

МІНІСТЭРСТВА АДУКАЦЫІ РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ
БЕЛАРУСКІ ДЗЯРЖАЎНЫ УНІВЕРСІТЭТ
ФАКУЛЬТЭТ ФІЛАСОФІІ І САЦЫЯЛЬНЫХ НАВУК
Кафедра сацыяльнай камунікацыі

СЕЎРУК Аляксандра Андрэеўна

СЕТКІ НЕФАРМАЛЬнай КАМУНІКАЦЫІ Ў АРГАНІЗАЦЫІ

Дыпломная работа

АНАТАЦЫЯ

Спецыяльнасць 1-23 01 15 Сацыяльныя камунікацыі

Навуковы кіраўнік:
кандыдат палітычных навук,
дацэнт І.І.Екадумава

Мінск, 2025

АНАТАЦЫЯ

Дыпломная работа складаецца з уступу, трох раздзелаў і заключэння. Першы раздзел прысвечаны тэарэтычным аспектам выкарыстання сацыяльных сетак у банкаўскай сферы. У ім разглядаюцца сацыяльныя сеткі як канал лічбавай камунікацыі, спецыфіка іх прымянення ў банкаўскім сектары, інавацыйныя тэхналогіі і тэндэнцыі ў digital-камунікацыях, эвалюцыя лічбавых камунікацый, а таксама асаблівасці выкарыстання сацыяльных сетак банкамі ў розных культурных кантэкстах. У другім раздзеле аналізуюцца асаблівасці прымянення сацыяльных сетак у маркетынгавай дзейнасці банкаў, разглядаецца сацыяльны банкінг як новы этап развіцця камунікацый з кліентамі, а таксама раскрываецца роля сацыяльных сетак у падтрымцы фінансавай граматынасці кліентаў. Трэці раздзел — практычны, у ім апісваюцца вынікі эмпірычнага даследавання, накіраванага на вывучэнне асаблівасцей выкарыстання сацыяльных сетак у камунікацыі паміж банкамі і іх кліентамі. Аб'ём работы складае 59 старонак, выкарыстана 56 крыніц.

Ключавыя словы: сацыяльныя сеткі, банкі, штучны інтэлект, лічбавы маркетынг, фінансавая граматынасць, бяспека, digital-камунікацыі.

Аб'ект даследавання – выкарыстанне сацыяльных сетак як інструмента ўзаемадзеяння банкаў з кліентамі.

Прадмет даследавання – роля сацыяльных сетак у камунікацыйных стратэгіях банкаў і іх уплыў на ўзаемадзеянне з кліентамі.

Мэта работы – даследаваць выкарыстанне сацыяльных сетак у банкаўскай сферы для паляпшэння ўзаемадзеяння з кліентамі і павышэння эфектыўнасці лічбавых камунікацый.

Для дасягнення мэты даследавання неабходна вырашыць наступныя задачы:

- 1 Ахарактызаваць ролю неформальнай камунікацыі ў дзейнасці арганізацыі.

- 2 Апісаць сферу дзейнасці, асяроддзе і асноўныя характарыстыкі калектыву ТАА «FainEx».

- 3 Вызначыць ролю сетак неформальнай камунікацыі ў дзейнасці ТАА «FainEx».

- 4 Вызначыць моцныя і слабыя сувязі ў сетках неформальнай камунікацыі ў арганізацыі.

- 5 Ахарактызаваць асаблівасці праяў лідэрства і ўлады ў сетках неформальнай камунікацыі ТАА «FainEx».

- 6 Вызначыць і апісаць структуру сетак дзелавой і сяброўскай камунікацыі ў калектыве ТАА «FainEx».

7 Распрацаваць рэкамендацыі па ўдасканаленні нефармальнай камунікацыі ў ТАА «FainEx».

Метадалагічная аснова — агульнанавуковыя метады: аналіз і сінтэз, індукцыя і дэдукцыя, параўнальны метады, апісальны метады, анкетаванне, інтэрв'ю.

Атрыманыя вынікі: раскрыта сутнасць сацыяльных сетак як канала лічбавай камунікацыі і іх значэнне ў банкаўскай сферы; вызначаны асаблівасці іх прымянення ў маркетынгу і камунікацыі, а таксама ў павышэнні фінансавай граматынасці кліентаў; прааналізаваны сучасныя digital-тэхналогіі, у тым ліку штучны інтэлект і мабільныя дадаткі, і іх уплыў на якасць абслугоўвання і давер; разгледжаны рызыкі выкарыстання сацсетак і меры іх мінімізацыі; праведзена даследаванне сацыяльных сетак як інструмента камунікацыі банкаў з кліентамі.

Навізна: комплексны падыход да аналізу сацыяльных сетак як шматфункцыянальнага інструмента ўзаемадзеяння банкаў з кліентамі, з улікам маркетынгавых, адукацыйных і інфармацыйна-бяспечных аспектаў.

Атрыманыя вынікі маюць тэарэтычнае значэнне — для далейшых даследаванняў у фінансавай сферы, і практычную каштоўнасць — для распрацоўкі эфектыўных стратэгий прысутнасці банкаў у сацыяльных сетках.

Матэрыялы працы заснаваны на дакладных крыніцах і самастойна праведзеных тэарэтычных і эмпірычных даследаваннях.

Дадзеныя могуць выкарыстоўвацца ў навучальным працэсе і пры распрацоўцы стратэгий лічбавай прысутнасці банкаў, накіраваных на павышэнне эфектыўнасці камунікацыі, фінансавай граматынасці і інфармацыйнай бяспекі.