

## REFERENCES

1. The term of “Shadow economy“ in the Economic terms dictionary by Vasilyev. (In Russ.). URL: <http://slovar.cc/ekon/vasilev/2346583.html>
2. Cambridge dictionary. Black economy. URL: <http://dictionary.cambridge.org/ru/black-economy>
3. Shadow economy. Big encyclopedic dictionary. (In Russ.). URL: <http://www.vedu.ru/bigencdic/62185/>
4. Kazanchev V. N., Nevolina V. V. The emergence of the shadow economy and the birth of the struggle with it in the United States // Bulletin of the Chelyabinsk State University. 2014. No. 5 (334). Economy. Issue 43. Pp. 15–18. (In Russ.).
5. Maslova E. A. The shadow economy in Russia. The scale of the shadow sector in Russia. (In Russ.). URL: <http://scienceforum.ru/2016/article/201602447>.
6. Definition of shadow economy in English. URL: [http://en.oxforddictionaries.com/definition/shadow\\_economy](http://en.oxforddictionaries.com/definition/shadow_economy).
7. Tereshchenko A. P. Counteraction of the internal affairs bodies to the shadow economy as a factor of the region's economic security : Thesis for the candidate of economics' degree. SPb., 2014. 237 p. (In Russ.).
8. Akhmeduev A. Sh. Shadow economy: system resource and a factor of inhibition of socio-economic development // Economic issues. 2015. No. 9. Pp. 152–160. (In Russ.).
9. Turlacheva M. A. The political economy of the shadow economy // Social and economic phenomena and processes. 2014. No. 3 (061). Pp. 132–136. (In Russ.).
10. Naumov Yu. G., Kovalev Yu. V. Economic security and shadow economy : a textbook. M. : Academy of management of the RF Ministry of Internal Affairs, 2016. 246 p. (In Russ.).
11. Ignatyev I. S. Objective and subjective aspects of the shadow economy. (In Russ.). URL: <http://www.e-rej.ru/Articles/2009/Ignatyev.pdf>
12. Azorkina N. S., Zakharkina R. A. The Shadow economy. (In Russ.). URL: <http://arzas.ru/upload/medialibrary/288/azorkina.pdf?t=201702281427>
13. Krokhicheva G. E., Arkhipov E. L., Voskanova A. S., Ivanchuk D. A. The shadow economy in the system of economic security // Internet magazine “Science study“. 2016. Vol. 8. No. 2. (In Russ.). URL: <https://naukovedenie.ru/PDF/64EVN216.pdf>
14. Kuznetsova E. I. Economic security : textbook and workshop for universities. M. : Yurait, 2018. 294 p.
15. Kolesnikov V. V. The criminal economy in the system of economic criminology: the concept and structure // Criminology: yesterday, today, tomorrow. 2016. No. 2(41). Pp. 16–29. (In Russ.).
16. Blashentsev B. O. Phenomenon of the shadow economy // Research publications. 2014. No. 6(10). Pp. 77–83. (In Russ.).
17. Presidential Decree dated 13.05.2017 No. 208 “On the strategy of the economic security of the Russian Federation for the period until 2030“ // RLS “ConsultantPlus“. (In Russ.). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_216629/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216629/)

**Как цитировать статью:** Зюзин Ю. И. Феноменология и типология теневой экономики // Бизнес. Образование. Право. 2019. № 1 (46). С. 170–175. DOI: 10.25683/VOLBI.2019.46.167.

**For citation:** Zyuzin Yu. I. Phenomenology and typology of shadow economy // Business. Education. Law. 2019. No. 1 (46). Pp. 170–175. DOI: 10.25683/VOLBI.2019.46.167.

УДК 331.101:640.4  
ББК 65.431-64

DOI: 10.25683/VOLBI.2019.46.128

**Kamanina Raisa Vasilievna**,  
candidate of economics,  
associate professor of department of Commerce and Trading,  
Moscow Financial  
industrial university “Synergy”,  
Moscow,  
e-mail: rkamanina@mail.ru

**Каманина Раиса Васильевна**,  
канд. экон. наук,  
доцент кафедры коммерции и торгового дела,  
Московский финансовый  
промышленный университета «Синергия»,  
г. Москва,  
e-mail: rkamaina@mail.ru

## ЗНАЧЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### EMOTIONAL INTELLIGENCE VALUES FOR COMMERCIAL PROFESSIONALS

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством

(2.29. Совершенствование методологии управления человеческим капиталом в интересах инновационного развития)

08.00.05 – Economics and management of national economy

(2.29. Improving the methodology of human capital management in the interests of innovative development)

*В статье автор исследует эмоциональный интеллект, который может помочь руководителям и специалистам создать долгосрочные качественные взаимоотношения,*

*строить сильные команды, создавать позитивную рабочую среду, принимать лучшие решения, управлять стрессом. В современном мире жесткой конкуренции эмоциональный*

