

УДК 159.9

DOI <https://doi.org/10.30970/PS.2022.12.5>

КОМПЕТЕНТІСНІ КОНТЕКСТИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ НА РІЗНИХ ЕТАПАХ ПРОФЕСІОГЕНЕЗУ

Світлана Жарікова

*Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова
вул. Маршала Бажанова, 17, м. Харків, Україна, 61002
e-mail: svetlanazharikova22@gmail.com*

Наталія Богдан

*Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова
вул. Маршала Бажанова, 17, м. Харків, Україна, 61002
e-mail: bogdan.nataliya.67@gmail.com*

Юлія Краснокутська

*Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова
вул. Маршала Бажанова, 17, м. Харків, Україна, 61002
e-mail: y0506180284@gmail.com*

У статті розглянуто результати емпіричного дослідження емоційного інтелекту фахівців готельно-ресторанної справи на різних етапах професіогенезу. На ґрунті теоретичного аналізу доведено, що у психології сфери гостинності емоційний інтелект вважається необхідною складовою частиною професійної компетентності працівників готельно-ресторанного бізнесу, але, водночас, ця проблема залишається недостатньо висвітленою у наукових студіях саме емпіричного характеру. Вибірку склали 242 особи, які були розподілені за двома групами. До першої групи увійшли 158 студента четвертого курсу, що навчаються за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа». Другу групу склали 84 фахівці, зайняті у відповідній сфері бізнесу, стаж професійної діяльності яких складав 7-10 років. В емпіричному дослідженні було застосовано опитувальник EQ-i, автором якого є R. Bar-On, котрий визначає емоційний інтелект (EI) як сукупність якостей, вмінь, навичок та компетенцій емоційного та соціального змісту. Встановлено наявність відмінностей у ступені сформованості компетенцій EI між стажованими фахівцями у сфері готельно-ресторанного бізнесу та студентами, які завершують навчання за цією спеціальністю. Виявлено, що у внутрішньоособистісній сфері стажовані фахівці виявляють більшу досконалість таких компетенцій EI, як «Емоційна самосвідомість» та «Самоповага», у зовнішньоособистісній сфері вони відрізняються більшою вираженістю такої компетенції, як «Емпатія», але, водночас, вірогідно меншими показниками за компетенціями «Оптимізм» та «Щастя» у сфері EI «Загальний настрій». Для студентів компетенція «Самоактуалізація» (внутрішньоособистісна сфера EI) є більш притаманною, що у цій групі поєднується з меншою досконалістю компетенцій «Здатність до вирішення проблем», «Реалістичність», «Гнучкість» (сфера EI «Адаптивність»), «Стресостійкість» та «Контроль імпульсивності» (сфера EI «Управління стресом»). Зазначено, що для представників обох груп характерною є помірна вираженість таких компетенцій, як «Асертивність» та «Незалежність» (внутрішньоособистісна сфера EI), й середня вираженість компетенцій «Міжособистісні стосунки» та «Соціальна відповідальність»

(міжособистісна сфера EI). Підкреслюється, що фахівці готельно-ресторанної справи на різних етапах професіогенезу демонструють певну незбалансованість компетентнісного виміру емоційного інтелекту, що може виступати чинником деструкції комунікативної та професійної компетентності не тільки на початку їх самостійного шляху у професії, але й на наступних етапах професіогенезу. Отримані результати підтверджують доцільність вдосконалення психологічної підготовки фахівців готельно-ресторанної справи та актуальність створення системи психологічного супроводу професійної освіти спеціалістів цієї галузі.

Ключові слова: емоційний інтелект, компетенції, фахівці готельно-ресторанного бізнесу, професійна компетентність, психологія готельно-ресторанної справи.

