

УДК 659

ББК 76.0

Ш27

Рецензенты:

А. Н. Чумиков — доктор политических наук, профессор МГУ им. М. В. Ломоносова, генеральный директор ЗАО “Международный пресс-клуб. Чумиков ПР и консалтинг”, вице-президент Российской ассоциации по связям с общественностью;

И. Я. Рожков — доктор экономических наук, профессор.

Шарков Ф. И.

Ш27 Коммуникология: коммуникационный консалтинг: Учебное пособие / Ф. И. Шарков. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. — 408 с.

ISBN 978-5-394-01969-2

В системе коммуникационного консалтинга консультанту нужно уметь организовать консультационный процесс, помочь клиенту выбрать оптимальную модель, тип, способы осуществления любого вида коммуникации между личностями (межличностная коммуникация); социальными группами (межгрупповая коммуникация); между личностью и группой (организацией); а также личностью или организацией и обществом в целом. Вопросам, связанным как с общепрофессиональной деятельностью консультанта, так и специфическими проблемами, связанными с коммуникативной деятельностью личности или организации, посвящена настоящая книга.

Курс “Коммуникационный консалтинг”, читаемый в модуле “Коммуникология”, является специализацией дисциплины “Консалтинг в связях с общественностью” федерального компонента Государственного образовательного стандарта магистров рекламы и связей с общественностью. Дисциплина непременно поможет наиболее полному освоению курса “Управленческое консультирование” по направлению “Менеджмент”, поскольку успешно управлять тем или иным объектом можно лишь при обеспечении данной системы управления оптимальной моделью коммуникации между субъектом и объектом управления, а также между другими звенями управленческого процесса. Книга может быть полезна всем, кто так или иначе столкнется с какими-либо проблемами и попытается их разрешить с помощью консультанта.

Felix Sharkov is a well-known Russian scientist, doctor of sociological sciences, professor academician of the Russian Academy of Natural Sciences and the honored worker of science of Russian Federation. He is the founder of such scientific branches as “Socionomics” and “Communicology (in Russia)”. He is the author of about 50 monographies and textbooks. In his new book Felix Sharkov presents bases of the consultation theory, genesis, types and models of consulting. The course “Communication consulting”, read in the module “Communicogy”, is a discipline specialisation “Consulting in public relations” of federal component of the State educational standard of advertising and public relations masters. It'll help to adopt and master the course “Administrative consultation” in the tems of “Management” in the better way. It's very important because successful operation of some object is possible in case of support for the given control from due model of communications between the subject and object of operation, and other links of administrative process. The book can be useful to all those who, anyhow, will face any problems and will try to solve them by means of the adviser.

ISBN 978-5-394-01969-2

© Шарков Ф. И., 2010

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2010

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
Раздел 1. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	11
1.1. История возникновения консультирования и развития системы консалтинга	11
1.2. Основы теории консультирования	28
1.3. Классификация консалтинговых услуг и фирм	52
1.4. Консалтинг в связях с общественностью	58
1.5. Субъекты коммуникации консалтинговой модели коммуникации	84
1.6. Консультант: образ, функции, коммуникативные умения и навыки, недостатки	108
1.7. Практика и технологии консультирования	143
1.8. Организация офисных коммуникаций консультанта	153
1.9. Психологические основы коммуникационного консультирования	185
Раздел 2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КОММУНИКАЦИОННОГО КОНСАЛТИНГА	205
2.1. Определение базовых понятий коммуникационного консалтинга	205
2.2. Коммуникативный процесс в системе “консультант–клиент”	224
2.3. Стадии и этапы коммуникационного консалтинга	243
2.4. Коммуникационный менеджмент как основа консалтинга в экономическом и социальном управлении	275

2.5. Коммуникационный консалтинг в политической сфере	299
2.6. Консультирование в сфере управления гудвилл-коммуникациями	308
ГЛОССАРИЙ	345
ЛИТЕРАТУРА И НАЗВАНИЯ САЙТОВ.....	375
ПРИЛОЖЕНИЯ	
1. Тест контроля знаний по дисциплине “Коммуникационный менеджмент”	380
2. Контрольный лист развития партнерских взаимоотношений для консультанта	386
3. Тест “Нужен ли вам консалтинг?”	388
4. Наиболее известные консалтинговые компании	390
5. Коммуникационный консалтинг. Учебная программа и методические рекомендации по изучению дисциплины	393