

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛИСТИКИ
Кафедра технологий коммуникации и связей с общественностью

БОРОВСКАЯ
Анастасия Андреевна

**СИСТЕМА ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ СОВРЕМЕННОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ ООО «ТРИОВИСТ»)**

Дипломная работа

Научный руководитель –
кандидат социологических наук,
доцент Е.В. Лебедева

Допущена к защите

«___» _____ 2023 г.

Зав. кафедрой технологий коммуникации и связей с общественностью
кандидат филологических наук, доцент

_____ Ю.Н. Лукьянюк

Минск, 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ	6
ВВЕДЕНИЕ	7
ГЛАВА 1 СИСТЕМА ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.....	Ошибка! Закладка не определена.
1.1 Понятие современной организации.....	Ошибка! Закладка не определена.
1.2 Общие характеристики системы внутриорганизационных коммуникаций	Ошибка! Закладка не определена.
ГЛАВА 2 АНАЛИЗ И ОПТИМИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ ООО «ТРИОВИСТ»	Ошибка! Закладка не определена.
2.1 ООО «Триовист» как организация современного типа.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.2 Анализ системы внутренних коммуникаций ООО «Триовист».	Ошибка! Закладка не определена.
2.3 Оценка эффективности системы внутренних коммуникаций ООО «Триовист» и рекомендации по оптимизации данной системы.....	Ошибка! Закладка не определена.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	Ошибка! Закладка не определена.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	Ошибка! Закладка не определена.
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ А</i>	Ошибка! Закладка не определена.
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ В</i>	Ошибка! Закладка не определена.
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ Г</i>	Ошибка! Закладка не определена.
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ Д</i>	Ошибка! Закладка не определена.
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ Е</i>	Ошибка! Закладка не определена.
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ Ж</i>	Ошибка! Закладка не определена.
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ И</i>	Ошибка! Закладка не определена.
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ К</i>	Ошибка! Закладка не определена.
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ Л</i>	Ошибка! Закладка не определена.
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ М</i>	Ошибка! Закладка не определена.
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ Н</i>	Ошибка! Закладка не определена.

РЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Дипломная работа содержит: 90 страниц, 55 источников, 12 приложений, 2 таблицы.

ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ, СОВРЕМЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ, КАНАЛЫ ВНУТРЕННЕЙ КОММУНИКАЦИИ, ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СООБЩЕНИЯ, ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ, КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА.

Объект исследования – современная организация.

Предмет исследования – система внутренних коммуникаций современной организации.

Цель работы – проанализировать основные составляющие системы внутренних коммуникаций современной организации и дать рекомендации по увеличению их эффективности на примере ООО «Триовист».

Методы исследования: системный подход, абстрактно-логический метод, восхождение от абстрактного к конкретному, анализ, описание, интервью.

Полученные результаты и их новизна: рассмотрены основные подходы к понятию современной организации; выделены характеристики внутриорганизационных коммуникаций современной организации; проанализированы каналы внутренних коммуникаций ООО «Триовист»; даны рекомендации по оптимизации системы внутренних коммуникаций современной организации на примере ООО «Триовист». Новизна работы заключается в том, что ООО «Триовист» – одна из первых белорусских организаций, комплексно подошедшая к созданию системы внутренних коммуникаций, в связи с чем мы можем проанализировать состояние корпоративных коммуникаций на белорусском рынке, выявить их сильные стороны и точки для дальнейшего развития.

Результаты дипломного исследования имеют практическую значимость. Они могут стать теоретической и практической базой для дальнейшего исследования по теме построения и повышения эффективности системы внутренних коммуникаций в современной организации.

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

Боровская А.А.

РЭФЕРАТ ДЫПЛОМНАЙ ПРАЦЫ

Дыпломная праца змяшчае: 90 старонак, 55 крыніц, 12 дадаткаў, 2 табліцы.

УНУТРАНЫЯ КАМУНІКАЦЫІ, СУЧАСНАЯ АРГАНІЗАЦЫЯ, КАНАЛЫ УНУТРАНАЙ КАМУНІКАЦЫІ, УНУТРААРГАНІЗАЦЫЙНЫЯ ПАВЕДАМЛЕННІ, КРЫНІЦЫ ІНФАРМАЦЫІ, КАРПАРАТЫЎНАЯ КУЛЬТУРА.

Аб'ект даследавання – сучасная арганізацыя.

