

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА»

ФАКУЛЬТЕТ «ВЫСШАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»

Кафедра инновационного управления

ОСТАПУК
Евгений Михайлович

**ТРЕНИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК СРЕДСТВО РАЗВИТИЯ
ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ ЗАО
«ИТРАНЗИШЭН»)**

Магистерская диссертация

специальность 1-26 81 09 Технологии управления персоналом

Научный руководитель
Александр Васильевич Маковчик
к.п.н., доцент

Допущен к защите
«___» _____ 2019 г.
Заведующий кафедрой
инновационного управления
_____ Е.А. Поддубская
кандидат педагогических наук

Минск, 201

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Перечень ключевых слов: ЛОЯЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА; ТРЕНИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ; ПЕРСОНАЛ; ТРЕНИНГ, МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ ЛОЯЛЬНОСТИ, ОБУЧЕНИЕ; РАЗВИТИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ.

Постановка проблемы: Проблема диссертационного исследования заключается в необходимости выявления и обоснования наиболее эффективных средств развития лояльности персонала организаций.

Целью диссертационного исследования является теоретически обосновать, методически обеспечить и экспериментально проверить тренинговые технологии развития лояльности персонала организации (на примере ЗАО «Итранзишэн»).

Достижение поставленной цели потребовало решение следующих **задач**:

- Раскрыть сущность понятия «лояльность персонала», уровни проявления, методы диагностики, цели и содержание деятельности по ее развитию в организации;
- Обосновать организационно-управленческие условия развития лояльности персонала и определить совокупность тренинговых технологий, используемых для ее развития в организации;
- Охарактеризовать организационную структуру, динамику показателей хозяйственной и кадровой деятельности ЗАО «Итранзишэн»;
- Определить уровень лояльности персонала ЗАО «Итранзишэн»;
- Разработать методику развития лояльности персонала организации посредством тренинговых технологий (состоящую из диагностического, содержательного и организационно-процессуального компонентов);
- Экспериментально проверить эффективность методики развития лояльности персонала организации посредством тренинговых технологий в условиях ЗАО «Итранзишэн».

Объектом исследования является процесс развития лояльности персонала организации.

Предметом исследования выступает методика развития лояльности персонала организации посредством тренинговых технологий.

Структура работы: Первая глава «Теоретические основы лояльности персонала» посвящена изучению сущности, уровням проявления и методам диагностики лояльности персонала. Также в первой главе рассматриваются технологии развития лояльности персонала. Во второй главе «Комплексная характеристика ЗАО «Итранзишэн» проводится анализ организационной

структуры, анализ динамики хозяйственных, кадровых показателей организации, уровня лояльности персонала. В третьей главе «Развитие лояльности персонала организации посредством тренинговых технологий» представлена методика развития лояльности персонала организации посредством тренинговых технологий, апробация разработанной методики.

Исследование изложено на 91 странице текста, состоит из общей характеристики работы, введения, трех глав, заключения, списка использованных источников, двух приложений. Работа содержит 12 рисунков и 33 таблиц. В ходе работы было использовано 50 источников информации.

В качестве **инструментов исследования** использовались теоретические (абстракция, конкретизация, дедукция, индукция, анализ, синтез, моделирование) и эмпирические методы научного познания (наблюдение, опрос, анкетирование).

Методы исследования: методы количественного анализа, методы дедукции и индукции, методы группировок и классификаций, метод экспертных оценок, метод экономико-математического моделирования, метод эмпирического исследования, метод системного анализа и др.

Практическая значимость темы диссертационного исследования состоит в том, что опыт применения тренинговых технологий в белорусской практике остается малоизученным, не разработаны методики использования тренинговых технологий применительно к различным сферам деятельности. Применение тренинговых технологий позволит стимулировать закрепление кадров в белорусских организациях и будет препятствовать нарастанию оттока персонала за рубеж.

Наиболее существенные результаты, содержащие элементы **новизны**, состоят в следующем:

- Определение уровня лояльности ЗАО «Итранзишэн»;
- Разработка методики развития лояльности персонала организации посредством тренинговых технологий.

Область применения полученных результатов: разработанная методика развития лояльности персонала организации посредством тренинговых технологий может быть рекомендована к внедрению в организациях, сфера деятельности которых связана с информационными технологиями.

