

Чернокоз Диана Сергеевна

студентка

Научный руководитель

Кох Марина Николаевна

канд. психол. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный
аграрный университет им. И.Т. Трубилина»

г. Краснодар, Краснодарский край

СИСТЕМЫ КОММУНИКАЦИИ В КОНСАЛТИНГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПО АРХИТЕКТУРЕ

***Аннотация:** в статье раскрываются особенности системы коммуникации в консалтинговой организации по архитектуре. Рассматриваются внешние и внутренние коммуникации в организации, принципы их реализации.*

***Ключевые слова:** коммуникация, организация, консалтинг в архитектуре, доверительные отношения, профессиональное развитие, эффективность организации.*

Архитектурный консалтинг – это команда архитекторов-консультантов в области проектирования, строительства и архитектурного брендинга. Консультанты осуществляют разработку концепций градостроительных узлов и объектов архитектуры различного назначения, оказывают помощь в раскрытии и проектировании инвестиционных проектов.

Коммуникация играет ключевую роль для архитекторов, это позволяет им делиться идеями с клиентами и имеет решающее значение для того, чтобы это видение было построено именно так, как они этого хотят. Успех проекта строится на четком, открытом и постоянном общении с проектной командой.

Архитектурный консультант предоставляет профессиональные услуги по планированию, проектированию, управлению строительством и составлению бюджета

для проектов капитального строительства, включая новые сооружения, пристройки, перепланировки и ремонт государственных объектов, планирование объектов.

Типичные задачи: встреча с различными заказчиками для определения потребностей в строительстве; разработка планы новых объектов, пристроек или изменений путем анализа существующих площадей, доступного финансирования и будущих требований к объектам; предоставлять руководителям предварительные предложения на утверждение; давать рекомендации по приобретению земельных участков и недвижимости, выбору подрядчиков и т. д.

Архитектурные планы и спецификации, основные задачи: подготавливать, проверять строительные чертежи и спецификации для утверждения проектов, включая поэтажные планы, планы площадки, фасады, детали секций, электрические и механические планы.

Управление строительством, типичные задачи: связываться с местными органами власти для получения разрешений на строительство, наблюдать за текущими строительными процессами, чтобы убедиться в соблюдении подрядчиками планов и спецификаций; реагировать на проблемы, возникающие во время строительства, предоставляя подрядчикам необходимые дополнительные детали или чертежи, когда в ходе строительства происходят изменения и соответствующим образом корректирует контракты.

Архитектор-консультант предлагает концепции проектов, осуществляет помощь клиенту в принятии правильного решения, также консультант должен иметь знания в области правовых норм, которые влияют на проект. Клиент, который взаимодействует с архитектором, получает поддержку на всех этапах разработки проекта. Каждая концепция разрабатывается индивидуально, что обеспечивает эффективность, качество и конкурентоспособность проекта.

Конкурентоспособность проекта во многом обусловлена уверенностью консультанта в себе, в своих способностях. «Человек, обладающий самоэффективностью, как правило, впоследствии, прилагает больше усилий в выполнении профессиональных задач, по сравнению с тем, кто испытывает сомнение в своих

возможностях» [6]. Каждый архитектор-консультант по своей сути – руководитель проекта. Эффективность менеджера обусловлена его способностью управлять собой, наличием четко сформулированных личных ценностей; целеустремленностью и систематическим профессиональным ростом. Способность и умение решать проблемы в нестандартных ситуациях; креативность и изобретательность являются фактором конкурентоспособности [4].

Коммуникация между консультантом и клиентом может осуществляться с нескольких ролей архитектора-консультанта. Например, «эксперт», «врач» и «консультант по процессу». Модель, которая чаще всего применяется – это «врач-клиент», а процессный консалтинг – вершина партнерства между сторонами. Цель взаимодействия консультанта и клиента в консультационном процессе заключается в постепенном погружении в запрос клиента. Процесс совместной работы проходит ряд стадий: каждая стадия имеет результатом свой продукт, с которым консультант и клиент логично и естественно переходят на следующую стадию [3].

Непосредственно у клиента должна быть уверенность в том, что консультант работает качественно и в его интересах. Услуги предоставляются по четкому, структурному плану:

- сбор исходных материалов, градааналитика, расчет градпотенциала, анализ земельно-правовой документации;

- мастер-планирование с учетом нормативно-правовой документации, работа с отделом продаж заказчика по созданию продукта. Создание буклета и приложения к нему, заполнение договора, создание качественной архитектуры со знанием технологии реализации. Разработка проектной документации для получения разрешения на строительство и рабочей документации для строительства.

Взаимоотношения между сторонами носят более сложный и изменчивый характер при долгосрочном взаимодействии, где формируются партнерские связи и отношения. Одним из факторов успешного взаимодействия является создание отношений доверия и работа по формированию близкого языка, схожего терминологического понимания [5].

