

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра материаловедения, технологии
и управления качеством

**ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА У
СТУДЕНТОВ НАПРАВЛЕНИЯ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 4101 группы
направления 27.03.02 «Управление качеством»
института физики

Письменной Дарьи Денисовны

Научный руководитель,
старший преподаватель

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.А. Винокурова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой,
д.ф.-м.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.Б. Вениг

инициалы, фамилия

Саратов 2022

Введение. На современном этапе развития высшего образования отмечается рост требований к системе профессионального образования, уровню и качеству подготовки специалистов, особенностям сформированности профессионально-значимых характеристик, что в значительной степени относится и к профессиональной подготовке будущих менеджеров. В российском обществе отмечается повышенная потребность в высококвалифицированных специалистах для решения наиболее актуальных коммуникационных проблем, рост которых отмечается в последние десятилетия (обусловленных быстро меняющимися политическими и социально-экономическими условиями). Одним из таких требований становится эмоциональное лидерство, под которым понимается искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта (ЭИ). В противоположность рациональному управлению, эмоциональное руководство строится на использовании энергии эмоций для достижения целей компании. Все вышеизложенное определяет актуальность данной работы.

Также актуальность исследования обусловлена тем, что активные коммуникации человек-человек, необходимые менеджеру, определяются в значительной степени уровнем развития эмоционального интеллекта. Изучение в данном аспекте эмоционального интеллекта выступает необходимым, в частности, определение его роли в профессиональной мотивации и деятельности [1].

Современные ученые подчеркивают важность развития эмоционального интеллекта. Часть из них придерживается того, что показатель коэффициента эмоциональности (Intelligence Quotient, EQ) гораздо важнее показателей привычного всем коэффициента интеллекта (Intelligence Quotient, IQ).

Целью дипломной работы является изучение, оценка и совершенствование эмоционального интеллекта на примере студентов направления "Управление качеством", обучающихся в ФГБОУ ВО «СГУ имени Н.Г. Чернышевского».

Задачи работы:

1) рассмотреть понятие «эмоциональный интеллект» и выявить основные теории и методы оценки эмоционального интеллекта, изучить способы формирования эмоционального интеллекта;

2) оценить уровень эмоционального интеллекта у студентов 1-4 курсов выбранного направления подготовки с использованием метода Люсина, сравнить значение уровней в зависимости от курса обучения;

3) разработать и апробировать в рамках преподаваемых дисциплин программу для улучшения уровня ЭИ у студентов 1 и 2 курсов направления «Управление качеством» и определить результативность предложенной программы.

Дипломная работа занимает 47 страниц, имеет 5 рисунков, 8 таблиц и 2 приложения. Обзор составлен по 21 информационному источнику.

Во введении рассматривается актуальность работы, устанавливается цель и выдвигаются задачи для достижения поставленной цели. В первом разделе «Теоретические аспекты эмоционального интеллекта» изучены основные теоретические аспекты эмоционального интеллекта и способы его развития. Во втором разделе работы «Исследование эмоционального интеллекта студентов направления 27.03.02 «Управление качеством»» проведено исследование эмоционального интеллекта студентов направления 27.03.02 «Управление качеством». В заключении подведены основные результаты работы. В приложениях содержатся опросник ЭИ Д.В. Люсина и структура программы по формированию эмоционального интеллекта.

Основное содержание работы

Становление понятия эмоционального интеллекта и его структура.

Эмоциональный интеллект в широком понимании – это признание за собой и другими как позитивных, так и негативных чувств, умение отделять личные ощущения от голых фактов, а также навык чувствовать настроение, темперамент, интонации и намерения в общении с другими людьми,

независимо от того, давние они знакомые или вы видите их в первый раз в жизни [1].

Для более детального понимания феномена эмоционального интеллекта рассмотрены его основные теории.

– теория эмоциональных и интеллектуальных способностей Дж. Майера, П.Сэловея, Д. Карузо – основоположников данного психологического термина;

– теория эмоциональных компетентностей Д. Гоулмана – с этого момента началась популяризация данного направления в науке;

– некогнитивная EQ Р. Бар-Она;

– 2х–компонентная теория EQ Д.В. Люсина – выделение межличностного и внутриличностного аспектов EI [2].

Все перечисленные теории включают в себя совокупность способностей, которые помогут индивиду понять и контролировать свои и чужие эмоции.

Эмоциональный интеллект как профессионально важное качество будущего менеджера. В условиях экономики знаний меняются требования, предъявляемые к современному менеджеру. Одним из таких требований становится эмоциональное лидерство, под которым понимается искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта.

Эмоциональный интеллект позволяет получить две важные вещи: высокую продуктивность и выдающиеся лидерские качества.

Стоит отметить, что в последней версии федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования для бакалавров всех направлений, в том числе для направления 27.03.02 «Управление качеством», есть компетенции УК-3 «Способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде» и УК-4 «Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)», которые подтверждают значимость эмоционального интеллекта в профессиональной деятельности будущих специалистов [3].

