

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

для самостійної роботи студентів  
з дисципліни «Підприємницькі комунікації»  
для студентів денної форми навчання  
спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Харків 2017

Міністерство освіти і науки

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

До видавництва й у світ дозволяю  
Проректор

І.П.Гладкий

### **МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

для самостійної роботи студентів  
з дисципліни «Підприємницькі комунікації»

Всі цитати, цифровий, фактичний  
матеріал і бібліографічні відомості  
перевірені, написання сторінок  
відповідає стандартам

---

Затверджено  
методичною радою  
університету  
протокол №\_\_ від

Укладачі:

Лисенко А.О.

Відповідальний за випуск:

Дмитрієв І.А.

Харків 2017

Міністерство освіти і науки

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

для самостійної роботи студентів  
з дисципліни «Підприємницькі комунікації»  
для студентів денної форми навчання  
спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Затверджено методичною  
радою університету  
протокол № \_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Харків 2017

Укладачі: доц. А.О. Лисенко

Кафедра економіки і підприємництва

## ВСТУП

Дисципліна «Підприємницькі комунікації» є дисципліною професійної підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Мета навчальної дисципліни полягає у одержанні студентами практичних навичок, пов'язаних з умінням говорити, слухати, ставити питання, аналізувати співрозмовників, домагатися досягнення цілей у діловій взаємодії, приймати рішення в складних ділових ситуаціях.

Навчальний курс «Підприємницькі комунікації» призначений розкрити загальні закономірності ділового спілкування, що впливають на ефективність економічної діяльності.

Після вивчення курсу студенти повинні

*знати:*

- сутність поняття комунікації: цілі, етапи, функції;
- сучасні комунікативні канали;
- ефективні способи переконання співрозмовників;
- особливості комунікативних бар'єрів спілкування;
- основні прийоми маніпуляцій в діловій бесіді;
- особливості ведення переговорів із закордонними партнерами;

*вміти:*

- встановлювати і підтримувати контакти з іншими людьми;
- визначати тип співрозмовника;
- проводити ділові переговори;
- застосовувати вербальні та невербальні засоби комунікації у діловій розмові;
- застосовувати основні прийоми маніпуляцій і критики в діловій бесіді;
- спілкуватися між представниками керуючої та керованої систем організації.

## ТЕМА 1. ОСНОВНІ ЕЛЕМЕНТИ КОМУНІКАТИВНОГО ПРОЦЕСУ

Сутність понять «комунікація» та «інформація». Цілі комунікації. Функції комунікації. Етапи комунікації. Структура комунікативного процесу. Елементи комунікативного процесу (відправник, кодування, повідомлення, канали передачі, декодування, приймач, відгук, зворотний зв'язок).

Види комунікації. Форми комунікації. Висхідні та низхідні комунікації. Схеми комунікації (лінійна, кільцева, зіркова, колесо, багатозв'язна, ієрархічна).

Соціальні інститути комунікації. Інститут „Паблік Рілейшинз”. Головна мета цього інституту.

Причини розвитку комунікації в бізнесі. Багатоканальний комунікативний зв'язок.

## ТЕМА 2. ОСНОВНІ ФОРМИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ. МОДЕЛІ КОМУНІКАЦІЇ.

Спілкування як механізм взаємодії між людьми. Поняття ділової комунікації. Компоненти комунікативного процесу. Комунікації в організаційному контексті. Основні форми ділової комунікації. Комунікативні шуми. Способи посилення повідомлення і ефективності комунікації. Закони управлінського спілкування.

Етика ділового спілкування. Ділова розмова. Бесіда, обговорення, співбесіда. Організація та проведення ділових зустрічей. Техніка ведення переговорів.

## ТЕМА 3. ПРОВІДНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ СУЧАСНОГО ДІЛОВОГО СТИЛЮ СПІЛКУВАННЯ. ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ЕФЕКТИВНИХ ПИСЬМОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

Ділове спілкування. Діловий стиль спілкування. Різниця між цими поняттями. Поняття принципності по суті та принципності по формі.

