

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу**

**ЛЕВЧУК ВІРА ВАЛЕРІЇВНА
КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему:
Роль емоційного інтелекту в сфері гостинності України**

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа
Освітній ступінь магістр

Виконала студентка групи ГРСм-21
Левчук В.
Науковий керівник:
канд. екон. наук, доцент
Камінський Б.А.

ТЕРНОПІЛЬ – 2024

Зміст

Вступ

РОЗДІЛ I. Значення емоційного інтелекту для ефективної роботи у сфері гостинності.....

1.1. Історія походження та поняття емоційного інтелекту

1.2. Вплив емоційного інтелекту на людину.....

1.3. Емоційний інтелект як невід’ємна складова готельно-ресторанного бізнесу.....

РОЗДІЛ II. Дослідження впливу емоційного інтелекту на основі закладу «Le Rock».....

2.2.Тренінг на визначення емоційного інтелекту у закладі «Le Rock»..

2.3. Аналіз управління емоційним інтелектом персоналу закладу.....

РОЗДІЛ III. Рекомендації щодо удосконалення управління емоційним інтелектом у закладі «Le Rock».....

3.1 Основні напрямки та інноваційні підходи вдосконалення емоційного інтелекту у сфері гостинності України.....

3.2. Необхідність та основні пропозиції щодо удосконалення емоційного інтелекту персоналу

Висновки та пропозиції.....

Список використаних джерел.....

ВСТУП

Актуальність. У багатьох областях психології точаться гострі дискусії про те, як працює мозок, але всесвітньо відомий учений-біхевіорист Деніел Гоулман сказав, що «частина мозку, на яку покладається емоційний і соціальний інтелект, є кінцевим контуром мозку для досягнення його анатомічної зрілості. і, через пластичність мозку, мозок формується нашим повторюваним досвідом. » Гоулман додає, що цьому слід систематично навчати дітей. «Пілотний проект, здійснений у більш ніж 100 школах, дозволив зменшити асоціальну поведінку, сприяти соціальній поведінці та підвищити оцінки учнів», — продовжує Даніель Гоулман. Зокрема, у західному суспільстві ми, на жаль, схильні не вміти розуміти людські емоції та керувати ними. Ця тенденція поширюється і на інші сфери життя, включно з роботою. Ми часто залишаємо свої емоції за дверима, коли йдемо на роботу, але це має руйнівний вплив не лише на компанії, але й на працівників (від низу до генерального директора). Зрештою, ми емоційні істоти. Але бізнес змінюється, і ми починаємо пропонувати широкі персоналізовані програми роботи та нові послуги (наприклад, страхування психічного здоров'я через плани медичного обслуговування) для людей на роботі. Це включає наймання психологів у відділи кадрів: якомога краще розуміння ваших працівників і пропонування корисного навчання має негайний вплив на відносини між працівниками та роботодавцями. Емоційний інтелект - це здатність розуміти свої емоції та керувати ними. Навички, що сприяють розвитку емоційного інтелекту, включають самосвідомість, саморегуляцію, мотивацію, емпатію та соціальні навички. Емоційний інтелект нещодавно став модним словом у відділах кадрів у всьому світі, але дослідники роблять все можливе, щоб сказати, що настав час серйозно поставитися до емоційного інтелекту. Розпізнавання та прийняття нюансів людських емоцій на роботі може мати прагматичні переваги, такі як краща співпраця між співробітниками та щасливіша робоча атмосфера, вважає Рекс Хаппке. Хаппке нагадує нам, що ми люди щодня, а не лише тоді, коли ми залишаємо свій стіл.

Метою дипломної роботи є дослідження впливу емоційного інтелекту на працівників закладу «Le Rock».

Для досягнення мети дослідження було розглянуто та визначено ряд завдань:

- Розглянути поняття емоційний інтелект.
- Історія походження емоційного інтелекту.
- Розглянути основні методи оцінювання емоційного інтелекту теоретиками.
- Розглянути як емоційний інтелект впливає людину та різні сфери життєдіяльності.
- Провести тренінг та вправи на емоційний інтелект у закладі.
- Проаналізувати управління емоціями працівниками сфери гостинності.
- Визначити основні напрямки та підходи щодо вдосконалення управління емоційним інтелектом.
- Розробити рекомендації щодо управління емоційним інтелектом у закладі «Le Rock».

Об'єктом дослідження виступає крафт паб «Le Rock».

Предметом дослідження виступає емоційний інтелект працівників закладу крафт пабу «Le Rock».

Практичне значення. Частина отриманих результатів може бути використана в практичній діяльності крафт пабу «Le Rock».

РОЗДІЛ I. Значення емоційного інтелекту для ефективної роботи у сфері гостинності

1.1. Поняття емоційного інтелекту та його складові

Традиційно багато психологів і філософів розглядали пізнання і емоції як окремі області, причому емоції становлять загрозу продуктивному і раціональному мисленню. Цей поділ пристрасті і розуму тягнеться ще на початку Стародавньої Греції (Lyons, 1999). Крім того, вчені середини 20 століття пояснювали емоції як психічно дестабілізуючі сили (Янг, 1943). Протягом історії є сліди, де перетин емоцій та пізнання було теоретично поставлено під сумнів. У 350 році до н.е., відомий грецький філософ Аристотель писав: «деякі люди. Якщо вони вперше сприйняли і побачили, що відбувається, і вперше розпалювали себе і свою розважливу здатність, не переможені своєю емоцією, будь то приємною чи болючою» (Aristotle, Trans. 2009, Книга VII, Глава 7, Розділ 8). Тим не менш, наші соціальні взаємодії та досвід свідчать про те, що ця віра зазнала століть ігнорування як у західній, так і в східній культурах. Це ті самі взаємодії, які вчать нас «посилюватися» і тримати свої емоції прихованими.

На початку 1970-х років багато вчених почали визнавати обмеження коефіцієнта інтелекту (IQ) - стандартизованої оцінки інтелекту. Зокрема, вони помітили його нездатність пояснити відмінності між людьми, не пов'язаними лише з когнітивними здібностями. Ці розчарування призвели до просування більш інклюзивних теорій інтелекту, таких як теорія множинного інтелекту Гарднера (1983/1993) та тріархічна теорія інтелекту Штернберга (1985). Дослідники також почали досліджувати вплив настроїв і емоцій на розумові процеси, включаючи судження (Isen, Shaker, Clark, & Karp, 1978) і пам'ять (Bower, 1981). Саме завдяки цим теоретичним дослідженням та емпіричним дослідженням концепція ЕІ почала формуватися.

Теорія множинного інтелекту Говарда Гарднера стверджує, що люди мають різноманітні інтелекти, які проявляються по-різному. Замість того, щоб вимірювати лише єдиним стандартизованим тестом, ці інтелектуальні здібності охоплюють широкий спектр здібностей і талантів і потребують більш складної оцінки.

Вісім множинних інтелектів Гарднера (рис. 1)

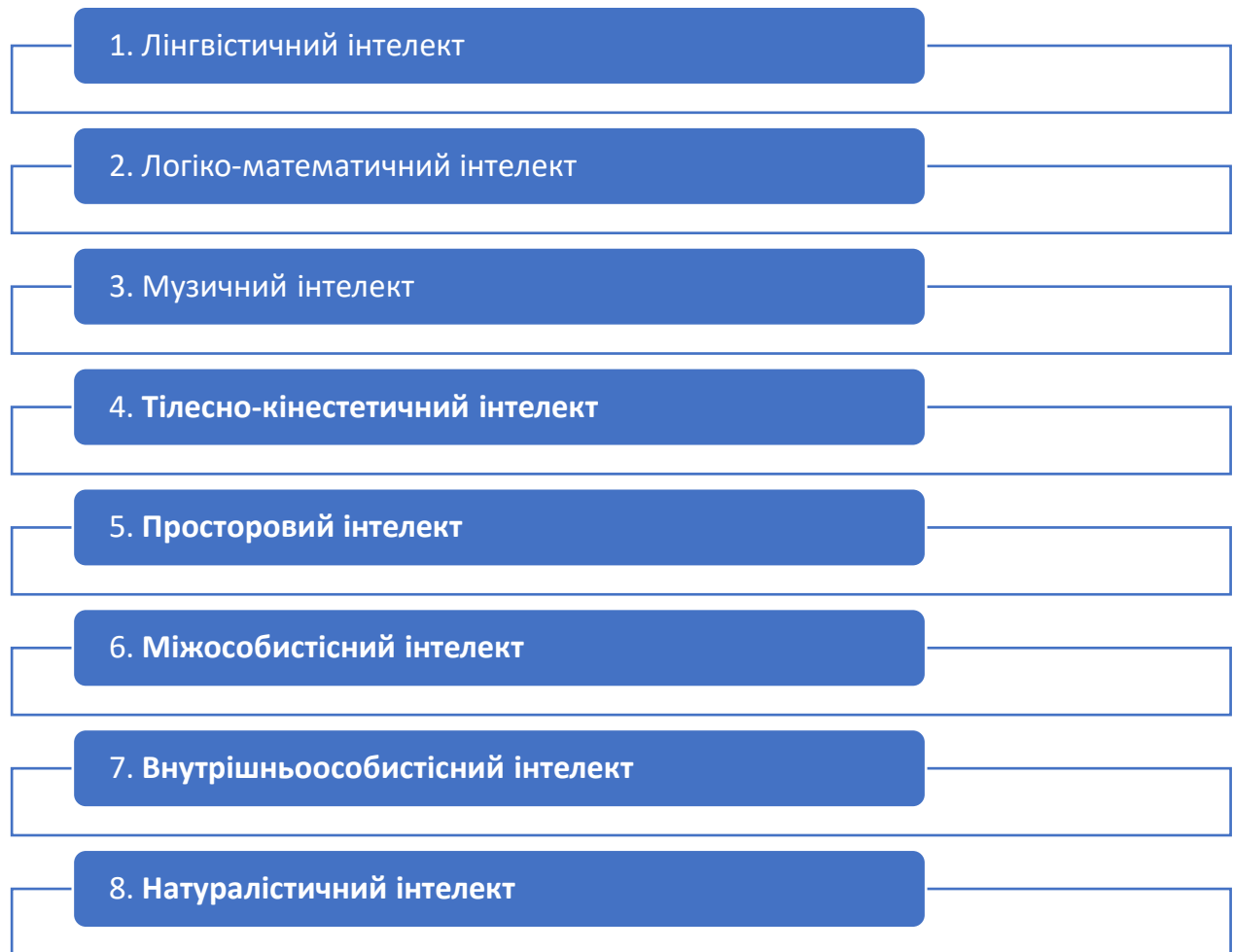


Рисунок 1

1. Лінгвістичний інтелект - форма інтелекту пов'язана зі здатністю людини мислити словами та використовувати мову для вираження складних значень. Це може включати як письмову, так і усну мову, а також складене та спонтанне мовлення. Письменники, поети та оратори часто мають високий лінгвістичний інтелект.
2. Логіко-математичний інтелект-передбачає логічне міркування та вирішення проблем, особливо в науковому та математичному контекстах. Цей показник, плюс лінгвістичний інтелект, еквівалентний навичкам, виміряним за

допомогою традиційного тесту IQ. Інженери, математики, програмісти та вчені зазвичай досягають успіхів у цій галузі.

3. Музичний інтелект. Люди з музичним інтелектом дуже цінують ритм, композицію та звук. Ця здатність може поширюватися на тих, хто цінує звук і акустику, таких як репери, звукові артисти та імітатори. Музиканти, композитори та звукорежисери є прикладами людей з високим музичним інтелектом.
4. Тілесно-кінестетичний інтелект - стосується здатності використовувати своє тіло для вирішення проблем або створення продуктів. Іноді це супроводжується певною формою музичного інтелекту і може призвести до людей, здатних на фізичні подвиги, які інші з нас вважають дивовижними. Спортсмени, танцюристи часто демонструють високий рівень тілесно-кінестетичного інтелекту.
5. Просторовий інтелект - інтелект відноситься до здатності точно візуалізувати світ і трансформувати або модифікувати сприйняття. Тести просторового обертання, які іноді зустрічаються в тестах інтелекту, вимірюють компонент цієї здатності. Архітектори, художники та пілоти часто виявляють сильний просторовий інтелект.
6. Міжособистісний інтелект - передбачає розуміння мотивації, емоцій і намірів інших людей. Це іноді називають «емоційним інтелектом» або просто емпатією. Вчителі, терапевти та продавці зазвичай відрізняються міжособистісним інтелектом.
7. Внутрішньо особистісний інтелект — це розуміння себе, знання своїх емоцій, мотивації та думок. Автори мемуарів або лідери думок у бізнесі повинні розвинути цю навичку, щоб створити переконливу розповідь про своє життя та кар'єру. Філософи, психологи та духовні лідери часто мають високий внутрішньо особистісний інтелект.
8. Натуралістичний інтелект - стосується здатності розуміти, цінувати та процвітати в природному світі. Багато племінних людей володіють таким типом інтелекту гостріше, ніж їхні більш «цивілізовані» сусіди, що живуть у

містах. Екологи, фермери та садівники зазвичай демонструють сильний натуралістичний інтелект.

