Филиал ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г. Смоленске

Специальность «Социально-культурный сервис и туризм»

Кафедра «Туризма и сервиса»

Иванова Светлана Дмитриевна

Номинация «Исследование в области гуманитарных наук»

**ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА СФЕРЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

Смоленск

2014

Авторы научной работы

Иванова Светлана Дмитриевна

**ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность и проблематика научной работы.** В последнее время часто в научной и деловой литературе говорят о том, что эмоциональный интеллект намного важнее для успеха в менеджменте, чем общий интеллект. Слово «emotion» происходит от латинского «motere», что означает «двигать». По мнению Ка де Ври, проблема актуальности эмоций широко обсуждается благодаря тому, что эмоции стали ведущим фактором успеха [36].

Эмоциональный интеллект (далее ЭмИн) необходим в любой профессии, предполагающей общение с людьми, то есть фактически в 95% случаях. Роль ЭмИн в карьерном продвижении огромна. Уровень ЭмИн свидетельствует о том, насколько хорошо мы умеем управлять своими эмоциями.

Все руководители стремятся к ведению прибыльного бизнеса. По причине некомпетентности одного из сотрудников, а также в напряженной эмоциональной обстановке в общении с руководством предприятие может потерпеть значительные финансовые убытки. Уровень развития психологической культуры личности оказывает влияние на процессы самореализации в различных видах деятельности, становление профессионализма, снижение уровня тревожности, организацию взаимоотношений в социуме.

Современные психологические исследования обращены к изучению ЭмИн с разных сторон: проблеме применения на практике (Люсин, 2006 и др.), ситуативным аспектам актуализации (С.П. Деревянко, 2009 и др.), специфике взаимосвязи с когнитивными стилями (В.В. Овсянникова, 2007), с лидерством (Андреева, 2003; Bertges, 2002 и др.), оценками по тестам достижений (Fannin, 2002), решением проблем (Schutte et al., 2002), а также влиянию на характеристики управленческой деятельности (A.C. Петровская, 2007) и др. Тем не менее, концепция ЭмИн остается недостаточно проработанной в научной психологии (Д.В. Ушаков, 2009 и др.). Подробно обсуждается структура и методы изучения ЭмИн (Д.В. Люсин, 2000; Э.Л. Носенко, Н.В. Коврига, 2003; М.А. Мануйлова, 2004; О.И. Власова, 2005; Т.П. Березовская, 2006; И.Н. Андреева, 2004; В.Д. Шадриков, 2010; И.В. Плужников, 2010 и др.). Выпущены в свет тысячи книг и статей, многие известные консалтинговые компании проводят тренинги по развитию ЭмИн. Кроме того, в настоящее время в Интернете, по сведениям сайта EQToday, можно найти свыше 786 000 веб-страниц, посвященных этому феномену.

Особую актуальность приобретает изучение роли ЭмИн в эффективности профессиональной деятельности личности, в частности в сфере сервиса и туризма. На наш взгляд, с одной стороны, это позволит систематизировать и конкретизировать представления о профессионально важных способностях специалиста сферы сервиса и туризма, с другой – быстро и достоверно оценить потенциал личности и прогнозировать успешность ее деятельности. В связи с этим встает вопрос о том, с помощью каких методик проводить диагностику для получения объективных результатов, т.к. большинство имеющихся методик разработаны зарубежными психологами. Несмотря на то, что данный диагностический инструментарий переведен на русский язык и адаптирован для русской выборки, не всегда можно получить объективную оценку. Считаем, что для объективной оценки уровня ЭмИн необходимо подобрать адаптированные методики в комплексе и начать их применять при отборе кадров или приеме в профессиональное учебное заведение.

**Цель исследования** – раскрыть взаимосвязь уровня ЭмИн и эффективность деятельности специалистов сферы сервиса и туризма.

Реализация цели исследования осуществляется путем выполнения следующих **задач**:

1. раскрыть теоретические аспекты понятия «эмоциональный интеллект»;
2. показать прикладное значение ЭмИн в сфере сервиса и туризма;
3. провести эмпирическое исследование на выявление уровня ЭмИн студентов, обучающихся по специальности и направлениям, связанным со сферой сервиса и туризма; отразить взаимосвязь уровня ЭмИн с мотивацией выбора профессии.

Объект исследования − ЭмИн как составляющая профессиональной деятельности работников сферы сервиса и туризма.

Предмет исследования – взаимосвязь уровня ЭмИн с мотивацией выбора профессии.

Гипотеза исследования. В качестве основной гипотезы предполагалось, что чем выше уровень ЭмИн, тем эффективнее деятельность специалиста в сфере сервиса и туризма. Дополнительная гипотеза – у студентов с высоким и средним уровнем ЭмИн мотивация выбора профессии в сфере сервиса и туризма направлена на интерес к этому виду деятельности, с низким уровнем ЭмИн – на получение диплома.

**Теоретическую основу исследования** составили положения зарубежной психологии об ЭмИн (теория эмоционально-интеллектуальных способностей Дж. Майера, П. Сэловея, Д. Карузо; теория эмоциональной компетентности Д. Гоулмена; некогнитивная теория эмоционального интеллекта Р. Бар-Она); подходы отечественных учёных к категории ЭмИн (И.Н. Андреева, двухкомпонентная теория ЭмИн Д.В. Люсина и М.И. Манойловой).