Методы оценки эмоционального интеллекта. К наиболее часто используемым методам относятся следующие.

- Опросник «EQ» Н. Холла (N. Hall Emotional Intelligence Self-Evaluation).
- Опросник SSRI (Schutte et al. Self-ReportIndex).
- WLEIS (Wong & Law Emotional Intelligence Scale).
- Опросник эмоционального интеллекта Trait (TEIQue).
- Trait-Meta Mood Scale (TMMS) [4].
- Опросник эмоционального интеллекта «ЭМИн» Д.В. Люсина. Данную методику рассмотрим подробнее.

Методика диагностики эмоционального интеллекта «ЭМИн» Д.В. Люсина. Тест эмоционального интеллекта Д. В. Люсина (ЭМИн) – психодиагностическая методика, основанная на самоотчёте, предназначенная для измерения эмоционального интеллекта в соответствии с теоретическими представлениями автора.

В основу данного опросника положена трактовка эмоционального интеллекта как способности понимания своих и чужих эмоций и управления своих и чужих эмоций.

Таким образом, в структуре ЭИ априорно выделяется два «измерения», пересечение которых даёт четыре вида ЭИ (рисунок 1) [5].

	Межличностный ЭИ	Внутриличностный ЭИ
Понимание эмоций	Понимание чужих эмоций	Понимание своих эмоций
Управление эмоциями	Управление чужими эмоциями	Управление своими эмоциями

Рисунок 1 – структура эмоционального интеллекта, положенная в основу опросника ЭМИн

Методы формирования эмоционального интеллекта. В психологической литературе представлены различные методы формирования эмоционального интеллекта, но наиболее эффективным являются методы активного обучения.

Активные методы обучения (АМО) – методы, позволяющие активизировать учебный процесс, побудить обучаемого к творческому участию в нем.

Более подробно остановимся на двух формах активных методов обучения. Первая форма относится к АМО 1-го типа – семинар. Вторая форма, объединяющая все активные методы обучения – тренинг [6].

Организация и методы экспериментального исследования. Было запланировано исследование с целью первоначальной оценки, а при необходимости формирования (улучшения) эмоционального интеллекта у студентов направления «Управление качеством».

Задачи исследования:

1) провести диагностику, направленную на определение уровня эмоционального интеллекта у студентов, обучающихся в ФГБОУ ВО «СГУ имени Н.Г. Чернышевского» (далее – СГУ) по направлению «Управление качеством»; общая выборка при этом будет разделена по группам в зависимости от курса;

2) разработать и реализовать программу для повышения уровня эмоционального интеллекта в рамках учебных дисциплин;

3) определить результативность предложенной программы.

Итак, экспериментальное исследование состояло из трех этапов. На первом, констатирующем, были проанализированы средние арифметические значения (по выборке) каждой шкалы методики, при котором выявляется качественный и количественный анализ данных, а также проведен сравнительный анализ по курсам, чтобы выяснить насколько значимы различия показателей эмоционального интеллекта между студентами.

На втором, формирующем этапе, проводилась реализация программы, которая направлена на совершенствование навыков эмоционального интеллекта у студентов.

На 3 этапе для анализа результативности проведенных на формирующем этапе мероприятий проводилась повторная диагностика эмоционального интеллекта студентов направления «Управление качеством».

Анализ результатов экспериментального исследования. Исходя из данных, полученных в ходе обработки результатов опроса студентов, можно сделать следующий вывод: студенты 1 курса и студенты 2 курса имеют близкие показатели по компонентам эмоционального интеллекта, что вполне логично, так как возраст у респондентов почти одинаковый, а, следовательно, сформированные характеристики эмоционального интеллекта не сильно различаются. У них недостаточно сформированы характеристики эмоционального интеллекта, чтобы понимать следствие и причину своих эмоций и эмоций окружающих, а также положительно воздействовать на эмоциональное состояние других людей, так как они обладают недостаточным жизненным и эмоциональным опытом в связи с тем, что еще находятся на этапе юношеского возраста.

Также можно предположить, что в результате обучения к 4 курсу у студентов выбранного направления в значительной степени происходит формирование эмоционального интеллекта. Возможно, это связано также с тем, что студенты на 4 курсе начинают свою трудовую деятельность.

Создание программы по совершенствованию эмоционального интеллекта у студентов 1 и 2 курсов. На основании полученных выше результатов получилось, что у студентов 1 и 2 курса недостаточно сформирован эмоциональный интеллект. В связи с этим было решено создать программу тренингов по улучшению эмоционального интеллекта в рамках изучаемых дисциплин. Программа включает в себя 3 этапа.

Первый этап. Включает в себя выступление ведущего, направленное на знакомство и установление контакта, создание атмосферы доверия и сплочения группы.

