

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ
(С О Ф Н И У « Б е л Г У »)**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ
(НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ
СТАРООСКОЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА)**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
очной формы обучения, группы 92071308
Павловой Наталии Игоревны

Научный руководитель
к.ю.н., ст.преп.
Журналев Э.А.

СТАРЫЙ ОСКОЛ 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ		3
РАЗДЕЛ I.	ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ	8
РАЗДЕЛ II.	АНАЛИЗ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ АДМИНИСТРАЦИИ СТАРООСКОЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА	24
РАЗДЕЛ III.	НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ	43
ЗАКЛЮЧЕНИЕ		54
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ		56
ПРИЛОЖЕНИЯ		63

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Сегодня особое значение приобретают поиски путей модернизации деятельности органов местного самоуправления, использования инновационных методов воздействия на социально-политические процессы и общественное сознание. При этом часть муниципальных служащих, имея техническое или гуманитарное образование, не обладают в достаточной степени не столько специализированными знаниями, умениями, навыками для решения сложных управленческих задач, сколько сформированными коммуникативными компетенциями, которые необходимы для выстраивания эффективного сотрудничества с гражданами и различными общественными объединениями.

Подобный ракурс в исследовании профессиональной деятельности муниципальных служащих необходим, так как позволяет уйти от традиционной трактовки государственного и муниципального управления как одной из завуалированных форм давления на общество и сосредоточить внимание на понимании управления как вида деятельности, успех в котором во многом зависит от эффективно работающих инструментов социальной коммуникации.

В связи с этим исследование коммуникативной культуры муниципальных служащих, концептуализация и актуализация таких понятий, как «коммуникативная культура», «модель компетенций муниципальных служащих», «связи с общественностью в органах власти», а также определение значения культурных и социально-политических факторов на формирование специфики коммуникативной составляющей управленческой деятельности на муниципальном уровне и их влияние на формирование поведенческих практик муниципальных служащих позволят определить специфику модернизации муниципальной службы в современных условиях.

Степень разработанности темы исследования.

Значительную роль для выпускной квалификационной работы сыграли работы ученых, проанализировавших условия формирования принципов общекультурных и профессиональных компетенций представителей государственной и муниципальной власти в условиях трансформации гражданского общества: Ю.В. Астахова, А.В. Зайцева, С.Э. Зелинского, С.Ю. Кабашова, А.Н. Курюкина, А.А. Маркина¹.

Вопросы подготовки высококвалифицированных кадров для муниципальной службы и перспективных направлений ее модернизации исследуются в публикациях в научной периодике Ю.А. Бессоновой, П.А. Меркулова, В.А. Сулемина и др.².

Для раскрытия темы выпускной квалификационной работы важное значение имело изучение работ Е.А. Запорожец, Н.А. Кузнецовой, А.В. Оболонского, в которых рассмотрены проблемы служебного поведения представителя власти, а также специфика формирования коммуникативной культуры государственного и муниципального служащего³.

Проблема исследования заключается в том, что модернизация муниципальной службы сталкивается с таким противоречием, как потребность местного сообщества в эффективном сотрудничестве с органами местного самоуправления и недостаточная сформированность социально-

¹ Астахов Ю.В. Муниципальная кадровая политика: теория, методология, технология. Белгород, 2014; Зайцев А.В. Диалогика гражданского общества. Кострома, 2013; Кабашов С.Ю. Организация муниципальной службы. М., 2015; Курюкин А.Н. Публичный интерес, публичная политика и системная модернизация общества: российские проблемы // Власть. 2011. № 2; Марков А.А. Связи с общественностью в органах власти. М., 2014.

² Бессонова Ю.А. Гуманитарная культура личности государственного служащего: коммуникативный аспект // Среднерусский вестник общественных наук. 2013. № 3; Меркулов П.А. Актуальные проблемы подготовки управленческих кадров в современной России // Вестник государственного и муниципального управления. 2014. № 3; Сулемов В.А. Государственная кадровая политика в современной России. М., 2014.

³ Запорожец Е.А. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования // Научный вестник Уральской академии государственной службы. 2009. Выпуск № 3(8); Кузнецова Н.А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть-Общество» // Власть. 2011. № 4; Оболонский А. В. Этика и ответственность в публичной службе // Вопросы государственного и муниципального управления. 2015. № 1.

коммуникативных практик взаимодействия с гражданским обществом в целом и отдельными гражданами.

Объектом исследования являются муниципальные служащие как особая социально-профессиональная группа, занимающая одну из значимых позиций в организации жизнедеятельности местных сообществ.

Предмет исследования представляет собой факторы формирования коммуникативной культуры муниципальных служащих.

Целью исследования являются анализ специфики социальной коммуникации в органах местного самоуправления и разработка механизмов совершенствования коммуникативной культуры муниципальных служащих.

Задачи исследования:

- 1) изучить теоретико-методологические основы формирования коммуникативной культуры муниципальных служащих в условиях современного социума;
- 2) выявить место и роль коммуникативной культуры в профессиональной деятельности муниципального служащего, рассмотреть особенности ее реализации в практике взаимодействия граждан и органов власти;
- 3) разработать направления совершенствования коммуникативной культуры муниципальных служащих администрации Старооскольского городского округа.

Основная **гипотеза** исследования заключается в предположении о том, что важнейшим условием эффективности управленческой деятельности муниципальных служащих на современном этапе развития российского общества является коммуникативная культура, совершенствование которой требует систематизированной подготовки инновационного характера, осуществляемой в рамках профессионального обучения, специальной системы учебно-методических мероприятий и дополнительного образования.

Теоретической и методологической основой послужили работы российских ученых и специалистов-практиков (С.В. Бориснёв, Т.Э. Гринберг, Е. А. Запорожец, Н.А. Кузнецова, И.В. Чичикин и др.), посвященные

вопросам развития коммуникативной культуры государственных и муниципальных служащих, инновационным подходам к организации взаимодействия власти и населения.

В качестве основных **методов** исследования применялись методы системного и сравнительного анализа, логического и структурного синтеза, методы обобщений и классификации, обработка эмпирических данных осуществлялась посредством математической статистики.

Эмпирическая база включает:

- нормативно-правовые документы федерального и регионального уровня, регламентирующие деятельность муниципальной службы¹;
- нормативно-правовые акты администрации Старооскольского городского округа²;

¹ Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ : федеральный закон от 6.10.2003 131-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2003. – № 40. – Ст. 3822; О муниципальной службе в Российской Федерации : федеральный закон от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ // Российская газета. – 2007. – 7 марта; О муниципальной службе Белгородской области: закон Белгородской области от 11 октября 1996 г. № 81 (ред. от 12.10.2006) // Информационный портал «Законы РФ». URL: <http://zakon-region.ru/belgorodskaya-oblast> (дата обращения: 14.02.2017); О долгосрочной целевой программе «Формирование и развитие системы региональной кадровой политики на 2011-2015 годы» : Постановление Правительства Белгородской области от 25.04.2011 № 152-пп // Информационный портал «Законы РФ». URL: <http://zakon-region.ru/belgorodskaya-oblast/6314> (дата обращения: 14.02.2017); Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие кадровой политики Белгородской области на 2014-2020 годы» : Постановление Правительства Белгородской области от 30 декабря 2013 г. № 530-пп // Информационный портал «Законы РФ». URL: <http://zakon-region.ru/belgorodskaya-oblast/6398> (дата обращения: 14.02.2017); Методические рекомендации по формированию профилей компетенций для должностей государственной гражданской и муниципальной службы Белгородской области : утверждены распоряжением первого заместителя Губернатора области – начальника департамента кадровой политики области от 30 января 2013 г. № 21 // Официальный сайт администрации Старооскольского городского округа. URL: <http://oskolregion.ru> (дата обращения: 14.02.2017).

² Положение о муниципальной службе Старооскольского городского округа : утверждено решением Совета депутатов Старооскольского городского округа от 7 октября 2008 г. № 188 (в ред. от 25.02.2011 № 538) // Официальный сайт администрации Старооскольского городского округа. URL: <http://oskolregion.ru> (дата обращения: 14.02.2017); Кодекс этики и служебного поведения муниципальных служащих Старооскольского городского округа : утвержден постановлением главы администрации Старооскольского городского округа от 14 марта 2011 года № 640 // Официальный сайт администрации Старооскольского городского округа. URL: <http://oskolregion.ru> (дата обращения: 14.02.2017); Долгосрочная целевая программа «Формирование и развитие системы муниципальной кадровой политики в Старооскольском городском округе на

– материалы социологического исследования сформированности коммуникативной культуры муниципальных служащих администрации Старооскольского городского округа.

Структура выпускной квалификационной работы определена поставленными целями и задачами исследования и состоит из введения, трех разделов, заключения, библиографического списка использованной литературы и приложений.

2011-2015 годы» : утверждена постановлением главы администрации Старооскольского городского округа от 09.03.2011 № 522 // Официальный сайт администрации Старооскольского городского округа. URL: <http://oskolregion.ru> (дата обращения: 14.02.2017); Методические рекомендации по применению порядка проведения конкурсов на замещение вакантной должности и (или) на включение в кадровый резерв для замещения вакантных должностей муниципальной службы администрации Старооскольского городского округа : утверждены распоряжением главы администрации Старооскольского городского округа от 21 декабря 2011 г. № 107-ро // Официальный сайт администрации Старооскольского городского округа. URL: <http://oskolregion.ru> (дата обращения: 14.02.2017).

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ
ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

Современные теоретики и практики отмечают постоянно возрастающую роль коммуникаций в развитии социально-политической системы. Коммуникативная деятельность тесно связана с социальными процессами, коммуникативные технологии стали важным инструментом политического воздействия. Кроме того массовые коммуникации как разновидность межгруппового общения корректируют отношения внутри гражданского общества и поддерживают динамическое единство и целостность определенной социальной системы¹.

В контексте реформирования государственных и социальных институтов проблема формирования эффективной системы социальной коммуникации в органах власти всех уровней выступает решающим фактором преодоления негативных процессов в политике, экономике и социальной жизни страны, так как способность эффективно управлять, обеспечивая стабильность и развитие страны, создавать благоприятные условия для жизни ее граждан, открывать новые возможности для развития человеческого потенциала, напрямую зависит от уровня коммуникативной культуры кадров, задействованных в системе государственного и муниципального управления.

Исследователи отмечают, что стабильность развития государства в огромной мере обусловлена регулированием отношений между ветвями власти, между властью и обществом². В связи с этим возникает потребность в социальном регулирующем инструменте, в качестве которого выступает коммуникация. Потребность в использовании коммуникации в управлении общественными процессами связана со следующими причинами:

¹ Бориснёв С.В. Социология коммуникации. М., 2003. С. 34.

² Кабашов С.Ю. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления. М., 2010. С. 198.

1) возрастание неудовлетворенности граждан качеством управления государственной власти на различном уровне, падение доверия к политико-властным структурам;

2) традиционный бюрократизм аппарата и управления, его закрытость, оторванность от общества, неспособность к адекватному реагированию на происходящие перемены в обществе;

3) изменения в социальной структуре общества, появление новых социальных групп, имеющих свои специфические интересы и потребности;

4) становление правового социального государства, требующего открытости и гласности политического управления¹.

