

Одна из наиболее важных задач современного менеджера состоит в создании обучающейся организации, в которой ценятся эксперименты и готовность идти на риск, применяются новейшие технологии, допускаются ошибки и неудачи, вознаграждается нетрадиционное мышление, происходит обмен знаниями. Роль менеджера состоит не в принятии решений, а в развитии способностей к обучению, когда каждый волен пробовать что-то новое и перенимать положительный опыт других. Кроме того, менеджеры склонны наделять сотрудников дополнительной властью в расчете на то, что они будут самостоятельно использовать открывающиеся возможности и решать проблемы по мере их возникновения.

Таким образом, изменения во внешней среде привели к необходимости перемены требований к менеджеру, который должен уметь стратегически мыслить, оперативно действовать и обеспечивать успешное функционирование организации.

Источники

1. Теоретические основы менеджмента : учеб. пособие / Е.В. Ванкевич [и др.] ; под ред. С.Ю. Бутрика. — Витебск : УО «ВГТУ», 2007. — 380 с.
2. Кабушкин, Н.И. Управление персоналом в туризме : учеб.-метод. пособие / Н.И. Кабушкин. — Минск : РИПО, 2014. — 223 с.

Д.П. Синельникова, К.Ю. Сенько
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — **В.К. Кабушкина**

О РОЛИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА МЕНЕДЖЕРА ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Специфика индустрии гостеприимства состоит в том, что сотрудники организации являются частью производимого ею продукта. Удовлетворенность потребителей качеством гостиничного обслуживания достигается активностью и гость-ориентированностью сотрудников, на которую их психологически и морально настраивает руководитель. Его умение влиять на подчиненных зависит от уровня его эмоционального интеллекта. Эмоциональный интеллект (англ. *emotional intelligence*) — это способность человека распознавать свои собственные эмоции и эмоции других людей, а также гуманность, эмпатия, действенность, эмоциональная уравновешенность.

Эмоциональный интеллект помогает также контролировать собственные эмоции, понимать и использовать их для детального изучения любой конкретной ситуации. Он по своей основной функции состоит из эмоционального самоконтроля и внимательности к чувствам других людей. При более высоком уровне эмоционального интеллекта

человек способен контролировать свое поведение, если сталкивается с расстраивающей или угнетающей ситуацией.

Эмоциональный интеллект также увеличивает способность к эмпатии — способности представить себя в чужой ситуации и попытаться ощущать то, что чувствует другой человек. Эмпатия невероятно важна во всех отношениях, особенно в сфере гостеприимства, потому что она создает эмоциональную связь, которая заставляет нас быть более добрыми и полезными друг другу.

В гостиничном бизнесе, как и в любом другом, руководители несут ответственность за свои успехи и неудачи. Известные исследователи Джек Ценгер и Джозеф Фолкман, соучредители фирмы по развитию лидерства, собрали более 100 000 прямых отчетов от сотрудников о своих руководителях из различных организаций и обнаружили девять ключевых качеств, которыми обладают самые успешные менеджеры. В частности, они работают, чтобы вдохновлять и мотивировать окружающих; действуют открыто с подчиненными, всегда идут на сотрудничество; строят отношения на доверии, поддерживают других; всегда отмечают успехи своих сотрудников и поощряют их.

Джек Ценгер и Джозеф Фолкман сформулировали 38 способов, с помощью которых руководители могут оказывать эмоциональное воздействие на своих сотрудников и помогают им эмоционально соединиться с другими. Методы включают в себя сосредоточение на возможностях вместо проблем, празднование успешных событий, заинтересованность в отношении карьерных стремлений отдельных сотрудников и помощь им в их достижениях [1].

Доказано, что действительно великий руководитель может удвоить прибыль гостиничного предприятия, так как эмоциональный интеллект является ключевым фактором производительности на рабочем месте. По последним исследованиям, 90 % руководителей и только 20 % исполнителей обладают высоким уровнем эмоционального интеллекта [2].

Таким образом, эмоциональный интеллект играет важную роль в развитии уникальной сферы гостеприимства, он помогает добиться больших успехов в этом виде деятельности. Потребительская удовлетворенность зависит не только от качества предоставляемой услуги, но и от эмоционального контакта между сотрудником организации и гостем, что в свою очередь зависит от развитости эмоционального интеллекта сотрудника.

Источники

1. *Бредберри, Т.* Эмоциональный интеллект 2.0 / Т. Бредберри, Дж. Гривз ; пер. с англ. П. Миронова. — 3-е изд. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2017. — 208 с.

2. *Ивашкевич, В.В.* Эмоциональный интеллект — важнейшая способность эффективного управленца / В.В. Ивашкевич // Проблемы управления. — 2016. — № 1. — С. 101–107.