**БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК**

**Кафедра социальной работы и реабилитологии**

Аннотация к дипломной работе

**Тренинг как инструмент развития эмоционального интеллекта и повышения самооценки у менеджеров по продажам**

Григорьева Александра Ильинична

Научный руководитель:

Басинская Ирина Валентиновна

старший преподаватель кафедры

социальной работы и реабилитологии

Минск, 2021

АННОТАЦИЯ

Тренинг как инструмент развития эмоционального интеллекта и повышения самооценки у менеджеров по продажам / Григорьева Александра Ильинична; Факультет философии и социальных наук, Кафедра социальной работы и реабилитологии; науч. рук. И.В. Басинская.

**Объект дипломной работы** – эмоциональный интеллект и самооценка менеджеров по продажам.

**Предмет дипломной работы** – тренинг как инструмент развития эмоционального интеллекта и повышения самооценки у менеджеров по продажам.

**Цель дипломной работы** – оценить уровень самооценки и эмоционального интеллекта у менеджеров по продажам; разработать проект тренинга по развитию эмоционального интеллекта и повышению самооценки у менеджеров по продажам.

**Основные результаты.** Эмпирическое исследование развития эмоционального интеллекта и уровня самооценки у менеджеров по продажам показало, что большинство испытуемых, не проходивших тренинговые занятия, имеют средние значения межличностного эмоционального интеллекта, внутриличностного эмоционального интеллекта, понимание эмоций и управление эмоциями, что составляет, соответственно, 45,3; 44,8; 45,9 и 46,4. У прошедших тренинговые занятия средние значения составили: 49,3; 47,9; 50,1 и 49,1. Сравнительный анализ средних значений компонентов эмоционального интеллекта показал статистически достоверное повышение всех показателей – межличностного эмоционального интеллекта, внутриличностного эмоционального интеллекта, понимание эмоций и управление эмоциями в группе №2 – менеджеров, проходивших тренинговые занятия по развитию эмоционального интеллекта и повышению самооценки.

Также был изучен уровень эмоциональной креативности среди менеджеров по продажам. Средний уровень показателя был выявлен у 40% испытуемых, не проходивших тренинговые занятия и у 44% испытуемых, прошедших тренинговые занятия по развитию эмоционального интеллекта и повышению самооценки. Повышенный уровень показателя был выявлен у 37% в первой группе и у 30% во второй группе. Сравнительный анализ значений эмоциональной креативности не показал статистически достоверных различий в группах, несмотря на наличие тенденции к статистически значимому результату. Данная тенденция может быть обусловлена целым рядом факторов: первоначальный уровень развитости эмоциональной креативности у респондентов, личностные характеристики, а также настроение и влияние внешних факторов во время прохождения тестирования.

Результаты количественно-качественного анализа говорят о том, что большинство испытуемых имеют среднюю адекватную самооценку, для 53% испытуемых первой группы, не включенной в тренинговые занятия, и для 67% испытуемых второй группы, включенной в тренинговые занятия. По методике Будасси и по методике Дембо-Рубинштейн были получены одинаковые значения показателей средней и высокой адекватной самооценки. Данные показатели характеризуют испытуемых как уравновешенных и достаточно уверенных в себе людей, которые способны оценивать свои достижения и замечать недостатки. Сравнительный анализ показал, что различие в уровне общей самооценки между группой №1 – менеджеров по продажам, не участвующих в тренинговых занятиях и группой №2 – менеджеров по продажам, участвующих в тренинговых занятиях, является статистически значимым результатом. Во второй группе следует отметить рост показателя средней самооценки: с 53% на 67%. И снижение деструктивных показателей: высокой неадекватной с 10% на 3%, низкой адекватной с 10% на 3%.

Проектная деятельность по разработке тренинга «Развитие эмоционального интеллекта и повышение самооценки у менеджеров по продажам» состоит из 10 частей: описание содержания проекта, определение сроков проекта, оценка ресурсов, оценка качества, заинтересованные стороны проекта, планирование человеческих ресурсов, планирование коммуникаций, управление стоимостью, управление рисками, закрытие проекта. Разработка проекта проводилась с помощью классической модели разделения процессов по областям знаний международного стандарта PMBOK 5. Для описания жизненного цикла проекта использовалось программное обеспечение для планирования и управления проектами ProjectLibre, где были описаны основные операции, необходимые для реализации проекта. Составлен календарный план и диаграмма Ганта. Разработан реестр рисков для управления рисками и просчитан бюджет проекта для управления стоимостью. Также определены стейкхолдеры. Составлены: дерево проблем, дерево целей, матрица отслеживания требований к коммуникациям, матрица ответственности RACI, проработаны возможные ограничения (ТОС), модель Маккинси 7С, иерархическая структура работ, проведён SWOT-анализ.