Хоча деякі психологи критикували теорію Гарднера за відсутність емпіричних доказів, вона все ж допомагає нам зрозуміти різні здібності та потенціал людей.

Модель Штернберга

За Штернбергом, інтелект — це здатність вчитися на досвіді та адаптуватися у своєму житті. Згідно з його триархічною моделлю, інтелект базується на взаємодії між трьома наборами навичок, а обдарованість може спостерігатися в одній або кількох із цих сфер:

- Аналітичний інтелект : він дає змогу перевірити якість нових ідей.
- Творчий інтелект : навички генерувати нові ідеї.
- Практичний інтелект : здатність реалізовувати ідеї, а також переконувати однолітків у цінності розроблених ідей.

Триархічна теорія інтелекту Роберта Стернберга припускає, що інтелект в першу чергу виражається в тому, наскільки людина досягла успіху в житті, і постулює три сфери інтелекту: аналітичні, практичні та емпіричні навички. Таким чином,

Стернберг розглядає інтелект не як фіксовану якість, а як процес, тобто спосіб, у який обробляється інформація, визначає різницю між людьми. Як і Гарднер, Стернберг вважає, що діапазон людського інтелекту може бути представлений лише кількома інтелектами, оскільки традиційні концепції інтелекту використовують штучні та штучно сконструйовані завдання для вимірювання інтелекту без будь-якого істотного зв'язку з повсякденним чи професійним життям. З розширенням поняття інтелекту також постає питання про численні критерії, які повинні визначати успіх, який представляє пов'язану з групою соціальну структуру.

Термін «емоційний інтелект» став більш відомим в 1995 році завдяки книзі «*Емоційний інтелект*» (з однойменною назвою) наукового журналіста

Деніела Гоулмана. У цій книзі Гоулман дає визначення емоційного інтелекту та вказує на велике значення EQ для лідерів.

У 2004 році Пітер Саловей і Джон Майєр ще більше розширили рамки та розуміння емоційного інтелекту. Саловей і Майєр розробили модель рис як для розвитку, так і для вимірювання емоційного інтелекту. Це було основою для першого тесту EQ, тесту емоційного інтелекту Майєра-Саловея-Карузо (MSCEIT). Гоулман виділив п'ять основних навичок, які складають емоційний інтелект:

1. Самосвідомість: це здатність розуміти власні емоції. Коли ви усвідомлюєте себе, ви знаєте свої сильні та слабкі сторони, цінності, цілі та вплив на інших.
2. Саморегуляція: це здатність регулювати власні емоції. Лідери з сильними навичками саморегуляції не діють імпульсивно. Перш ніж відреагувати, їм потрібен час, щоб оцінити свої емоції.
3. Мотивація: це причина, чому ви хочете досягти успіху. Коли ви знаєте свою мотивацію, ви можете надавати іншим чуйне розуміння.
4. Емпатія : емпатія означає здатність розпізнавати, розуміти почуття інших і співчувати їм. Емпатія часто розглядається як центральний наріжний камінь емоційного інтелекту, оскільки емпатія є важливою основою для інших форм міжособистісних зустрічей.
5. Соціальні навички: це здатність спілкуватися та працювати разом з іншими. Гоулман порівнює соціальні навички зі здатністю впливати на інших, щоб вони робили те, що ви хочете.

У своєму дослідженні Майєр і Саловей також визначили певні характеристики емоційного інтелекту — у їхньому випадку їх чотири.

1. Сприйняття емоцій: це здатність розпізнавати емоції інших. Це також включає в себе самосвідомість і здатність розпізнавати власні емоції.
2. Використання емоцій: мова йде про здатність використовувати емоції, які ви відчуваєте в собі або в інших, для таких процесів, як вирішення проблем або прийняття рішень.
3. Розуміння емоцій: це здатність зрозуміти, як емоції пов'язані між собою і як ці емоції впливають на дії (як ваші, так і тих, хто вас оточує).

4. Управління емоціями: цей пункт стосується здатності регулювати як власні емоції, так і емоції інших. Уміти керувати власними емоціями означає керувати ними таким чином, щоб допомогти вам у виконанні поточного завдання. У той же час ця характеристика також означає, що ви можете добре справлятися з емоціями оточуючих. Це допоможе вам досягти мети.

Сьогодні багато психологів вивчають емоційний інтелект, щоб зрозуміти різні емоційні компетенції та з'ясувати, які навички міжособистісного спілкування сприяють розвитку емоційного інтелекту та в чому саме різниця між EQ та IQ. І хоча психологи продовжують розходитися в думці щодо точних деталей емоційного інтелекту, більшість згодні в одному. А саме, емоційний інтелект – це навичка, яку можна розвинути практикою та тренуваннями.

На практиці йдеться про усвідомлення того, що емоції можуть керувати нашою поведінкою та впливати на людей, а також про те, щоб навчитися керувати емоціями, як своїми, так і іншими. Перш ніж мати можливість розвинути емоційний інтелект, необхідно мати хорошу здатність до менталізації, тобто розуміти, що і ми, і інші маємо стани розуму .

Емоційний інтелект допомагає будувати міцніші стосунки, досягати успіху в навчанні та на роботі , а також ефективно досягати професійних і особистих цілей. Це також може допомогти нам зрозуміти наші почуття, перетворити наміри на дії та прийняти рішення щодо того, що для нас дійсно важливо. Деякі дослідження емоційного інтелекту припускають, що його можна навчитися та зміцнити, а інші стверджують, що це вроджена риса.

1.2. Вплив емоційного інтелекту на людину

Дослідження показують, що кожна людина має вроджений рівень EQ. Фактори, які впливають на EQ, включають генетику, схильність і досвід дитинства. Деякі люди від природи запальні, засвоюють шаблони вдома або мають комбінацію факторів, тоді як інші люди схильні зберігати спокій під тиском.

Хоча вроджена еквалайзерність кожного є фіксованою, компетенцію можна розвинути . Зміни передусім вимагають наполегливості та розуміння, хоча

більшість людей природним чином збільшує свій ЕІ з віком. Це одна з причин, чому примхливі або сором'язливі підлітки можуть стати доброзичливими дорослими.

Емоційний інтелект можна підвищити за допомогою наступного процесу: розуміння обставин, зміни поведінки та зміни власної/внутрішньої структури. Наприклад, якщо ви схильні кричати під час стресу, вивчення еквалайзера означатиме виявлення причин, що викликають ваш гнів, вжиття заходів, щоб зберігати спокій перед іншими (наприклад, глибокий вдих), і керування, а не придушення внутрішніх факторів стресу.

Однак, ми можемо посприяти розвитку емоційного інтелекту. Програми коучингу можуть покращити емоційний інтелект та інші навички спілкування на 25 відсотків. Але, оскільки певний рівень еквалайзера є вродженим, зміни найбільш досяжні, коли люди також хочуть змін. Цільовий коучинг може мати найбільший вплив на міжособистісні та соціальні навички. За допомогою відкритих запитань, моделювання та розвитку навичок тренери можуть допомогти людям керувати емоційними станами та створити позитивну репутацію. Коуч допоможе побачити ширшу картину людських взаємодій і зрозуміти, як їх сприймають оточуючі. Враховуючи, що більшість людей не мають уявлення про те, як їх сприймають інші, відверті відгуки тренерів можуть бути неоціненними для позитивних змін у поведінці.

Емоційна регуляція є одним із найважливіших принципів EQ. Коли ви не можете контролювати сильні емоції, ви, швидше за все, будете діяти на основі імпульсів і дозволити почуттям керувати вами. Сам процес навчання може бути незручним. Але навичка, яка допоможе у особистому та професійному житті, навчитися справлятися з неприємними відчуттями, завжди зважувати всі варіанти та вибирати найкращу відповідь. Медитація для зняття стресу може добре підтримати цей процес.

У сучасному швидкому світі емоційний інтелект має величезне значення. Це допомагає нам керувати соціальними ситуаціями, створювати міцні стосунки та піклуватися про своє психічне здоров'я. Щодня ми стикаємося зі змінами та стресом вдома та на роботі. Ось чому важливо навчитися розуміти свої емоції та

керувати ними. Емоційний інтелект допомагає нам краще справлятися з проблемами. Це полегшує нам розмову з іншими, коли ми відчуваємо стрес. Це також допомагає нам налагодити міцні стосунки, що сприяють підтримці, завдяки яким ми відчуваємо себе добре. Завдяки емоційному інтелекту ми можемо розуміти свої почуття у важкі часи, вирішувати конфлікти та проявляти більше співчуття до інших. Коли ми вдосконалюємо свій емоційний інтелект, ми відчуваємо себе краще. Це також робить наше соціальне середовище приємнішим і турботливішим. У свою чергу, це сприяє психічному здоров'ю окремих людей і громад.

Емоційний інтелект не є вродженим. Це навичка, яку можна розвивати та розвивати з часом. Ви розвиваєте цю навичку через досвід і витрачання часу на роздуми про себе. Деякі люди можуть мати природний талант до емоційних навичок. Проте кожен може навчитися та вдосконалити свій емоційний інтелект за допомогою практики. Програми навчання емоційному інтелекту та семінари дають цінні навички. Ці програми допомагають розвивати самосвідомість. Вони також показують нам, як краще керувати своїми емоціями. Крім того, вони підвищують соціальну обізнаність і емпатію. Часто думаючи про себе, люди можуть розвивати свій емоційний інтелект.

Самосвідомість і саморегуляція є ключовими елементами емоційного інтелекту. Вони забезпечують міцну основу для інших навичок. Самосвідомість означає знання наших почуттів, наших сильних і слабких сторін і того, що на нас впливає. Це розуміння допомагає нам робити вибір, який відповідає нашим цінностям і цілям. Саморегуляція полягає в тому, щоб здорово керувати своїми емоціями, особливо у важкі часи. Це означає знайти способи розслабитися, коли ми відчуваємо стрес або перевантаження. Це також означає залишатися спокійним і сильним, коли все складно. Коли ми поєднуємо самосвідомість і самоконтроль, ми можемо краще справлятися зі злетами та падіннями життя. Ми можемо робити мудрий вибір навіть у важкі часи. Ця практика допомагає нам створити здорові та збалансовані стосунки з собою та іншими.

Мотивація та емпатія є важливими елементами емоційного інтелекту. Вони допомагають нам відчувати себе близькими до нашого внутрішнього двигуна та

спілкуватися з іншими. Мотивація дозволяє нам використовувати наші почуття для досягнення цілей і подолання труднощів. Це дозволяє нам залишатися позитивними навіть у важкі часи. Емпатія є ключовим компонентом емоційного інтелекту. Це дозволяє нам відчувати те, що відчувають інші, і розуміти їхні емоції. Цей зв'язок веде до доброти та зміцнення зв'язків з людьми. Коли ми зосереджуємося на почуттях інших і поважаємо їх, ми створюємо сприятливе середовище. У такому середовищі може розвиватися взаєморозуміння та командна робота. Коли ми поєднуємо мотивацію та емпатію, ми можемо вдумливо шукати те, що любимо. Це допомагає нам створювати міцніші стосунки, засновані на розумінні. Це також допомагає нам вирішувати складні людські взаємодії з добротою та турботою.

