

РАЗВИТИЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО КАПИТАЛА ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Мельничук Марина Владимировна

Финансовый университет при Правительстве
Российской Федерации, Москва
mvmelnichuk@fa.ru

INTELLECTUAL CAPITAL DEVELOPMENT OF THE ORGANIZATION BASED ON THE EMOTIONAL INTELLIGENCE

M. Melnichuk

Summary: The purpose of this study is to determine the factor of development of the organization's intellectual capital from the standpoint of social psychology.

Due to the fact that human capital develops in the conditions of creative satisfaction, self-actualisation, self-accomplishment and self-fulfilment of the employees as well as in their communication in the process of interaction in a certain structural and functional environment, conducive to the development of new concepts, technologies, intellectual property and improvement of relations with all stakeholders of the organisation, the authors analyse the personal characteristics of the organisation employees, in particular the emotional and cognitive competencies that form the ability to consciously evaluate and prioritise their goals, strengths and weaknesses, to effectively achieve professional growth by reflecting and regulating their thoughts and feelings in the process of professional interaction. The author concludes that emotional intelligence, as a socio-psychological phenomenon, requires the attention of the leaders of the organization and further study, since the emotional competencies of employees are a factor in the development of their creative, leadership and innovation initiatives, increasing the effectiveness of organizational culture.

Keywords: emotional intelligence, emotional competences, intellectual capital, structural capital, human capital, information-oriented society.

Аннотация. Целью данного исследования является определение фактора развития интеллектуального капитала организации с позиции социальной психологии. В связи с тем что человеческий капитал развивается в условиях творческой удовлетворенности, самореализации и самоактуализации сотрудников и их коммуникации в процессе взаимодействия в определенной структурно-функциональной среде, благоприятствующей выработке новых концепций, технологий, интеллектуальной собственности и совершенствованию связей со всеми стейкхолдерами организации, автор анализирует личные особенности сотрудников организации, в частности, эмоционально-когнитивные компетенции, формирующие способность сознательно оценивать и приоритизировать свои цели, сильные и слабые стороны, эффективно достигать профессионального роста, рефлексировав и регулируя свои мысли и чувства в процессе профессионального взаимодействия. Автор приходит к выводу о том, что эмоциональный интеллект, как социально-психологический феномен, требует внимания руководителей организации и дальнейшего изучения, так как эмоциональные компетенции сотрудников являются фактором развития их творческих, лидерских и инновационных инициатив, повышения эффективности организационной культуры.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, эмоциональные компетенции, интеллектуальный капитал, человеческий капитал, информационное общество.

С ретроспективной точки зрения человеческое общество прошло через несколько стадий социально-экономического развития, прежде чем вступить на стадию постиндустриального или информационного общества. На стадиях, предшествующих информационному обществу, структура факторов производства включала труд, капитал, природные ресурсы и предпринимательство. С появлением информационного общества приоритет перешел к новой парадигме факторов, состоящей из знаний, информации, технологий и интеллектуального капитала.

В научной литературе общепризнанным является тот факт, что интеллектуальный капитал включает три составных элемента, такие как человеческий капитал, структурный капитал и реляционный капитал [1, 2]. При этом человеческий капитал определяется как ноу-хау, которого организация лишается вместе с уходом работников. В это понятие входят навыки работников,

их потенциальные возможности, их опыт, компетенции и экспертная оценка [3].

С позиций теории фирмы именно знания являются критически важным стратегическим ресурсом организации, который в значительной степени влияет на ее результативность. Интеллектуальный капитал как сумма знаний, носителем которых являются сотрудники организации, система взаимосвязей и управленческая система, т.е. человеческий, реляционный и структурный капитал, играют важнейшую роль в формировании инновационной способности организации [4, 5]. С позиций ресурсно-ориентированного подхода интеллектуальный капитал представляется как редкий, единственный в своем роде, не подлежащий заимствованию ресурс, который определяет достижимость конкурентных преимуществ фирмы. Не подлежит сомнению тот факт, что в современном обществе человеческий капитал, как важнейший компонент интеллектуального капитала

фирмы, является информационным активом компании и источником стратегических инноваций. Человеческий капитал, в свою очередь, состоит из таких элементов как образование, компетенции, знание дела, творчество, удовлетворенность сотрудников [6].