АГУЛЬНАЯ ХАРАКТАРЫСТЫКА ПРАЦЫ

Пералік ключавых слоў: ЛАЯЛЬНАСЦЬ ПЕРСАНАЛУ, ТРЭНІНГАВЫЯ ТЭХНАЛОГІІ, ПЕРСАНАЛ, ТРЭНІНГ, МЕТАДЫ ДЫЯГНОСЦІКІ ЛАЯЛЬНАСЦІ, НАВУЧАННЕ, РАЗВІЦЦЁ ЛАЯЛЬНАСЦІ.

Пастаноўка праблемы: Праблема дысертацыйнага даследавання заключаецца ў неабходнасці выяўлення і абгрунтавання найбольш эфектыўных сродкаў развіцця лаяльнасці персаналу арганізацый.

Мэтай дысертацыйнага даследавання з'яўляецца тэарэтычна абгрунтаваць, метадычна забяспечыць і эксперыментальна праверыць трэнінгавыя тэхналогіі развіцця лаяльнасці персаналу арганізацыі (на прыкладзе ЗАТ «Ітранзішэн»).

Дасягненне пастаўленай мэты запатрабавала рашэнне наступных **задач**:

- Раскрыць сутнасць паняцця "лаяльнасць персаналу", узроўні праявы, метады дыягностыкі, мэты і змест дзейнасці па яе развіцці ў арганізацыі;
- Абгрунтаваць арганізацыйна-кіраўніцкія ўмовы развіцця лаяльнасці персаналу і вызначыць сукупнасць трэнінгавых тэхналогій, якія выкарыстоўваюцца для яе развіцця ў арганізацыі;
- Ахарактарызаваць арганізацыйную структуру, дынаміку паказчыкаў гаспадарчай і кадравай дзейнасці ЗАТ «Ітранзішэн»;
- Вызначыць ўзровень лаяльнасці персаналу ЗАТ «Ітранзішэн»;
- Распрацаваць методыку развіцця лаяльнасці персаналу арганізацыі з дапамогаю трэнінгавых тэхналогій (якая складаецца з дыягнастычнага, змястоўнага і арганізацыйна-працэсуальнага кампанентаў);
- Эксперыментальна праверыць эфектыўнасць методыкі развіцця лаяльнасці персаналу арганізацыі з дапамогаю трэнінгавых тэхналогій ва ўмовах ЗАТ «Ітранзішэн».

Аб'ектам даследавання з'яўляецца працэс развіцця лаяльнасці персаналу арганізацыі.

Прадметам даследавання выступае методыка развіцця лаяльнасці персаналу арганізацыі з дапамогаю трэнінгавых тэхналогій.

Структура працы: Першая глава "Тэарэтычныя асновы лаяльнасці персаналу" прысвечана вивучэнню сутнасці, ўзроўня праявы і метадам дыягностыкі лаяльнасці персаналу. Таксама ў першай главе разглядаюцца тэхналогіі развіцця лаяльнасці персаналу. У другой главе "Комплексная характарыстыка ЗАТ« Ітранзішэн» праводзіцца аналіз арганізацыйнай структуры, аналіз дынамікі гаспадарчых, кадравых паказчыкаў арганізацыі, ўзроўню лаяльнасці персаналу. У трэцяй главе «Развіццё лаяльнасці персаналу арганізацыі з дапамогаю трэнінгавых тэхналогій» прадстаўлена методыка

развіцця лаяльнасці персаналу арганізацыі з дапамогаю трэнінгавых тэхналогій, апрабаваная распрацаванай метадыкі.

Даследаванне выкладзена на 91 старонке тэксту, складаецца з агульнай характарыстыкі працы, ўвядзення, трох глаў, заключэння, спісу выкарыстаных крыніц, двух прыкладанняў. Праца змяшчае 12 малюнкаў і 33 табліц. У ходзе працы было выкарыстана 50 крыніц інфармацыі.

У якасці **інструментаў даследавання** выкарыстоўваліся тэарэтычныя (абстракцыя, канкрэтызацыя, дэдукцыя, індукцыя, аналіз, сінтэз, мадэляванне) і эмпірычныя метады навуковага пазнання (назіранне, апытанне, анкетаванне).