Профессиональная деятельность представителя власти связана с деятельностью в системе «человек - человек», реализуемой в сфере коммуникаций, что определяет необходимость формирования у служащих коммуникативной культуры, в основе которой лежит знания и опыт построения деловых отношений внутри системы муниципальной службы, а также обеспечение эффективности взаимодействия с местным социумом в решении управленческих задач².

Потенциал любой власти в XXI в. оценивается развитостью и широтой распространения технологий отношений с общественностью. Отношения власти и общества становятся самостоятельной сферой, регулирование которой невозможно без высококвалифицированных чиновников³.

Поэтому принцип сотрудничества должен стать стержнем идеологии государственной и муниципальной политики в сфере массовой коммуникации. Конструкция системы взаимодействия «Власть-Общество» должна, на наш взгляд, включать:

¹ Кузнецова Н.А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть-Общество» // Власть. 2011. № 4. С. 96.

² Гринберг Т.Э. Коммуникационная концепция связей с общественностью: модели, технологии, синергетический эффект. М., 2012. С. 23.

³ Меркулов П.А. Актуальные проблемы подготовки управленческих кадров в современной России // Вестник государственного и муниципального управления. 2014. № 3. С. 58.

– разработку и совершенствование законодательства, обеспечивающего не только свободу информации, но и защиту государственной информации от злоупотреблений иных средств массовой коммуникации, как международных, так и национальных, – независимой печати, радио и ТВ, принадлежащих частным организациям и владельцам;

– собственную коммуникационную деятельность государства: учреждение и развитие всех видов собственных СМИ;

– широкое развитие информационной государственной инфраструктуры (пресс-центров, PR-служб и т.п.);

– разнообразные формы, методы и способы влияния государственных органов на массовую коммуникацию, включая приемы инфильтрации государственной информации в массовую политическую коммуникацию¹.

Характер, направления и формы взаимодействия органов власти и граждан различны, что зависит от целого ряда факторов: готовности, осознания необходимости такого взаимодействия со стороны органов власти; авторитета и влиятельности общественных объединений; их способности артикулировать интересы различных социальных групп и слоев; умения лидеров подчинять личные амбиции интересам дела и т.д.

Практика взаимодействия гражданского общества и органов власти становится сегодня важнейшим условием как социально-экономического, так и политического развития Российской Федерации. Обязательность взаимодействия граждан и власти отмечают многие исследователи, подчеркивая, что «в гражданском обществе должны присутствовать особого рода институты, средства и каналы коммуникации, которые, являясь независимыми как от власти и государства, так и бизнеса, представляют собой систему гражданских коммуникаций в публичной сфере общества»².

Современное общество представляет собой сложный объект управления, в котором выделим две взаимосвязанные составляющие:

¹ Кузнецова Н.А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть-Общество» // Власть. 2011. №4. С. 97.

² Зайцев А. В. Диалогика гражданского общества. Кострома, 2013. С. 153.

развитие и саморазвитие общества как целого и развитие его внутренней структуры. Поэтому часть управляющих воздействий власти в форме законодательных и нормативных правовых актов направлена на формирование и развитие собственно гражданского общества и его институциональных структур – политических, экономических и иных организаций и объединений граждан, а также информации о состоянии и развитии его внутренней структуры¹.

Анализируя процессы, происходящие в последние полтора-два десятилетия в коммуникативном пространстве социальной жизни, исследователи (Т.Э. Гринберг, С. Г.Кара-Мурза, В.С. Комаровский, А.А. Марков и др.) выделяют следующие значимые черты, формирующие своеобразие современной социокультурной среды.

Во-первых, усиливается проблема культуры мысли и ее выражения – одна из самых острых сегодня социолингвистических и нравственно-этических проблем как для граждан, так и для представителей власти². Это связано с тем, что в коммуникации практически исчезает цензура и автоцензура, ранее в значительной степени определявшие характер социального поведения, и приводит, в том числе, к столкновению литературных и внелитературных языковых признаков в официальных выступлениях чиновников различного ранга.

Во-вторых, появляются новые жанры общения и в области публичной, и в области личной коммуникации. В связи с этим расширяется арсенал средств выразительности, развиваются такие инструменты, как ирония, сарказм, языковая игра, манипуляция³.

В-третьих, в пространстве всеобщей публичности одним из определяющих общественно-политическую и иную коммуникацию принципов становится провокативность: «Провокация — это мировой тренд,

¹ Кузнецова Н.А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть-Общество» // Власть. 2011. № 4. С. 98.

² Мединский В.Р. Особенности национального пиара. М., 2010. С. 58.

³ Кара-Мурза С.Г. Манипуляция сознанием. М., 2004. С. 99.

и то, что происходит в России, есть лишь отражение того, что происходит сегодня во всем мире»¹.

В-четвертых, в последние два десятилетия значительно увеличился состав участников массовой коммуникации. В процесс обсуждения общественно значимых проблем могут включаться люди с различным уровнем языковой и общей культуры. Зачастую это приводит к возникновению проблемы функционирования единой социокультурной среды, к размыванию конвенциональных норм, к утрате унифицированного понимания используемых коммуникативных конструкций²

В-пятых, критерием социальной оценки сегодня становится новая дифференциация своего и чужого, осуществляемая теперь на основе следующих частных признаков: принадлежность к определенной субкультуре или социальной группе, вероисповедание, политическое мировоззрение и др. И если рассматривать в целом современную картину мира, то можно увидеть, что она усложнилась по сравнению с предшествующим периодом, потому что стала включать в себя все виды оценки: общесоциальную (цивилизованный мир/террористы), политическую (правительство/оппозиция), индивидуальную (нравится/не нравится) и т.п. Причем в языке массовой коммуникации вербальные знаки оценки находятся в полной зависимости от позиции журналиста, редактора или владельца издания³.

В-шестых, аксиома современной социальной коммуникации – это установка, которая предполагает целенаправленное воздействие со стороны адресанта на сознание адресата с помощью заранее заданной идеи. Такая идея носит обобщенный характер и ориентирует массовое сознание в

¹ Кузнецова Н.А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть-Общество» // Власть. 2011. № 4. С.99.

² Горбачев А.И. Ценности государственной службы как факторы формирования организационного поведения // Материалы круглого стола «Нравственные основы социального прогресса в России». М., 2010. С. 40.

³ Мединский В.Р. Особенности национального пиара. М., 2010. С. 52.

заданном направлении с помощью стереотипных номинаций, устойчивых мировоззренческих клише¹.

Развитие муниципальных образований в немалой степени зависит от муниципальной службы как особого вида профессиональной деятельности. Квалификация управленческих кадров, их профессионализм, способность реализовывать свою коммуникативную компетенцию во многом определяют действенность их управленческой деятельности, обеспечение преобразования в обществе. Управленческая деятельность по своим функциям, общественной значимости, интеллектуальным, психофизиологическим нагрузкам является сложной и ответственной, ввиду ее социальной обусловленности и вариативности, принимаемых специалистом управленческих решений, связанных с профессиональным опытом и личностной компетентностью муниципального служащего².

Муниципальный служащий – специалист по обеспечению эффективного управления организацией, участию в организации и функционировании систем государственного и муниципального управления, совершенствованию управления в соответствии с тенденциями социально-экономического развития. От эффективности его профессиональной деятельности зависит благополучие и социальное развитие как субъектов Российской Федерации, так и муниципальных образований. Изучение аспектов профессиональной деятельности муниципальных служащих свидетельствует о том, что функции социальной коммуникации входят во многие сферы управления: планирование индивидуальной и совместной деятельности; организация работы по целям, ресурсам и результату; рациональный контроль деятельности сотрудников и организации в целом; руководство коллективом и координация деятельности во внешней среде; мотивация сотрудников; представительство организации и ее внешних интересов; исследование и диагностика проблем, прогнозов, целей и

¹ Колодко Гжегож В. Мир в движении. М., 2011. С. 198.

² Кабашов С.Ю. Организация муниципальной службы. М., 2015. С. 14.

ситуаций; консультационная, методическая и образовательная работа с сотрудниками; инновационная деятельность в области управления¹.

Развитие общества в немалой степени зависит от муниципальной службы как социального института и особого вида профессиональной деятельности. Квалификация управленческих кадров, их профессионализм, способность реализовывать свою коммуникативную компетенцию во многом определяют действенность их управленческой деятельности, обеспечение преобразования в обществе. Управленческая деятельность по своим функциям, общественной значимости, интеллектуальным, психофизиологическим нагрузкам является сложной и ответственной, ввиду ее социальной обусловленности и вариативности, принимаемых специалистом управленческих решений, связанных с профессиональным опытом и личностной компетентностью муниципального служащего².

Профессиональную деятельность муниципального служащего можно охарактеризовать как сложную многофункциональную деятельность, сочетающую в себе как исполнительскую, так и управленческую составляющую и «инновационную» направленность, связанную с необходимостью принимать нестандартные решения в условиях социальной турбулентности, которые предъявляют специфические требования к личностно-профессиональным качествам работников. При этом от служащих как субъектов профессий типа «человек – человек», «человек – общество» неизбежно требуется способность моделировать варианты возможных последствий действий людей, возможных исходов их конфликтов, противостояний и объединений, способность успешно действовать в особых и быстро меняющихся условиях. Таким образом, профессиональная деятельность государственных и муниципальных служащих, с одной стороны, зависит от объективных общественно-политических,

¹ Астахов Ю.В. Муниципальная кадровая политика как фактор стратегического управления интеллектуальным кадровым потенциалом городского округа // Государственное и муниципальное управление: теория и практика. 2011. № 2. С. 56.

² Чихладзе Л.Т. Муниципальная служба в Российской Федерации. Ростов н/Д, 2009. С. 179.

экономических условий, а с другой – от сформированности общекультурных и профессиональных компетенций, в том числе предполагающих высокий уровень коммуникативной культуры.

Коммуникативные компетенции в совокупности со знанием основ социального общежития и навыками социального взаимодействия с представителями различных социальных групп являются основой коммуникативной культуры, которая применительно к государственным и муниципальным служащим понимается нами как развиваемая в процессе обучения и профессиональной деятельности способность и готовность осуществлять служебное общение с различными категориями граждан в определенных ситуациях, обусловленных управленческими целями и задачами.

Исходя из вышеизложенного, в составе социально-коммуникативной культуры возможно выделить ее составляющие (компетенции)¹:

1. Ортологическая компетенция, связанная с теорией нормы, предполагающая понимание того, что есть отклонение от нормы. Данная компетенция определяет набор основных знаний и умений, влияющих на степень овладения муниципальным служащим грамотной устной и письменной речью. Это предполагает знание правил произношения (орфоэпическая составляющая), возможности владения словарным запасом (лексическая составляющая), знания грамматической структуры языка и способности понимать и выражать определенный смысл, оформляя его в виде высказываний, построенных по правилам данного языка (грамматическая составляющая), знание общепризнанных буквенных обозначений и символов и специфики их нормативного употребления (орфографическая и пунктуационная составляющие). Владение ортологической компетенцией в ситуациях профессионального устного и письменного общения отражает не только уровень лингвистической

¹ Бессонова Ю.А. Гуманитарная культура личности государственного служащего: коммуникативный аспект // Среднерусский вестник общественных наук. 2013. № 3. С. 17-19.