Поняття вербальних засобів комунікації та основні вербальні навички. Провідні характеристики сучасної ділової мови. Види слухання та техніка активного слухання. Значення емпатії. Різниця між

письмовим і усним мовленням. Мовна діяльність: значення, зміст, розуміння. Писемні комунікації. Типи висловлень. Правила ефективного зворотного зв'язку. Поняття ділового листа і його особливості. Правила ділового листування

#### ТЕМА 4. ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ НЕВЕРБАЛЬНОЇ ПОВЕДІНКИ. СТРУКТУРА НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Значення невербальних засобів комунікації. Форми невербальної комунікації. Основні аспекти невербальної комунікації. Групи жестів та їх значення. Міміка та жести в комунікації. Вплив міміки на ефективність комунікацій.

Погляд і його виразність. Grimаси насолоди, випробовування, протесту, подиву, стурбованості тощо. Правила демонстрації жестів. Простір як елемент невербальної комунікації. Види невербальних засобів спілкування. Структура невербальної комунікації. Національні особливості невербальних засобів комунікації. Порівняльна характеристика видів комунікацій.

#### ТЕМА 5. ПРОБЛЕМИ ВПЛИВУ ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА НА ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Основні причини поганої комунікації. Нерозуміння важливості спілкування. Неправильна настанова свідомості та якість комунікації (стереотипи, упереджені уявлення, відносини між відправником та одержувачем, відсутність уваги та інтересу, нехтування фактами), помилки при побудові спілкування (неправильний вибір слів, помилки в організації повідомлення, неправильна оцінка здатності одержувача зрозуміти повідомлення, слабка переконливість).

Міжособистісні бар'єри, пов'язані із сприйняттям, семантичними бар'єрами, невербальними перепонами, неякісним зворотним зв'язком, невмінням слухати.

Помилки в спілкуванні. Фактори, які впливають на розмову. Бар'єри спілкування. Бар'єр негативних емоцій. Бар'єри поганого настрою. Бар'єри сприйняття. Бар'єри мови. Бар'єри настанови. Бар'єр першого враження. Бар'єри взаєморозуміння.

## ТЕМА 6. ОСОБЛИВОСТІ ПОВЕДІНКИ ЛЮДИНИ В ПРОЦЕСІ КОМУНІКАЦІЇ. ПРАВИЛА КОНСТРУКТИВНОЇ КРИТИКИ

Створення сприятливого психологічного клімату. Способи Д. Карнегі, які дозволяють на початку ділової розмови схилити опонента до потрібної точки зору. Закони запам'ятовування: закон враження, закон пам'яті-повторення, закон пам'яті-асоціації.

Сприйняття партнера. Прийоми В.І. Курбатова, які дозволяють досягти взаєморозуміння. Управління емоціями. Рекомендації з управління емоційним станом.

Поняття маніпуляції в спілкуванні. Основні маніпулятивні системи і типи маніпуляторів. Критика як різновид маніпуляції. Сфери дозволеної маніпуляції. Прийоми маніпуляції в діловій бесіді. Захист і контр-маніпуляція.

## ТЕМА 7. ПРОВОКАЦІЯ ЯК ЗАСІБ СТРАТЕГІЇ ТОРГУ. ПРОБЛЕМИ СПІЛКУВАННЯ МІЖ ПРЕДСТАВНИКАМИ КЕРУЮЧОЇ ТА КЕРОВАНОЇ СИСТЕМ ОРГАНІЗАЦІЇ

Стратегія ведення переговорів, її типи. Тактичні прийоми і маневри в переговорах. Уміння торгуватися. Уміння вийти з контакту. Техніка ведення переговорів. Суть методу позиційного торгу. Метод принципівих переговорів. Стратегія ведення переговорів.

Постановка запитань і техніка відповіді на них. Види запитань: інформаційні, дзеркальні, естафетні. Сприйняття партнера. Прийоми В.І. Курбатова, які дозволяють досягти взаєморозуміння. Управління емоціями. Рекомендації з управління емоційним станом.

Міжособистісні бар'єри, пов'язані із сприйняттям, семантичними бар'єрами, невербальними перепонами, неякісним зворотним зв'язком, невмінням слухати.