Диалог – это неотъемлемая часть консультирования, коммуникации между консультантом и клиентом. В диалоге архитектору-консультанту необходимо уделять внимание активному слушанию клиента. Это означает, что нужно учитывать все каналы коммуникации, вербальные и невербальные, использовать приемы уточнения, перефразирование, резюмирование.

Консультант должен сосредоточиться на том, что говорит другой человек, а не на том, какой ответ собирается дать [2].

Сотрудники часто контактируют с персоналом других уровней организаций для получения консультаций относительно текущих или будущих строительных проектов, а также для обсуждения проблем, обмена информацией и ответа на запросы о документации. Сотрудники часто контактируют во время строительства со строительными подрядчиками для уточнения требований к строительству и интерпретации планов и спецификаций. Также, непосредственно, периодически контактируют с местными строительными и пожарными службами, чтобы запланировать проверки, обсудить проблемы или запросить разъяснения различных кодексов и правил.

Целью данной статьи является изучение системы коммуникации в консалтинговой организации, предметом деятельности которой является разработка архитектурных проектов. Архитектор-консультант должен уметь общаться с отдельными лицами (межличностное общение), с группой (межгрупповое общение), с отдельными организациями.

Задачи коммуникации архитектора-консультанта определяют принципы ее реализации.

1. Принцип коммуникации в режиме обратной связи. Коммуникация, построенная на режиме обратной связи, позволяет обеспечить взаимопонимание и стабильность в долгосрочных отношениях.

2. Принцип адекватности рынка консалтинговых услуг. Консалтинговые услуги функционируют на знаниях, опыте и информации, только такой подход обеспечит спрос на рынке услуг. Консультант должен учитывать современные тенденции в профессиональной области, интегрировать зарубежный опыт и руководствоваться управленческими технологиями.

3. Принцип открытых межличностных коммуникаций при соблюдении достаточной конфиденциальности. Принцип открытого общения основывается на сборе детальной информации с клиента, конфиденциальность формирует прочные и долгосрочные отношения между сторонами.

4. Принцип взаимной выгоды. Консультирование – процесс, в котором обе стороны получают опыт и решение задач клиента. Только такое взаимодействие между клиентом и консультантом приводит к повышению производительности, улучшению качества работы.

5. Принцип доверия и надежности. Архитектору-консультанту необходимо соблюдать сроки выполнения проекта. Невыполнение либо нарушение договора по срокам может негативно повлиять на отношения между клиентом и консультантом и имидж организации в целом [1].

Важны коммуникации и внутри организации, поскольку их цель – согласование усилий коллектива, взаимодействие и, как следствие, профессиональное развитие сотрудников. Коммуникация может улучшить взаимопонимание между членами команды и прививать клиентам фактор доверия [1].

Организация есть не только система, но и сложная социальная среда, которая может привести не только к повышению операционной эффективности [7–8]. Обмен знаниями и опытом помогает идти к новым идеям и стратегиям в любом проекте. Результатом, как правило, является повышение экономической эффективности и сокращению временных затрат на проект.

Таким образом, система коммуникации в консалтинговой архитектурной организации включает в себя внутренние и внешние коммуникации и является ресурсом профессионального развития сотрудников и экономической эффективности организации в целом.

Список литературы

1. Архангельская А.С. Коммуникации в сфере консалтинга: от традиционных маркетинговых технологий к созданию доверительных отношений / А.С. Архангельская // Вестник Нижегород. ун-та им. Н. И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. – 2013. – №4 (32). – С. 14–19. – EDN RRQLGH
2. Архангельская А.С. Модели коммуникации «консультант–клиент» в управленческом консалтинге / А.С. Архангельская. – С. 83–84.
3. Блинов В.Н. Управленческое консультирование (материалы для спецкурса): учебное пособие / В.Н. Блинов. – Томск, 2008. – С. 114–119.
4. Бирюкова Ю.Н. Требования к профессионально важным качествам современного менеджера / Ю.Н. Бирюкова, А.Д. Бакулина, И.Г. Иванова // Педагогический научный журнал. – 2023. – Т. 6. №2. – С. 152–157. – EDN HBUUGT
5. Галлямов Ф.Ф. Управленческое консультирование / Ф.Ф. Галлямов. – Владивосток, 2001. – 18 с.
6. Луговский В.А. Категория «рабочее время» в оценке эффективности труда преподавателя вуза / В.А. Луговский, М.Н. Кох, Л.В. Сурженко // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. – 2018. – №05. – С. 37–41. – EDN XWJPAL
7. Роджерс Э. Коммуникации в организациях: пер. с англ / Э. Роджерс, Р. Агарвала-Роджерс. – М.: Дека, 1989. – 276 с.
8. Пригожин А.И. Методы развития организаций / А.И. Пригожин. – М., 2003. – 864 с.