

ЗОЧИД БУУДЛЫН АЖИЛЧДЫН СЭТГЭЛ ХӨДЛӨЛӨӨ УДИРДАХ ЧАДВАР НЬ СЭТГЭЛ ХӨДЛӨЛИЙН АЖИЛ ҮЙЛЧИЛГЭЭ БОЛОН АЖЛЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИД НӨЛӨӨЛӨХ НЬ

С.Амаржаргал*, М.Билэгсайхан**, С.Алтанцоож***

Хураангуй: Монгол орны зочлох үйлчилгээний салбарт, ялангуяа байршуулах хэрэгслийн байгууллагуудын талаархи өмнөх судалгааны ажлууд ихэвчлэн тухайн зочид буудалд хоноглон гадаадын жуулчдаас зочид буудлын үйлчилгээний чанар, зочдын сэтгэл ханамж, зан авирын талаархи судалгаа голложээ. Гэвч ажилчдын сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ, сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар зэрэг сэтгэлзүйн асуудал, ажлын нөхцөл байдал, урамшуулал, амжилт ололт зэрэг хүний нөөцийг судалгааны талаархи ажилчдад чиглэсэн судалгааны ажил хомс байна. Иймд судалгааны ажлын зорилго нь Монгол орны дээд зэрэглэлийн зочид буудлын (3, 4, 5 одны зэрэглэл бүхий) ажилчдаас судалгаа авч, (1) тэдгээрийн сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар, сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ, ажлын сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох, (2) сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар нь хувьсагчаас шалтгаалан ялгаатай байдаг эсэх, сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар, сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ, ажлын сэтгэл ханамж зэрэг хувьсагч хоорондын харилцан хамаарлыг тогтоох, нөлөөг илрүүлэх, (3) судалгааны үр дүнгээр дамжуулан илүү тогтвортой, үр ашигтай хүний нөөцийн удирдлагын арга барилыг бий болгох онол, практикийн санал зөвлөмжийг гаргахад оршино. Судалгааны үр дүнд зочид буудлын ажилчдын сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар нь сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ болон ажлын сэтгэл ханамжид эерэг нөлөө үзүүлдэг бөгөөд зочинтой шууд харьцдаг буюу зочин хүлээн авах, угтах алба, өрөө үйлчилгээний алба, зоог, ундааны үйлчилгээний албаны ажилчид сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар өндөртэй, зочидтой чин сэтгэлээсээ харьцаж ажил үйлчилгээгээ өндөр түвшинд гүйцэтгэж байгааг илрүүлсэн.

Түлхүүр үгс: сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар, сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ, ажлын сэтгэл ханамж, дээд зэрэглэлийн зочид буудал, зочид буудлын ажилтан.

¹ МУИС, Бизнесийн сургууль, (E-mail) amarjargal@num.edu.mn

² МУИС, Бизнесийн сургууль, (E-mail) mbsmg1@yahoo.com

³ Худалдаа Үйлдвэрлэлийн Их Сургууль, (E-mail) altan52000@yahoo.com

IMPACT OF HOTEL EMPLOYEE'S EMOTIONAL INTELLIGENCE ON EMOTIONAL LABOR AND JOB SATISFACTION

Abstract: The previous researches in the Hospitality Industry of Mongolia especially at accommodation service facilities were mainly focused on the quality of hotel services and foreign guest satisfaction and behaviors. There are insufficient researches which related human resources aspects such as psychological problems, work conditions, incentives and career development, job satisfaction. Therefore, the purpose of the research is (1) to carry out a survey related to emotional intelligence, emotional labor and to define job satisfaction among employees who are working for Mongolian upscale (from 3 to 5 stars) hotels, (2) to clear up whether the elements of emotional intelligence have differences depending on its variables and is to explore and to define correlations between variables namely emotional intelligence, emotional labor and job satisfaction, (3) while getting the survey's outcome to develop more sustainable and beneficial approaches for human resources management and to develop theoretical and practical recommendations. We found that emotional intelligence of upscale hotel employees has positive correlation with their emotional labor and job satisfaction. And we also came to conclusion that the frontline employees from the units as front office, housekeeping, food and beverage perform excellent quality services to the guests from their deepest heart and they have high level of emotional intelligence.

Keywords: emotional intelligence, emotional labor, job satisfaction, upscale hotel, hotel employee.

I. Өмнөтгөл

Өнөөдөр зочлох үйлчилгээний салбар дээд зэргийн чанартай үйлчилгээг хэрэглэгчид хүргэхийг урьд урьдынхаас илүү сонирхох болсон. McKinsey компанийн судалгаанаас үзэхэд үйлчилгээний ажиллагчид сэтгэл хангалуун байгаа үед хэрэглэгчийн худалдан авалт 85 хувиар илүү байсан бол сэтгэл дундуур байгаа үед 70 хувийн бууралт гарч буйг илрүүлсэн байна [3]. Иймд өндөр чанартай бүтээгдэхүүн тогтвортой үзүүлэхэд үйлчилгээний нөхцөл байдлыг бодитой үнэлэх, үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээг мэдэрч сэтгэлд нийцсэн байдлаар түүнийг хангах нь ажиллагчдын хандлага, зан төлвийн тодорхой түвшинг шаарддаг [14]. Хувь хүн өөрийнхөө болон бусдын ашигтай үйл ажиллагааг бие махбодиор бус сэтгэлтэй нь харьцан зохицуулах, удирдах мөн хүмүүсийг идэвхижүүлдэг, тэднийг чин сэтгэлээсээ ойлгодог чадвар [8] буюу сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвартай (emotional intelligence) үйлчилгээний салбарт хамгийн чухал юм. Ялангуяа зочлох үйлчилгээний ажиллагчид өдөр тутам олон цагаар ажиллаж үйлчлүүлэгчидтэй байнга нүүр тулан ажилладаг. Энэ тохиолдолд үйлчилгээний ажилчид нь байгууллагаас мөрдөж буй дүрэм, журамд захирагдан өөрсдийн жинхэнэ мэдрэмж, сөрөг сэтгэл хөдлөлийг дарж эерэг зан төлвийг илэрхийлж байдаг [6]. Энэ нь тэдний дотоод сэтгэл, мэдрэмжтэй харьцуулбал дүр эсгэсэн, хуурамч, мэдрэмжгүй буюу өнгөц үйлдэл, зан төлөв байдаг. Нөгөө талаар, зарим ажиллагчид нь хэрэглэгчидтэй чин сэтгэлээс харилцаж тэдний байранд өөрийгөө тавьж анхаарал хандуулж, тусалж дэмжлэг үзүүлж буйдаа ихээхэн сэтгэл хангалуун байдаг. Энэ нь тэдний чин хүсэл эрмэлзэл, зан төлөв байдаг тул тэд хүмүүсийн хүсэл, хэрэгцээг нарийн мэдэрч хүн болгонд ижил, ялгаваргүй үйлчилгээ үзүүлж хэрэглэгчийн сэтгэлд нийцсэн жинхэнэ үйлчилгээг хүргэдэг бөгөөд Hochschild (1983) тэднийг гүн сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээг үзүүлэгч ажиллагчид гэж нэрлэсэн байдаг [21].

