

18. Kuznetsov S. B. Modelling the cycles occurrence in economy. *Actual Problems of Economics and Law*, 2016, vol. 10, no. 3, pp. 69—82. (In Russ.)

19. Ivanov V. B. *Wave Theory*. Irkutsk, Irkutsk university publ., 2006, 210 p. (In Russ.)

Статья поступила в редакцию 26.11.2021; одобрена после рецензирования 09.01.2022; принята к публикации 16.01.2022.
The article was submitted 26.11.2021; approved after reviewing 09.01.2022; accepted for publication 16.01.2022.

Научная статья

УДК 331.52

DOI: 10.25683/VOLBI.2022.58.140

Vera Mihailovna Stepanyan

Candidate of Pedagogy,
Associate Professor of the Department of Humanities
and Economics,
Volgograd State Academy
of Physical Culture
Volgograd, Russian Federation
step-v2006@yandex.ru

Irina Vital'evna Perfil'eva

Candidate of Pedagogy,
Associate Professor of the Department of Humanities
and Economics,
Volgograd State Academy
of Physical Culture
Volgograd, Russian Federation
Sve943@yandex.ru

Aleksandr Vyacheslavovich Lipatov

Candidate of Historical Sciences,
Associate Professor of the Department of Humanities
and Economics,
Volgograd State Academy
of Physical Culture
Volgograd, Russian Federation
elita_lee@mail.ru

Viktotiya Viktorovna Gorbacheva

Candidate of Pedagogy,
Associate Professor of the Department of Humanities
and Economics,
Volgograd State Academy
of Physical Culture
Volgograd, Russian Federation
gorbacheva_vika@list.ru

Вера Михайловна Степанян

канд. пед. наук,
доцент кафедры гуманитарных дисциплин
и экономики,
Волгоградская государственная
академия физической культуры
Волгоград, Российская Федерация
step-v2006@yandex.ru

Ирина Витальевна Перфильева

канд. пед. наук,
доцент кафедры гуманитарных дисциплин
и экономики,
Волгоградская государственная
академия физической культуры
Волгоград, Российская Федерация
Sve943@yandex.ru

Александр Вячеславович Липатов

канд. ист. наук,
доцент кафедры гуманитарных дисциплин
и экономики,
Волгоградская государственная
академия физической культуры
Волгоград, Российская Федерация
elita_lee@mail.ru

Виктория Викторовна Горбачева

канд. пед. наук,
доцент кафедры гуманитарных дисциплин
и экономики,
Волгоградская государственная
академия физической культуры
Волгоград, Российская Федерация
gorbacheva_vika@list.ru

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ МЕНЕДЖЕРА

08.00.05 — Экономика и управление народным хозяйством

Аннотация. В процессе взаимодействия людей до 80 % коммуникаций осуществляется за счет невербальных, несловесных средств выражения. Эти данные заставляют нас задуматься над значением невербального языка для взаимопонимания людей.

В статье исследуются вопросы, связанные с коммуникативной компетентностью менеджера, делается акцент на важности знания норм делового общения, так как оно

является основой деятельности любого руководителя, а также анализируется грамотное и адекватное употребление «языка тела». В статье выявляются, анализируются и описываются невербальные средства коммуникации в процессе делового общения менеджеров среднего и высшего звена сферы туризма и гостеприимства, определяется степень владения ими навыками невербального общения и использования их в своей профессиональной деятельности.

В результате исследования авторы пришли к выводу, что для продуктивной работы менеджера очень важно обладать коммуникативной компетентностью, знать культурные нормы, разбираться в коммуникативных приемах и средствах, в том числе невербальных, уметь грамотно их использовать адекватно ситуации. Освоение навыков невербальной коммуникации служит большим подспорьем в процессе делового общения менеджеров, экономистов, предпринимателей. Знания основ невербального языка может помочь им принять правильное решение в процессе заключения сделок, успешно вести переговоры или подписывать взаимовыгодные контракты. Грамотное и адекватное употребление «языка тела» помогает произвести положительное впечатление, создать правильную самопрезентацию, когда окружающие будут воспринимать человека как уверенного в себе, компетентного, искрен-

него, открытого к диалогу. Инструментарий невербального языка повышает убедительность речи за счет подкрепления ее соответствующими невербальными сигналами, делает общение более доверительным. Также, зная основные сигналы лжи (почесывание кончика носа, потирание века, постоянное покашливание, прикрытие рта рукой, отведение взгляда в сторону и т. п.) и считывая их без отрыва из контекста, можно выявить степень искренности делового партнера.