Второй этап. Выполнение ряда заданий, направленных непосредственно на развитие эмоционального интеллекта у студентов. Развитие способности к

пониманию и идентификации собственных эмоциональных состояний и эмоций других людей в социальном взаимодействии.

Третий этап. Проверка результативности программы. Закрепление полученной информации.

Программа была проведена на семинарских занятиях в 2022 году у студентов 1 курса в часы изучения дисциплины «Введение в специальность», у студентов 2 курса – дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация».

Результативность применяемой программы, направленной на совершенствование эмоционального интеллекта у студентов 1 и 2 курса.

На контрольном этапе после применения комплекса тренингов и повторного опроса видно, что наблюдается положительная динамика, уровни показателей компонентов эмоционального интеллекта повысились, в связи с чем можно сделать вывод, что программа была результативна. У респондентов стала более развита способность к пониманию себя, к пониманию своих эмоций и эмоций своих одноклассников, они в большей степени стали осознавать, что движет их решениями и действиями, а также стали менее остро реагировать на стрессовые и конфликтные ситуации.

Заключение. Эмоциональный интеллект выполняет важную функцию, он является профессионально важным качеством менеджера, обуславливает жизненный и профессиональный успех. Понимание других людей и умение распознавать их эмоциональные состояния способствуют развитию самопринятия и формированию высоких, реалистичных притязаний к себе как профессионалу.

Развитие компонентов эмоционального интеллекта способствует успешному установлению социальных контактов, обучению и умению общаться с людьми.

По итогам выполнения дипломной работы были получены следующие результаты:

- 1) Изучен необходимый теоретический материал.

2) Проведена оценка эмоционального интеллекта у студентов 1-4 курсов направления «Управление качеством», обучающихся в СГУ. Объем выборки составил 34 человека. Для исследования был использован опросник «ЭМИн» Д.В. Люсина.

3) В результате констатирующего эксперимента было выявлено, что у большинства студентов средний уровень развития, как эмоционального интеллекта, так и его компонентов.

4) На основании полученных данных на констатирующем этапе также можно сделать вывод, что у студентов по средним значениям общей выборки по шкале «Межличностный эмоциональный интеллект» преобладает средний уровень, по шкале «Внутриличностный эмоциональный интеллект» ярко выражен средний уровень, по шкале «Понимание эмоций» превалирует средний уровень и по шкале «Управление эмоциями» доминирует низкий уровень. Таким образом, для респондентов характерно отсутствие стремления в самопознании, им свойственно обладать низким уровнем рефлексии, высокой конфликтностью, наблюдается ригидность коммуникации, пассивность в общении, низкая наблюдательность, низкий уровень самоконтроля, импульсивность, проявление нетерпимости в отношении окружающих.

5) После проведения сравнительного анализа была установлена незначимость различий в уровне эмоционального интеллекта между студентами 1 и 2 курсов и о значимости различий у студентов 1 и 4 курсов.

6) В связи с полученными невысокими показателями эмоционального интеллекта для студентов 1 и 2 курса направления «Управление качеством» была создана программа тренинговых занятий, которые направлены на совершенствование навыков эмоционального интеллекта.

7) Разработанная программа тренинговых занятий, направленная на формирование эмоционального интеллекта, позволила повысить уровень компонентов эмоционального интеллекта у студентов 1 и 2 курсов.

Проведенное экспериментальное исследование также позволяет рассмотреть модернизацию учебного процесса с включением в

образовательную программу у студентов направления «Управление качеством» работу по формированию эмоционального интеллекта, что, в свою очередь, положительно повлияет на уровень их готовности к профессиональной деятельности.

Данное исследование имеет перспективу для дальнейшего изучения. Рекомендуется продолжить оценку эмоционального интеллекта у студентов, которые приняли участие в исследовании и тренингах, на 4 курсе.

Список использованных источников

1 Duncan, W. A Guide to the Project Management Body of Knowledge. Case: PMI Standards Committee. Thesis. Project Management / W. Duncan. – Newtown Square : Four campus boulevard, 1996. – 176 p.

2 Гарднер, Г. Структура разума: теория множественного интеллекта / Г. Гарднер. – М. : ООО «И.Д. Вильямс», 2007. – 512 с.

3 Приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 31 июля 2020 г. N 869 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством" (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс] // FGOSVO [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: https://fgosvo.ru/uploadfiles/FGOS_VO_3++/Bak/270302_.. (дата обращения 07.06.2022). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

4 Вачков, И. В. Окна в мир тренинга. Методологические основы субъектного подхода к групповой работе / И. В. Вачков, С. Д. Дерябо. – СПб. : Речь, 2004. – 272 с.

5 Люсин, Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: Опросник ЭМИн / Д. В. Люсин // Психологическая диагностика. – 2019. – № 4. – С. 3-22.

6 Бурнард, Ф. Тренинг навыков консультирования / Ф. Бурнард. – СПб. : Питер, 2002. – 256 с.