Зочид буудлын ажилчид үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг төрүүлж, үйлчлүүлэгч дахин тухайн зочид буудлаар үйлчлүүлэх сэтгэгдэл үлдээхийн тулд зочид буудалд бууж хоногдосон үйлчлүүлэгчдийн хэрэгцээ шаардлагыг сайтар ойлгон хүлээн авч, түүнд тохирсон үйлчилгээг зохих түвшинд хүртэл үзүүлэх хэрэгтэй байдаг [1]. Энэ нь зочны сэтгэлд хүрч үйлчлэхийн тулд өөрийн сэтгэл хөдлөлийг зөв зохистой удирдан, чин сэтгэлээсээ буюу сэтгэлийн гүнээс ажил үйлчилгээг хийснээр ажлын сэтгэл ханамж нэмэгдэх төдийгүй үр дүнд зочин ч өндөр сэтгэгдэлтэй байх болно.

Иймд судалгааны ажлын зорилго нь Монгол орны дээд зэрэглэлийн зочид буудлын (3, 4, 5 одны зэрэглэл бүхий) ажилчдаас судалгаа авч, (1) тэдгээрийн сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар, сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ, ажлын сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох, (2) сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар

нь хувьсагчаас шалтгаалан ялгаатай байдаг эсэх, сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар, сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ, ажлын сэтгэл ханамж зэрэг хувьсагч хоорондын харилцан хамаарлыг тогтоох, нөлөөг илрүүлэх, (3) судалгааны үр дүнгээр дамжуулан илүү тогтвортой, үр ашигтай хүний нөөцийн удирдлагын арга барилыг бий болгох онол, практикийн санал зөвлөмжийг гаргахад оршино.

II. Онолын судалгаа

Сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар (Emotional Intelligence)

Сэтгэл судлаач Даниел Големан нь 1995 онд хэвлүүлсэн “Emotional Intelligence” номондоо сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадварыг “өөрийнхөө болон бусдыг ашигтай үйл ажиллагааг бие махбодиор бус сэтгэлтэй нь харьцан зохицуулах, удирдах мөн хүмүүсийг идэвхижүүлдэг, тэднийг чин сэтгэлээсээ ойлгодог чадвар” хэмээн тодорхойлсон [8]. Тэрээр сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар нь амьдралд хэрхэн илэрч гарч ирдгийг гэр бүлийн харилцаа, бизнес ба манлайлал, анагаах ухаан гэсэн гурван салбарт харуулж, олон сонирхолтой жишээ баримтаар тодруулж, бизнесийн салбарт чухал үзүүлэлт болон хөгжиж байгаа бөгөөд хуучин цагт өөрөө шийдвэр гаргадаг, түрэмгий маягийн зан чанар нь лидер хүний шинж гэж үнэлэгддэг байсан бол орчин үед өөрийгөө болон бусдыг мэдэрч ойлгож, бусдыгаа уриалж идэвхжүүлж чаддаг, хамтын ажиллагааг эрэлхийлдэг лидерүүд илүү үнэлэгддэг болж байна хэмээсэн. Түүнчлэн сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар нь оюун ухааны чадамжаас ч илүү чухал байж магадгүй, эмпати буюу бусдыг ойлгох чадвар (empathy) бол сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадварын чухал бүрэлдэхүн хэсэг, бусадтай холбоо харилцаа тогтоож чаддаг, тэдэнд туслах цаг гаргадаг, энэрэнгүй байдлууд нь мөн энэ чадварын чухал хэсэг бөгөөд сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар өндөртэй хүмүүст эдгээр чадвар өндөр байдаг хэмээн онцолсон байдаг [8].

Судлаач Вонг, Лоав нар нь хувь хүний бодит байдал, сэтгэл хөдлөлийн учрыг ойлгож, бусдын сэтгэл хөдлөлийг ойлгож, мэдрэх, нөхцөл байдалд тохирсон сэтгэл хөдлөлийг хянах, асуудлыг шийдэх, амжилт олоход хяналттай сэтгэл хөдлөлийг илэрхийлэх, удирдах чадвар гэж тодорхойлсон. Мөн сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадварыг 4 хүчин зүйлс 16 үзүүлэлтээр [20] ангилан авч үзсэн. Үүнд, өөрийн сэтгэл хөдлөлийг ойлгох (self-emotion appraisal), бусдын сэтгэл хөдлөлийг ойлгох (others' emotion appraisal), сэтгэл хөдлөлөө удирдах (regulation of emotion), сэтгэл хөдлөлийн хэрэглээ (uses of emotion) гэж хуваасан.

Мөн сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадварыг хэмжих олон загварууд хөгжсөөр ирсэн ба голлох хэд хэдэн загвар байна. Үүнд Майер, Салови, Карусо нарын боловсруулсан “MEIS: Multifactor Emotional Intelligence Scale” загвар

[15], “MSCEIT: Mayer Salovey Caruso emotional intelligence test” тест [16], Големаны боловсруулсан “ECI: The Emotional Competency Inventory” загвар [8], Бар-Оны Сэтгэл хөдлөлийн итгэлцүүр буюу “EQ-I: The Emotion-Quotient Inventory” [4], Вонг, Лоав нарын боловсруулсан “WLEIS: Wong and Law Emotional Intelligence Scale” [20] зэрэг загварууд өргөн ашиглаж байна.

Зочлох үйлчилгээ ялангуяа дээд зэрэглэлийн зочид буудлын салбарт сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадварыг талаар цөөнгүй судалгаа хийгдэж хэвлэгдсэн [12] [19] [13] [10] [24] [25] [22] хэдий ч монгол орны зочид буудлын салбарт хийгдсэн судалгаа одоогоор алга байна. Энэ судалгаанд сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадварыг өөрийн болон бусдын сэтгэл хөдлөл, мэдрэмжийг мэдрэх, ялгах чадвараар дамжуулан, мэдээллийг ашиглан өөрийн бодол, үйлдлийг хянах, ашиглах чадвар хэмээн тодорхойлсон бөгөөд Вонг, Лоав нарын боловсруулсан 4 бүлэг хүчин зүйлсийн асуулгыг ашигласан болно.

Сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ (Emotional labor)

Сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ гэсэн ойлголт нь сэтгэл хөдлөлөө удирдах, сэтгэл санааны илэрхийллээ байгууллагын дүрэм, журамтай нийцүүлэх ойлголт юм [21]. Байгууллагын бодлого, стратеги нь дүрэм журамд тусгалаа олж, дүрэм журам нь үйлчилгээний стандартаар илэрч байдаг. Хэрэглэгчтэй харилцаж буй тохиолдолд хурцадмал, эрсдэлтэй ямар ч нөхцөл үүссэн сэтгэл хөдлөлийг хэрхэн зохистой илэрхийлэхийг үйлчилгээний стандартад заадаг [6]. Зочлох үйлчилгээний байгууллагын үйлчилгээний ажилчид сэтгэл хөдлөлөө зөв илэрхийлэхтэй холбогдсон шууд болон шууд бус мөрдөгдөх стандартуудыг эзэмшиж, дадал зуршил болгох үүрэгтэй байдаг. Тухайлбал, хэрэглэгч бүрт сэтгэл хөдлөлөө эерэгээр илэрхийлэхийн тулд халуун дулаан, найрсаг, нөхөрсөг зан төлвийг баримтлах ёстой. Нөгөө талаас, үйлчилгээний ажилчдад хайхрамжгүй, ширүүн, хөндий, уйтгартай зан төлөв гаргахыг хориглодог [17]. Энэ нь тухайн ажилчны хандлага, зан төлвөөс хамаарч зарим тохиолдолд худал хуурмаг, дүр эсгэсэн, жинхэнэ мэдрэмж, хүсэл, сэтгэл хөдлөлийн эсрэг байдлаар хариу үйлдэл хийх, зан төлвөө илэрхийлэхэд хүргэдэг [2]. Зочлох үйлчилгээний ажилчдын хувьд сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ нь инээмсэглэх, санал гомдол гаргаж буй хүний яриаг анхааралтай амгалан тайван сонсох, эелдэг хүндэтгэлтэй байдлыг ямагт илэрхийлэх байдлыг өөртөө агуулдаг.

Онолын хувьд сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээг хуурамч (surface acting) болон гүн сэтгэл хөдлөл (deeper acting) гэсэн хоёр үндсэн төрөлд авч үздэг [21]. Хуурамч сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээний үед ажилчид өөрийн жинхэнэ хүсэл, мэдрэмжийг ил гаргалгүй сэтгэл хөдлөлөө ухамсартайгаар удирдаж хиймэл зан төлөв гаргадаг [5]. Зочид буудал, зоогийн газарт бүдүүлэг, амиа

бодсон хэрэглэгчид санал гомдол тавьж бусад хэрэглэгчдийн тав тухыг алдуулах тохиолдол ховор бус гардаг. Энэ нөхцөлд үйлчилгээний ажилчин өөрийн дотоод мэдрэмж, хүслээс үл хамааран хэрэглэгчийг тайвшруулах, туслаж дэмжихийн тулд өнгөц буюу стандарт зан төлөв гаргахад суралцсан байдаг. Судалгаанаас үзэхэд хуурамч сэтгэл хөдлөл нь хувь хүний хувьд жинхэнэ буюу дотоод мэдрэмж болон гадаад буюу хиймэл зан төлвийн ялгаатай байдлаас үүдэн сэтгэл зүйн зөрчилд хүргэдэг [9]. Харин гүн сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ нь үйлчилгээний ажилчин өөрийн дотоод мэдрэмжийг илүү хүлээн зөвшөөрөгдөх түвшинд нийцүүлэн хувиргах өндөр хүсэл эрмэлзэл, хүчин чармайлт гаргах байдлаар илэрхийлэгддэг [2]. Гүн сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ бүхий үйлчилгээний ажилчид байгууллагын ашиг сонирхолд нийцэхүйц түвшинд өөрийн бодол санаа, дотоод мэдрэмжээ зохицуулж хувиргахын төлөө байнгын хүчин чармайлт гаргаж байдгаараа хуурамч сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ хийж буй ажиллагчдаас ялгагддаг [21]. Энэ судалгаанд сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээг ажилтан ажил үүргээ гүйцэтгэх явцад байгууллагын зорилго зорилтыг хэрэгжүүлэхийн төлөө өөрийн хувийн мэдэрч байгаагаас илүү байгууллагаас тавих шаардлагын дагуу сэтгэл хөдлөлөө илэрхийлж байгаа тэр үйл хөдлөл гэж тодорхойлж байна [21] [9] [7].

Ажлын сэтгэл ханамж (Job Satisfaction)

Ажлын сэтгэл ханамж бол 1950 оноос өнөөг хүртэл байгууллагын үйл ажиллагааны үр дүнг дүгнэхэд гол үзүүлэлт болж ирсэн бөгөөд эрдэмтэд янз бүрээр тодорхойлсон байдаг ба нэг үгээр тодорхойлоход бэрхшээлтэй хэдий ч байгууллагын хүний нөөц, ажилтнуудыг хянах чухал үзүүлэлт болж байгууллагын ажлын үр дүнд шууд нөлөө үзүүлдэг хүчин зүйл гэж үздэг [26] [27]. Ажлын сэтгэл ханамж гэдэг нь хувь хүн өөрийн ажил, ажиллах нөхцөл байдал, ажиллах явцад хуримтлуулж буй туршлагын талаар хийсэн субъектив үнэлгээнээс үүдэлтэй тааламжтай, эерэг санаа сэтгэл юм [23]. Ажлын сэтгэл ханамж нь өөрийн ажлын тааламжтай, тааламжгүй мэдрэмжид тулгуурлан сэтгэл санааны болон танин мэдэхүйн үнэлэмжээр дамжин илэрч буй дотоод сэтгэлийн байдал юм [28]. Ажлын сэтгэл ханамж нь өөрийн ажил, ажиллах нөхцөл байдлын талаар таньж мэдсэн эерэг эсвэл сөрөг үнэлгээ мөн [18]. Ажлын сэтгэл ханамж нь ажилд хандсан сэтгэл санааны хариу үйлдэл эсвэл танин мэдэхүйн байр байдал бөгөөд үнэлгээний зорилгоос хамаарч янз бүрээр тодорхойлогдсон байдаг [11]. Ажлын сэтгэл ханамж нь байгууллагын бодлого, бүтэц, зохион байгуулалт, ажил үүрэг, үйл явц, хамтран ажиллагчид, менежерүүд тэдгээрийн хоорондын харилцаа зэрэг ажлыг тодорхойлогч янз бүрийн хэмжигдэхүүнүүдэд хариу үйлдэл болон хуримтлагдсан хувь хүний сэтгэл санааны байр байдал юм [27]. Уг судалгаанд ажлын сэтгэл ханамжийг

ажилтан өөрийн ажил үүрэг, хамт ажилладаг хамт олон, ажлын байрны орчин нөхцөлтэй холбоотой мэдэрч байгаа сэтгэл оюуны таатай байдал гэж тодорхойлж байна [23].

III. Судалгааны аргазүй

Судалгааны таамаглал.

Юуны өмнө монголын дээд зэрэглэлийн зочид буудлын ажилчдын сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар, сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ, ажлын сэтгэл ханамж зэрэг хувьсагчид ямар түвшинд байгааг тооцож гаргах бөгөөд судалгааны таамаглалыг дараах байдлаар дэвшүүлээ.