интеллект может стать одним из основных ресурсов развития бизнеса. В первую очередь это касается компаний, чьи решения напрямую влияют на экономическую эффективность организации. Эмоциональный интеллект тесно взаимосвязан с успешностью профессиональной деятельности, особенно в сферах «человек — человек». В историческом развитии считалось, что эмоции, которые испытывает и выражает человек, необходимо тщательно контролировать, а выражать эмоции на рабочем месте вообще непрофессионально и недопустимо. На самом деле исследования показывают, что для человека, обладающего высоким уровнем эмоционального интеллекта, эмоции не только важны, но и абсолютно необходимы для принятия оптимальных решений, поисков выхода из сложившихся ситуаций, преодоления препятствий и достижения успеха. Именно сейчас настало время широкого применения научной модели эмоционального интеллекта, практическое использование которой в бизнес-среде дает дополнительные конкурентные преимущества инновационным компаниям. В тексте приводятся четыре эмоциональных умения, на которых строится концепция руководителя, обладающего высоким уровнем эмоционального интеллекта: идентификация эмоций, использование эмоций, понимание эмоций и управление эмоциями.

*In the article, the author explores emotional intelligence, which can help managers and specialists create long-term quality relationships, build strong teams, create a positive work environment, make better decisions, manage stress. In the modern world of tough competition, EI can become one of the main resources for business development. First of all, this concerns companies whose decisions directly affect the economic efficiency of an organization. EI is closely interrelated with the success of professional activities, especially in the areas of “Man-to-man”. In historical development was considered that emotions which are tested and expressed by the person need to be controlled carefully. Especially to express emotions in a workplace in general it is nonprofessional and inadmissible. Actually researches show that not only are important for the person having the high level of emotional intelligence, emotion, but also overcoming obstacles and achievement of success are absolutely necessary for acceptance of optimal solutions, search of an exit from current situations. Right now time of broad application of the EI scientific model which practical use in a business environment gives additional competitive benefits to the innovative companies came. Further four emotional abilities on which the concept of the head having the high level of emotional intelligence is under construction are given in the text: “identification of emotions”, “use of emotions”, “understanding of emotions” and “management of emotions”.*

**Ключевые слова:** эмоциональный интеллект, экономика, психология, ресурсы, возможности, бизнес, успех, кадры, мотивация, умение, развитие, решение, продажа.

**Keywords:** emotional intelligence, economics, psychology, resources, opportunities, business, success, shots, motivation, ability, development, decision, sale.

### Введение

В последние годы Россия достигла высоких показателей экономического развития, что позволило ей войти в десятку наиболее развитых в экономическом отноше-

нии стран мира. Рост ВВП в целом за весь период составил около 70 %, промышленности — 75 %, инвестиций — 125 %. Надо отметить, что показатель ВВП в 2007 г. сравнивался с показателем 1990 г. Однако на современном этапе развития страны встают сложные задачи, связанные с переходом на инновационный путь развития экономики с учетом реализации программы «Цифровая экономика». Надо отметить, что отставание России от стран-лидеров составляет около 8 лет. Идет высокая скорость глобальных изменений, и это отставание может устроиться.

В мире новых скоростей для выживания и процветания необходимы адаптивность, эмпатия, способность к сотрудничеству и эмоциональный интеллект как незаменимый и важнейший ресурс нашего успеха [1].

**Актуальность.** В основе модели эмоционального интеллекта (ЭИ) положено осознание обществом эмоций, признание их ценности и точная их идентификация.

**Изученность проблемы.** Проблема изучалась на основании шести принципов: эмоции несут информацию; нельзя игнорировать эмоции, мы можем пытаться это делать, но на практике такой подход не работает; чтобы быть эффективными, решения должны опираться только на эмоции; человек пытается скрыть эмоции, но не так успешно делает это; эмоции опираются на логические закономерности; эмоции подчиняются универсальным законам, но есть исключения, такие эмоции называют уникальными, присущими отдельным личностям. Автор предлагает уникальное решение — внимание к эмоциям и утверждает, что эмоции и мышление неразрывно связаны друг с другом и что логика и холодная рациональность в чистом виде встречаются довольно редко. Поэтому правильные решения требуют эмоциональных и логических умений.

**Целесообразность темы.** Безусловно, тема интересна. Эмоциональный интеллект не приводит автоматически к успеху; не все люди, обладающие высоким уровнем ЭИ, обязательно становятся лидерами, и не все великие руководители обязательно обладают ЭИ. В статье обсуждается эффективность ЭИ, даются советы для плодотворной работы и лидерского поведения. Советы основаны на том, что использование эмоций является неотъемлемой частью процесса принятия решений, мотивации и поведения.