Реализован проект в срок с 11 сентября 2020 года по 22 апреля 2021 года.

Таким образом, можно констатировать, что успешно решены задачи исследования, цель достигнута и гипотеза дипломной работыподтверждена.

Дипломная работа включает в свою структуру следующие элементы: введение, основную часть, состоящую из трех глав, заключение, список использованных источников из 69 наименований. Общий объем дипломной работы – 78 страниц.

**Ключевые слова:** ТРЕНИНГ; ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ; САМООЦЕНКА; МЕНЕДЖЕРЫ ПО ПРОДАЖАМ.

Training as a tool for developing emotional intelligence and increasing self-esteem among sales managers / Grigorieva Alexandra Ilinichna; Faculty of Philosophy and Social Sciences, Department of Social Work and Rehabilitation; scientific hands. I.V. Basinskaya

**Object of research** - the emotional intelligence and self-esteem of sales managers.

**Subject of research** - training as a tool for developing emotional intelligence and increasing self-esteem among sales managers.

**Purpose of research:** to assess the level of self-esteem and emotional intelligence of sales managers; develop a training program for the development of emotional intelligence and self-esteem for sales managers.

**The results**. An empirical study of the development of emotional intelligence and the level of self-esteem among sales managers showed that the majority of subjects who did not take training sessions have average values ​​of interpersonal emotional intelligence, intrapersonal emotional intelligence, understanding emotions and managing emotions, which is, respectively, 45.3; 44.8; 45.9 and 46.4. The average values ​​of those who passed training sessions were: 49.3; 47.9; 50.1 and 49.1. Comparative analysis of the average values ​​of the components of emotional intelligence showed a statistically significant increase in all indicators - interpersonal emotional intelligence, intrapersonal emotional intelligence, understanding emotions and managing emotions in group No. 2 - managers who underwent training sessions on the development of emotional intelligence and self-esteem.

The level of emotional creativity among sales managers was also examined. The average level of the indicator was found in 40% of the subjects who did not take training sessions and in 44% of the subjects who completed training sessions on the development of emotional intelligence and self-esteem. An increased level of the indicator was found in 37% in the first group and in 30% in the second group. Comparative analysis of the values ​​of emotional creativity did not show statistically significant differences in the groups, despite the presence of a tendency towards a statistically significant result. This trend can be due to a number of factors: the initial level of development of emotional creativity among respondents, personal characteristics, as well as mood and the influence of external factors during testing.

The results of quantitative and qualitative analysis indicate that the majority of the subjects have an average adequate self-esteem, for 53% of the subjects of the first group, not included in the training sessions, and for 67% of the subjects of the second group, included in the training sessions. According to the Budassi method and the Dembo-Rubinstein method, the same values ​​of indicators of average and high adequate self-esteem were obtained. These indicators characterize the subjects as balanced and fairly self-confident people who are able to assess their achievements and notice shortcomings. Comparative analysis showed that the difference in the level of general self-esteem between group No. 1 - sales managers who do not participate in training sessions and group No. 2 - sales managers participating in training sessions, is a statistically significant result. In the second group, an increase in the average self-esteem indicator should be noted: from 53% to 67%. And a decrease in destructive indicators: high inadequate from 10% to 3%, low adequate from 10% to 3%.

Project activities for the development of the training "Development of emotional intelligence and self-esteem among sales managers" consists of 10 parts: a description of the project content, definition of project timing, resource assessment, quality assessment, project stakeholders, human resource planning, communication planning, cost management, risk management, project closure. The development of the project was carried out using the classical model of dividing processes into areas of knowledge of the international standard PMBOK 5. To describe the life cycle of the project, the software for planning and project management ProjectLibre was used, which described the main operations required for the implementation of the project. Created a calendar plan and a Gantt chart. Developed a risk register for risk management and calculated the project budget for cost management. Stakeholders have also been identified. Compiled: a tree of problems, a tree of goals, a matrix for tracking communication requirements, a matrix of responsibility RACI, possible limitations (TOC), a McKinsey 7C model, a hierarchical structure of work, a SWOT analysis was carried out.

The project was completed on time from September 11, 2020 to April 22, 2021.

Thus, it can be stated that the research tasks have been successfully solved, the goal has been achieved and the hypothesis of the thesis has been confirmed.

The thesis includes in its structure the following elements: introduction, the main part, consisting of three chapters, conclusion, list of sources used from 69 items. The total volume of thesis is 78 pages.

**Keywords:** TRAINING; EMOTIONAL INTELLECT; SELF-ESTEEM; SALES MANAGERS.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Андреева, Г. И. Социальная психология. — М: Аспект Пресс, 2001 – 384 с.