## ТЕМА 8. ПЕРЕШКОДИ НА ШЛЯХУ ДО ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ. ЗНАЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОЛІТИКИ ДЛЯ ПІДПРИЄМСТВА

Етика ділового спілкування. Комунікативні принципи оптимізації ділових відносин. Методи комунікативного управлінського впливу. Співробітництво: фактори, які сприяють раціональній взаємодії.

Етика ділового спілкування. Причини неетичної поведінки. Правила етики службових відносин. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Правила усного розпорядження. Правила вітань і прощань. Методи комунікативного управлінського впливу.

### Тест «Знавець невербального спілкування»

- Щоб бесіда була ефективною, необхідно дивитись співрозмовнику в очі:
  - а) весь час розмови;
  - б) 2/3 часу розмови;
  - в) половину часу розмови;
  - г) іноді.
- Якщо під час розмови Ваш співбесідник, що сидить навпроти, відкинувся на спинку стільця та схрестив руки на грудях, значить:
  - а) він готовий Вас уважно слухати;
  - б) йому приємно з Вами спілкуватися, він зацікавлений;
  - в) йому не цікава тема бесіди, він не згоден з Вами;
  - г) йому просто нікуди дівати руки.
- Відомо, що емоційний стан впливає на ходу людини. Найбільш широкий крок людина робить, коли відчуває:
  - а) сум;
  - б) гордість;
  - в) печаль;
  - г) досаду.
- Який із жестів говорить про вищість партнера, його домінування?
  - а) постукування по столу пальцями;
  - б) потирання долонями;
  - в) руки в боки на попереку;
  - г) почісування шиї.

5. Якщо людина під час розмови торкається Вас рукою, вона показує Вам:

- а) свою неприязнь;
- б) своє бажання Вас ударити;
- в) свою невпевненість;
- г) гарне ставлення до Вас.

6. Якщо людина мимохіть у розмові з Вами повторює Вашу позу, жести, слова, міміку, то вона, вочевидь:

- а) невпевнена в собі людина, усе копіює;
- б) нервується, знервована;
- в) хоче швидше з Вами попрощатися;
- г) згодна з Вами.

7. Якщо Ваш співбесідник відкинувся на стільці, закинув ногу за ногу та руки за голову:

- а) він втомився, хоче розслабитись;
- б) він демонструє свою вищість, всезнайство;
- в) він відкритий до рівноправного діалогу;
- г) він зосереджений на темі розмови.

8. Якщо під час розмови співбесідник починає збирати з одягу неіснуючі ворсинки, значить:

- а) він хоче здатися людиною акуратною, педантичною;
- б) він виграє час для роздумів;
- в) він стримує свою реакцію невдоволення;
- г) він невпевнений у собі, замкнутий.

9. Верхи на стільці зазвичай сидить людина:

- а) замкнута, не схильна до спілкування;
- б) така, що показує свою вищість, значущість;
- в) з низьким рівнем культури;
- г) така, що відчуває нестачу часу.

10. Якщо людина звела руки за спиною та однією стискає іншу, це означає що:

- а) вона намагається себе стримувати, контролювати;
- б) вона відчуває свою вищість;
- в) вона задоволена ситуацією, розслаблена, відверта;
- г) вона оцінює Ваші слова.

## **Завдання.**

### **Скласти із дотриманням усіх вимог до написання:**

- ✓ прес-реліз;
- ✓ резюме (власне).

Приклади написання цих документів наведені в додатках.

### ***Основні правила написання прес-релізу***

**Прес-реліз** - один із найпростіших і найдешевших способів виходу на ЗМІ. В ньому вміщується інформація, яку ЗМІ можуть використати повністю або частково у своїх публікаціях.

#### **Ознаки професійно написаного прес-релізу:**

- простота стилю викладення матеріалу;
- цікава тематика;
- акцентування уваги на актуальних новинах, результатах соціологічних досліджень, майбутніх подіях та цінній інформації для ЗМІ.

