

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/403017>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Психология кадровой работы

Введение

1. Теоретические и концептуальные основы коммуникаций организации

1.1. Понятие коммуникации и ее роль в организации

1.2. Элементы и задачи коммуникационного процесса

2. Маркетинговая стратегия компании (на примере ПАО «СберБанк»)

2.1. Общая характеристика ПАО «СберБанк»

2.2. Анализ маркетинговой деятельности ПАО «СберБанк»

3. Технология маркетинга персонала (на примере ПАО «СберБанк»)

3.1. Процесс и основные принципы управления персоналом ПАО «СберБанк»

3.2. Рекомендации по совершенствованию коммуникации внутри организации ПАО «СберБанк»

Заключение

Список использованных источников и литературы

Введение

Внутренние коммуникации — это жизненно важный элемент успешного функционирования любой компании. Каким бы крупным или малым она ни была, процесс обмена информацией между сотрудниками является неотъемлемой частью ее деятельности. Однако, в современном мире, где компании сталкиваются с большими вызовами и изменениями, эффективная система внутренних коммуникаций становится еще более важной.

Примером успешной организации внутренних коммуникаций может служить ПАО «СберБанк», крупнейший банк России, который имеет большое количество сотрудников, которые работают в различных филиалах и подразделениях по всей стране. Это делает организацию внутренних коммуникаций сложной и вызывающей множество проблем. Банк активно использует различные инструменты, чтобы обеспечить эффективный обмен информацией между своими сотрудниками.

Актуальность системы внутренних коммуникаций с сотрудниками на примере ПАО «СберБанк» обусловлена необходимостью эффективного управления информацией внутри организации. В современных условиях бизнеса, когда компании сталкиваются с растущей конкуренцией и быстрыми изменениями на рынке, внутренние коммуникации становятся ключевым фактором успеха. Компаниям необходимо устанавливать эффективные системы коммуникации, чтобы улучшить сотрудничество, повысить уровень информированности сотрудников, обеспечить быстрое реагирование на изменения и достичь стратегических целей организации.

Теоретическая значимость данного исследования заключается в раскрытии важности системы внутренних коммуникаций для организации и исследовании ее компонентов и возможных путей развития.

Практическая значимость данной работы состоит в том, что она может служить руководством для ПАО «СберБанк» и других организаций при разработке и внедрении эффективных систем внутренних коммуникаций, что позволит повысить эффективность работы сотрудников и достичь стратегических целей.

Объектом исследования является система внутренних коммуникаций с сотрудниками ПАО «СберБанк».

Предмет исследования состоит в разработке и оценке эффективности системы коммуникаций, а также их влиянии на работу сотрудников и достижение стратегических целей.

В хронологические рамки исследования включается период с 2010 года по настоящее время, так как именно в это время ПАО «СберБанк» начал активно развивать и модернизировать свою систему внутренних коммуникаций в этот период.

Целью работы является разработка рекомендаций по построению эффективной системы внутренних коммуникаций с сотрудниками на примере ПАО «СберБанк».

Для достижения поставленной цели в работе будут решены следующие задачи:

1. Проанализировать теоретические основы внутренних коммуникаций и коммуникационного процесса в

организациях.

2. Дать общую характеристику и проанализировать маркетинговую стратегию ПАО «СберБанк».
3. Изучить опыт ПАО «СберБанк» в построении системы внутренних коммуникаций с сотрудниками.
4. Разработать рекомендации по улучшению системы внутренних коммуникаций с сотрудниками ПАО «СберБанк».

В качестве теоретических основ исследования будут использованы работы ведущих ученых в области внутренних коммуникаций и управления персоналом. Для сбора и анализа данных будут использованы методы наблюдения, анализа документации и отчетов ПАО «СберБанк».

Уровень научной разработанности проблемы построения системы внутренних коммуникаций с сотрудниками на примере ПАО «СберБанк» еще требует дополнительных исследований и анализа. Однако, существует определенное количество работ и публикаций, которые затрагивают эту проблематику и могут быть использованы в качестве основы для данного исследования.