Вот почему так важно осознавать значение невербальной стороны делового общения и овладевать методами использования ее на практике.

Ключевые слова: деловое общение, невербальная коммуникация, коммуникативная компетентность, жесты, мимика, позы, канал информации, клиентоориентированность, самоменеджмент, саморефлексия, самопрезентация

Для цитирования: Степанян В. М., Перфильева И. В., Липатов А. В., Горбачева В. В. Практическое применение невербальной коммуникации в процессе делового общения менеджера // Бизнес. Образование. Право. 2022. № 1 (58). С. 89—93. DOI: 10.25683/VOLBI.2022.58.140.

Original article

PRACTICAL APPLICATION OF NON-VERBAL COMMUNICATION IN THE PROCESS OF BUSINESS COMMUNICATION OF A MANAGER

08.00.05 — Economics and management of national economy

Abstract. In the process of human interaction, up to 80 % of communications are carried out through non-verbal means of expression. These data make us think about the importance of non-verbal language for understanding people.

The article examines issues related to the communicative competence of a manager, focuses on the importance of knowledge of the norms of business communication, as it is the basis of any manager's activity, and analyzes the competent and adequate use of "body language".

The article identifies, analyzes and describes non-verbal means of communication in the process of business communication of middle and senior managers in tourism and hospitality, determines the extent of their possession and use of non-verbal communication skills in their professional activities.

As a result of the study, the authors come to the conclusion that for the productive work of a manager it is very important to have communicative competence, to know cultural norms, to understand communicative techniques and means, including non-verbal ones, to be able to use them competently and adequately to the situation. Mastering the skills of non-verbal communication is a great help in the process of business communication of ma-

nagers, economists, entrepreneurs. Knowledge of the basics of non-verbal language can help them make the right decision in the process of concluding deals, successfully negotiate or sign mutually beneficial contracts. Competent and adequate use of "body language" helps to make a positive impression, to create the right self-presentation, when others will perceive a person as self-confident, competent, sincere, and open to dialogue. The tools of non-verbal language increase the persuasiveness of a speech by reinforcing it with appropriate non-verbal signals, making communication more trustworthy. Also, knowing the basic signals of lying (scratching the tip of the nose, rubbing the eyelid, constant coughing, covering the mouth with the hand, looking away, etc.) and reading them without taking them out of the context, you can find out the degree of sincerity of the business partner.

That is why one should understand the importance of the non-verbal side of business communication and master the methods of using it in practice.

Keywords: business communication, non-verbal communication, communicative competence, gestures, facial expressions, postures, information channel, client orientation, self-management, self-reflection, self-presentation

For citation: Stepanyan V. M., Perfil'eva I. V., Lipatov A. V., Gorbacheva V. V. Practical application of non-verbal communication in the process of business communication of a manager. *Business. Education. Law*, 2022, no. 1, pp. 89—93. DOI: 10.25683/VOLBI.2022.58.140.

Введение

Не секрет, что деловое общение — это основа всей деятельности любого руководителя, можно сказать, что это основа, фундамент на пути построения успешного бизнеса.

Актуальность проблемы характеризуется тем, что, хотя тему невербальной коммуникации нельзя назвать новой и ей уделено достаточно внимания, на практике далеко не все руководители владеют этим крайне необходимым средством. Из-за этого уровень профессиональной компетентности участников делового общения заслуживает самых

низких оценок, так как именно деловое общение является базисом и основой в бизнесе. В процессе общения и взаимопонимания людей далеко не последнее место отводится «невербальному каналу» — языку жестов, мимики, интонации, скорости речи и телодвижений. Как считает большинство ученых, более половины всего объема информации (а иногда эта цифра достигает и 2/3), полученной участником беседы, поступает к нему именно по невербальному пути. Поэтому освоение навыков невербальной коммуникации будет служить большим подспорьем менеджеру,

экономистам, предпринимателям и др. в процессе их делового общения. Знание основ «невербалики» может помочь принять правильное решение в процессе заключения сделок, ведения переговоров или подписании контрактов. Все это обусловило **целесообразность разработки** выбранной темы.

