

Здравствуйте, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии. Вашему вниманию представляется выпускная квалификационная работа на тему **«ВНУТРИФИРМЕННЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СТРАХОВЫХ КОМПАНИЯХ (на примере СК Югория)»**.

Итак, **актуальность** исследования обосновывается тем, что для успешного ведения своей деятельности, организациям необходима коммуникация. Она занимает важнейшее место в жизни организации и оказывает огромное влияние на поведение групп и индивидов. Поэтому успешная деятельность любого современного предприятия невозможна без слаженной и эффективной системы коммуникаций среди сотрудников фирмы.

Целью данного исследования является анализ внутрифирменных коммуникаций страховой компании «Югория» и разработка рекомендаций по их совершенствованию.

Для достижения поставленной цели в работе решаются следующие задачи:

1. изучить цели, задачи, принципы внутрифирменных коммуникаций;
2. рассмотреть основные тенденции развития рынка страховых услуг в России;
3. описать специфику внутрифирменных коммуникаций в страховых компаниях в современных условиях;
4. дать общую характеристику компании «Югория»;
5. проанализировать внутрифирменные коммуникации в страховой компании «Югория»;
6. разработать рекомендации по совершенствованию внутрифирменных коммуникаций в страховой компании.

Итак, развитие системы внутренних коммуникаций в компании, а также системы управления знаниями, процесс формирования корпоративной культуры организации и внутренний PR компании не только тесно связаны с благоприятной средой среди сотрудников, но и мотивации сотрудников компании.

Таким образом, на сегодняшний день все проблемы экономического и финансового развития каждой компании, а также другие проблемы, в том числе социальные, решаются не столько за счет эффективного управления группой топ-менеджеров, сколько за счет слаженной, результативной и инновационной работы команды в целом. В условиях кризиса направления

деятельности разработки внутрифирменных коммуникаций наиболее актуальны для страховых компаний, перед которыми стоит задача формирования внутрифирменных коммуникаций, построения команды, преодоления разобщенности между подразделениями.

Следовательно, поскольку внутренние связи с общественностью направлены на повышение уровня лояльности и мотивации сотрудников, а значит, и на эффективность их деятельности, одним из важных моментов в развитии страховой компании должно стать построение системы внутренних связей с общественностью. Развитие системы внутренних коммуникаций компании, а также системы управления знаниями, процессы формирования корпоративной культуры организации и внутренних связей с общественностью компании тесно связаны не только с благоприятной средой среди сотрудников, но и также её мотивации.

Также сегодня все проблемы экономического и финансового развития каждого предприятия, а также другие проблемы, в том числе социальные, решаются не столько эффективным руководством группы управления, сколько слаженной, результативной и инновационной работой.

Итак, в городе Тюмени, в ГСК «Югория» автором было проведено эмпирическое исследование. Формирование выборки исследования проводилось с учетом критерия репрезентативности, для обеспечения которой автором была применена шкала В.И. Паниотто. Автором были выявлены основные проблемы внутрифирменных коммуникаций в ГСК «Югория», заключающиеся в:

- искажении сообщений, что является одним из барьеров в процессе коммуникации;
- информационной перегрузке;
- недостатке в структуре организации;
- отсутствии устойчивых горизонтальных связей между организационными единицами;
- высокой степенью пространственной дифференциации.

Также проведено эмпирическое исследование, подведены его итоги и подтверждены слабые места внутрифирменных коммуникаций в компании.

Далее даны рекомендации и приемы анализа и решения имеющихся проблем:

- применение механизма внутренних коммуникаций для решения конкретного вопроса, подразделённого на этапы;
- применение матрицы принятия решений в ГСК «Югория»;
- введение системы обратной связи, способствующей совершенствованию межличностного обмена информацией;
- снижения отрицательного воздействия пространственной дифференциации путем внедрения предложенных приемов.

Таким образом, наличие функциональных коммуникаций в организации способствует решению многих важных организационных проблем, в частности координации деятельности отдельных структурных подразделений организации по отношению к общей цели, обеспечению стабильных отношений с внешней средой, обеспечению подразделений необходимой рабочей информацией и инструкциями по назначению.

Поскольку внутренние PR призваны повысить уровень лояльности и мотивации персонала, а значит, и эффективность его деятельности, одним из важных моментов в развитии страховой компании должно стать построение внутренней системы связей с общественностью, внутренних коммуникаций компании и, как следствие, повышение лояльности и корпоративного характера.

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.