Разработка решений проблем эффективности организаций и путей повышения добавленной стоимости в условиях информационного общества требует рассмотрения и конструирования интегрированных междисциплинарных знаний [7]. Успешность междисциплинарных исследований зависит от общих задач и применимости результатов в процессах принятия управленческих решений. Все структурные компоненты интеллектуального капитала организации так или иначе основаны на качественных характеристиках сотрудников, их коммуникации в процессе функционального взаимодействия в условиях организационной структуры, на разработанных ими концепциях, технологиях, алгоритмах, интеллектуальной собственности, а также на установленных работниками деловых связях со всеми стейкхолдерами организации. Следовательно, возникает необходимость проанализировать факторы повышения интеллектуального капитала организации с точки зрения развития личности сотрудника, его когнитивных и эмоциональных компетенций. Работники, поступающие в организацию, имеют свою индивидуальную идентичность и социальную идентичность в составе социальных групп; они имеют свои специфические ценности и нормы, которые ассоциируются с их индивидуальностью, а также определяют собственные разделяемые ценности на основе их социальной идентичности. Необходимо подчеркнуть, что, чем в большей степени работники способны принимать и поддерживать ценности организации на основе их социальной идентичности, тем больший вклад они вносят в развитие интеллектуального капитала организации [8].

Эмоциональный интеллект как социально-психологический феномен в последнее время все чаще привлекает внимание руководителей организаций. Они используют фактор эмоционального интеллекта сотрудников для организационного развития, улучшения управленческих практик, развития лидерства, мотивации работников к созданию культуры высокоэффективной работы, к творчеству, к инновационной деятельности [9–12].

Д. Гоулман [13] определил эмоциональный интеллект как способность узнавать свои эмоции и эмоции других людей для повышения самомотивации и управления собственными эмоциями в процессе коммуникации. Эмоциональный интеллект предполагает наличие способностей, отличных и одновременно комплементарных по отношению к когнитивному интеллекту, или, другими словами, чисто когнитивных способностей, измеряемых IQ.

Эмоционально интеллектуально целенаправленное поведение есть способность сознательно оценивать и приоритизировать свои цели. Это требует способности одновременно удерживать и иерархически организовывать ментальные репрезентации различных целей в оперативной памяти мозга, сравнивать их и перестраивать согласно ценностям и предпочтениям, что становится возможным посредством мотивационной коррекции. Участие эмоционального интеллекта в данных процессах приоритизации целей и достижении баланса своих и чужих потребностей определяет способность человека быть более целеориентированным и менее случайным и импульсивным в моделях поведения [14–15]. Люди, обладающие такими навыками, проявляют оптимальное целенаправленное когнитивное поведение и обладают релевантными способами выражения эмоционального интеллекта в необходимой для данной ситуации бизнес-модели поведения.

Эмоциональный интеллект связан со знанием того, где и как выражать эмоции, и как контролировать их. Гоулман считал, что эмоциональный интеллект является предиктором профессионального успеха и основой для развития эмоциональных компетенций и определял эмоциональную компетенцию как личностные и социальные навыки, которые приводят к достижению высоких результатов в профессиональной деятельности. Но для развития эмоциональных компетенций на высоком уровне требуется определенный уровень эмоционального интеллекта. Люди, способные точно определить эмоции других людей, развивают в себе такую специфическую компетенцию, как влияние или воздействие на других людей. Люди, способные регулировать свои эмоции, могут с легкостью развить у себя такую компетенцию, как инициативность или стремление к достижению цели, лидерство. Такие компетенции следует выявлять и измерять для того, чтобы прогнозировать результативность работников в целях накопления интеллектуального капитала организации.

Эмоциональный интеллект как внутриличностная способность позволяет работнику понять себя, оценить свои сильные и слабые стороны, эффективно формулировать и достигать цели профессионального роста, рефлексировать и регулировать свои мысли и чувства. Следовательно, эмоциональный интеллект предполагает осознание своих эмоций и их коррекцию, что обеспечивает успех социального взаимодействия работников как между собой в организации, так и со всеми участниками бизнес-процессов за пределами организации. Эмоциональный интеллект как способность определять чувства других людей в процессе речевой коммуникации, способность к эмпатии, представляет особую ценность для эффективной коммуникации работников с коллегами, подчиненными и руководителями [16].

Такие сотрудники приобретают способность быть эмоционально гибкими и осознанно адаптировать свою аффективную сферу к изменяющимся условиям, что выражается в контроле и сдерживании импульсивного поведения, что является фактором успешного управления стрессовыми ситуациями, часто возникающими в работе организаций. Адаптируемость включает навыки управления изменениями или управления стрессовыми ситуациями с опережением событий.