Соціальні навички дозволяють нам демонструвати емоційний інтелект. Вони допомагають нам будувати та підтримувати міцні, здорові стосунки в багатьох сферах життя. Це означає, що ми чітко ділимося своїми думками та почуттями. Ми також прислухаємося до інших і з увагою та розумінням реагуємо на те, що відбувається навколо нас.

Люди з високим рівнем ЕІ почуваються комфортно в соціальних ситуаціях. Вони встановлюють хороші стосунки з іншими. Вони ефективно керують конфліктами та мотивують оточуючих. Вони знають, що хороші стосунки вимагають довіри, поваги та чіткого спілкування. Вони прагнуть створити позитивне соціальне середовище. Удосконалення наших соціальних навичок допомагає нам краще спілкуватися з іншими. Це може полегшити усунення несправностей. Хороший набір соціальних навичок створює краще соціальне середовище для нас і людей навколо нас.

Емоційний інтелект є ключем до успіху в житті та роботі, впливаючи на лідерство, стосунки та психічне здоров'я. Покращуючи самосвідомість, саморегуляцію, емпатію та соціальні навички, ви можете краще розуміти емоції та керувати ними, що сприяє командній співпраці та особистому розвитку.

1.3. Емоційний інтелект як невід’ємна складова готельно-ресторанного бізнесу

Успіх будь-якої галузі залежить від сильного лідерства, і це особливо вірно для сфери гостинності та туризму, які чітко орієнтовані на людей.

На сьогоднішній день ЕІ зазвичай дослідниками визначається чотирма складовими:

1	2	3	4
• Самоконтроль	• Самосвідомість	• Соціальна свідомість чи емпатія	• Управління взаєминами

Рисунок 2

Самоконтроль означає, що ви свідомо контролюєте та регулюєте власні думки, почуття та дії. Це допомагає вам досягати цілей, підвищувати продуктивність і уникати імпульсивної поведінки. У контексті індустрії гостинності це означає, що ми повинні зосередитися на наданні чудових послуг, створенні позитивного досвіду для гостей та ефективному управлінні нашими ресурсами. Хоча ми, наприклад, не можемо контролювати погоду, ми можемо контролювати, як ми на неї реагуємо, підготувавшись до альтернативних видів діяльності. Ми повинні зосередитися на тому, що під нашим контролем, і відпустити речі, які знаходяться поза нашим контролем. Згідно з Епіктетом, ми маємо контроль над своїми думками, почуттями та діями, але ми не маємо контролю над зовнішніми подіями чи думками інших людей. Наприклад, якщо гість незадоволений своїм досвідом, ми можемо контролювати те, як ми реагуємо на їхні відгуки, уважно слухаючи, пропонуючи рішення та відповідаючи, щоб забезпечити незабутні враження. Зосереджуючись на тому, що ми можемо контролювати, ми можемо виховати почуття внутрішнього спокою та стійкості, які допоможуть нам переживати злети та падіння індустрії гостинності. Застосовуючи

стоїчний підхід до лідерства, ми можемо створити культуру досконалості, яка надає пріоритет служінню, самосвідомості та самоконтролю. Чудово це поняття для лідера підкреслює цитата американського теоретика менеджменту Пітера Друкера: «Той, хто не вміє керувати собою, не може керувати ніким».

Самосвідомість передбачає собою здатність розпізнавати власні емоції, сильні, слабкі сторони та обмеження. Це є важливою навичкою для ефективного управління командами та вирішення конфліктів. Це дозволяє людям зрозуміти свої емоції, думки та поведінку, а також те, як вони впливають на інших. Самосвідомість є життєво важливим компонентом в індустрії гостинності, де розуміння особистих сильних і слабких сторін і впливу власних дій на інших може значно покращити враження гостей. Як професіоналу гостинності, розвиток самосвідомості не просто корисний, а це є надважливо для кар'єрного зростання та надання виняткових послуг. Це передбачає безперервний процес рефлексії, зворотного зв'язку та особистого розвитку. Розвиваючи самосвідомість можна краще орієнтуватися в складнощах взаємодії з клієнтами, ефективно керувати стресом і створювати більш гармонійне робоче середовище.

Соціальна свідомість чи емпатія - вміння брати до уваги почуття інших осіб за допомогою чого можна було б скеровувати їх дії в напрямку, яке б відповідало їх емоційному стану, можливостям, здібностям. Співчуття в гостинності – у динамічній індустрії гостинності емпатія постає як ключова компетенція, яка відрізняє постачальників послуг від інших. Окрім простого розуміння емоцій, емпатія передбачає входити на місце інших, споглядати з їхньої точки зору та налагоджувати зв'язки, які виходять за рамки. У сфері гостинності розрізняти та ділитися почуттями клієнтів – це не просто м'яка навичка; ключ до успіху. Щоб надавати неперевершені послуги та справжню цінність кожної витраченої гривні, потрібно розвивати глибоке почуття співчуття. Коли емпатія вкорінюється в структурі індустрії гостинності, результати трансформуються. Це не тільки призводить до негайного задоволення клієнтів, але й створює основу для задоволення клієнтів, створюючи середовище, де відвідувачі не просто задоволені, а й щиро захоплені отриманими послугами.

Управління взаєминами - співпраця, яка дозволяє менеджерів розвивати та підтримувати хороші стосунки, чітко спілкуватися, надихати та впливати на інших, добре працювати в команді та керувати конфліктами. Перш за все, важливо зрозуміти, що означає управління взаємовідносинами з клієнтами. Простіше кажучи, це процес управління відносинами між закладом і його гостями з метою максимізації задоволеності гостей і лояльності до бренду. Це передбачає розуміння потреб і очікувань клієнтів, надання високоякісних послуг і ефективно та ефективно вирішення будь-яких питань або скарг. Іншим важливим аспектом управління відносинами з клієнтами є вирішення проблем і скарг. Навіть за умови оптимального планування та виконання неминуче час від часу виникатимуть проблеми. Коли це трапляється, дуже важливо, щоб заклад реагував швидко та ефективно. Це може передбачати негайне вирішення проблеми, якщо це можливо, або забезпечення того, що проблему буде вирішено протягом розумного періоду часу. Крім того, важливо, щоб заклад зв'язався з гостем, щоб переконатися, що він задоволений тим, як було вирішено проблему.

Розуміючи потреби та очікування клієнтів, надаючи високоякісні послуги та ефективно вирішуючи проблеми, ви можете максимально підвищити задоволеність клієнтів і лояльність до бренду. А підтримуючи стосунки з гостями після їхнього перебування, ви можете переконатися, що ваш заклад залишатиметься в центрі уваги та продовжуватиме залучати нових гостей.

На сьогоднішньому складному ринку праці дуже важливо мати високий емоційний інтелект. Роботодавці шукають цю навичку для всіх посад і на всіх рівнях. Вони знають, що технічних навичок недостатньо для досягнення успіху. Люди з високим емоційним інтелектом краще справляються зі стресом. Вони чітко спілкуються, будують міцні стосунки та відповідають на виклики сучасного робочого місця. Коли компанії підтримують емоційний інтелект на робочому місці, вони створюють кращу, більш продуктивну культуру. Ця практика сприяє командній роботі та співпраці. Зрештою, це призводить до більшого успіху та нових ідей.

Емоційний інтелект важливий для того, щоб бути хорошим лідером. Це допомагає лідерам налагодити зв'язок зі своїми командами, мотивувати їх і вирішувати проблеми на робочому місці. Лідери з високим ЕІ чітко усвідомлюють власні почуття. Вони визнають свої сильні та слабкі сторони та розуміють, як ці риси впливають на інших. Ці лідери створюють гостинне місце. Вони заохочують відкриті дискусії, довіру та повагу між членами команди. Їхня емпатія допомагає їм зрозуміти потреби та почуття своєї команди. Таким чином вони створюють безпечний простір, де кожен відчуває себе почутим і цінним. Хороші лідери надихають свої команди, використовуючи емоційний інтелект. Вони будують міцні стосунки. Це дозволяє їхній організації добре функціонувати. Вони знають, що культура емоційного інтелекту є важливою для досягнення особистих і командних цілей.

Протягом кількох років Швейцарська школа туризму та гостинності ENL, розташована в Пассугз, пропонує курси в галузі «емоційних навичок», які застосовуються до готельної індустрії. Метою цих навчальних курсів є розвиток емоційної гостинності («емоційно інтелектуальна» готельна індустрія). Завдяки розробці інструменту вимірювання, який оцінює (і спрямований на розвиток) рівень ЕІ співробітників у готельному середовищі. Ця оцінка ЕІ допоможе компаніям визначити та розвивати ці навички у своїх командах.

У секторі гостинності вміння вправно орієнтуватися в нюансах стратегічного менеджменту слугує трампліном для тих, хто прагне підвищити свій професійний статус. Підйом по кар'єрних сходах у сфері гостинності вимагає не лише глибокого розуміння, а й активного використання свого лідерського потенціалу. Для тих, хто бажає прискорити свій кар'єрний ріст в індустрії гостинності, важливо розвивати сильні лідерські якості та навички стратегічного мислення.

У сфері гостинності навички емоційного інтелекту або «м'які навички» стають все більш важливими для успіху. Вони допомагають керівникам і співробітникам будувати емоційні зв'язки з клієнтами та сприяють створенню «емоційної згуртованості» між колегами. Повернення інвестицій від цих людських

зв'язків подвійне: більша лояльність клієнтів і підвищення добробуту працівників на робочому місці.

РОЗДІЛ II. Дослідження впливу емоційного інтелекту на основі закладу «Le Rock»

2.2. Тренінг на визначення емоційного інтелекту у закладі «Le Rock»

Крафт паб "Le Rock" розташований в самому центрі міста Тернопіль за вул. Олени Кульчицької, 2. Це сучасний заклад, який спеціалізується на подачі крафтового пива власного виробництва з використанням натуральних інгредієнтів та за унікальними рецептами. Заклад має 1 основний зал, зона для паління,

пивоварня та кухня. У липні місяці 2017 року заклад відчинив свої двері для всіх гостей. Крафт паб на сьогоднішній день працює щодня з 11:00 до 22:30.

Фундаментом закладу є власна пивоварня де варять крафтове пиво. А у самому закладі на вас чекає приємна атмосфера, привітний персонал, чудова кухня і звісно смачне крафтове пиво. В пабі по вихідних проходять виступи відомих і місцевих гуртів. Проходять трансляції футбольних матчів, або подій світового масштабу. У Крафт Пабі Le Rock ви знайдете все, що потрібно для відпочинку та задоволення. Привітний персонал завжди готовий пригощати вас найкращими стравами - ребра, основні страви, закуски, десерти власного виробництва, а також великий вибір пивних закусок.

Основна фінансова звітність діяльності ТОВ «РОК КАФЕ» наведені в таблиці 3.

	2023	2022	2021	2020
Дохід	4 464 200 ₴	3 350 400 ₴	2 533 500 ₴	1 709 000 ₴
Чистий прибуток	79 100 ₴	76 500 ₴	9 500 ₴	5 500 ₴
Активи	2 180 900 ₴	828 300 ₴	584 100 ₴	484 500 ₴
Зобов'язання	290 200 ₴	156 700 ₴	179 000 ₴	-
К-сть працівників	12	5	6	-

Рисунок 3

Оцінюючи фінансову звітність закладу протягом досліджуваного періоду свідчить про його успішність та ефективність у веденні готельного бізнесу. Заклад використовує різні стратегії та методи управління, що допомагають досягати поставлених цілей, забезпечувати високий рівень задоволеності клієнтів та забезпечувати стабільний розвиток.

Зважаючи на позитивні відгуки про заклад та обслуговування, можна зробити висновок, що заклад користується великою популярністю та зарекомендував себе

з найкращої сторони. Звернемо увагу на персонал закладу та його емоційний інтелект.

Проведемо тренінги на рівень емоційного інтелекту у персоналу. Протягом 3 днів було проведено тест на емоційний інтелект, а саме, тест Холла та декілька вправ на емоційний інтелект.

Тест емоційного інтелекту за методикою Ніколаса Холла показує, як ви використовуєте емоції у своєму житті, і враховує різні аспекти емоційного інтелекту: ставлення до себе та оточуючих, здатність до спілкування, ставлення до життя та пошук гармонії.

