

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК
Кафедра социальной работы и реабилитологии**

УШАКЕВИЧ Владислав Сергеевич

**ТРЕНИНГ ПО СНИЖЕНИЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ КАФЕ:
ПРОЕКТНЫЙ ПОДХОД**

Аннотация к дипломной работе

Научный руководитель:
старший преподаватель
И.В. Басинская

Минск, 2024

Аннотация

Структура и объем дипломной работы

Дипломная работа на тему «Тренинг по снижению эмоционального выгорания сотрудников кафе: проектный подход» состоит из реферата, введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Первая глава посвящена теоретическому анализу проблемы синдрома эмоционального выгорания, в которой раскрывается сущность понятия «эмоциональное выгорание», «тренинг», «проект», дается описание основным областям знания по управлению проектами. Во второй главе представлены результаты эмпирического исследования. Третья глава представляет собой описание процессов разработки проекта по теме исследования.

Дипломная работа включает 97 с., 19 рис., 6 табл., 38 источников, 9 приложений.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание; тренинг; исследование; проект; сотрудники кафе.

Текст реферата

Объект – эмоциональное выгорание сотрудников кафе.

Предмет – тренинг по снижению эмоционального выгорания сотрудников кафе с использованием проектного подхода.

Цель дипломной работы – разработать тренинг по снижению эмоционального выгорания сотрудников кафе с использованием проектного подхода.

Методы исследования: теоретический анализ научной литературы по проблеме исследования, тестирование, количественно-качественный анализ, методы статистической обработки данных, проектный подход с использованием основных инструментов проектной деятельности.

Полученные результаты и их новизна

Определен уровень эмоционального выгорания у сотрудников кафе, выявлена потребность в воздействии на данный показатель и разработан проект «Тренинг по снижению эмоционального выгорания сотрудников кафе», который подтвердил свою эффективность методами математической статистики. Разработанный проект позволил снизить уровень эмоционального выгорания сотрудников кафе, тем самым наладить психологический и эмоциональный климат в коллективе.

Область возможного практического применения: разработанный проект позволит снизить уровень эмоционального выгорания сотрудников кафе, тем самым наладить психологический и эмоциональный климат в коллективе.

Анатацыя

Структура і аб'ём дыпломнай працы

Дыпломная праца на тэму «Трэнінг па зніжэнні эмацыйнага выгарання супрацоўнікаў кафэ: праектны падыход» складаецца з рэферата, ўвядзення, трох кіраўнікоў, заключэння, спісу выкарыстаных крыніц і прыкладанняў. Першая частка прысвечана тэарэтычнаму аналізу праблемы сіндрому «эмацыйнага выгарання», раскрываецца сутнасць паняцця «трэнінг», даецца апісанне асноўным абласцям веды па кіраванні праектамі. У другой частцы прадстаўлены вынікі эмпірычнага даследавання. Трэцяя кіраўнік уяўляе сабой апісанне працэсаў распрацоўкі праекта па тэме даследавання.

Дыпломная праца ўключае 97 с., 19 мал., 6 табл., 38 крыніц, 9 дадаткаў.

Ключавыя словы: эмацыйнае выгаранне; трэнінг; даследаванне; праект; супрацоўнікі кафэ.

Тэкст рэферата

Аб'ект – эмацыйнае выгаранне супрацоўнікаў кафэ.

Прадмет – трэнінг па зніжэнні эмацыйнага выгарання супрацоўнікаў кафэ з выкарыстаннем праектнага падыходу.

Мэта дыпломнай працы – распрацаваць праект «Трэнінг па зніжэнні эмацыйнага выгарання супрацоўнікаў кафэ» з выкарыстаннем праектнага падыходу.

Метады даследавання: тэарэтычны аналіз навуковай літаратуры па праблеме даследавання, тэставанне, колькасна-якасны аналіз, метады статыстычнай апрацоўкі дадзеных, праектны падыход з выкарыстаннем асноўных інструментаў праектнай дзейнасці.

Атрыманыя вынікі і іх навізна

Вызначаны ўзровень эмацыйнага выгарання ў супрацоўнікаў кафэ, выяўлена патрэба ва ўздзеянні на гэты паказчык і распрацаваны праект «трэнінг па зніжэнні эмацыйнага выгарання супрацоўнікаў кафэ», які пацвердзіў сваю эфектыўнасць метадамі матэматычнай статыстыкі. Распрацаваны праект дазволіў знізіць узровень эмацыйнага выгарання супрацоўнікаў кафэ, тым самым наладзіць псіхалагічны і эмацыйны клімат у калектыве.

