

Программа повышения квалификации
**«Эмоциональный интеллект в управлении персоналом индустрии
гостеприимства»**

Понятие эмоционального интеллекта в управлении персоналом начиналось с простого признания важности эмпатии и коммуникативных навыков, но претерпело значительную эволюцию в связи с ростом требований в индустрии гостеприимства (повышенные ожидания гостей в отношении персонализированного сервиса, психологически напряженная рабочая среда, высокая текучесть кадров). Руководитель с развитым эмоциональным интеллектом способен не только предотвращать и гасить внутренние конфликты, но и мотивировать команду на предоставление исключительного сервиса, тем самым напрямую влияя на гостевой опыт и лояльность.

Для тех, кто стремится освоить современные инструменты эффективного руководства, кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства предлагает программу повышения квалификации «Эмоциональный интеллект в управлении персоналом индустрии гостеприимства» длительностью 24 часа, 16 из которых – это лекционные и практические занятия. Программа реализуется с применением дистанционных образовательных технологий.

О чем расскажем:

- что такое эмоциональный интеллект (EQ) и какова его роль в современном менеджменте;
- каковы особенности применения EQ для управления командами в сфере гостеприимства;
- основные компоненты EQ: самоосознание, саморегуляция, социальная чуткость и управление отношениями;
- каковы методы диагностики и развития эмоционального интеллекта у руководителя и сотрудников.

Чему научим:

- распознавать и управлять своими эмоциями в стрессовых и конфликтных ситуациях;
- понимать невербальные сигналы и истинные потребности сотрудников и гостей;
- применять техники эмоционального лидерства для повышения мотивации и сплоченности коллектива;
- разрабатывать и внедрять практики по развитию эмоционального интеллекта в рабочей среде отеля.

**В результате успешного освоения программы слушатели получают
удостоверение о повышении квалификации.**