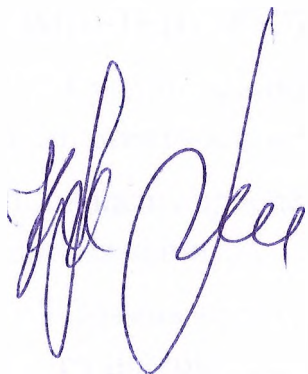


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И МЕНЕДЖМЕНТА ТЕХНОЛОГИЙ»  
БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА  
ФАКУЛЬТЕТ «ВЫСШАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»

Кафедра инновационного управления



**ДЕМИДОВИЧ**  
**Ольга Борисовна**

**ТРЕНИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК СРЕДСТВО РАЗВИТИЯ  
КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ НОВЫХ  
СОТРУДНИКОВ (НА ПРИМЕРЕ КОМПАНИИ «ТОРГОВЫЙ ПОСАД»  
(ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ШВАРЦКОПФ))**

Магистерская диссертация

специальность 1-26 81 09 Технологии управления персоналом

Научный руководитель  
Поддубская Елена Александровна  
магистр педагогических наук

Допущена к защите

«15» 02 2017 г.

Заведующий кафедрой

инновационного управления

доктор физ.-мат. н., профессор

 В.В. Апанасович

Минск, 2017

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Дипломная работа посвящена процессу построения коммуникации в организации

Работа содержит 73 страницы, 71 источник литературы.

**Ключевые слова:** КОММУНИКАЦИЯ, ТРЕНИНГ, ПРОЦЕСС АДАПТАЦИЯ, РАЗВИТИЕ, ОРГАНИЗАЦИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПРОЦЕСС, ПРОДУКТИВНОСТЬ, ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ.

**Объект исследования:** развития коммуникативной компетентности новых сотрудников.

**Предмет исследования:** развития коммуникативной компетентности новых сотрудников средствами тренинговых технологий (на примере КОМПАНИИ «ТОРГОВЫЙ ПОСАД» (ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ШВАРЦКОПФ)).

**Цель исследования:** изучение теоретических аспектов развития коммуникативной компетентности новых сотрудников средствами тренинговых технологий и разработка на этой основе программы коммуникативного тренинга для новых сотрудников компании и рекомендаций по ее внедрению (на примере КОМПАНИИ «ТОРГОВЫЙ ПОСАД» (ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ШВАРЦКОПФ)).

**Задачи исследования:**

1. Уточнить сущность и особенности формирования понятия «коммуникативная компетентность» в современных исследованиях.
2. Конкретизировать возможности тренинговых технологий в обучении и развитии новых сотрудников.
3. Проанализировать систему обучения и развития сотрудников КОМПАНИИ «ТОРГОВЫЙ ПОСАД» (ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ШВАРЦКОПФ).
4. Разработать программу коммуникативного тренинга для новых сотрудников и практических рекомендаций по ее внедрению (на примере КОМПАНИИ «ТОРГОВЫЙ ПОСАД» (ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ШВАРЦКОПФ)).

Методологическая основа исследования - совокупность методов научного познания: диалектического, комплексного, анализа и синтеза, индукции и дедукции, метод структурного анализа, системный метод, формально-логический.

Научная новизна работы состоит в исследовании современных проблем в сфере коммуникативного процесса.

Структура исследования обусловлена целью работы, и в соответствии с этим работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Первая глава раскрывает понятие коммуникации, истории развития данного процесса, классификации, а также рассматривается тренинг, как форма обучения сотрудников, эффективной коммуникации. Во

второй главе проведен обзор организационной структуры организации «Торговый Посад», как дистрибутора компании Henkel, а также особенности работы с персоналом в компании Henkel на территории Республики Беларусь. В третьей главе представлены способы построения коммуникативного процесса, проблемы возникающие на пути построения эффективной коммуникации и способы их решения.

Несмотря на то, что исследование коммуникативных процессов в организации, не является новой темой, проведенный анализ позволяет обратить внимание на некоторые проблемы внутри организационного процесса, а также по средствам проведения тренингов у новых сотрудников, сформировать нужные навыки эффективной коммуникации внутри организации «Торговый Посад» (Шварцкопф).

## **GENERAL DESCRIPTION OF WORK**

Thesis is devoted to the process of building communication in organizations. The work contains 73 pages, 71 source literature.

Keywords: COMMUNICATION, TRAINING, THE PROCESS OF ADAPTATION, DEVELOPMENT, ORGANIZATION, INFORMATION PROCESSES, EFFECTIVENESS, BUSINESS COMMUNICATION.

The object of study: the development of communicative competence of new employees.

Subject of research: development of communicative competence of new employees by means of training technologies (for example, "Trade Posad" (DIVISION Schwarzkopf).

Objective: to study the theoretical aspects of the development of communicative competence of new employees by means of training and technology development on this basis of the program of communication training for new employees of the company and recommendations for its implementation (for example, "Trade Posad" (DIVISION Schwarzkopf).

Research objectives:

1. Clarify the nature and features of formation of the concept of "communicative competence" in modern research.
2. specifying the possibility of training techniques in the training and development of new employees.
3. Analyze employee training and development system "Trade Posad" (DIVISION Schwarzkopf).
4. Develop a communication training program for new employees, and practical recommendations for its implementation (for example, "Trade Posad" (DIVISION Schwarzkopf).