Вобласць магчымага практычнага прымянення: распрацаваны праект дазволіць знізіць узровень эмацыйнага выгарання супрацоўнікаў кафэ, тым самым наладзіць псіхалагічны і эмацыйны клімат у калектыве.

Annotation

The structure and scope of the thesis

The thesis on the topic «Training to reduce the emotional burnout of cafe employees: a project approach» consists of an abstract, an introduction, three chapters, a conclusion, a list of sources used and appendices. The first chapter is devoted to the theoretical analysis of the problem of «emotional burnout» syndrome, reveals the essence of the concept of «training», describes the main areas of knowledge in project management. The second chapter presents the results of an empirical study. The third chapter is a description of the project being developed on the topic of the study.

The thesis includes 97 pages, 19 figures, 6 tables, 38 sources, 9 appendices.

Keywords: emotional burnout; training; research; project; cafe staff.

The text of the abstract

The object is the emotional burnout of cafe employees.

The subject is training to reduce the emotional burnout of cafe employees using a project approach.

The purpose of the thesis is to develop a project «Training to reduce the emotional burnout of cafe employees» using a project approach.

Research methods: theoretical analysis of scientific literature on the problem of research, testing, quantitative and qualitative analysis, methods of statistical data processing, project approach using the main tools of project activity.

The results obtained and their novelty

The level of emotional burnout among cafe employees was determined, the need to influence this indicator was identified and the project "Training to reduce emotional burnout of cafe employees" was developed, which confirmed its effectiveness by methods of mathematical statistics. The developed project made it possible to reduce the level of emotional burnout of cafe employees, thereby establishing a psychological and emotional climate in the team.

Scope of possible practical application: developed the project will reduce the level of emotional burnout of cafe employees, thereby establishing a psychological and emotional climate in the team.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб. : Питер, 1999. – 105 с.
2. Большаков, В. Ю. Психотренинг. Социодинамика, упражнения, игры / В. Ю. Большаков. – СПб. : Соц.-психол. центр, 1996. – 379 с.
3. Бушуев, С. Д. Управление проектами: основы профессиональных знаний и система организации компетентности проектных менеджеров (National Competence Baseline, NCB UA Version 3.1) / С. Д. Бушуев, Н. С. Бушуева. – ІРІДУМ, 2010. – 312 с.
4. Бэгьюли, Ф. Управление проектом: пер. с англ. / Ф. Бэгьюли. – М. : Гранд ФАИР-ПРЕСС, 2002. – 202 с.
5. Вачков, И. В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие / И. В. Вачков. – [3-е изд., перераб. и доп.]. – М. : Изд-во ОСВ-89, 1999. – 255 с.
6. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса / Н. Е. Водопьянова. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.
7. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб. : Питер, 2008. – 258 с.
8. Грабе, М. Синдром выгорания – болезнь нашего времени. Почему люди выгорают и что можно против этого предпринять / М. Грабе ; науч. ред. Л. Г. Лысюк. – Санкт-Петербург : Речь, 2008 (СПб. : Типография "Наука"). – 96 с.
9. Евтихов, О. В. Практика психологического тренинга / О. В. Евтихов. – СПб. : Издательство «Речь», 2004. – 254 с.
10. Емельянов, Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1985. – 167 с.
11. Журавлев, А. Специфика обучения с помощью тренингов // Научные исследования в образовании. – 2013. – № 1. – С. 49-53.
12. Ивасенко, А. Г. Управление проектами / А. Г. Ивасенко, Я. И. Никонова, М. В. Каркавин. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2009. – 327 с.
13. Илларионов, А. В. Портфель проектов. Инструмент стратегического управления предприятием. / А. В. Илларионов, Э. Ю. Клименко. – М. : Альпина Паблишер, 2013. – 312.
14. Интернет-портал Российской Федерации [Электронный ресурс] / Бизнес-школа «City Business School», 2008-2017. – Режим доступа : <https://m.e-mba.ru>. – Дата доступа : 10.06. 2018.
15. Королева, Е. Г., Шустер, Э. Е. Синдром эмоционального выгорания // Журнал ГрГМУ. – 2007. – № 3. – С. 108-111.

