

РОЛЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В УПРАВЛЕНИИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Рост значимости человеческого капитала, управления межличностными отношениями и взаимодействиями в сфере бизнеса способствует извлечению выгод и повышению эффективности руководства за счет развития эмоционального интеллекта. Понятие эмоционального интеллекта связано со способностью распознавать эмоции, намерения, мотивацию, желания как собственные, так и других людей и управлять ими [1]. Модель эмоционального интеллекта, включающая в себя восприятие, понимание, управление и использование эмоций, позволяет применять полученную информацию для реализации целей компании.

В индустрии туризма и гостеприимства эмоциональный интеллект играет двойную роль. С одной стороны, высокий уровень эмоционального интеллекта необходим для успешного предоставления услуг. Так, степень удовлетворенности клиентов качеством обслуживания зависит от активности, коммуникабельности, компетентности, отзывчивости сотрудников, которые должны уметь предугадывать потребности или желания клиентов до того, как они будут озвучены. К тому же собственное эмоциональное состояние сотрудника оказывает существенное влияние на рабочий процесс, поэтому руководителю необходимо положительно морально и психологически настраивать своих подчиненных.

Отсюда вытекает вторая роль эмоционального интеллекта: его высокий уровень со стороны менеджера необходим для создания сильной мотивированной команды. На основе понимания эмоциональных потребностей клиентов можно повысить эффективность продаж и подобрать туристическую программу в соответствии с истинным запросом клиента. Также использование эмоционального интеллекта для установления личных связей с партнерами приводит к лучшим возможностям для организации, творческому сотрудничеству и более высокому уровню обслуживания клиентов [2].

Эмоциональный интеллект оказывает значительное влияние на эффективность бизнеса, что подтверждается многочисленными исследованиями. Например, исследование Д. Розет и Дж. Чароки показало тесную взаимосвязь эмоционального интеллекта лидера с эффективностью работы. Эффективность работы лидера оценивалась на основе структурированной оценки эффективности управления, которая, в свою очередь, заключалась в оценке прогресса сотрудников в достижении организационных целей.

Эмоциональный интеллект оценивался двумя тестами: SUEIT и MSCEIT v.2.0. — тесты эмоционального интеллекта университета Суинберн и Мэйера-Сэловея-Карузо. Никаких существенных корреляций между общей оценкой SUEIT и какими-либо показателями управления эффективностью обнаружено в исследовании не было, однако общая оценка эмоционального интеллекта

MSCEIT коррелировала с лучшей производительностью. Анализ отдельных субшкал эмоционального интеллекта MSCEIT в исследовании Д. Розет и Дж. Чароки продемонстрировал, что наиболее важными являются субшкалы «восприятие эмоций» и «управление эмоциями», которые связаны с достижением бизнес-результатов и эффективностью [3].

Специфика туристической индустрии заключается в том, что успех данной сферы зависит не только от качества предоставляемых услуг, но и от эмоционального контакта сотрудника с клиентом. Высокий уровень эмоционального интеллекта руководителя позволяет принимать эффективные решения в критических ситуациях, рационально действовать, повышать уровень сотрудничества и формировать позитивную рабочую среду.

Источники

1. Эмоциональный интеллект: как научиться понимать свои и чужие эмоции [Электронный ресурс] // РБК Тренды. — Режим доступа: <https://trends.rbc.ru/trends/education/5ed67acf9a79470d60d8af28>. — Дата доступа: 20.11.2022.
2. Using Emotional Intelligence in Travel [Electronic resource] // Going on FAITH. — Mode of access: <https://goingonfaith.com/articles/using-emotional-intelligence-in-travel/>. — Data of access: 20.11.2022.
3. *Ситников, М. А.* Эмоциональный интеллект руководителя и деятельность группы / М. А. Ситников // *Организац. психология*. — Т. 9. — 2019. — № 3. — С. 153–173.