Влияние эмоционального интеллекта на развитие интеллектуального капитала

В условиях информационного общества и смены парадигмы ресурсов организации особую важность приобретает построение инновационной институциональной организационной культуры и наличие высокого уровня развития эмоциональных компетенций руководителей, что оказывает положительное воздействие на результативность организации в целом, так как обеспечивает принятие всеми сотрудниками общих ценностей и инновационной институциональной культуры организации [17]. Еще П. Друкер рассматривал инновацию как преобразование и трансформацию полезной информации в новые профессиональные качества работников [18]. Таким образом, логичным представляется вывод о том, что позитивное восприятие и управление изменениями достижимо только при наличии высокого уровня эмоциональных компетенций сотрудников организации.

Способность к творчеству и стремление к исследовательской инновационной деятельности сотрудников также в значительной степени определяется уровнем развития их эмоционального интеллекта. Исследования ученых показали, что в высокой степени креативные сотрудники отличаются широтой взглядов, позитивным отношением к изменениям, обладают богатым воображением, любознательны, открыты для новых идей и высоко оценивают нестандартные решения. Такие сотрудники осознанно контролируют свои аффективные состояния. Напротив, сотрудники с низкими способностями к творчеству консервативны, отвергают все новое, испытывают наибольшее удовлетворение от работы в штатных условиях и сопротивляются изменениям [19]. Развитие эмоционального интеллекта приводит к развитию творческих способностей работников при наличии у них таких качеств, как инициативность и активная жизненная позиция. В частности, склонность к активным действиям, выявлению и решению проблем, готовность принять личную ответственность, настойчивость, упорство, терпимость к нестабильности. Ориентация на личностное и профессиональное развитие являются проявлением высокого уровня развития эмоционального интеллекта и условием для развития творческого потенциала сотрудников. Помимо личностных качеств сотрудников, для развития творчества и инновационных процессов в организации необходимо создавать инновационную

институциональную культуру организации, создающую благоприятные условия для сотрудничества, межкластерного и межуровневого взаимодействия при достаточной степени автономности на рабочем месте, атмосферу вовлеченности и сопричастности и обстановку доверия.

Более того, эмоциональные компетенции и трансформационное лидерство являются взаимосвязанными качествами личности, при этом наличие в руководстве трансформационных лидеров является залогом успеха организации [20–21]. В частности, сотрудники под руководством трансформационных лидеров, отличаются более высокой результативностью труда, сообщают о высокой степени удовлетворенности выполняемой работой [22], демонстрируют модели поведения, подтверждающие сопричастность и принятие ценностей организации [23], проявляют в высокой степени творческие способности [24].

Для практического подтверждения идеи зависимости интеллектуального капитала организации от уровня развития эмоционального интеллекта сотрудников был проведен опрос работников ООО НИС Capital Group — инвестиционный хаб на международной арене. Данное ООО представляет собой консалтинговую фирму, позиционирующую себя как инвестиционный хаб, объединяющий инвесторов (фонды, корпорации, частных инвесторов) и стартапы с целью содействия венчурной индустрии в России и за рубежом [25]. Сотрудникам было предложено провести самооценку своих эмоциональных компетенций по трем уровням: «всегда», «часто», «никогда».

Цель опроса состояла в том, чтобы определить, как эмоциональные компетенции сотрудников фирмы способствуют развитию интеллектуального капитала организации, как важнейшего нематериального актива консалтингового бизнеса. Эта фирма была выбрана для исследования ввиду того, что научно-практические разработки по вопросам привлечения капитала для вновь создаваемых фирм представляют собой вовлечение нематериального ресурса (знания и информация) в хозяйственный оборот. Фирма НИС Capital Group состоит из молодых инициативных профессионалов, имеющих опыт в венчурной и финансовой сфере бизнеса и, по сути дела, сама является стартапом. Основным ресурсом компании является ее интеллектуальный капитал, так как данный бизнес является знанием фирмой, в которой с точки зрения стратегии фирмы знания, опыт и профессионализм и экспертная оценка сотрудников являются самым значимым фактором производства.

Результаты опроса сотрудников подтверждают идею использования эмоционального интеллекта как фактора развития интеллектуального капитала организации. Все участники осознанно высоко оценивают свои эмоциональные компетенции и констатируют наличие умений

эффективно справляться с трудностями, управлять импульсивным поведением, осуществлять эффективную коммуникацию, с интересом принимать новшества, кон-

структивно взаимодействовать, мотивировать сотрудников к поиску нестандартных решений и при этом испытывать глубокое удовлетворение от работы (табл. 1).