Таамаглал 1. Зочид буудлын зочидтой шууд харьцдаг ажилчид сэтгэл хөдлөлөө удирдах

чадвар өндөртэй байдаг.

Таамаглал 2. Зочид буудлын зочидтой шууд харьцдаг ажилчид сэтгэл хөдлөлийн ажил

үйлчилгээг сайн гүйцэтгэдэг.

Таамаглал 3. Зочид буудлын ажилчдын сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар нь хуурамч сэтгэл

хөдлөлийн ажил үйлчилгээнд сөрөг нөлөө үзүүлдэг.

Таамаглал 4. Зочид буудлын ажилчдын сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар нь гүн сэтгэл

хөдлөлийн ажил үйлчилгээнд эерэг нөлөө үзүүлдэг.

Таамаглал 5. Зочид буудлын ажилчдын сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар нь ажлын сэтгэл

ханамжид эерэг нөлөө үзүүлдэг.

Өгөгдөл цуглуулалт.

Судалгааны объектоор Улаанбаатар хот, Дархан хот, Эрдэнэт хотод байрлах дээд зэрэглэлийн зочид буудлыг сонгосон ба 2018 оны 1-р сарын 2-оос 2-р сарын 2 хүртэл 1 сарын хугацаанд санамсаргүй түүврийн аргаар 600 ширхэг асуулга тараагдсанаас 472 ширхэгийг шаардлага хангасан хэмээн үзэж боловсруулалт хийсэн.

Судалгааны асуулгын бүтэц, хэмжих хэрэгсэл, боловсруулалт.

Судалгааны асуулга 5 хэсэг нийт 45 асуулгатай бөгөөд нэгдүгээр хэсэгт зочид буудлын салбарт ажиллаж буй ерөнхий нөхцөлийн талаархи 8 асуулга, хоёрдугаар хэсэгт сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадварын талаархи 16 асуулга [20], [23], [22], гуравдугаар хэсэгт сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээний

талаархи 11 асуулга [21], [9], [10], дөрөвдүгээр хэсэгт хэсэгт ажлын сэтгэл ханамжийн талаархи 5 асуулга [26], [14] [1], тавдугаар хэсэгт хүн амзүйн хүчин зүйлсийг агуулсан 5 асуулгаас бүрдсэн. Сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар, сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ, ажлын сэтгэл ханамж зэрэг хувьсагчдыг үнэлэхдээ Лайкертын 5 шатлалт онооны хэмжилтээр шалгасан болно. Судалгааны үр дүнг IBM SPSS 22 програм ашиглан боловсруулалт хийн, тойм статистикийн шинжилгээ, хүчин зүйлсийн найдвартай байдлын шинжилгээ, корреляцийн шинжилгээ, хоёр үл хамаарсан түүврийн t шалгуур, регрессийн шинжилгээнүүдийг хийсэн болно.

IV. Судалгааны үр дүн

1). Судалгаанд оролцсон ажилчдын талаархи ерөнхий мэдээлэл

Судалгаанд оролцогсдын 65.7% нь эмэгтэй, 20~29 насныхан 53.6%, 54.0% нь гэрлэсэн, 56.4% нь бакалаврын зэрэгтэй, 71.4% нь 700,000 төгрөг хүртэлх цалинтай байна. Мөн 65.0% нь зочид буудлын салбарт тогтвортой буюу нэг л зочид буудалд ажиллаж буй бөгөөд 87.9% нь үндсэн ажилтан хэдий ч 5 жил хүртэл тухайн зочид буудалд ажиллаж буй ажиллагчид ихэнхи нь буюу 55.3% байна. Зочинтой шууд харьцдаг буюу зочин хүлээн авах, угтах алба, өрөө үйлчилгээний алба, зоог, ундааны үйлчилгээний албаны ажилчид 67.2%, 75.2% нь ажилтан оролцсон байна.

Хүснэгт 1. Судалгаанд хамрагдсан хүмүүсийн ерөнхий мэдээлэл

Хүйс	Тоо	Хувь	Ажиллаж буй жил	Тоо	Хувь
Эрэгтэй	162	34.3	1 жил хүртэл	92	19.5
Эмэгтэй	310	65.7	1~3 жил	81	17.2
Нас	Тоо	Хувь	3~5 жил	88	18.6
20~29	253	53.6	5~7 жил	48	10.2
30~39	128	27.1	7~10 жил	46	9.7
40~49	64	13.6	10~15 жил	51	10.8
50~59	23	4.9	15~20 жил	30	6.4
60-с дээш	4	0.8	20-с дээш жил	36	7.6
Гэрлэлтийн байдал	Тоо	Хувь	Хэдэн зочид буудалд ажиллаж буй	Тоо	Хувь
Гэрлэсэн	255	54.0	1 байгууллага	307	65.0
Гэрлээгүй	206	43.6	2 байгууллага	125	26.5
Бусад	11	2.3	3 байгууллага	33	7.0
Боловсролын түвшин	Тоо	Хувь	4 байгууллага	7	1.5

Ерөнхий боловсрол	85	18.0	Харьяалагддаг алба, хэлтэс	Тоо	Хувь
Мэргэжлийн боловсрол	85	18.0	Зочин хүлээн авах, угтах алба	133	28.2
Бакалаврын зэрэг	266	56.4	Өрөө үйлчилгээний алба	73	15.5
Магистрын зэрэг	34	7.2	Зоог, ундааны алба	111	23.5
Докторын зэрэг	2	0.4	Хоол үйлдвэрлэлийн алба	48	10.2
Сарын дундаж цалин	Тоо	Хувь	Маркетингийн алба	26	5.5
500 мян төгрөг хүртэл	176	37.3	Захиргаа, хүний нөөц, санхүүгийн алба	39	8.3
500-700 мян төгрөг	161	34.1	Бизнес төвийн үйлчилгээ	2	0.4
700-900 мян төгрөг	64	13.6	Бялдаржуулах үйлчилгээ	6	1.3
900-1,100 мян төгрөг	34	7.2	Бусад	34	7.2
1,100-1,500 мян төгрөг	13	2.8	Таны албан тушаал	Тоо	Хувь
1,500 мян төгрөгөөс дээш	24	5.1	ажилтан	355	75.2
Гэрээний заалт	Тоо	Хувь	ахлах	54	11.4
Үндсэн ажилтан	415	87.9	албаны дарга	60	12.7
Гэрээт ажилтан	57	12.1	ерөнхий менежер	3	0.6
Нийт	472	100	Нийт	472	100