16. Ларина, Ю. А. Эмоциональное выгорание: Историко-теоретический аспект // Вестник магистратуры. – 2018. – № 12-4 (87). – С. 82-84.
17. Макаров, Ю. В. Психологический тренинг как технология // Известия РГПУ им. А. И. Герцена. – 2013. – № 155. – С. 61-66.
18. Макшанов, С. И. Психология тренинга: Теория. Методология. Практика: Монография / С. И. Макшанов. – СПб. : Образование, 1997. – 238 с.
19. Мартин, П. Управление проектами: пер. с англ. / П. Мартин, К. Тейт. – СПб. : Питер, 2006. – 224 с.
20. Мороз, О. А. Управление проектами в ProjectLibre / О. А. Мороз. – Ростов н/Д : Феникс, 2015. – 253 с.
21. Москалева, Т. В. Синдром эмоционального выгорания // Вестник МИТУ-МАСИ. – 2018. – № 4. – С. 63-68.
22. Муфтахова, Ф. С. Изучение проблемы синдрома эмоционального выгорания и поведение преодоления в стрессовых ситуациях // Вестник Башкирского университета. – 2009. – №1. – Т. 14. – С. 290-293.
23. Никандров, В. В. Психологическая сущность тренингов // Вестник Санкт-Петербургского университета. – 2003. – № 22. – С. 71-87.
24. Петросян, Д. С., Фаткина, Н. П. Организационное поведение. Новые направления теории: Учебное пособие / Д. С. Петросян, Н. П. Фаткина ; под ред. А. Райзберга. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 270 с.
25. Руководство к Своду знаний по управлению проектами: (руководство РМВОК) / Project Management Institute . – 5-е изд. – М. : Олимп-Бизнес, 2014. – 614 с.
26. Рыбкин, И. В. Управляем контактом с клиентом / И. В. Рыбкин. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2011. – 189 с.
27. Сирота, Н. А., Ялтонский, В. М., Ялтонская, А. В., Московченко, Д. В. Эмоциональное выгорание врачей // Инфекционные болезни: Новости. Мнения. Обучение. – 2017. – № 4. – С. 19-25.
28. Солощенко, И. М. Синдром эмоционального выгорания личности: сущность, причины возникновения, симптомы и формы проявления // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2022. – № 5-1 (68). – С. 169-171.
29. Сухов, А. Н. Социально – психологические технологии работы с различными группами населения : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по гуманитарным специальностям / [А. Н. Сухов, М. Г. Гераськина, А. А. Захарова и др.] ; под редакцией доктора психологических наук, профессора А. Н. Сухова. – Москва : ЮНИТИ, 2019. – 271 с.

30. Туран, Н. К. Исследование взаимосвязи синдрома профессионального выгорания с эмпатией и ориентацией на клиента у продавцов-консультантов / Н. К. Туран // Современная психология: Материалы III Международной научной конференции. – Казань : Бук, 2014. – С. 76-78.

31. Форманюк, Т.В. Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии. – М. : Школа-Пресс, 1994. – № 6. – С. 57–63.

32. Шиляева, И. Ф., Биктагирова, А. Р. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности // Психологический журнал Башкортостана. – 2017. – № 1 (68). – С. 93-101.

33. Шишкова И.М. Сравнительное изучение эмоционального выгорания в профессиональной деятельности (на примере врачей и педагогов) // Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие. – 2013. - №3. – С. 112-117.

34. Юрлов, Ф. Ф. Стратегическое планирование научно-производственных объединений с использованием SWOT-анализа / Ф. Ф. Юрлов, А. Ф. Плеханова, К. И. Колесов / Социально-экономические проблемы оборонно-промышленного комплекса: история, реальность, перспективы. Материалы Всероссийской научно-практической конференции 12-14 июля г. Москва. – М. : МГЛУ, 2013. – С. 19-28.

35. Яроцкая, Н. Первая неделя проектного управления / Н. Яроцкая // РУП Белстройцентр. Клуб проектных менеджеров [Электронный ресурс]. – 2017. – Режим доступа: <https://www.bsc.by/sobytie/v-belarusi-startuet-pervayanedelya-proektnogo-upravleniya> – Дата доступа: 17.01.2019.

36. Agile/Scrum для начинающих. Что такое гибкая методология? // Управление проектами, обучение, внедрение системы управления, автоматизация [Электронный ресурс] – 2018. – Режим доступа: <http://www.pmooffice.by/blog/agile/agile-approach.html> . – Дата доступа: 12.11.18.

37. Freudenberger, H. J., North, G. The burnout cycle // Sci. Am. MIND. – 2006, June/July. – P. 31.

38. Maslach C., Leiter M.P. The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it. San Francisco. – CA : Jossey-Bass, 1997. – 200p.