Структура работы представляет из себя введение, три главы, заключение и список использованных источников и литературы.

1. Теоретические и концептуальные основы коммуникаций организации

1.1. Понятие коммуникации и ее роль в организации

Управление в организации осуществляется через людей. Одним из важнейших инструментов управления в руках управляющего персоналом является находящаяся в его распоряжении информация. Используя и передавая эту информацию, а также получая обратные сигналы, он организует, руководит и мотивирует подчиненных. Многие зависят от его способности передавать информацию таким образом, чтобы достигалось наиболее адекватно ее восприятие теми, кому она предназначена. Многие понимают важность этой проблемы и уделяют этому большое внимание.

Коммуникация — это процесс передачи информации, идеи, чувств и знаний между людьми. Она играет важную роль в организации, оказывая влияние на ее эффективность и успех. Коммуникация является одним из ключевых элементов в обеспечении согласованности действий, координации работы и создании прочных отношений внутри организации.

Термин «коммуникация» происходит от латинского «communis», означающего «общее»: передающий сигналы или послания пытается установить «общность» с получающим их. Отсюда коммуникация может быть определена как передача не просто информации, а значения или смысла с помощью символов [18]. По мнению Виханского О.С. термин «коммуникация» происходит от лат. «communis», что означающее «общее»: передающий информацию пытается установить «общность» с получающим информацию [7]. Отсюда коммуникация может быть определена как передача не просто информации, а значения или смысла с помощью символов.

По мнению Латфуллиной Г.Р., под коммуникацией понимается обмен идеями, мнениями и информацией в устном и письменном виде посредством символов [10]. При этом передаваемая информация должна быть значима для участников коммуникации. Цель коммуникации – добиться от предпринимающей стороны точного понимания отправленного сообщения.

С другой стороны, Чаусов Н.Ю. считает, что коммуникации – это обмен информацией, на основе которого руководитель принимает решения и доводит их до сотрудников организации [24].

А Фролов С.С. считает, что термин «коммуникация» (от лат. – «communicatio» - делать общим, сообщать, беседовать связывать) появился в научной литературе в начале XX века (хотя, вероятно, первая модель коммуникации была предложена Аристотелем, выделившим такие компоненты процесса коммуникации, как оратор, речь и аудитория).

Термин «коммуникации» быстро стал общепринятым, однако его распространение вовсе не означало, что коммуникации превратились в одну из важных составляющих социальных исследований. Только развитие различных концепций организаций придало актуальность проблемам, связанных с построением и функционированием коммуникационных сетей.

Роль коммуникации в организации, а, следовательно, и ее функции определяются, прежде всего, потребностями самой организации. Являясь обязательным элементом функционирования организации, коммуникация, тем не менее, может использоваться на примитивном уровне, не обеспечивая эффективное

управление организацией и ее взаимодействие с внешней средой [15].

С другой стороны, тенденцию возрастания роли коммуникации в деятельности организации можно считать объективной. Так, Дж. Далтон выделяет четыре причины, объясняющие, почему роль коммуникаций в современном мире возрастает [16]:

- 1) Старые факторы производства (труд, земля и капитал) уступили место новым факторам (компетенция, потребители и знание).
- 2) Знание стало основным источником конкурентоспособности в контексте стратегии компании.
- 3) Интеллектуальный капитал (информация, опыт и знание) становится главным активом компании, и его стоимость может в несколько раз превышать материальные активы.
- 4) Появляется понятие потребительского капитала (Customer Capital), который определяется как ценность взаимоотношений организации с ее партнерами и клиентами.

Одной из основных функций коммуникации является передача информации. Чтобы организация могла функционировать эффективно, необходимо, чтобы информация между различными участниками организационного процесса передавалась точно и своевременно. Недостаток или неправильная передача информации может привести к недоразумениям, ошибкам и конфликтам. Коммуникация также позволяет достичь взаимопонимания и согласия, устранить недоверие и неопределенность.