Эх сурвалж: Судалгааны үр дүн

2). Судалгааны тойм статистикийн шинжилгээ

Тойм статистикийн шинжилгээний үр дүнд сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадварын дундаж үнэлгээнд оролцогчид бусад хувьсагчдаас харьцангуй өндөр буюу (3.96) “Санал нийлж байна” гэсэн хариултыг өгсөн байна, ялангуяа “Би өөрөө өөрийгөө зоригжуулж, урам авдаг; Би үргэлж өөрийн бүх чадлаа дайчилан, хичээн ажилладаг; Би өөрийн тавьсан зорилгоо биелүүлэх гэж хичээдэг” гэсэн асуултанд санал үнэхээр сайн санал нийлж байна (4.22-с дээш) гэж хариулжээ. Мөн ажлын сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээнд дунджаас дээгүүр буюу (3.80) “Санал нийлж байна” гэсэн хариултыг өгч, “Одоо хамт ажилладаг ажлын хамт олондоо сэтгэл хангалуун байдаг” гэсэн асуултанд санал үнэхээр сайн санал нийлж байна (4.14) гэж хариулжээ. Харин сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээний дундаж үнэлгээнд оролцогчид дунджаас дээгүүр буюу (3.72) “Санал нийлж байна” гэсэн хариултыг өгсөн байна, ялангуяа “Би ажлаа хийж байхдаа өөрийн сэтгэл хөдлөлийн байдлыг тайван тогтуун, бухимдалгүй сайхан байлгахыг үргэлж хичээдэг; Би үйлчлүүлэгчдээ

сайхан сэтгэгдэл төрүүлэхийн тулд үнэнээсээ найрсаг харьцах гэж хичээдэг” гэсэн асуултанд санал үнэхээр сайн санал нийлж байна (4.22-с дээш) гэж хариулжээ.

Хүснэгт 2. Хувьсагчдын ерөнхий үнэлгээний түвшин

Асуулгын утга	Дундаж утга	Стандарт хазайлт
Сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар	3.96	.518
Би өөрөө өөрийгөө зоригжуулж, урам авдаг.	4.24	.758
Би үргэлж өөрийн бүх чадлаа дайчилан, хичээн ажилладаг.	4.22	.766
Би өөрийн тавьсан зорилгоо биелүүлэх гэж хичээдэг.	4.22	.749
Би өөрийн сэтгэл хөдлөлийг зохицуулж, орчиндоо дасаж чаддаг.	4.07	.761
Би өөрийн мэдэрч буй зүйлээ сайн ойлгодог.	4.07	.727
Би өөрийгөө үргэлж чадварлаг гэдэгтээ итгэлтэй байдаг.	4.06	.792
Би аз жаргалтай байгаа эсэхээ үргэлж мэддэг.	4.04	.788
Би өөрийн сэтгэл хөдлөлөө хязгаарлаж барих бүрэн чадвартай.	4.01	.779
Би хэдий уурласан ч амархан тайвширдаг.	4.00	.837
Би өөрийн сэтгэл хөдлөлөө ойлгодог.	4.00	.737
Би өөрийгөө яагаад ийм сэтгэл хөдлөл гаргаснаа сайн мэднэ.	3.88	.850
Би ойр тойрныхоо хүмүүсийн сэтгэл хөдлөлийг ойлгодог.	3.88	.800
Би хамтран ажиллагсдынхаа үйлдлээс тэдний сэтгэл хөдлөлийг мэддэг.	3.86	.779
Би уураа хянаж, бэрхшээлийг шийдэж чадна.	3.84	.852
Би бусдын сэтгэл хөдлөл, үйлдэл байр байдлыг анзаарч, ойлгохдоо сайн.	3.83	.833
Би бусдын мэдрэмж болон сэтгэл хөдлөлд эмзэг хандана.	3.26	1.027
Сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ	3.72	.660
Би ажлаа хийж байхдаа өөрийн сэтгэл хөдлөлийн байдлыг тайван тогтуун, бухимдалгүй сайхан байлгахыг үргэлж хичээдэг.	4.25	.815
Би үйлчлүүлэгчдээ сайхан сэтгэгдэл төрүүлэхийн тулд үнэнээсээ найрсаг харьцах гэж хичээдэг.	4.22	.873
Би үйлчлүүлэгчдээ эелдэг харилцаатай байхыг ажлын журам гэж бодохоосоо илүү сайн дураараа сэтгэлээрээ хийдэг.	4.17	.885
Би үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа сэтгэл санаа сайхан байгаа мэт харьцдаг.	3.88	1.178

Би үйлчлүүлэгчид гаргадаг сэтгэл хөдлөлийг бодитоор мэдрэхийг хичээдэг.	3.69	1.033
Би үйлчлүүлэгчидтэйгээ харилцахдаа гаргадаг сэтгэл хөдлөлийг дотоод сэтгэлийн гүнээс мэдрэхийг хичээдэг.	3.64	1.031
Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа өөрийн үнэн сэтгэл хөдлөлөө илэн далангүй гаргахгүйгээр нуух үе их байдаг.	3.64	1.009
Би үйлчлүүлэгчээ угтан, харилцахдаа "ажлаа гүйцэтгэхийн төлөөх тайз" гэж төсөөлдөг.	3.48	1.234
Би үйлчлэгчид гаргадаг сэтгэл хөдлөл болон өөрийн дотоод сэтгэлийн мэдрэмжийг нэг байлгахын тулд өөрийн жинхэнэ мэдрэмжээсээ татгалзах тохиолдол их байдаг.	3.43	1.083
Тухайн байдлаас шалтгаалж бодит байдлаас хэтэрсэн сэтгэл хөдлөл илэрхийлэх шаардлага гардаг.	3.12	1.134
Би үйлчлүүлэгчтэйгээ харилцахдаа хүчээр ч болтугай инээмсэглэхийг хичээдэг.	3.16	1.432
Ажлын сэтгэл ханамж	3.80	.746
Одоо хамт ажилладаг ажлын хамт олондоо сэтгэл хангалуун байдаг.	4.14	.874
Би одоогийн ажилдаа сэтгэл хангалуун байдаг.	3.85	.894
Одоо хамт ажиллаж байгаа удирдлагууддаа сэтгэл хангалуун байна.	3.74	1.035
Би одоогийн ажлаасаа урам зориг, баяр баясгаланг мэдрдэг.	3.67	.916
Миний ажил надад байнга бүтээлч санаачлагатай байх чадварыг хөгжүүлэхэд дэм өгч байдаг.	3.60	1.013

Эх сурвалж: Судалгааны үр дүн

3). Хүчин зүйлийн болон найдвартай байдлын шинжилгээ

Хүснэгт 3-д сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээний талаархи хүчин зүйлийн шинжилгээний үр дүн болон найдвартай байдлын шинжилгээний үр дүнг үзүүлээ. КМО шалгуурын үр дүн 0.824, бодит гүйцэтгэл 51.688% гарсан нь түүврийн тоо хангалттай хүрэлцээтэй, Бартлеттийн тестийн ач холбогдол илэрхийлэх утга ($\text{sig}=.000$) статистик ач холбогдолтой гарсан тул хүчин зүйлийн шинжилгээ үр дүнтэй гарсан болно. Хувьсагчдын өндөр ачаалалтай хүчин зүйлийг 0.5-с их байхаар тогтоож, 0.5-с бага утга үзүүлсэн асуулга 1 байсныг хассан болно. (Би үйлчлэгчид гаргадаг сэтгэл хөдлөл болон өөрийн дотоод сэтгэлийн мэдрэмжийг нэг байлгахын тулд өөрийн жинхэнэ мэдрэмжээсээ татгалзах тохиолдол их байдаг) Мөн хувьсагч 2 бүлэгт хуваагдсан ба бусад судлаачдын адилаар гүн сэтгэл хөдлөл (Deep acting) болон хуурамч сэтгэл хөдлөл (Surface acting) гэж тус тус нэрлэсэн. Асуултуудын найдвартай

байдлыг илэрхийлэх Кронбах альфа коэффициент 1-д их ойрхон, буюу 0.7-с их гарсан (0.790-0.776) судалгааны асуулга оновчтой гэж дүгнэн, дараах 10 асуулуудаар боловсруулалт хийх нь үндэслэлтэй бөгөөд найдвартай гэж үзлээ.