Тест складається з 30 тверджень і містить 5 шкал:

1. Емоційна усвідомленість – це усвідомлення та розуміння своїх емоцій, а для цього постійне поповнення власного словника емоцій. Люди з високою емоційною свідомістю частіше за інших усвідомлюють свій внутрішній стан.
2. Управління своїми емоціями - це емоційна швидкість, емоційна гнучкість тощо, іншими словами, довільний контроль над своїми емоціями.
3. Самомотивація - управління своєю поведінкою, шляхом управління емоціями.
4. Емпатія – це розуміння емоцій інших людей, здатність співпереживати поточному емоційному стану іншої людини, а також готовність надати підтримку. Це здатність розуміти стан людини за мімікою, жестами, відтінками мовою.
5. Управління емоціями інших людей - уміння впливати на емоційний стан інших людей.

Перелік питань, які були поставлені перед працівниками закладу:

1. Я використовую як негативні, так і позитивні почуття, щоб керувати моїми рішеннями.
2. Негативні почуття допомагають мені вжити змін, які мені потрібно зробити.
3. Я спокійний під тиском.
4. Я маю здатність регулярно стежити за своїми емоціями.
5. Незалежно від перешкод чи вимог, я добре вмію зосереджувати свою увагу на продуктивності.
6. Я несу повну відповідальність за свої почуття та реакцію на інших.

7. Коли мене щось засмутило, я можу легко відновити самоконтроль.
8. Я вмію ефективно вислуховувати проблеми інших людей.
9. Я не зациклююся на негативних речах і не тримаю зла.
10. Я чутливий до емоційних потреб інших.
11. Я заспокійливо впливаю на оточуючих.
12. Мені подобаються виклики і я шукаю позитив у всьому, що роблю.
13. Я дуже творчий, коли стикаюся з труднощами.
14. Я належним чином реагую на настрої та мотивації інших людей.
15. Я легко входжу в стан «дзен», або стан, який характеризується спокоєм, інтуїцією та зосередженістю.
16. Коли настає відповідний час, я стикаюся зі своїми негативними почуттями та вирішую проблему.
17. Я здатний заспокоїтися після неприємної події.
18. Знання моїх справжніх почуттів має вирішальне значення для мого благополуччя.
19. Я добре розумію емоції та мотивацію інших людей.
20. Я можу ефективно відчувати почуття інших людей, навіть якщо вони не збігаються з їхніми словами.
21. Я легко відкидаю негативні почуття, коли мене закликають виступити.
22. Я усвідомлюю тонкі соціальні сигнали, які вказують на те, чого потребують інші.
23. Люди шукають моєї поради щодо налагодження відносин.
24. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще справляються з усіма аспектами свого життя.
25. Я часто можу підбадьорити інших людей, коли вони сумні.
26. Люди вважають мене чудовим тренером для інших.
27. Коли інші люди засмучені або засмучені, я відчуваю їхній біль.
28. Я допомагаю іншим використовувати їхню мотивацію для досягнення своїх цілей.
29. Я легко справляюся зі своїм рівнем стресу.

30. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.

Методика призначена для виявлення здібності особистості розуміти відносини, що репрезентується в емоціях, і керувати своєю емоційною сферою на основі прийняття рішень.

Вправи з емоційного інтелекту, які допомагають працівникам визначати й розуміти емоції з більшим контекстом і нюансами.

- Погода

Мета: миттєво створює метафору для особистого настрою, стресу, перспективи тощо. Можна переглянути в кінці, щоб побачити, як змінився «клімат» людей. Кожна людина розповідає про те, як вона почувається та що з нею зараз відбувається мовою погоди.

Перевірка самих себе та передача своїх почуттів нашим командам є першим кроком до самоусвідомлення. Те, як ми відчуваємо емоції, відрізняється від людини до людини, і розуміння цього може не тільки допомогти розвинути самосвідомість, але й розвинути співчуття до того, як почуваються інші. У вправі погода використовується як метафора для опису наших почуттів. Таким чином, наші емоції стають пов'язаними, і люди можуть чесніше говорити про свої почуття в безпечному контексті.

- Коли я відчуваю

Люди по черзі діляться тим, що вони відчувають, і розповідають, що вони роблять, коли почуваються так, як хтось інший. Коли ми можемо розпізнавати свої почуття, ми можемо зареєструвати, якою може бути наша реакція на ці емоції. Коли ми визначимо, що емоції є імпульсами до дії, ми можемо розглянути, як наші внутрішні почуття спонукають нас реагувати або робити певні дії, і чи схожі вони на те, як діють інші. У цій діяльності кожен починає з перевірки власних емоцій. Одна людина ділиться своїми

почуттями, а потім називає чиєсь ім'я. Друга особа розповідає, що вони роблять, щоб висловити це почуття, або які дії вони можуть зробити.

Мета полягає в тому, щоб слухати і усвідомлювати, що ми відчуваємо. Ми можемо зрозуміти себе і побачити, як ми могли б діяти, коли відчуваємо це.

Чи інші люди реагують на почуття так само, як ми можемо?

- Раніше я думав... А тепер думаю...

У цій вправі учасникам пропонується закінчити два речення: «Раніше я думав...» і «Тепер я думаю...». Це може бути приватне питання, або можна поділитися своїми думками, зіставивши їх разом. Ми розуміємо, що почуття та думки можуть змінюватися завдяки додатковим знанням і соціальному контексту. Дивлячись на світ очима інших, наші думки можуть змінитися в результаті цього навчання. Ця вправа добре працює як рефлексивна діяльність із самоусвідомлення після роботи над співчуттям і спілкуванням з іншими. Частина покращення нашої самосвідомості полягає в тому, що ми усвідомлюємо, що наші почуття можуть бути мінливими. Наприклад, ми отримуємо короткий електронний лист із чіткими формулюваннями, і цей уривок інформації викликає у нас почуття тривоги. Пізніше, з більшою ясністю, ми отримуємо більше контексту, що людина просто поспішала, тому ми більше не відчуваємо тривоги.

- Лист до себе

Лист часто є процесом розуміння наших власних емоцій і розгляду перспектив, які дозволяють нам бачити речі більш чітко. З точки зору постановки цілей, докладний запис наших амбіцій може допомогти зміцнити ідеї та послужити візуальною підказкою. Вправа «Лист до себе» працює так, що члени команди можуть зосередитися на ключових діях, які вони хотіли б виконати в майбутньому, і на мотивах, які стоять за цими цілями. Гоулман згадує у своїй книзі про емоційний інтелект: «Люди з більшою впевненістю щодо своїх почуттів є кращими пілотами свого життя, маючи точніше уявлення про те, що вони насправді відчувають щодо особистих рішень, з ким одружитися, яку роботу взяти».

- Троянди, бутони та шипи.

«Троянди, бутони та шипи» — швидка та проста командна вправа, яку можна виконати на початку групової зустрічі. Ідея полягає в тому, щоб оцінити проект, командне завдання чи навіть свій день, попросивши кожного члена команди придумати троянду (позитивний момент), шипи (боротьба чи виклик) і бутон (можливість для вдосконалення). Мета цієї діяльності — розпочати дискусію серед членів команди та визнати сильні та слабкі сторони інших. Це може дозволити вам вжити заходів, щоб зробити більше того, що йде добре, і виправити те, що потрібно виправити. Крім того, ця діяльність надихає на творчість і дебати всередині команд. Обговорення може спонукати до появи нових творчих ідей. Гоулман зазначає, що критика є одним із найважливіших завдань керівника, але водночас одним із тих, які найчастіше ігноруються. Інтерактивний метод надання зворотного зв'язку полягає в тому, щоб надати людям можливість поміркувати про власну ефективність і поділитися з командою. Можливо, вони вже знають про свої сильні та слабкі сторони і можуть мати план щодо того, де вони могли зійти з курсу.

Покращення емоційного інтелекту команди допомагає покращити емпатію та покращити наші навички спілкування. Спільна робота над створенням щасливого та процвітаючого робочого середовища починається з покращення емоційного інтелекту. Коли працівники краще згуртовані та мають чіткі навички спілкування, вони відчують, що їх цінують і підтримують. Переваги спостереження за нашими емоціями та роботи з ними величезні та призводять до зменшення конфліктів і кращого розуміння один одного. Персонал закладу у якому проводили тренінг залишилися під враженнями від тестів та вправ на емоції та емоційний інтелект.

2.2. Аналіз управління емоційним інтелектом персоналу закладу

Попередньо ми проводили тест емоційного інтелекту за методикою Ніколаса Холла. Методика емоційного інтелекту Холла призначена для оцінювання рівня

емоційного інтелекту особистості. Вона базується на теорії про те, що емоційний інтелект є комплексною здібністю, яка охоплює розпізнавання, розуміння та управління власними емоціями, а також емоціями інших людей.

Основні компоненти методики:

Методика складалася з 30 питань, які згруповані в 5 основних блоків для діагностики ключових аспектів емоційного інтелекту:

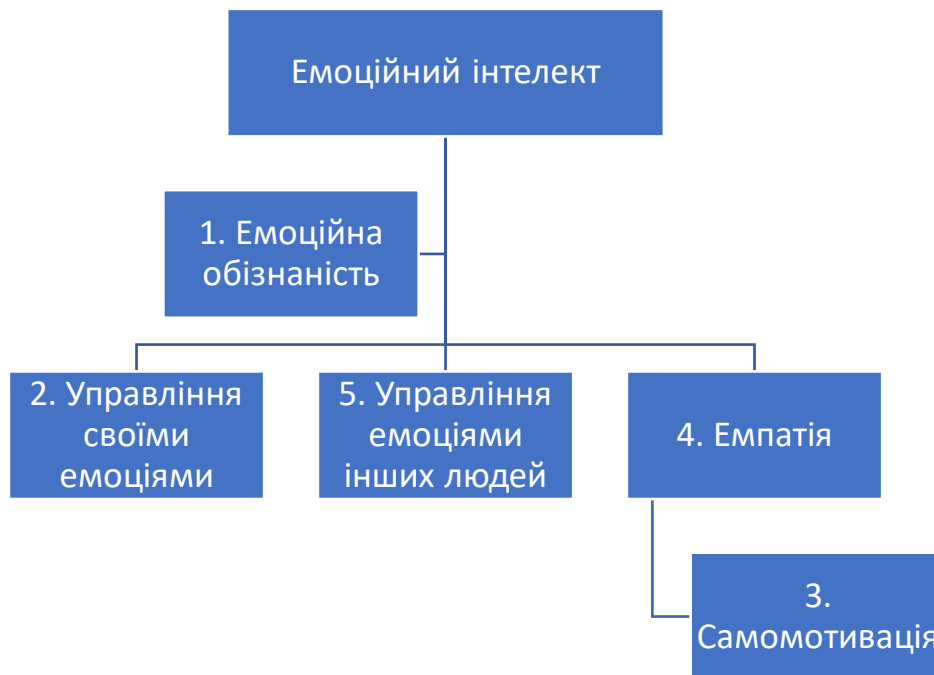


Рисунок 4

Процес тестування:

- Методика є короткою та зручною для застосування.
- Тестування тривало до 10 хвилин, що дозволяє швидко отримати результати оцінювання емоційного інтелекту.

Призначення:

Ця методика широко застосовується для аналізу емоційного інтелекту в різних сферах, зокрема в роботі з державними службовцями, керівниками, педагогами тощо. Її результати допомагають визначити сильні та слабкі сторони у сфері емоційного інтелекту та сформулювати рекомендації для розвитку емоційних компетенцій.

Кожна відповідь на питання оцінюється за десятибальною шкалою:

- -3 (повністю не згідний);

- -2 (в основному не згідний)
- -1 (частково не згідний);
- 1 (частково згідний);
- -2 (в основному згідний);
- 1 (частково згідний);
- 3 (повністю згідний).

Після проходження тестування відповіді оцінюються окремо за кожною шкалою, а для визначення загального рівня емоційного інтелекту - сумуються за всіма шкалами. При оцінці за кожною окремою шкалою при результаті вище 14 балів вважається, що показник є високим, від 7 до 14 - середнім, а нижче 7 - низьким. При визначенні загального рівня емоційного інтелекту при результаті вище 70 балів вважається, що він є високим, від 40 до 69 балів - середнім, нижче 39 - низький. Фактично, цей тест показує, як людина використовує емоції в своєму житті, і враховує різні структурні компоненти емоційного інтелекту: ставлення до себе і до інших, здатності до спілкування; ставлення до життя і пошуки гармонії.