Еще одной важной ролью коммуникации является создание и поддержание культуры и климата в организации. Коммуникация способствует формированию общих целей, ценностей и норм поведения. Через коммуникацию организационная культура передается новым сотрудникам и укрепляется у существующих. Кроме того, коммуникация определяет отношения между сотрудниками и руководителями, создает атмосферу доверия и поддержки, что способствует повышению мотивации и эффективности работы. Еще одним аспектом коммуникации является ее роль в решении проблем и конфликтов. Коммуникация позволяет выявить разногласия и недоразумения, обсудить их и найти взаимовыгодное решение. Коммуникация также способствует решению конфликтов путем открытого обмена мнениями и поиска компромиссных решений.

Организация также использует коммуникацию для мотивации и лидерства. Через эффективную коммуникацию руководители могут вдохновлять и мотивировать своих подчиненных, предлагая им ясное видение, давая конструктивную обратную связь и поддержку. Коммуникация также позволяет руководителям эффективно делегировать задачи и устанавливать ожидания относительно работы и достижения результатов.

Наиболее актуальным в современных условиях является комплексный подход к исследованию всех аспектов и проблем коммуникации в организации, поскольку он отличается ярко выраженным междисциплинарным и интеграционным характером, а также позволяет достичь эффекта синергизма [15].

1. Аксенова Александра Дмитриевна РОЛЬ ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ В ПОСТРОЕНИИ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ // Научные записки молодых исследователей. 2023. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-vnutrennih-kommunikatsiy-v-postroenii-korporativnoy-kultury>

2. Аксенова, Е. А. Управление персоналом: Учебник для вузов / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ, 2017. - 560 с. - ISBN 978-5-238-00290-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028879>

3. Ашурова Д.Н. Повышение мотивации банковских сотрудников, обслуживающих физических лиц // Символ науки. 2016. № 12-1. С. 43 - 46.

4. Батожаргалов Б.Б. Система мотивации персонала на примере компании "Сбербанк" // Экономика и бизнес: теория и практика. 2018. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-motivatsii-personala-na-primere-kompanii-sberbank>

5. Вагапова Наталья Александровна, Андриянова Ангелина Александровна Коммуникации как фактор эффективной деятельности организации // Вестник КГЭУ. 2010. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikatsii-kak-faktor-effektivnoy-deyatelnosti-organizatsii>

6. Вагапова Наталья Александровна, Андриянова Ангелина Александровна Коммуникации как фактор эффективной деятельности организации // Вестник КГЭУ. 2010. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikatsii-kak-faktor-effektivnoy-deyatelnosti-organizatsii>

7. Виханский, О. С. Менеджмент : учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2023. — 672 с. - ISBN 978-5-9776-0554-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2016155>

8. Гамзагаджиев Марат Тагирович, Махачева Мадина Дагировна Оценка организации банковского

