

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ З ПЕДАГОГІКИ, ПСИХОЛОГІЇ ТА
СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему

***“Взаємозв'язок рівня емоційного інтелекту з
рівнем задоволеністю життям та
ефективністю продажів”***

Виконав: здобувач 4 курсу,
групи ПС-17-2зс
Спеціальності 053 «Психологія»
Куреня О.І.
Керівник: Глушко О.І.,
канд. психол. наук

м. Дніпро

АНОТАЦІЯ

Куреня О.І. Взаємозв'язок рівня емоційного інтелекту з рівнем задоволеності життя та ефективністю продажів.

У роботі аналізується взаємозв'язок рівня емоційного інтелекту з рівнем задоволеності життя та ефективністю продажів. Під час написання роботи було визначено загальні теоретико-методологічні підстави для дослідження емоційного інтелекту, підібрано комплекс методик, адекватних меті дослідження, продіагностовано та проаналізовано вплив емоційного інтелекту на рівень задоволеності життя та ефективністю продажів.

Ключові слова: емоційний інтелект, міжособистісний емоційний інтелект, внутрішньоособистісний емоційний інтелект, задоволеність, індекс лояльності клієнтів.

SUMMARY

Kurenja O.I. Interconnection of the level of emotional intelligence with the level of satisfaction of life and efficiency of sales.

I
n

t
h K
e
y
p
w
p
e
d
s
w
i

ЗМІСТ

ВСТУП.....	2
РОЗДІЛ 1. ПОНЯТТЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ПІДХОДИ ДО ЙОГО ВИВЧЕННЯ В СУЧАСНІЙ ПСИХОЛОГІЇ.	8
1.1. Сутність поняття “емоційний інтелект”	8
1.2. Моделі емоційного інтелекту.....	12
1.3. Методи діагностики емоційного інтелекту	17
РОЗДІЛ 2. ПОНЯТТЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ПІДХОДИ ДО ЙОГО ВИВЧЕННЯ В СУЧАСНІЙ ПСИХОЛОГІЇ.	20
2.1. Взаємозв'язок емоційного інтелекту з рівнем задоволеності життям	20
2.2. Взаємозв'язок ефективності продажів продуктів співробітниками з емоцій- ним інтелектом.	22
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ З РІВНЕМ ЗАДОВОЛЕНІСТІ ЖИТТЯМ ТА ЕФЕКТИВНІСТЮ ПРОДАЖІВ	28
3.1. Організація дослідження: база для проведення дослідження, ціль, гіпотеза, методики.....	28
3.2. Результати та інтерпретація дослідження	32
3.3. Рекомендації щодо підвищення емоційного інтелекту для співробітників з об- слуговування клієнтів.	47
ВИСНОВКИ	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	56
ДОДАТКИ.....	60