

Зубенко І.Р.

Визначення професійних якостей менеджера електронної комерції

Зубенко Ігор Ростиславович, магістр з фінансів
Національний університет "Острозька академія", м. Острог, Україна

Анотація: Стаття присвячена теоретичному аналізу психологічних особливостей менеджменту та визначенню професійних якостей менеджера електронної комерції. У дослідженні розглянуто головні особливості електронного бізнесу, менеджменту електронної комерції та особистості менеджера. Визначено професійні якості менеджера електронної комерції, володіння якими необхідне для успішного функціонування електронного бізнесу.

Ключові слова: психологічні особливості, менеджер електронної комерції, професійні якості, здібності, успіх, ефективність, особистість

Розвиток електронної комерції напряму залежить від його менеджменту. Менеджмент електронної комерції є проблемою, яка привертає велику увагу в багатьох країнах світу. У Сполучених Штатах Америки, де електронна комерція є найбільш розвинутою і постійно вдосконалюється, питання її менеджменту поставило нові завдання перед всією економікою та суспільством, особливо в державному управлінні, що пояснює, чому уряд США надає цьому великого значення [13].

Різні країни світу наслідують основні принципи менеджменту електронної комерції. Ці принципи зіграли визначну роль в плануванні та популяризації нормального розвитку електронної комерції, та вказали на те, що вирошування талановитих кадрів в галузі електронної комерції є ключем до успіху [13].

Основним ключем до реалізації електронної комерції є люди. Держава повинна заохочувати освітні установи для навчання студентів з питань Інтернету. У школах, коледжах і університетах, де вивчають курси про Інтернет і електронну комерцію, такі як економіка, торгівля і комп'ютери, увага має бути зроблена на підготовці висококваліфікованих випускників міждисциплінарних знань [13].

Такими спеціалістами прийнято вважати менеджерів електронної комерції. Для визначення професійних якостей менеджера електронної комерції варто розглянути психологічні особливості менеджера загалом.

В теорії менеджменту менеджерами називають спеціалістів, що, використовуючи різноманітні методи і тактику управління, сприяють досягненню організації або підприємством певних цілей [2].

Отож, менеджером є тип науково-практичного управління, тобто керівництва людьми і виробництвом, що дозволяє виконувати поставлені завдання найбільш гуманним і економічним шляхом.

Загальновідомо, що вищі навчальні заклади України щорічно випускають сотні молодих фахівців-менеджерів, проте не кожен випускник із відповідним рівнем освіти та навіть бездоганними знаннями реалізується як менеджер, навіть власної трудової діяльності. Як правило, головним завданням кожного закладу освіти є формування у процесі навчання студентів професійної підготовки відповідно до його здібностей та нормативних вимог у галузі вищої освіти. Зазвичай акцент підчас навчання робиться на необхідний обсяг теоретичних знань, формування практичних навичок, а бал успішності студента відображає рівень володіння ними. Практика господарювання організацій вка-

зує на необхідність врахування психологічних здібностей студентів для менеджерської діяльності [5].

Формуванню та розвитку професіоналізму присвячені праці провідних вчених: О. О. Бодальова, О. М. Бородіної, Н. І. Жигайло, Г. С. Костюка, О. А. Грیشної, О. Ф. Бондаренка, М. Й. Боришевського, В. В. Дієсперова та інших. Втім питання значення психологічної підготовки менеджерів електронної комерції залишаються малодослідженими. Особливого значення ці аспекти набувають в умовах стрімкого розвитку глобальної мережі Інтернет, інтеграційних процесів у світі та Україні, інтернаціоналізації виробництва, посилення міграційних процесів та міжнародної співпраці.

Мистецтво вибору і формулювання правильної мети, управління процесом її реалізації, включаючи оцінку досягнутого ступеня реалізації, відрізняють дійсно вмілого менеджера-керівника.

Загалом, управління — це функція систем різної природи (біологічних, соціальних, технічних), що забезпечує збереження їх певної структури, підтримання режиму діяльності, реалізацію програми, цілі діяльності (В. Г. Афанасьєв) [1].

Б. Ф. Ломов, підкреслюючи універсальність структури будь-якого виду діяльності, у тому числі й управлінської, виділяє в ній наступні основні функціональні блоки: мотив, мета, планування, переробку інформації, оперативний образ або концептуальну модель, прийняття рішення, дії, перевірку результатів і корекцію дій [1].