грамотности муниципального служащего, но и его этическую позицию (признание норм речевого поведения), следствием реализации которой является взаимопонимание в рамках доминирующей культуры.

2. Дискурсивная компетенция. Дискурс как коммуникативное событие предполагает живое общение собеседников, обладает экстралингвистическими характеристиками, включает социальный контекст (представление об участниках и ситуации общения). Дискурсивная компетенция предполагает разнообразные знания и умения, обусловленные возможностью создания законченного, логично организованного связного текста: знание законов построения дискурса и его типов; анализ и интерпретация текстов-общений в конкретных коммуникативных ситуациях; продуцирование текстов; знание социальных ролей и типов взаимодействия собеседников. Дискурсивная компетенция – важная составляющая коммуникативной компетентности управленца. Владение информацией о собеседнике, видах и жанрах общения в профессиональной сфере, специфике организации текстов, соответствующих ситуации, позволяет дифференцировать и индивидуализировать процесс общения, ориентируясь в каждом конкретном случае на личность адресата речевого акта.

3. Риторическая компетенция. Риторика как лингвистическая дисциплина нацелена на изучение искусства речи: базовых предметных знаний о мастерстве публичного выступления, конструирование профессиональных текстов для публичного выступления перед аудиторией. Устное публичное дебатирование, продуцирование оригинальных текстов «на публику», умение на вербальном уровне осуществлять взаимодействие в различных ситуациях общения, нести ответственность за результаты своей деятельности – суть риторической компетенции. Профессиональное общение управленца в этом смысле всегда этически ориентировано: предполагает соотнесение личностных ценностей и целей общения с ценностями адресатов речи – подчиненных и руководителей, граждан, массовой аудитории.

4. Социокультурная компетенция. Социокультурная идентичность личности муниципального служащего предполагает отождествление себя с социальным статусом, культурой, общностью или группой. Необходимо наличие базовых знаний о национально-культурных особенностях страны, овладение национально маркированными единицами языка, знание норм речевого и неречевого поведения его носителей и умение строить свое поведение с учетом этих особенностей и норм. Социальные и культурные нормы коммуникативного поведения муниципального служащего реализуются в процессе профессионального взаимодействия, отражая специфику его социокультурных образцов и постулатов, транслируемых в общество.

5. Межкультурная компетенция. Межкультурная коммуникация становится неотъемлемой частью развития современного общества. Разнообразие экономических, культурных и политических контактов с представителями иных языковых социумов ведет к формированию межкультурной компетенции. Она включает в себя общекультурные и культурно-маркированные знания, умения взаимодействовать в мультикультурном обществе, способность воспринимать представителей иной культуры как своей собственной, толерантность, языковую и национальную терпимость. Межкультурная компетенция муниципального служащего отражает степень его интегрированности в мировую и национальную культуру, социум, свидетельствуя о возможности установления актов взаимопонимания в процессе профессионального взаимодействия.

Таким образом, коммуникативный характер профессиональной деятельности муниципального служащего очевиден. Все ее формы и элементы обусловлены и опосредованы традиционными ценностями, правилами поведения. Реализация всех рассмотренных компетенций в практике управленческой деятельности, в системе взаимодействия с местным

сообществом составляет важную часть профессиональной деятельности муниципального служащего¹.

Мы выделяем коммуникативную культуру как важную составляющую профессиональной подготовки государственных и муниципальных служащих, объясняя это, с одной стороны, ростом требований со стороны государства к профессиональным качествам служащих и, с другой стороны, необходимостью развития практических способностей чиновников, особенно начинающих для достижения успеха в личной, профессиональной и общественной жизни.

В качестве основных видов социальной коммуникации, реализуемой в системе отношений «Власть-Общество», мы вслед за Н.А. Кузнецовой предлагаем выделить следующие:

- 1) инфраструктуру политической коммуникации;
- 2) инфраструктуру управленческой коммуникации;
- 3) инфраструктуру коммуникации в сфере доминирующей культуры;
- 4) инфраструктуру межкультурной коммуникации².

Все виды коммуникация для муниципальных служащих имеет решающее значение. Как показывает практика, до 80 % их времени тратится на межличностные контакты. По мере удаления от верхушки организации доля времени, затрачиваемая на коммуникацию, уменьшается. Муниципальный служащий значительную часть своего времени тратит на работу с информацией и осуществлений коммуникаций. Социальная коммуникация – главное условие на пути достижения результата. Благодаря ей осуществляется сбор, анализ и систематизация информации, обеспечивается необходимый уровень взаимодействия с коллегами и гражданами. Поэтому конструктивный подход к организации данной сферы деятельности способен повысить эффективность деятельности

¹ Запорожец Е.А. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования // Научный вестник Уральской академии государственной службы. 2009. Выпуск № 3(8). С. 35.

² Кузнецова Н.А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть-Общество» // Власть. 2011. № 4. С. 98.

муниципального служащего. Система коммуникаций в системе муниципальной службы позволяет сформировать в коллективах здоровый психологический климат и обеспечить качество и эффективность взаимодействия с гражданами.

Еще на рубеже XX-XXI веков в гуманитарной науке появилось понятие «коммуникативной профессии», представитель которой не может выполнять свои профессиональные функции без эффективного использования навыков общения: «Если «деловое» общение организует и «обогащает» ту или иную совместную человеческую деятельность, то профессиональное общение выступает в роли главного средства профессиональной деятельности»¹.

Таким образом, «профессиональное общение является фактором, определяющим качественные характеристики результата (продукта) профессиональной деятельности. Несмотря на различия в структуре, целях и задачах конкретных видов деятельности представителей разных «коммуникативных профессий», в них есть главный объединяющий фактор: профессиональное общение, без которого сама профессиональная деятельность не может быть выполнена»². Необходимость изучения коммуникативной культуры в практике профессионального общения обусловлена тем, что она начинает рассматриваться как важный критерий уровня профессионализма специалистов сферы «человек – человек», а профессия государственного и муниципального служащего, безусловно, относится к данной сфере.

Вопрос об успешности, эффективности коммуникации муниципальных служащих мы рассматриваем как важнейшую часть профессиональной подготовки. Профессионализм муниципального служащего проявляется в управлении коммуникативными ситуациями и выступает в данном случае

¹ Основы теории связей с общественностью / Кривоносов А.Д., Филатова О.Г., Шишкина М.А. СПб., 2010. С. 71.

² Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникационные стратегии / под ред. В.М.Горохова, Т.Э. Гринберг. М., 2011. С. 112.

необходимым структурным элементом его профессиональной культуры, важнейшей частью его имиджа¹.

Очевидно, что профессиональная подготовка муниципальных служащих предполагает высокий уровень не только знаний и определенных практических умений в решении управленческих задач, но и коммуникативных навыков, способности проводить совещания и вести деловые беседы, уверенно держаться перед оппонентами на дискуссионных площадках, а также иметь навыки общения с прессой. Основными требованиями в деловом общении, предъявляемыми к муниципальному служащему, являются: коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность и красноречивость².

Формирование позитивного имиджа муниципального служащего в современных условиях – сложный и многоэтапный процесс, основанный на результатах исследований, а также опирающийся на мнение граждан по поводу их представлений о том, какими репутационными характеристиками должен обладать служащий в идеале. При этом эффективность данного процесса во многом зависит от активности всех его участников:

- во-первых, от готовности населения давать объективные оценки имиджу служащих;
- во-вторых, от заинтересованности самих служащих в становлении своего положительного облика в массовом сознании;
- в-третьих, от способности средств массовой коммуникации стать мостами, а не барьерами, проводниками диалога между властью и обществом³.

¹ Орлова В.Н. Позитивный имидж государственных гражданских служащих как основа развития управленческой культуры // Управленческое консультирование. 2016. № 7. С. 15.

² Меркулов П.А. Актуальные проблемы подготовки управленческих кадров в современной России // Вестник государственного и муниципального управления. 2014. № 3. С. 57.

³ Портнягина Е.В. Проблема формирования позитивного имиджа государственных служащих РФ как направление государственной политики // Educatio. 2015. № IV (11). С. 129.

Практиками давно отмечено, что коммуникативная культура предполагает обмен информацией, идеями, эмоциями, личностное взаимодействие, психологический контакт. Для выделения умений, влияющих на эффективность социальной коммуникации, в ряде научно-практических разработок еще в начале XXI века была предложена так называемая коммуникативная профессиограмма (коммуникативная профессиограмма – это система квалификационных требований, которые предъявляются специалисту и составляют коммуникативный портрет профессионала). Например, в соответствии с данной профессиограммой специалист должен:

- знать речевой этикет и уметь его использовать;
- организовать требуемый вид общения управлять им;
- анализировать предмет общения, его цели и задачи;
- корректно ставить вопросы и точно на них отвечать;
- уметь вести беседу, собеседование, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, дебаты, прения, диспут, круглый стол, деловое совещание, командную деловую игру, переговоры, торги.
- уметь анализировать конфликты, кризисные ситуации, конфронтации и разрешать их;
- иметь навык доказывать и обосновывать, критиковать и опровергать, аргументировать и убеждать, достигать соглашений и компромиссов;
- владеть техникой речи, уметь использовать риторические фигуры и приемы;
- уметь правильно строить речь и другие публичные выступления;
- знать служебный этикет и уметь его использовать;
- уметь с помощью слов осуществлять психотерапию в общении; снимать стресс, напряжение; адаптировать гражданина к соответствующим условиям, корректировать его поведение и оценки¹.

¹ Чичикин И. В. Формирование коммуникативной компетентности в профессиональном образовании менеджеров (на примере специальности «Менеджмент организации»):

Безусловно, такая профиограмма применима и к менеджеру в системе муниципальной службы. Как справедливо отмечает П.А. Меркулов, «вся трудовая деятельность сотрудника административного аппарата в той или иной степени основывается на коммуникативной функции, общении с гражданами, представителями коммерческих структур, общественно-политических организаций и гражданских инициатив, с руководителями исполнительных органов власти и депутатами законодательных органов»¹. Поэтому образ муниципального служащего в сознании граждан должен быть ассоциирован с порядочностью, добросовестностью, отзывчивостью. Через коммуникативные возможности местных средств массовой информации, а также социальных сетей имидж служащего должен отражать требования общества и включать в себя такие качества, как профессионализм, нравственность, коммуникабельность.

Коммуникабельность муниципального служащего выражается в склонности к доброжелательному поведению в ситуации служебного общения, установлению взаиморасполагающих отношений, инициативности. Это качество предполагает сформированность коммуникативных умений, таких как: умение выслушивать, поддерживать беседу, сменить тему в случае необходимости, найти правильную форму обращения к людям.