**Научная новизна.** Эмоциональный интеллект из научных лабораторий широко шагнул в бизнес-сообщество, которое отчетливо осознает нехватку нового управленческого ресурса. Эта тема очень важна, так как ЭИ лежит в основе эффективного развития любого бизнеса. Рабочее пространство успешных компаний характеризуется открытым общением, сплоченной работой в команде, взаимопониманием с сотрудниками и их руководителями. Таким образом, человек всегда был и остается центральной фигурой экономики и именно в нем заложен ресурс развития любого бизнеса, особенно в социальной сфере (торговля, здравоохранение и др.). Научная новизна заложена в самом понятии «понимание эмоций». Что такое понимание эмоций с высокого уровня умения: знать, какие слова выбирать; делать правильные предположения о людях, точно предсказывать, что почувствуют другие люди, обладать богатым эмоциональным словарем; понимать, что чувства человека противоречивы; точно чувствовать эмоции.

**Цель работы** — выявление возможностей эмоционального интеллекта в формировании профессиональной направленности специалистов бизнес-процессов в любой деятельности, особенно в работе коллектива торговых предприятий.

**Задачи работы** — уточнить и понять роль эмоционального интеллекта специалистов торговой отрасли (менеджеров по продажам, продавцов, бухгалтеров, руководителей и т. д.), изучить зарубежный опыт, выявить возможности и проблемы распространения и внедрения направления «Эмоциональный интеллект» в деятельность торгового персонала в нашей стране.

**Методологическая основа исследования:** сбор и анализ взаимосвязанной эффективной межличностной коммуникации и уровня ЭИ. Полученные результаты свидетельствуют о том, что уровень ЭИ оказывает значительное влияние на принятие управленческих решений. Также обучение молодых специалистов создает предпосылки для дальнейшего профессионального саморазвития, побуждает будущих профессионалов к поиску индивидуальных способов взаимодействия с коллегами, партнерами, раскрывает способности для преодоления трудностей, возникающих в начале самостоятельной практической деятельности.

### Основная часть

Особое место в структуре рынка занимает отрасль розничной торговли, которая находится на финальном этапе процесса товародвижения, где продукт обретает своего конечного потребителя. Социальная значимость торговли очевидна, сфера «человек — человек» зеркально отражается в этой жизненно необходимой отрасли.

По данным Росстата, по итогам 2017 г. оборот розничной торговли увеличился на 1,3 % и составил 29,8 трлн руб. В 2016 году наблюдался спад на 4,6 %.

После двух лет спада оборот розничной торговли, являющийся наглядным отражением потребительского спроса, наконец-то восстановил положительную динамику. Рост показателя можно назвать одним из важных макроэкономических итогов 2017 года.

Одним из факторов, способствующих активизации потребительского спроса, стал рост заработных плат. В 2017 году среднемесячная начисленная заработная плата выросла на 3,4 %, что выше уровня инфляции (2,5 %) [2].

Исследования ЭИ представляют особый интерес в торговой отрасли, так как в современном мире жесткой конкуренции ЭИ может стать одним из основных ресурсов развития торговой деятельности. Для людей, чья профессия связана с взаимодействием с другими людьми, умение понимать себя и управлять своими эмоциями — основа эффективности. Стандартные тренинги продаж и переговоров в основном подразумевают освоение техники продаж, основных этапов продаж и логически должны дополняться развитием эмоционального интеллекта участников. Если совместить эмоции и интеллектуализацию трудовых ресурсов при работе с клиентами, можно достичь фантастических результатов в сфере услуг [3]. Это подтверждают тенденции, сложившиеся в последние 10 лет:

- высокий рост скорости изменений прослеживается из года в год;
- на одно из первых мест выходит конкуренция по сервису;

- структура организации становится более гибкой, менее иерархичной и более децентрализованной, возрастает количество горизонтальных коммуникаций;

- значимыми становятся социальная ответственность бизнеса и забота руководителей о своем персонале;

- огромное значение приобретает самореализация, выполнение компанией своей миссии и стремление руководства предоставить достаточно свободного времени на личные интересы;

- снижается значимость материальной мотивации, особенно для многих талантливых работников;

- существенными конкурентными преимуществами компании как работодателя становятся совершенно новые отношения — свобода действий и получение позитивных эмоций на работе, стиль управления руководителя, нематериальная мотивация [4].

Все эти тенденции безусловно затрагивают эмоциональную сферу жизни, поэтому успешному бизнесу и успешному руководителю просто необходимо научиться использовать эмоции для достижения целей или миссии и учить тому же своих сотрудников.

Как правило, процесс общения сопровождается различными эмоциями. Человек с развитым эмоциональным интеллектом легко и непринужденно общается, не создает ненужных конфликтов. Его эмоциональные послания четкие, ясные и не вносят недопонимания, поэтому отношения он выстраивает гармоничные. Другие люди к нему тянутся. Такой человек часто остается спокойным в эмоционально напряженной ситуации, не теряет чувства юмора и доброжелательного отношения к окружающим [5].