Таблица 1.

Самооценка эмоциональных компетенций сотрудниками компании

№	Аспекты эмоционального интеллекта	Личностные характеристики	Самооценка эмоциональных компетенций	всегда (% участников опроса)	часто (% участников опроса)	никогда (% участников опроса)
1	внутриличностный	самоуважение	Я никогда не повышаю голос и решаю конфликты, проявляя уважение к коллегам.	75	25	0
		эмоциональное самоосмысление	Я осознаю свои эмоции, когда оказываю услугу клиенту.	100	0	0
		активная позиция	Я настойчиво преодолеваю препятствия, возникающие при достижении профессиональных целей	90	10	0
		самореализация	Я всегда вдохновлен на выполнение задания наилучшим образом.	80	20	0
		инновационный поиск	Я с интересом принимаю новшества и стараюсь их усовершенствовать.	82	14	4
2	межличностный	эмпатия	Я разделяю чувства коллег и стараюсь помочь им в трудной ситуации.	19	81	0
		социальная ответственность	Я всегда оказываю помощь коллегам, не рассчитывая на последующую выгоду или привилегии.	67	27	6
		межличностная коммуникация	Я понимаю, что чувствуют коллеги, когда разговариваю с ними и выражаю эмоции, способствующие конструктивному взаимодействию.	70	20	10
		лидерские инициативы	Я могу мотивировать других без принуждения и утрашения.	90	10	0
3	адаптируемость	тестирование реальности	Я рассматриваю варианты решения проблемы без предвзятости и не принимаю импульсивных решений.	75	15	10
		гибкость	Я легко реагирую на новые вводные и получаю удовольствие от такого общения или режима работы.	48	32	20
		отношение к изменениям	Я сознательно оцениваю события на работе, которые могут вызвать мои положительные или отрицательные эмоции.	100	0	0
		решение проблем	Я решаю проблему, как только столкнусь с ней, и это избавляет меня от беспокойства.	48	52	0
4	стресс менеджмент	устойчивость к стрессу	Я спокойно реагирую на конфликтные и неоднозначные ситуации.	46	34	20
		контроль импульсивности	Я не позволяю своим импульсивным эмоциям испортить дружеские отношения с коллегами.	80	20	0
5	умонастроения	оптимизм	Оптимистичный взгляд на проблему позволяет мне увидеть больше возможностей ее решения.	72	28	0
		удовлетворенность работой	Я получаю удовлетворение от выполнения своей работы.	100	0	0
		принятие ценностей организации	Я разделяю базовые убеждения, на которых строится бизнес в компании.	100	0	0

Как можно использовать эмоциональный интеллект в качестве фактора развития интеллектуального капитала компании? Реальные ситуации в бизнесе требуют принятия ряда решений, каждое из которых зависит от связей с потенциально изменяющимися факторами внешней и внутренней среды. Для лучшего понимания процессов, лежащих в основе динамического принятия решений, целесообразно применить какой-либо из методов моделирования сложных систем, наиболее оптимальным из которых является метод построения матрицы взаимного влияния, поскольку он позволяет рассматривать неявные количественные связи между анализируемыми переменными при их взаимодействии [26]. Необходимо заметить, что это позволяет прогнозировать поведение несколько аспектов при их взаимодействии, наблюдаемом в эмпирических исследованиях. Для того чтобы матрица была релевантной, необходимо соблюсти следующие условия: сформировать перечень профессиональных компетенций и компетенций эмоциональных, оказывающих взаимное влияние друг на друга, и определить степень этого влияния; на основании экспертного мнения получить количественные характеристики для матрицы взаимного влияния компетенций и построить диаграмму Исикавы, которая дает возможность наглядно определить наиболее существенные причинно-следственные связи между оцениваемыми предикторами [27–30].

В целях анализа взаимного влияния были использованы десять наиболее значимых, по мнению автора и экспертов, концептов — компетенции человеческого капитала знаниевой фирмы, среди которых: умение находить и использовать информацию из различных источников; способность осваивать новые области знаний и умения; аналитические способности; умение мыслить нестандартно; коммуникативные навыки, умение работать в команде; инициативность; умение четко излагать мысли; умение использовать современные программные продукты; способность правильно распределять время; умение работать в условиях мультизадачности.

Степень взаимодействия между переменными оценивалась по шкале, представленной в таблице 2 [26].