Вступ. У сучасній психології феномен емоційного інтелекту (EI) знаходиться у фокусі активної дослідницької уваги вітчизняних та зарубіжних науковців. Представники різних галузей психологічної науки вивчають EI інтелект у загальнопсихологічному його розумінні відповідно до різноманітних концепцій феноменологічної сутності цього феномену, активно досліджують особливості розвитку EI та можливості його вдосконалення, зосереджують зусилля на виявленні особливостей EI інтелекту у різноманітних ракурсах його функціонування: суто психологічних, соціально обумовлених, освітніх, організаційних, професійних та ін. Теоретичні та емпіричні розвідки з проблеми EI поглиблюють розуміння змісту цього психологічного феномену, вдосконалюють наукові уявлення щодо внеску EI у різні сфери життєдіяльності людини. Відмінності концептуальних позицій щодо природи EI не заважають науковцям визнати значущість EI як важливого чинника особистісного благополуччя, професійного та життєвого успіху. У професійному контексті EI стає однією з провідних психологічних умов формування компетентності та успішного здійснення діяльності, яка передбачає виконання сервісних функцій, інтенсивні процеси спілкування та міжособистісної взаємодії, зокрема, у професійній діяльності фахівців готельно-ресторанної справи, що актуалізує питання емпіричного вивчення EI у представників цієї професійної групи.

Мета статті полягає у висвітленні результатів емпіричного дослідження специфіки різних сфер компетенцій EI у фахівців готельно-ресторанної справи на різних етапах професіогенезу.

Виклад основного матеріалу. Феномен EI, як констатують М. Darvishmotevali, L. Altinau та G. De Vita, тривалий час знаходиться у центрі уваги дослідників галузі управління бізнесом, лідерства та організаційного розвитку, але залишається відносно новим та недостатньо дослідженим науковцями, котрі займаються проблемами психології готельно-ресторанної справи [1]. S. Stoyanova-Bozhkova, T. Paskova та D. Buhalis зазначають, що в умовах зростання конкурентної боротьби та мінливості бізнес-середовища у галузі готельно-ресторанної справи EI збагачує потенціал працівників цієї професійної галузі, збільшує продуктивність та задоволеність роботою, позитивно корелює з лояльністю клієнтів і прибутковістю, й негативно – із плинністю кадрів, що визначає EI як необхідний компонент професійної компетентності фахівців готельно-ресторанного бізнесу. Науковці також підкреслюють, що існує значний розрив між умовами професійної підготовки спеціалістів, емпіричними напрацюваннями щодо психологічних чинників їх академічної успішності, професійної компетентності та потребами галузі [2]. Здатність до конструктивного міжособистісного спілкування, як вказують K. Wolfe, W. Phillips та A. Asperin, виступає підґрунтям для формування професійної компетентності фахівців у галузі готельно-ресторанної індустрії, хоча визначити якісний зміст відповідних навичок та кількісний рівень їх розвитку достатньо важко. Науковці вважають, що у психологічній науці існує конструкт, який дозволяє оцінювати вміння продуктивно спілкуватися та навички ефективної міжособистісної взаємодії, й вважають таким конструктом емоційний інтелект,

котрий пропонують розуміти як здатність сприймати й усвідомлювати зміст емоцій інших людей та використовувати цю інформацію для керування своїми діями й координації продуктивної взаємодії з оточуючими [3]. S. Avdimiotis наголошує, що розвинутий EI сприяє вдосконаленню навичок фахівців готельно-ресторанної справи щодо можливості конструктивного розв'язання проблем, пов'язаних зі скаргами, максимізації позитивних вражень та задоволеності якістю сервісу у клієнтів, а також вміння ділитися таким досвідом із колегами [4]. EI вважають одним із провідних факторів компетентності [5], чинником стресостійкості спеціалістів готельно-ресторанної справи [6], ресурсом зменшення тривожності новачків та виявів девіантної поведінки на робочому місці [7]. За думкою низки авторів, впровадження програм з розвитку EI в академічну підготовку студентів – майбутніх працівників сфери готельно-ресторанного бізнесу є виправданою інвестицією, яка здатна забезпечити підвищення ефективності цієї сфери за рахунок формування необхідних компетенцій [8; 9; 10].

Вибірку склали 242 особи, які були розподілені за двома групами. До першої групи увійшли 158 студентів четвертого курсу, що навчаються за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа». Другу групу склали 84 фахівці, сфери готельно-ресторанного бізнесу, стаж професійної діяльності яких складає 7-10 років. У формуванні вибірки дослідження ми спиралися на модель професіогенезу, запропоновану вітчизняними науковцями (Г. Пріб та Л. Бегеца) з урахуванням концептуальних ідей провідних українських дослідників (Л. Карамушка, О. Кокун, Н. Пов'якель, О. Цільмак та ін.) щодо змісту та сутності такого психологічного феномену, як професіогенез. Відповідно до цього професіогенез визначають як перманентний процес прогресивної трансформації особистості фахівця, чинниками якого виступають як соціальні, так і економічні реалії професійної діяльності, а невід'ємними його атрибутами є поступове «нарощування» професійної компетентності та вдосконалення професійної діяльності на етапах від новачка до майстра [11, с. 104].