**Материалы исследования.** Были проведены исследования в Филиале ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г. Смоленске. Выборка состояла из студентов 1-4 курсов специальностей «Социально-культурный сервис и туризм» и направления бакалавриата «Экономика». Всего − 61 человек.

**Методы исследования.** В качестве метода исследования применялось тестирование. Для проведения исследований использовались методики Н. Холла («Диагностика эмоционального интеллекта»), Т.И. Ильиной («Изучение мотивации обучения в ВУЗе»).

**Практическая значимость и новизна исследования.** Результаты исследования могут быть использованы при организации работы кадрового менеджмента, при непосредственном отборе персонала руководителем компании. Полученные данные эмпирического исследования рекомендуется принимать во внимание при оптимизации управленческой деятельности, обучении, профессиональном отборе, аттестации.

Совокупность результатов эмпирического исследования указывает на практическую значимость ЭмИн в управленческой деятельности. Полученные данные могут быть применены как при профессиональном отборе сотрудников в сферу сервиса и туризма, так и на начальном этапе профессионального самоопределения.

**Апробация исследования.** Результаты работы докладывались и обсуждались на студенческих научно-практических конференциях «Социально-психологические основы сервиса» (Филиал ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г. Смоленске; кафедра общественных наук, 2011, 2012) и «Этнос. Культура. Молодёжь» (ОГОБУ ВПО «Смоленский государственный институт искусств»; 2011, 2012).

Работа над проблемой роли ЭмИн в деятельности специалиста туризма и сервиса ведется в течение 3-х лет. Рассматривалась взаимосвязь с мотивацией выбора профессии, социальной адаптацией студентов, профессиональной деятельностью руководителей. По данной проблеме опубликовано 2 статьи: «Роль эмоционального интеллекта в профессиональной деятельности будущего специалиста сферы сервиса и туризма» (2011) и «Роль эмоционального интеллекта в профессиональной деятельности руководителя» (2012).

**Структура проекта:** исследование состоит из введения, двух глав, заключения и списка литературы.

**Глава 1. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФЕНОМЕН**

* 1. **Теоретические аспекты понятия «эмоциональный интеллект»**

Изучение феномена эмоционального интеллекта (далее ЭмИн) является одной из актуальных проблем в современной психологической науке. В связи с этим нет единого определения ЭмИн. Поэтому своей задачей считаем рассмотрение наиболее известных точек зрения на указанный феномен и уточнение понятие ЭмИн.

Идея ЭмИн выросла из понятия социального интеллекта, которое разрабатывалось такими авторами, как Э. Торндайк, Дж. Гилфорд. Из анализа научных работ следует, что автором понятия ЭмИн является американский психолог и журналист-популяризатор Даниель Гоулман. В 1995 году он разработал концепцию ЭмИн, где рассматривал этот феномен как комплекс практических компетенций человека в его личной и социальной жизни.

Сам термин включает два самостоятельных психологических понятия: «эмоции» и «интеллект». Эмоции – это средство, с помощью которого взаимодействуют тело и разум, они постоянно изменяются. Можно предположить, что «если мы полностью функциональны и благополучны, эмоции позитивны, если нет – они "перемещаются" к негативному полюсу» [2, с. 80]. Р.У. Липер полагал, что эмоции являются первоначальными мотивирующими факторами, т.к. эмоциональные процессы позволяют побуждать активность, поддерживать ее и управлять ею.

И.Н. Андреева провела теоретический анализ научных исследований, посвященных ЭмИн, обобщила различные мнения ученых и привела эти взгляды в своих трудах. Наше исследование опирается на материалы ее работ.

Так, критике ЭмИн подвергает Дж. Мейер, который считает, что большинство предложенных моделей ЭмИн созданы как привлекательная реклама для коммерческих программ развития ЭмИн, «способствующих продвижению их участников к счастью, удовлетворенности и энергичности» [2, с. 84].

Х. Гарднер предлагает свою модель общего интеллекта, в которую входит также межличностный и внутриличностный интеллект. Под ними он понимает «способность наблюдать чувства других и использовать эти знания для прогнозирования их поведения» [2, с. 80]. Такая точка зрения близка к той, что разрабатывали Дж. Мейер, П. Сэловей и Д. Карузо. Они определяли эмоции «как упорядоченные реакции, пересекающие границы многих психологических подсистем, включая физиологическую, когнитивную, мотивационную, эмпирическую (связанную с опытом). Это адаптивные реакции, которые могут потенциально быть причиной трансформации персонального и социального взаимодействия в обогащении опыта» [2, с. 80].

Д.В. Люсин в статье «Современные представления об эмоциональном интеллекте» предлагает собственную трактовку ЭмИн. В этой работе ЭмИн определяется как способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими. Д.В. Люсин выделяет два вида ЭмИн, различающихся по формам и механизмам проявления – межличностный и внутриличностный.

В психологии существует понятие «эмоциональное мышление». Впервые оно было выделено в качестве самостоятельного вида мышления немецким философом и психологом Г. Майером. Иногда это понятие из-за его семантической неопределенности отождествляют с ЭмИн. И.Н. Андреева предлагает различать эти понятия, т.к. ЭмИн «представляет собой совокупность способностей», а «эмоциональное мышление» − <…> это процесс обработки эмоциональной информации» [1, с. 133]. Кроме того, аналогом эмоционального мышления является «смелое мышление», его выделил М. Хайдеггер. Единое целое в этом типе мышления образуют разум и эмоциональный настрой.