#### **Основні рекомендації щодо оформлення прес-релізів:**

- прес-реліз має бути друкованим, бажано на фірмовому папері. Використовуйте стандартний папір. Друкуйте текст через подвійний інтервал простим та чітким шрифтом (інтервали залишаються для внесення коректив редактора);
- аркуш з прес-релізом має виглядати охайно, не можна розсилати прес-релізи із виправленнями, викресленнями чи стертими словами;
- прес-реліз не повинний містити ніяких виправлень, навіть у заголовку, не варто писати заголовними літерами цілі слова;
- прес-релізи, що містять новини, повинні мати заголовок, проте він має бути не зарозумілим і привертати увагу редактора;
- у верхньому лівому розі на першій сторінці (якщо прес-реліз виконаний не на фірмовому бланку) зазначте назву організації, адресу, номер контактного телефону, прізвище особи, відповідальної за контакт, дату, коли матеріал може публікуватися. Варто також зазначити дату подання прес-релізу;
- найважливіші факти підсумовуються у першому абзаці тексту. Ключовий абзац має відповідати на питання Хто? Що? Коли? Де? і Чому?
- в кінці прес-релізу варто дати коротеньку інформацію про вашу організацію (історію створення, результати поточної діяльності тощо);

- найкращим є варіант, коли прес-реліз займає 1 сторінку. Якщо це не так, то на першій сторінці робиться знизу позначка «див. далі» і на наступній сторінці повторюється назва організації, а в лівому верхньому куті ставиться номер сторінки. В кінці прес-релізу посередині ставиться знак # # #, що вказує на завершення матеріалу.

### ***Основні принципи складання резюме***

**Резюме** – це одно- або двохсторонній виклад вашої “трудої біографії”, відомостей про отриману освіту, а також про кваліфікацію та навички, що стосуються роботи, на яку Ви претендуєте.

**Головне призначення резюме** – надати потенційному роботодавцю зручний та ефективний спосіб швидко визначити, чи варто взагалі продовжувати з вами розмову щодо отримання роботи.

Зазвичай, при перегляді резюме поділяють на кілька **категорій**:

- кандидат вважається як такий “що цілком підходить”, тобто той, кого безперечно необхідно запросити на співбесіду;

- “можливим кандидатом” – той, кого, можливо, варто запросити;

- “кандидат, який взагалі не підходить” – його кваліфікація, освіта та досвід ніяк не дозволяють розраховувати на отримання місця.

### **Види резюме**

**Тип резюме** – це спосіб його організації, послідовність викладення інформації та розстановки акцентів у відомостях, що включаються у резюме.

Є 3 основних типи:

- хронологічне;
- функціональне;
- комбіноване.

#### **Хронологічне резюме.**

Коли трудові досягнення та послужний список подаються в хронологічній послідовності (прямій чи зворотній). Сьогодні найпоширеніший тип резюме і самий звичний для потенційних роботодавців.

**Переваги:** Дає роботодавцю зручну для аналізу картину трудової біографії. В ньому чітко визначені критерії, за якими здійснюється відбір: чим займаєтесь в нинішній час, в протипагу тому, чим займались 10 років тому, коли були лише студентом ВУЗу.

**Недоліки:** В певних ситуаціях може представити вас у

невигідному світлі. Наприклад, певний аспект трудової біографії мав місце 5 років тому, проте має відношення до бажаної роботи. А з того часу прийшлося змінити 2-3 місця роботи. В резюме хронологічного типу даний епізод опиниться не на початку, а в середині послужного списку.

### **Функціональне резюме.**

Представляє ваші професійні навички, досвід та досягнення, а не конкретний перелік посад, які ви обіймали. Де ви працювали і коли, в таких резюме або взагалі не зазначається, або описується в самих загальних рисах.

**Переваги:** Дозволяє виділити ті аспекти трудової біографії, які, як вам здається, становлять найбільший інтерес для потенційного роботодавця. Окрім цього відволікають увагу від тих аспектів (наприклад, тривалого безробіття), які можуть знизити шанси на успіх.

**Недоліки:** Багато працедавців відносяться до такого типу резюме з великим упередженням. Важливі не лише ваші досягнення, а й контекст робіт, як давно ви займалися цими роботами. Це дає побачити “процес в розвитку”.