В. Д. Шадріков в психологічну систему діяльності включає мотиви, цілі, програми, інформаційну основу, прийняття рішень, підсистему професійно важливих якостей. Перераховані складові властиві і управлінській діяльності як будь-якій іншій професійній діяльності [7].

Отже, центральною фігурою в системі менеджменту будь-якої організації є менеджер-керівник, який керує власне організацією, якимось конкретним видом діяльності, функцією, підрозділом, службою, групою людей тощо. Американські дослідники Роберт Блейк та Джейн Моутон підкреслюють, що сильне та ефективне керівництво сприяє створенню атмосфери участі та колективної підтримки цілей діяльності організації, у якій її члени отримують стимул в усуненні перепон і досягненні максимальних результатів [1].

Насамперед, необхідно відзначити, що для правильної, раціональної й ефективної організації праці, менеджер незалежно від організації, у якій він працює, повинен мати відповідні психологічні та профе-

сійні навички, відповідати визначеним кваліфікаційним вимогам.

Менеджери повинні мати спеціальні психологічні знання і володіти здібністю використовувати їх у повсякденній роботі управління організацією. Здібності до керівництва обумовлені наявністю таких особистих цінностей і чітких особистих цілей, як: здатність управляти самим собою, вміння навчати і розвивати підлеглих, формувати ефективні робітничі групи [2].

Навички необхідні менеджерів можна розділити на три основні групи: концептуальні, соціальні (гуманітарні, в області людинознавства) і технічні.

Концептуальні навички – це когнітивні (пов'язані з пізнанням) навички людини сприймати організацію як єдине ціле і в той же час чітко розуміти специфіку та взаємозв'язку її частин; це вміння системно мислити, обробляти дані, що надходять, перетворювати їх в інформацію, планувати і організувати діяльність з урахуванням перспектив розвитку організації і зовнішнього середовища.

Соціальні навички – це навички роботи з людьми і досягнення організаційних цілей за допомогою людей. У сучасному світі саме ці навички менеджера вважаються вирішальними для забезпечення виживання і конкурентоспроможності організації або підприємства. Соціальні навички визначаються також термінами “комунікативні навички”, “емоційний інтелект”.

Технічні навички – це спеціальні навички, необхідні для виконання робочих завдань: володіння методами, технологіями, способами вирішення завдань, вміння використовувати обладнання, технічні засоби тощо [9].

Наведемо найбільш часто згадувані навички ефективного менеджера:

- Вербальна комунікація (у тому числі вміння усно і письмово висловлювати свої думки і слухати інших).
- Уміння керувати часом і стресом.
- Здатність приймати рішення.
- Виявлення, визначення та вирішення проблем.
- Стимулювання і вплив на інших осіб.
- Делегування повноважень.
- Постановка цілей та формулювання бачення майбутнього організації.
- Самоаналіз.
- Створення команди.
- Управління конфліктами [1].

З метою визначення професійних якостей менеджера електронної комерції ми використовували метод опитування. Під час складання психологічної характеристики професійної діяльності менеджера електронної комерції і визначенні професійно важливих якостей, тобто вимог, які вона ставить до психологічної структури спеціаліста, ми використали методу характеристики діяльності, в основу якої покладено опитувальний лист американського психолога О. Ліпмана, адаптований І. Шпільрейном в психотехнічній лабораторії Центрального інституту праці у 20-х роках нашого століття. Перший варіант опитувальника О. Ліпмана застосовується для психологічного

вивчення професій, в яких переважають елементи розумової праці. Другий варіант використовується для вивчення професій сенсорного профілю [4].

Емпіричне дослідження проводилося серед респондентів, які професійно та успішно займаються даним видом діяльності протягом останніх п'яти років. В цілому в дослідженні взяло участь 20 респондентів. Дослідження проводилося шляхом електронного опитування. Результати опитування склали основу всебічного аналізу професійної діяльності менеджера електронної комерції та її особливостей. Вони допомогли створити загальну схему для розробки комплексної професіографічної характеристики менеджера електронної комерції.

Враховуючи проведене теоретичне та емпіричне дослідження і всі вищевказані особливості менеджменту ми сформували концептуальну модель якостей менеджера електронної комерції (рис. 1).

При побудові моделі використовувалися методологічні положення про те, що найбільш значущі компоненти професійного менеджера електронної комерції, які формуються в процесі навчання та діяльності, доцільно розглядати комплексно, у рамках визначеної системи, а також такі принципи психології, як принцип детермінізму, принцип єдності особистості, свідомості та діяльності, принцип розвитку, системно-структурний тощо [5].