В целом коммуникативная культура занимает важное место среди требований, предъявляемых к муниципальным служащим, поскольку они позволяют эффективно работать в условиях как формально-ролевого, так и неформального общения.

автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. – Курск, 2010. С. 17.

¹ Меркулов П.А. Актуальные проблемы подготовки управленческих кадров в современной России // Вестник государственного и муниципального управления. 2014. № 3. С. 58.

Выводы по I разделу

1. По долгу служебной деятельности муниципальный служащий постоянно общается с гражданами, представителями предприятий, организаций, различных учреждений и подразделений органов власти, т.е. его деятельность носит коммуникативный характер. Это предполагает наличие профессионально-значимых коммуникативных умений и навыков осуществлять социальное взаимодействие, которые обеспечивают результативность и эффективность решения профессиональных задач, устанавливать адекватные межличностные и конвенциональные отношения в различных ситуациях.

2. Коммуникативная культура является частью профессиональной культуры муниципального служащего, определяющей его подготовленность строить взаимоотношения с субъектами управленческой деятельности, обеспечивать прохождение управленческой информации и ее реализации в процессе профессиональной деятельности. Важнейшими компонентами коммуникативной культуры являются: опыт общения; владение богатством речи (языковая компетентность), позволяющее выразить субъекту различные нюансы и оттенки действительности; способность человека понимать смыслы и значения, заключенные в слове и поведении окружающих и дающей возможность ориентироваться в различных ситуациях; а также информационная грамотность субъекта, определяющая не столько наличие у него знаний в области информации, сколько его умение с ней работать.

3. Наличие коммуникативных умений у муниципального служащего является залогом успешной профессиональной деятельности и необходимо для того, чтобы иметь возможность на практике реализовывать все имеющиеся у него профессиональные знания. Опираясь на различные подходы к формированию профессиональной компетентности муниципальных служащих, мы считаем, что коммуникативные умения являются одной из важных составляющих деятельности менеджера муниципальной службы.

РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ АДМИНИСТРАЦИИ СТАРООСКОЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

Органы местного самоуправления реализуют сегодня новые принципы организации жизнедеятельности муниципального образования, которые основаны на реальном и устойчивом росте уровня жизни населения, на увеличении его социальной активности и на более полной реализации интеллектуального и творческого потенциала, в чем немаловажную роль играет самоорганизация и эффективная коммуникация всех субъектов местного сообщества¹.

В Белгородской области одним из факторов, определяющих конкурентоспособность региона, становится кадровая политика, развитие которой должно быть направлено на формирование кадрового потенциала государственной гражданской и муниципальной службы как важнейшего интеллектуального и профессионального ресурса, обеспечивающего эффективное социально-экономическое развитие области.

Как отмечается в актуальных документах, основными задачами кадровой политики на уровне региона являются, в том числе:

- развитие многоуровневой системы подготовки специалистов и рабочих кадров, формирование прикладных квалификаций, соответствующих динамично изменяющимся социально-экономическим потребностям региона и обеспечивающих непрерывность образования различных социальных групп;
- консолидация ресурсов государства, профессиональных образовательных организаций и бизнеса;
- создание механизмов привлечения талантливых молодых специалистов в инновационные виды деятельности;
- развитие правовых и организационных механизмов государственной

¹ Кабашов С.Ю. Организация муниципальной службы. М., 2015. С. 24.

- гражданской и муниципальной службы области;
- сопровождение профессионального развития и эффективного использования кадрового состава;
 - разработка и внедрение современных кадровых технологий, тестов, методик, рекомендаций по управлению кадрами для повышения эффективности деятельности органов исполнительной власти и государственных органов области, органов местного самоуправления;
 - информационно-аналитическое и организационно-методическое сопровождение единой кадровой политики на территории области;
 - организация работы по обеспечению соблюдения государственными гражданскими и муниципальными служащими ограничений и запретов, установленных законодательством, при поступлении и прохождении такой службы¹.

Решение данных задач, на наш взгляд, невозможно без высокой культуры социальной коммуникации. В государственной программе Белгородской области «Развитие кадровой политики Белгородской области на 2014-2020 годы» среди основных проблем формирования и развития кадрового потенциала области названа проблема низкого качества профессионального обучения гражданских и муниципальных служащих, что не в полной мере отвечает необходимым потребностям, диктуемым современными условиями, в том числе требованиям построения коммуникации с местным сообществом². На наш взгляд, в рамках данного направления должны реализовываться и проекты, направленные на создание условий для повышения коммуникативной культуры муниципальных

¹ Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие кадровой политики Белгородской области на 2014-2020 годы» : Постановление Правительства Белгородской области от 30 декабря 2013 г. № 530-пп // Информационный портал «Законы РФ». URL: <http://zakon-region.ru/belgorodskaya-oblast/6398> (дата обращения: 19.05.2017).

² Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие кадровой политики Белгородской области на 2014-2020 годы» : Постановление Правительства Белгородской области от 30 декабря 2013 г. № 530-пп // Информационный портал «Законы РФ». URL: <http://zakon-region.ru/belgorodskaya-oblast/6398> (дата обращения: 19.05.2017).

служащих.

Так, для исполнения муниципальными служащими должностных обязанностей добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы органов местного самоуправления необходимо демонстрировать высокий уровень общей и профессиональной культуры и быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций, соблюдать беспристрастность, а также проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий.

С точки зрения реализации муниципальным служащим коммуникативной компетентности отметим следующие важные требования:

- 1) соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;
- 2) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;
- 3) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении муниципальным служащим должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету органа местного самоуправления;
- 4) соблюдать установленные в органе местного самоуправления правила публичных выступлений и предоставления служебной информации.

Согласно «Положению о квалификационных требованиях к уровню профессионального образования, стажу муниципальной службы или стажу работы по специальности, профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей муниципальных служащих» общими квалификационными требованиями к профессиональным навыкам муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы, являются наряду с владением современными средствами, методами и технологией работы с информацией;

развитыми навыками работы с документами; а также навыками саморазвития и организации личного труда, коммуникативные навыки. Общей установкой, реализуемой в системе муниципальной службы администрации Старооскольского городского округа, является, с одной стороны, требование способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества, с другой стороны - требование быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами.

Требования, предъявляемые к системе государственного и муниципального управления со стороны гражданского общества, постоянно растут и модернизируются: деятельность чиновничества должна быть более эффективной, открытой и конкурентоспособной. Поэтому особое внимание уделяется совершенствованию технологий оценки служебной деятельности служащих¹.

В этой связи актуальным становится рассмотрение способов оценки компетенций муниципальных служащих, используемых в администрации Старооскольского городского округа, что позволяет, в том числе, оценить уровень сформированности коммуникативной культуры чиновников.

При проведении процедур подбора персонала, аттестации, квалификационного экзамена, определения испытательного срока важно не только определиться с набором компетенций, которыми должен обладать сотрудник, но и со способом оценки данных компетенций. Формирование системы оценки профессиональных компетенций муниципальных служащих с учетом актуальных требований являлось, в том числе, одним из направлений долгосрочной целевой программы «Формирование и развитие

¹ Захаров В.М. Технология оценки профессиональной компетентности государственных и муниципальных служащих // European social science journal (Европейский журнал социальных наук). 2014. № 3-1. С. 112.

системы муниципальной кадровой политики в Старооскольском городском округе», реализованной в 2011-2015 годах¹.

В соответствии с нормативно-правовыми актами, регламентирующими деятельность муниципальной службы, а также сложившейся практикой деятельности кадровых служб в системе муниципального управления, допустимыми считаются следующие методы оценки профессиональной компетентности муниципальных служащих: индивидуальное собеседование, анкетирование, написание реферата (индивидуальная работа претендента), тестирование.

Также коммуникативная компетентность становится сегодня важным условием прохождения конкурсного отбора на замещение должности муниципальной службы. Так, согласно «Методическим рекомендациям по применению порядка проведения конкурсов на замещение вакантной должности и (или) на включение в кадровый резерв для замещения вакантных должностей муниципальной службы администрации Старооскольского городского округа» в рамках второго этапа конкурса конкурсанты участвуют в следующих конкурсных процедурах:

- анкетирование;
- тестирование на определение уровня знания Конституции Российской Федерации, Устава Старооскольского городского округа Белгородской области, законодательства о муниципальной службе, а также уровня профессиональных знаний и навыков, необходимых для исполнения должностных обязанностей;
- собеседование с членами конкурсной комиссии².

¹ Долгосрочная целевая программа «Формирование и развитие системы муниципальной кадровой политики в Старооскольском городском округе на 2011-2015 годы»: Утверждена постановлением главы администрации Старооскольского городского округа от 09.03.2011 № 522 // Официальный сайт администрации Старооскольского городского округа. URL: <http://oskolregion.ru> (дата обращения: 25.05.2017).

² Методические рекомендации по применению порядка проведения конкурсов на замещение вакантной должности и (или) на включение в кадровый резерв для замещения вакантных должностей муниципальной службы администрации Старооскольского городского округа: утверждены распоряжением главы администрации Старооскольского

Рассмотрим специфику организации собеседования во время проведения конкурса на замещение должности муниципальной службы в администрации Старооскольского городского округа.

Формами проведения индивидуального собеседования являются структурированное интервью претендента на должность и ролевое интервью, предполагающее имитацию делового взаимодействия претендента на должность с приглашенным ролевым игроком, выступающим от лица вышестоящего руководителя, руководителя одного уровня или подчиненного, а также гражданина. Развитые коммуникативные навыки, способность общаться как с представителями одной профессиональной среды, так и представителями населения становится залогом успешного прохождения собеседования при конкурсном отборе.

В практике работы конкурсной комиссии администрации Старооскольского городского округа, которая оценивает кандидатов на основании представленных ими документов об образовании, прохождении государственной либо муниципальной службы, осуществлении другой трудовой деятельности, а также на основе конкурсных процедур с использованием не противоречащих федеральным законам и другим нормативным правовым актам Российской Федерации методов оценки профессиональных и личностных качеств кандидатов, основной формой индивидуального собеседования является профессиональное интервью.

Структурированное профессиональное интервью, предусматривает, что всем оцениваемым задаются стандартные, сформулированные заранее и связанные с предстоящей (выполняемой) работой вопросы, а ответы оцениваются на основе вытекающих из ее содержания критериев (в баллах).

Профессиональное интервью состоит из пяти фаз, которые задают порядок перехода от одной теме к другой.

Первая фаза – установление контакта с претендентом на вакантную должность (приветствие кандидата, представление кандидата на должность муниципальной службы конкурсной комиссии, благодарность за участие в конкурсе).

Вторая фаза предполагает знакомство с общими сведениями о кандидате (семейное положение, место жительства и т.д.) и используется на усмотрение конкурсной комиссии.

