

Емоційний інтелект як складова успіху туристичних підприємств



Рижа Світлана Павлівна, магістр 5-го курсу
спеціальності «Економіка підприємства»
Полтавський університет економіки і торгівлі
Науковий керівник – д.е.н., проф. Іванова
Валентина Василівна

Специфіка діяльності підприємств, які займаються туристичною діяльністю передбачає постійний контакт із клієнтами. Лише досвіду та кваліфікації персоналу недостатньо для забезпечення ефективної діяльності суб'єктів туристичної діяльності, і все більшого значення для цього набуває саме емоційний інтелект.





Емоційний інтелект – це група ментальних здібностей, які сприяють усвідомленню та розумінню власних емоцій та емоцій оточуючих.

1) розрізнення, сприйняття та вираз емоцій:

- здатність ідентифікувати емоції за виразом обличчя, тоном голосу, мовою тіла;
- здатність стежити за власними почуттями в реальному часі й розуміти їх;
- емоційна грамотність, тобто спроможність назвати специфічні почуття в собі та інших людях;
- уміння висловлюватися чітко, зрозуміло і ефективно застосовувати емоції під час комунікації.



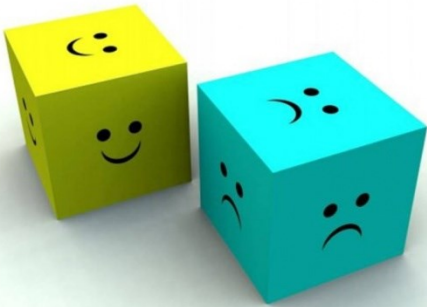
2) посилення мислення за допомогою емоцій:

- здатність адекватно використовувати почуття в процесі мислення, розв'язання проблем і прийняття рішень;
- здатність зрозуміти, як можна думати більш ефективно, використовуючи емоції;
- потенційна можливість почуттів спрямувати особистість до того, про що важливо і необхідно думати.



3) розуміння емоцій:

- здатність розв'язувати емоційні проблеми, ідентифікувати та розуміти взаємозв'язок між емоціями, думками і поведінкою;
- здатність розуміти цінність емоцій та переходити від одного стану до іншого.



4) управління емоціями:

- вміння використовувати емоційну інформацію, викликати емоції чи відгороджуватися від них, управляти власними чи чужими емоціями.

Складові емоційного інтелекту для працівників туристичних підприємств:

розрізнення,
сприйняття та
вираз емоцій

розуміння емоцій



управління
емоціями



Працівники повинні:

спілкуючись із клієнтом, розрізняти його емоції за виразом обличчя, тоном голосу, мовою тіла; зрозуміти чи вони позитивні, чи негативні

правильно зрозуміти, на що саме і як відреагував клієнт, тобто на які запитання чи пропозиції він відреагував позитивно, а на які негативно



правильно використати отриману інформацію; вміти управляти своїми емоціями, і настрій (гарний чи поганий) не має впливати на роботу

Проведення оцінки емоційного інтелекту під час прийому на роботу



Періодичне оцінювання ефективності використання емоційного інтелекту



Формування емоційного інтелекту

Рис. 1. Етапи управління емоційним інтелектом

Найбільш поширені чотири методики оцінки емоційного інтелекту:

- Методика М. Холла.
- Методика Self Report Emotional Intelligence Test (SREIT).
- «Емоційний інтелект-2» (ЕміІQ-2).
- Тест ЕміІн Д. Люсіна.



Емоційна
обізнаність

Розпізнавання
емоцій інших
людей

Методика
Холла

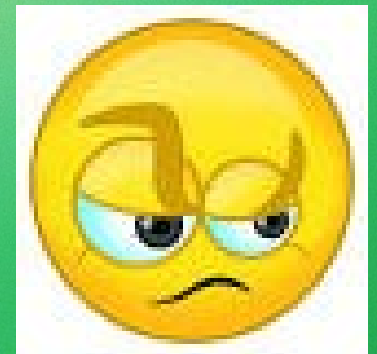
Управління
своїми
емоціями

Емпатія

Самомотивація

Методика MSCEIT (Mayer, Salovey, Caruso)

- 1) сприйняття, оцінка та вираження емоцій або ж ідентифікація емоцій – секції А (вимірювання сприйняття осіб) та Е (вимір сприйняття картинок);
- 2) використання емоцій для підвищення ефективності мислення і діяльності – секції В (вимірює здатність асимілювати свій поточний досвід, описати свої почуття до певної людини) і F (вимірює здатність людини описати свої емоційні стани);



- 3) розуміння і аналіз емоцій – секції С (визначає розуміння перебігу емоцій в часі, а також розуміння того, як емоції слідують одна за одною, змінюють одна одну) і G (вимірювання здатності розрізняти змішані і складні почуття);
- 4) свідоме управління емоціями для особистісного зростання і поліпшення міжособистісних відносин – секції D (управління своїми емоціями) і H (управління емоціями інших людей).



- Повну версію методики MSCEIT пропонуємо використовувати після виникнення саме конфліктних ситуацій, що можуть виникати між співробітниками чи між співробітником і клієнтом, для подальшого формування емоційного інтелекту.



- Для періодичного оцінювання емоційного інтелекту працівників пропонуємо використовувати скорочену методику MSCEIT, яка складається з 6 частин, а саме: секції А, D, Е, F, G, Н, які представлені вище.



- Підприємствам доцільно до комплексу процесів управління персоналом включити процес з оцінювання емоційного інтелекту працівників.
- Емоційний інтелект є однією із переваг підприємств, зокрема таких як суб'єкти туристичної діяльності.



- Оскільки рівень емоційного інтелекту працівників грає велику роль у діяльності суб'єктів туристичної діяльності, то він потребує постійного розвитку.



- Кімната психологічного відпочинку



- Командна робота

Запропонований підхід дасть ЗМОГУ:

оцінити рівень емоційного інтелекту працівників як під час прийому на роботу, так і в процесі роботи;

сприятиме формуванню та розвитку емоційного інтелекту;

покращить результати діяльності туристичних підприємств;

надасть конкурентні переваги їм на туристичному ринку.

Дякую за увагу!!!=)