В якості психодіагностичного інструменту, відповідно до мети дослідження було застосовано опитувальник EQ-і, автором якого є R. Var-On [12], адаптований А. Петровською [13]. Згідно з моделлю EI, що була запропонована R. Var-On, емоційний інтелект являє собою сукупність якостей, вмінь, навичок та компетенцій емоційного та соціального змісту, взаємодія яких обумовлює ефективне самоуправління в умовах соціальних і середовищних змін, особистісних трансформацій за рахунок флексибільності та реалістичності у виборі та прийнятті оптимальних для заданих умов адекватних змісту проблеми рішень, за рахунок досконалої здатності особистості до конструктивного управління емоціями, наслідком чого стає спроможність суб'єкта підтримувати оптимістичне ставлення до себе та світу, позитивний настрій та вмотивованість [14]. Твердження, які входять у склад опитувальника EQ-і, розподілені за п'ятьма сферами EI, серед яких R. Var-On виділяє міжособистісну та зовнішньоособистісну, сфери адаптивності і загального настрою та сферу управління стресом. Додаткові шкали опитувальника EQ-і надають можливість виключити із вибірки респондентів, у яких рівень щирості та ретельності виконання тесту не відповідає прийнятним нормам [12]. З цієї причини із загальної вибірки, яка на початковому етапі дослідження складала 270 осіб, було виключено 28 досліджуваних, результати тестування яких не відповідали необхідним вимогам. Для математико-статистичної обробки отриманих даних було застосовано t – критерій Стьюдента для незалежних груп.

Стосовно компетенцій EI у внутрішньоособистісній сфері фахівців готельно-ресторанного бізнесу було виявлено, що досліджувані з досвідом професійної діяльності демонструють вірогідно більші показники порівняно зі студентами за шкалами «Емоційна самосвідомість» (22.67 ± 0.63 та 20.51 ± 0.84 , при $t=2,06$; $p \leq 0,05$) та «Самоповага» (25.74 ± 0.89 та 23.39 ± 0.70 , при $t=2,08$; $p \leq 0,05$), тоді як за шкалою «Самоактуалізація»

показник, отриманий у групі студентів (25.66 ± 0.92), вірогідно перевищує відповідний показник у групі стажованих фахівців (23.31 ± 0.70), при $t=2,03$; $p \leq 0,05$. Слід вказати, що відмінності між першою та другою групами за компетенціями ЕІ «Асертивність» (19.12 ± 1.01 та 21.02 ± 0.94 , $t=1,38$) та «Незалежність» (17.54 ± 0.43 та 19.06 ± 1.12 , $t=1,27$) не досягають рівня значущості. Результати, отримані у дослідженні компетенцій ЕІ у міжособистісній сфері спеціалістів готельно-ресторанної справи, свідчать про вірогідно більші показники за шкалою «Емпатія», зафіксовані у групі фахівців з досвідом професійної діяльності (25.61 ± 0.83), що відрізняє їх від групи студентів (22.14 ± 1.06), при $t=2,58$; $p \leq 0,05$. За шкалами «Міжособистісні стосунки» та «Соціальна відповідальність» показники у першій (26.03 ± 1.12 та 24.37 ± 0.74) та другій (28.50 ± 0.94 та 25.01 ± 1.27) групах рівня статистичної значущості не досягали ($t=1,69$ та $t=0,44$ відповідно). У сфері ЕІ «Адаптивність» вірогідно менші показники були визначені у першій групі порівняно з другою за всіма шкалами, що формують цю сферу, а саме: за шкалою «Здатність до вирішення проблем» (20.78 ± 1.62 та 25.59 ± 0.96 ; $t=2,55$; $p \leq 0,01$), «Реалістичність» (23.66 ± 0.77 та 27.19 ± 1.02 ; $t=2,76$; $p \leq 0,01$), «Гнучкість» (21.64 ± 0.83 та 24.07 ± 0.52 ; $t=2,48$; $p \leq 0,01$). Вивчення сфери ЕІ «Управління стресом» у представників готельно-ресторанної сфери також виявило вірогідно менші показники у групі студентів на відміну від фахівців з досвідом професійної діяльності за всіма складовими означеної сфери за наступними шкалами: «Стресостійкість» (21.98 ± 0.78 та 26.13 ± 1.25 ; $t=2,48$; $p \leq 0,01$), «Контроль імпульсивності» (22.62 ± 0.81 та 25.47 ± 0.69 ; $t=2,82$; $p \leq 0,01$). Відмінності у показниках компетенцій ЕІ, визначені між двома групами у сфері «Загальний настрій», свідчать, що студенти, які навчаються за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа» відрізняються вірогідно більшими показниками за шкалами «Оптимізм» (26.22 ± 1.03) та «Щастя» (25.19 ± 1.12) від стажованих фахівців цієї галузі (23.26 ± 0.76 та 22.63 ± 0.58), при $t=2,31$, $p \leq 0,01$ та $t=2,03$; $p \leq 0,05$ відповідно.