Успішність формування професійних якостей менеджменту електронної комерції ми розглядаємо через такі складові, як когнітивно-операційна, мотиваційно-ціннісна, особистісна та регуляційна.

Когнітивно-операційний компонент професійних якостей менеджера електронної комерції включає в себе знання, вміння та навички, які в собі містять:

- концептуальні знання;
- компетенцію у психології та людських стосунках;
- ділові (адміністративні) знання;
- фахові знання;
- технічні навички;
- комунікативні навички;
- аналітичні вміння.

Мотиваційно-ціннісний компонент професійних якостей менеджера електронної комерції полягає у переважанні рівня мотивації на досягнення успіху над мотивом уникнення невдач, прагненні до самореалізації та суспільному визнанні, прийнятті взаємодії як умови результативності професійної діяльності. Він включає в себе такі критерії:

- мотивація досягнення успіху;
- мотивація уникнення невдач;
- прагнення до професійної самореалізації;
- позитивне ставлення та прагнення до взаємодії;
- інтереси, бажання, життєві цілі;
- перспективи, плани, соціальні установки;
- ціннісні орієнтації;
- схильність до ризику;
- прагнення до пізнання та саморозвитку.



Рис. 1. Концептуальна модель професійних якостей менеджера електронної комерції

Рівень сформованості цих характеристик може визначати, на наш погляд, рівень сформованості мотиваційно-ціннісного компонента.

Сукупності психологічних якостей, знань та вмінь, які охоплює особистісний компонент моделі складається із стійких особистісних характеристик, які формуються в процесі діяльності і спілкування та забезпечують ефективну взаємодію менеджера і колективу. Йдеться, насамперед, про такі якості як адекватна самооцінка, емпатійні здібності, незалежність, інтернальність, соціальний інтелект, рефлексивні вміння, організаторські здібності тощо.

Регуляційний компонент виконує функцію по переведенню на актуальний рівень професійно важливих якостей менеджера електронної комерції, тобто приводить їх до готовності діяти ефективно в ситуації

взаємодії з людьми. Сюди входять функціональні емоційні та вольові стани менеджера: емоційна стійкість, урівноваженість, здатність до саморегуляції та самоорганізації, цілеспрямованість, наполегливість.

Вище вказані структурні складові професійного менеджера електронної комерції тісно переплетені між собою і лише в цілісності забезпечують результативність діяльності.

На основі аналізу особливостей менеджменту визначено основні психологічні особливості менеджменту електронної комерції і теоретико-методологічні основи дослідження професійних якостей менеджера електронної комерції. Створено концептуальну модель професійних якостей менеджера електронної комерції, яка повинна вирішити питання підготовки та формування професійних менеджерів електронної комерції.

ЛІТЕРАТУРА (REFERENCES TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

1. Бандурка А.М., Бочарова С.П., Землянская Е.В. Психология управления: учебное пособие. // Харьков, Титул, 2007 – С. 532.
Bandurka A.M., Bocharova S.P., Zempljanskaja E.V. Psihologija upravlenija: uchebnoe posobie. [Psychology of Management: Textbook] // Har'kov, Titul, 2007 – S. 532.
2. Бачинська Ю.П. Особисті чинники успішної діяльності конкурентоспроможного менеджера/ Ю.П. Бачинська // Вісник КІБІТ, 2008. – №2 – С. 72-74.
Bachynska Yu.P. Osobysti chynnyky uspishnoi diialnosti konkurentospromozhnoho menezhera [Personal factors of successful competitive activity manager] // Visnyk KIBIT, 2008. — #2 – S. 72-74.
3. Єфімчук Н.І. Культура етикету керівника, наука спілкування // Вісник, 2009. – С. 59-60.
Yefimchuk N.I. Kultura etyketu kerivnyka, nauka spilkuвання [Director etiquette culture, science communication] // Visnyk, 2009. – S. 59-60.
4. Карпіловська С.Я., Мітельман Р.Й., Синявський В.В., Ткаченко О.М., Федоришин Б.О., Ящишин О.О. Основи професіографії: Навч. посібник. // К.: МАУП, 1997. – С. 148.
Karpilovska S.Ya., Mitelman R.Y., Syniavskiy V.V., Tkachenko O.M., Fedoryshyn B.O., Yashchyshyn O.O. Osnovy profesiohrafii: Navch.posibnyk. [Basics of profesionography: Tutorial] // K.: MAUP, 1997. – S. 148.
5. Михайлова Л.І., Глуходід Г.Ю. Психологічні особливості підготовки майбутніх менеджерів. // 2012. Режим доступу : <http://repo.sau.sumy.ua/handle/123456789/1121>
Mykhailova L.I., Hlukhodid H.Yu. Psykholohichni osoblyvosti pidhotovky maibutnix menezheriv. [Psychological characteristics of future managers training] // 2012. Rezhym dostupu : http://repo.sau.sumy.ua/handle/123456789/1121
6. Обозов Н.Н., Шёкин Г.В. Психология работы с людьми. – 4-е издание // К.:МАУП, 1998.
Obozov N.N., Shhokin G.V. Psihologija raboty s ljud'mi. – 4-e izdanie [Psychology science of working with people – 4th edition] // K.:MAUP, 1998.