Обсуждение

На основании полученных данных была получена матрица взаимного влияния компетенций (табл. 3). В результате проведенного анализа установлено, что практически в сорока процентах комбинаций отсутствуют какие-либо взаимосвязи взаимного влияния компетенций (в таблице 3 они выделены черным цветом).

Матрица проиллюстрировала наиболее значимые взаимосвязи между переменными, среди которых «Способность осваивать новые области знаний и умения» и «Активная позиция», «Умение находить и использовать информацию из различных источников», «Аналитические способности» и «Инновационный поиск», «Коммуникативные навыки, умение работать в команде» и «Межличностная коммуникация» и «Принятие ценностей организации», оцениваемые экспертами в «5» баллов.

Также матрица позволила определить количество комбинаций взаимного влияния переменных, характеризующихся как «очень слабое положительное влияние», «слабое положительное влияние», «умеренное положительное влияние», «сильное положительное влияние» и «очень сильное положительное влияние»:

Следующим шагом в определении развития интеллектуального капитала в зависимости от эмоциональных компетенций было построение диаграммы Исикавы (рис. 1), позволяющей наглядно определить наиболее существенные казуальные связи между оцениваемыми предикторами. Диаграмма Исикавы была использована в дополнение к существующим методикам логического анализа для визуализации взаимосвязанных процессов и выработки оптимальных решений по управлению ими. Цветом и размером линий в диаграмме выделены взаи-

Таблица 2.

Шкала оценивания степени взаимного влияния анализируемых переменных

Степень влияния фактора (переменной)	Характеристика	Степень влияния фактора (переменной)	Характеристика
(+0,1) — (+1)	Очень слабое положительное влияние	0	Отсутствие влияния
		0,1 — (-1)	Очень слабое отрицательное влияние
(+1,1) — (+2)	Слабое положительное влияние	(-1,1) — (-2)	Слабое отрицательное влияние
(+2,1) — (+3)	Умеренное положительное влияние	(-2,1) — (-3)	Умеренное отрицательное влияние
(+3,1) — (+4)	Сильное положительное влияние	(-3,1) — (-4)	Сильное отрицательное влияние
(+4,1) — (+5)	Очень сильное положительное влияние	(-4,1) — (-5)	Очень сильное отрицательное влияние

Источник: Мельничук М.В. К вопросу о построении когнитивных карт компетенций развития человеческого капитала. Управленческий учет. 2021. № 8–2. С. 383–394.

Таблица 3.

Матрица взаимного влияния компетенций (источник: разработано автором)

Исследуемые переменные / влияние	Э1	Э2	Э3	Э4	Э5	Э6	Э7	Э8	Э9	Э10	Исследуемые переменные / взаимное влияние
	Самоуважение	Активная позиция	Самореализация	Инновационный поиск	Межличностная коммуникация	Лидерские инициативы	Тестирование реальности	Решение проблем	Устойчивость к стрессу	Принятие ценностей организации	
К1 Умение находить и использовать информацию из различных источников	***	***	***	***			***	***			К1
К2 Способность осваивать новые области знаний и умения		***	***	***					***	***	К2
К3 Аналитические способности	***	***	***	***			***	***	***		К3
К4 Умение мыслить нестандартно	***	***	***	***		***	***	***	***		К4
К5 Коммуникативные навыки, умение работать в команде	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	К5
К6 Инициативность		***		***			***			***	К6
К7 Умение четко излагать мысли	***	***			***	***	***		***		К7
К8 Умение использовать современные программные продукты		***	***	***						***	К8
К9 Способность правильно распределять время		***					***	***	***	***	К9
К10 Умение работать в условиях мультизадачности		***	***	***		***	***	***	***	***	К10
Исследуемые переменные / влияние	Э1	Э2	Э3	Э4	Э5	Э6	Э7	Э8	Э9	Э10	