Хүснэгт 3. Хүчин зүйлийн шинжилгээний үр дүн болон найдвартай байдлын шинжилгээ (1)

Хувьсагч	Асуулгын утга	Factor loading	Eigen value	% of variance	Cronbach's Alpha
Гүн сэтгэл хөдлөл (Deep acting)	Би ажлаа хийж байхдаа өөрийн сэтгэл хөдлөлийн байдлыг тайван тогтуун, бухимдалгүй сайхан байлгахын үргэлж хичээдэг.	.806	4.082	37.107	.790
	Би үйлчлүүлэгчдээ сайхан сэтгэгдэл төрүүлэхийн тулд үнэнээсээ найрсаг харьцах гэж хичээдэг.	.802			
	Би үйлчлүүлэгчдээ эелдэг харилцаатай байхыг ажлын журам гэж бодохоосоо илүүү сайн дураараа сэтгэлээрээ хийдэг.	.781			
	Би үйлчлүүлэгчидтэйгээ харилцахдаа гаргадаг сэтгэл хөдлөлийг дотоод сэтгэлийн гүнээс мэдрэхийг хичээдэг.	.598			
	Би үйлчлүүлэгчид гаргадаг сэтгэл хөдлөлийг бодитоор мэдрэхийг хичээдэг.	.588			
Хуурамч сэтгэл хөдлөл (Surface acting)	Би үйлчлүүлэгчээ угтан, харилцахдаа "ажлаа гүйцэтгэхийн төлөө тайз" гэж төсөөлдөг.	.756	1.604	14.581	.776
	Би үйлчлүүлэгчтэйгээ харилцахдаа хүчээр ч болтугай инээмсэглэхийг хичээдэг.	.739			
	Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа өөрийн үнэн сэтгэл хөдлөлөө илэн далангүй гаргахгүйгээр нуух үе их байдаг.	.692			
	Би үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа сэтгэл санаа сайхан байгаа мэт харьцдаг.	.687			
	Тухайн байдлаас шалтгаалж бодит байдлаас хэтэрсэн сэтгэл хөдлөл илэрхийлэх шаардлага гардаг.	.656			
Бодит гүйцэтгэлийн хувь 51.688 КМО = .824 Bartlett's test $\chi^2=1713.190$ (df=55, sig=.000)					

Эх сурвалж: Судалгааны үр дүн

Сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар талаархи хүчин зүйлийн шинжилгээний үр дүнд КМО шалгуурын үр дүн 0.911, бодит гүйцэтгэл 68.789% гарсан нь түүврийн тоо хангалттай хүрэлцээтэй, Бартлеттийн тестийн ач холбогдол илэрхийлэх утга ($\text{sig}=.000$) статистик ач холбогдолтой гарсан тул хүчин зүйлийн шинжилгээ үр дүнтэй гарсан болно. Хувьсагчдын өндөр ачаалал бүгд 0.5-с их байж, 4 бүлэгт хуваагдсан ба бусад судлаачдын адилаар өөрийн сэтгэл хөдлөлийг ойлгох (self-emotion appraisal), бусдын сэтгэл хөдлөлийг ойлгох (others' emotion appraisal), сэтгэл хөдлөлөө удирдах (regulation of emotion), сэтгэл хөдлөлийн хэрэглээ (uses of emotion) гэж тус тус нэрлэсэн. Асуултуудын найдвартай байдлыг илэрхийлэх Кронбах альфа коэффициент 1-д их ойрхон, буюу 0.7-с их гарсан (0.770-0.881) судалгааны асуулга оновчтой гэж дүгнэн, дараах 16 асуулгуудаар боловсруулалт хийх нь үндэслэлтэй бөгөөд найдвартай гэж үзлээ.

Хүснэгт 4. Хүчин зүйлийн шинжилгээний үр дүн болон найдвартай байдлын шинжилгээ (2)

Хувьсагч	Асуулгын утга	Factor loading	Eigen value	% of variance	Cronbach's Alpha
Сэтгэл хөдлөлийн хэрэглээ (uses of emotion)	Би өөрийгөө үргэлж чадварлаг гэдэгтээ итгэлтэй байдаг.	.834	7.007	43.793	.881
	Би үргэлж өөрийн бүх чадлаа дайчилан, хичээн ажилладаг.	.811			
	Би өөрийн тавьсан зорилгоо биелүүлэх гэж хичээдэг.	.779			
	Би өөрөө өөрийгөө зоригжуулж, урам авдаг.	.734			
Өөрийн сэтгэл хөдлөлийг ойлгох (self-emotion appraisal)	Би өөрийн сэтгэл хөдлөлөө ойлгодог.	.808	1.599	9.993	.841
	Би өөрийн мэдэрч буй зүйлээ сайн ойлгодог.	.782			
	Би өөрийгөө яагаад ийм сэтгэл хөдлөл гаргаснаа сайн мэднэ.	.741			
	Би аз жаргалтай байгаа эсэхээ үргэлж мэддэг.	.668			

Сэтгэл хөдлөлөө удирдах (regulation of emotion)	Би уураа хянаж, бэрхшээлийг шийдэж чадна.	.771	1.272	7.952	.824
	Би өөрийн сэтгэл хөдлөлөө хязгаарлаж барих бүрэн чадвартай.	.770			
	Би хэдий уурласан ч амархан тайвширдаг.	.727			
	Би өөрийн сэтгэл хөдлөлийг зохицуулж, орчиндоо дасаж чаддаг.	.678			
Бусдын сэтгэл хөдлөлийг ойлгох (others' emotion appraisal)	Би ойр тойрныхоо хүмүүсийн сэтгэл хөдлөлийг ойлгодог.	.789	1.128	7.051	.770
	Би бусдын сэтгэл хөдлөл, үйлдэл байр байдлыг анзаарч, ойлгохдоо сайн.	.716			
	Би хамтран ажиллагсдынхаа үйлдлээс тэдний сэтгэл хөдлөлийг мэддэг.	.696			
	Би бусдын мэдрэмж болон сэтгэл хөдлөлд эмзэг хандана.	.683			
Бодит гүйцэтгэлийн хувь 68.789 КМО = .911 Bartlett's test $\chi^2=4014.107$ (df=120, sig=.000)					

