



## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ PR-МЕНЕДЖМЕНТА В СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

К. В. Сысоева, студентка 1-го курса магистратуры ИПЭМ БГАРФ ФГБОУ  
ВО «Калининградский государственный технический университет»  
С. В. Саванович, канд. экон. наук, доц. БГАРФ ФГБОУ ВО  
«Калининградский государственный технический университет»,  
marketing-logist@mail.ru

В данной статье представлено исследование состояния внутреннего коммуникационного климата на примере адресно-справочного отдела УФМС России по Калининградской области. Для изучения состояния коммуникационного климата в отделе проведено исследование с помощью анкетирования персонала. Предложен PR-инструментарий для улучшения уровня внутренних коммуникаций на основе внедрения системы обучения, коучинговых сессий.

*PR-менеджмент, внутренние коммуникации, адресно-справочный отдел, анкетирование персонала, диаграмма Исикавы*

Управленческая деятельность, состоящая в адресном управлении состоянием общественного мнения, называется PR-менеджмент.

Значительное воздействие на эффективность внутренних коммуникаций PR-служб государственных органов оказывает использование информационных коммуникативных технологий.

Рассмотрим особенности формирования внутренних коммуникаций на примере адресно-справочного отдела УФМС России по Калининградской области.

Численность персонала - 18 человек.

Адресно-справочный отдел УФМС России по Калининградской области осуществляет следующие административные процедуры:

- прием заявлений;
- проверка наличия оснований для предоставления государственной услуги;
- проверка поступивших сведений по имеющимся данным АСУ и принятие решения о направлении ответа заявителю;
- регистрация ответа и отправка заявителю;
- подача заявления в форме электронного документа.

Получателями государственных услуг являются:

- физические лица;
- юридические лица и общественные объединения;
- органы государственной власти и местного самоуправления.

Одним из элементов внутренних коммуникаций, влияющим на PR-деятельность организации, является используемый руководителем стиль управления. Исследование доминирующего стиля управления по методике В. П. Захарова и А. Л. Журавлева на примере нач. отдела кадров основывалось на изучении одномерных подходов к управлению (табл.) [3].

В результате определения стиля управления начальника отдела кадров (таблица), выявлен коллегиальный стиль. Главные принципы такого стиля управления — это настойчивость, последовательность и такт.

Таблица - Определение стиля руководства начальника отдела кадров

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Стиль руков.
1	к	к	к	п	к	к	к	к	к	к	к	п	к	к	к	к	к
2	к	п	к	к	к	к	к	к	к	к	к	к	к	к	к	к	к
3	п	к	к	к	к	к	к	п	к	к	к	к	к	к	к	к	к
4	к	п	к	к	к	к	п	к	к	к	к	к	к	п	к	п	к
5	п	п	п	к	к	к	п	п	п	к	к	к	п	п	п	к	п
6	к	к	к	д	к	к	к	к	к	к	п	к	к	к	к	к	к
7	п	к	к	к	к	к	к	к	к	к	п	к	к	к	к	к	к
8	к	к	к	к	к	к	к	к	к	к	к	к	к	к	к	к	к
9	к	к	к	к	к	к	п	к	к	к	п	к	к	к	к	к	к
10	к	п	к	к	к	п	к	к	к	к	к	п	к	к	к	к	к

Для изучения состояния коммуникационного климата в отделе было проведено исследование с помощью анкетирования персонала [1].

1. Оказывает ли влияние на качество выполняемой работы своевременность предоставление полной информации?

- Оказывает (100%)
- Не оказывает (0)
- К работе это не относится (0)

Снижение качества выполняемой работы в зависимости от несвоевременной доставки информации отметили 100 % сотрудников.

2. Что наиболее важно в коммуникации при общении (устной передаче информации)?

- Что говорят (0)
- Как говорят (0)
- Правильная кодировка информации (30%)
- Четкость определения цели коммуникации (70%)

Важность владения персоналом навыками вербальных коммуникаций отметили 30 % опрошенных. А четкость определения цели коммуникации 70%. Чем точнее будет передана информация, тем правильнее и быстрее будет реакция на эту информацию.

3. Какие межличностные барьеры мешают правильно воспринимать информацию?

- Восприятие (10%)
- Обмен невербальной информацией (0)
- Некачественная обратная связь (80%)
- Плохое слушание (10%)

Наибольшее количество 80% из сотрудников отметили некачественную обратную связь как межличностный барьер.

4. Какие внешние показатели влияют на общение?

- Навыки вербального и невербального общения (45%)
- Личные индивидуально-типологические особенности (10%)
- Качество и оснащенность каналов коммуникаций (35%)
- Обстановка (10%)

45% сотрудников ответили, что влияют навыки вербального и невербального общения. Невербальной информацией трудно манипулировать и её трудно скрывать в любой межличностной коммуникации. 35% опрошенных указали качество и оснащенность каналов коммуникаций.

5. Сколько раз происходило обновление вычислительной техники?

- Один раз (0)
- Каждый год (0)
- Не обновлялась (90%)

— Обновлялась частично (10%)

6. Как часто приобретались новые программные средства?

— Очень часто (0)

— Частично (10%)

— Не приобретались (90%)

По данным опроса персонала можно сделать вывод, что в последние два года наблюдаются достаточно низкие темпы развития информационно-коммуникационной инфраструктуры (вычислительная техника не обновлялась с 2013 по 2016 г.; программные средства не приобретались), вследствие чего персонал не доволен внутренней коммуникацией в отделе.

Рассмотрим проблему улучшения уровня внутренней коммуникации в адресно-справочном отделе УФМС России по Калининградской области в виде диаграммы Исикавы (рисунок) [2].

Таким образом, для улучшения уровня внутренних коммуникаций в адресно-справочном отделе УФМС России по Калининградской области необходимо, применить инструменты PR. В первую очередь повысить уровень коммуникативной компетентности работников отдела (на основе внедрения системы обучения, коучинговых сессий), улучшить уровень оснащенности компьютерным оборудованием и программным обеспечением, а также обучить сотрудников работе в специализированных программах. Реализация данного комплекса мероприятий внутреннего PR-менеджмента позволит значительно повысить качество оказываемых госуслуг населению и в целом скажется на имиджевых характеристиках организации.



Рисунок – Диаграмма Исикаэвы

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Антипов, К.В. Паблик рилейшнз / К. В. Антипов, Ю. К. Баженов. – Москва, 2002. – 234 с.
2. Морозова, Н.А. Управление коммуникациями в организации / Н. А. Морозова // Вестник ВГУ. Серия: Экономика и управление. – 2010. – № 2. – 189 С.
3. Мескон, М. Х. Основы менеджмента / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – Москва: Дело, 2005. – 720 с.

## THE USE OF PR MANAGEMENT TO IMPROVE INTERNAL COMMUNICATIONS OF PUBLIC AUTHORITIES

K. Sysoeva, student, «BFFSA» FSBEI HE «KSTU»

S. Savanovich, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, «BFFSA» FSBEI HE «KSTU», marketing-logist@mail.ru

This article presents a study of the state of internal communication climate as an example address-reference department of the Federal Migration Service of Russia in the Kaliningrad region. According to the survey of staff it found that in the last two years there are quite slow pace of de-

velopment of information and communication infrastructure. The implementation of this complex inner PR- management measures will significantly improve the quality of public services and the public in general will affect the image characteristics of the organization.

*PR-management, internal communications, address-reference department, staff questionnaires, Ishikawa diagram*