

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Кафедра «Управление персоналом и социология»

У.А. Бунакова

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ
ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ**

Выпускная квалификационная работа
в виде бакалаврской работы

Екатеринбург
2023

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Факультет экономики и управления
Кафедра «Управление персоналом и социология»
Направление подготовки – 38.03.03 Управление персоналом
Направленность (профиль) – Управление персоналом на транспорте

Допускается к защите

Зав. кафедрой Александрова Н.А.
доцент, канд. Филос. наук

« 14 » июня 2023г.






ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
в виде бакалаврской работы

**Тема: «Совершенствование инструментов профилактики
эмоционального выгорания»**

(пояснительная записка)

38.03.03.15.ВКР.УП419.ПЗ.01

(обозначение документа)

Разработал:	обучающийся	УП-419		14.06.23	Бунакова У.А.
		(группа)	(подпись)	(дата)	(ф.и.о.)
Руководитель:	ст. преподаватель			14.06.23	Окунева Т.В.
	(должность, звание)		(подпись)	(дата)	(ф.и.о.)
Консультанты:	ст. преподаватель			14.06.23	Окунева Т.В.
	(должность, звание)		(подпись)	(дата)	(ф.и.о.)
	профессор, д-р биол. наук			14.06.23	Ильясов О.Р.
	(должность, звание)		(подпись)	(дата)	(ф.и.о.)
Нормоконтролер:	зав. лабораторией			14.06.23	Пискунова О.В.
	(должность, звание)		(подпись)	(дата)	(ф.и.о.)

Екатеринбург
2023

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Факультет экономики и управления
Направление подготовки – 38.03.03 «Управление персоналом»
Направленность (профиль) – Управление персоналом на транспорте

Кафедра УПиС

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой Александрова Н.А.
доцент, канд. филос. наук

« 14 » июня 2023 г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу обучающегося





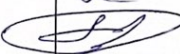

Бунакова Ульяна Андреевна

(фамилия, имя, отчество)

1. Тема ВКР: «Совершенствование инструментов профилактики эмоционального выгорания»
утверждена приказом по университету от «14» апреля 2023г. № 763-со
2. Срок сдачи обучающимся законченного проекта (работы): _____
3. Исходные данные к проекту (работе): нормативные документы учреждения высшего образования, статистическая отчетность по кадрам, годовые планы работы отдела управления персоналом.
4. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов):
1. Теоретико-методические основы эмоционального выгорания персонала.
2. Характеристика организации и оценка системы профилактики эмоционального выгорания
3. Совершенствование инструментов профилактики эмоционального выгорания.
5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей):
Рисунок 1 – Организационная структура Екатеринбургский ИВЦ; Рисунок 2 – Структура персонала по категориям; Рисунок 3 – Структура персонала по уровню образования; Рисунок 4 – Структура персонала по возрасту; Рисунок 5 – Структура персонала по стажу в должности; Рисунок 6 – Коэффициент текучести кадров в динамике 2019-2021 гг.; Рисунок 7 – Выбыло за отчетный период; Таблица 1 – Оценка документационного обеспечения инструментов профилактики эмоционального выгорания; Рисунок 8 – Распределение ответов респондентов на вопрос о частоте ощущений физических/психологических

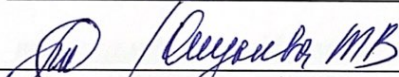
перегрузок; Рисунок 9 – Распределение ответов респондентов на вопросы «Связываете ли Вы усталость с Вашей трудовой деятельностью», «Бываете ли Вы раздражительным на работе?»; Рисунок 10 – Распределение ответов респондентов на вопрос о частоты наличия ощущений нежелания идти на работу, ощущений эмоциональной перегрузки на рабочем месте; Рисунок 11 – Распределение ответов на вопрос «К каким способам снятия нервно-психологического напряжения Вы прибегаете?».

6. Консультант по проекту (работе, с указанием относящихся к ним разделов проекта)

Раздел	Консультант	Подпись, дата	
		задание выдал	задание принял
1. Деталь проекта	Окунева Т.В.		
2. Экономический	Окунева Т.В.		
3. Безопасность жизнедеятельности	Ильясов О.Р.		

