

И. П. Сидорчук, А. А. Охрименко

**Дополнительное образование государственных служащих в условиях цифровизации:
формирование коммуникационных компетенций**

Институт информационных технологий учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники», г. Минск, Республика Беларусь

Аннотация. Рассматриваются коммуникативные компетенции государственных служащих в условиях цифровизации. Обосновываются предложения об отнесении коммуникативных компетенций к числу базовых, а также об их непрерывном развитии в рамках различных образовательных программ.

Ключевые слова: коммуникативные компетенции, цифровизация, информационно-коммуникационные технологии, сеть Интернет, аккаунты

Цифровизация экономики и общества предъявляет новые требования к компетенции государственных служащих. Чтобы соответствовать новому цифровому миру, необходима модернизация стратегий и подходов к коммуникации, применяемых на государственной службе. Это предполагает повышение требований к деятельности государственных служащих, которая в современных условиях невозможна без владения ИКТ и, следовательно, без новых знаний в ИТ-сфере. Практика показывает, что многие государственные служащие не обладают необходимым уровнем коммуникативной компетенции, что может привести к негативным последствиям, среди которых формирование отрицательного отношения к государственной службе в целом и государственным служащим, в частности.

Разрешение противоречия между высокими требованиями, предъявляемыми к компетенции государственных служащих, и ее реальным уровнем требует создания определенного комплекса мер, направленных на формирование коммуникативной компетенции государственных служащих. На необходимость развития системы подготовки и переподготовки руководителей и специалистов по информационно-коммуникационным технологиям (далее – ИКТ) и квалифицированных пользователей указывалось еще в принятой в 2002 г. Государственной программе информатизации Республики Беларусь на 2003–2005 гг. и на перспективу до 2010 г. «Электронная Беларусь». Необходимость развития человеческого капитала обозначалась в качестве одной из задач формирования в Республике Беларусь цифровой экономики в Государственной программе развития цифровой экономики и информационного общества на 2016–2020 гг., утвержденной постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23 марта 2016 г. № 235.

Следует отметить, что в соответствии с Государственной программой «Цифровое развитие Беларуси» на 2021–2025 годы», утверждённой постановлением Совета Министров Республики Беларусь 2 февраля 2021 № 66 [1], одной из ключевых задач цифровизации республики является обеспечение доступности образования, основанного на применении современных информационных технологий как для повышения качества образовательного процесса, так и для подготовки граждан к жизни и работе в условиях цифровой экономики. Все эти документы подтверждают актуальность непрерывного профессионального развития государственных служащих в ИТ-сфере, в том числе формирования их коммуникативных компетенций.

Понятие коммуникативная компетенция включает: знание языковых норм; наличие достаточного уровня речевой культуры; способность устанавливать и поддерживать различного рода контакты с другими людьми с целью решения задач общения. Традиционно к формам деловой коммуникации относили дискуссии, беседы, совещания, заседания, переговоры, брифинги, пресс-конференции, презентации, прием по личным вопросам, телефонные разговоры, деловую переписку и др. [2, с. 56]. Однако в современных условиях, когда бумажный носитель заменяется электронным, а приоритетными при передаче сообщений становятся электронные почтовые ящики, корпоративная почта, блоги и форумы, этот перечень должен быть расширен и дополнен. Взаимодействие власти и общества в

условиях цифровой трансформации нуждается в активном развитии и использовании инновационных форм.

В обществе существует запрос на совершенствование использования форм деловой коммуникации, реализуемых с применением современных ИКТ. Граждане все чаще общаются с государственными служащими через официальные сайты организаций, интернет-порталы, оставляют обращения на сайтах государственных органов и организаций. Однако целый ряд возможных инновационных форм диалога между обществом и государством пока не используется в полной мере. Оказываются пока не востребованными интернет-опросы, ссылки на аккаунт в социальных сетях с сайта государственного органа, возможность выдвинуть инициативу или предложить свое решение проблемы (краудсорсинг), онлайн-присутствие на официальных заседаниях [3, с. 115].

Необходимо отметить, что государственные органы и организации предпринимают определенные шаги, направленные на использование в своей деятельности новых методов коммуникации и расширение своей представленности, в том числе в социальных сетях. Ряд государственных органов и организаций имеют официальные аккаунты в сетях Twitter, Facebook, Instagram, ведут публические аккаунты, а также Telegram-каналы, которые в течение последнего года активно набирают популярность и увеличивают охват аудитории.