Целью работы является доказательство прикладного характера средств невербальной коммуникации, выявление их особенностей и анализ их роли в процессе делового общения менеджера.

Для раскрытия цели работы поставлены **задачи**: проанализировать теоретические аспекты делового общения; доказать необходимость для менеджера владения невербальным языком; провести опрос менеджеров среднего и высшего звена предприятий г. Волгограда с целью узнать, насколько хорошо они умеют разбираться в невербальном языке; проанализировать коммуникативную компетентность менеджера и сформулировать правила эффективного общения; разработать рекомендации, которые могут помочь руководителю повысить эффективность своего общения за счет использования средств «несловесного языка».

Изученность проблемы. Невербальная коммуникация в прошлом столетии привлекла внимание прежде всего ученых в области социальной и общей психологии (В. А. Лабунская, К. В. Судаков). Позднее к изучению проблем невербальной коммуникации обращаются психолингвисты и лингвисты (Г. В. Колшанский, И. Н. Горелов, С. В. Воронин и др.).

Научная новизна работы заключается в том, что в работе выявляются, анализируются и описываются невербальные средства коммуникации в процессе делового общения менеджеров среднего и высшего звена сферы туризма и гостеприимства. Определяется степень владения ими навыками невербального общения и использования их в своей профессиональной деятельности.

Теоретическая и практическая значимость работы заключается в том, что проведенный анализ ключевых элементов невербальной коммуникации позволяет предложить ряд средств и рекомендаций их практического использования в работе и процессе делового общения менеджера.

Основная часть

Трудности, возникающие при передаче и приеме информации, подтверждают, что для продуктивной работы менеджера важно, чтобы он обладал коммуникативной компетентностью, т. е. знал культурные нормы, разбирался в коммуникативных приемах и средствах, в том числе невербальных, умел их грамотно использовать адекватно конкретной ситуации [1, 2]. Наряду с такими классическими деловыми качествами, как честность, критическое мышление, стратегическое предвидение, основы самодисциплины, нацеленность на результат и клиентоориентированность, появились новые существенные факторы, которые, безусловно, имеют больший вес уже сейчас: глобальное системное мышление, учет разнообразия культур, владение современными технологиями, доскональное знание невербальных средств общения, а также возможность использования их на практике [3, 4].

Нами был проведен опрос менеджеров среднего и высшего звена с целью узнать, насколько хорошо они разбираются в языке мимики и жестов, т. е. в невербальном языке. В качестве респондентов мы взяли руководителей и менеджеров таких волгоградских компаний, как ООО ТК «Мегалайн», ООО ТК «Волгоград», ООО «Турполис Натали», ООО «Велес-тур», гостиница «Парк-Инн». Восемнадцати

специалистам в области гостиничного и туристического бизнеса в возрасте от 26 до 54 лет была предложена для прохождения тестовая методика «Насколько хорошо вы разбираетесь в языке мимики и жестов?», состоящая из 20 вопросов, направленных на выявление степени владения знаниями разных элементов невербального языка (жестов, мимики, межличностного пространства, скорости и интонации речи). Только четверо из них набрали максимальное количество баллов по тесту, что означает, что они обладают высокой способностью понимать других без слов и имеют четкие представления о невербальном языке, его методах и способах использования его на практике. Оставшиеся 14 менеджеров разделились на две равные группы: семь человек, которые удовлетворительно трактуют мимику и жесты, но порой слишком буквально, что затрудняет общение, и семь респондентов, которые имеют крайне расплывчатое представление о языке мимики и жестов.