С.П. Деревянко выдвинул идею об объединении эмоционального мышления и эмоциональной компетенции в категорию «познание». Была предложена схема: извлечение − обработка – организация – применение. «При таком подходе эмоциональное мышление отражает процесс переработки эмоциональной информации, а эмоциональная компетентность обеспечивает систематическую организацию обработанного материала» [1, с. 139]. Так, ЭмИн как инструмент познания осуществляет извлечение и применение эмоциональных знаний.

Внимания заслуживает трактовка понятия ЭмИн И.Н. Андреевой. Под ЭмИн она понимает устойчивую ментальную способность, часть обширного класса ментальных способностей, а также как подструктуру социального интеллекта. И.Н. Андреева выделяет в структуре ЭмИн следующие способности: «к осознанной регуляции эмоций; пониманию (осмыслению) эмоций; ассимиляции эмоций в мышлении; различению и выражению эмоций» [2, с. 85].

По Н. Холлу, ЭмИн – интегрированное понятие. Оно включает в себя пять базовых компонентов:

• Эмоциональная осведомленность (самосознание):

– анализ собственного эмоционального состояния, понимание влияния эмоций на принятие решений. Адекватная оценка своих способностей. Развитие интуиции.

• Управление собственными эмоциями:

– открытость по отношению к окружающим, собственные принципы и ценности, позитивная оценка ситуации, желание и умение находить решения в сложных ситуациях.

• Самомотивация:

– умение длительное время обходиться без внешних стимулов и контроля, в том числе в сложных и ответственных ситуациях.

• Эмпатия:

– осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека, без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания.

• Управление эмоциями других людей:

– умение продать идею, нарисовать захватывающую картину будущего, способность предотвращать и регулировать конфликты.

Итак, обзор научной литературы позволяет сделать вывод о том, что нет единой трактовки ЭмИн. В данной работе под ЭмИн мы понимаем способность человека истолковывать собственные эмоции и эмоции окружающих с тем, чтобы использовать полученную информацию для реализации собственных целей.

* 1. **Прикладное значение эмоционального интеллекта**

**в сфере сервиса и туризма**

ЭмИн является одним из изучаемых феноменов в теории и практике субъект-субъектных видов деятельности. Многомерность и многоплановость управленческой деятельности требует сложнейшей регуляции, включения целого комплекса процессов и свойств. Поэтому актуальной считаем взаимосвязь уровня ЭмИн и успешности в сфере сервиса и туризма.

Даниель Голдман утверждал, что чем выше уровень ЭмИн, тем выше результативность менеджера. По его мнению, если менеджер обладает способностями в самоуправлении, то он приносит большую прибыль компании, чем сотрудник без такой компетенции. Д. Голдман подчеркивал, что в этой сфере деятельности только аналитических способностей недостаточно. На наш взгляд, также ЭмИн может выступать важной составляющей или условием, обеспечивающим личности достижение профессионализма в области профессионального труда.

В основе профессиональной успешности специалиста сферы сервиса и туризма лежат коммуникативные (общительность и направленность на общение) и эмоционально-волевые особенности (эмоциональная устойчивость, самоконтроль, уверенность в себе) личности. Все это соотносится с понятием ЭмИн.

С учетом того, что центральный компонент деятельности сферы сервиса и туризма составляет работа с клиентами, значительную роль в ее совершенствовании играет понимание эмоциональных состояний, проявляющихся в процессе межличностных контактов. Выявленное в рамках психологии богатое содержание ЭмИн (понимание своих и чужих эмоций, эмпатия, саморегуляция и т.д.), позволяет более выгодно для компании построить взаимодействие с клиентами. Кроме того, это способствует оптимизации межличностных контактов внутри коллектива заведения сферы сервиса и туризма на горизонтальном (сотрудник – сотрудник) и вертикальном (администрация – сотрудник) уровнях, позволяя тем самым стабилизировать его деятельность.

Признание существенности вклада руководителя в организацию функционирования подчиненной структуры стимулирует исследования, раскрывающие особенности его личности и деятельности. Установленные в результате подобной работы факты и закономерности получают свое подтверждение и при переносе этих данных на деятельность менеджера сферы сервиса и туризма.

Таким образом, на сотрудников сферы сервиса и туризма возлагается достаточно обширный ряд обязанностей, заставляющий обратиться к более пристальному рассмотрению психологических детерминант успешности деятельности различных категорий сотрудников. Такой важной составляющей, обеспечивающей успех в профессиональной деятельности, по нашему мнению, является ЭмИн.

**Глава 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ**

**СФЕРЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМ**

**2.1. Организация и методы исследования**

Исследование проводилось в период с 2011 по 2013 гг. и включало этапы теоретического анализа проблемы, организации и проведения эмпирического исследования, применения диагностических методик и анализа полученных результатов.

**Цель исследования** – раскрыть взаимосвязь уровня ЭмИн и эффективность деятельности специалистов сферы сервиса и туризма.

