

Мукачівський державний університет

Гуманітарний факультет

Кафедра психології

**Дипломна робота**

ОС «Бакалавр»

на тему: Комунікативна культура банківських працівників

Виконав: студент 4 курсу, групи ПП-41,

напряму підготовки

6.030103 «Практична психологія»

Жеребак Н. Д.

Керівник: Барчій М. С.

Рецензент: Товканець Г.В.

Мукачево - 2019 року

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ I ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ	
1.1 Сучасні підходи до вивчення комунікативної культури .....	6
1.2 Особливості комунікативної культури банківських працівників .....	13
1.3 Умови розвитку комунікативної культури студентів економічного профілю .....	19
РОЗДІЛ II ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ	
2.1 Організація і процедура дослідження .....	26
2.2 Аналіз та інтерпретація результатів дослідження .....	30
ВИСНОВКИ .....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ .....	53
ДОДАТКИ .....	57

## ВСТУП

Актуальність дослідження. В сучасних умовах загострення конкуренції на ринку банківських послуг філософія роботи банків має бути орієнтована на клієнтів, що вимагає від них наявність кваліфікованих та компетентних співробітників, якісної системи управління, ефективних зовнішніх та внутрішніх комунікацій. Все це обумовлює необхідність формування високої комунікативної культури банку, яка здатна забезпечити відповідну систему мотивації роботи персоналу банку. Питання щодо особливостей формування комунікативної культури досліджуються у роботах таких вітчизняних та зарубіжних вчених як У. Бреддік, В. Співак, Т. Незнакова, А. Кирилов, Г. Хофштед, М. Дороніна тощо. Але, як показує практика, поняття формування комунікативної культури для вітчизняних банків, ще не достатньо опрацьоване і потребує подальших доробок у цій сфері. Отже, постає проблема підвищення ефективності навчального процесу у вищих навчальних закладах економічного профілю для професійної підготовки нової генерації економістів.

Як свідчить практика, в умовах загострення конкуренції на ринку банківських послуг найбільш ефективним є ціннісний спосіб управління, в основі якого лежить комунікативна культура, що включає в себе визнані в організації цінності, стандарти управління, політику відносно персоналу, правила поведінки, соціальні, комунікативні й моральні норми, ритуали, корпоративну стилістику тощо. Орієнтація банків на клієнтів вимагає від них забезпечення відповідного рівня обслуговування, що значною мірою обумовлене рівнем професіоналізму та компетенції його працівників. Їхній зовнішній вигляд і позитивний настрій прямо передаються клієнтові й складають довірче й позитивне відношення психології.

Зарубіжні і вітчизняні вчені наголошують на тому, що комунікативна культура має відповідати зовнішнім умовам функціонування й стратегії розвитку банку. При наявності цієї відповідності створюються умови, при

яких співробітники банку працюють з повною самовіддачею й високою продуктивністю, що робить банк високо конкурентоспроможним.

Рівень комунікативної культури банку можна оцінити за показниками, які об'єднані у чотири групи: перша - представлена компонентом ефективного маркетингового забезпечення банківської діяльності, у тому числі й інформаційного забезпечення, заснованого на традиційних та інноваційних методах дослідження ринку; друга - показниками, що засвідчують наявність у банку формалізованих технологій проведення банківських операцій, які регламентуються відповідними внутрішніми положеннями банку; третя – показниками наявності кваліфікованого, відповідального й лояльного персоналу та ефективної системи управління персоналом; четверта – інформаційними технологіями та рівнем автоматизації банківських процесів.

Таким чином, в основі успішного й прибуткового бізнесу лежить здорова, заснована на загальних цінностях, комунікативна культура, яка визначає відношення людей до роботи, стиль і ефективність командної роботи, задоволеність людей роботою, відносини в колективі, відносини із клієнтами й партнерами й, в остаточному підсумку, успіх або невдачу компанії. Формування високої комунікативної культури, яка відповідає зовнішнім та внутрішнім настановам функціонування банку, дозволяє створити сприятливу атмосферу в середині колективу, підвищити рівень обслуговування клієнтів і, як наслідок, імідж банку, що є особливо важливим в умовах загострення конкуренції на ринку банківських послуг.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження комунікативної культури банківських працівників.

У відповідності з метою дослідження вирішуються такі завдання:

1. Проаналізувати сучасні підходи та особливості комунікативної культури банківських працівників.
2. Обґрунтувати умови розвитку комунікативної культури майбутніх економістів.

3. Провести емпіричне дослідження комунікативної культури студентів та банківських працівників і проаналізувати результати.

Об'єкт дослідження: комунікативна культура студентів та банківських працівників.

Предмет дослідження: особливості комунікативної культури банківських працівників.

Методи дослідження: теоретичний аналіз та узагальнення наукових підходів до вивчення проблеми комунікативної культури банківських працівників. Комплекс психодіагностичних методик складає: «Методика діагностики комунікативної соціальної компетентності»(КСК)(М.П. Фетискін, В.В. Козлов,Г.М.Мануйлов); КОЗ - методика діагностування (Комунікативних та організаторських здібностей) (Б. Федоришин); методика «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні»(В.В.Бойко); методика М.Снайдер на визначення рівня комунікативного контролю у спілкуванні; методи статистичної обробки даних.

База дослідження. Дослідження проводилось на базі факультету економіки, управління та інженерії МДУ зі студентами другого курсу та працівниками «Ощадбанку». Вибірка досліджуваних складає 60 осіб з них - 30 студентів, 30 - банківських працівників.

Практичне значення дослідження визначається тим, що основні теоретичні положення, висновки та рекомендації можуть бути використані в процесі професійної підготовки студентів.