Третья фаза направлена на изучение сведений об образовании, в том числе могут быть заданы детализирующие вопросы: какова тема выпускной квалификационной работы, выполненной во время учебы; есть ли научные публикации, опыт выступления на научно-практических конференциях или учебно-методических семинарах; пройдены ли курсы повышения квалификации, стажировки; каковы дальнейшие образовательные планы.

Основной фазой профессионального интервью является четвертая фаза «Профессиональное развитие». Цель данной фазы – выявление у претендентов необходимых для искомой вакантной должности знаний, умений, навыков и оценка их в баллах. Фаза включает следующие блоки:

Блок 1. Понимание приоритетов муниципальной службы.

Блок 2. Профессиональные знания и умения.

Блок 3. Ориентированность на качество и результат.

Блок 4. Коммуникативные навыки.

Блок 5. Мотивация для занятия искомой должности.

Четвертый блок профессионального интервью выявляет наличие или отсутствие у кандидатов на вакантную должность муниципальной службы коммуникативных навыков, которые на современном этапе развития местного самоуправления приобретают все большее значение. Это связано с тем, что доля общения в деятельности чиновников постоянно возрастает: переговоры, встречи, доклады, публичные мероприятия, участие в работе комиссий и другое, требуют от муниципальных служащих наличия таких

качеств, как способность к совместной работе, деловому общению, умение работать с людьми, слушать, принимать чужую точку зрения и т.д.

Приведем перечень вопросов данного блока профессионального интервью.

1. Каким образом вам работать комфортнее: в коллективе или одному?
2. Готовы ли Вы к сотрудничеству с коллегами при решении управленческих задач?
3. Какой Вы видите стратегию коммуникативного поведения в администрации Старооскольского городского округа?
4. Готовы ли Вы поделиться своими знаниями, умениями и навыками с другими сотрудниками?
5. Есть ли у Вас стремление оказывать поддержку другим муниципальным служащим при решении тех или иных проблем?
6. Насколько Вы открыты для консультаций по поводу специальных вопросов, входящих в вашу компетенцию?
7. Всегда ли вам удается четко высказать свои идеи, предложения при коммуникации с коллегами?
8. Как вы оцените свое умение выслушать и понять собеседника?
9. В каких ситуациях Вы готовы пойти на компромисс? Были ли подобные ситуации в вашей практике?
10. Как Вы будете осуществлять руководство подчиненными в случае замещения руководящей должности?
11. Расскажите, как Вы, давая поручение своим подчиненным, убеждаетесь в том, что они правильно поняли смысл задания. Если возможно, то приведите пример.
12. Можете ли Вы определить потенциальные возможности сотрудника, способны ли оценить уровень его профессиональной и коммуникативной культуры? Если да, то, как вы это делаете.

Завершается профессиональное интервью пятой фазой, где подводятся итоги, дается короткое резюме, озвучиваются рекомендации.

Вопросы, направленные на оценку уровня сформированности коммуникативной культуры муниципального служащего, подобные тем, что даны выше, используются и во время проведения аттестации муниципального служащего в администрации Старооскольского городского округа.

Практика включенного наблюдения, входившая в программу социологического исследования нашей выпускной квалификационной работы, показала, что наибольшие затруднения у претендентов на замещение вакантной должности в системе муниципальной службы администрации Старооскольского городского округа, а также у муниципальных служащих вызывают вопросы, связанные с необходимостью построения стратегии коммуникативного поведения в профессиональной деятельности. Отмечены были недостаточный уровень самоанализа собственного коммуникативного поведения и незнание современных требований к построению коммуникации, обеспечивающей влияние на сознание местного сообщества, на донесение интенций власти до различных хозяйствующих субъектов и некоммерческих организаций, действующих на территории муниципального образования.

Многие муниципальные служащие демонстрируют в профессиональной деятельности достаточно высокий уровень коммуникативной культуры. Это отражается и в ходе конкурсных или аттестационных процедур, где участники в целом уверенно отвечают на большую часть вопросов собеседования. Однако они, как правило, не могут сформулировать, в чем отличие коммуникации в целом и коммуникации в органах власти. Затруднения вызывают и уточняющие вопросы, направленные на определение умения выстраивать коммуникативные отношения с различными категориями сотрудников и граждан. Чаще всего озвучиваются предельно общие формулировки, характеризующие коммуникативные компетенции муниципальных служащих: «Надо быть внимательным собеседником»; «Я готов выслушать каждого», «Мне не

жалко времени на общение»; «Самое важное – открытость для коммуникации». Выяснилось, что немногие знают специфику связей с общественностью, реализуемых в системе государственного и муниципального управления, не видят необходимости в контактах со средствами массовой информации и в представлении администрации Старооскольского городского округа в социальных сетях либо, признавая полезность инновационных способов коммуникации с гражданами, не в достаточной степени готовы к их применению в профессиональной деятельности.

Основными проблемами по результатам наблюдения также можно назвать непонимание необходимости коммуникативной саморефлексии и совершенствования собственной коммуникативной культуры.

Отметим, что одной из в целом успешно реализуемых задач отдела муниципальной службы и кадров администрации Старооскольского городского округа Белгородской области является оказание методической помощи структурным подразделениям администрации городского округа в совершенствовании работы с кадрами¹. В связи с этим в рамках деятельности отдела муниципальной службы и кадров периодически проводятся обучающие семинары, направленные на развитие коммуникативных навыков, необходимых муниципальному служащему в различных ситуациях профессионального общения и взаимодействия с гражданами.

Рассмотрим некоторые формы работы по формированию коммуникативной культуры муниципального служащего администрации Старооскольского городского округа, практикуемые, в первую очередь, в групповой обучающей работе, реализуемой в рамках обучающих семинаров и в ходе специальных мероприятий, посвященных актуальным проблемам местного самоуправления.

¹ Положение о муниципальной службе Старооскольского городского округа: утверждено решением Совета депутатов Старооскольского городского округа от 7 октября 2008 г. № 188 (в ред. от 25.02.2011 № 538) // Официальный сайт администрации Старооскольского городского округа. URL: <http://oskolregion.ru> (дата обращения: 29.05.2017).

1. Мозговой штурм – наиболее свободная форма дискуссии, запускающая процесс творческого мышления. Главная функция этой технологии – обеспечение процесса генерирования идей без их анализа и обсуждения участниками.

2. Анализ проблемных ситуаций (кейс-стади) как форма деловой игры сочетает в себе профессиональную деятельность муниципального служащего с игровой и основанная на решении управленческих проблем, максимально приближенных к реальным проблемам местного сообщества.

3. Групповая дискуссия – коллективное обсуждение какого-либо вопроса, при котором происходит коллективный анализ информации, мнений, предложений ее участников. Возможности дискуссии чрезвычайно широкие: на первый план выходят диагностические и запускающие процесс изменений коммуникативных стереотипов личности приемы.

4. Деловые игры – имитация реального процесса, характерного для различных управленческих ситуаций, разыгрываемого по заданным или придуманным участниками правилам. Правила задаются в виде ролей – моделей поведения, например таких, как гражданин, обращающийся с заявлением в органы местного самоуправления, или представитель некоммерческой общественной организации. Кроме того, организационно-управленческие игры проводятся на материале реальных и актуальных проблем организации, в решении которых должны принять участие сотрудники различных департаментов.

Отдельно хотелось бы сказать об организации мероприятий совместно с высшими учебными заведениями Старооскольского городского округа, в первую очередь со Старооскольским филиалом НИУ «Белгородский государственный университет».

Так, в рамках областной Недели местного самоуправления 25 апреля 2014 года был проведен круглый стол «Муниципальное управление: перспективы, проблемы и роль молодых специалистов в его совершенствовании», где, в том числе, со студентами направления

подготовки «Государственное и муниципальное управление» активно обсуждались такие проблемы, как коммуникативные навыки будущих муниципальных служащих как важнейшая часть профессиональной деятельности и имиджа чиновника.

21 апреля 2016 года в ходе городской интерактивной программы, посвященной Всероссийскому Дню местного самоуправления, состоялось общение преподавателей и студентов кафедры менеджмента Старооскольского филиала НИУ «Белгородский государственный университет» с главой администрации Старооскольского городского округа А.В. Гнедых. Одними из основных вопросов, которые обсуждались с главой администрации, были вопросы взаимодействия представителей муниципальной власти с гражданским обществом, в частности с молодежными общественными организациями. В ходе беседы была актуализирована потребность в совершенствовании коммуникативной компетенции муниципальных служащих при выстраивании общения с молодежью Старооскольского городского округа.

Выводы по разделу II

1. Сегодня происходит качественное изменение информационной и социокультурной среды, что влечет за собой необходимость представителям власти осуществлять служебное общение в нестандартных информационно-коммуникативных ситуациях, обусловленных целями и задачами управления развитием муниципального образования. Анализ государственной программы Белгородской области «Развитие кадровой политики Белгородской области на 2014-2020 годы», а также нормативных правовых актов органов местного самоуправления Старооскольского городского округа показал, что требования к профессиональной компетентности муниципальных служащих отражают необходимость высокого уровня их коммуникативной культуры. Развитые навыки коммуникации, с одной стороны, обеспечивают муниципальному служащему эффективное выстраивание отношений с другими служащими, с другой – позволяют

довести необходимую управленческую информацию до местного сообщества, обеспечить ее восприятие и реализацию гражданами.

2. В рамках конкурсных и аттестационных процедур важное место занимает анализ коммуникативной компетентности: способность к публичным выступлениям и коммуникациям, готовность реализовывать тот стиль общения, который соответствует ситуации, способность к убедительному, лаконичному и структурированному изложению своей позиции и т.д.

3. Наблюдение за профессиональной деятельностью муниципальных служащих администрации Старооскольского городского округа, а также оценки, полученные в ходе опроса экспертов, позволяют утверждать, что большинство муниципальных служащих обладают (нормативным уровнем коммуникативной культуры. Однако существуют проблемы, связанные с недостаточным знанием нормативной стороны современного русского литературного языка, базовых характеристик региональной культуры и особенностей муниципального сообщества, с неготовностью применять инновационные способы взаимодействовать с гражданским обществом, например посредством социальных сетей. Кроме того, обозначенная проблематика слабо отрефлексирована самими чиновниками в связи с чем существует необходимость совершенствования существующих форм и методов развития коммуникативной культуры муниципальных служащих.

РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

Как показал анализ деятельности администрации Старооскольского городского округа, качественное изменение социальной и информационной среды муниципального образования требует от муниципальных служащих осуществлять служебное общение в нестандартных социокоммуникативных ситуациях. В обширном перечне требований к профессиональной деятельности муниципальных служащих значительное место занимают компетенции, предполагающие высокоразвитую коммуникативную культуру: способность к публичным выступлениям и коммуникациям, умение реализовывать тот стиль общения, который соответствует ситуации, способность к убедительному, лаконичному и структурированному изложению своей позиции, готовность к дискуссии.