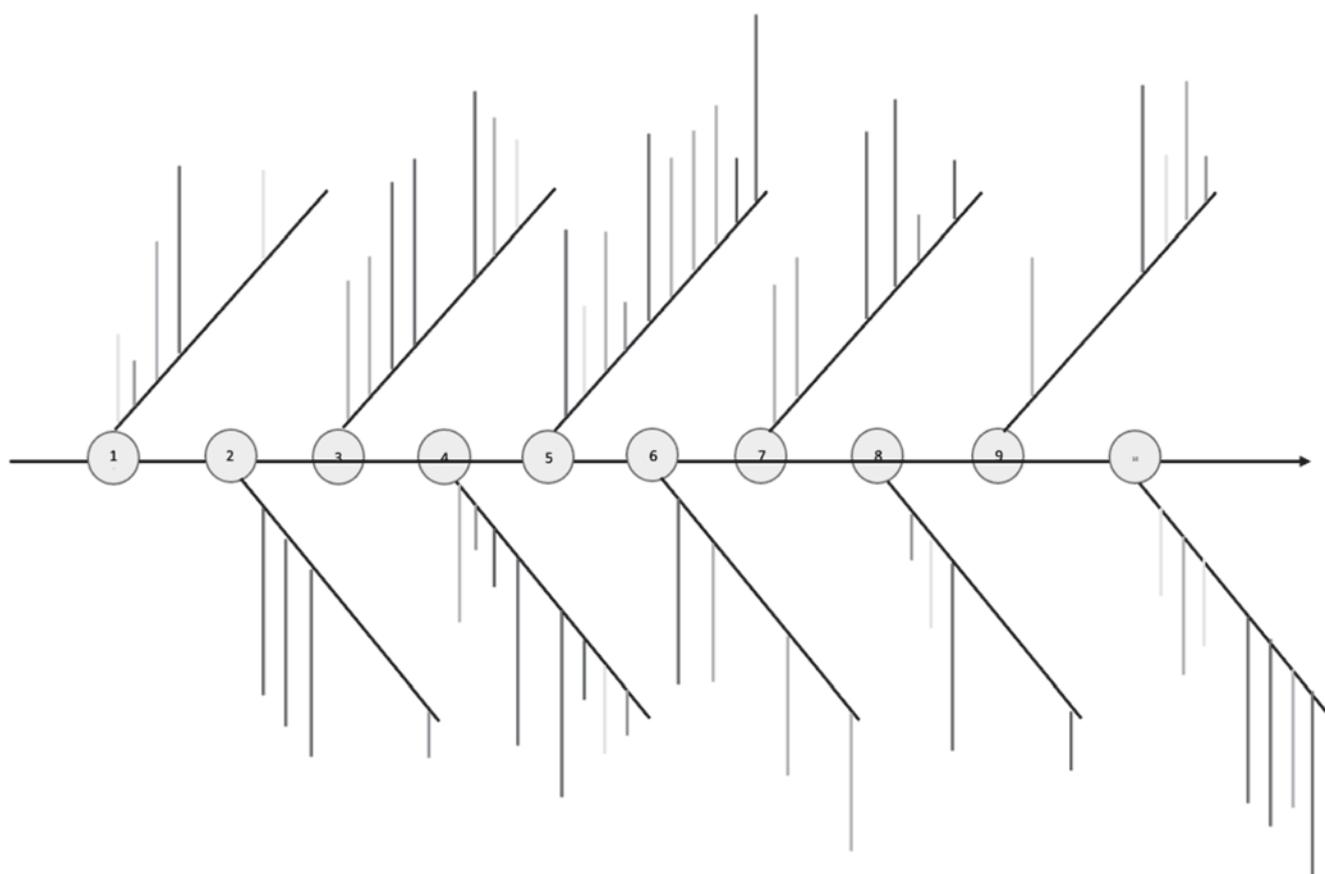


Рис. 1. Диаграмма Исикавы по выявлению казуальных связей между анализируемыми переменными

мосвязи, аналогичные указанным в матрице нечеткого взаимного влияния компетенциям развития интеллектуального капитала на основании развития эмоциональных компетенций. Диаграмма может быть усилена факторами, непосредственно влияющими на анализируемые компетенции, а также факторами второго порядка [26].

Например, компетенция К4 «Умение мыслить нестандартно» должна быть сформирована с учетом следующих эмоциональных компетенций, являющихся факторами второго порядка: повышением уровня эмоционального самоосмысления (внутриличностный аспект эмоционального интеллекта), повышением уровня социальной ответственности и эмпатии (межличностные аспекты эмоционального интеллекта), определением своей четкой позиции по отношению к изменениям (адаптируемость), усилением контроля за импульсивным поведением (стресс-менеджмент), формированием оптимистичного взгляда на проблему (умонастроение).

Таким образом, благодаря информации, представленной на диаграмме, можно оценить направление и степень влияния различных переменных (в нашем случае компетенций) друг на друга, влияние на анализируемые переменные факторов первого и второго и следующего порядков в зависимости от поставленной задачи.

