Дипломная работа \_Формирование коммуникативных навыков сотрудников страховой компании

Стр\_63

[ВВЕДЕНИЕ](#_Toc102209391)

[1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СОТРУДНИКОВ В СТРАХОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ](#_Toc102209392)

[1.1 Исследование коммуникативных навыков в психологии](#_Toc102209393)

[1.2 Особенности коммуникативных навыков в трудовом коллективе](#_Toc102209394)

[1.3 Форма и методы развития коммуникативных навыков сотрудников в страховой организации](#_Toc102209395)

[2 ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СОТРУДНИКОВ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ](#_Toc102209396)

[2.1 Организация и процедура исследования](#_Toc102209397)

[2.2 Качественные и количественные результаты исследования](#_Toc102209398)

[2.3 Разработка программы формирования коммуникативных навыков](#_Toc102209399)

[2.4 Сравнительный анализ полученных результатов](#_Toc102209400)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ](#_Toc102209401)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ](#_Toc102209402)

# Заключение

Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций личностного взаимодействия. Коммуникативная компетентность предполагает много путей ее практического развития и совершенствования.

Обобщая изучение влияния коммуникативных особенностей сотрудников на эффективность трудовой деятельности, можно сделать вывод о том, что коммуникативная сфера - область действительности, в которой коммуникативное поведение человека имеет относительно стандартизованные формы. это часть структуры личности, проявляющаяся в общении. Все выделенные стороны образуют целостные и взаимосвязанные системы свойств, которые формируются в многообразных процессах общения и совместной деятельности с другими людьми. Коммуникативные умения специалистов сферы обслуживания - это составляющая профессиональных умений, совокупность осознанных, целенаправленных освоенных умственных и практических действий на основе продуктивного применения знаний о профессиональной деятельности специалистов сферы обслуживания, функций и структуры общения, основных техник коммуникации.

# Список использованной литературы

1. Зотова И.Н. Коммуникативная компетентность как аспект социализации личности студента в условиях информатизации общества / И.Н. Зотова // «Актуальные социально–психологические проблемы развития личности в образовательном пространстве ХХI века». – Кисловодск : АСП, 2006. – C. 109.
2. Зотова И.Н. Характеристика коммуникативной компетентности / И.Н. Зотова // Известия ТРГУ. Тематический выпуск «Психология и педагогика». – 2006. – №13(68). – С. 225-227.
3. Голодованская И.Б. Коммуникативная компетентность с позиций педагогики / И.Б. Голодованская // Педагогика. – 2008. – № 1. – С. 121 – 123.
4. Андреева О.С., Свистунова Н.Г. Адаптивность предпочитаемых копинг-стратегий и компоненты описания стрессовой ситуации // Вестник Тюменского государственного университета. - 2012. - № 9. - С. 163-168.
5. Васильева В.С. Повышение квалификации как фактор коммуникативной компетенции педагогов дошкольных образовательных учреждений // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. - 2010. - № 11. - С. 9 - 16.