**Гипотеза исследования.** В качестве основной гипотезы предполагалось, что чем выше уровень ЭмИн, тем эффективнее деятельность специалиста в сфере сервиса и туризма. Дополнительная гипотеза – у студентов с высоким и средним уровнем ЭмИн мотивация выбора профессии в сфере сервиса и туризма направлена на интерес к этому виду деятельности (овладение знаниями и овладение профессией), с низким уровнем ЭмИн – на получение диплома.

**Эмпирическая база исследования.** Были проведены исследования в Филиале ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г. Смоленске. Выборка состояла из студентов 1-4 курсов специальностей «Социально-культурный сервис и туризм» и направления бакалавриата «Экономика». Всего − 61 человек.

При анализе результатов учитывались такие характеристики, как пол, возраст, место учебы, специальность (направление).

Для выявления уровня ЭмИн мы воспользовались методикой Н. Холла – «Диагностика эмоционального интеллекта» [12, с. 57-59]. Она предназначена для выявления способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений. Затем для определения мотивации обучения в вузе была применена методика Т.И. Ильиной. При создании данной методики автором были использованы другие известные методики. В ней имеются три шкалы: «Приобретение знаний'» (стремление к приобретению знаний, любознательность); «Овладение профессией» (стремление овладеть профессиональными знаниями и сформировать профессионально важные качества); «Получение диплома» (стремление приобрести диплом при формальном усвоении знаний, стремление к поиску обходных путей при сдаче экзаменов и зачетов). В опросник, для маскировки, автор методики включила ряд фоновых утверждений, которые в дальнейшем не обрабатываются.

**2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования**

На первом этапе исследования было выявлено, что из 100 % опрошенных всего 25 % имеют средний уровень ЭмИн, а 75 % – низкий уровень.

Люди со средним уровнем ЭмИн способны в будущем успешно реализовать себя в этой сфере. Но тем, чей интегративный уровень ЭмИн ниже среднего, придётся приложить множество усилий для достижения успеха в профессиональной деятельности.

«Диагностика ЭмИн» показывает, что по шкале «Эмоциональная осведомленность» из всех студентов лишь 10 % имеют высокий уровень ЭмИн, 40% – средний и 50 % – низкий уровень. По шкале «Управление своими эмоциями» преобладает низкий уровень – 65 %, оставшиеся 35% – студенты со средним ЭмИн. Самомотивация: 60 % – низкий уровень и 40 % – средний. Что касается эмпатии, то 10 % студентов имеют высокий уровень ЭмИн, 50 % – средний и 40 % – низкий. По шкале «Управление эмоциями других людей» мы выяснили, что 65 % из 100 % опрошенных имеют низкий уровень, а 35% – средний уровень ЭмИн.

Интересно было бы узнать, почему люди с неудовлетворительным для туристской деятельности уровнем ЭмИн выбрали данную профессию. Представляется целесообразным в дальнейшем провести опрос на мотивацию выбора профессии. Проведенное тестирование показало, что у студентов с низким уровнем ЭмИн преобладает мотивация на получение диплома, 6 % со средним уровнем ЭмИн также стремятся к получению диплома, а в меньшей степени ориентированы на овладение профессией. Однако 19 % респондентов со средним уровнем ЭмИн в равной степени выбрали специальность в сфере сервиса и туризма из интереса к профессии, поэтому стремятся к получению знаний и овладению ее спецификой.

Таким образом, наше исследование показало, что более 70 % опрошенных обладает низким или средним ЭмИн. Это может служить препятствием на пути овладения профессией.

На втором этапе исследования определялась роль ЭмИн в управленческой деятельности. О положительной взаимосвязи между уровнем ЭмИн и эффективностью личности в управленческой деятельности говорила Е.А. Хлевная [30, с. 26]. С помощью методики Н. Холла было выявлено, что из 100% опрошенных всего 2% имеют высокий уровень ЭмИн, 34% – средний, а 64% – низкий уровень. Люди со средним уровнем ЭмИн способны в будущем успешно реализовать себя в этой сфере. Но тем, чей интегративный уровень ЭмИн ниже среднего, придется приложить множество усилий для достижения успеха в бизнесе. Те, у кого уровень ЭмИн выше среднего, смогут без особого труда достичь поставленных перед собой целей в профессиональной деятельности. По Н. Холлу, как уже было отмечено в работе, интегративный уровень ЭмИн состоит из пяти основных компонентов. Таким образом, «Диагностика ЭмИн» показывает, что по шкале «Эмоциональная осведомленность» из всех опрошенных студентов 24% имеют высокий уровень ЭмИн, 44% – средний и 32% – низкий уровень. По шкале «Управление своими эмоциями» преобладает низкий уровень – 73%, 20%, – это студенты со средним уровнем ЭмИн, и всего 7% из 100% респондентов с высоким уровнем. По шкале «Самомотивация»: 53% – низкий уровень, 37% – средний и 10% – высокий. Что касается шкалы «Эмпатия», то 7% студентов имеют высокий уровень ЭмИн, 63% – средний и 30% – низкий. По шкале «Управление эмоциями других людей» мы выяснили, что только 12% из 100% опрошенных имеют высокий уровень, 46% –средний уровень и 42% –низкий уровень ЭмИн. Таким образом, мы установили, что большинство опрошенных имеют низкий уровень ЭмИн, но это не значит, что эти люди не смогут занимать руководящие должности. Значимость ЭмИн в бизнесе повышается по мере накопления управленческого опыта. Высокий ЭмИн не всегда означает свободное управление эмоциями, а говорит о реалистичности отношения к себе и другим; о восприятии человеческой природы во всем ее многообразии и правильном использовании чувств. Это способствует принятию адекватных решений, добавляет реализма во взаимоотношениях с другими и предотвращает разочарования. Руководитель с развитым ЭмИн — это настоящий лидер, умеющий управлять собой и другими, который использует эмоции как мощный рычаг для решения каждодневных задач любой организации. По нашему мнению, эмоциональный менеджмент – вот что отличает сильную, успешную команду от слабой и посредственной.