Прадмет даследавання – сістэма ўнутраных камунікацый сучаснай арганізацыі.

Мэта працы – прааналізаваць асноўныя складнікі сістэмы ўнутраных камунікацый сучаснай арганізацыі і даць рэкамендацыі па павелічэнні іх эфектыўнасці на прыкладзе ТАА «Трыявіст».

Метады даследавання: сістэмны падыход, абстрактна-лагічны метада, узыходжанне ад абстрактнага да канкрэтнага, аналіз, апісанне, інтэрв'ю.

Атрыманыя вынікі і іх навізна: разгледжаны асноўныя падыходы да паняцця сучаснай арганізацыі; выдзелены характарыстыкі ўнутрыарганізацыйных камунікацый сучаснай арганізацыі; прааналізаваны каналы ўнутраных камунікацый ТАА «Трыявіст»; дадзены рэкамендацыі па аптымізацыі сістэмы ўнутраных камунікацый сучаснай арганізацыі на прыкладзе ТАА «Трыявіст». Навізна працы заключаецца ў тым, што ТАА «Трыявіст» – адна з першых беларускіх арганізацый, якая комплексна падыходзіла да стварэння сістэмы ўнутраных камунікацый, у сувязі з чым мы можам прааналізаваць стан карпаратыўных камунікацый на беларускім рынку, выявіць іх моцныя бакі і кропкі для далейшага развіцця.

Вынікі дыпломнага даследавання маюць практычную значнасць. Яны могуць стаць тэарэтычнай і практычнай базай для далейшага даследавання па тэме пабудовы і павышэння эфектыўнасці сістэмы ўнутраных камунікацый у сучаснай арганізацыі.

Аўтар працы пацвярджае дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы, а таксама самастойнасць яе выканання.

Бароўская А.А. _____

ABSTRACT OF DIPLOMA WORK

The thesis contains 91 pages, 55 sources, 12 applications, 2 tables.

INTERNAL COMMUNICATIONS, MODERN ORGANIZATION, INTERNAL COMMUNICATION CHANNELS, INTRA-ORGANIZATIONAL MESSAGES, INFORMATION SOURCES, CORPORATE CULTURE.

The object of research is a modern organization.

The subject of research is the system of internal communications of a modern organization.

The aim of the work is to analyze the main components of the internal communications system of a modern organization and to provide recommendations for increasing their effectiveness using the example of Triavist LLC.

Research methods: system approach, abstract-logical method, ascending from abstract to concrete, analysis, description, interview.

The obtained results and their novelty: the main approaches to the concept of modern organization are considered; characteristics of intra-organizational communications of a modern organization are highlighted; internal communication channels of Triavist LLC were analyzed; given recommendations for optimizing the internal communications system of a modern organization using the example of Triavist LLC. The novelty of the work lies in the fact that Triavist LLC is one of the first Belarusian organizations that comprehensively approached the creation of an internal communications system, in connection with which we can analyze the state of corporate communications on the Belarusian market, identify their strengths and points for further development.

The results of the diploma research have practical significance. They can become a theoretical and practical basis for further research on the topic of building and improving the effectiveness of the internal communication system in a modern organization.

The author of the thesis confirms the accuracy of the materials and results of the thesis, as well as the independence of its execution.

Borovskaya A.A.

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ

ESG – международные принципы экологического, социального и корпоративного управления (Environmental, Social, Governance); набор стандартов деятельности организаций в некоммерческом направлении.

Технология SMART – современный подход к постановке корпоративных целей и задач в управлении. Аббревиатура расшифровывается следующим образом: Specific (конкретная), Measurable (измеримая), Achievable (достижимая), Relevant (значимая), Time-bound (определенная во времени).

NPS (Net Promoter Score) – измерение индекса лояльности клиента.

eNPS (employee Net Promoter Score) – измерение индекса лояльности сотрудника.

ВВЕДЕНИЕ

Европейская Ассоциация преподавателей и исследователей связей с общественностью в 2008 году представила отчет об исследовании, в котором описала прогноз основных тенденций развития сферы Public Relations в ближайшем будущем. На тот момент первые позиции занимали маркетинговые и брендинговые коммуникации, направленные на установление и поддержание отношений конкретно с внешними аудиториями. Однако сразу за ними следовала корпоративная коммуникация с особым уклоном в сторону антикризисного PR.

