

Источники

1. *Ревенко, С. Н.* Управление финансовыми рисками: поведенческий аспект / С. Н. Ревенко // *Банковский вестник*. — 2022. — № 5. — С. 25–32.
2. *Горецкая, В. А.* Поведенческие финансы: применение теории перспектив в управлении финансами / В. А. Горецкая // *Финансовый менеджмент*. — 2024. — № 4. — С. 45–53.

А. В. Курц
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — **М. В. Козловская**

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖЕРА КАК КЛЮЧЕВОЙ ФАКТОР УСПЕХА

Эмоциональный интеллект руководителя проекта является ключевым фактором успешной реализации туристских проектов, поскольку определяет качество управленческих решений и эффективность профессионального взаимодействия. Эмоциональный интеллект — способность понимать свои эмоции, эмоции других и использовать эти данные для управления поведением и взаимодействием. Рассмотрим ключевые компоненты эмоционального интеллекта и их проявление в работе менеджера туристских проектов.

Самосознание позволяет руководителю проекта осознавать собственные эмоциональные реакции и оценивать их влияние на процесс управления. Например, менеджер, заметив собственное напряжение из-за задержки трансфера, сознательно выбирает спокойный тон общения с командой, предотвращая паническую реакцию и нервность среди сотрудников.

Саморегуляция помогает контролировать импульсивные реакции и поддерживать профессиональное поведение в условиях неопределенности. Так, при возникновении задержки поставок рекламных материалов для турпродукта руководитель проекта сохраняет спокойствие, пересматривает план работ и предлагает альтернативные решения, минимизируя негативное влияние на сроки запуска продукта.

Эмпатия способствует точному пониманию эмоционального состояния участников проекта и повышает эффективность взаимодействия. Например, при разработке сезонной программы туров менеджер замечает признаки перегрузки у специалистов по бронированию и временно перераспределяет задачи, предотвращая снижение их работоспособности и риск ошибок при взаимодействии с клиентами.

Развитые социальные навыки позволяют руководителю проекта выстраивать конструктивные отношения с внешними партнерами

и внутренними заинтересованными сторонами. Так, в процессе согласования условий размещения туристической группы менеджер использует техники активного слушания и аргументированного диалога, достигая оптимального баланса между бюджетом проекта и ожиданиями клиентов.

Высокий уровень внутренней мотивации руководителя способствует поддержанию вовлеченности участников проекта и достижению поставленных целей. Например, при внедрении цифровой платформы онлайн-бронирования менеджер акцентирует внимание команды на долгосрочных преимуществах проекта, стимулируя их активное участие в адаптации новых инструментов.

Эмоциональный интеллект обеспечивает способность конструктивно решать конфликтные ситуации, возникающие между участниками проекта или партнерами. Так, при разногласиях между транспортной компанией и координаторами туров руководитель проекта проводит аналитическую оценку причин конфликта, организует переговоры и формирует согласованный план действий, позволяющий обеспечить бесперебойность туристских услуг [1].

Эмоциональный интеллект является критически важным фактором успешного управления туристскими проектами, поскольку именно он обеспечивает устойчивую коммуникацию, снижает уровень конфликтов и поддерживает высокую мотивацию команды. Развитые эмоциональные компетенции позволяют руководителю принимать более взвешенные решения, эффективнее взаимодействовать с партнерами и обеспечивать стабильное качество туристских услуг даже в условиях динамичности отрасли.

Источник

1. Шкирмонтова, Е. А. Роль эмоционального интеллекта в управлении проектами / Е. А. Шкирмонтова, В. Д. Шульман // КиберЛенинка. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-emotsionalnogo-intellecta-v-upravlenii-proektami> (дата обращения: 11.11.2025).

М. Н. Лавринович

ВГУ им. П. М. Машерова (Витебск)

Научный руководитель — Е. М. Янкевич, канд. экон. наук, доцент

ИССЛЕДОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ВИТЕБСКОЙ ОБЛАСТИ

Устойчивое развитие туристической сферы невозможно без эффективной деятельности организаций туристической индустрии. Витебская область представлена 115 туристическими организациями,