В качестве **рекомендаций** по повышению уровня ЭмИн тем испытуемым, кто заинтересован в профессиональном росте, можно предложить следующую методику, включающую четыре этапа.

**Первый этап** – это осознание своих эмоций и нахождение тех триггеров, «пусковых кнопок», запускающих эмоции, которые могут владеть человеком. Как только мы выявили свои собственные триггеры, запускающие неприятные эмоции, мы можем искать способ реагировать иначе, меняться. Необходимо сконцентрироваться и ответить на вопрос «Что я сейчас чувствую?» При этом важно отмечать именно эмоцию (радость, гнев, страх, печаль), а не физическое состояние (устал, голова болит). Целесообразно начать отслеживать эмоциональное состояние каждый день в определенное время.

**Второй этап** – наблюдение за эмоциональным состоянием окружающих людей и развитие навыка по вербальным и невербальным признакам. Задача – определить, какую эмоцию чувствует собеседник.

**Третий этап** – управление своими эмоциями. Эмоции трудно подавить полностью, они либо прорвутся в другой ситуации (что называется, «накопилось»), либо отразятся на нашем физическом состоянии (например, начнет болеть голова). Существуют способы управления своими эмоциями. Например, подышать, пройтись, физическая активность. Одним из действенных способов управления своими эмоциями является вербализация – описание своего состояния вслух: «Я немного волнуюсь, встревожен, испытываю легкое раздражение» и т.д. Можно не только менять интенсивность негативной эмоции, но и заменять ее другой, более позитивной.

**Четвертый этап** – управление эмоциями других людей. Сюда входит целый комплекс навыков, связанный с умением успокоить другого человека, если тот находится в сильном эмоциональном волнении, поэтому его необходимо «заразить» позитивной эмоцией. Методы также могут быть различны, например, можно проговаривать чувства собеседника («По-моему, вы чем-то расстроены»), использовать невербальные средства (позы, жесты, интонации).

Итак, опираясь на результаты проведенного эмпирического исследования, можно сделать вывод о том, что в целом будущие менеджеры сферы сервиса и туризма не всегда обладают высоким уровнем ЭмИн, что может повлиять в дальнейшем на их профессиональное становление. Тем не менее, у большинства респондентов выявлена формальная мотивация (получение диплома), что говорит о нежелании работать в данной сфере.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Проведенное теоретико-эмпирическое исследование в основном подтвердило выдвинутые гипотезы и позволило сделать следующие выводы.

В первой главе были рассмотрены теоретические подходы к исследованию эмоционального интеллекта как психологического феномена. Были приведены различные трактовки понятия «эмоциональный интеллект», конкретизировано то, что понимается под ним в нашей работе. Кроме того, было определено значение уровня эмоционального интеллекта для специалиста в области субъект-субъектной деятельности, в частности, сферы сервиса и туризма.

Во второй главе были описаны этапы и методическая организация исследования, отражены результаты эмпирического исследования. В процессе было выявлено, что большинство студентов, избравших сферу сервиса и туризма, обладают низким или среднем уровнем эмоционального интеллекта. Более того, респонденты с низким и отчасти среднем эмоциональным интеллектом имеют мотивацию получение диплома, что свидетельствует о незаинтересованности и, вероятно, о нежелании работать в указанной сфере.

Для тех студентов, чей уровень эмоционального интеллекта не высокий, но мотивация обучения − овладение профессией, в работе предлагается методика по повышению уровня эмоционального интеллекта.

