No. 3. P. 201-207.