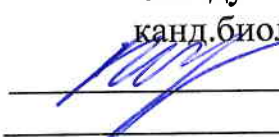


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ
Кафедра технологий физкультурно-спортивной деятельности

РЕКОМЕНДОВАНО К ЗАЩИТЕ
В ГЭК

Заведующий кафедрой
канд. биол. наук, доцент


Е.Т. Колунин

2019 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Кириллова Андрея Георгиевича

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ
(НА ПРИМЕРЕ ФИТНЕС-КЛУБА CITY FITNESS)

49.04.01 Физическая культура

Магистерская программа «Подготовка высококвалифицированных спортсменов
в избранном виде спорта»

Выполнил работу
Студент 2 курса
заочной формы обучения



Кириллов
Андрей
Георгиевич

Научный руководитель
*доктор педагогических наук,
профессор*

Милованова
Наталья
Геннадьевна

Рецензент
*главный тренер сети фитнес-клубов
«City Fitness»*



Александров
Дмитрий
Валерьевич

Тюмень
2019

Кириллов Андрей Георгиевич. Эмоциональный интеллект как фактор эффективной деятельности организации (на примере фитнес-клуба City Fitness): выпускная квалификационная работа магистра: 49.04.01 Физическая культура, магистерская программа «Подготовка высококвалифицированных спортсменов в избранном виде спорта» / А. Г. Кириллов; науч. рук. Н. Г. Милованова; рец. Д. В. Александров; Тюменский государственный университет, Институт физической культуры, Кафедра технологий физкультурно-спортивной деятельности. – Тюмень, 2019. – 104 с.: граф., фот. – Библиогр. список: с. 82-90 (78 назв.). – Прил.: с. 91 – 104.

Ключевые слова: высшее профессиональное образование, физическая культура, эмоциональный интеллект.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ..... | 4 |
| ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ..... | 8 |
| 1.1. СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ЗАРУБЕЖНЫХ И ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ИССЛЕДОВАНИЯХ..... | 8 |
| 1.2. ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ФИТНЕС-КЛУБОВ..... | 24 |
| ГЛАВА 2. МЕТОДЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ..... | 28 |
| 2.1. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ..... | 28 |
| 2.2. ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ..... | 34 |
| ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО РАЗВИТИЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ПЕРСОНАЛА ФИТНЕС-КЛУБА..... | 36 |
| 3.1. РЕАЛИЗАЦИЯ СПОСОБОВ РАЗВИТИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ПЕРСОНАЛА ФИТНЕС-КЛУБА..... | 36 |
| 3.2. ВЗАИМОСВЯЗЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И КАЧЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ФИТНЕС-КЛУБА..... | 66 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ..... | 80 |
| СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ..... | 82 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ..... | 91 |

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. На современном этапе развития общества возрастают требования к уровню подготовки высококвалифицированных специалистов и уровню развития их профессионально-личностных качеств, в том числе эмоционального интеллекта, в сфере физической культуры и спорта.

Современные исследования эмоционального интеллекта доказывают его значимость в достижении профессиональных успехов человека на основе развития способности управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в различных жизненных и профессиональных ситуациях (принятие решений, безконфликтность в выстраивании коммуникаций, самомотивация, эмпатия).

Появляются исследования эмоционального интеллекта и в сфере физической культуры и спорта: особенности эмоционального интеллекта спортсменов индивидуальных и командных видов спорта (Н.В. Илясова, Р.О. Агавелян); эмоциональный интеллект тренеров и студентов (В.Р. Малкин, Л.Н. Рогалева, Я.А. Бредихина), эмоциональный интеллект как личностный ресурс устойчивости к соревновательному стрессу (Е.Д. Залевская, О.В. Пирожкова), характеристика эмоционального интеллекта фитнес-тренера (Е.М. Павлик, В.А. Васькова). Развитие эмоционального интеллекта наиболее важно для представителей профессий типа «человек-человек». К таким профессиям и относится фитнес-тренер.

Потенциальные клиенты оценивают фитнес-тренера не только по его внешности, «спортивности»; от фитнес-тренера ждут не только правильных методик. Для продуктивных занятий человеку важно, насколько внимателен и доброжелателен фитнес-тренер, насколько оптимистичен, «заряжен» энергией и способен «заряжать» ею своих подопечных; насколько фитнес-тренер ориентирован на общение и коммуникации, умеет ли внимательно слушать, понимать эмоции других.

Как отмечают менеджеры фитнес-индустрии, владельцы фитнес-клубов при приеме фитнес-тренера на работу необходимо обратить внимание на три ключевых фактора: человеческие качества, уровень культуры и навыки тренера.

«Сегодня сертификат можно получить очень быстро и легко, достаточно пройти базовый онлайн-курс, в котором, к сожалению, не учат взаимоотношениям между тренером и клиентом».