Если человек плохо понимает свои эмоции, он начинает прибегать к механизму проекции, то есть переносить свои чувства и эмоции на других людей. Такому человеку не хватает проницательности и чуткости, он живет в мире иллюзий, наделяя других людей несуществующими настроениями и состояниями. Часто его расстройством и переживаниями появляются на пустом месте. Оставаясь не до конца понятыми им самим, они напоминают спутанный клубок.

Часто работодатель не понимает, что за неправильными решениями стоит что-то плохое настроение; за сорванной сделкой стоит человеческий конфликт; за провалившимся проектом часто стоит отсутствие взаимопонимания в команде. Все это пресловутый «человеческий фактор», которым нельзя управлять, как считалось долгое время. Сегодня уже известно, что эмоциональную компетентность можно развивать! Причем развивать именно в тренинге, на практике! Если вы хотите общаться эффективнее и читаете для этого книги, это, пожалуй, самая бесполезная трата времени. Можно проникнуть в суть коммуникации, но ни на шаг не продвинуться в навыках. Почему так? Потому что во взаимодействии с другим человеком ваши личностные особенности играют намного большее значение, чем знания о коммуникации [6].

В статье А. А. Кочергиной на тему «Эмоциональный интеллект в деятельности торгового предприятия» излагается исследование, впервые проведенное среди сотрудников крупных торговых центров города Томска. Было опрошено 98 человек. Продавцам, консультантам различных отделов торговых центров предлагалось 46 вопросов теста на определения ЭИ. Кроме того, их собственное отношение к эмоциональному интеллекту должно быть выражено этими работниками в четырех закрытых вопросах (Тест Люсины):

1. Замечали ли Вы, что когда Вы пребываете в хорошем расположении духа, эффективность Вашей работы повышается? (да/нет)

2. Умеете ли Вы подстраиваться под эмоциональное состояние своих покупателей/посетителей? (да/нет)

3. Считаете ли Вы, что Ваше плохое настроение может снижать эффективность Вашей работы? (да/нет)

4. Считаете ли Вы, что эмоциональный интеллект важен в Вашей работе и его необходимо развивать? (да/нет) [7].

Тест позволил определить общий уровень эмоционального интеллекта респондентов, в том числе внутриличностный и межличностный. Следует отметить, что в результате анкетирования большинство опрошенных (40 %) имеют среднее значение общего эмоционального интеллекта. Высокое и очень высокое имеют только 34 % респондентов. Поскольку для работников, проводящих большую часть своего рабочего времени в непосредственном контакте с людьми, большое значение имеет высокий уровень эмоционального интеллекта, результаты анкетирования не могут не радовать.

Интересно оценить результаты ответов респондентов на закрытые вопросы, так как их смысловая нагрузка способна раскрыть, насколько важен эмоциональный интеллект для самих опрошенных.

Таким образом, большинство опрошенных замечают, что их настроение имеет влияние на эффективность работы. Хорошее расположение духа способствует повышению эффективности в работе у 93 % опрошенных, тем временем 88 % отмечают снижение эффективности при плохом настроении.

Подводя краткий итог вышесказанному, можно сказать, что респонденты отмечают важность эмоционального интеллекта в своей работе и видят связь этого критерия с эффективностью. Однако так как респонденты могут быть не до конца объективны сами с собой, необходимо оценить эту взаимосвязь с их реальной выручкой.

Так, индивидуальная выручка восемнадцати сотрудников напрямую зависела от уровня общего эмоционального интеллекта. Таким образом доказательно, что выручка или товарооборот в торговом предприятии сотрудниками с более высоким ЭИ гораздо выше, чем у сотрудников с меньшим уровнем ЭИ.

Таким образом, важность ЭИ для представителей торгового персонала можно считать доказанной. Руководители отделов торговых центров могут использовать тесты на определение ЭИ как один из элементов отбора персонала, а для повышения эффективности штата сотрудников проводить им различные тренинги для повышения уровня ЭИ [8].

Исследования проблемы ЭИ представляют особый интерес, так как в современном глобальном мире жесткой конкуренции ЭИ может стать одним из основных ресурсов развития компании. В первую очередь это касается тех, чьи решения напрямую влияют на экономическую эффективность организации. Официальной датой рождения этого научного мейнстрима можно считать 2002 год. Тогда впервые за всю историю Нобелевских премий самая престижная награда — по экономике — была присуждена за исследования в области психологии. Ее лауреатом стал Дэниэль Канеман, который ввел в экономику понятие человеческого фактора и предложил объединить в единую науку психологию и экономику. В апреле 2001 г. Американская экономическая ассоциация присудила пре-

стижную медаль Джона Бейтса Кларка Мэтью Рейбину, исследователю из калифорнийского университета Беркли, за создание математических моделей, объясняющих иррациональное поведение субъектов. В сентябре того же года Фонд Макаруров присудил одну из своих премий Сендилу Муллайнатану, экономисту из Массачусетского технологического института (MIT), за исследования влияния силы воли и эгоизма субъектов на их экономическое поведение. Сам автор концепции эмоционального интеллекта профессор Йельского университета П. Сэловей в содружестве с учеными экономистами выполнил ряд исследовательских проектов, связанных с влиянием эмоций на поведение инвесторов.