Помимо тестовой методики, мы провели опрос этих же специалистов на предмет применения в их деятельности приемов невербальной коммуникации и знакомства с ее основными характеристиками. Результаты получились следующие: большинство специалистов не применяют в своей работе знания невербальной коммуникации по причинам волнения, отсутствия навыков использования этих знаний на практике, отсутствия самих знаний о «языке тела» [5, 6]. Половина опрошенных предпочитает приобретать навыки невербальной коммуникации в практической жизни и деловых ситуациях. Один человек из опрошенных постоянно совершенствуется в данном направлении, проходит специальные курсы и посещает специальные тренинги. 10 % ограничивается чтением специализированной литературы или просмотром видеороликов в Интернете, и 30 % занимается саморефлексией, т. е. систематически анализирует свое поведение и поведение окружающих.

Ученые [7, 8] считают, что расшифровать подлинные чувства и мысли других людей по определенным телодвижениям лучше удастся людям с преобладающим правым полушарием, которое позволяет интерпретировать жесты, мимические шифры другого человека и сравнивать их с тем, что говорит деловой партнер. Мы протестировали наших респондентов на полушарность мышления, используя простую методику лицевого экспресс-теста Дж. Джейна. Оказалось, что те люди, которые набрали большее количество баллов в предыдущем тесте «Язык мимики и жестов» и в самом деле являются правополушарными мыслителями, а те, кто в меньшей степени интересуется и разбирается в несловесной коммуникации, — левополушарными [9, 10].

Подробно занимаясь темой коммуникативной компетентности, мы разработали ряд рекомендаций, которые могут помочь руководителю (менеджеру) повысить эффективность своего общения именно за счет практического применения невербальных средств коммуникации:

1. Стараться избегать в общении жестов закрытости (скрещенные руки, ноги), так как они демонстрируют напряженность, скованность, недоверие, нежелание идти на контакт с аудиторией.

2. Ненавязчиво наблюдать за «языком тела» собеседника, своевременно и правильно реагируя на все невербальные сигналы.

3. Стараться не вторгаться без необходимости в «личное пространство» собеседника, которое, как правило, составляет дистанцию 0,5...1,0 м, так как это вызывает у собеседника отторжение и неприятие.

4. Поддерживать зрительный контакт с собеседником, но не смотреть на него слишком пристально. Отсутствие зрительного контакта подсознательно воспринимается как незаинтересованность или неуверенность в себе, а слишком пристальный взгляд, наоборот, трактуется как стремление подавить собеседника.

5. Использовать психологический прием «отзеркаливания», при котором жесты и движения должны, по возможности, совпадать с движениями и реакциями собеседника. Так человек показывает свой интерес и внимание к общению и располагает партнера к себе [11].

Заключение

Таким образом, можно сделать вывод, что большинство из опрошенных управленцев и специалистов не считают необходимым наличие такого качества, как умение пользоваться невербальными навыками коммуникаций, хотя владение языком жестов и мимики позволяет не только лучше понимать собеседника, но и прогнозировать впечатление, которое может произвести на него услышанная информация еще до того, как он вслух выскажется по ее поводу [12].

Грамотное и адекватное употребление «языка тела» может помочь произвести положительное впечатление, создать правильную самопрезентацию, когда окружающие

будут воспринимать вас как человека уверенного в себе, компетентного, искреннего, открытого к диалогу, инструментарий невербального языка поможет повысить убедительность речи за счет подкрепления ее соответствующими невербальными сигналами, сделать общение более доверительным или более формальным. Также, зная основные сигналы лжи (почесывание кончика носа, потирание века, постоянное покашливание, прикрытие рта рукой, отведение взгляда в сторону и т. п.) и считывая их без отрыва от контекста, вы можете выяснить степень искренности делового партнера [13, 14].

Таким образом, подводя итог работе, можно сказать, что информация от одного человека к другому может передаваться и по невербальному каналу, без использования слов. Считать отношение партнера по деловому взаимодействию, убедиться в его (не)искренности нам помогают такие индикаторы, как: интонация и скорость речи, изменение тембра, мимика, жесты, поза, т. е. все, что называется «языком тела» или невербальной коммуникацией. При этом, если вербальное сообщение противоречит невербальному, большее доверие вызывает телесная коммуникация, а не слова [15].

