

SZAKDOLGOZATI ÖSSZEFOGLALÁS

(Szövegszerkesztővel töltendő ki! Benyújtandó pdf formátumban 1 példányban)

Hallgató neve: Nagy Lilla Nikolett
Neptun kódja BAB3UV
Munkarend Nappali
Szak/specializáció Emberi Erőforrások

Értesítési címe: 2040. Budaörs, Vasvári Pál utca 26/a.
Telefon (mobil) +36 30 946 1081
e-mail címe: nagylillanikolett.tm@gmail.com

A szakdolgozat címe: A vezetők érzelmi intelligenciájának hatása a
beosztottak munkahelyi jóllétére

A szakdolgozat készítésének helye:
Vállalat neve: AmRest Kft.
Vállalat címe: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6. 3.ép. 2.em.
Külső konzulens
Neve, beosztása: Páhi Annamária, Employee Engagement Manager
E-mail cím, pahi.annamaria@gmail.com
telefonszám: +36 70 682 1884

A vezetők érzelmi intelligenciájának hatása a beosztottak munkahelyi jóllétére

Szakedolgozatom célja az volt, hogy felmérje a vezetők érzelmi intelligenciájának hatását a beosztottak munkahelyi jóllétére nézve. A vizsgálatot gyorséttermi környezetben, étteremvezetők és dolgozók közreműködésével végeztem el. Ebből kifolyólag kutatási kérdésként a következőt fogalmaztam meg: *„Hogyan hat az étteremvezetők érzelmi intelligenciája a dolgozók munkahelyi jóllétére?”*

Dolgozatomban bevezető részében megfogalmaztam a témaválasztásom mögött meghúzódó motivációimat és a választott témám aktualitását, valamint ismertettem a kutatási terepemet, a munkahelyemet (gyorsétteremlánc egy vendéglátó egysége)

Az elméleti részben többféle megközelítésen keresztül mutattam be az érzelmi intelligencia definícióját, lehetséges értelmezéseit, illetve jelentőségét kifejezetten munkahelyi vonatkozásban is. Ezt követően általánosságban a jóllét fogalmát, majd annak jelentőségét, illetve a munkahelyi jóllétet befolyásoló tényezők feltárására is sor került. A kutatásom elméleti háttérét hazai és nemzetközi szakirodalmakra alapoztam, melyeket személyes munkahelyi tapasztalataimmal és vendéglátós élményeimmel is kiegészítettem.

Saját kutatás

Az alábbi két hipotézist körvonalaztam a szakdolgozatomban:

1. Az étteremvezetők globális érzelmi intelligenciája hatással van a hozzájuk tartozó dolgozói állomány jóllétére, és pozitív irányú kapcsolat áll fent köztük.
2. Az FC típusú éttermekben a vezetők érzelmi intelligencia szintje nagyobb hatással van a hozzájuk tartozó dolgozói állomány jóllétére, mint a DT típusúak esetében.

DT = A Drive Thru típusú éttermek rendelkeznek Drive elérhetőséggel, jellemzően nagyobbak, magasabb a napi forgalmuk, ezáltal a dolgozói állományuk is.

FC = Food Court elnevezésű éttermek plázában, bevásárlóközpontokban találhatóak, kisebbek, alacsonyabb a napi forgalmuk és a dolgozók száma.

Ismertetem a kutatásom általam észlelt korlátait:

- Nem tettem különbséget a kitöltők egyéni igényei között, hanem általános dolgozói igényeket fogalmaztam meg – mely az alapját képezte a kérdőívemnek.
- A szubjektív jóllét-érzetnek számos befolyásoló tényezője lehet (egyénilég eltérőek), ezek maximális kiszűrésére csak törekedni tudtam.
- A kérdőívemben nem tettem különbséget például fizikai, mentális egészségnek örvendő és valamilyen tartós betegséggel élő munkavállalók között. Az utóbbiak száma meglehetősen csekély lehet, de minimális hatást gyakorolhat az éttermi jóllét átlagának eredményére.

A primer kutatás részben a vezetők érzelmi intelligenciájának mérésére a TEIQue-t hívtam segítségül, mely nemcsak a globális ÉI-t riportálja, hanem az egyes alkotóelemeit, vonásait is. A tesztet összesen 21 étteremvezető töltötte ki: 8 férfi és 13 nő.

Az eredmények ismeretében csoportosítottam a női és férfi étteremvezetők eredményeit (globális ÉI-t, és az egyes vonásokból szerzett pontszámokat), és ezeket diagramon szemléltettem az összes kitöltő átlagos eredményéhez viszonyítva.

A dolgozók számára (általam) készített kérdőíveket online formában juttattam el az étteremvezetőkön keresztül. Kutatásom során azokat az éttermeket veszem számításba, melyeken belül a dolgozók kitöltési aránya elérte a 65%-os arányt a reprezentativitás jegyében. Kérdőívemben jellemzően előre megadott szöveges válaszlehetőségek szerint kellett válaszolnia a 407 kutatásban résztvevő dolgozónak. A kitöltések „pontozása” a következőképpen történt: 3 pont (teljesen egyetértek), 1 pont (inkább egyetértek), -1 pont (inkább nem értek egyet), -3 pont (egyáltalán nem értek egyet). Egy oldalban kiemeltem a kérdőívemmel kapcsolatos főbb visszajelzéseket, illetve sor került azok bemutatására és feldolgozására is.

Ezután következett a dolgozat legizgalmasabb része, amikor is az étteremvezetők érzelmi intelligenciájának és a dolgozók munkahelyi jóllétének kapcsolatát vizsgáltam – először a globális pontszámokkal, majd az egyes vonásokkal. Az Excel segítségével elvégzett korreláció-vizsgálatok alapján a két hipotézisem beigazolódott, azaz van összefüggés a két változó között.

Következő lépésben az érzelmi intelligencia azon vonásai kerültek bemutatásra, melyek aránylag magasabb korrelációt mutattak a dolgozói jólléttel: 1. társas tudatosság, 2. empátiás készségek, 3. optimizmus.

Három és fél oldalban megfogalmaztam a témával kapcsolatos fejlesztési javaslataimat melyeket elsősorban a primer kutatás elemzése során felmerülő gondolataim és a kérdőív részét képező szöveges, konstruktív visszajelzések ihlették. Majd végül, de nem utolsó sorban az összefoglalás adta meg a szakdolgozatom lezáró keretét, melyben kiemeltem általam érdekesnek és fontosnak vélt részleteket, valamint a kutatási eredményekre reflektálva további javaslatokat fogalmaztam meg a vezetés felé.