

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ЖУРНАЛИСТИКИ
ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛИСТИКИ

Кафедра технологий коммуникации

ХЕРМАН
Юлия Олеговна

**КОММУНИКАЦИЯ С СОТРУДНИКАМИ
ОРГАНИЗАЦИЙ БАНКОВСКОЙ СФЕРЫ**

Дипломная работа

Научный руководитель:
кандидат филологических наук,
доцент Ю. В. Явинская

Допущена к защите

«__» _____ 2018 г.

Зав. кафедрой технологий коммуникации

кандидат философских наук, доцент И.В. Сидорская

Минск, 2018

РЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Дипломная работа содержит: 59 стр., 2 табл., 62 источника, 23 приложения.

КОММУНИКАТИВНЫЕ МЕТОДЫ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА, ЛОЯЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА, ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННАЯ КОММУНИКАЦИЯ, КОММУНИКАЦИЯ С ПЕРСОНАЛОМ.

Объект исследования – внутриорганизационная коммуникация.

Предмет исследования – коммуникативные методы мотивации и повышения лояльности сотрудников трех действующих белорусских банков («Приорбанк» ОАО, ЗАО «Альфа-Банк», ОАО «Белагропромбанк»).

Цель работы – выявление наиболее эффективных коммуникативных инструментов мотивации сотрудников организаций банковской сферы в повышении их лояльности.

Методы исследования – эмпирические методы: эксперимент, наблюдение, экспертное интервью, опросы; общелогические методы: анализ, синтез, сравнение, гипотеза; формально-логические: индукция и дедукция.

Полученные результаты и их новизна: рассмотрены основные принципы внутриорганизационной коммуникации; изучены основные коммуникативные методы мотивации в повышении лояльности персонала в современной организации; выявлены основные коммуникативные инструменты повышения лояльности персонала; проведен сравнительный анализ коммуникационного взаимодействия с персоналом в трех белорусских банках.

Новизна работы заключается в рассмотрении коммуникации с сотрудниками на эмпирическом материале деятельности трех белорусских банков с учетом возрастных и социокультурных факторов и проведении сравнительного анализа.

Результаты дипломного исследования имеют практическую значимость. Они могут быть использованы в работе PR и HR-специалистов по формированию эффективной внутриорганизационной коммуникации, ученых-исследователей данной проблемы, преподавателями, аспирантами, магистрантами и студентами, изучающими связи с общественностью, управление персоналом, организационный менеджмент.

Автор работы подтверждает достоверность материалов и результатов дипломного исследования, а также самостоятельность ее выполнения.

РЭФЕРАТ ДЫПЛОМНАЙ ПРАЦЫ

Дыпломная праца ўключае: 59 стар., 2 табл., 62 крыніцы, 23 дадаткі.

КАМУНІКАТЫЎНЫЯ МЕТАДЫ МАТЫВАЦЫІ ПЕРСАНАЛУ, ЛАЯЛЬНАСЦЬ ПЕРСАНАЛУ, КАМУНІКАЦЫЯ З ПЕРСАНАЛАМ, УНУТРЫАРГАНІЗАЦЫЙНАЯ КАМУНІКАЦЫЯ.

Аб'ект даследавання – унутрыарганізацыйная камунікацыя.

Прадмет даследавання – камунікатывыя метады матывацыі і павышэнне лаяльнасці супрацоўнікаў трох дзеючых беларускіх банкаў («Прыёрбанк» ААТ, ЗАТ «Альфа-Банк», ААТ «Белаграпрамбанк»).

Мэта працы – выяўленне найбольш эфектыўных камунікатывых інструментаў матывацыі супрацоўнікаў арганізацый банкаўскай сферы ў павышэнні іх лаяльнасці.

Метады даследавання – эмпірычныя метады: эксперымент, назіранне, экспертнае інтэрв'ю, апытанні; агульналагічныя метады: аналіз, сінтэз, параўнанне, гіпотэза; фармальна-лагічныя: індукцыя і дэдукцыя.

Атрыманыя вынікі і іх навізна: разгледжаны асноўныя прынцыпы ўнутрыарганізацыйнай камунікацыі; вывучаны асноўныя камунікатывыя метады матывацыі ў павышэнні лаяльнасці персаналу ў сучаснай арганізацыі; выяўлены асноўныя камунікатывыя інструменты павышэння лаяльнасці персаналу; праведзены параўнальны аналіз камунікацыйнага ўзаемадзеяння з персаналам у трох беларускіх банках.

Навізна працы заключаецца ў разглядзенні камунікацыі з супрацоўнікамі на эмпірычным матэрыяле дзейнасці трох беларускіх банкаў з улікам узроставых і сацыякультурных фактараў і правядзенні параўнальнага аналізу.

Вынікі дыпломнага даследавання маюць практычную значнасць. Яны могуць быць выкарыстаны ў працы PR і HR-спецыялістаў па фарміраванню эфектыўнай унутрыарганізацыйнай камунікацыі, вучоных-даследчыкаў гэтай праблемы, выкладчыкамі, аспірантамі, магістрантамі і студэнтамі, якія вывучаюць сувязі з грамадскасцю, кіраванне персаналам, арганізацыйны менеджмент.

Аўтар працы пацвярджае дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнага даследавання, а таксама самастойнасць яго выканання.

ABSTRACT OF THE DIPLOMA PROJECT

The diploma project contains: 59 p., 2 tables, 62 sources, 23 attachments.

COMMUNICATIVE METHODS OF EMPLOYEES' MOTIVATION, EMPLOYEES' LOYALTY, ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, COMMUNICATION WITH EMPLOYEES.

An object of the research – organizational communication.

A subject of the research – communicative methods of motivation and loyalty improvement of employees in three functioning belorussian banks («Priorbank» OJSC, CJSC «Alfa-Bank», OJSC «Belagroprombank»).

The aim of work is to identify the most effective communicative tools of employees' motivation in the bank sphere to improve their loyalty.

The research methods – empirical methods: experiment, observation, expert interview, polls; general methods: analysis, synthesis, comparison, hypothesis; formal-logical: induction and deduction.

Received results and their novelty: the main principles of organizational communication were considered; basic communicative methods were learnt in improvement of employees' loyalty in modern organization; basic communicative tools of employees' loyalty were identified; comparative analysis of communication with employees of three belorussian banks was held.

The novelty of work is built on the consideration of communication with employees on the empirical material of three belorussian banks that is being age-related and sociocultural based and holding of comparative analysis.

The results of the diploma project have a practical significance. They can be used in work of PR and HR-specialists to form an effective organizational communication, researchers of that problem, professors, postgraduates, graduate students and students, who learn public relations, personnel management, organizational management.

The author of the project confirms authenticity of materials and results of the diploma research and an independence of it's implementation.