

Слайд 1

Уважаемый Председатель и уважаемые члены ГЭК. Вашему вниманию предлагается дипломная работа на тему – СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ АНТИКРИЗИСНЫХ КОММУНИКАЦИЙ ГОСУДАРСТВЕННОГО ОРГАНА.

Слайд 2

Цель данной работы – разработка предложений по совершенствованию антикризисных коммуникаций государственного органа. На основании заявленной цели необходимо решить поставленные задачи, представленные на слайде. Проводилось исследование внутрикорпоративных антикризисных коммуникаций Министерства. Часть исследования я опиралась на свой личный профессиональный опыт, так как сама являюсь сотрудником этого ведомства.

Слайд 3

Министерство иностранных дел Российской Федерации (МИД России) является федеральным органом исполнительной власти, который осуществляет функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере международных отношений Российской Федерации. В рамках анализа особенностей организации и эффективности антикризисных коммуникаций будет рассмотрена деятельность Департамента информации и печати МИД России. Структура Департамента информации и печати МИД России представлена на рисунке. Как показывают данные рисунка 2.3, возглавляет Департамент информации и печати МИД России директор, в непосредственном подчинении которого находятся: заместитель – руководитель Пресс-центра, а также координатор брифингов официального представителя МИД России. Под контролем заместителя находятся следующие отделы: отдел-редакция Интернет-сайта МИД России, отдел государственных визитов, отдел оперативной информации.

Слайд 4

На первом этапе исследования были изучены теоретические основания по формированию государственной информационной политики и кризисных политических коммуникаций – были проанализированы основные нормативно-правовые акты, регулирующие данную сферу. Посредством контент-анализа региональных СМИ отслежены основные тенденции и трансформации информационной политики Министерства иностранных дел

Российской Федерации в период с начала пандемии коронавируса. Теоретическое изучение темы позволило качественно подойти к следующему этапу исследования. На втором этапе исследования были составлены вопросы для экспертов на основании тематик и выявленных информационных рисков в ходе контент-анализа СМИ. На третьем этапе исследования происходил выбор экспертов. Подбор экспертов является одной из наиболее сложных проблем в теории и практике экспертных исследований, поскольку отсутствуют общие методы такого подбора. В качестве критериев отбора в рамках исследования были выбраны следующие: уровень и профиль образования; опыт работы; степень объективности (имеется ввиду, незаинтересованность эксперта в навязывании своей точки зрения или искажении информации); критический подход к объекту изучения.

Слайд 5

В ходе экспертного опроса выделен ряд направлений и тенденций, требующих развития и реализации в рамках информационной политики. Они представлены на слайде. Давая оценку информационной политике Министерства иностранных дел Российской Федерации в период пандемии как эффективной или неэффективной, 9 из 15 экспертов твердо выразили мнение, что в период пандемии, особенно в ее первый, наиболее острый кризисный этап Министерству иностранных дел Российской Федерации удалось занять ведущую, консолидирующую позицию в информационном поле, оперативно задействовав новые форматы коммуникации (социальные сети, мессенджеры, онлайн-совещания, горячие линии, ежедневные брифинги и т.д.), усилив разъяснительную работу, блокируя фейк-новости. 4 эксперта отметили, что в информационной политике региональных властей в первый кризисный период произошел перекося в сторону темы коронавируса, вытеснив остальные, волнующие граждан вопросы (например, обеспечение медицинской помощью не только зараженных коронавирусом).

Слайд 6

В настоящий момент для региональных властей, помимо вопросов здравоохранения, вакцинации населения, не менее важен выход из экономического кризиса. С учетом того, что декларации победы над пандемией в стране еще не было, информационная политика продолжает свое развитие в посткризисный период. Следует подчеркнуть, что эксперты указали на пандемию как на катализатор развития новых форматов коммуникаций и стратегий, которые планируется развивать и дальше. Здесь агрегируются обращения пользователей из всех доступных источников, разрабатываются новые цифровые сервисы обратной

связи. Кроме того, сотрудниками проводится аналитические и социологические исследования, формируется карта проблем.