Итак, следует отметить, что особенности эмоционального интеллекта необходимо учитывать при отборе кадров, желательно при поступлении в профессиональное учебное заведение, а также при разработке программ профессионального развития, усилия должны быть приложены как со стороны профессиональной образовательной среды, так и со стороны личности.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Андреева, И.Н. Концептуальное поле понятия «эмоциональный интеллект» / И.Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2009. – № 4. – С. 131-141.
2. Андреева, И.Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена / И.Н. Андреева// Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С. 78-86.
3. [Белоконь, О.В. Взаимосвязь эмоционального и социального интеллекта с лидерством: автореф. дис… канд. псих. наук: 19.00.01 [Рос. гос. гуманитар. ун-т]. - Москва: 2008. - 22 с.](http://leb.nlr.ru/edoc/224557/%D0%92%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D0%B2%D1%8F%D0%B7%D1%8C-%D1%8D%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D0%B8-%D1%81%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B0-%D1%81-%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D0%BC)
4. Большая энциклопедия психологических тестов / авт.-сост. А. Карелин. − М.: Эксмо, 2009. − 416 с.
5. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б.Г. Мещеряков, В.П. Зинченко. − М.: АСТ: АСТ МОСКВА; СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2009. − 811 с.
6. Бурлачук, Л.Ф. Словарь-справочник по психодиагностике / Л.Ф. Бурлачук. – СПб.: Питер, 2008. – 688 с. – (Серия «Мастера психологии»).
7. Геворкян, Г.Г. Психологические детерминанты профессиональной успешности специалистов ресторанной сферы: автореф. дис … канд. псих. наук: 19.00.13 – Ростов н/Д, 2007 –23 с.
8. Голубева, Н.М. Адаптация студентов вуза к профессиональной деятельности: **(На прим. подгот. будущих менеджеров)**: автореф. дис … канд. пед. наук: 13.00.08 – Нижний Новгород, 2004 – 30 с.
9. Гоулман, Д., Бояцис, Р., Макки, Э. Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Пер. с англ. − М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. − 301 с.
10. Деревянко, С.П. Эмоциональный интеллект: проблемы категориальности // Психология в современном информационном пространстве: материалы Межд. научн. конф. – Смоленск: Изд-во СмолГУ, 2007. Ч. 1. – С. 108-112.
11. Демина, Л.Д. Эмоциональный интеллект как структурообразующий компонент психологической культуры личности / Л.Д. Демина, Т.В. Манянина // Известия Алтайского гос. ун-та. – 2010. – № 2. Т. 1. – С. 57-59.
12. Диагностика «эмоционального интеллекта» (Н. Холл) / Фитискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фитискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М. Изд-во Института психотерапии, 2002. – С. 57–59.
13. Дружинин, В.Н. Психология общих способностей / В.Н. Дружинин. − СПб.: Питер, 2000. – 302 с. – (Серия «Мастера психологии»).
14. Егоров, И.А. Влияние уровня эмоционального интеллекта руководителей организации на выполнение управленческих функций: дис. … канд. псих. наук: 19.00.05. – М., 2006. – 119 с.
15. Ерохина, Е.В. Эмоциональный интеллект менеджеров: гендерные и возрастные различия / Е.В. Ерохина // Российский психологический журнал. – 2008. – Т. 5. – № 4. – С. 74-77.
16. Крутько, В.Н. Эмоциональный интеллект менеджеров: сравнительное исследование – практики и студенты / В.Н. Крутько // Социально-экономический ежегодник. – Краснодар: ЮИМ, 2004. – С. 134-140.
17. Кукушин, В.С. Деловой этикет / В.С. Кукушин. − М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: МарТ, 2005. − 288 с. − (Серия «Новые технологии»).
18. Люсин, Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте / Д.В. Люсин // Социальный интеллект: теория, измерение, исследование. – М.: Ин-т психологии РАН, 2004. – С. 29-38.
19. Манянина, Т.В Эмоциональный интеллект в структуре психологической культуры личности: автореф. дис… канд. псих. наук: 19.00.01 — Барнаул, 2010 – 22 с.
20. Национальная психологическая энциклопедия // Режим доступа: <http://vocabulary.ru/dictionary/793/word/internalnost> (Дата обращения: 15.10.2012). (Дата обращения: 28.02.2013).
21. Паршина, Т.О. Структурная модель социально-психологической адаптации человека / Т.О. Паршина // Социологические исследования. – 2008. – № 8. – С. 100-106.
22. Петровская, А.С. Эмоциональный интеллект как детерминанты результативных параметров и процессуальных характеристик управленческой деятельности: дис. … канд. псих. наук: 19.00.03. – Ярославль, 2007. – 225 с.
23. Психологическая лаборатория [сайт]. − Режим доступа: <http://vch.narod.ru/> (Дата обращения: 18.12.2012).
24. Савенков, А.И. Концепция социального интеллекта // Режим доступа: <http://www.den-za-dnem.ru/page.php?article=388> (Дата обращения: 28.10.2012).
25. Савенков, А.И. Эмоциональный и социальный интеллект как предикаторы жизненного успеха / А.И. Савенков // Вестник практической психологии образования. − 2006. − № 1(6). − С. 30-38.
26. Солонкина, О.В. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме / О.В. Солонкина, Д.М. Рамендик. − М.: Академия, 2007. − 224 с.
27. Сонин, В.А. Психодиагностическое познание профессиональной деятельности / В.А. Сонин. − СПб.: Речь, 2004. − 408 с.
28. [Степанов, И.С. Психологические условия формирования эмоционального интеллекта личности: (на примере лиц, занимающихся управленческой деятельностью): автореф. Дис…. канд. псих. наук: 19.00.01 [Новосиб. гос. пед. ун-т]. - Новосибирск: 2010. - 24 с.](http://leb.nlr.ru/edoc/362254/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5-%D1%83%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%8F-%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D1%8D%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B0-%D0%BB%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8)
29. Тхостов, А.Ш. Феноменология эмоциональных явлений / А.Ш. Тхостов // Вестник Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. – 1999. – № 2. – С. 3-14.
30. Хлевная, Е.А. Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности: автореф. дис. ... канд. псих. наук: 19.00.01 – М., 2012 – 28 с.
31. Хлевная, Е.А. **Эмоциональный интеллект и эффективность управленческой деятельности / Е.А. Хлевная, Е.А. Иосилевич // Вестник университета (Государственный университет управления).** – 2011. –№ 10. – С. 149-152.
32. Хлевная, Е.А. **Эмоциональный интеллект как основа формирования профессиональных компетенций студента / Е.А. Хлевная, А.П. Гарнов // Вестник Росс. экономической академии им. Г.В. Плеханова.** – 2011. – № 4(40). – С. 74-79.
33. **Хлевная, Е.А.** **Эмоциональный интеллект: от диагностики к развитию / Е.А. Хлевная, В.А. Штроо // Психология индивидуальности: материалы III Всеросс. научн. конф., Москва, 1-3 дек. 2010 г. – С. 302-303.**
34. **Федорова, Е.Е. Адаптация студентов вузов к учебно-профессиональной деятельности: дис ... канд. пед. наук: 13.00.08 [Место защиты: Магнитог. гос. ун-т] - Магнитогорск, 2007** **- 187 с.**
35. Эмоциональный интеллект в управлении [Электронный ресурс]. URL: http://mc-ei.ru/korporativnyj-format/emocionalnoeliderstvo/(дата обращения: 16.03.2012).
36. Эмоциональный менеджмент [Электронный ресурс].URL: http://www.arsenal-hr.ru/portal/article/71 (дата обращения: 11.02.2013).