Выводы

Эмоциональный интеллект получает растущее признание как критерий общей результативности организации в различных сферах экономики. Ученые приходят к выводу о том, что для того, чтобы соответствовать требованиям успешности в современном информационном обществе, необходимо обладать высоким уровнем эмоционального интеллекта. Распознавание эмоций и управление эмоциями в социальных контекстах имеют большое значение для как личного, профессионального и карьерного развития отдельных взятых сотрудников, так и для организации в целом. Интересно заметить, что по результатам исследований ученых в области социальной психологии причиной неудач и достижений являются не столько когнитивные способности работников, сколько их умения поддерживать социальное взаимодействие, создавать позитивный образ и управлять восприятием собственной личности другими людьми. Высокий уровень развития эмоциональных компетенций работников организации позитивно влияет на качество интеллектуального капитала организации, так как является условием раскрытия их потенциальных профессиональных возможностей, инновационного поиска, приращением профессиональных компетенций и экспертных знаний.

Кроме того, эмоциональный интеллект работников является фактором развития структурного капитала организации вследствие того, что управленческие процессы, технологии и методологии, направленные на реализацию бизнес стратегий, наиболее эффективно функционируют в условиях трансформационного лидерства, командного духа, сотрудничества и поиска инновационных путей развития организации. Высокий эмоциональный интеллект сотрудников организации крайне важен для создания реляционного капитала организации, так как эффективная коммуникация на основе высокоразвитых эмоциональных компетенций персонала является залогом устойчивых рыночных отношений, внутриорганизационных межфункциональных отношений, внешних отношений с поставщиками, конкурентами, институтами и покупателями. Использование и развитие вышеупомянутых ресурсов организации — ее человеческого, структурного и реляционного капитала — в значительной степени зависит от уровня развития эмоционального интеллекта сотрудников.

Следовательно, интеллектуальный капитал организации представляется эмерджентным или порождаемым нематериальным активом в составе ресурсов организации, фактором развития которого является эмоциональный интеллект работников, значение которого для успешно функционирующей организации повышается в условиях информационного общества. Взаимосвязь компетенций развития интеллектуального капитала с учетом эмоционального интеллекта сотрудников сложно представить в виде количественных переменных, поэтому взаимодействие переменных можно проранжировать, используя субъективную информацию о предикторах, получаемую благодаря привлечению экспертов. Экспертные оценки позволяют выявить причинно-следственные связи и закономерности с применением когнитивного метода и одного из его составляющих — матрицы нечеткого взаимного влияния компетенций.