Отже, у внутрішньоособистісній сфері ЕІ стажовані фахівці готельно-ресторанної справи виявляють більшу спроможність до розуміння та диференційованого усвідомлення сутності своїх емоційних станів, зовнішніх та внутрішніх причин, що стають джерелом тих чи інших емоційних переживань; більш виражену впевненість в собі, більш досконале розуміння власних можливостей та недоліків, а також тих психологічних якостей, які стають на перешкоді досягненню успіху або забезпечують особистісний та професійний розвиток, що, в свою чергу, стає психологічним підґрунтям для розвитку компетентності та відчуття безпеки. У порівнянні із стажованими спеціалістами здобувачам вищої освіти більш притаманним є прагнення реалізувати свій потенціал, досягти поставленої мети, що поєднується із високою вмотивованістю та налаштованістю на особистісний та професійний розвиток. Досліджувані обох груп виявляють помірну здатність відстоювати свою позицію щодо власних рішень або дій у ситуаціях суперечливого змісту, котрі водночас не характеризуються вираженою емоційною напруженістю чи гостротою конфлікту. Також помірно вираженою у респондентів як першої, так і другої групи є здатність протистояти сторонньому емоційному тиску, самостійність у плануванні та реалізації діяльності, автономність у прийнятті рішень, готовність конструктивно реагувати на пропозиції та зауваження з боку оточуючих. У міжособистісній сфері ЕІ спеціалісти готельно-ресторанної справи із досвідом професійної діяльності демонструють більш досконале вміння розуміти емоції партнерів по спілкуванню та істотно більш розвинені навички демонструвати власну спроможність зрозуміти їх емоційні переживання. Як стажовані фахівці, так і студенти четвертого курсу характеризуються середньою вираженістю здатності до реалізації відповідальної поведінки, яка не підкріплюється одержанням переваг особистісного змісту, певною амбівалентністю емоційних очікувань щодо перспектив соціальної взаємодії й відчують середній рівень комфорту у її процесі; вони не завжди є здатними до вибудовування позитивно забарвлених

міжособистісних стосунків, прийнятних для всіх включених у процес взаємодії осіб. У такій сфері ЕІ як «Адаптивність» студенти виявилися менш здатними співвідносити власний життєвий досвід з об'єктивною реальністю, менш спроможними адекватно сприймати та оцінювати наявні обставини, менш налаштованими на пошук оптимальних засобів подолання різного роду перешкод та труднощів. Представники першої групи продемонстрували меншу успішність у корекції власних емоцій і дій у відповідності зі змінами обставин, в адаптації до цих змін та конструктивному прийнятті доказів необхідності інноваційних перетворень, що поєднується з недостатньою ефективністю у визначенні змісту проблеми та виборі найбільш ефективного шляху її вирішення. Також студенти демонструють меншу вираженість компетенцій ЕІ у сфері «Управління стресом», що знаходить свій вираз у більш слабкій стійкості до стресових впливів, меншій позитивній налаштованості та винахідливості у пошуці конструктивних шляхів розв'язання несприятливих за своїм змістом проблем, у більш істотній імпульсивності, яка виступає підґрунтям дій, обумовлених впливом емоцій, що не виключає проявів дратівливості. Водночас студенти, на відміну від стажованих фахівців готельно-ресторанного бізнесу, за несприятливих обставин є більш здатними підтримувати позитивний емоційний настрій, відчувати задоволення від життя, спілкування, власного «Я» та зберігати позитивну забарвленість емоційного сприйняття життя в цілому.