Практычная значнасць дысертацыйнай работы складаецца ў тым, што вопыт прымянення трэнінгавых тэхналогій у беларускай практыцы застаецца малавывучаным, не распрацаваны метадыкі выкарыстання трэнінгавых тэхналогій у дачыненні да розных сферах дзейнасці. Прымяненне трэнінгавых тэхналогій дасць магчымасць стымуляваць замацаванне кадраў у беларускіх арганізацыях і будзе перашкаджаць нарастанню адтоку персаналу за мяжу.

Найбольш істотныя вынікі, якія змяшчаюць элементы **навізны**, складаюцца ў наступным:

- Вызначэнне ўзроўню лаяльнасці ЗАТ «Ітранзішэн»;
- Распрацоўка метадыкі развіцця лаяльнасці персаналу арганізацыі з дапамогаю трэнінгавых тэхналогій.

Вобласць прымянення атрыманых вынікаў: распрацаваная метадыка развіцця лаяльнасці персаналу арганізацыі з дапамогаю трэнінгавых тэхналогій можа быць рэкамендавана да ўкаранення ў арганізацыях, сфера дзейнасці якіх звязана з інфармацыйнымі тэхналогіямі.

GENERAL DESCRIPTION OF WORK

Key words: STAFF LOYALTY; TRAINING TECHNOLOGIES; STAFF; TRAINING, METHODS OF LOYALTY DIAGNOSTICS, TRAINING; DEVELOPMENT OF LOYALTY.

Problem statement: The problem of the dissertation research is the need to identify and justify the most effective means of developing the loyalty of the staff of organizations.

The purpose of the dissertation research is to theoretically substantiate, methodically provide and experimentally test training technologies for developing the loyalty of the organization's staff (using the example of JSC "Itransition").

Achieving this goal required the solution of the following **tasks**:

- To disclose the essence of the concept "personnel loyalty", levels of manifestation, diagnostic methods, goals and content of its development activities in the organization;
- To justify the organizational and managerial conditions for the development of staff loyalty and determine the set of training technologies used for its development in the organization;
- To describe the organizational structure, the dynamics of indicators of economic and personnel activities of JSC "Itransition";
- To determine the level of loyalty of the staff of JSC "Itransition";
- To develop a methodology for developing the loyalty of the organization's staff using training technologies (consisting of diagnostic, informative, and organizational-procedural components);
- To experimentally verify the effectiveness of the methodology for developing the loyalty of the organization's staff using training technologies in the conditions of JSC "Itransition".

The object of research is the process of developing the loyalty of the staff of the organization.

The subject of the research is the development of the loyalty of the staff of the organization using training technologies.

Structure of work: The first chapter "Theoretical foundations of personnel loyalty" is devoted to the study of the essence, levels of manifestation and methods of diagnosing employee loyalty. The first chapter also discusses the development of staff loyalty. The second chapter "Complex characteristics of JSC "Itransition" analyzes the organizational structure, the dynamics of economic, personnel indicators of the organization, the level of loyalty of staff. The third chapter "Developing the loyalty of the organization's personnel using training technologies" presents the methodology for

developing the loyalty of the organization's personnel using training technologies, tests the developed methodology.

The study is presented on 91 pages of text, it consists of a general description of the work, introduction, three chapters, conclusion, list of references, two annexes. The work contains 12 figures and 33 tables. 50 sources of information were used.

As a research tool theoretical (abstraction, specification, deduction, induction, analysis, synthesis, modeling) and empirical methods of scientific knowledge (observation, survey, questioning) were used.

Research methods: methods of quantitative analysis, methods of deduction and induction, methods of groupings and classifications, a method of expert estimates, a method of economic and mathematical modeling, a method of empirical research, a method of system analysis, etc.

The practical significance of the dissertation work is due to the lack of experience in the use of training technologies in Belarusian practice. And the methodologies for the use of training technologies in relation to various fields of activity have not been developed yet. The use of training technologies will help stimulate the retention of personnel in Belarusian organizations and will impede the growth of staff outflows abroad.

The most significant results, containing elements of the **novelty** of the study, are as follows:

- Determination of the loyalty level of JSC “Itransition”;
- Development of the methods for developing the loyalty of the organization's staff using training technologies.

Scope of the results: the developed methodology for developing the loyalty of the organization's staff using training technologies can be recommended for implementation in organizations which activities are related to information technology.