

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У	
МЕНЕДЖЕРІВ ПО РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ	7
1.1. Психологічні особливості працівників обслуговуючої сфери	7
1.2. Специфіка емоційного вигорання менеджерів по роботі з	
клієнтами.....	15
1.3. Система чинників емоційного вигорання у менеджерів по роботі з	
клієнтами.....	23
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ	
ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У МЕНЕДЖЕРІВ ПО РОБОТІ З	
КЛІЄНТАМИ	36
2.1. Обґрунтування методів та методик дослідження.....	36
2.2. Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей	
емоційного вигорання менеджерів по роботі з клієнтами.....	48
2.3. Програма профілактики синдрому емоційного вигорання менеджерів	
по роботі з клієнтами.....	65
ВИСНОВКИ	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	71
ДОДАТКИ.....	79