7. Овчарова Р.В. Психология менеджмента: Учеб. пособие. // Курган: Изд-во Курганского гос. ун-та, 2005. – С. 122.
Ovcharova R.V. Psihologija menedzhmenta: Ucheb. posobie. [Psychology of management: Tutorial] // Kurgan: Izd-vo Kurganskogo gos. un-ta, 2005. – S. 122.
8. Пузырьова П.В. Базові підходи до формування принципів і методів управління персоналом підприємства // Формування ринкових відносин в Україні, 2010. – №6. – С. 158-162.
Puzyrova P.V. Bazovi pidkhody do formuvannya pryncypiv i metodiv upravlinnia personalom pidpriemstva [Basic approaches to formulating principles and practices of company personnel management.] // Formuvannya rynkovykh vidnosyn v Ukraini, 2010. – #6. – S. 158-162.
9. Спивак В.А. Управление персоналом для менеджеров: учебное пособие // Учебное пособие. – М.: Эксмо, 2010. – С.226.
Spivak V.A. Upravlenie personalom dlja menedzherov: uchebnoe posobie [Personnel Management for Managers: Tutorial] // Uchebnoe posobie. – M.: Jeksmo, 2010. – S.226.
10. Степаненко Н.В. Особливості становлення професійно значущих якостей майбутніх менеджерів // Вісник КІБІТ, 2008. №2 – С. 12-14.
Stepanenko N.V. Osoblyvosti stanovlennia profesiino znachushchykh yakosti maibutnikh menedzheriv [Features of becoming professionally significant qualities of future managers] // Visnyk KIBIT, 2008. #2 – S. 12-14.
11. Ушенко Н.В. Науково-теоретичні засади якості трудового життя персоналу підприємства // Формування ринкових відносин в Україні, 2011. №4 – С. 219-225.
Ushenko N.V. Naukovo-teoretychni zasady yakosti trudovoho zhyttia personalu pidpriemstva [Research and theoretical basis of personnel working life quality] // Formuvannya rynkovykh vidnosyn v Ukraini, 2011.#4 – S. 219-225.
12. Шегда А. В. Менеджмент : Навч. Посібник // К. : Знання, 2002. – С. 583. — Режим доступу : <http://library.if.ua/book/32/2103.html>
Shehda A. V. Menedzhment : Navch. Posibnyk [Management: Tutorial] // K. : Znannia, 2002. – S. 583. — Rezhym dostupu : http://library.if.ua/book/32/2103.html
13. Jiapei WU, Qi LI, Feng HAN. The Management of E-commerce // 2001. Mode of access: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan001213.pdf>
14. Laudon K.C., Traver C.G. E-commerce: business, technology, society. // Pearson/ Addison Wesley

Zubenko I.R. Identification of the professional qualities of an e-commerce manager

Abstract: Paper deals with the analysis of the e-commerce management psychological characteristics and identification of the professional qualities of an e-commerce manager. Hereby are examined the main features of e-business, e-commerce management and managers' identity. Here also are examined professional qualities of an e-commerce manager, taking into account of which is necessary for the successful operation of e-business.

Keywords: *psychological characteristics, e-commerce manager, professional qualities, skills, success, efficiency, personality.*

Зубенко И.Р. Определение профессиональных качеств менеджера электронной коммерции

Аннотация: Статья посвящена теоретическому анализу психологических особенностей менеджмента и определению профессиональных качеств менеджера электронной коммерции. В исследовании рассмотрены основные особенности электронного бизнеса, менеджмента электронной коммерции и личности менеджера. Определены профессиональные качества менеджера электронной коммерции, владение которыми необходимо для успешного функционирования электронного бизнеса.

Ключевые слова: *психологические особенности, менеджер электронной коммерции, профессиональные качества, способности, успех, эффективность, личность.*