На рисунку 5 вказано результати визначення емоційного інтелекту 12 працівників закладу «Le Rock». Визначено, що 63 % працівників мають середній рівень емоційної обізнаності, 65 % середній рівень управління емоціями. Однак, 70% мають високий рівень управління емоціями інших людей, 48 % - середній рівень емпатії та 88 % мають високий рівень - самомотивації.

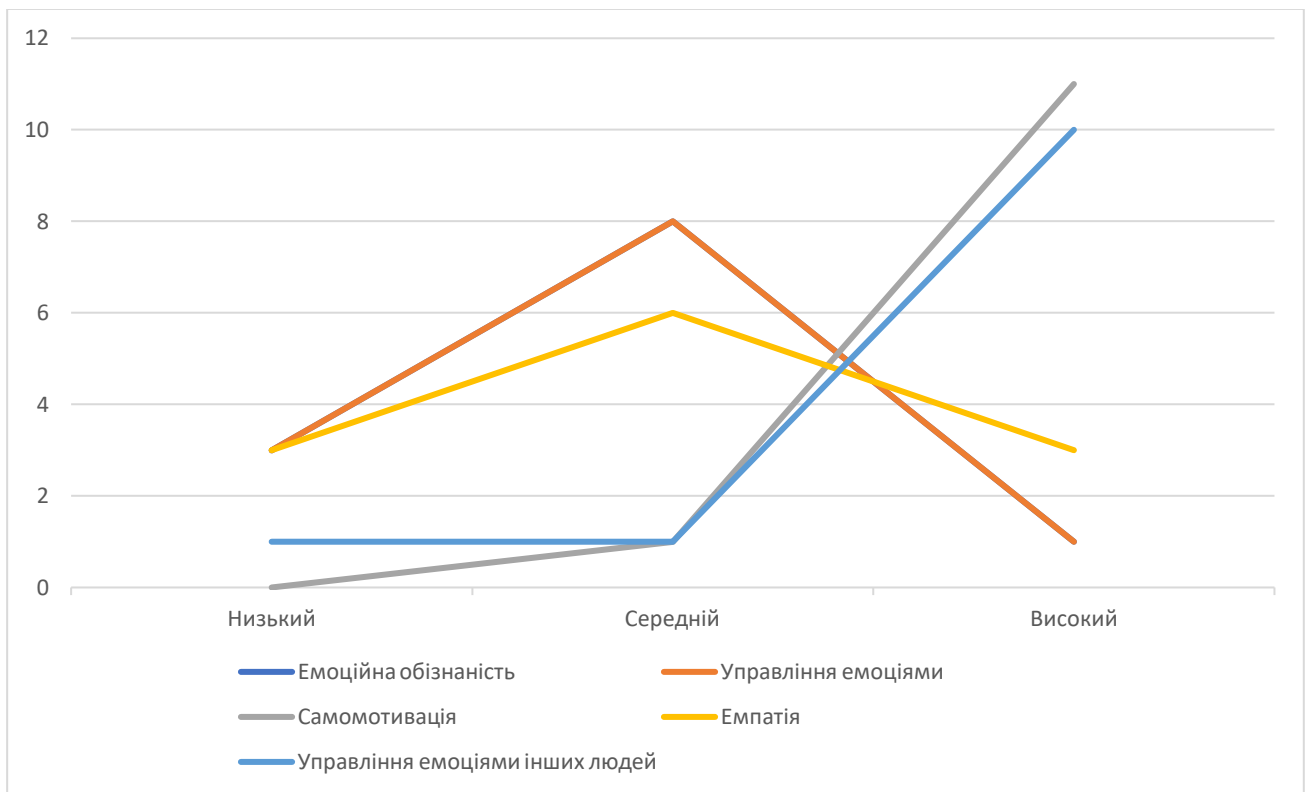


Рисунок 5

Згідно результатів, можна підсумувати, що емоційні навички у персоналу в більшості працівників знаходяться на середньому рівні, у меншій кількості середній рівень цих навичок, що цілком зрозуміло, адже сфера гостинності має великий вплив на емоційний стан працівників. Спілкування з різними типом гостей серед яких часто можуть бути невдоволені або вимогливі гості, вимагає витримки та вміння контролювати емоції. Також працівники мають справлятися з великою кількістю завдань одночасно, зберігаючи якість обслуговування. Ситуації, коли гості висловлюють незадоволення чи вимагають надмірної уваги, можуть призвести до стресу та емоційного вигорання. Робота у сфері гостинності вимагає стійкості до стресу, емоційного інтелекту та вмінням працювати в команді.

У ході *вправи «Погода»* працівники давали відповідь, що вони відчувають (таблиця 1):

1.	«Я відчуваю себе, як торнадо, все крутиться навколо мене, але в душі спокій»
2.	«Як тепле сонце, що пробивається крізь хмари»
3.	«Як легенький вітерець»
4.	«Мені здається, ніби йду сонячним полем»

Таблиця 1

Ці декілька відповідей були дані, до початку робочого дня, коли працівники знаходилися у спокійному стані, за чашкою кави, де відчували себе розслабленими та невимушено. Але протягом робочого дня, поставили їм таке ж саме запитання, і як ми передбачаємо відповідь від працівників різнилася категорично. Ось, які відповіді ми отримали у пікові години роботи закладу (таблиця 2):

1.	«Наче буревій, усе руйнується»
2.	«Як найсильніша злива у негоду»
3.	«Навколо холодно й пусто, як у заметіль»
4.	«Вирує гроза – емоції б'ють через край»

Отже, у результаті цієї вправи ми визначили, як різні ситуації впливають на емоції та висловили їх. Цей результат дозволить нам усвідомити ці емоції та зрозуміти їх. Також висловлюючи ці емоції на загальну аудиторію ми можемо розвинути навичку емпатії, співпереживаючи емоціям інших.

Вправа «Коли я відчуваю».

Працівники по черзі ділилися тим, що вони відчують, і розповідали, що вони роблять, коли почуваються так, як хтось інший.

Відповіді були дані зовсім різні, від смутку, печалі до радості, веселості та спокою.

На питання, що вони роблять коли відчують смуток були надані відповіді:

- «Слухаю музичні композиції різних жанрів, так мені легше відволіктися».
- «Наводжу порядок у будинку».
- «Згадую сумні моменти».

На печаль відповіді були не зовсім зрозумілі тому, що ніхто конкретно не зміг висловити що ж для них печаль та що вони з цим роблять.

З відчуттям радості все було набагато простіше, адже це емоція, яка може з'явитися в секунді.

- «Танцюю під гучну музику».
- «Починаю розмовляти з усіма хто поряд та ділитися чимось хорошим».
- «Намагаюся підбадьорити усіх навколо».

На стан спокою дали нам такі відповіді:

- «Читаю книгу».
- «Дивлюся серіал або відео у соцмережах».

Висновок, що при кожній емоції ми робимо зовсім різні речі, але висловившись ми можемо усвідомити себе та зрозуміти чи усі відчують себе так як хтось при певній емоції.

Вправа «Раніше я думав... А тепер думаю...»

Беручи до увагу тему над якою працюємо, перед працівниками було надано запитання: «Чи важливий емоційний інтелект». Відповідь від працівників:

1.	«Раніше я думав, що емоційний інтелект — це просто вміння контролювати свої емоції, а тепер думаю, що це ще й здатність розуміти, відчувати та впливати на емоції інших.»
2.	«Раніше я думав, що емоційний інтелект — це щось вроджене, а тепер думаю, що його можна розвивати через практику й усвідомлення себе.»
3.	«Раніше я думала, що емоційний інтелект потрібен тільки для спілкування, а тепер думаю, що він важливий для всіх сфер життя: від роботи до саморозвитку.»
4.	«Раніше я думав, що емоційний інтелект не такий важливий, як раціональний інтелект, а тепер думаю, що вони взаємодоповнюють один одного й обидва необхідні для успіху.»

Ми розуміємо, що наші почуття та думки можуть змінюватися завдяки додатковим знанням, або у іншому контексті.

Вправа «Троянди, бутони та шипи».

Працівники об'єдналися у команду. Взяли за основу проекту свій день та придумали троянду (позитивний момент), шипи (боротьба чи виклик) і бутон (можливість для вдосконалення). Працівники обрали для себе такі моменти (рисунок 6):

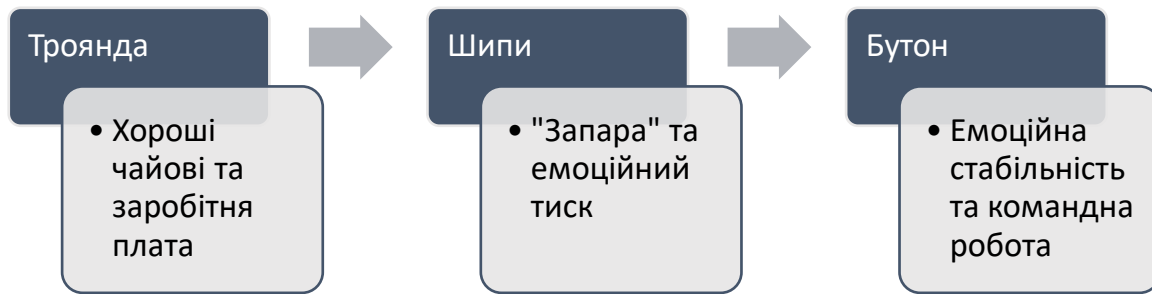


Рисунок 6

Отже, під час дискусії визначили, що позитивним моментом для них є, на мою думку як і для всіх інших представників цієї сфери, це хороші чайові та заробітна плата. Чому? Заробітна плата є основним джерелом доходу, що забезпечує стабільність та покриває базові потреби. Але хороша заробітна плата є для них хорошим моментом. Чайові часто є показником вдячності клієнтів за професійне обслуговування. Це своєрідне підтвердження, що робота виконана на високому рівні й клієнт задоволений. Заробітна плата та чайові показують прямий зв'язок між докладеними зусиллями та результатом. Це стимулює працювати якісно й отримувати більше. «Запара» та емоційний тиск є для них викликом. «Запара» — це неформальний термін, що описує піковий період завантаженості, коли кількість завдань і клієнтів різко зростає, а часу на їх виконання критично мало. У цей момент працівники змушені діяти максимально швидко та ефективно, що не завжди буває, адже бувають різні ситуації. Емоційний тиск під час «запари» коли необхідно швидко переключатися між завданнями, не втрачаючи увагу до деталей. Гості чекають на ідеальний сервіс навіть у найскладніших умовах.

Необхідність виконати завдання швидко створює додатковий стрес. Попри втому чи роздратування, працівник повинен залишатися ввічливим і усміхненим.

Під час напруженої роботи зростає ризик непорозумінь між колегами або з клієнтами. Та ось вони запропонували шляхи до вирішення чи вдосконалення цього виклику – це працювати у команді та залишатися емоційно стабільним. Емоційна стабільність — це здатність зберігати спокій, контролювати свої емоції та раціонально діяти навіть у найнапруженіших ситуаціях. Командна робота — це злагоджена співпраця колег для досягнення спільної мети: забезпечення високого рівня сервісу та задоволення потреб клієнтів.

Особливості командної роботи у гостинності:

1. Спільна мета: Усі працівники (офіціанти, кухарі, адміністрація,) мають спільну ціль — забезпечити комфорт гостей.
2. Чітка комунікація: Ефективна взаємодія між членами команди допомагає уникнути помилок та непорозумінь під час напруженої роботи.
3. Розподіл обов'язків: Кожен працівник має чітко виконувати свою роль і підтримувати інших у разі необхідності.
4. Підтримка в стресових ситуаціях: У моменти пікового навантаження допомога колег є критично важливою для збереження якості обслуговування.
5. Довіра та взаємоповага: Команда, в якій панує довіра, працює ефективніше, що позитивно впливає на результат.

Переваги командної роботи:

- Швидке вирішення проблем у критичних ситуаціях.
- Покращення ефективності та продуктивності.
- Зменшення рівня стресу через підтримку колег.
- Створення позитивного робочого середовища, що підвищує мотивацію працівників.