По сути, на наших глазах рождается новое направление в науке и делаются первые практические шаги на поле поведенческой экономики и экономической психологии [9].

Существует много определений эмоционального интеллекта, вот одно из них: эмоциональный интеллект — это навык понимания своих и чужих чувств и эмоций.

Человек, имея низкий ЭИ, сталкиваясь лицом к лицу со страхами и сомнениями, сворачивает в сторону. И наоборот, человек с развитым ЭИ при встрече лицом к лицу со своими страхами и сомнениями понимает, что не все так плохо и продолжает оптимистически двигаться по прямой. Он просто, на лету разберется со страхами и с радостью будет двигаться вперед, эффективно достигая своих целей. Таким образом, ЭИ приводит человека к действительности, когда любая его мечта становится реальностью. Такой результат важен в любой жизненной ситуации.

В настоящее время актуальным является вопрос, как достичь высоких продаж в условиях жесткой конкуренции. Конкуренция в продажах выросла, и закономерно возник вопрос о ресурсе, который нужно задействовать для успешной коммерческой деятельности. Что нужно задействовать для успешной коммерческой деятельности? Какими личными качествами и навыками должен обладать специалист по продажам?

Понятие ЭИ (EQ) стало в последнее время одним из самых обсуждаемых. Эмоциональный интеллект является более важным фактором для успеха человека в бизнесе, чем привычный интеллект IQ. В связи с этим обстоятельством появился особый интерес к ЭИ у тех, кто заинтересован в социальном успехе. Теоретические основы EQ разработаны Дж. Мейером, П. Сэловеем, Д. Карузо [10], Д. Гоулманом, Л. Гарднером, Р. Бар-Он. Эмоциональный интеллект представляет собой группу ментальных способностей, которые способствуют осознанию и пониманию собственных эмоций и эмоций окружающих. Исследования показали, что, например, умение слушать собеседника более важно при переговорах, чем использование собственных знаний, а умение ставить вопросы более важно, чем умение отдавать распоряжения.

Эмоциональный интеллект тесно связан с понятием эмоциональной адекватности (предполагается, что эмоциональная реакция адекватна всем параметрам той ситуации, в которой она проявляется). В переговорном процессе как излишнее перевозбуждение, так и излишняя заторможенность будут неадекватны, равно как страх и злость. Кроме того, сюда включается так называемая сенсорная острота (т. е. сенсорное чутье, которое помогает человеку видеть, слышать, чувствовать изменения в эмоциональном состоянии партнера по общению). В ходе переговоров сенсорная острота (можно сказать —

эмоциональная чуткость) позволяет контролировать процесс общения, обеспечивая успешное продвижение к нужному результату.

Специалисты по продажам в своей коммерческой работе должны как никто управлять своим ЭИ, для этого должна быть грамотная подготовка к переговорам, соответствующий эмоциональный фон переговоров, а самое главное, доброжелательное бескомпромиссное взаимодействие с партнерами.

В ходе переговоров человек испытывает излишнее возбуждение, волнение, тревогу, что, несомненно, оказывает влияние на результат. Возникает необходимость в подготовке. Специальный тренинг — это основа подготовки, проводится тренером, так как необходимо отработать сценарий. Для этого нужны навыки тренера. Оптимальный эффект достигается путем концентрации внимания не на итогах переговоров, а на содержании их и некоторых деталях и приемах. Если действие повторяется неоднократно, то неизбежен автоматизм, который снижает напряженность и позволяет действовать в свободной манере. Анализ проводимых тренингов показывает, что любой эмоциональный специалист по продажам в состоянии преодолеть проблемы, если он своевременно и настойчиво контролирует свои эмоции.

О контрагентах, участвующих в переговорах, обязательно необходим предварительный сбор информации, понимание их личности, стратегии и тактики. Только при выполнении этих условий можно сделать прогноз развития событий. Также для эффективного проведения переговоров должен быть разработан и утвержден руководством компании план и сценарий его проведения. Наличие подготовленного сценария помогает преодолеть неопределенность. Практика показывает, что необходимо утверждать несколько сценариев: оптимистический, пессимистический и нейтральный. Первый позволяет уверенно управлять своими эмоциями, для этого стратегия собственного поведения должна быть подготовлена заранее. Переговоры о продажах строятся на основе рациональных аргументов специалиста [11].

