

ЭФФЕКТИВНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Н.Ю. Буряк, канд. культурологии, доцент
Академии маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ
(Россия, г. Краснодар)

DOI:10.24412/2500-1000-2023-10-4-103-105

Аннотация. В статье рассматриваются деловые коммуникации в сфере государственного управления. В государственном управлении важную роль играют деловые коммуникации, поскольку без делового общения, без осуществления обратной связи, принятые управленческие решения будут не эффективны. Благодаря деловым коммуникациям осуществляется жизненный процесс организации, происходящий обмен информации между коллективом приводит к решению и достижению целей. Сотрудники в сфере государственного управления должны владеть профессиональными знаниями и навыками, уметь абстрагироваться под выявляющиеся в ходе службы риски и адекватно, оперативно их устранять. В данной статье были приведены рекомендации по применению эффективных деловых коммуникаций в сфере государственного управления и выявлена значимость деловых коммуникаций на государственной службе.

Ключевые слова: эффективные деловые коммуникации, государственное управление, межличностные коммуникации, морально-нравственные нормы, эффективное общение, типы коммуникаций.

В настоящее время особую актуальность и социальную значимость приобретают вопросы, связанные с повышением эффективности деятельности органов власти всех уровней, с качеством оказываемых ими услуг в контексте развития гражданского общества.

Предоставление качественных услуг, профессионализм сотрудников в сфере государственного управления все это – деловая коммуникация.

Деловая коммуникация – это эффективное общение, поведение, все то, что связывает людей в единый коллектив, обеспечивающий эффективную и профессиональную работу.

В сфере государственного управления деловые коммуникации представляют собой профессиональную деятельность государственных служащих в системе своей трудовой деятельности, решая особо значимые, управленческие вопросы.

Деловые коммуникации нужны для установления межличностных отношений в процессе работы и основной целью деловых коммуникаций является то, ради чего отдельные люди вступают в общение.

Рассмотрим основные функции деловых коммуникаций в сфере государственного управления (табл. 1).

Таблица 1. Функции деловых коммуникаций

Функции	Сущность
Управленческая	Накопление, прием и передача информации
Фактическая	Оказание конкретных государственных услуг
Контрольная	Отслеживание исполнения обязанностей сотрудников

Несомненно, государственное управление совершается на основе результативной деятельности государственных служащих и эффективные деловые коммуникации

играют особо важную роль для их организации.

Без деловых коммуникаций невозможно принимать и выполнять управленческие решения. Сотрудники государственного

управления должны владеть профессиональными знаниями и навыками, а также деловое общение должно отвечать современным коммуникационным требованиям [4].

Очевидно, что успех государственного управления зависит от эффективности управления внутри организации, например:

- 1) Создавать атмосферу доверия в коллективе;
- 2) Проявлять способность руководителя учитывать потребности и интересы сотрудника;
- 3) Информировать сотрудников об изменениях принятых решений;
- 4) Стимулировать активность сотрудников через публичное признание их достоинств.

Государственный служащий должен обладать важными качествами, такие как профессионализм, умение эффективно применять на практике полученные знания, быть готовым к возможным проблемам и уметь оперативно их решать.

Для эффективного государственного управления можно привести следующие рекомендации:

- 1) Проводить проверки для подтверждения целесообразности управленческих решений, повышения эффективности и правильности функционирования всех систем, увеличения кадрового потенциала государственных органов власти;
- 2) Проводить переквалификацию сотрудников;
- 3) Проводить контроль работы кадров, чтобы получать достоверную информацию о степени профессиональной деятельности, о дисциплине и о результативности функционирования кадровых технологий;
- 4) Грамотное построение системы контроля сотрудников.

Это позволит:

- 1) Повысить эффективность работы персонала;
- 2) Повысить результативность деятельности;
- 3) Следить за соблюдением правильного ведения документации;
- 4) Проводить анализ распределения рабочего времени труда.

Следовательно, можно сделать вывод о том, что для того, чтобы государственное управление было эффективным, государственные служащие должны обладать навыками делового общения и уметь применять их в своей трудовой деятельности для успешных решений задач управления.

В сфере государственного управления типы коммуникаций играют немаловажную роль, каждый тип имеет свою особенность в зависимости от сферы управления. Деловые коммуникации в сфере государственного управления осуществляются в проведении совещаний, индивидуальных встреч и дистанционных переговоров.

Межличностные коммуникации обеспечивают формулирование эффективных целей, оценивание задач, возможность обратной связи, все то, что делает общение двусторонним.

В общественных коммуникациях отсутствует обратная связь. В сфере государственного управления такой тип можно наблюдать в проводимых конференциях, совещаниях и собраниях.

В сфере государственного управления деловые коммуникации строго регламентируются соответствующими документами в отношении руководителя с подчиненными и взаимодействие обратной связи строится строго на нормах служебного этикета.

В соответствии со статьей 18, Гражданский служащий обязан:

- 1) Исполнять должностные обязанности на профессиональном уровне;
- 2) Проявлять корректность в обращении с гражданами;
- 3) Не допускать конфликтных ситуаций;
- 4) Способствовать межнациональному согласию;
- 5) Исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют смысл и содержание его профессиональной служебной деятельности.

Государственный служащий должен опираться на морально-нравственные нормы деловых коммуникаций:

- 1) Соблюдать вежливость;
- 2) Тактичность;

3) Уважение к сотрудникам и гражданам. – это доверительное восприятие граждан к государственным органам власти, а эффективные деловые коммуникации – залог успешного управления.

Подводя итог, следует отметить, что обязанность государственного служащего

Библиографический список

1. Деловые переговоры / Рубрика / Журнал «Кадровое дело».
2. Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2022.
3. Криворкова, Е.И. Деловые коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2019.
4. Уилки, Хелен. Основы делового общения. – М.: Гиппо, 2019.
5. ФЗ от 27.07.2004 № 79-ФЗ (ред. от 24.07.2023) «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

EFFECTIVE BUSINESS COMMUNICATIONS IN THE FIELD OF PUBLIC ADMINISTRATION

N.Y. Buryak, *Candidate of Cultural Studies, Associate Professor*
Academy of Marketing and Social and Information Technologies – IMSIT
(Russia, Krasnodar)

Abstract. *The article deals with business communications in the field of public administration. In public administration, business communications play an important role, because without business communication, without feedback, management decisions taken will not be effective. Thanks to business communications, the life process of the organization is carried out, the exchange of information between the team leads to the solution and achievement of goals. Employees in the field of public administration should possess professional knowledge and skills, be able to abstract under the risks identified during the service and adequately, promptly eliminate them. This article provides recommendations on the use of effective business communications in the field of public administration and identifies the importance of business communications in the public service.*

Keywords: *effective business communications, public administration, interpersonal communications, moral norms, effective communication, types of communications.*