

Авторська довідка

(дисертації та автореферати дисертацій, магістерські роботи)

Назва магістерської роботи: Роль емоційного інтелекту в професійній діяльності працівників ресторанного бізнесу
назви записувати нижнім регістром (як у реченні)

Назва (рос.): Роль эмоционального интеллекта в профессиональной деятельности работников ресторанного бизнеса

Назва (англ.): The role of emotional intelligence in the professional activities of restaurant business employees
переклад англійською

Шифр та назва спеціальності:053 - психологія

Р

Установа захисту:Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Дата захисту: 23.12.2020 **Місто:** Тернопіль

Сторінки:

Кількість сторінок магістерської роботи: ..82..... **Кількість сторінок автореферату:**

х

и

УДК: 159.9

т

Автор магістерської роботи

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Похилюк Анжела Володимирівна

Прізвище, ім'я (англ.): ...Pokhyliuk Angela

Прізвище, ім'я, по батькові (рос.): Похылюк Анжела Владимировна

Місце навчання (установа, підрозділ, місто, країна): Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, кафедра психології, м. Тернопіль, Україна

Науковий керівник

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Періг Ірина Мирославівна

Прізвище, ім'я (англ.): Perig Iryna

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна): Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, кафедра психології, м. Тернопіль, Україна

Вчене звання, науковий ступінь, посада: кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології

Рецензент

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Кирич Наталія Богданівна

Прізвище, ім'я (англ.): Курґуч Natalia

використовувати паспортну транслітерацію КМУ 2010)

Місце праці: ТНТУ ім. І. Пулюя, кафедра менеджменту та адміністрування, м. Тернопіль,
установа, підрозділ, місто, країна)

Україна

Вчене звання, науковий ступінь, посада: Доктор економічних наук, професор

Ключові слова

українською: емоційний інтелект, переживання, саморегуляція, емпатія, доброзичливість.

англійською: emotional intelligence, experience, self-regulation, empathy, benevolence.

Анотація

українською

У кваліфікаційній роботі досліджується роль емоційного інтелекту працівників ресторанного бізнесу на ефективність їх професійної діяльності.

Аналізуючи наукові підходи, емоційний інтелект визначається як складне структурне і багатофункціональне утворення, яке ґрунтується на конвергенції інтелекту і афекту, і реалізовується взаємодією адаптивних, когнітивних, емоційних, соціальних здібностей людини.

З'ясовано, що емоційний інтелект є обов'язковою складовою професійно-важливих якостей працівника ресторанного бізнесу. Емоційний інтелект офіціанта проявляється у розумінні своїх емоцій, впевненості у собі, рефлексивності, самоконтролі, стресостійкості та самовладанні. Володіння емоційним інтелектом оптимізує процес міжособистісної взаємодії і залежить від комунікативних якостей та потенціалу офіціанта.

Експериментально встановлено, що характеристиками людей з високим рівнем емоційного інтелекту є наступні: емоційна сенситивність, емоційна обробка, емоційне наuczіння, самоповага, самореалізація, розуміння власних емоцій, самоусвідомлення, самоконтроль, емпатія, стійкість до фрустрації, оптимізм. Визначення цих складових дозволило встановити особливості вияву й розвитку професійно значущих якостей, умінь чи професійного інтелекту, визначити профіль складових емоційного інтелекту.

Запропоновано тренінгову програму розвитку емоційного інтелекту працівників ресторанного бізнесу, яка передбачає здатність ідентифікувати емоції та почуття інших людей та власні переживання, активізацію емоційного контролю, комунікативності, емпатії, доброзичливості, конструктивного підходу у прийнятті рішення тощо.

англійською

The influence of emotional intelligence of restaurant business employees on the efficiency of their professional activity is studied in the thesis.

Analysing scientific approaches, emotional intelligence is defined as a complex structural and multifunctional formation, which is based on the convergence of intelligence and affect, and is realized by the interaction of adaptive, cognitive, emotional and social abilities of a human.

It has been found out that emotional intelligence is a necessary component of the professionally important qualities of a restaurant business employee. The emotional intelligence of the waiter is manifested in the understanding of their emotions, self-confidence, reflectivity, self-control, stress resistance and self-possession. Possession of emotional intelligence optimizes the process of interpersonal interaction and depends on the communicative qualities and potential of the waiter.

It is experimentally established that the distinctive features of people with a high level of emotional intelligence are as follows: emotional sensitivity, emotional processing, emotional

learning, self-respect, self-realization, understanding of their own emotions, self-awareness, self-control, empathy, resistance to frustration and optimism. The definition of these components allowed establishing the features of the manifestation and development of professionally significant qualities, skills or professional intelligence and to determine the profile of the components of emotional intelligence.

A training program for the development of emotional intelligence of restaurant business employees, which provides the ability to identify the emotions and feelings of others and their own experiences, enhance emotional control, communication, empathy, benevolence, constructive approach to decision making and more is proposed.