Сегодня в системе государственной гражданской и муниципальной службы области происходит развитие современных технологий, направленных на повышение профессиональной компетентности служащих, их мотивации к результативной профессиональной служебной деятельности. Одним из востребованных направлений кадровой политики, что особенно актуально в контексте разработки Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации профессиональных стандартов, становится сегодня разработка механизма формирования модели профессиональных компетенций государственных гражданских и муниципальных служащих Белгородской области.

На наш взгляд, знание специфики связей с общественностью, владение навыками управления общественными отношениями и формированием имиджа органов местного самоуправления становится сегодня обязательным условием успешной деятельности муниципального служащего. Модель компетенций муниципального служащего, по нашему мнению должна включать в перечень профессиональных специфических компетенций так

называемую как PR-компетенцию, которую О.М. Симонова определяет «как составляющую профессиональной коммуникативной компетентности государственного служащего, представляющую собой интегрированную целостность мотивационного, когнитивного и рефлексивного компонентов, обеспечивающих осуществление профессиональной коммуникации»¹. Данная компетенция предполагает, в том числе, владение технологиями формирования общественного мнения, а также использование механизмов создания и продвижения имиджа органа власти и его представителя.

Важное место в организации деятельности органов местного самоуправления занимает проблематика, связанная с трансформацией аксиологических и коммуникативных установок в российском обществе. Например, изучив «Российский кодекс профессиональных и этических принципов в области связей с общественностью», муниципальные служащие должны указать его ключевые положения. Необходимо соотнести этические установки данного кодекса и «Кодекса этики и служебного поведения служащих Старооскольского городского округа» с целью установить взаимосвязь между двумя текстами. Итогом работы становится концептуализация, осмысление новой компетенции (так называемой PR-компетенции), которая может дополнить создаваемые сегодня модели компетенций муниципального служащего.

Организацию public relations в органах государственной власти и органах местного самоуправления сегодня сложно представить без изучения общественного мнения, что предполагает анализ материалов социологических исследований. В рамках формирования актуальных навыков анализа массового сознания и массовой коммуникации мы предлагаем, например, изучить данные всероссийского социологического опроса «Рейтинг угроз для России», проводимого ВЦИОМ ежегодно с 2005 г. по 2015 г., и проанализировать, как менялось мнение граждан России о

¹ Симонова М.О. PR-компетенция будущих государственных и муниципальных служащих как фактор формирования положительного имиджа власти // Научные проблемы гуманитарных исследований. 2012. № 5. С. 119.

вероятности реализации внешних и внутренних вызовов за последние 10 лет. Анализ динамики ценностных ориентаций россиян, их идеологической идентификации, проведенный с опорой на данные социологических опросов, проводимых ведущими социологическими центрами России: Фондом «Общественное мнение» (ФОМ), Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ), Аналитическим центром Юрия Левады, – может стать основой PR-кампаний, организуемых органами власти, а также определять принимаемые муниципальными структурами управленческие решения.

Важным механизмом работы органов местного самоуправления является моделирование обратной связи. Сегодня это обязательное направление связей с общественностью, поскольку в 90-е годы XX столетия система обратной связи была во многом утеряна. Важным каналом формирования обратной связи является работа с политическими и неполитическими общественными объединениями – агентами гражданского общества. В демократических странах роль гражданского общества, каркасом которого являются общественные организации, чрезвычайно важна: такие объединения позволяют со стороны граждан влиять на власть, а со стороны власти влиять на общество посредством налаженной обратной связи. Поэтому, как утверждает ответственный редактор учебника для академического бакалавриата «Связи с общественностью в органах власти» М.М. Васильева, «перед public relations в структурах власти стоит несколько важнейших задач. Во-первых, стараться изменить отношение государственного аппарата к гражданину, который должен восприниматься как субъект, а не только как объект управления. Во-вторых, наладить сотрудничество и координацию усилий между структурами государственного аппарата и гражданами и их организациями. И наконец, способствовать развитию контроля деятельности государственного аппарата»¹.

¹ Васильева М.М. Связи с общественностью в органах власти. М., 2015. С. 76.

Современные органы власти нельзя представить без продвижения различных управленческих идей в интернет-пространстве. Муниципальному служащему предлагается выполнить кейс-задание, согласно которому он является начальником отдела по связям с общественностью администрации муниципального образования (например Старооскольского городского округа). Необходимо написать предложение по модернизации сайта администрации, содержащее, например, следующие пункты:

- 1) подробный перечень рубрик сайта;
- 2) подбор контента, которым будет наполнен сайт (нормативные правовые акты, статистические материалы, данные социологических исследований, фотоматериалы, видеоролики, инфографика, интервью с представителями администрации и т.д.);
- 3) представление системы горизонтальных и вертикальных связей с сайтами иных органов власти, а также с сайтами общественных организаций;
- 4) разработка системы взаимодействия с гражданами посредством социальных сетей.

Безусловно, сегодня Интернет стал коммуникативным пространством, активно генерирующим общественные интенции. А сетевые сообщества «демонстрируют принципиально новые типы социального взаимодействия. Солидарность ее членов не уступает традиционной. Интернет дает возможность делать новое сообща и сотрудничать в невообразимых прежде масштабах и невиданным прежде образом. В Интернете социальная сеть – это программный сервис, площадка для взаимодействия людей в группе или в группах. Она связывает разных пользователей и информационные ресурсы, соответствующие их интересам. Социальные сети обладают гигантским потенциалом и в PR-деятельности»¹, а следовательно, предоставляют новые возможности интерактивного взаимодействия между гражданским обществом и органами местного самоуправления.

¹ Шапкина Е.В. Интернет в системе средств массовой информации и особенности его восприятия в общественном сознании // Вестник Кемеровского государственного университета. 2015. № 2. Т. 2. С. 95.

Более того, по мнению современных ученых и практиков, внедрение и использование социальных сетей позволит повысить эффективность оценки профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих, основанной на использовании опросов в режиме on-line; обеспечить получение обратной связи при размещении и обсуждении социальных проектов органов исполнительной власти, государственных органов, а также определить степень изменения мнений и настроений населения по интересующим их вопросам¹.

В связи с этим интересным представляется изучение такого явления интернет-коммуникации, как блог. Если сначала блог рассматривался как инструмент коммуникации, позиционирования своего мнения, размещения информации частного характера, то в последние годы блог превращается в эффективный инструмент, используемый в политике, а также в государственном и муниципальном управлении. Мы предлагаем сначала подготовить анализ блога представителя исполнительной или законодательной власти с целью определить эффективность данного средства воздействия на массовое сознание в организации связей с общественностью в органах власти, а затем подготовить текст для собственного блога, презентующего муниципального чиновника.

Основной задачей для муниципального служащего должно стать определение необходимости использования в деятельности органов власти и конкретных должностных лиц неофициальных интернет-ресурсов, социальных сетей, их эффективность во влиянии на общественное сознание. Также для чиновников, особенно молодых, активно участвующих в современной интернет-коммуникации, важно установление корреляции между официальной и частной сторонами жизни должностного лица.

Итак, материал, используемый в повышении уровня коммуникативной культуры муниципальных служащих, предполагает интегрированный анализ

¹ Захаров В.М. Оценка профессиональной деятельности государственных гражданских служащих в Белгородской области с использованием социальных сетей // ARS ADMINISTRANDI. 2014. Выпуск № 1. С. 32.

современной общественно-политической проблематики. Главная цель такой работы – обеспечить актуальную информационную и научно-методическую основу для формирования высокопрофессиональных управленцев, осознающих свое место в современном российском социуме и системе власти, способных адекватно анализировать и оценивать политические процессы, принимать социально ответственные управленческие решения и выстраивать эффективную коммуникацию с гражданским обществом.

Как мы уже отмечали во втором разделе, в системе муниципального управления кадровая политика представляет собой рассчитанную на длительный период комплексную систему управления человеческими ресурсами, систему подбора, расстановки и воспитания кадров, способных обеспечить определенную перспективу экономического, политического и культурного развития местного сообщества, целостное использование всех имеющихся на территории ресурсов: природных, человеческих, производственно-хозяйственных, образовательных и др. Безусловно, кадровая система в муниципальной службе должна быть стабильной, устойчивой, адекватной потребностям социума и обеспечивать эффективную коммуникацию с общественностью.

Анализ практики проведения конкурсных и аттестационных процедур, проводимых администрацией Старооскольского городского округа, показал, что основными механизмами совершенствования кадровой политики являются инновационные технологии собеседования и интервьюирования, направленные как на определение соответствия кандидата требуемой квалификации, так и выяснение того, насколько специалист способен принимать нестандартные решения в чрезвычайных ситуациях, насколько развита его коммуникативная культура, велик ли потенциал для карьерного роста.

На сегодня основной технологией кадрового менеджмента в системе муниципальной службы администрации Старооскольского городского округа, дающей оценку кандидата во время работы конкурсной комиссии на

соответствие функциональным и специальным квалификационным требованиям, становится технология собеседования. Ключевыми вопросами собеседования для государственных и муниципальных служащих являются вопросы на знание основ Конституции РФ и федерального законодательства. Кандидат также должен иметь четкое представления о нормативных правовых актах, касающихся того направления, по которому он хочет работать. Дополнительные вопросы на собеседовании должны проверить уровень коммуникативной культуры и степень стрессоустойчивости.

Выводы по III разделу

1. Проблема формирования эффективной системы коммуникации в органах местного самоуправления выступает важным фактором преодоления негативных процессов в политике, экономике и социальной жизни муниципального образования, так как способность эффективно управлять, открывая новые возможности для развития человеческого потенциала местного населения, напрямую зависит от уровня коммуникативной культуры кадров, задействованных в системе муниципальной службы.

2. Введение в профиль компетенций профессиональной базовой компетенции «Публичная коммуникативная деятельность», а в систему конкурсных и аттестационных процедур, проводимых администрацией Старооскольского городского округа, специальных вопросов, позволяющих понять степень сформированности представлений о том, в чем состоит современная специфика связей с общественностью, позволит повысить эффективность и динамичность не только процесса управления в муниципальном образовании, но и осуществление прямых и обратных связей во взаимодействии власти и общества.

3. Необходима определенная реорганизация процесса формирования коммуникативной компетентности муниципальных служащих. Должна быть в рамках курсов повышения квалификации, а также

учебно-практических семинаров и вебинаров создана система механизмов, методов, средств и форм повышения уровня коммуникативной культуры. Предложенные нами формы и приемы формирования формирования PR-компетенции, являющейся важным условием для успешной публичной деятельности муниципальных служащих в условиях современного социума, отличаются методической инновационностью, общественно-политической актуальностью и обеспечивают развитие теоретических знаний и практических навыков в области массовой коммуникации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Коммуникативная культура муниципального служащего представляет собой систему теоретических знаний и практических умений в области культуры общения, речевого этикета и связей с общественностью. Основными элементами такой системы выступают следующие компетенции: ортологическая, определяющая требования к владению нормами современного русского литературного языка; дискурсивная, включающая знания, умения и навыки, обусловленные необходимостью создания логичного высказывания в контексте определенной коммуникативной ситуации; риторическая, требующая владения практическими приемами ораторского искусства; социокультурная, предполагающая организацию коммуникативного поведения с учетом традиций и норм, сложившихся в определенной социальной и культурной среде; межкультурная компетенция, показывающая степень понимания специфики иных культур и общностей и особенностей коммуникации с их представителями.

