

Л.П. Малюк, д-р техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

О.М. Варипасєв, канд. філос. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

МЕТОДИЧНЕ ЗНАЧЕННЯ КОНЦЕПЦІЇ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ДЛЯ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

Сучасні дослідження велику увагу приділяють розвитку концепції емоційного інтелекту, яка має велике значення для формування спеціальних компетенції у галузі готельного та ресторанного бізнесу.

Емоційна сфера інтелекту відповідає за здатність людини сприймати, розуміти, використовувати і управляти не тільки емоціями самої людини, але й формувати й спрямовувати емоції інших. Вона складається з особистісних і міжособистісних компетенцій і здібностей, які включають до себе: самосвідомість, самоконтроль, самомотивацію (особисті компетенції), в той час як міжособистісні компетенції включають емпатію і соціальні навички.

Емоційна сфера та емоційний загальний стан дуже впливають на мотивацію персоналу контактної зони при роботі з клієнтами, а відсутність необхідних комунікативних і соціальних навичок може серйозно знизити ефективність плідних ідей та прагнень.

Головною ознакою якісного сервісу у сфері гостинності є продуктивні відносини із споживачами послуг, розуміння їх потреб, бажань та очікувань; розвиток необхідних навичок емоційної комунікації допомагає в цьому процесі вдосконаленню самосвідомості, самоконтролю, емпатії та соціальної взаємодії. Такі навички мають основне значення для встановлення достовірної комунікації та подальшого виявлення потреб та пріоритетів споживачів.

Для сфери гостинності та її працівників насамперед важливі наступні властивості емоційної сфери інтелекту.

Міжособистісна комунікація. Здатності розуміти інших людей, їхні настрої, темпераменти, мотиви і наміри; мати співпереживання; визнавати відмінності між людьми; вміння оцінювати перспективи інших людей.

Внутрішньоособистісний аспект. Здатність оцінювання власних почуттів, настроїв і мотивацій; вміння використовувати власні почуття, настрої і мотивацію для управління власною поведінкою; розуміння себе, своїх слабких і сильних сторін; ефективно планування для досягнення особистих цілей.

Кінестетичний аспект. Вміння контролювати свої рухи тіла і маніпулювати об'єктами; думати в діях; використовувати своє тіло в умілому і складному шляху для виразної і цілеспрямованої діяльності; мати почуття часу і здатність координувати рухи всього тіла.

Лінгвістичний аспект. Вміння використовувати мову ефективним чином; мислити словами; виражати і розуміти складні значення, бути чутливим до сенсу слів, а також звуків, ритмів, інтонацій.

Логіко-математичний аспект. Розрізняти логічні і чисельні моделі; маніпулювати чисельними процесами; планувати причинно-наслідкову взаємодію; розуміти взаємозв'язок між діями, предметами або ідеями; мати індуктивні і дедуктивні навички міркування; творчо підходити до вирішення проблем.

Етичний аспект. Відношення до іншої людини з моральної точки зору; слідування загальнолюдській, корпоративній та професійній етиці; розвиток вищих духовних потреб.

Розвиток емоційної сфери інтелекту стає трендом сьогодення, тому що успіх у цій сфері допомагає у діяльності, пов'язаній з комунікацією, а такі сфери мають все більше значення у цивілізаційному розвитку людства. Успіх і продуктивність притаманна працівникам та керівникам сфери гостинності, які розвивають такі емотивні здібності інтелекту. Керівники підприємств вважають, що емоційна сфера інтелекту є однією з десяти кращих навичок для успіху в бізнесі і буде продовжувати відігравати важливу роль в майбутньому, оскільки працівники сфери обслуговування будуть менш схильні до впливу автоматизації і штучного інтелекту, тому такі робочі місця стають затребуваними.

Ще однією показовою особливістю розвитку емоційної сфери інтелекту є те, що, на відміну від загального розумового інтелектуального коефіцієнта людини, навички емоційного розвитку інтелекту можуть бути придбані і поліпшені шляхом навчання і досвіду. Основні навички емоційного інтелекту включають самосвідомість, саморегуляцію, мотивацію, емпатію і соціальні навички. При дослідженні сфери гостинності виявляється, що всі ці п'ять компонентів здатні вплинути на якість обслуговування та якість послуг. Завданням підготовки працівника сфери послуг стає розвиток компетентностей та складових емоційної сфери.

Такі працівники мають перевагу при організації зустрічей та їх обслуговуванні, більш здатні працювати у команді, мають більш високий рівень надання послуг та краще підготовлені для вирішення конфліктних питань та ситуацій.