Кроме того, не допускается вялой речи специалиста по продажам. Необходимо постоянно позитивно воздействовать на партнера, а именно интонация, жесты, улыбка, выражение лица и глаз должны воздействовать и проявляться в содержании речи специалиста по продажам. Нельзя проявлять негативное отношение к партнеру даже в случае конфликта. Это самое сложное умение, так как требует полной концентрации, анализа собственных эмоций. Надо сохранять спокойствие даже в случае проявления партнером критики, использования неприятных слов и выражений и простого несогласия. На самом деле непросто управлять собой, но исключить негативную реакцию можно различными способами: взглядом, жестами, содержанием речи.

Зачастую негативная реакция возникает быстро, и проблема состоит в простом — в возможности контроля путем быстрого его запуска с использованием различных механизмов.

В восточной традиции данное умение прекрасно развито. Так, от ведущего переговоры японца никогда не исходит недовольство и раздражение. В Японии не принято давать волю своим эмоциям. Японцы владеют навыками управления ЭИ с давних времен. Менталитет специалистов по продажам в нашей стране совершенно другой. В нем при любых обстоятельствах поощряется проявление своих эмоций.

Умение слушать партнера гораздо более трудно, чем умение говорить. Тестирование показало, что специалисты по продажам в незначительной степени имеют навык слушания. Основная трудность в этом вопросе — концентрация на содержание речи. Эмоции влияют на умение достичь необходимой концентрации. Жара в комнате, воспоминания о вчерашнем вечере, домашние заботы и др. — все это препятствует слушанию. А именно понимание собеседника играет решающую роль в успехе. Воздействовать на партнера можно только в том случае, если он тебе понятен. Как правило, сам говорящий с большой долей вероятности определяет, что партнер по переговорам понимает его в недостаточной степени. Именно таким образом сознательно либо бессознательно формируется негативная установка по отношению к партнеру по переговорам.

Важное значение в обеспечении результативности переговоров играет эмоциональный фон. Обеспечение позитивного эмоционального фона относится к числу базовых факторов ведения переговорного процесса. Специалисту по продажам необходимо знать правила обеспечения эмоционального фона переговоров. Вот некоторые из них.

1. Некоторые специалисты по продажам исходят из того, что существует стандартный подход к формированию фона, и всегда ведут себя на всех переговорах совершенно одинаково. В действительности в таком поведении есть существенная ошибка. В одной ситуации фон может быть, например, вполне мажорным (в случае уверенности в хорошем расположении духа партнера), а в другой он уже должен иным (например, в случае наличия информации о том, что партнер в настоящее время озабочен возникшими проблемами). Во втором случае партнер по переговорам может негативно воспринять слишком мажорный фон, поскольку он совершенно не соответствует его настроению.

2. Во время ведения переговоров обе стороны следят за эмоциональным фоном и выбирают вариант адекватного эмоционального комфорта.

3. В случае, если партнер раздражен после предыдущей встречи, другой стороне необходимо использовать приемы переключения партнера на более приемлемый, оптимистический и благоприятный фон.

4. Для проведения переговоров необходимо обеспечить эмоциональный фон за счет крайне важных элементов, к которым относятся: место проведения, содержание коммуникации, риторические приемы, используемые предметы (фрукты, посуда, мебель и т. д.)

Самое главное, надо учитывать, что успех дается только тем предпринимателям, которые учитывают все необходимые элементы переговоров и предварительно составив сценарий, действуют по плану [12].

### Заключение

Максимальная эффективность рабочего коллектива — это продуктивность, прибыль, повышение конкурентоспособности, а самое главное — повышение производительности труда. Поэтому в современных рыночных условиях любая компания, организация или предприятие для достижения максимальной эффективности должны проявлять гибкость, адаптивность, которые опираются на профессиональные качества персонала. Поэтому при подборе кадров в торговых организациях особое значение уделяется способности сотрудника быстро

адаптироваться к требованиям рынка и принимать поведенческие решения в непредвиденных ситуациях. Автор убежден, что эти качества являются результатом развития интеллекта. Именно эмоциональный интеллект приводит к достижению жизненного успеха путем манипулирования собственными эмоциями и эмоциями других людей, партнеров. Деятельность торгового предприятия отличается эмоциональной напряженностью, осложняется материальной ответственностью с обязанностью соблюдения установленных стандартов поведения. Требования к руководителям сферы торговли уникальны и заключаются в том, что они должны уметь подчинять свои эмоции реализации намеченной миссии, иметь только оптимистический подход к жизни, сотрудничать, побуждать других к достижению успеха в работе. Кроме того, имеет огромное значение самооценка, т. е. использование всех слабых и сильных сторон деятельности. Все перечисленные требования к руководителям в сфере торговли сводятся к одному: эмоциональный интеллект для специалиста коммерческой деятельности является ведущим профессиональным качеством.