Тренінги та вправи з емоційного інтелекту допомагають:

- краще контролювати власні емоції;
- будувати ефективні комунікації;
- керувати стресом і конфліктами;

- підвищувати емпатію та лідерські навички.

РОЗДІЛ III. Рекомендації щодо удосконалення управління емоційним інтелектом у закладі «Le Rock»

3.1. Основні напрямки та інноваційні підходи вдосконалення емоційного інтелекту у сфері гостинності України

Індустрія гостинності розвивається швидше, ніж будь-коли, адаптуючись до мінливих уподобань гостей, нових технологій і глобальних подій. З огляду на 2025 рік сектор зосереджується на персоналізації, безпеці, стійкості, добробуті та інноваціях. Для готелів, ресторанів та інших компаній бути на випередження означає сприймати ці зміни та розуміти останні тенденції, які рухають галузь вперед.

На сьогоднішній день, готельно-ресторанний бізнес вважається одним із провідних ланок у соціально-економічній діяльності України. Але впродовж декількох останніх років ця сфера знаходиться у постійній боротьбі з проблемами у порівнянні зі світовою. Через низки проблем, які виникають протягом цих років у нашій країні.

Готельно-ресторанний бізнес сприяє розвитку національної економіки країни, адже збільшення популярності підприємства дозволяє збільшувати фінансовий результат та наповнювати державний бюджет сплатою податків. Збільшується кількість робочих місць та підвищується рівень життя місцевого населення. Також розвиваються решта сфер діяльності пов'язаних з сферою гостинності.

Однак, за темпами росту світової сфери гостинності ми не є лідерами. Наразі у готельно-ресторанній сфері лідерами у світі за показниками розвитку є такі країни, як:

- США.
- Японія.
- Мексика.
- Франція.
- Іспанія.
- Італія.
- Англія.
- Марокко.
- Сінгапур.

➤ Австрія.

Ключовими факторами розвитку сфери гостинності є рівень вкладення інвестицій та капіталів, конкурентоспроможність на світовій арені, ступінь використання передових технологій, наявність матеріально-технічної бази та, що найважливіше висококваліфікованих працівників. Кожен з цих факторів є невід'ємною частиною для розвитку готельно-ресторанної справи та з кожним роком він потребує вдосконалення та доведення до міжнародних стандартів, а також введення нових стандартів надання послуг. Це дасть нам змогу задовольнити потреби споживачів та вийти на міжнародний рівень у готельно-ресторанній справі та змагатися з передовими країнами у сфері гостинності. Цей вид діяльності у порівнянні з іншими сферами має досить високий рівень конкуренції на ринку. Він залежить також від декількох факторів, а саме:

- Природній.
- Зовнішній.
- Релігійний.
- Політичний.
- Природні умови та катаклізми.

На теперішній час готельно-ресторанний бізнес України відстає від своїх світових колег через низку зовнішніх та внутрішніх чинників, такі як:

- Російський збройний напад на територію України.
- Застій економіки України.
- Занепад сфери туризму через збройний напад.
- Слабка платоспроможність населення.
- Інфляція.
- Трудова міграція.
- Недосконала податкова система.

Війна в Україні суттєво вплинула на розвиток готельно-ресторанного бізнесу, створивши численні перешкоди для його функціонування та зростання. Основні проблеми, з якими стикається ця сфера, включають:

1. Фізичне знищення закладів (бойові дії призвели до руйнування багатьох готелів та ресторанів, особливо в зонах активних бойових дій, що унеможлиблює їх подальшу роботу).
2. Порухення логістичних ланцюгів (війна спричинила перебої в постачанні продуктів та товарів, необхідних для функціонування закладів гостинності, що ускладнює їх діяльність).
3. Падіння купівельної спроможності населення (економічні труднощі та невизначеність змушують споживачів обмежувати витрати на послуги готелів та ресторанів, знижуючи попит на їхні послуги).
4. Зростання собівартості продукції (інфляція та підвищення цін на енергоносії та сировину збільшують витрати закладів, що негативно впливає на їхню рентабельність).
5. Відтік кваліфікованих працівників за кордон (через небезпеку та економічну нестабільність багато фахівців виїжджають за межі країни, що призводить до дефіциту професійних кадрів у галузі).
6. Зниження туристичного потоку (військові дії та пов'язана з ними небезпека відлякують як іноземних, так і внутрішніх туристів, що зменшує кількість потенційних клієнтів для готелів та ресторанів).
7. Проблеми з ціноутворенням (невизначеність економічної ситуації ускладнює встановлення оптимальних цін на послуги, що може призводити до втрати клієнтів або зниження прибутковості).
8. Соціальні наслідки для персоналу (працівники готельно-ресторанної сфери стикаються з психологічним тиском, невпевненістю у майбутньому та погіршенням умов праці, що впливає на якість обслуговування та загальний стан галузі). Ці фактори комплексно впливають на готельно-ресторанний бізнес в Україні, значно ускладнюючи його розвиток та функціонування в умовах війни.

Донедавна всі компанії покладалися на фінансові показники та якість свого продукту/послуги для забезпечення свого успіху. Сьогодні цього вже недостатньо, класичні моделі змінилися, організації повинні адаптуватися та враховувати людський фактор .

Тенденція спрямована на спільне управління, дбайливе ставлення, прозорість та креативність. Запропонуйте працівникам професійне середовище, де благополуччя стоїть на першому місці, щоб вони могли працювати з максимальним потенціалом. Це гарантія стабільності та ефективності компанії. Для цього емоційний інтелект має важливе значення для менеджерів і керівників вищої ланки.

У світі, де емоційний інтелект стає вирішальною навичкою для професійного успіху, кілька компаній впроваджують інновації у спосіб його вимірювання. Наприклад, консалтингова фірма з менеджменту Korn Ferry розробила інструмент оцінювання на основі передових алгоритмів, який поєднує дані самооцінки та 360-градусний зворотний зв'язок, щоб надати вичерпну картину ЕІ особи. Їхні дослідження показують, що команди з високим емоційним інтелектом перевершують команди з низьким ЕІ на 30% у продуктивності. Інтегрувавши цю методологію у свої процеси найму, такі гіганти, як Google, виявили, що ЕІ є більш надійним показником ефективності, ніж самі по собі технічні навички.

Для професіоналів, які прагнуть покращити емоційний інтелект у своїх командах, впровадження захоплюючих тренінгів може виявитися корисним. Наприклад, відома неурядова організація використовувала рольову гру під час навчання, щоб допомогти співробітникам розпізнавати свої емоції та емоції інших і керувати ними. Ці симуляції не тільки підвищили згуртованість команди, але й призвели до зменшення внутрішнього конфлікту на 25%. Для тих, хто розглядає подібні стратегії, рекомендується включати регулярний зворотній зв'язок і обговорення після навчання, щоб максимізувати вплив і продовжувати навчання, тим самим зміцнюючи позитивний і продуктивний робочий клімат.

Емоційно розумний персонал може вирішувати складні ситуації, визнавати свої помилки та вчитися на них. Менеджери з високим ЕІ мотивують команди робити все можливе, створюючи культуру взаєморозуміння між співробітниками. Навчання навичкам емоційного інтелекту є важливим, як і іншим професійним навичкам. Навчіть персонал контролювати стрес за складних обставин і ставитися

до гостей більш співчутливо. Заходи з формування команди також допомагають вашій команді працювати краще, розвиваючи почуття товариства.

Обов'язково потрібно включити в програму тренінгів прийоми вирішення конфліктів. Один із способів зробити це — допомогти кожному зрозуміти проблему та знайти золоту середину. Такий підхід вирішує конфлікти з гостями або між колегами.

Також необхідним буде наставництво. Завдяки програмі наставництва співробітники можуть спілкуватися з членами команди вищої ланки, які можуть навчити їх розуміти ситуацію з точки зору гостя. Наставники можуть надати цінний зворотний зв'язок, який допоможе їм рости та вчитися на своїх помилках.

Невербальні сигнали часто розкривають те, що людина говорить. Персонал закладу постійно спілкується з гостями, тому їм буде корисно навчитися читати мову тіла. Якщо хтось неконфліктний, він зазвичай схрестить руки або відвернеться від вас. Помічаючи мову тіла, ви можете визначити найкращий спосіб підійти з точки зору співчуття та розуміння.

Потрібно використовувати роздуми, щоб розглянути, як емоції впливають на вирішення певних ситуацій. Під час щотижневих засідань персоналу проаналізуйте ситуацію та подивіться, чи можна було впоратися з нею інакше. Заохочуйте ретельність – замість того, щоб сказати: «Гість розгнівався», скажіть: «Я помітив, що гість розлютився через його тон голосу та хитання головою». Рефлексія дозволяє персоналу зв'язатися зі своїми почуттями та побачити, як вони вплинули на їх поведінку. Завжди пропонуйте підказки щодо того, як краще зрозуміти, як відчувається гість.

Якщо ви допоможете своїм співробітникам розвинути свій емоційний інтелект, ви побачите позитивні результати в обслуговуванні клієнтів. Головним чином тому, що якщо працівники знайдуть час для розробки свого ЕІ, вони будуть краще підготовлені передбачати потреби своїх клієнтів. Аналогічно, якщо лідери прагнуть покращити свій ЕІ, вони, швидше за все, матимуть більше інструментів для навчання своєї робочої сили. Встановлюючи позитивну корпоративну культуру, де співчуття та розуміння займають центральне місце, співробітники,

швидше за все, відчуватимуть заохочення викластися якнайкраще. Знову ж таки, це робить величезний внесок у покращення обслуговування клієнтів, показників утримання працівників і прогулів. Ресторани з високим рівнем менеджменту ЕІ мали вищі рейтинги задоволеності клієнтів, нижчу плинність кадрів і вражаюче збільшення прибутку.

Кілька способів інтегрувати розвиток м'яких навичок у навчальну програму для персоналу, щоб створити навички ЕІ:

- Надати можливість практикувати командну роботу та лідерські навички.
- Створити можливості для публічних виступів.
- Пропонуйте семінари та тренінги, які зосереджені на конкретних компетенціях і навичках.
- Заохочення творчих рішень.

Керівники, а також викладачі гостинності в авторитетних школах гостинності погоджуються, що ті, хто хочуть досягти успіху в м'яких навичках, повинні прагнути вдосконалити такі м'які навички в гостинності:

1. Навички роботи з клієнтами.
2. Навички спілкування.
3. Навички гнучкості.
4. Організаційна компетентність.
5. Знання мови.
6. Потяг до дії
7. Навички багатозадачності.
8. Компетентність.

Емоційний інтелект (ЕІ) стає дедалі важливішим у сучасному суспільстві, впливаючи на різні аспекти життя, від особистих стосунків до професійної діяльності. Основні тенденції розвитку ЕІ включають:

1. Зростаюче визнання важливості ЕІ (розуміння та управління емоціями визнаються ключовими навичками для особистого та професійного успіху. Дослідження показують, що високий рівень ЕІ сприяє кращій адаптації до змін, ефективному спілкуванню та лідерству).

2. Інтеграція ЕІ в освітні програми (все більше навчальних закладів включають розвиток емоційного інтелекту в свої програми, розуміючи його значення для всебічного розвитку особистості. Це допомагає студентам розвивати самосвідомість, емпатію та соціальні навички).

3. Розвиток технологій для оцінки та тренування ЕІ (з'являються нові інструменти та платформи, що допомагають оцінювати та розвивати емоційний інтелект, зокрема мобільні додатки та онлайн-курси. Це робить розвиток ЕІ доступнішим для широкої аудиторії).

4. Застосування ЕІ у бізнесі (компанії все частіше визнають значення емоційного інтелекту для ефективного управління персоналом, покращення командної роботи та підвищення продуктивності. Розвиток ЕІ серед працівників сприяє створенню здорової робочої атмосфери та зниженню рівня стресу).

5. Наукові дослідження та моделі ЕІ (триває активне вивчення емоційного інтелекту, розробляються нові моделі та підходи до його розуміння та вимірювання. Це сприяє глибшому розумінню природи ЕІ та його ролі в житті людини).

6. Розвиток ЕІ у штучному інтелекті (дослідники працюють над інтеграцією емоційного інтелекту в штучні системи, щоб покращити взаємодію між людьми та машинами. Це може призвести до створення більш чутливих та адаптивних технологій у майбутньому).