Слайд 7

Для выявления состояния и проблем коммуникации Министерства иностранных дел Российской Федерации был проведен опрос. В опросе принимали участие 50 сотрудников Министерства иностранных дел Российской Федерации. Опрос содержит 29 суждений, на каждый из которых опрашиваемый должен проставить балл в соответствии с тем, насколько это суждение реально. Затем подсчитывается общий балл, для чего складываются показатели всех ответов. Далее рассмотрим результаты тестирования, представленные на рисунке. Как показывает рисунок, по всем секциям полученный средний балл меньше максимального значения более чем в 2 раза. Наименьшее внимание уделяется вопросам мотивации и морали в коллективе, отсутствие какие-либо инструменты морального и материального стимулирования. Полученный расчет показывает, что в организации наблюдается средний уровень корпоративной культуры, что свидетельствует о наличии определенных проблем. Для сопоставления результатов оценки представим результаты анализа корпоративной культуры по методике OCAI (Organization Culture Assessment Instrument), предложенной К. Камероном и Р. Куинном. Данная методика наиболее адаптирована для государственных учреждений. Отличительной особенностью является возможность определить не только тип корпоративной культуры на момент исследования, но и тот вариант, к которому стремятся сотрудники учреждения.

Слайд 8

По данным рисунка наглядно видно, что в исследуемой организации имеются огромные разрывы (GAP) по имеющимся следующим параметрам корпоративной культуры. Во время проведения исследования причин таких больших разрывов в оценке параметров экспертами были получены следующие комментарии. Чаще всего сотрудники с ответственностью подходят к составлению отчетов. Карьерный рост достаточно затруднителен. Интересно, что все категории сотрудников из экспертов высказываются о низком уровне оплаты труда. Полученная разница в степени соответствия ценностей работников и организации, была обоснована экспертами вышеупомянутыми причинами. Таким образом, проведено исследование корпоративной культуры по одной из самых популярных методик — Organization Culture Assessment Instrument, предложенной К. Камероном и Р. Куинном, определен настоящий тип корпоративной культуры

(иерархический) и желаемый результат культурных изменений в будущем, нацеленность внутрь организации, гибкость, забота о сотрудниках.

Слайд 9

Исследование продемонстрировало, что большинство сотрудников МИД России не удовлетворены своей работой. Основные причины неудовлетворенности, которые они называли, представлены на слайде.

Слайд 10

Для детального анализа проблем в сфере мотивации как составляющей коммуникации МИД России представим результаты мотивационного теста Ф. Герцберга, который включает оценку по двум группам факторов: гигиеническим и мотивационным. Опрашиваемому сотруднику предлагается 56 утверждений, разбитых на пары (28 вопросов), каждый из которых представляет собой пару противоположных друг другу ситуаций. Сотрудникам предложено оценить их исходя из того, какое утверждение ему больше подходит. Результаты тестирования персонала МИД России по методике Ф. Герцберга представлены в таблице. Как показывают данные таблицы, главным гигиеническим фактором для сотрудников МИД России выступают финансовые мотивы. Среди мотивационных факторов сотрудники выделяют ответственность, что обусловлено высоким уровнем ответственности персонала. Так же необходимо отметить, что корпоративная культура сотрудников включает многообразие источников подбора персонала. В соответствии с классификацией источников, можно отметить, что относительно места поиска сотрудников кадровая служба использует как внутренние, так и внешние источники.

Слайд 11

В рамках совершенствования антикризисных коммуникаций системы МИД России в работе предлагается урегулирование института наставничества, целью которого является принятие ценностей, установок, правил, принципов института в целом без ущерба для личных ценностей вновь прибывшим сотрудником.

Слайд 12

Таким образом, Цель работы достигнута. Спасибо за внимание!