2. Андреева, Г.М. Психология социального познания. М.: Аспект Пресс, 2005 – 288 с.

3. Андреева, И. Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта. Вопросы психологии №5, 2007 - С. 57 - 65.

4. Андреева, И. Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена. Вопросы психологии. № 3, 2007 - С. 78 - 86.

5. Андреева, И.Н. Гендерные различия в сфере эмоционального интеллекта // Материалы Междунар. междисциплинарной научно-практ. конф., 19-20 декабря 2003 г., г. Минск. Минск, 2004. - С. 147-149.

6. Андреева, И.Н. Понятие и структура эмоционального интеллекта // Социально-психологические проблемы ментальности: 6-я Междунар. научно-практ. конф. Смоленск: Изд-во СГПУ, 2004 - С. 22-26.

7. Андреева, И.Н. Понятие и структура эмоционального интеллекта / И.Н. Андреева // Социально-психологические проблемы ментальности: 6-я Международная научно-практическая конференция. – Смоленск, СГПУ, 2004.– С. 22–26.

8. Бабаева, Ю.Д. Эмоции и проблемы классификации видов мышления // Вестн. МГУ. Сер. 14. Психология № 2, 1999 - С. 91-96.

9. Баранова, Т.С. Эмоциональное «Я-Мы» // Социология: 4М. N 14, 2000 - С. 70-101

10. [Батырев, М. 45 татуировок менеджера. Правила для тех, кто продаёт и управляет продажами.](http://www.ozon.ru/context/detail/id/139141900/?partner=spb_vadim&from=bar) 2013 - 240С.

11. Бачков, И. Основы группового тренинга. — М.: Ось-89, 2000 – 223 с.

12. Бернс, Р. Развитие Я-концепции и воспитание. М.: Прогресс, 1986 – 420 с.

13. Бодалев, А.А. Личность и общение / А.А. Бодалев. - М.: Эксмо, 2006. - 689 с.

14. Большаков, В. Ю. Психотренинг. Социодинамика, упражнения, игры. — СПб., 1996 – 384 с.

15. Бурлачук, Л. Ф., Грабская И. А. Основы психотерапии. — Киев: НикаЦентр, 2001 – 320 с.

16. Бурнард, Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. — СПб.: Питер, 2001 – 304 с.

17. Бьюдженталь, Д. Наука быть живым. — М.: Независимая фирма «Класс», 1998 – 336 с.

18. Ван Менте М. Эффективный тренинг с помощью ролевых игр. — СПб.: Питер, 2001 – 208 с.

19. Вахнина, В. В., Дебольский М. Г., Дулов А. В. Индивидуальная воспитательная работа в образовательных учреждениях: Методическое пособие — М.:Россия, 2000 – 95 с.

20. Виноградова, С.Н., Пигунова О.В., Гурская С.П., Кольцова Р.Н. Организация и технология торговли. - М.: Высшая школа. 2002 – 465 с.

21. Выготский, Л.С. О двух направлениях в понимании природы эмоций в зарубежной психологии в начале ХХ века // Вопр. психол. 1968. № 2. - С.157-159.

22. Выготский, Л.С. Собр. соч.: В 6 т. Т. 2. М., 1982 – 504 с.

23. Гоголева, А. В. Аддиктивное поведение и его профилактика. — М.: Московский психолого-социальный институт. — Воронеж: Изд-во НПО «МОДЕК», 2002

24. Голубков, Е.П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика. - М.: Финпресс, 2008. – 423 с.

25. Гордон, Д. Терапевтические метафоры. — СПб., 1998 – С 33-125

26. Гоулман, Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005 – 304 с.

27. [Г.Нив. Организация как система. Принципы построения устойчивого бизнеса Э.Деминга](https://eduffsn.bsu.by/mod/resource/view.php?id=30109), 2014 – 110 с.

28. Демченкова, Т.В. Правила продажи товаров: последние изменения // Эпиграф, 2002 – 256 с.

29. Дж. Смит Мануэль. Тренинг уверенности в себе. — СПб.: Речь, 2000 – 242 с.

30. Джеймс,М., Джогвард Л. Рожденные выигрывать: Трансактный анализ с гештальт-упражнениями/ Пер. с англ. / Общ. ред. и послесл. Л. А. Петровской. — М.: Издательская группа «Прогресс», «Прогресс-Универс», 1993 – 494 с.

31. Джексон, П. Импровизация в тренинге. — СПб: Питер, 2002 – 256 с.

32. Дихтль, Е.А., Хершген Х.М. Практический маркетинг- М: Высшая школа, 2007 - 341 с.