В то же время по вопросу обучения работников, связанному с развитием и использованием ИКТ, уделяется недостаточно внимания. Как свидетельствуют данные Национального статистического комитета Республики Беларусь за 2018 год затраты на обучение работников составляют всего 0,3% в общей структуре затрат организаций на ИКТ [4]. Структура затрат организаций на ИКТ представлена на рисунке 1.

Коммуникативные компетенции государственных служащих нуждаются в развитии, что предполагает необходимость реализации комплекса специальных мер, направленных на их ознакомление с возможностями социальных медиа в целом и социальных сетей в частности, а также получение знаний, которые позволят государственным служащим корректно и безопасно использовать интернет-коммуникации как средство осуществления эффективного взаимодействия с гражданами в системе государственного управления.



Рисунок 1 – Структура затрат организаций на информационно-коммуникационные технологии [6]

Поскольку в результате цифровой трансформации общества произошло значительное увеличение объема и сложности информации, повысились требования к государственным служащим, которым необходимо обрабатывать, интерпретировать и транслировать информацию

с использованием не только традиционных, но и инновационных технологий. При этом с учетом растущей актуальности практического применения современных технологий коммуникативные компетенции государственных служащих должны оцениваться не только по знанию норм языка и способов эффективного взаимодействия с людьми, но и по умению решать коммуникативные задачи с использованием современных технических средств и ИКТ.

Высокий уровень развития коммуникативной культуры государственных служащих должен рассматриваться как обязательное условие для эффективного выполнения ими должностных обязанностей. Переподготовка, повышение квалификации, иные образовательные программы для государственных служащих в рамках дополнительного образования взрослых должны предусматривать формирование их информационно-коммуникативной компетенции в качестве одной из базовых.

Для освоения новых технологий и формирования цифровой грамотности государственных служащих необходимо разрабатывать новые образовательные траектории с использованием различных форм обучения. В результате их освоения государственные служащие должны знать основные принципы функционирования современных информационных технологий, тенденции их развития, различные виды деловых коммуникаций в цифровой среде и коммуникативные возможности сети Интернет; уметь наиболее эффективным образом использовать в профессиональной деятельности особенности информационной среды; владеть современными ИКТ.

Тенденции развития в Республике Беларусь информационного общества, формирование цифровой экономики позволяют предположить, что особо востребованными будут коммуникативные знания, умения и навыки специалистов в следующих областях: культура речи; организационная коммуникация и деловая (бизнес) коммуникация; профессиональные межличностные отношения; клиентоориентированность коммуникации; организационные отношения и связи с общественностью (public relations); политические дискуссии и общественные дебаты; межнациональные и межкультурные связи; современные ИКТ в государственном управлении; ведение аккаунтов государственных служащих и использование социальных сетей в государственном управлении; использование облачных технологий; работа с большими данными и т.д.

Список литературы:

1. Государственная программа «Цифровое развитие Беларуси» на 2021 – 2025 годы»: постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 2 фев. 2021 № 66 // Эталон-Беларусь [Электронный ресурс] / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2021.
2. Чумаков, А. Н. Анализ коммуникативной компетентности муниципальных служащих как условия эффективной профессиональной деятельности / А. Н. Чумаков // XXI Уральские социологические чтения. Социальное пространство и время региона: проблемы устойчивого развития : материалы Междунар. научно-практ. конф., Екатеринбург, 15–16 марта 2018 года. – Екатеринбург: Гуманитарный университет, 2018. – С. 261–264.
3. Итиуридзе, Л. А. Инновационные формы диалога между властью и обществом / Л. А. Итиуридзе // Власть. – 2015. – Том 23. – № 9. – С. 112–116.
4. Структура затрат организаций на информационно-коммуникационные технологии в 2018 году [Электронный ресурс] / Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – Режим доступа: <http://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/makroekonomika-i-okruzhayushchaya-sreda/informatsionno-telekommunikatsionnye-tekhnologii/graficheskiy-material-grafiki-diagrammy/struktura-zatrat-organizatsiy-na-informatsionno-kommunikatsionnye-tekhnologii/>. – Дата доступа: 26.04.2021.

I. P. Sidorchuk, A. A. Okhrimenko

Additional education of civil servants in the context of digitalization: the formation of communication competencies

Institute of Information Technologies of the Educational Institution "Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics", Minsk, Republic of Belarus

Summary. The communicative competencies of civil servants in the context of digitalization are considered. Proposals are substantiated on classifying communicative competencies as basic, as well as on their continuous development within the framework of various educational programs.

Key words: communicative competencies, digitalization, information and communication technologies, the Internet, accounts