**Список публикаций автора по теме научной работы:**

1. Иванова С.Д. Роль эмоционального интеллекта в деятельности будущего специалиста сферы туризма // Этнос. Культура. Молодежь: сборник материалов XIV межвузовской студенческой конференции (21 мая 2011 г.). – Смоленск: СГИИ, 2011. – С. 188-192.
2. Иванова С.Д. Роль эмоционального интеллекта в профессиональной деятельности руководителя // Этнос. Культура. Молодежь: сборник материалов XV межвузовской студенческой конференции (18 мая 2012 г.). – Смоленск: СГИИ, 2012. – С. 245-248.
3. Иванова С.Д. Эмоциональный интеллект как необходимая составляющая профессиональной деятельности работников сферы сервиса и туризма // Региональный конкурс научно-технического творчества молодежи «НТТМ – Смоленск 2013»: сборник проектов V областной выставки научно-технического творчества молодежи «НТТМ – Смоленск 2013» − Смоленск, 2013. – С. 114-115.

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

**Диагностический инструментарий**

**Диагностика «эмоционального интеллекта»**

**(Н. Холл)**

**Шкалы:** эмоциональная осведомленность, управление эмоциями, самомотивация, эмпатия, распознавание эмоций других людей

**Назначение теста**

Методика предложена для выявления способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений. Она состоит из 30 утверждений и содержит 5 шкал:

1. Эмоциональная осведомленность;

2. Управление своими эмоциями (скорее эмоциональная отходчивость, эмоциональная неригидность);

3. Самомотивация (скорее как раз произвольное управление своими эмоциями, исключая пункт 14);

4. Эмпатия;

5. Распознавание эмоций других людей (скорее умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей).

**Инструкция к тесту**

Ниже вам будут предложены высказывания, которые так или иначе отражают различные стороны вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов:

• Полностью не согласен (-3 балла).

• В основном не согласен (-2 балла).

• Отчасти не согласен (-1 балл).

• Отчасти согласен (+1 балл).

• В основном согласен (+2 балла).

• Полностью согласен (+3 балла).

\

**Тест**

1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.

2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в своей жизни.

3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.

4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.

5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.

6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие, как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.

7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.

8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.

9. Я способен выслушивать проблемы других людей.

10. Я не зацикливаюсь на отрицательных эмоциях.

11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.

12. Я могу действовать на других людей успокаивающе.

13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.

14. Я стараюсь подходить к жизненным проблемам творчески.

15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.

16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.

17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.

18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.

19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».

20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.

21. Я могу хорошо распознавать эмоции по выражению лица.

22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.

23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.

24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.

25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.

26. Я способен улучшить настроение других людей.

27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.

28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.

29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.

30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.

**Обработка и интерпретация результатов теста**

**Ключ к тесту**

Шкалы     Вопросы  
Эмоциональная осведомленность         1, 2, 4, 17, 19, 25  
Управление своими эмоциями     3, 7, 8, 10, 18, 30  
Самомотивация                                 5, 6, 13, 14, 16, 22  
Эмпатия                                          9, 11, 20, 21, 23, 28  
Распознавание эмоций других людей 12, 15, 24, 26, 27, 29

Уровни парциального эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов:

• 14 и более – высокий;

• 8-13 – средний;

• 7 и менее – низкий.

Интегративный уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям:

• 70 и более – высокий;

• 40-69 – средний;

• 39 и менее – низкий.

**Источники**

Диагностика «эмоционального интеллекта» (Н. Холл) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. - C.57-59

**ИЗУЧЕНИЕ МОТИВАЦИИ ОБУЧЕНИЯ В ВУЗЕ**

**(МЕТОДИКА Т.И. ИЛЬИНОЙ)**

При создании данной методики автор использовала ряд других известных методик. В ней имеются три шкалы: «Приобретение знаний» (стремление к приобретению знаний, любознательность); «Овладение профессией» (стремление овладеть профессиональными знаниями и сформировать профессионально важные качества); «Получение диплома» (стремление приобрести диплом при формальном усвоении знаний, стремление к поиску обходных путей при сдаче экзаменов и зачетов). В опросник, для маскировки, автор методики включила ряд фоновых утверждений, которые в дальнейшем не обрабатываются.