### **Резюме комбінованого типу.**

Його ще називають функціонально-хронологічним. Має ознаки і першого, і другого. Воно не лише демонструє вашу кваліфікацію та досягнення, а й дозволяє отримати чіткіше уявлення про вашу трудову біографію.

**Переваги:** Дозволяє з самого початку звернути увагу на ваші професійні досягнення, розвіює підозри роботодавця, оскільки містить опис трудової біографії.

**Недоліки:** Прихильникам резюме хронологічного типу може видатися, що ви намагаєтеся щось приховати у минулому.

### ***Структура резюме:***

1. *Анкетні відомості* (прізвище, ім'я, по-батькові, адреса, номер телефону і тощо).
2. *Мета* (не обов'язково). Речення, в якому стисло викладається, яка саме посада або робоче місце Вас цікавить.
3. *Кваліфікація* (не обов'язково). Два чи три речення, що роблять підсумок основним елементам вашої трудової біографії, кваліфікації або яких-небудь особливостей, на які б Ви хотіли звернути увагу.

4. *Досвід роботи* або професійна, або трудова біографія. Перелік видів діяльності, якими займалися, сфера відповідальності, а також загальні обов'язки, пов'язані з видами діяльності.

5. *Освіта*. Перелік навчальних закладів, які закінчили, спеціальність та кваліфікація, отримані по закінченні. Якщо ви закінчили навчальний заклад нещодавно, то з цієї причини не маєте достатнього досвіду, розділ "Освіта" варто помістити перед розділом "Досвід" ("Трудова біографія").

6. *Різне*. Можна зазначити про особливі професії, кваліфікації, членство в організаціях, знайомство з роботою на комп'ютері, знання іноземних мов, про все, що може підвищити Вашу цінність як спеціаліста в очах потенційного роботодавця.

**ТОВ „АртВест”** – мережа  
галерей сучасного мистецтва  
**Адреса:** 01024, м. Київ, вул. Богомольця, 4  
**тел.:** (044)256-32-62  
**факс.:** (044)256-32-62  
**Ел. пошта:** [artwest@grain.kiev.ua](mailto:artwest@grain.kiev.ua)  
11 вересня 2017 року

### **Прес-реліз**

Про відкриття Інтернет сайту ТОВ „АртВест”

**[www.artwest.com.ua](http://www.artwest.com.ua)**

Пропонуємо до Вашої уваги сайт, що розвивається. Зараз працюють всі підрозділи контекстного меню, де можна дізнатися про акції „АртВест”, мережі галерей сучасного мистецтва.

Надалі отримають розвиток розділи основного меню, в якому Вашій увазі буде представлена інформація з інших (крім „АртВест”) джерел: про журнали, конференції, фестивалі, проекти і т.і. Будуть презентовані веб-сторінки художників, критиків, галерей. Таким чином сайт ТОВ „АртВест” буде орієнтований на багаторівневу структуру з використанням інтерактивних режимів, пошукової, довідникової системи, рекламних, інформаційних банерів та ін..

Сайт представляє:

- Інформацію про мережу галерей ТОВ „АртВест” із всіх регіонів України;
- Акції, видання;
- Каталоги, конференції та ексклюзивну інформацію про них з авторськими правами „АртВест”.

„АртВест” – перший в Україні недержавний центр сучасного мистецтва. Створений 2006 року і провів за цей час найвагоміші в Україні художні національні та міжнародні проекти, видав каталоги, CD та інше.

Ласкаво просимо до нашого сайту!

###

ЄФІМОВА НАТАЛІЯ ЮРІЇВНА

Житомир,  
пров. Кавалерійський, 25  
Тел.+380979080808  
e-mail natalinna@ng.ua

**Мета** Отримати перспективну роботу менеджера

**Досвід роботи:**

Житомирська обласна бібліотека в рамках міжнародного проекту інформатизації LEAP (програма громадського доступу до мережі Internet за підтримки уряду США)

Інженер-програміст (08.2003-09.2004)

- організація роботи в інформаційному центрі в рамках проекту;
- організація та проведення тематичних семінарів по застосуванню ресурсів Internet у професійній діяльності;
- обслуговування комп'ютерної техніки, налагодження доступу до мережі Internet;

ВАТ „Промавтоматика” (09.2004-дійсн. час)

- ведення банківських та касових операцій;

Економіст з фінансової роботи

- ведення бухгалтерської документації;
- ведення банківських операцій;
- ведення бухгалтерських розрахунків.