На сегодня внутрикорпоративные связи с общественностью стали не просто одним из наиболее универсальных и традиционных направлений PR-деятельности, но и одним из необходимых. Роль и значимость формирования и поддержания эффективной системы внутренних коммуникаций продолжает расти, и причиной тому служит такое явление, как снижение лояльности сотрудников к организации, в которой они работают.

В современных условиях постоянного изменения делового рынка, возникновения новых требований к квалификациям, активного появления новых корпораций и, соответственно, роста конкуренции люди перестают быть уверены в стабильности своего корпоративного положения. Для поддержания корпоративного духа сотрудников, налаживания процесса передачи информации в организации, удержания опытных квалифицированных кадров и привлечения новых специалистов, соответствующих корпоративным требованиям, компании уделяют особое внимание формированию и поддержанию системы внутренних коммуникаций, которая, в свою очередь, напрямую влияет на эффективность деятельности организации. Этим обусловлена актуальность данной дипломной работы.

Объект научного исследования – современная организация.

Предмет – система внутренних коммуникаций современной организации.

В качестве примера для проведения научного исследования была выбрана организация современного типа ООО «Триовист».

Цель дипломной работы: проанализировать основные составляющие системы внутренних коммуникаций современной организации и дать рекомендации по увеличению их эффективности на примере ООО «Триовист».

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

1. Рассмотреть основные подходы к понятию современной организации.
2. Выделить характеристики внутриорганизационных коммуникаций современной организации.
3. Рассмотреть ООО «Триовист» как организацию современного типа.
4. Проанализировать каналы внутренних коммуникаций ООО «Триовист».
5. Прописать рекомендации по оптимизации системы внутренних коммуникаций современной организации на примере ООО «Триовист».

Теоретическая база исследования представлена работами отечественных и зарубежных специалистов в области связей с общественностью (И.В. Сидорская, А.Н. Чумиков, М.П. Бочаров, И.В. Алешина), внутриорганизационной коммуникации (И.В. Сидорская, В.А. Ивашова, Ю.Б. Надточий, Л. Смит), управления персоналом (В.Р. Веснин, Р.С. Галькевич, И.В. Набоков, Ч. Барнард), корпоративной культуры (Э.А. Капитонов, И.Н. Кузнецов).

Эмпирической базой данной работы стали имиджевые характеристики белорусских брендов – ОАО «Лидское пиво», ОАО «Пивоваренная компания Аливария», ООО «Триовист», КСО-деятельность белорусского УП по оказанию услуг «А1», элементы позиционирования и КСО-деятельности ООО «Триовист». Также в работе исследуются размещенные за 2022-2023 года материалы внутренних источников информации ООО «Триовист», интервью со специалистом по внутренней коммуникации ООО «Триовист». Для написания работы мы обращались к официальным сайтам, социальным сетям компаний, отчетным документам, корпоративным информационным источникам, предоставленным специалистом по внутренней коммуникации ООО «Триовист».

Методы исследования, использованные в работе: системный подход (для рассмотрения объекта как целостного комплекса), описание, анализ и абстрактно-логический метод (для рассмотрения социальных сетей, сайта и других источников, транслирующих информацию о деятельности компании, а также изучения обратной связи от сотрудников в формате комментариев и посещаемости мероприятий), восхождение от абстрактного к конкретному (для перехода от теоретического знания к частным ситуациям), интервью (для получения дополнительной корпоративной информации о системе внутренних коммуникаций ООО «Триовист»).

Дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

В *первой главе* рассматриваются основные характеристики современной организации, коммуникативное пространство современной организации,

каналы передачи информации, задачи корпоративной системы коммуникаций в целом и специалиста по внутренним коммуникациям в частности, коммуникативные роли, признаки и принципы внутриорганизационных коммуникаций, методы оценки эффективности сложившейся в компании системы внутренних коммуникаций.

Во *второй главе* рассматриваются элементы сложившейся в ООО «Триовист» системы внутренних коммуникаций, проводится анализ каналов передачи корпоративных сообщений, оценка их эффективности, а также дается список рекомендаций по улучшению системы внутренних коммуникаций.

В *заключении* сформулированы основные выводы касательно ООО «Триовист» как организации современного типа и системы внутренних коммуникаций ООО «Триовист».

Приложения иллюстрируют имиджевые характеристики и элементы системы внутренних коммуникаций ООО «Триовист».