**Проведение исследования**

**Инструкция.** Отметьте ваше согласие знаком ''+'' или несогласие - ''знаком'' - с нижеследующими утверждениями.

**Текст опросника**

1. Лучшая атмосфера на занятии - атмосфера свободных высказываний.

2. Обычно я работаю с большим напряжением.

3. У меня редко бывают головные боли после пережитых волнений и неприятностей.

4. Я самостоятельно изучаю ряд предметов, по моему мнению, необходимых для моей будущей профессии.

5. Какое из присущих вам качеств вы выше всего цените? Напишите ответ рядом.

6. Я считаю, что жизнь нужно посвятить выбранной профессии.

7. Я испытываю удовольствие от рассмотрения на занятии трудных проблем.

8. Я не вижу смысла в большинстве работ, которые мы делаем в вузе.

9. Большое удовлетворение мне дает рассказ знакомым о моей будущей профессии.

10. Я весьма средний студент, никогда не буду вполне хорошим, а поэтому нет смысла прилагать усилия, чтобы стать лучше.

11. Я считаю, что в наше время не обязательно иметь высшее образование.

12. Я твердо уверен в правильности выбора профессии.

13. От каких из присущих вам качеств вы хотели бы избавиться? Напишите ответ рядом.

14. При удобном случае я использую на экзаменах подсобные материалы (конспекты, шпаргалки, записи, формулы).

15. Самое замечательное время жизни - студенческие годы.

16. У меня чрезвычайно беспокойный и прерывистый сон.

17. Я считаю, что для полного овладения профессией все учебные дисциплины нужно изучать одинаково глубоко.

18. При возможности я поступил бы в другой вуз.

19. Я обычно вначале берусь за более легкие задачи, а более трудные оставляю на потом.

20. Для меня было трудно при выборе профессии остановиться на одной из них.

21. Я могу спокойно спать после любых неприятностей.

22. Я твердо уверен, что моя профессия даст мне моральное удовлетворение и материальный достаток в жизни.

23. Мне кажется, что мои друзья способны учиться лучше, чем я.

24. Для меня очень важно иметь диплом о высшем образовании.

25. Из неких практических соображений для меня это самый удобный вуз.

26. У меня достаточно силы воли, чтобы учиться без напоминания администрации.

27. Жизнь для меня почти всегда связана с необычайным напряжением.

28. Экзамены нужно сдавать, тратя минимум усилий.

29. Есть много вузов, в которых я мог бы учиться с не меньшим интересом.

30. Какое из присущих вам качеств больше всего мешает учиться? Напишите ответ рядом.

31. Я очень увлекающийся человек, но все мои увлечения так или иначе связаны с будущей работой.

32. Беспокойство об экзамене или работе, которая не выполнена в срок, часто мешает мне спать.

33. Высокая зарплата после окончания вуза для меня не главное.

34. Мне нужно быть в хорошем расположении духа, чтобы поддержать общее решение группы.

35. Я вынужден был поступить в вуз, чтобы занять желаемое положение в обществе, избежать службы в армии.

36. Я учу материал, чтобы стать профессионалом, а не для экзамена.

37. Мои родители хорошие профессионалы, и я хочу быть на них похожим.

38. Для продвижения по службе мне необходимо иметь высшее образование.

39. Какое из ваших качеств помогает вам учиться? Напишите ответ рядом.

40. Мне очень трудно заставить себя изучать как следует дисциплины, прямо не относящиеся к моей будущей специальности.

41. Меня весьма тревожат возможные неудачи.

42. Лучше всего я занимаюсь, когда меня периодически стимулируют, подстегивают.

43. Мой выбор данного вуза окончателен.

44. Мои друзья имеют высшее образование, и я не хочу отстать от них.

45. Чтобы убедить в чем-либо группу, мне приходится самому работать очень интенсивно.

46. У меня обычно ровное и хорошее настроение.

47. Меня привлекает удобство чистота, легкость будущей профессии.

48. До поступления в вуз я давно интересовался этой профессией, много читал о ней.

49. Профессия, которую я получаю, самая важная и перспективная.

50. Мои знания об этой профессии были достаточны для уверенного выбора данного вуза.

# Обработка и интерпретация результатов

## Ключ к опроснику

**Шкала «Приобретение знаний»** - за согласие (''+'') с утверждением по п.4 проставляется 3,6 балла; по п.17 - 3.6 балла; по п.26 - 2,4 балла; за несогласие (''-'') с утверждением по п.28 - 1,2 балла; по п.42 - 1,8 балла. Максимум - 12,6 балла.

**Шкала «Овладение профессией»** - за согласие (''+'') с утверждением по п.9 проставляется 1 балл; по п.31 - 2 балла; по п.33 - 2 балла; по п.43 - 3 балла; по п.49 - 1 балл. Максимум - 10 баллов.

**Шкала «Получение диплома»** - за несогласие с утверждением по п.11 - 3,5 балла; за согласие по п.24 - 2,5 балла; по п.35 - 1,5 балла; по п.38 - 1,5 балла; по п.44 - 1 балл. Максимум - 10 баллов.

Вопросы по пп. 5,13,30,39 являются нейтральными к целям опросника и в обработку не включается.

Преобладание мотивов по первым по первым двум шкалам свидетельствует об адекватном выборе студентом профессии и удовлетворенности ею.