Висновки. Результати проведеного емпіричного дослідження підтверджують наявність відмінностей у ступені сформованості компетенцій ЕІ між стажованими фахівцями у сфері готельно-ресторанного бізнесу та студентами, котрі завершують навчання за цією спеціальністю. Встановлено, що у внутрішньоособистісній сфері стажовані фахівці виявляють більшу досконалість компетенцій ЕІ «Емоційна самосвідомість» та «Самоповага», у міжособистісній сфері представники цієї групи відрізняються більшою вираженістю такої компетенції, як «Емпатія», але, водночас, вірогідно меншими показниками за компетенціями «Оптимізм» та «Щастя» у сфері ЕІ «Загальний настрій». Така компетенція, як «Самоактуалізація» (внутрішньоособистісна сфера ЕІ), є більш притаманною студентам. У даній групі це поєднується з меншою досконалістю компетенцій «Здатність до вирішення проблем», «Реалістичність», «Гнучкість» (сфера ЕІ «Адаптивність»), «Стресостійкість» та «Контроль імпульсивності» (сфера ЕІ «Управління стресом»). Крім того, слід зазначити, що для представників обох груп характерною є помірна вираженість таких компетенцій, як «Асертивність» та «Незалежність» (внутрішньоособистісна сфера ЕІ), й середня вираженість компетенцій «Міжособистісні стосунки» та «Соціальна відповідальність» (міжособистісна сфера ЕІ). Отже, фахівці готельно-ресторанної справи на різних етапах професіогенезу демонструють певну незбалансованість компетентнісного виміру ЕІ, котра може виступати чинником дисгармонійності функціонування цього психологічного феномену, обумовлювати виникнення емоційного та професійного вигорання, деструкції комунікативної та професійної компетентності, зниження ефективності професійної діяльності спеціалістів цієї галузі в цілому не тільки на початку їх самостійного шляху у професії, але й і на подальших етапах професіогенезу. Отримані емпіричні факти підкреслюють доцільність вдосконалення психологічної підготовки фахівців готельно-ресторанної справи та актуальність створення системи психологічного супроводу професійної освіти майбутніх професіоналів цієї галузі як на першому (бакалаврському), так і на другому (магістерському) рівнях, а також психологічної специфікації програм підвищення кваліфікації та післядипломної освіти у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Не має сумніву, що створення ефективної програми психологічного супроводу вимагає детального дослідження сукупності професійно-важливих психологічних якостей, які обумовлюють успішну можливість формування високого рівня компетентності кваліфікованих працівників у сфері готельно-ресторанної справи, що окреслює перспективи наших подальших досліджень.

Список використаної літератури

1. 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. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.014>.
2. 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. URL: <https://doi.org/10.1080/02508281.2020.1841377>.
3. Wolfe K., Phillips W., Asperin A. Using Hotel Supervisors' Emotional Intelligence as a Benchmark for Hospitality Students. *Journal of hospitality and tourism education*. 2014. Vol 26, № 1. P. 2–9. URL: <https://doi.org/10.1080/10963758.2014.880615>.
4. Avdimiotis S. Emotional intelligence and tacit knowledge management in hospitality. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*. 2019. Vol. 5, Iss. 2. P. 3–10. URL: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.3601651>.
5. Goh E., Okumus F. Avoiding the hospitality workforce bubble: Strategies to attract and retain generation Z talent in the hospitality workforce. *Tourism Management Perspectives*. 2020. Vol. 33, article 100603. URL: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.100603>.
6. Gibbs L., Slevitch L. Integrating technical and emotional competencies in hospitality education. *Journal of Hospitality and Tourism Education*. 2019. Vol. 31, № 2. P. 99–110. URL: <https://doi.org/10.1080/10963758.2018.1485500>.
7. 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. URL: <https://doi.org/10.1080/15332845.2019.1526504>.
8. Goh E., Kim H. J. Emotional intelligence as a predictor of academic performance in hospitality higher education. *Journal of Hospitality & Tourism Education*. 2021. Vol. 33, № 2. P. 140–146. URL: <https://doi.org/10.1080/10963758.2020.1791140>.
9. Kim H., Qu H. Employees' burnout and emotional intelligence as mediator and moderator in the negative spiral of incivility. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2019. Vol. 31, № 3. P. 1412–1431. URL: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-12-2017-0794>.
10. Sharifi-Tehrani M., Sanayel A., Kazemi A., Rezale H. Ethnocultural empathy among frontline hospitality and tourism employees. *Tourism Culture and Communication*. 2019. Vol. 19, № 1. P. 17–29. URL: <https://doi.org/10.3727/109830419X15489421397228>.
11. Приб Г.А., Берега Л.Є. Професіогенез особистості: соціально-психологічні аспекти. *Проблеми сучасної психології*. 2019. №. 2(16). С. 102–107. URL: <https://doi.org/10.26661/2310-4368-2019-2-16-16>.
12. 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. URL: https://books.google.com.ua/books/about/Measuring_Emotional_Intelligence.html?id=1qgQAQAIAAJ&redir_esc=y (дата звернення: 14.12.2021).
13. Петровская А.С. Эмоциональный интеллект как детерминанта результативных параметров и процессуальных характеристик управленческой деятельности : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.03. Ярославль, 2007. 225 с. URL: <https://search.rsl.ru/ru/record/01003367940> (дата звернення: 18.02.2021).
14. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*. 2006. Vol. 18 (Suppl). P. 13–25. URL: <http://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf> (дата звернення: 12.12.2021).