Загалом, розвиток емоційного інтелекту стає пріоритетом у багатьох сферах, підкреслюючи його значення для успішної та гармонійної взаємодії в сучасному світі.

3.2. Необхідність та основні пропозиції щодо удосконалення емоційного інтелекту персоналу

- **Переваги емоційного інтелекту**

Розвиток емоційного інтелекту може принести численні переваги як в особистому, так і в професійному житті.

- **Поліпшення спілкування та стосунків**

Люди з високим ЕІ мають більшу здатність чітко висловлюватись, створювати міцні міжособистісні зв'язки та вирішувати конфлікти мирним шляхом. Щоб спілкуватися з іншими чітко, з повагою та підтримкою, потрібно усвідомлювати їхні емоційні потреби та реагувати на них. Люди з високим ЕІ більш здатні співпереживати іншим і дивитися на речі з їх точки зору. Ефективна взаємодія зі співробітниками, клієнтами та споживачами має вирішальне значення в діловому світі.

Вирішення конфліктів – це типова сфера, в якій люди з високим ЕІ досягають успіху. Активне слухання, емпатія та готовність знайти безпрограшне рішення – усі необхідні навички для вирішення конфлікту. Люди з високим ЕІ можуть зберігати спокій під тиском і брати на себе відповідальність, не піддаючись своїм емоціям. Використовуючи нейтральну та неворожу мову, вони також можуть контролювати емоції один одного, що призводить до більш продуктивного кінця.

- **Підвищення впевненості в собі та самооцінки**

Розуміння власних почуттів і бажань є важливою частиною емоційного інтелекту. Для досягнення прогресу в цьому напрямку необхідно самопізнання. Люди з високим емоційним інтелектом знаходяться в гармонії зі своїми почуттями, можуть визначити джерело цих почуттів і знають, як їх контролювати. Це усвідомлення підвищує самооцінку, впевненість у собі та важливість себе.

Вашу власну ефективність можна підвищити, якщо усвідомити свої здібності та обмеження, поставити перед собою досяжні цілі та працювати над їх досягненням. Люди з високим інтелектом частіше навчаються на своїх помилках і змінюються у відповідь на критику. Вони також більш здатні визнавати свої недоліки, брати на себе відповідальність і розвиватися на основі свого досвіду.

- **Краще управління стресом і навички подолання**

Кожна людина відчуває стрес, і це може мати негативний вплив на тіло та розум. Люди з високим інтелектом розпізнають передвісники стресу і можуть адекватно реагувати. Уважність, глибоке дихання та підбадьорливі слова – це лише деякі інструменти, які є у вашому розпорядженні, щоб зі спокоєм і оптимізмом протистояти стресовим ситуаціям.

Люди з високим ЕІ також мають вищу толерантність до тиску. Вони емоційно стабільні, тобто можуть зберігати холонокровність під тиском. Вони мають оптимістичний погляд на життя і сильні, коли стикаються з труднощами. Вони більш гнучкі та винахідливі, що дозволяє їм швидко адаптуватися до нових ситуацій.

- **Покращені лідерські якості**

Лідери з високим рівнем ЕІ можуть отримати найкраще від своїх співробітників, зберігати спокій у складних ситуаціях і створювати кращі стосунки зі своїми співробітниками. Ви чутливі до почуттів інших у команді, пропонуєте корисну критику та сприяєте позитивній атмосфері. Ці навички зараз як ніколи затребувані під час керування компаніями.

Лідери з високим ЕІ більш здатні співчувати членам своєї команди та дивитися на речі з їх точки зору. Їхня здатність донести переконливе бачення та поставити реалістичні цілі допомагає їм надихати та заохочувати членів своєї команди. Вони вміють уважно слухати і знаходити компроміс, вигідний обом сторонам у разі виникнення суперечки. Лідери з високим ЕІ більш доступні, що покращує моральний стан і продуктивність.

- **Удосконалені навички прийняття рішень і вирішення проблем**

Розсудливість і здатність вирішувати проблеми вимагають високого рівня емоційного інтелекту. Люди з високим емоційним інтелектом можуть дивитися на проблему з усіх боків, аналізувати плюси і мінуси та зважувати, як їхні рішення впливають на їхні почуття. Вони усвідомлюють і здатні контролювати свої упередження, а також вживають заходів, щоб гарантувати, що їхні судження ґрунтуються на раціональних міркуваннях і емпіричних даних.

Люди з високим ЕІ більш здатні контролювати свої емоції та приймати логічні рішення. Вони можуть думати про те, як їхні рішення емоційно впливають на інших, що дозволяє їм приймати кращі рішення. Вони також більш відкриті до нових ідей і краще адаптуються до мінливих обставин. Здатність робити це та знаходити нові рішення проблем має вирішальне значення в умовах сучасної конкуренції на робочому місці.

Емоційний інтелект – це навичка, яку можна розвинути з часом і на практиці. Методи, які виявилися корисними для підвищення емоційного коефіцієнта людини, включають наступне:

- **Вправи на саморефлексію та самоусвідомлення**

Емоційний інтелект значною мірою залежить від здатності до самоаналізу. За допомогою самоаналізу ви можете дізнатися більше про себе та про те, як ваші думки, почуття та дії впливають на інших. Ведення щоденника, медитація та інші вправи, які змушують вас чесно оцінювати себе, є чудовими способами покращити вашу здатність до самоаналізу.

- **Практики усвідомленості**

Дихальні вправи, медитація та кероване уявлення є прикладами практик усвідомленості, які можуть допомогти вам контролювати свої емоції, зменшити стрес і бути більш гармонійними з собою. Завдяки тренуванню усвідомленості ви можете навчитися звертати більше уваги на свої почуття та почуття оточуючих.

- **Побудова стосунків і співчуття через активне слухання та спілкування**

Активне слухання, чітке та пряме спілкування та щирий інтерес до бажань і почуттів інших є наріжними каменями побудови емпатичних стосунків. Ключовим компонентом активного слухання є постановка запитань, щоб забезпечити розуміння точки зору іншої людини. Щоб ефективно спілкуватися, ви повинні чітко, виважено та з користю висловлювати свої ідеї та почуття.

- **Розвиток навичок подолання та методи управління стресом**

Стрес може вплинути на емоційний інтелект. Ви можете зменшити стрес і навчитися контролювати свої емоції, використовуючи методи релаксації та методи управління стресом, такі як глибоке дихання, позитивні розмови з самим собою та планування часу. Замість того, щоб реагувати імпульсивно або повністю здаватися, ви можете реагувати на стрес здоровим і продуктивним способом, використовуючи свої навички подолання.

- **Отримайте зворотній зв'язок і використовуйте його конструктивно**

Поліпшення впевненості в собі, спілкування та міжособистісних стосунків може стати результатом активного пошуку критики з боку інших і відповіді на неї.

Важливо бути відкритим і сприйнятливим до критики та просити пропозицій. Не ігноруйте конструктивну критику та не захищайтеся, використовуйте це, щоб покращити себе.

Важливість емоційного інтелекту виходить за межі особистих стосунків і поширюється на професійний світ, особливо на робочому місці. Ось кілька прикладів того, як емоційний інтелект можна використовувати в бізнесі:

- **Розуміння емоцій і мотивації колег і співробітників**

Розпізнавання почуттів і намірів інших і реагування на них є важливою частиною емоційного інтелекту на робочому місці. Сприяння емпатії може покращити командну роботу, дозволяючи членам передбачати та реагувати на потреби та емоції один одного. Якщо ви хочете підтримати своїх колег і співробітників, щоб досягти успіху в їхніх ролях, важливо зрозуміти, що ними рухає.

- **Ефективне спілкування та вирішення конфліктів**

Емоційний інтелект може допомогти вам стати кращим комунікатором на робочому місці, покращуючи свої навички слухання, читання мови тіла та реагування на унікальні стилі спілкування інших. Ще однією перевагою розвитку емоційного інтелекту є розуміння почуттів і бажань кожного, хто бере участь у суперечці чи конфлікті, і розробка рішень, які задовольняють усіх.

- **Лідерські та управлінські навички**

Ефективне лідерство та управління на робочому місці значною мірою залежить від емоційного інтелекту. Емоційно розумний лідер може виявляти найкраще в членах своєї команди, будувати з ними міцні зв'язки та доносити їхні повідомлення. Лідери з високим EQ можуть надихнути свої команди через позитивне ставлення та поведінку.

- **Створення позитивного робочого середовища**

Моральний дух співробітників, продуктивність і утримання можна покращити, підтримуючи приємне робоче місце. Емоційний інтелект є потужним інструментом, сприяючи конструктивному діалогу, емпатії та довірі на робочому

місці. Продуктивність працівників і їх задоволення від роботи покращуються, коли вони мають сильне почуття причетності та вдячності на робочому місці.

Успішні люди мають високий рівень емоційного інтелекту. Коли ми говоримо про емоційний інтелект, ми маємо на увазі здатність розпізнавати та контролювати власні емоції та емоції інших. Самосвідомість, самоконтроль, драйв, емпатія та соціальні навички є частиною цієї здатності. Розвиток емоційного інтелекту може мати багато позитивних наслідків. Переваги включають покращені навички спілкування та міжособистісного спілкування, вищий рівень самосвідомості та самооцінки, покращене керування стресом та навички подолання, більший лідерський потенціал, а також покращені навички прийняття рішень та вирішення проблем. Ми виступаємо за розвиток і використання емоційного інтелекту в усіх сферах життя. Це може допомогти нам покращити нашу регуляцію емоцій, спілкування, побудову стосунків і лідерські навички. За допомогою емоційного інтелекту можна досягти успіху в багатьох сферах життя, що робить його цінною навичкою для вдосконалення.

Для розвитку свого емоційного інтелекту та загальної інформації є ряд книг та фільмів про ЕІ:

- ◆ «Емоційний інтелект» , Деніел Гоулман.
- ◆ «Розвивайте свій емоційний інтелект» , Harvard Business Review France.
- ◆ «Емоційний інтелект на роботі» , Деніел Гоулман, Річард Боятзіс, Енні МакКі.
- ◆ «Емоційний інтелект на практиці» , Валентин Ансьо, Стефані де Шетцен.
- ◆ «Набір інструментів емоційного інтелекту» , Мартін-Ева Лоне, Селін Перес-Кур.
- ◆ «Навпаки» - емоції є головними героями цього фільму Діснея. Через маленьку дівчинку фільм показує нам, що відбувається, коли почуття (радість, смуток, страх, огида чи гнів) захоплюють нас: як воно проявляється, які його наслідки та як ми можемо ним керувати.
- ◆ «Wonder» - у фільмі розглядаються такі теми, як знущання, самооцінка, повага та терпимість до того, що є іншим, і прийняття. Головному герою

завдяки своєму емоційному інтелекту вдається долати труднощі та бути прийнятим оточуючими за його унікальність.

- ◆ «У гонитві за щастям» - фільм спонукає до роздумів про щастя, жертви, розчарування та подолання труднощів, а отже, до вивчення цінностей і здатності долати перешкоди, незважаючи на труднощі. У цьому фільмі головний герой також використовує свій емоційний інтелект, щоб досягти успіху.

Висновки та пропозиції

Крафт паб "Le Rock" розташований в самому центрі міста Тернопіль за вул. Олени Кульчицької, 2. Це сучасний заклад, який спеціалізується на подачі крафтового пива власного виробництва з використанням натуральних інгредієнтів та за унікальними рецептами. Заклад має 1 основний зал, зона для паління, пивоварня та кухня. У липні місяці 2017 року заклад відчинив свої двері для всіх гостей. Крафт паб на сьогоднішній день працює щодня з 11:00 до 22:30.

Фундаментом закладу є власна пивоварня де варять крафтове пиво. А у самому закладі на вас чекає приємна атмосфера, привітний персонал, чудова кухня і звісно смачне крафтове пиво. В пабі по вихідних проходять виступи відомих і місцевих гуртів. Проходять трансляції футбольних матчів, або подій світового масштабу. У Крафт Пабі Le Rock ви знайдете все, що потрібно для відпочинку та задоволення. Привітний персонал завжди готовий пригощати вас найкращими стравами - ребра, основні страви, закуски, десерти власного виробництва, а також великий вибір пивних закусок.