Эх сурвалж: Судалгааны үр дүн

4). Хоёр үл хамаарсан түүврийн t шалгуур

Зочид буудлын ажилчдыг харъяалагдах албаны ангилалаас нь хамааруулан зочидтой шууд харьцдаг ажилчид болон шууд бус харьцдаг ажилчид гэсэн 2 бүлэгт хуваан, хувьсагчдын хувьд ялгаатай үзүүлэлт байгаа эсэхийг хоёр үл хамаарсан түүврийн t шалгуураар хийж, хүснэгт 6-д үзүүлэв. Зочидтой шууд харьцдаг ажилчид сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар ($p < 0.05$) болон сэтгэл хөдлөлийн хэрэглээний чадвар өндөр ($p < 0.1$), гүн сэтгэл хөдлөл бүхий ажил үйлчилгээг ($p < 0.1$) зочидтой шууд харьцдаг ажилчидаас илүү үзүүлж байна гэж дүгнэж байна. Иймд Таамаглал 1 бүрэн, Таамаглал 2 хагас батлагдлаа.

Хүснэгт 5. Хоёр үл хамаарсан түүврийн t шалгуур

	Зочидтой шууд харьцдаг ажилчид (317)		Зочидтой шууд бус харьцдаг ажилчид (155)		T value	
	Mean	Stdev	Mean	Stdev		
Өөрийн сэтгэл хөдлөлийг ойлгох	3.99	.633	3.99	.653	.140	
Бусдын сэтгэл хөдлөлийг ойлгох	3.73	.651	3.64	.691	1.399	
Сэтгэл хөдлөлөө удирдах	4.02	.653	3.88	.646	2.135	**
Сэтгэл хөдлөлийн хэрэглээ	4.22	.629	4.10	.709	1.706	*
Хуурамч сэтгэл хөдлөл	3.48	.872	3.40	.882	.847	
Гүн сэтгэл хөдлөл	4.03	.648	3.91	.754	1.659	*

Эх сурвалж: Судалгааны үр дүн
 * $\rho < 0.1$ ** $\rho < 0.05$ *** $\rho < 0.01$

5). Хүчин зүйлийн хоорондын хамаарлын шинжилгээ

Хүснэгт 6-д хүчин зүйлийн хоорондын хамаарлыг тогтооход корреляцийн шинжилгээг хийж үр дүнг үзүүлээ. Сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадварыг илэрхийлсэн хувьсагчид хоорондоо болон хуурамч сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээний хувьсагчдад мэдэгдэхүйц хамааралтай ($r = 0.562-0.418$, $N = 472$, $\rho < 0.001$), гүн сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээний хувьсагчдад дундаж хамааралтай, бусад үзүүлэлт сул хамааралтай байна. Харин хуурамч сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ нь ажлын сэтгэл ханамжтай хамааралгүй ($r = -0.013$) гэсэн үзүүлэлт гарсан байна. Иймд Таамаглал 3 няцаагдлаа.

Хүснэгт 6. Корреляцийн шинжилгээ

	1	2	3	4	5	6	7
Өөрийн сэтгэл хөдлөлийг ойлгох (1)	1						
Бусдын сэтгэл хөдлөлийг ойлгох (2)	.527**	1					
Сэтгэл хөдлөлөө удирдах (3)	.544**	.418**	1				
Сэтгэл хөдлөлийн хэрэглээ (4)	.550**	.431**	.562**	1			
Хуурамч сэтгэл хөдлөл (5)	.106*	.186**	.052	.078	1		
Гүн сэтгэл хөдлөл (6)	.337**	.270**	.262**	.401**	.420**	1	
Ажлын сэтгэл ханамж (7)	.240**	.123**	.188**	.264**	-.013	.286**	1

Эх сурвалж: Судалгааны үр дүн

6). Регрессийн шинжилгээ

Таамаглал 4, 5-г батлахын тулд регрессийн шинжилгээ хийж, үр дүнг Хүснэгт 7-д үзүүлэв. Зочид буудлын ажилчдын сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар болон гүн сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ хоёрын хооронд хамаарал шугаман буюу шууд хамааралтай бөгөөд (0.269) t утга (8.169), ρ утга (.000)

байгаа нь статистик ач холбогдолтой гарсан. Мөн ажлын сэтгэл ханамж сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар хоёрын хооронд хамаарал эерэг (0.107) ба t утга (3.549), ρ утга (.000) байгаа нь статистик ач холбогдолтой, шугаман хамааралтай байна гэж үзнэ. Иймд Таамаглал 4 ба 5 батлагдлаа.

Хүснэгт 7. Регрессийн шинжилгээ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t value	
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.484	.149		16.622	***
Гүн сэтгэл хөдлөл	.269	.033	.356	8.169	***
Ажлын сэтгэл ханамж	.107	.030	.155	3.549	***

$R^2 = .182$, Adjusted $R^2 = .179$ F = 52.247, $\rho = .000$

Эх сурвалж: Судалгааны үр дүн

* $\rho < 0.1$ ** $\rho < 0.05$ *** $\rho < 0.01$

Дүгнэлт

Энэхүү судалгааг Монгол улсын нутаг дэвсгэр дээр үйл ажиллагаа явуулж буй дээд зэрэглэлийн зочид буудлуудын ажиллагчдаас санамсаргүй түүврийн аргаар хийсэн. Ажиллагчдын сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар, сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ, ажлын сэтгэл ханамжийн талаар хийгдсэн уг судалгаа нь дараах дүгнэлтэнд хүрсэн болно.

1. Сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадварын ерөнхий түвшин өндөр гарсан хэдий ч ажилчдын бусдын мэдрэмж болон сэтгэл хөдлөлд эмзэг хандах үзүүлэлт (дундаж утга 3.26) болон бусдын сэтгэл хөдлөл, үйлдэл байр байдлыг анзаарч, ойлгох байдал нь (дундаж утга 3.83) бусад үзүүлэлтээсээ бага түвшинтэй байгаа нь бусдын сэтгэл хөдлөлийг ойлгох чадвараа нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн хөтөлбөр, үйл ажиллагааг тогтмол явуулах нь зүйтэй гэж үзэж байна.
2. Гүн сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээний үзүүлэлтүүд өндөр байгаа нь сайшаалтай хэдий ч хуурамч сэтгэл хөдлөлийн үйлчилгээ урвуу дүнтэй гараагүй нь ажилчдын ажилдаа сэтгэл гаргахгүй хайнга хандаж буйг илэрхийлж байна. Цаашид сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээний талаархи боловсролыг дээшлүүлэх, сургалтын хөтөлбөр боловсруулах шаардлагатай болно.
3. Ажлын сэтгэл ханамжийн түвшин их гарсан (дундаж утга 3.80) нь судалгаанд оролцогсдын 87.9% нь 5 жил хүртэл тухайн зочид

буудалд ажиллаж буй ажилчид, 12.1% нь 5 ба түүнээс дээш жил ажилласан ажилчид байгаатай холбоотой гэж үзлээ. Иймээс урт хугацаанд ажилчдыг амжилттай, үр дүнтэй ажиллуулахад ажилчдын сэтгэл ханамжийг дээрх түвшнээс бууруулахгүй, тогтвортой байлгах, улам өсгөх арга хэмжээг ажлын орчин, нөхцөлийг сайжруулахад чиглэн хийх хэрэгтэй юм.

