

УДК 159.9

А.В. Похилюк

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

РОЛЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

A.V. Pokhyliuk

THE ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF RESTAURANT BUSINESS EMPLOYEES

На сьогоднішній день у всьому світі дуже поширеною є сфера послуг. ХХІ століття знаменується як час відокремлення сфери послуг від матеріального виробництва, тому сфера послуг набуває динамічного розвитку та споживча вартість виражається в наданні зручностей.

За визначенням Ф.Котлера, послуги – це об'єкти продажу у вигляді дій, вигод або задоволення, відповідно, послуги не зберігаються і клієнту пропонується щось таке, що не має матеріальної форми. Американські дослідники визначають сутність послуг як те, що не має матеріального результату, вираженому в певному об'єкті, речі, тому результат є невідчутним, невидимим і надається в обмін на те, за що споживач готовий платити. Маркетингові дослідження попиту і пропозиції, поведінки споживача фіксують дедалі більше потребу відвідувати заклади громадського харчування, кафе, ресторани, паби. Зайнятість, часові обмеження, фінансові можливості, зручності, гедоністичні мотиви спричинюють харчуватися і відпочивати за межами дому. Саме попит відвідувати заклади ресторанного типу є сферою зацікавлень щодо покращення даної сфери послуг. Одна з ключових тем дослідження ресторанного бізнесу є оптимізація обслуговування з врахуванням людського чинника, людської психології, поведінки споживача. На сучасному етапі суспільного розвитку увага до особистості на споживчому ринку є центральною, а теза «клієнт є завжди правий» стала законом.

Закордонні науковці в своїх роботах описують поведінку споживачів з різних позицій. З раціональним вибором пов'язують цю проблему Х. Франк, Р. Белк, Д. Енджел, Р. Блекуелл, з позицій ірраціональних потреб в сфері купівлі виходили М. Холбрук, Р. Саймон, Д. Канеман, А. Маршалл, з пункту бачення макроекономічних процесів вивчали поведінку споживачів П. Самуельсон, В. Абчук, Р. Голдсміт, С. Браун, А. Маслоу.

З-поміж вітчизняних учених досліджували економічну поведінку Б. Андрушків, В. Ільїн, І. Альошина, Б. Соловійов, Р. Багієва, О. Андрєєва, А. Романова, Е. Уткін і ін.

Важливе питання у ресторанному бізнесі – це система комунікації «клієнт і адміністратор-офіціант-бармен», від якої залежить задоволеність відвідувачів закладу і ефективність діяльності працівників, які надають послуги. Тому саме емоційний інтелект є професійно-значущою якістю успішного працівника ресторану, якому властиві комунікативні навички, вміння слухати, здатність до самовладання, емоційний самоконтроль, розуміння власних емоцій та інших людей, вміння гнучко змінювати власну поведінку тощо. Виявлено специфічний симптомокомплекс для успішної професіоналізації: достатній рівень інтелекту, наявність емоційного інтелекту як здатності управляти своїми емоціями, рефлексія, спрямованість на завдання та взаємодію в колективі, задоволеність працею, внутрішня мотивація, комунікативність, досвід, стадія професійного становлення тощо.

Проблемою розвитку емоційного інтелекту в професійному становленні займалися Г. Березюк, М.Гарднер, Д.Гоулман, Дж. Майєр, Н. Побірченко, Е. Носенко

П. Саловеї, О.Самойлов, О. Саннікова, О.Чебикін О. Філатова та ін.

З позицій змішаної моделі емоційний інтелект описується як сукупність когнітивних здібностей та застосування особистісних характеристик. До цього типу моделей відноситься теорія Р.Бар-Она. Вчений доводить, що емоційний інтелект – це поєднання не когнітивних здібностей, здатностей та навичок, що дають можливість особистості успішно пристосовуватися до життєвих викликів та змін та опиратися зовнішньому тиску. А також вважав, що важливу роль в емоційному інтелекті відіграють якості: здатність розуміти власні емоції, вміння ними управляти, впевненість в собі, самоповага, навички особистісної та міжособистісної комунікації, адаптаційні здібності, стесостійкість, оптимізм тощо. До змішаної моделі відноситься теорія емоційного інтелекту Д.Гоулмана. Виявлено явище емоційного інтелекту як важливої умови успішності життєдіяльності людини. Так, Д. Гоулман (1995) вважає, що поняття “емоційний інтелект” синонімічне поняттю “емоційна компетентність” й поєднує показники емоційної компетентності в 5 груп: самосвідомість, саморегуляція, самомотивація, соціальна свідомість і соціальні вміння. Емоційно компетентною вважається людина, якій властиві врівноваженість, сумлінність, доброзичливість, комунікабельність, відкритість; людина, яка легко уживається з іншими й перебуває “в злагоді із собою”, здатна контролювати власні емоції, адекватно оцінюючи їх природу й причину. Найновішою є інтегративна модель розроблена білоруською дослідницею І.М.Андрєєвою, яка розглядає емоційний інтелект як складову інтелектуальної сфери особистості і трактує його «як сукупність інтелектуальних здібностей до розуміння емоцій та управління ними, а також знань, вмінь і навичок, операцій та стратегій інтелектуальної діяльності, пов’язаних з обробкою і перетворенням емоційної інформації». Емоційний інтелект трактується як системна якість особистості, яка забезпечує пізнання людини до ідентифікації емоцій, управління ними завдяки мислинцевій переробці емоційної інформації, і служить фактором психологічного благополуччя індивідуальності та ефективності соціальної інтеракції та комунікацій. Аналізуючи вимоги, які стоять до сучасного офіціанта, можна виокремити, що це освічена людина, у якої, по-перше, повинна бути добре поставлена мова. По-друге, він повинен добре розбиратися в гастрономії, у винах, етикеті. Зараз недостатньо знання основ сервіровки стола. Крім цього, він повинен знати ази психології - це обов’язково, він просто зобов’язаний «відчувати» людей. Офіціант - це та людина, що створює атмосферу за кожним столиком. Тому що саме він може порекомендувати те або інше вино, може поради, що і як, у якій послідовності замовити. Офіціант повинен не лише володіти професійними знаннями, загальною ерудицією, культурою поведінки, а і комунікативними навичками, емоційно-вольовими якостями. До працівників ресторанного бізнесу ставиться вагома вимога мати розвинений емоційний інтелект, який дозволить регулювати свій психологічний стан, опанувати його, розуміти та ідентифікувати свій емоційний стан та застосовувати індивідуальні стратегії успішного поведіння в міжособистісній комунікації.

Література

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии: монография / И.Н. Андреева. – Новополоцк: ПГУ, 2011. – 338 с.
2. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / Д.Гоулман / Пер. с англ. А.П. Исаевой. – М.: Астрель, 2011. – 478 с.
3. Зарицька В.В. Теоретико-методологічні основи розвитку емоційного інтелекту у контексті професійної підготовки: монографія / В.В. Зарицька. – Запоріжжя: КПУ, 2010. – 303 с.
4. Шпак М.М. Психологія розвитку емоційного інтелекту молодших школярів: монографія / Шпак М.М. – Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2016. – 372 с.