Оцінюючи фінансову звітність закладу протягом досліджуваного періоду свідчить про його успішність та ефективність у веденні готельного бізнесу. Заклад використовує різні стратегії та методи управління, що допомагають досягати поставлених цілей, забезпечувати високий рівень задоволеності клієнтів та забезпечувати стабільний розвиток. Зважаючи на позитивні відгуки про заклад та обслуговування, можна зробити висновок, що заклад користується великою популярністю та зарекомендував себе з найкращої сторони.

Згідно результатів, емоційні навички у персоналу крафт пабу «Le Rock» в більшості працівників знаходяться на середньому рівні, у меншій кількості середній рівень цих навичок, що цілком зрозуміло, адже сфера гостинності має великий вплив на емоційний стан працівників. Спілкування з різними типом гостей серед яких часто можуть бути невдоволені або вимогливі гості, вимагає витримки та вміння контролювати емоції. Також працівники мають справлятися з великою кількістю завдань одночасно, зберігаючи якість обслуговування. Ситуації, коли гості висловлюють незадоволення чи вимагають надмірної уваги, можуть

призвести до стресу та емоційного вигорання. Робота у сфері гостинності вимагає стійкості до стресу, емоційного інтелекту та вмінням працювати в команді.

Кілька способів інтегрувати розвиток м'яких навичок у навчальну програму для персоналу, щоб створити навички ЕІ:

- Надати можливість практикувати командну роботу та лідерські навички.
- Створити можливості для публічних виступів.
- Пропонуйте семінари та тренінги, які зосереджені на конкретних компетенціях і навичках.
- Заохочення творчих рішень.

Покращення емоційного інтелекту команди допомагає покращити емпатію та покращити наші навички спілкування. Спільна робота над створенням щасливого та процвітаючого робочого середовища починається з покращення емоційного інтелекту. Коли працівники краще згуртовані та мають чіткі навички спілкування, вони відчують, що їх цінують і підтримують. Переваги спостереження за нашими емоціями та роботи з ними величезні та призводять до зменшення конфліктів і кращого розуміння один одного. Персонал закладу у якому проводили тренінг залишилися під враженнями від тестів та вправ на емоції та емоційний інтелект.

Список використаних джерел

1. Гоулман Д., Бояціс Р., Маккі Е. Емоційний інтелект лідера. 3-тє вид. К.: Наш Формат, 2021. 288 с.
2. Аррабал Мартін, Е.М. (2018). Емоційний інтелект. Редакційне електронне навчання, SL.
3. Біскерра Альзіна, Р. та Перес Ескода, Н. (2007). Емоційні навички. Освіта XXI: вісник педагогічного факультету (10), 61-82.
4. Фернандес Беррокаль, П. та Рамос Діас Н. (2016). Розвивайте свій емоційний інтелект. Барселона: Kairós Editorial.
5. Гальєго Мателлан, М. (2015). Емоційна освіта з і без СДУГ. Мадрид: EOS.
6. Гарсія Наварро, Е., Лопес-Касса, Е., Перес-Гонсалес, Дж. К., Лантьєрі, І., Намбіар, М., Агілера, П., ... та Планельс, О. (2012). Як виховувати емоції? Емоційний інтелект у дитинстві та підлітковому віці. Esplugues de Llobregat (Барселона) Sant Joan de Déu Hospital.
7. Гревал, Д., Саловей, П. (2006). Емоційний інтелект. Розум і мозок, 16 (1), 10-20.
8. Трухільо Флорес, М.М., і Рівас Товар, Луїзіана (2005). Походження, еволюція та моделі емоційного інтелекту. Інновація, 15 (25), 9-24.
9. Desjardins Lab (9 лютого 2018). [Свідоме лідерство як нова парадигма лідерства](#)
10. Андрєєва І.Н. Передумови розвитку емоційного інтелекту / / Питання психології. - 2007. - № 5. - С. 57-65.
11. Батаршев А. В. Психодіагностика способности к общению, или как определить организаторские и коммуникативные качества личности / А. В. Батаршев. – М. : Владос, 1999. – 174 с.
12. Дерев'янка С.П. Роль емоційного інтелекту в процесі соціально-психологічної адаптації студентів / / Інноваційні освітні технології. - Мінськ, 2007. - № 1 (9). - С. 92-95.
13. Darvishmotevali M., Altinay L., De Vita G. Emotional intelligence and creative performance: Looking through the lens of environmental uncertainty and cultural

- intelligence. *International Journal of Hospitality Management*. 2018. Vol. 73. P. 44–54.
14. Huang C., Wu K., Zhang Y. Understanding precedents for frontline employee turnover in luxury hotels: Emotional intelligence as a unifying factor. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*. 2019. Vol. 18, iss.1. P. 26–46.
 15. Avdimiotis S. Emotional intelligence and tacit knowledge management in hospitality. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*. 2019. Vol. 5, Iss. 2. P. 3–10.
 16. Bar-On R. The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description, and summary of psychometric properties. *Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy* / Ed. G. Geher. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers, 2004. P. 111–142.
 17. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*. 2006. Vol. 18 (Suppl). P. 13–25.
 18. Stoyanova-Bozhkova S., Paskova T., Buhalis D. Emotional intelligence: a competitive advantage for tourism and hospitality managers. *Tourism Recreation Research*. 2020. Vol. 45. P. 1–13. U
 19. Приб Г.А., Бегеза Л.Є. Професіогенез особистості: соціально-психологічні аспекти. *Проблеми сучасної психології*. 2019. №. 2(16). С. 102–107.
 20. Bar-On R. The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description, and summary of psychometric properties. *Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy* / Ed. G. Geher. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers, 2004. P. 111–142.
 21. Власова О.І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку: Монографія/О.І. Власова - К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2005
 22. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції: монографія / Е. Л. Носенко, Н. В. Коврига. – К.: Вища школа, 2003. – 126 с.

23. Bradberry T. Emotional intelligence 2.0 / T. Bradberry, J. Greaves. – San Diego: TalentSmart, 2009. – 255 p.
24. Zeidner M. What we know about emotional intelligence: how it affects learning, work, relationships, and our mental health / Zeidner M., Matthews G., Roberts R. D. – London: A Bradford book, 2009. – 464 p.
25. Амплєєва О.М. Особливості навчання майбутніх психологів з використанням принципів емоційного інтелекту. Науковий вісник Херсонського державного університету. Т. 1. Вип. 1. Херсон: ХДУ. 2018. (Серія «Психологічні науки»). С. 9–14.
26. Гарднер Г. Структура Разума. Теория множественного интеллекта. Москва : Вильямс. 2007. 512 с
27. Goleman D. Working with Emotional Intelligence. New York: Bantam Books. 1998. 383 p.
28. Ivashura A. A., Protasenko O. F., Mykhailova E. O., Severinov O. V. Study of Strategies for Sustainable Production and Consumption in the Economic Conditions of Ukraine. Economics of development. 2022. Vol. 21. No. 1. P. 8–16.
29. Mygal G., Protasenko O., Kobrina N. The eco-ergonomics issues of the digital workplace. Integrated. Computer Technologies in Mechanical Engineering. 2024. Vol. 1008. P. 40–51.
30. Протасенко О. Ф., Івашура А. А. Роль екологічності середовища у створенні безпечних умов діяльності людини. Відкриті інформаційні і комп'ютерні технології. 2018. Вип. 80. С. 210–216.
31. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. К.: Центр учбової літератури, 2010. 472 с
32. Моргулець О.Б. Реляційні переваги в готельно-ресторанному бізнесі // Інтеграція науки і освіти: розвиток культурних і креативних індустрій: збірник праць наук.-практ. конф., 2022. С. 205-207.
33. Орлова О. М. Актуальні проблеми туристичного бізнесу в Україні. Бізнесінформ. 2017. № 1. С. 153–160.

- 34.Перепелиця А.С. Регулювання готельного бізнесу в умовах інформатизації глобального економічного простору. Вісник. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». 2017. Вип. 6. С. 187–190.
- 35.Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Підручник. К.: Кондор, 2009. 408с.
- 36.Юрченко О. Інновації в готельному бізнесі на сучасному етапі. Вісник Львівського університету. Серія «Міжнародні відносини». 2014. Вип. 34. С. 292–301.
- 37.Мархонос С.М. Аналіз сучасного стану та фінансове забезпечення розвитку готельного господарства України / Мархонос С.М., Турло Н.П. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2017. Вип.14(2), С. 35-40.
- 38.Лістрова О.С., Матвієнко О.О., Соломина Т.В. Інструменти інноваційного маркетингу готельного господарства. Economics Bulletin. 2020. № 2. С. 105–114.
- 39.Ковтуненко Ю. В., Ольшевська Д. О., Алексєєнко А. А., Савков Є. О. Особливості використання інноваційних технологій за сучасних умов у готельному та ресторанному бізнесі. Бізнес Інформ. 2020. №12. С. 195–201.
- 40.І. Дидяк, «Емоційний інтелект як невід’ємна складова управлінського потенціалу підприємства», Економічний аналіз, Вип. 11, ч. 1, с. 51–53, 2012.
- 41.С. Г. Дубовик, Т. І. Драбчук, «Розвиток емоційного інтелекту сучасних менеджерів як основа їх успішної діяльності», Вісник Сумського нац. аграрного ун-ту. Серія «Економіка і менеджмент», Вип. 5, с. 8–14, 2014.
- 42.В. Козлова, Технологія EQ-BOOST. Як використовувати емоційний інтелект у бізнесі та житті. Львів, Україна: ВСЛ, 2018, 176 с.
- 43.Л. Кроль, Эмоциональный интеллект лидера. Москва, Россия: Альпина Паблишер, 2019, 220 с
- 44.Л. В. Щетініна, С. Г. Рудакова, А. І. Заєць, «Емоційний інтелект в управлінні персоналом: підходи до розуміння та його розвиток», Бізнес інформ, № 3, с. 385–393, 2019.

45. J. Guedira, «Emotional Intelligence in management», Master intelligence économique et stratégies compétitives, février, 27, 2018.
46. Г. П. Рекун, В. В. Меденець, «Емоційне лідерство в системі управління персоналом», Економіка і суспільство, Вип. 13, с. 691–696, 2017.
47. https://tourlib.net/statti_ukr/bondarenko10.htm
48. https://tgrs.khmnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/57/tgtarb_2024.pdf#page=600
49. <https://centredappuifamilial.ca/intelligence-emotionnelle-et-relations-saines/>
50. <https://www.la-clinique-e-sante.com/blog/emotions/signes-intelligence-emotionnelle>
51. <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5608>
52. <https://employeurs.hosco.com/blog/lintelligence-emotionnelle-pour-les-leaders-de-l-hotellerie>
53. https://www.researchgate.net/publication/371677978_INNOVACIJA_TEHNOLOGIJA_V_DIALNOSTI_GOTELNO-RESTORANNIH_PIDPRIEMSTV
54. <https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/33873?locale=gl>
55. https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/46611/2/CHUMACON12_2024_Shafir_P-Implementation_of_artificial_113-114.pdf
56. <https://digitales-institut.de/emotionale-intelligenz-trainieren-tipps-und-uebungen-fuer-mehr-gefuehlskompetenz/>
57. <https://aura-group.com/fr/the-latest-trends-in-the-hospitality-industry/>
58. <https://asana.com/fr/resources/emotional-intelligence-skills>
59. <https://shs.cairn.info/revue-gestion-2000-2011-3-page-67?lang=fr>
60. <https://blog.agrokebety.com/shcho-take-emotsiynny-intelekt>
61. <https://www.sens.lviv.ua/shho-take-emocijnyj-intelekt-ta-yak-jogo-rozvyvaty/>
62. <https://www.fiducial.fr/Hotellerie-Restauration/FIDUCIAL-Hotel-Restaurant/5-indicateurs-performances-optimiser-gestion-hotel>
63. <https://eviivo.com/fr/trade-secrets/indicateurs-lhotellerie-gestion-revenue/>
64. <https://www.gaultmillau.at/news/so-wichtig-ist-gastronomie-fuer-tourismus>
65. <https://www.dehoga-bundesverband.de/zahlen-fakten/iw-studie-zur-bedeutung-der-branche/>