7. Дата выдачи задания 06.03.2023

Руководитель


(подпись)

Задание принял к исполнению обучающийся


(подпись)

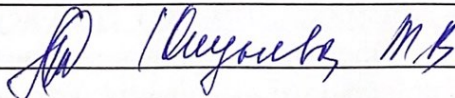
КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование этапов выпускной квалификационной работы	Срок выполнения этапов работы	Примечание
1	Разработка теоретико-методологического раздела ВКР	13.03.23 - 15.04.23	10 %
2	Сбор и обработка эмпирического материала по теме исследования	16.04.23 - 29.04.23	20%
3	Разработка проектной части ВКР и практических рекомендаций	30.04.23 - 07.06.23	30%
4	Расчет экономического обоснования проекта	15.04.23 - 01.06.23	60%
5	Разработка раздела БЖД	20.03.23 - 13.05.23	60%
6	Оформление ВКР	24.04.23 - 16.06.23	80%
7	Подготовка доклада и презентационного материала	12.06.23 - 20.06.23	90%
8	Представление проекта на кафедру	20.06.2023	100%

Обучающийся



Руководитель проекта



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой Александрова Н.А.
доцент, канд. филос. наук


«14» июня 2023 г.

ЗАДАНИЕ
на специальный раздел ВКР
«Экономическая оценка проекта»

Обучающийся Бунакова Ульяна Андреевна Группа УП-419
(Фамилия, Имя, Отчество)

Экономическая эффективность проекта
(название специального раздела)

1. Тема ВКР: Совершенствование инструментов профилактики эмоционального выгорания

(название темы ВКР)

Утверждена приказом по университету от «14» апреля 2023 г. № 763-со
Выпускающая кафедра: «Управление персоналом и социология»

Руководитель проекта: Окунева Т.В., ст. преподаватель

(Фамилия, инициалы, должность или ученое звание, ученая степень)

2. Консультант раздела: Окунева Т.В., ст. преподаватель

(фамилия, инициалы, должность)

Кафедра, ведущая специальный раздел: «Управление персоналом и социология»



3. Исходные данные: Методические рекомендации к выполнению экономической части выпускной квалификационной работы, экономико-статистическая отчетность по текущей кадровой организации


4. Срок сдачи обучающимся законченного раздела: 01.06.2023

5. Содержание специального раздела (перечень подлежащих разработке вопросов):
Расчет экономической эффективности проекта

6. Название демонстрационно-графического(их) материал(ов): Расчет социально-экономического эффекта от предложенных мероприятий

7. Дата выдачи задания 08.04.2023 Консультант 

Согласовано: 08.04.2023  Окунева Т.В. 
(дата и подпись руководителя)

Принято к исполнению 08.04.2023 
(дата и подпись обучающегося)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой Александрова Н.А.
доцент, канд. филос. наук

« 14 » апреля 2023 г.

ЗАДАНИЕ
на специальный раздел ВКР
«Безопасность жизнедеятельности»

Обучающийся Бунакова Ульяна Андреевна Группа УП-419
(Фамилия, Имя, Отчество)

«Безопасность жизнедеятельности»
(название специального раздела)

1. Тема ВКР: Совершенствование инструментов профилактики эмоционального выгорания

(название темы ВКР)

Утверждена приказом по университету от «14» апреля 2023 г. № 763-со
Выпускающая кафедра: «Управление персоналом и социология»

Руководитель проекта: Окунева Т.В., ст. преподаватель

(Фамилия, инициалы, должность или ученое звание, ученая степень)

2. Консультант раздела: Ильясов О.Р., профессор, доктор биологических наук

(фамилия, инициалы, должность)


Кафедра, ведущая специальный раздел: «Техносферная безопасность»


3. Исходные данные: Положения о порядке проведения обязательных предварительных, при поступлении на работу, и периодических медицинских осмотров на федеральном железнодорожном транспорте


4. Срок сдачи обучающимся законченного раздела: 13.05.2023

5. Содержание специального раздела (перечень подлежащих разработке вопросов):
Медицинские осмотры работников

6. Название демонстрационно-графического(их) материал(ов):
Пример листа прохождения работником «Екатеринбургского ИВИ» осмотра
врачебно-экспертной комиссии

7. Дата выдачи задания 04.04.2023 Консультант 

Согласовано: 04.04.2023 (дата и подпись руководителя)  (подпись)

Принято к исполнению 04.04.2023 (дата и подпись обучающегося) 

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит: 88 страниц, 15 рисунков, 7 таблиц, 27 источников, 2 приложения.

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, СТРЕСС, ИНСТРУМЕНТЫ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПЕРСОНАЛА.

Объектом исследования являются инструменты профилактики эмоционального выгорания персонала Екатеринбургского ИВЦ.

Цель проекта – совершенствование инструментов профилактики эмоционального выгорания персонала Екатеринбургского ИВЦ.





Предмет исследования – инструменты профилактики эмоционального выгорания персонала Екатеринбургского ИВЦ.

В первой главе рассмотрены теоретико-методологические основы эмоционального выгорания. Определены основные понятия, рассмотрен инструментальный аспект работы.