33. Емельянова, О.Ю. Психология самооценки. - М.: Аорта, 2008. – 752 с.

34. Ефремов, А. Проблемы организации торговли // Экономист. - 2007. - № 4 – 343 с.

35. Завьялов, П. С., Демидов В. Е. Формула успеха: маркетинг - М.: Дело, 2006. – 313 с.

36. Зайцев, В.А. Маркетинг. – М.: МГИУ, 2007. – 416 с

37. Захаров, В. П., Хрящева Н. Ю. Социально-психологический тренинг. — Л., 1989 – 144 с.

38. Зеер, Э.Ф. Психология профессий. М.: Академ. Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003 – 336 с.

39. Ильин, Е.П. Эмоции и чувства. СПб: Питер, 2001 - С. 242-244.

40. Ильина, О. Н. Методология управления проектами: становление, современное состояние и развитие: монография / О. Н. Ильина. — М.: Вузовский учебник, 2015. — 208 с.

41. Кравцов, Г.Г. Единство аффекта и интеллекта в теории и на практике // Л.С. Выготский и современность / Под ред. Минск, 1996 - С. 25-29.

42. Куницына, В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. СПб: Питер, 2001 – 544 с.

43. Левушкина, С. В. Основы проектного менеджмента: учеб. пособие для вузов / С. В. Левушкина. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. — 190 с.

44. Леонтьев, А.Н. Деятельность и сознание // Вопросы философии, 1972. - № 12. - С. 137-140

45. Лис, Ф., Смит Б. 500 лучших советов тренеру. — СПб.: Питер, 2001 – 128 с.

46. Люсин, Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / под ред. Д.В.Люсина, Д.В.Ушакова. М.: Институт психологии РАН, 2004 – 176 с.

47. Марасанов, Г. И. Социально-психологический тренинг. — М.: Совершенство, 1998 – 26 с.

48. Мокшанцев, Р. И., Мокшанцева А. В. Социальная психология. М.: ИНФРА-М, 2001 – 408 с.

49. Памбухчиянц, О.В. Технология розничной торговли. - М.: Издат. -книготорговый центр "Маркетинг", 2001 – 288 с.

50. Панкратов, Ф.Г., Серегина Т.К. Коммерческая деятельность: Учебник для вузов. 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2000 г. - 580 с.

51. Пезешкиан, Н. Торговец и попугай. — СПб.: Единение, 1995 – 237 с.

52. Петровская, Л. А. Компетентность в общении. — М., 1989 – 240 с.

53. Половцева, Ф.П. Коммерческая деятельность: Учеб.-М.: Инфра-М, 2005 – 248 с.

54. Поляков, Н. А. Управление инновационными проектами: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — М.: Юрайт, 2019. — 330 с.

55. Проектная деятельность как способ развития личности студентов и их профессиональной подготовки: метод. указания / сост. Е. А.Булатова. - Н. Новгород - 32 c.

56. Психогимнастика в тренинге / Под ред. Н. Ю. Хрящевой. — СПб: Речь, Институт тренинга, 2001 – 256 с.

57. Реан, А.А Психология человека: от рождения до смерти. СПб: 2002 - 656 с.

58. Рейнуотер, Д. Это в ваших силах. — М.: Прогресс, 1993 – 238 с.

59. Рекхэм Нил, Рафф Ричард. Управление большими продажами. СПИН-продажи 3, 2010 – 311 с.

60. Рудестам, К. Групповая психотерапия. — М.: Прогресс, 1993 – 367 с.

61. Сарафанова, Е.В. Основы маркетинга. – М.: Феникс, 2007. – 353 с.

62. Сатир Вирджиния - Вы и ваша семья: Руководство по личностному росту - Институт Общегуманитарных Исследований, 2013 – 187 с.

63. Словарь бизнес-терминов. Академик.ру. 2001 – 352 с.

64. Соколова, Е.Т. Самосознание и самооценка при аномалиях личности / Е.Т. Соколова. - М.: Эксмо, 2010 – 213 с.

65. Столин, В.В. Самосознание личности. М.: МГУ, 1983 - 286 с.

66. Сурова, Н. Ю. Проектный менеджмент в социальной сфере и дизайн-мышление: учеб. пособие / Н. Ю. Сурова. — М. : Юнити-Дана, 2015. — 415 с.

67. Уткин, Э.А. Маркетинг. - М.: ЭКМОС, 2006. - 357с.

68. Хелдман, К. Управление проектами: Быстрый старт / К. Хелдман. — Саратов: Профобразование, 2017. — 352 c.

69. PMBOK – 4. Руководство к своду знаний по управлению проектами 4-ое издание, 2008 – 380 с.