Methodological basis of research - a set of methods of scientific knowledge: dialectical, complex, analysis and synthesis, induction and deduction, structural analysis method, a systematic method of formal logic, and others.

Scientific novelty of work consists in the study of contemporary problems in the communication process.

The structure of the study is due to the purpose of work, and in accordance with this work consists of an introduction, three chapters, conclusion, list of references and appendices. The first chapter describes the concept of communication, the history of this process, classification, and considered the training as a form of employee training, effective communication. In the second chapter, a review of the organizational structure of the organization "Trade Posad" as the distributor of Henkel, as well as the peculiarities of working with personnel at Henkel in the territory of the Republic of

Belarus. The third chapter presents the methods for constructing the communicative process, problems encountered in the construction of effective communication and how to solve them.

Despite the fact that the study of communication processes in an organization, not a new topic, the analysis allows you to pay attention to some problems in the organizational process, as well as means of training new employees, to form the necessary skills for effective communication within the organization "Trade Posad" (Schwarzkopf).

## АГУЛЬНАЯ ХАРАКТАРЫСТЫКА ПРАЦЫ

Дыпломная праца прысвечана працэсу пабудовы камунікацыі ў арганізацыі

Праца ўтрымлівае 73 старонкі, 71 крыніца літаратуры.

Ключавыя словы: КАМУНІКАЦЫЯ, ТРЭНІНГІ, ПРАЦЭС АДАПТАЦЫІ, РАЗВІЦЦЁ, АРГАНІЗАЦЫЯ, ІНФАРМАЦЫЙНЫ ПРАЦЭС, ЭФЕКТЫЎНАСЦЬ, ДЗЕЛАВЫЕ ЗНОСІНЫ.

Аб'ект даследавання: развіцця камунікатыўнай кампетэнтнасці новых супрацоўнікаў.

Прадмет даследавання: развіцця камунікатыўнай кампетэнтнасці новых супрацоўнікаў сродкамі трэнінгавых тэхналогій (на прыкладзе КАМПАНІІ «ГАНДЛЁВЫ ПАСАД» (падраздзяленне Шварцкопф).

Мэта даследавання: вывучэнне тэарэтычных аспектаў развіцця камунікатыўнай кампетэнтнасці новых супрацоўнікаў сродкамі трэнінгавых тэхналогій і распрацоўка на гэтай аснове праграмы камунікатыўнага трэнінгу для новых супрацоўнікаў кампаніі і рэкамендацый па яе ўкараненні (на прыкладзе КАМПАНІІ «ГАНДЛЁВЫ ПАСАД» (падраздзяленне Шварцкопф).

Задачы даследавання:

1. Удакладніць сутнасць і асаблівасці фарміравання паняцця "камунікатыўная кампетэнтнасць" ў сучасных даследаваннях.

2. Канкрэтызаваць магчымасці трэнінгавых тэхналогій у навучанні і развіцці новых супрацоўнікаў.

3. Прааналізаваць сістэму навучання і развіцця супрацоўнікаў КАМПАНІІ «ГАНДЛЁВЫ ПАСАД» (падраздзяленне Шварцкопф).

4. Распрацаваць праграму камунікатыўнага трэнінгу для новых супрацоўнікаў і практычных рэкамендацый па яе ўкараненні (на прыкладзе КАМПАНІІ «ГАНДЛЁВЫ ПАСАД» (падраздзяленне Шварцкопф).

Метадалагічная аснова даследавання - сукупнасць метадаў навуковага пазнання: дыялектычнага, комплекснага, аналізу і сінтэзу, індукцыі і дэдукцыі, метада структурнага аналізу, сістэмны метада, фармальна-лагічны.

Навуковая навізна працы складаецца ў даследаванні сучасных праблем у сферы камунікатыўнага працэсу.

Структура даследавання абумоўлена мэтай працы, і ў адпаведнасці з гэтым праца складаецца з ўвядзення, трох глаў, заключэння, спісу выкарыстаных крыніц і дадаткаў. Першая глава раскрывае паняцце камунікацыі, гісторыі развіцця дадзенага працэсу, класіфікацыі, а таксама разглядаецца трэнінг, як форма навучання супрацоўнікаў, эфектыўнай камунікацыі. У другой главе праведзены агляд арганізацыйнай структуры арганізацыі «ГАНДЛЁВЫ

ПАСАД» як дыстрыбутара кампаніі Henkel, а таксама асаблівасці працы з персаналам у кампаніі Henkel на тэрыторыі Рэспублікі Беларусь. У трэцяй главе прадстаўлены спосабы пабудовы камунікатыўнага працэсу, праблем ўзнікаючых на шляху пабудовы эфектыўнай камунікацыі і спосабы іх вырашэння.

Нягледзячы на тое, што даследаванне камунікатыўных працэсаў у арганізацыі, не з'яўляецца новай тэмай, праведзены аналіз дазваляе звярнуць увагу на некаторыя праблемы ўнутры арганізацыйнага працэсу, а таксама па сродках правядзення трэнінгаў у новых супрацоўнікаў, сфармаваць патрэбныя навыкі эфектыўнай камунікацыі ўнутры арганізацыі «Гандлёвы Пасад» (Шварцкопф).