В России ежегодно проводится международная научно-практическая конференция «Работающий эмоциональный интеллект в бизнесе и образовании». Так, 7–8 декабря 2018 г. на конференции были рассмотрены вопросы: ЭИ в бизнесе, ЭИ в образовании, практикум «Развитие ЭИ», диагностика ЭИ и управления стрессом, развитие ЭИ у детей (международный опыт

в российской практике), геймификация в развитии ЭИ, ЭИ и математика. Проведены круглые столы и мастер-классы: «Развиваем ЭИ игровым путем (настольные игры)»; «Робот и чувства: способен ли искусственный интеллект нас понять?», «Эмоции и креативность», «ЭИ и искусство», «Практика развития ЭИ в школах и дошкольных учреждениях, результаты научных исследований в области эмоционально-интеллектуального лидерства»; «Лидерство без слов: невербальная влияние, практики развития ЭИ». Мастер-класс Д. Карузо, автора книги «Эмоциональный интеллект руководителя», исследователя центра эмоционального интеллекта Иельского университета, соавтора концепции эмоционального интеллекта, эксперта с мировым именем в области развития ЭИ, внедрения ЭИ в управление и повышение эффективности бизнеса. Также были участниками Антонелла Де Амико (университет Палермо), Наталья Старовойтова (руководитель отдела обучения и развития персонала сети гипермаркетов «Глобус»), Юлия Фомина (Корпоративный университет Сбербанка), Артем Котов (Курчатовский институт, научный сотрудник), Елена Орлова (автор программы и игры по развитию ЭИ «Игры эмоций»). Конференция проведена в партнерстве с НИУ «Высшая школа экономики» при поддержке Европейской ассоциации культурных и эмоционально-интеллектуальных проектов (EACEIP), основателей концепции ЭИ и международного сообщества по эмоциональному интеллекту (ISEI) и многих других.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Ермоловская О. Ю. Цифровая трансформация в отраслях экономики: оценка и перспективы развития // Экономика и управление: проблемы, решения. 2018. Т. 4. № 4. С. 73–76.
2. Российский ритейл. Итоги 2016 г. – 1 полугодия 2017 г. // Национальное рейтинговое агентство.
3. Ermolovskaya O. Yu. Problems of the Russian Market of Merger and Absorption Transactions // Journal of Reviews on Global Economics. 2018. Pp. 825–833. DOI: <https://doi.org/10.6000/1929-7092.2018.07.80>
4. Косарева О. А. Проблемы обеспечения качества и конкурентоспособности продовольственных товаров // Социально-экономическое развитие предпринимательства и его роль в экономике России : материалы международной науч.-практ. конф. М. : Московская академия предпринимательства при Правительстве Москвы, 2016. С. 98–100.
5. Ermolovskaya O. Y., Telegina Zh. A., Golovetsky N. Y. Economic incentives of creation of high-productive jobs as a basis for providing globally-oriented development of the economy of modern Russia // Quality — Access to Success. 2018. Vol. 19. No. S2. С. 43–47.
6. Чернухина Г. Н. Методика определения торговой зоны и размещения сети торговых предприятий в муниципальных образованиях // Вестник Академии. 2016. № 4. С. 32–37.
7. Зачем продавцу эмоциональный интеллект? URL: <http://intservis.ru/>
8. Кочергина А. А. Эмоциональный интеллект в деятельности торгового персонала // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2018. № 5. URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2018/05/15996>
9. Каманина Р. В., Тишкина Н. П. Основные положения экономической безопасности предприятий // Экономика и управление. 2018. Т. 1. № 6. С. 97–101.
10. Карузо Д., Сэловей П. Эмоциональный интеллект руководителя. Как развивать и применять. СПб. : Питер, 2017. 320 с.
11. Bogoviz A. V., Chernukhina G. N., Mezkhova L. N. Subsystem of the territory management in the interests of solving issues of regional development // Quality — Access to Success. 2018. Vol. 19. № S2. Pp. 152–156.
12. Чернухина Г. Н. Интеллектуализация трудовых ресурсов как фактор повышения профессионализма в сфере обращения товаров и услуг // Вестник Академии. 2017. № 2. С. 79–85.

## REFERENCES

1. Ermolovskaya O. Yu. Digital transformation in sectors of the economy: assessment and development prospects // Economics and Management: problems, solutions. 2018. Vol. 4. No. 4. Pp. 73–76. (In Russ.).
2. Russian retail. Results of 2016 – half of 2017. National rating agency. (In Russ.).
3. Ermolovskaya O. Yu. Problems of the Russian Market of Merger and Absorption Transactions // Journal of Reviews on Global Economics. 2018. Pp. 825–833. DOI: <https://doi.org/10.6000/1929-7092.2018.07.80>

4. Kosareva O. A. Problems of ensuring the quality and competitiveness of food products // Socio-economic development of entrepreneurship and its role in the Russian economy. Materials of the international scientific-practical conf. M. : Moscow Academy of Entrepreneurship under the Government of Moscow, 2016. Pp. 98–100. (In Russ.).