COMPETENCE CONTEXTS OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN SPECIALISTS OF HOSPITALITY BUSINESS AT DIFFERENT STAGES OF PROFESSIONAL GENESIS

Svitlana Zharikova

*O. M. Beketov National University of Urban Economy
17, Marshal Bazhanov str., Kharkiv, Ukraine, 61002
e-mail: svetlanazharikova22@gmail.com*

Nataliia Bogdan

*O. M. Beketov National University of Urban Economy
17, Marshal Bazhanov str., Kharkiv, Ukraine, 61002
e-mail: bogdan.nataliya.67@gmail.com*

Iuliia Krasnokutska

*O. M. Beketov National University of Urban Economy
17, Marshal Bazhanov str., Kharkiv, Ukraine, 61002
e-mail: y0506180284@gmail.com*

The article presents the results of an empirical study of the emotional intelligence of specialists in the Hospitality industry at different stages of professional genesis. Based on theoretical analysis, it is proved that in the psychology of Hospitality business emotional intelligence is considered a necessary component of professional competence of workers in this field, but at the same time, this problem remains insufficiently covered in empirical studies. The sample consisted of 242 persons, who were divided into two groups. The first group included 158 fourth-year students majoring in Hotel and Restaurant Business. The second group consisted of 84 specialists employed in the relevant field of business, whose professional experience was 7-10 years. The empirical study used the EQ-i questionnaire by R. Bar-On, which defines emotional intelligence (EI) as a set of qualities, skills, abilities and competencies of emotional and social content. There are differences in the degree of formation of EI competencies between specialists in the field of Hospitality business and students who complete their studies in this specialty. It was found that in the intrapersonal sphere specialists show greater perfection of EI competencies "Emotional Self-Awareness" and "Self-Regard", in the external personal sphere they are more pronounced such competencies as «Empathy». At the same time, these subjects are characterized by significantly less affected indicators in the competencies of "Optimism" and "Happiness" in the sphere of EI "General Mood". For students competence "Self-Actualization" (intrapersonal sphere of EI) is more typical, which in this group is combined with less perfection of competencies "Problem-solving", "Reality Testing", "Flexibility" (EI sphere "Adaptability"), "Stress – Tolerance" and «Impulse Control» (EI sphere "Stress Management"). It is noted that the representatives of both groups are characterized by moderate expression of such competencies as "Assertiveness" and "Independence" (intrapersonal sphere of EI) and average expression of competencies "Interpersonal Relationship" and "Social Responsibility" (interpersonal sphere of EI). It is emphasized that specialists of Hospitality business at different stages of professional genesis demonstrate a certain imbalance in the competence dimension of emotional intelligence, which can be a factor in the destruction of communicative and professional competence not only at the beginning of their independent career, but also in later stages of professional genesis. The obtained results confirm the expediency of improving the psychological training of specialists of Hospitality business and the urgency of creating a system of psychological support for professional education of professionals in this field.

Key words: emotional intelligence, competencies, specialists of Hospitality business, professional competence, psychology of Hospitality industry.