Вот почему так важно осознавать значение невербальной стороны делового общения и овладевать методами использования ее на практике.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Беликова Е. В., Перфильева И. В., Чернявская Е. В. Особенности развития экономики совместного потребления // Бизнес. Образование. Право. 2020. № 3(52). С. 175—180.
2. Беликова Е. В., Перфильева И. В., Чернявская Е. В. Особенности управления персоналом в системе менеджмента организации : моногр. Саратов : Амирит, 2019. 251 с.
3. Журавлев П. В., Кулапов М. Н., Сухарев С. А. Мировой опыт в управлении персоналом. Обзор зарубежных источников. М., 2018.
4. Основы маркетинга / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Д. Сондерс, В. Вонг ; пер. с англ. М. — СПб. : Вильямс, 1993. 736 с.
5. Голви У. Т. Работа как внутренняя игра: фокус, обучение, удовольствие и мобильность на рабочем месте / Пер. с англ. М. : Альпина Бизнес Букс, 2011. 252 с.
6. Теоретико-методологические и практические основы формирования управленческой компетентности менеджеров сферы спорта и туризма, обучающихся в условиях физкультурного вуза : моногр. / В. М. Степанян, Е. В. Беликова, М. А. Вершинин и др. Волгоград, 2017. 191 с.
7. Организационные аспекты управления физкультурно-спортивным движением : учеб. пособие / А. И. Шамардин, В. Д. Фискалов, Ю. А. Зубарев, В. П. Черкашин. М. : Советский спорт, 2013. 464 с.
8. Блинов А. О. Менеджмент: кейсы, тренинги, деловые игры : практикум. М. : Дашков и К, 2012. 282 с.
9. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли людей по их жестам. Н. Новгород, 2002.
10. Степанян В. М. Некоторые аспекты подготовки студентов вузов физической культуры к должности менеджера по туризму // Современные проблемы науки и образования. 2014. № 2.
11. Шестакова Е. Больше чем речь. Как управлять мимикой, жестами и интонацией. СПб. : Питер, 2017. 224 с.
12. Зубарев Ю. А., Шамардин А. И. Учебный терминологический словарь по менеджменту, маркетингу, экономике, предпринимательству : учеб. пособие. Волгоград : Волгогр. науч. изд-во, 2013. 692 с.
13. Скворцова А. В., Горбачева В. В., Скворцов И. П. Мотивационные аспекты туристических услуг в Волгоградской области // Успехи современной науки и образования. 2017. Т. 2. № 1. С. 166—169.
14. Степанян В. М. Деловые коммуникации в управлении : учеб. пособие. Волгоград : ВГАФК, 2014. 71 с.
15. Степанян В. М. Профессиональная управленческая компетентность будущих менеджеров // Философия социальных коммуникаций. 2014. № 2(27). С. 99—106.

REFERENCES

1. Belikova E. V., Perfil'eva I. V., Chernyavskaya E. V. Features of the development of the sharing economy. *Business. Education. Law*, 2020, no. 3, pp. 175—180. (In Russ.)
2. Belikova E. V., Perfil'eva I. V., Chernyavskaya E. V. *Features of personnel management in the organization's management system. Monograph*. Saratov, Amirit, 2019. 251 p. (In Russ.)
3. Zhuravlev P. V., Kulapov M. N., Sukharev S. A. *Worldwide experience in personnel management. Review of foreign sources*. Moscow, 2018. (In Russ.)
4. Kotler F., Armstrong G., Saunders D., Wong V. *Fundamentals of Marketing*. Transl. from English. Moscow, Saint Petersburg, Vil'yams, 1993. 736 p. (In Russ.)