Публікації за час навчання. Результати дослідження опубліковано в збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасні тенденції розвитку науки і освіти в умовах поглиблення

є

в

р

о

і

н

т



## ВИСНОВКИ

У дипломній роботі здійснено теоретичний аналіз комунікативної культури банківських працівників, емпірично досліджено особливості комунікативної культури майбутніх фахівців та банківських працівників.

Проаналізувавши сучасні підходи та особливості комунікативної культури банківських працівників опираючись на результати вітчизняних та зарубіжних досліджень, ми дійшли висновку, що комунікативна культура - це сукупність знань, умінь, навичок, моральних і етичних норм, які забезпечують коректне та невимушене використання мови з метою спілкування; це система ознак та властивостей, що свідчать про комунікативну досконалість мовлення.

В основі комунікативної культури лежать загальноприйняті моральні вимоги до спілкування та культури мовлення. На думку вчених людині з високим рівнем комунікативної культури притаманне: емпатія (вмінням бачити світ очима інших, розуміти його); доброзичливість (повага, симпатія, вміння розуміти людей, готовність підтримувати інших); автентичність (здатність бути самим собою в контактах з іншими людьми); конкретність (вміння говорити про свої конкретні переживання, думки, дії, готовність відповідати однозначно на запитання); ініціативність (здатність «йти вперед», встановлювати контакти, готовність братися за якісь справи в ситуації, що вимагає активного втручання, а не просто чекати, коли інші почнуть щось робити); безпосередність (вміння говорити і діяти безпосередньо); відкритість (готовність відкривати іншим свій внутрішній світ і тверда переконаність у тому, що це сприяє встановленню здорових і міцних відносин з довколишнім); сприйнятливість (вміння висловлювати свої почуття і готовність приймати емоційну експресію з боку інших); допитливість (зацікавленість власним життям і поведінкою, готовність отримувати від людей будь-яку інформацію про себе, наявність самооцінки).

Обґрунтували умови розвитку комунікативної культури майбутніх економістів і дійшли до висновку, що у процесі пошуку нових форм та методів професійної підготовки студентів слід намагатися поставити того, хто

навчається, у позицію активного суб'єкта навчально-виховного процесу. Саме тоді буде створено умови для цілеспрямованого впливу викладача на формування та розвиток визначених професійних якостей студента, які б допомогли йому в майбутній практичній діяльності. Серед таких необхідних умов доцільно вказати такі:

1. За застосування нетрадиційних форм навчальної діяльності в процесі професійної підготовки студентів.

2. Педагогічний процес, у якому переплітається та взаємодіє безліч чинників, вимагає чіткого усвідомлення тих форм навчальної діяльності, які максимально забезпечать потреби студентів у самореалізації, сприятимуть розвитку їхніх особистісних якостей.

3. Застосування нових форм діяльності учіння студентів в умовах професійної підготовки в економічній освіті вимагає високого рівня самостійності, свідомості й активності самих студентів.

4. За організації нетрадиційних форм навчання студентів необхідно, щоб педагогічне керівництво зважало на індивідуальний підхід у стосунках зі студентами. Для цього педагогові слід бачити в кожному студентові унікальну особистість.

5. Професійна підготовка в умовах університету повинна сприяти розвитку здібностей студентів і спонукати їх до задоволення об'єктивних потреб як в ідентифікації з групою ровесників, так і персоніфіковано до себе.

6. Необхідно поєднувати колективні та індивідуальні форми роботи, управління та самоуправління, урахувати процеси самоорганізації в студентських групах.

Проаналізувавши результати емпіричного дослідження окремих аспектів комунікативної культури студентів Мукачівського державного університету економічного факультету другого курсу та банківських працівників, були отримані наступні результати :

За методикою «Діагностика емоційних бар'єрів в міжособистісному спілкуванні у студентів другого курсу (ФБСС-21) виявлено деякі емоційні



проблеми у повсякденному спілкуванні - 55%. У 30-ти % опитуваних виявлено, що емоції шкодять встановленню контактів з ними. У працівників «Ощадбанку» за цією ж методикою було вивлено, що «щоденні» емоції певною мірою ускладнюють взаємодію з людьми – 40% , деякі емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні - 30%, у 20-ти % опитуваних виявлено, що емоції шкодять встановленню контактів з ними.

За методикою «Оцінка самоконтролю у спілкуванні» серед студентів переважаючим є середній рівень комунікативного контролю(60 %), а серед працівників банку – переважаючим є високий рівень комунікативного контролю(50%). Такі люди постійно стежать за собою, добре знають, де і як поводитися, управляють виразом своїх емоцій. Разом з тим, в них утруднена спонтанність самовираження, вони не люблять ситуацій, які важко прогнозувати. На нашу думку , це зумовлено віковими особливостями. Серед працівників банку є представники і середнього дорослого віку.

«Діагностування комунікативних та організаторських здібностей» (КОЗ)

У студентів другого курсу виявлено високий рівень комунікативних та організаторських здібностей, це свідчить про те, що такі люди не лякаються нової обстановки, швидко знаходять друзів, прагнуть розширити круг своїх знайомств, проявляють ініціативу у спілкуванні, здатні приймати рішення у важких, нестандартних ситуаціях.

У банківських працівників було виявлено середній рівень прояву комунікативних і організаторських здібностей. Вони прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, потенціал їх здібностей не відрізняється високою стійкістю.

Перспективи подальшого дослідження вбачаємо в розробці та вдосконаленні конкретних методів та засобів формування компонентів комунікативної культури студентів - економістів.



# МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: [www.msu.edu.ua](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto:pr@mail.msu.edu.ua)

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>