4. Уг судалгаанд оролцсон нийт ажилчдын 67.2% зочинтой шууд харьцдаг буюу зочин хүлээн авах, угтах алба, өрөө үйлчилгээний алба, зоог, ундааны үйлчилгээний албаны ажилтан бөгөөд эдгээр ажилчид сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар өндөртэй, зочидтой чин сэтгэлээсээ харьцаж ажил үйлчилгээгээ өндөр түвшинд үзүүлж байна. Иймд чин сэтгэлийг нь үнэлж зочид буудлын удирдлагын зүгээс урамшуулал, шагналыг даруй олгож байх нь тогтвортой удаан ажиллах суурь болох юм.
5. Судалгааны үр дүнд зочид буудлын ажилчдын сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар нь гүн сэтгэл хөдлөлийн ажил үйлчилгээ болон ажлын сэтгэл ханамжид эерэг нөлөө үзүүлж байгааг илрүүлсэн. Ажилтан шинээр авахдаа тестийн болон бусад аргаар сэтгэл хөдлөлийн чадварын түвшинг тогтоож, нэмэгдүүлэх хөтөлбөр сургалтанд явуулах хэрэгтэй. Мөн нийт ажилчдынхаа сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадварыг одоогийн сайн түвшинд нь хадгалах, үүний тулд зохих дасгал хөтөлбөр сургалтыг тасралтгүй зохион байгуулах хэрэгтэй. Ингэснээр зочдын үйлчилгээнд тогтвортой хандаж, чин сэтгэлээсээ ажил үйлчилгээндээ хандах үйлдэл хийж, ажилдаа сэтгэл хангалуун тогтвортой байх үндэс болно.

Ашигласан материал

- [1] С.Амаржаргал, У Хын Чоль. Монголын дээд зэрэглэлийн зочид буудлын ажилчдын ажлын стресс, ажлын сэтгэл ханамж, ажлаас гарах хандлага хоорондын харилцан хамаарлын судалгаа. *Хүний Нөөцийн Менежмент*, 2018, 12(4), 119-130. (ISSN 2410-7174)
- [2] Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115.
- [3] Beaujean, M., Davidson, J., & Madge, S. (2006). The 'moment of truth' in customer service. *McKinsey Quarterly*, 1, 62-73.
- [4] Bar-On, R. (1997). Emotional intelligence in men and women. Bar-On emotional quotient inventory. Toronto: Multi-Health Systems Inc. In Wolfe, K. & Kim, H. J. (2013). Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Job Tenure among Hotel Managers, *Journal of Human Resources in*

- Hospitality & Tourism*, 12(2), 175-191.
- [5] Brotheridge C. M. & Grandey A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39.
- [6] Brotheridge, C. M. & Lee, R. T.(2003). Development and validation of the emotional labour scale, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- [7] Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H.(2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- [8] Goleman, D. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ, Bantam Books, New York. In Wolfe, K. & Kim, H. J. (2013). Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Job Tenure among Hotel Managers, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(2), 175-191.
- [9] Grandey, A. A.(2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational and Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- [10] Jung, H. S. & Yoon, H. H. (2014). Moderating role of hotel employees’ gender and job position on the relationship between emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 43, 47-52.
- [11] Kim, H. J., Hur, W. M., Moon, T. W. & Jun, J. K. (2017). Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance. *BRQ Business Research Quarterly*, 20, 124-136.
- [12] Lee, J. H. & Ok, C. M. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees’ emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101-1112.
- [13] Lee, J. H. & Ok, C. M. (2014). Understanding hotel employees’ service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 176-187.
- [14] Lee, J. H. & Ok, C. M. & Hwang, J. S. (2016). An emotional labor perspective on the relationship between customer orientation and job satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 54, 139-150.
- [15] Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional

- intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.
- [16] Mayer, J. D., Caruso, D. R., Salovey, P. & Sitarenios, G. (2003). Measuring Emotional Intelligence With the MSCEIT V2.0. BRIEF REPORT. *Intelligence*, 3(1), 97-105.
- [17] Morris, J. A. & Feldman, D. C.(1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- [18] Ruth, M., Anoop, P., Carmel, H., Peter, C. & Michael,D. (2015). Development and initial validation of a hospitality employees' job satisfaction index. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(8), 1814-1838.
- [19] Wolfe, K. & Kim, H. J. (2013). Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Job Tenure among Hotel Managers, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(2), 175-191.
- [20] Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). The effect of leaders and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study, *The Leadership Quarterly*, 13 (3): 243-274.
- [21] Hochschild, A. R. (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press. (Twentieth Anniversary Edition, 2003)
- [22] Cho, S. H. & Kim, M. S. (2017). The effects of emotional intelligence on the emotional labor and job stress of the deluxe hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 19(1), 79-100. (in Korean language)
- [23] Cho, S. H & Yang, S. H. (2016). Study on The Effects of Emotional Intelligence on Organizational commitment, Job satisfaction and Turnover Intention of The five star Hotel Employees. *Journal of Tourism & Leisure Research*, 28(11), 75-91. (in Korean language)
- [24] Jung, E. J. & Cho, K. H. (2015). The effect of emotional leadership upon self-efficacy: Focusing on the moderating effect of emotional intelligence. *Tourism Research*, 40(1), 81-103. (in Korean language)
- [25] Kim, Y. G. & Moon, S. L. (2013). An Empirical approach to the impact of hotel employees surface acting and deep acting on emotional dissonance: Focusing on the moderating effect of emotional intelligence. *Tourism Research*, 38(4), 21-43. (in Korean language)
- [26] Kim, M.J. & You. H. S. (2017). The Effect of a Work-Life Balance on Social Support, Affective Commitment, Job Satisfaction and Turnover Intention of Employees: Focusing on the Hospitality Industry. *International*

- Journal of Tourism Sciences*, 41(8), 31-51. (in Korean language)
- [27] Park, K.E. & Lee, S. B. (2012). The Effects of Job Embeddedness on Job Satisfaction, Organizational Commitment of Hotel and Food Service Employee. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 26(1), 351-366. (in Korean language)
- [28] Park, W. S. (2015). Influence of Characteristics of Education and Training of Hotel Employees on the Job Satisfaction and Turnover Intention: Focus on 5 Star Hotel in Seoul. *Journal of Tourism & Leisure Research*, 27(12), 159-174. (in Korean language)