Они отмечают также, что в первую очередь стоит «обратить внимание на коммуникативные навыки тренера, на умение общаться, сочувствовать, слушать», на то, что он «делает для своего профессионального роста, какие использует приемы общения: вербальное и невербальное». Работа фитнес-тренера требует «определенного таланта, чтобы держать клиентов замотивированными и достигать поставленных задач».

Задача любого руководителя фитнес-клуба создать условия для его эффективной деятельности. К ним относят количество активных клиентов (количество клубных карт); коэффициент прибытия и убытия; индекс лояльности клиента; количество проданных услуг; финансовые показатели; материально-технические условия и другие. Главным фактором эффективности деятельности выступает персонал организации («человеческий фактор»), командная эффективность.

Анализ профстандарта (специалист по предоставлению фитнес-услуг) показал, что необходимыми умениями фитнес-тренера являются: использование навыков активного слушания, навыков влияния и работы с возражениями с учетом возрастной специфики и социального статуса потребителя фитнес-услуг; устанавливать и поддерживать доверительные личные отношения с потребителем фитнес-услуг; позитивно взаимодействовать с потребителем фитнес-услуг, мотивировать участие в тренировках при помощи подходящих стратегий.

Возникают противоречия между:

- необходимостью эффективной профессиональной деятельности персонала организации и недостаточной разработанностью проблемы развития эмоционального интеллекта;

- необходимостью развития способностей персонала к принятию решений и неиспользованием в практике способов развития эмоционального интеллекта.

Проблема исследования: каковы способы развития эмоционального интеллекта персонала фитнес-клуба как фактора успешной профессиональной деятельностью.

Цель исследования: разработать, апробировать и проверить способы развития эмоционального интеллекта персонала фитнес-клуба.

Объект исследования: процесс развития эмоционального интеллекта персонала фитнес клуба.

Предмет исследования: способы развития уровня эмоционального интеллекта персонала фитнес клуба как фактора успешной профессиональной деятельностью.

Гипотеза исследования: повышение эффективности профессиональной деятельности осуществится, если:

- феномен «эмоциональный интеллект» воспринимается персоналом как фактор успешной профессиональной деятельности;
- подобран комплекс методик исследования эмоционального интеллекта персонала фитнес-клуба;
- разработаны способы развития эмоционального интеллекта персонала фитнес-клуба.

Задачи исследования:

1. Изучить и проанализировать литературу по проблеме исследования эмоционального интеллекта в отечественной и зарубежной литературе.
2. Исследовать уровни развития эмоционального интеллекта персонала фитнес-клуба.
3. Разработать способы развития эмоционального интеллекта как фактора успешной профессиональной деятельности персонала, проверить эффективность их реализации.

Теоретико-методологической базой исследования являются:

- теории интеллекта А.Бине, Г.Ю.Айзенка, Т.Симона, Дж.Гилфорда, Ч. Спирмена, Л.Терстоуна, Р.Торндайка, Д.Векслера, С.Л.Рубинштейна, А.Р.Лурии;

- теории эмоционального интеллекта Д.Гоулмана, Р.Стернберга, П.Саловея, Г.Майера, Р.Бар-Она, Г.Орме, Д.Карузо;
- теории межличностных отношений В.А.Лабунской, Ю.Тюнниковой, М.Мазниченко, Я.Л. Коломинского, Е.О. Смирновой;
- вопросы развития структурных компонентов эмоционального интеллекта (техники, упражнения): А. Алешина, А.А. Панкратова, С. Шабанов;
- исследования эмоционального интеллекта в сфере физической культуры и спорта: Р.О. Агавелян, Я.А. Бредихина, Е.Д. Залевская, Н.В. Илясова, В.Р. Малкин, О.В. Пирожкова, Л.Н. Рогалева.

Теоретическая значимость:

Уточнено определение эмоционального интеллекта персонала фитнес-клуба, предполагающее готовность ориентироваться на другого человека и учитывать его эмоциональное состояние в своей профессиональной деятельности и общении.

Практическая значимость:

Уточнены компоненты эмоционального интеллекта персонала: умение «читать людей»: идентификация эмоций, умение чувствовать: использование эмоций, умение предсказывать эмоциональное будущее: понимание эмоций, умение действовать с чувством: управление эмоциями.

Определена взаимосвязь между компонентами эмоционального интеллекта и принятием решений. Например, умение идентифицировать эмоции позволяет находить оптимальный вариант действий исходя из ситуации; умение чувствовать, использовать нужные эмоции, настраивает и воодушевляет сотрудников и клиентов; умение предсказывать эмоциональное будущее позволяет эффективно построить план работы с той или иной группой коллектива; умение действовать с чувством позволяет эффективно сопровождать управленческие процессы и создавать общее видение ситуации.