5. Golvey W. T. *Work as an Inner Game: Focus, Learning, Pleasure and Mobility in the Workplace*. Transl. from English. Moscow, Al'pina Bizines Buks, 2011. 252 p. (In Russ.)
6. Stepanyan V. M., Belikova E. V., Vershinin M. A. et al. *Theoretical, methodological and practical foundations for the formation of managerial competence of managers in the field of sports and tourism, studying in a physical education institution. Monograph*. Volgograd, 2017. 191 p. (In Russ.)
7. Shamardin A. I., Fiskalov V. D., Zubarev Yu. A., Cherkashin V. P. *Organizational aspects of physical culture and sports movement management. Textbook*. Moscow, Sovetskii sport, 2013. 464 p. (In Russ.)
8. Blinov A. O. *Management: cases, trainings, business games. Tutorial*. Moscow, Dashkov i K, 2012. 282 p. (In Russ.)
9. Pease A. *Body language: how to read people's thoughts by their gestures*. Nihni Novgorod, 2002. (In Russ.)
10. Stepanyan V. M. Some aspects of training students of higher educational institutions of physical culture for the position of tourism manager. *Modern problems of science and education*, 2014, no. 2. (In Russ.)
11. Shestakova E. *More than speech. How to control facial expressions, gestures and intonation*. Saint Petersburg, Piter, 2017. 224 p. (In Russ.)
12. Zubarev Y. A., Shamardin A. I. *Educational terminological dictionary on management, marketing, economics, entrepreneurship. Textbook*. Volgograd, Volgogradskoe nauchnoe izdatel'stvo, 2013. 692 p. (In Russ.)
13. Skvortsova A. V., Gorbacheva V. V., Skvortsov I. P. Motivational aspects of tourist services in the Volgograd region. *Success of modern science and education*, 2017, vol. 2, no. 1, pp. 166—169. (In Russ.)
14. Stepanyan V. M. *Business communications in management. Tutorial*. Volgograd, VGAFK publ., 2014. 71 p. (In Russ.)
15. Stepanyan V. M. Professional managerial competence of future managers. *Philosophy of social communications*, 2014, no. 2, pp. 99—106. (In Russ.)

Статья поступила в редакцию 17.12.2021; одобрена после рецензирования 08.01.2022; принята к публикации 15.01.2022.
The article was submitted 17.12.2021; approved after reviewing 08.01.2022; accepted for publication 15.01.2022.

Научная статья
УДК 330.101.5
DOI: 10.25683/VOLBI.2022.58.141

Anna Leonidovna Volkova
Senior Lecturer of the Department
of Social Sciences and Humanities,
School of Basic Engineering Training,
National Research
Tomsk Polytechnic University
Tomsk, Russian Federation
spe-ann@mail.ru

Анна Леонидовна Волкова
старший преподаватель отделения
социально-гуманитарных наук
Школы базовой инженерной подготовки,
Национальный исследовательский
Томский политехнический университет
Томск, Российская Федерация
spe-ann@mail.ru

НАУЧНЫЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ СТРУКТУРНЫХ ТРАНСФОРМАЦИЙ ВО ВЗАИМОСВЯЗИ С ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ КАПИТАЛОМ В ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СИСТЕМЕ

08.00.01 — Экономическая теория

Аннотация. Структурные диспропорции, а также дегенеративные изменения, происходящие в экономике, невозможно объяснить без определения научных подходов к исследованию трансформационных процессов. В статье приведены основные научные классификации по фундаментальным экономическим школам в разрезе трансформационных процессов. Определена роль возрастающего человеческого капитала в исследовании трансформационных процессов как драйвера и движущего фактора положительных структурных изменений экономической системы. Сделан вывод о том, что трансформационные процессы отражают качественность эволюционного развития экономики во главе с непременно возрастающим и постоянно возобновляющимся человеческим капиталом. В статье представлено авторское понимание структурных трансформаций и трансформационных процессов и показано влияние движущих факторов во взаимосвязи с человеческим капиталом. Показано влияние изменения струк-

турных трансформаций на человеческий капитал. Приведен обзор и анализ литературных источников в области структурных трансформаций и структурных сдвигов. Отражены точки зрения представителей разных экономических школ и представлены результаты анализа понятий «структура» и «структурные изменения» относительно исследований в этом разрезе. Сделаны уточняющие выводы об определенной доработке в концепции определения понятий «структура» и «структурный сдвиг», а также «структурные изменения». Статья отражает основные фундаментальные научные подходы к исследованию структурных трансформаций, учитывающих взаимосвязь человеческого капитала в экономической системе. Кроме того, автором сделан акцент на динамическую составляющую структурных трансформаций. В статье автором работы четко определена методология исследований относительно трансформационных исследований в разрезе специфики человеческого капитала. Приведены