ЛИТЕРАТУРА

1. Brenner M., Coners A. Process Capital as Strategic Success Factor: The Lufthansa Example. *Handbook on Business Process Management*, 2010, pp. 57–72. DOI:10.1007/978-3-642-01982-1_3
2. Joshi M., Cahill D., Sidhu J. Intellectual capital performance in the banking sector: An assessment of Australian owned banks. *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 2010, vol. 14 (2), pp. 151–170. Available at: <https://doi.org/10.1108/14013381011062649>
3. Khavand Kar J., Khavandkar E. *Intellectual Capital: Management, Development and Measurement Models*, 3rd edition. Ministry of Science, Research and Technology Press, 2013.
4. Barrena-Martínez J., Cricelli L., Ferrándiz E., Greco M., Grimaldi M. Joint forces: Towards an integration of intellectual capital theory and the open innovation paradigm. *Journal of Business Research*, Elsevier, 2020, vol. 112(C), pp. 261–270.
5. Andreeva T., Garanina T., Sáenz J., Aramburu N., Kianto A. Does country environment matter in the relationship between intellectual capital and innovation performance? *Journal of Business Research*, 2021, vol. 136, pp. 263–273.
6. Seetharaman A., Low K., Saravanan A.S. Comparative Justification on Intellectual Capital, *Journal of Intellectual Capital*, 2004, vol. 5(4), pp. 522–539.
7. Cvitanovic C., Colvin R.M., Reynolds K.J., Platow M.J. Applying an Organizational Psychology Model for Developing Shared Goals and Interdisciplinary Research Teams. *One Earth*. Vol. 2, Issue 1, 24 January 2020, pp. 75–83.
8. Wang X., Sadiq R., Khan T.M., Wang, R. Industry 4.0 and intellectual capital in the age of FinTech. *Technological Forecasting & Social Change*, Elsevier, 2021, vol. 166 (C).
9. Ninivaggi, F.J. Learned Mindfulness — An Emotional Intelligence Perspective. In *Learned Mindfulness. Physician Engagement and M.D. Wellness*, 2020, pp. 73–100.
10. Mayer, J. D., Roberts, R. D., and Barsade, S. G. Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology*, 2008, vol. 59(1), pp. 507–536.
11. Bar-On R. Emotional intelligence: An integral part of positive psychology. *South African Journal of Psychology*, 2010, vol.40 (1), pp. 54–62.
12. Mayer, J. D., Caruso, D.R., Salovey, P. The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*, 2016, pp. 1–11.
13. Goleman D. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter more Than IQ*. New York: Bantam Books. 1995.
14. Unsworth N., Redick T., Spillers G., Brewer, G. Variation in working memory capacity and cognitive control: Goal maintenance and microadjustments of control. *The Quarterly Journal of Experimental Psychology*, 2012, vol. 65v(2), pp. 326–355. Available at: <https://doi.org/10.1080/17470218.2011.597865>.
15. Pezzulo G., Rigoli F., Friston, K. Hierarchical active inference: A theory of motivated control. *Trends in Cognitive Sciences*, 2018, vol. 22(4), pp. 294–306. Available at: <https://doi.org/10.1016/J.TICS.2018.01.009>.
16. Hughes D. J., Evans T. R. Putting ‘emotional intelligences’ in their place: introducing the integrated model of affect-related individual differences. *Front. Psychol.*, 2018, 9:2155. doi: 10.3389/fpsyg.2018.02155.
17. Altındağ E., Köseadağ Y. The Relationship between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee performance. 4th International Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business Management. *Social and Behavioral Sciences*. 2015, pp. 270–282.
18. Drucker P. *Innovation And Entrepreneurship*, New York: Harper and Row, 1985, 268 p.
19. Manzoor A.R., Khan M.A. Creativity and Emotional Intelligence: A Comparative study on Emotional Intelligence of Creative Writers. *Research Review Journals*, 2020, vol.5, issue 5. Available at: <https://doi.org/10.31305/rrijm.2020.v05.i05.022>
20. Wang G., Oh I-S., Courtright S.H., Colbert A.E. Transformational leadership and performance across criteria and levels: A meta-analytic review of 25 years of research. *Group and Organization Management*, 2011, vol. 36(2), pp.223–270. Available at: <https://doi.org/10.1177/1059601111401017>

21. Dumdum U.R., Lowe K.B., Avolio B.J. A meta-analysis of transformational and transactional leadership correlates of effectiveness and satisfaction: An update and extension. In J.B. Avolio & F.J. Yammarino (Eds.), *Transformational and charismatic leadership: The road ahead* Oxford: Elsevier Science. 2002, pp. 35–66.
22. Kaiser R.B., Hogan R., Craig S.B. Leadership and the fate of organizations. *American Psychologist*, 2008, vol. 63(2), pp. 96–110. Available at: <https://doi.org/10.1037/0003-066X.63.2.96>
23. Piccolo R.F., Colquitt J.A. Transformational leadership and job behaviors: The mediating role of core job characteristics. *Academy of Management Journal*, 2006, vol. 49(2), pp. 327–340.
24. Cheung M.F.Y., Wong, C. Transformational leadership, leader support, and employee creativity. *Leadership & Organization Development Journal*, 2011, vol. 32(7), pp. 656–672.
25. HIC Capital Group — инвестиционный хаб на международной арене. URL: <https://www.hic-capital.com/investments> (дата обращения: 09.09.2021)
26. Мельничук М.В. К вопросу о построении когнитивных карт компетенций развития человеческого капитала // *Управленческий учет*. 2021. № 8–2. С. 383–394.
27. Prezenski S., Brechmann A., Wolff A., Russwinkel N. A Cognitive Modeling Approach to Strategy Formation in Dynamic Decision Making, 2017. Available at: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2017.01335/full>
28. Заграновская А.В. Системный анализ на основе нечетких когнитивных карт // *Вестник Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова*. 2018. № 4 (100). С. 152–160.
29. Ginis L. A. The use of fuzzy cognitive maps for the analysis of structure of social and economic system for the purpose of its sustainable development // *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 2015, vol. 6 (3), pp.113–118.
30. Аверкин А.Н., Ярушев С.А., Савинова В.М. Применение гибридных когнитивных систем поддержки принятия решений в рамках национального проекта «Цифровая экономика» // *Мягкие измерения и вычисления*. 2020. № 6 (31). С. 5–12.

© Мельничук Марина Владимировна (mvmelnichuk@fa.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»