Во второй главе произведен анализ организации. В ходе исследования использованы следующие методы: качественный и количественный анализ данных предприятия; метод анализа документов, метод письменного опроса (интервью), метод наблюдения.

В третьей главе представлен устав проекта, проектная документация и возможные риски реализации данного проекта. В результате исследования разработаны инструменты профилактики эмоционального выгорания персонала.

В проекте рассчитан: экономический эффект проекта. Экономическая эффективность мероприятий доказана.

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	38.03.03.15.ВКР.УП419.ПЗ.01			
Разработал		Бунакова У.А.		14.06.23	«Совершенствование инструментов профилактики эмоционального выгорания»	Лит.	Лист	Листов
Проверил		Окунева Т.А.		14.06.23				
Нормоконтроль		Пискунова О.В.		14.06.23				
Утвердил		Александрова Н.А.		14.06.23				
						УрГУПС, кафедра «Управление персоналом и социология»		

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	8
1 Теоретико-методологические основы эмоционального выгорания.....	10
1.1 Эмоциональное выгорание (понятие, сущность, структура, механизмы эмоционального выгорания).....	10
1.2 Инструменты диагностики эмоционального выгорания (методики).....	21
1.3 Инструменты профилактики и снижения уровня эмоционального выгорания.....	25
2 Характеристика организации и оценка системы профилактики эмоционального выгорания.....	32
2.1 Характеристика организации.....	32
2.2 Анализ кадровой ситуации.....	37
2.3 Характеристика и анализ эффективности использования инструментов профилактики эмоционального выгорания.....	45
3 Совершенствование инструментов профилактики эмоционального выгорания.....	54
3.1 Проект мероприятий по совершенствованию инструментов профилактики и снижения эмоционального выгорания работников организации.....	54
3.2 Описание содержания проекта.....	56
3.3 Экономическая эффективность проекта.....	65
4 Безопасность жизнедеятельности.....	68
4.1 Медицинские осмотры работников.....	68
4.2 Выводы по главе.....	72
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	73
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	76
ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	80
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	87

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(УрГУПС)

ОТЗЫВ

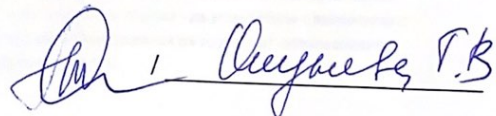
научного руководителя о работе обучающегося группы **УП-419**
Бунаковой Ульяны Андреевны
в период подготовки выпускной квалификационной работы на тему
«Совершенствование инструментов профилактики эмоционального выгорания»

Эмоциональное выгорание работников все чаще становится предметом исследования современных теоретиков и практиков управления, актуализируя вопросы отношения к содержанию и условиям труда, качеству взаимоотношений в рабочем коллективе, определяет в итоге качество жизни. В особенности эти вопросы актуальны для изучения на таких предприятиях, деятельность которых связана как с работой с техническими средствами, так как этот труд минимизирует общение и снижает уровень удовлетворения социальных потребностей, так и тех, кто работает с возражениями, заявками, запросами работников об устранении производственных ошибок и недочетов, так как эта детальность связана со стрессом от негативно настроенных коллег. В подобной ситуации даже самый уравновешенный и лояльный сотрудник будет испытывать фрустрацию, снижение продуктивности и желание сменить место работы. В то же время, серьезное значение приобретает сохранение имеющегося контингента при дефицитном рынке труда. Разработке проекта мероприятий на снижение уровня эмоционального выгорания направлена работа Бунаковой У.А. Выбор темы актуализирован спецификой деятельности организации, которая подпадает под обозначенные риски.

Работа над ВКР велась в четком соответствии с обозначенными сроками и даже с опережением их на некоторых этапах (проведения исследования и разработки рекомендаций), в тесном контакте с научным руководителем. Бунакова У.А. продемонстрировала высокий уровень профессиональной подготовленности для анализа экономических результатов работы компании, а также кадровой ситуации, проведения социологического исследования методом интервью и анализа документов. Разработанные рекомендации по совершенствованию инструментов профилактики эмоционального выгорания учитывают потребности и возможности предприятия, отличаются креативностью и инновационным подходом. Студентка продемонстрировала целеустремленность и высокий уровень коммуникативной культуры, который позволил организовать качественное взаимодействие как с научным руководителем так и с другими консультантами по проекту.

Учитывая все сказанное, считаю, что в случае успешной защиты работа заслуживает оценки «отлично», а Бунакова У.А. присвоения квалификации «Бакалавр» по направлению подготовки «Управление персоналом».

Научный руководитель:
Окунева Татьяна Владимировна,
Старший преподаватель кафедры «Управление персоналом и социология»



12.06.2023 г.