5. Ermolovskaya O. Y., Telegina Zh. A., Golovetsky N. Y. Economic incentives of creation of high-productive jobs as a basis for providing globally-oriented development of the economy of modern Russia // Quality — Access to Success. 2018. Vol. 19. No S2. Pp. 43–47.

6. Chernukhina G. N. The method of determining the trade zone and the location of the network of trade enterprises in municipalities // Bulletin of the Academy. 2016. No. 4. Pp. 32–37. (In Russ.).

7. Why does the seller need emotional intelligence? (In Russ.). URL: <http://intservis.ru/>

8. Kochergina A. A. Emotional intelligence in the activities of sales staff // Economics and management of innovative technologies. 2018. No. 5. (In Russ.). URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2018/05/15996>

9. Kamanin R., Tishkina N. The main provisions of the economic security of enterprises // Economics and Management. 2018. Vol. 1. No. 6. Pp. 97–101. (In Russ.).

10. Caruso D., Seloway P. Emotional intellect of the leader. How to develop and apply. SPb. : Piter, 2017. 320 p. (In Russ.).

11. Bogoviz A. V., Chernukhina G. N., Mezkhova L. N. Subsystem of the territory management in the interests of solving issues of regional development // Quality — Access to Success. 2018. Vol. 19. No. S2. Pp. 152–156.

12. Chernukhina G. N. Intellectualization of labor resources as a factor in improving professionalism in the sphere of circulation of goods and services // Bulletin of the Academy. 2017. No. 2. Pp. 79–85. (In Russ.).

**Как цитировать статью:** Каманина Р. В. Значения эмоционального интеллекта для специалистов коммерческой деятельности // Бизнес. Образование. Право. 2019. № 1 (46). С. 175–181. DOI: 10.25683/VOLBI.2019.46.128.

**For citation:** Kamanina R. V. Emotional intelligence values for commercial professionals // Business. Education. Law. 2019. No. 1 (46). Pp. 175–181. DOI: 10.25683/VOLBI.2019.46.128.

**УДК 336.221**  
**ББК 65.261.4**

**DOI: 10.25683/VOLBI.2019.46.168**

**Koltsova Anna Alexandrovna**,  
candidate of economics, associate professor,  
senior lecturer of the department of economic theory  
and economic policy,  
St. Petersburg state university,  
Saint Petersburg,  
e-mail: a.a.koltsova@spbu.ru

**Кольцова Анна Александровна**,  
канд. экон. наук, доцент,  
старший преподаватель кафедры экономической теории  
и экономической политики,  
Санкт-Петербургский государственный университет,  
г. Санкт-Петербург,  
e-mail: a.a.koltsova@spbu.ru

## НАЛОГОВОЕ СТИМУЛИРОВАНИЕ РАЗВИТИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО КАПИТАЛА

### TAX INCENTIVES FOR INTELLECTUAL CAPITAL DEVELOPMENT

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством

08.00.05 – Economics and management of national economy

*В статье отражены результаты исследования, проводимого с целью выявления наиболее значимых направлений налогового стимулирования вложений в комплексное развитие интеллектуального капитала организации. Конкретизируются объекты в составе интеллектуального капитала с позиции отражения знаний в различных сферах деятельности организации. Приводится авторская классификация объектов интеллектуального капитала. Отдельные компоненты группируются с учетом возможности проведения расчетной оценки при осуществлении аналитической работы в компании. В качестве базовых используются применяемые в российской практике методы оценки активов и отражения их в учетной политике компании. Осуществляется сопоставление различных способов оценки и отношении к компонентам интеллектуального капитала: сравнительный, по доходам и затратный. Анализируется опыт западных стран в разработке методов внешнего налогового содействия расширению частных корпоративных инвестиций в нематериальные активы и обучение сотрудников.*

*На основе рекомендаций по развитию инновационной политики в эпоху цифровой экономики ОЭСР формируется представление о приоритетности развития интеллектуального капитала над физическим. Приводится описание комплексных налоговых преференций для предприятий, ориентированных на инновационную деятельность. Доказана низкая эффективность применяемых сегодня в российской практике налоговых льгот, направленных на стимулирование вложений в наиболее рискованные формы развития интеллектуального капитала. В качестве информационной базы используются: научные статьи специалистов по данной тематике, нормативно-правовые документы в налоговой сфере, данные мониторинговой оценки образования.*

*The article shows the results of a study of a company's intellectual capital elements, carried out with the purpose to identify the most significant areas of tax incentives promoting investments in its integrated development. The objects forming part of the intellectual capital are specified in terms of reflecting*