- маркетинга ПАО "Сбербанк России" и направления его совершенствования // АНИ: экономика и управление. 2019. №3 (28). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-organizatsii-bankovskogo-marketinga-pao-sberbank-rossii-i-napravleniya-ego-sovershenstvovaniya>
9. Зотова И.В., Магомедова Г.М. Методы управления персоналом в условиях цифровой трансформации (на примере ПАО Сбербанк России) // Инновационная наука. 2019. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metody-upravleniya-personalom-v-usloviyah-tsifrovoy-transformatsii-na-primere-pao-sberbank-rossii>
10. Латфуллин, Г.Р. Теория организации / Г.Р. Латфуллин, А.В. Райченко. - М.: СПб: Питер, 2023. - 400 с.
11. Лю Чуаньбинь СОДЕРЖАНИЕ КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА И ЕГО ЭТАПЫ // StudNet. 2021. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/soderzhanie-kommunikatsionnogo-protssessa-i-ego-etapy>
12. Лях А.Д. СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ПАО "СБЕРБАНК" // Форум молодых ученых. 2019. №2 (30). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strategii-upravleniya-personalom-pao-sberbank>
13. Макарович Людмила Сергеевна ЭЛЕМЕНТЫ КОММУНИКАТИВНОГО ПРОЦЕССА НА ПРИМЕРЕ СФЕРЫ УСЛУГ // НАУ. 2021. №73-2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/elementy-kommunikativnogo-protssessa-na-primere-sfery-uslug>
14. Медведовский, Г. А. Исследование маркетинговой деятельности группы Сбер / Г. А. Медведовский. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2022. — № 3 (398). — С. 236-238. — URL: <https://moluch.ru/archive/398/88001/>
15. Морозова Н. А. Управление коммуникациями в организации // Вестник ВГУ. Серия: Экономика и управление. 2010. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-kommunikatsiyami-v-organizatsii>
16. Морозова Надежда Альбертовна Коммуникации в организации: комплексный подход // Современные технологии управления. 2011. №9. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikatsii-v-organizatsii-kompleksnyu-podhod>
17. Морозова Надежда Альбертовна Коммуникации в организации: комплексный подход // Современные технологии управления. 2011. №9. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikatsii-v-organizatsii-kompleksnyu-podhod>
18. Одинцов, А. А. Основы менеджмента : учебное пособие для вузов / А. А. Одинцов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 241 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16616-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531381>
19. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / Г. Р. Латфуллин [и др.] ; под редакцией Г. Р. Латфуллина, О. Н. Громовой, А. В. Райченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 291 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16430-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531024>
20. Попадьяна Т.А. КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ СБЕРБАНКА // Экономика и бизнес: теория и практика. 2022. №6-2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kratkaya-harakteristika-deyatelnosti-i-pokazateley-sberbanka>
21. Семченко Ирина Владимировна, Башманова Марина Игоревна Коммуникационный процесс в управленческой деятельности // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2013. №3 (3). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikatsionnyy-protsess-v-upravlencheskoj-deyatelnosti>
22. Сорокина Людмила Анатольевна, Ширяева Татьяна Юрьевна Стратегические кадровые приоритеты ПАО Сбербанк // Вестник РУК. 2020. №1 (39). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strategicheskie-kadrovye-prioritety-pao-sberbank>
23. Сорокина Людмила Анатольевна, Ширяева Татьяна Юрьевна Стратегические кадровые приоритеты ПАО Сбербанк // Вестник РУК. 2020. №1 (39). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strategicheskie-kadrovye-prioritety-pao-sberbank>
24. Чаусов Н.Ю. под ред., Калугин О.А. под ред. и др. Менеджмент : учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности "Финансы и кредит" / [Н. Ю. Чаусов и др.] ; под ред. Н. Ю. Чаусова, О. А. Калугина. - Москва : КноРус, 2014. - 496 с. : ил.; 22 см.; ISBN 978-5-406-04420-9
25. Экосистема Сбер сегодня. — Текст: электронный // Официальный сайт Сбера: [сайт]. — URL: <https://www.sber.ru/ecosystem/>
26. Ягупова Е.А., Доморников А.Н. Деятельность Сбербанка России на современном этапе // Символ науки. 2016. №10-1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/deyatelnost-sberbanka-rossii-na-sovremennom-etape>
- Интернет-источники
27. КонсультантПлюс: справочно-правовая система. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

28. Научная электронная библиотека. – Режим доступа: elibrary.ru
29. Портал государственных программ Российской Федерации. – Режим доступа:
<https://programs.gov.ru/Portal/>
30. <https://www.banki.ru/news/lenta/?id=10937759>
31. Официальный сайт ПАО «Сбербанк» – <https://www.sberbank.ru/ru/about/today>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/403017>