Как показало социологическое исследование, уровень сформированности коммуникативной культуры муниципальных служащих администрации Старооскольского городского округа для большинства средний (нормативный). Традиционные коммуникативные техники успешно применяются в управленческой деятельности, но стремление к развитию коммуникативных навыков с учетом актуальных инноваций (например, представления органов местного самоуправления в социальных сетях) не является у муниципальных служащих приоритетным. Наиболее развитыми коммуникативными компетенциями муниципальных служащих администрации Старооскольского городского округа являются риторическая и социокультурная, что позволяет осуществлять взаимодействие в различных коммуникативных ситуациях, в оптимальной форме транслировать местному сообществу идеи и решения муниципальной власти и нести ответственность за результаты своей управленческой деятельности.

Проведенный анализ показал целесообразность оптимизации процесса формирования коммуникативной культуры муниципальных служащих и позволил нам сформулировать следующие рекомендации органам местного самоуправления:

1. Включить в профиль компетенций муниципальных служащих профессиональную базовую компетенцию «Публичная коммуникативная деятельность», а для моделей компетенций категорий должностей «руководители» и «помощники (советники)» также профессиональную специфическую компетенцию «Организация связей с общественностью» (так называемую PR-компетенцию). Кроме того, систему собеседования, применяемую в ходе конкурсных и аттестационных процедур, необходимо расширить за счет специальных вопросов, дающих возможность определить уровень понимания того, в чем состоит специфика связей с общественностью, реализуемых органами местного самоуправления.

2. Выстроить систему индикаторов, определяющих ответственность муниципальных служащих за нарушение коммуникативно-этических требований во взаимодействии с гражданами, что, в том числе, позволит обеспечить более качественную оценку деятельности чиновников.

3. Усилить учебно-методическую составляющую процесса формирования коммуникативной компетентности муниципальных служащих, что должно проявиться в постоянном обучении муниципальных служащих инновационным коммуникативным практикам; в проведении специальных мероприятий (семинаров, вебинаров и т.п.). Наиболее эффективным и действенным инструментом должна стать организация курсов повышения квалификации, направленных на формирование коммуникативных компетенций, в том числе таких, как «Публичная коммуникативная деятельность» и «Организация связей с общественностью» (PR-компетенция), что станет важным условием для успешной публичной коммуникации муниципальных служащих в условиях динамично развивающегося социума и информационно-коммуникативной среды.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации [Текст] : официальный текст // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 31. – Ст. 4398.
2. Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ [Текст]: федеральный закон от 6.10.2003 131-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2003. – № 40. – Ст. 3822.
3. О муниципальной службе в Российской Федерации [Текст]: федеральный закон от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ // Российская газета. – 2007. – 7 марта.
4. Методический инструментарий по внедрению системы комплексной оценки профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ. – Режим доступа: <http://www.rosmintrud.ru/labour/publicservice/71>.
5. О муниципальной службе Белгородской области: закон Белгородской области от 11 октября 1996 г. № 81 (ред. от 12.10.2006) // Информационный портал «Законы РФ». – Режим доступа: <http://zakon-region.ru/belgorodskaya-oblast>.
6. Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие кадровой политики Белгородской области на 2014-2020 годы» [Электронный ресурс]: Постановление правительства Белгородской области от 30 декабря 2013 г. № 530-пп // Информационный портал «Законы РФ». – Режим доступа: <http://zakon-region.ru/belgorodskaya-oblast/6398>.
7. Методические рекомендации по формированию профилей компетенций для должностей государственной гражданской и муниципальной службы Белгородской области [Электронный ресурс]: утверждены распоряжением первого заместителя Губернатора области – начальника департамента кадровой политики области от 30 января 2013 г. № 21 // Официальный

- сайт администрации Старооскольского городского округа. – Режим доступа: <http://oskolregion.ru>
8. Положение о муниципальной службе Старооскольского городского округа [Электронный ресурс]: Утверждено решением Совета депутатов Старооскольского городского округа от 7 октября 2008 г. № 188 (в ред. от 25.02.2011 № 538) // Официальный сайт администрации Старооскольского городского округа. – Режим доступа: <http://oskolregion.ru>
 9. Кодекс этики и служебного поведения муниципальных служащих Старооскольского городского округа [Электронный ресурс]: Утвержден постановлением главы администрации Старооскольского городского округа от 14 марта 2011 года № 640 // Официальный сайт администрации Старооскольского городского округа. – Режим доступа: <http://oskolregion.ru>
 10. Долгосрочная целевая программа «Формирование и развитие системы муниципальной кадровой политики в Старооскольском городском округе на 2011-2015 годы» [Электронный ресурс]: Утверждена постановлением главы администрации Старооскольского городского округа от 09.03.2011 № 522 // Официальный сайт администрации Старооскольского городского округа. – Режим доступа: <http://oskolregion.ru>
 11. Методические рекомендации по применению порядка проведения конкурсов на замещение вакантной должности и (или) на включение в кадровый резерв для замещения вакантных должностей муниципальной службы администрации Старооскольского городского округа [Электронный ресурс]: утверждены распоряжением главы администрации Старооскольского городского округа от 21 декабря 2011 г. № 107-ро // Официальный сайт администрации Старооскольского городского округа. – Режим доступа: <http://oskolregion.ru>
 12. Официальный сайт администрации Старооскольского городского округа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://oskolregion.ru>

- 13.Абрамова, Л.П. Этика государственной службы в условиях общественных трансформаций [Текст] / Л.П. Абрамова // Управленческое консультирование. – 2010. – № 2. – С. 42-51.
- 14.Аверин, А. Н. Профессиональная подготовка кадров [Текст] / А.Н. Аверин. – М.: Альфа-Пресс, 2011. – 120 с.
- 15.Агибалова, О.В. Кадровая составляющая реформы местного самоуправления [Текст] / О. Ю. Агибалова. – Воронеж: Изд-во им. Е.А. Болховитинова, 2011. – 126 с.
- 16.Астахов, Ю.В. Муниципальная кадровая политика: теория, методология, технология : монография. [Текст] / Ю.В. Астахов, В.И. Патрушев. – Белгород, 2014. – 340 с.
- 17.Астахов, Ю.В. Теория и практика управления персоналом [Текст] / Ю.В. Астахов. – Белгород, 2012. – 312 с.
- 18.Бессонова, Ю.А. Гуманитарная культура личности государственного служащего: коммуникативный аспект [Текст] / Ю.А. Бессонова, О.Н. Дровникова // Среднерусский вестник общественных наук. – 2013. – № 3. – С. 14-19.
- 19.Богатырева, И.В. Проблемы муниципальной кадровой политики и подготовки кадров для органов местного самоуправления [Текст] / И.В. Богатырева, Ю.А. Чиркина // «Актуальные проблемы современного образования»: материалы V-ой международной научно-методической конференции. – Воронеж: ВИЭСУ, 2013. – С. 134-141.
- 20.Богатырева, М.Р. Совершенствование профессиональной подготовки государственных и муниципальных служащих [Электронный ресурс] / М.Р. Богатырева, Л.И. Мустафина // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ». – 2014. – Выпуск 2. – Режим доступа: <http://naukovedenie.ru>
- 21.Богданова, Л.В. Коммуникационная компетентность как компонент профессионализма и конкурентоспособности будущих менеджеров

- [Текст] /Л.В. Богданова // Ученые записки (РГСУ). – 2009. – № 9. – С. 121-126.
- 22.Боженов, С.А. О системе непрерывной подготовки управленческих кадров [Текст] / С.А. Боженов, И.Е. Ильичёв // Государственное и муниципальное управление: теория и практика. – 2011. – № 1. – С. 45-52.
- 23.Бориснёв, С.В. Социология коммуникации [Текст] / С.В. Бориснёв. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 287 с.
- 24.Васильев, К.А. Профессиональная компетентность персонала организации в сфере информационно-коммуникационных технологий [Текст] / К.А. Васильев // Экономика. Управление. Право. – 2012. – № 6. – С. 16-19.
- 25.Васильева, М.М. Связи с общественностью в органах власти [Текст] / М.М. Васильева. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 495 с.
- 26.Горбачев, А.И. Ценности государственной службы как факторы формирования организационного поведения [Текст] / А.И. Горбачев // Материалы круглого стола «Нравственные основы социального прогресса в России»: – М. : Изд-во РАГС, 2010. – С. 35-42.
- 27.Гринберг, Т.Э. Коммуникационная концепция связей с общественностью: модели, технологии, синергетический эффект (монография) [Текст] / Т.Э. Гринберг. – М., Изд-во Московского университета, 2012.
- 28.Зайцев, А. В. Диалогика гражданского общества [Текст] / А.В. Зайцев. – Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2013. – 443 с.
- 29.Запорожец, Е.А. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования [Текст] / Е.А. Запорожец // Научный вестник Уральской академии государственной службы. – 2009. – Выпуск № 3(8). – С. 26-31.
- 30.Захаров, В.М. Оценка профессиональной деятельности государственных гражданских служащих в Белгородской области с использованием социальных сетей [Текст] / В.М. Захаров, А.Г. Филимонова // ARS ADMINISTRANDI. – 2014. – Выпуск № 1. – С. 29-36.

31. Захаров, В.М. Технология оценки профессиональной компетентности государственных и муниципальных служащих [Текст] / В.М. Захаров // European social science journal (Европейский журнал социальных наук). – 2014. – № 3-1. – С. 110-118.
32. Зелинский С.Э. Комплексное оценивание государственных служащих: Методическое обеспечение [Текст] / С.Э. Зелинский. – Саарбрюккен: LAMBERT Academic Publishing, 2014. – 193 с.
33. Иванова, Н.Л. Кадровая политика в государственном управлении: проблемы и поиски решения [Текст] / Н.Л. Иванова // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2011. – № 2. – С. 171-186.
34. Иванова, Н.Л. Карьерное консультирование в системе государственного и муниципального управления / Н.Л. Иванова, Е.Н. Дубиненкова // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2011. – № 4. – С. 176-182.
35. Кабашов, С.Ю. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления [Текст] / С.Ю. Кабашов. – М.: Дело, 2010. – 216 с.
36. Кабашов, С.Ю. Организация муниципальной службы [Текст] / С.Ю. Кабашов. – М.: Инфра-М, 2015. – 478 с.
37. Кара-Мурза, С.Г. Манипуляция сознанием [Текст] / С.Г. Кара-Мурза. – М.: АЛГОРИТМ КНИГА, 2004. – 832 с.
38. Киреева, Е.Ю. Муниципальная служба в условиях реформы государственного управления: вопросы методологии и практики [Текст]: автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора юридических наук / Е.Ю. Киреева. – М., 2010. – 44 с.
39. Колодко, Гжегож В. Мир в движении [Текст] / Г.В. Колодко. – М.: Магистр, 2011. – 575 с.
40. Комаровский, В.С. Цивилизованные отношения государства и гражданского общества – основа успешной деятельности ПР-служб

- [Текст] / В.С. Комаровский // Связи с общественностью в политике и государственном управлении. – М. : Издательство РАГС, 2001, С. 85-98.
41. Кузнецова, Н.А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть-Общество» [Текст] / Н.А. Кузнецова // Власть. – 2011. – №4. – С. 95-98.
42. Кузнецова, Н.О. Подготовка специалиста по связям с общественностью: ретроспективный анализ [Текст] / Н.О. Кузнецова // Вестник СамГУ. – 2014. – №5. – С. 206-208.
43. Марков, А.А. Связи с общественностью в органах власти [Текст] / А.А. Марков. – М.: ИНФРА-М, 2014.
44. Мединский, В.Р. Особенности национального пиара [Текст] / В.Р. Мединский. – М. : Олмамедиагрупп, 2010.
45. Меркулов, П.А. Актуальные проблемы подготовки управленческих кадров в современной России [Текст] / П.А. Меркулов // Вестник государственного и муниципального управления. – 2014. – № 3. – С. 55-59.
46. Орлова, В.Н. Позитивный имидж государственных гражданских служащих как основа развития управленческой культуры [Текст] / В.Н. Орлова // Управленческое консультирование. – 2016. – №7. – С. 14-18.
47. Орлова, Э.А. Социальная и культурная антропология [Текст] / Э.А. Орлова. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 336 с.
48. Паньков, Д.М. Культура управленческой деятельности в современном обществе: социокультурные и политические факторы развития и их влияние на поведенческие практики [Текст]: дис. ... канд. социол. наук / Д.М. Паньков. – Майкоп, 2013. – 167 с.
49. Портнягина Е.В. Проблема формирования позитивного имиджа государственных служащих РФ как направление государственной политики [Текст] / Е.В. Портнягина, А.В. Фортуняк // Educatio. – 2015. – № IV (11). – С. 127–131.

- 50.Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникационные стратегии [Текст] / под ред. В.М. Горохова, Т.Э. Гринберг. – М.: Аспект-пресс, 2011.
- 51.Симонова, М.О. PR-компетенция будущих государственных и муниципальных служащих как фактор формирования положительного имиджа власти [Текст] / М.О. Симонова // Научные проблемы гуманитарных исследований. – 2012. – № 5. – С. 119-127.
- 52.Тонтоева, Т.В. К вопросу о коммуникативной деятельности юриста [Электронный ресурс] / Т.В. Тонтоева // Современные научные исследования и инновации. – 2016. – № 3. Режим доступа: <http://web.snauka.ru/issues/2016/03/65327>.
- 53.Чичикин И. В. Формирование коммуникативной компетентности в профессиональном образовании менеджеров (на примере специальности «Менеджмент организации»): автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук [Текст] / Курский государственный университет. – Курск, 2010.
- 54.Чумиков, А.Н. Актуальные связи с общественностью. Сфера, генезис, технологии, области применения, структуры [Текст] /А.Н. Чумиков, М.П. Бочаров. – М., Юрайт : Высшее образование, 2009. – 721 с.
- 55.Шамарова Г.М. Государственная и муниципальная служба [Текст] / Г.М. Шамарова, Н.М. Куршиева – М.: ИНФРА-М, 2014. – 208 с.
- 56.Шапкина, Е.В. Интернет в системе средств массовой информации и особенности его восприятия в общественном сознании [Текст] / Е.В. Шапкина // Вестник Кемеровского государственного университета. – 2015. – № 2. – Т.2. – С. 94-98.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Положение

о квалификационных требованиях к уровню профессионального образования, стажу муниципальной службы или стажу работы по специальности, профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей муниципальных служащих

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает квалификационные требования к уровню профессионального образования, стажу муниципальной службы или стажу работы по специальности, профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей муниципальных служащих (далее - квалификационные требования).

1.2. Квалификационные требования устанавливаются в зависимости от групп должностей муниципальной службы, согласно Перечню должностей муниципальной службы администрации Старооскольского городского округа.

1.3. Под квалификационными требованиями понимается система требований к уровню профессионального образования, стажу муниципальной службы или стажу работы по специальности, профессиональным знаниям и навыкам, которым должен соответствовать муниципальный служащий, замещающий должность муниципальной службы администрации Старооскольского городского округа (далее - должность муниципальной службы).

1.4. При разработке должностных инструкций на должности муниципальной службы включать квалификационные требования, указанные в пунктах 2,3 настоящего Положения.

2. Общие квалификационные требования к уровню профессионального образования, стажу муниципальной службы или стажу работы по специальности, профессиональным знаниям и навыкам

муниципальных служащих

2.1. Общие квалификационные требования к уровню профессионального образования включают:

1) для высших, главных и ведущих групп должностей муниципальной службы - наличие высшего профессионального образования по специальности «Государственное и муниципальное управление» или высшего профессионального образования;

2) для старших и младших групп должностей муниципальной службы – наличие среднего профессионального образования при условии получения на момент замещения должности муниципальной службы высшего профессионального образования по заочной или очно-заочной (вечерней) форме обучения.

Профессиональное образование подтверждается документом государственного образца о высшем или среднем профессиональном образовании по направлениям подготовки (специальностям),

соответствующим направлениям деятельности органов администрации Старооскольского городского округа, их структурных подразделений. В случае, если специальное профессиональное образование, подтвержденное документом государственного образца о высшем или среднем профессиональном образовании, не соответствуют направлениям деятельности, учитывается документ государственного образца о профессиональной переподготовке по соответствующим направлениям деятельности органов администрации Старооскольского городского округа, их структурных подразделений.

2.2. Общие квалификационные требования к стажу муниципальной службы или стажу работы по специальности включают:

- 1) для высших и главных групп должностей муниципальной службы - наличие стажа муниципальной службы (государственной службы) или стажа работы, связанного с полученной специальностью не менее трех лет;
- 2) для ведущих и старших групп должностей муниципальной службы - наличие стажа муниципальной службы (государственной службы) или стажа работы по специальности не менее одного года.

2.3. Общими квалификационными требованиями к профессиональным знаниям муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы, являются:

- знание Конституции Российской Федерации, федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Устава Белгородской области, законов Белгородской области и иных нормативных правовых актов Белгородской области, соответствующих направлениям деятельности органов администрации городского округа и её структурных подразделений применительно к исполнению должностных обязанностей, Устава Старооскольского городского округа,
- знание федерального и областного законодательства о муниципальной службе,
- знание основ муниципального управления,
- знание нормативных правовых актов, регламентирующих служебную деятельность.

2.4. Общими квалификационными требованиями к профессиональным навыкам муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы, являются:

- навыки владения современными средствами, методами и технологией работы с информацией;
- навыки работы с документами (составление, оформление, анализ, ведение и хранение документации и иные практические навыки работы с документами);
- навыки саморазвития и организации личного труда;
- навыки планирования рабочего времени;
- коммуникативные навыки.

**Программа социологического исследования
«Развитие коммуникативной компетентности муниципальных
служащих администрации Старооскольского городского округа»**

Обоснование проблемы исследования. В условиях динамично меняющегося социума от муниципальных служащих требуется не только знание специфики находящейся в их подчинении сферы, но и умение выстраивать эффективную социальную коммуникацию, внося адекватные изменения в стиль и методы взаимодействия с гражданским обществом. В настоящее время уровень квалификации специалистов в области управления не всегда соответствует актуальным требованиям: часть муниципальных служащих, имея техническое или гуманитарное образование, не обладают в достаточной степени не только специализированными знаниями, умениями, навыками для решения сложных управленческих задач, но и сформированными коммуникативными компетенциями, которые необходимы для выстраивания эффективного сотрудничества с гражданами и различными общественными объединениями. Проблемы муниципального управления наиболее остро ощутимы в сложившейся практике социальной коммуникации между властью и местных сообществом.

Проблема исследования заключается в том, что развитие муниципальной службы сталкивается с рядом противоречий, к которым, в первую очередь, относится потребность общества в эффективном сотрудничестве с органами местного самоуправления и недостаточная сформированность социально-коммуникативных практик взаимодействия с гражданским обществом в целом и отдельными гражданами; высокая общественная значимость профессиональной деятельности муниципальных служащих и неспособность служащих эффективно решать ряд своих задач из-за невысокого уровня коммуникативной культуры.

Объектом исследования являются муниципальные служащие как особая социально-профессиональная группа, занимающая одну из значимых позиций в организации жизнедеятельности местных сообществ.

Предмет исследования представляет собой факторы формирования коммуникативной культуры муниципальных служащих.

Целью социологического являются анализ специфики социальной коммуникации в органах местного самоуправления и разработка механизмов совершенствования коммуникативной культуры муниципальных служащих.

Задачи исследования:

- 1) изучить теоретико-методологические основы формирования коммуникативной культуры в условиях современного социума как обязательной составляющей профессиональной деятельности муниципального служащего;
- 2) выявить место и роль коммуникативной компетентности в деятельности муниципального служащего, рассмотреть особенности ее реализации в практике взаимодействия органов местного самоуправления и граждан;

3) разработать направления совершенствования коммуникативной компетентности муниципальных служащих.

Основная **гипотеза** исследования заключается в предположении о том, что важнейшим условием эффективности управленческой деятельности муниципальных служащих на современном этапе развития российского общества является коммуникативная культура, формирование которой требует целенаправленной и систематизированной подготовки, осуществляемой в рамках профессионального обучения и дополнительного образования.

Теоретической и методологической основой послужили теоретические исследования, практические разработки российских ученых и специалистов-практиков (С.В. Бориснёв, Т.Э. Гринберг, Е. А. Запорожец, Н.А. Кузнецова, И.В. Чичикин и др.), посвященные вопросам развития коммуникативной культуры государственных и муниципальных служащих, инновационным подходам к организации взаимодействия органов власти и населения.

В качестве основных **методов** исследования применялись методы системного и сравнительного анализа, логического и структурного синтеза, методы обобщений и классификации. Также использовались междисциплинарные методы, а обработка эмпирических данных осуществлялась посредством математической статистики.

Методика проведения исследования.

Основным методом сбора первичной социологической информации является экспертный опрос, направленный на анализ восприятия состояния коммуникативной культуры муниципальных служащих администрации Старооскольского городского округа. В ходе исследования были опрошены 10 человек: руководители структурных подразделений администрации Старооскольского городского округа и их заместители (3 человек), руководители образовательных организаций округа, которые в силу своей профессиональной деятельности тесно взаимодействуют с различными структурными подразделениями администрации (3 человек), представители вузовской науки (4 человека). Кроме того, для сбора социологической информации была использована практика включенного наблюдения и беседы с руководителями различных структурных подразделений администрации в ходе прохождения производственной практики.

Сроки проведения исследования: 10.05.2017 по 29.05.2017.