**Освіта:**

- Житомирський державний технологічний університет (спеціальність: менеджмент організацій);
- Курси операторів ПЕОМ;
- Стажування у США у рамках програми культурних обмінів FSA/FLEX (за підтримки уряду США, тривалістю 10 міс. З навчанням у вищій школі м. Фітчбург, США); Курси німецької мови.

**Професійні навички та знання:**

- Windows, MS Office (Word, Excel, Access, Outlook, PP)
- вміння роботи з офісною технікою;
- значний досвід роботи з бухгалтерською документацією;
- вільне володіння українською, російською та англійською мовами, німецька зі словником.

**Особисті якості:** комунікабельність та ініціативність; наполегливість та старанність в роботі; толерантність; готовність до постійного розвитку та вдосконалення професійної майстерності.

**Інше:** Можливість часткової зайнятості, ненормованого робочого дня.



## РЕЗЮМЕ

**Безносенко Галина Василівна 1978 рік народження**  
**тел. 418-559**

**Мета:** пошук посади юриста на підприємстві будь-якої форми власності.

**Освіта:** вища юридична

1995-1999рр. – Чернігівський юридичний коледж за програмою КНУ ім. Т. Шевченка (диплом з відзнакою).

1999-2000рр. – Міжрегіональна академія управління персоналом (диплом з відзнакою).

**Додатково:** диплом секретаря-референта, диплом секретаря-діловода.

**Досвід роботи:** 4 роки

26.07.1999-19.09.2000 – ТОВ „Нова формація” юрист (законотворчість, проведення семінарів).

20.09.2000-26.06.2001 ТОВ „Агенство „Іменем Закону” – юрист (юридичне обслуговування і супровід підприємств – газових-трейдерів).

27.06.2001-до н.ч. – ТОВ „Світ-Пром” – юрист.

**Знання:** В процесі трудової діяльності набула знань необхідних для роботи юрисконсультантом, ведучим юрисконсультантом з відмінними теоретичними і практичними знаннями проблем господарського, трудового, цивільного права і господарського процесу. Крім того, є навички роботи з представниками податкових органів та силових структур (захист інтересів підприємства).

**Навички:**

- врегулювання дебіторської заборгованості підприємств;
- позовне провадження, представництво інтересів підприємства в господарській судах;
- виконавче провадження;
- договірна робота (складання договорів, аналіз);
- реєстрація підприємств, включаючи і підготовку установчих документів;

**Знання мов:** російська, українська, англійська вільно, технічна англійська – з словником, досвід ведення переговорів з клієнтами англійською мовою.

**Знання комп'ютера:** Word, Excel, Internet Explorer, Outlook Express.

**Особисті якості:** активність, вміння працювати в команді, відповідальність, сумлінність, почуття гумору.

## Резюме

Максименко Ольга Володимирівна  
вул. Шелушкова, буд. 123, кв. 37.  
м. Житомир  
Тел.:(0412)267-812

*Можу розпочати роботу:* 1 червня 2017 року.

*Мета працевлаштування:* відповідальна посада початкового рівня в сфері економіки та менеджменту зовнішньоекономічної діяльності або менеджменту організації. Погоджуюсь на зміну місця проживання. Кар'єра менеджера.

*Освіта:* Травень 2017 (очікується): диплом випускника вищого навчального закладу. Житомирський державний технологічний університет, факультет менеджменту та маркетингу, спеціальність: “Менеджмент організацій”.

Липень 2016: диплом бакалавра вищого навчального закладу з економічних дисциплін з отриманням кваліфікації “Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності”. Інститут муніципального менеджменту та бізнесу, м. Київ, факультет економіки та менеджменту. Середній бал по спеціальних дисциплінах – 4,5 по п'ятибальній системі. Червень 2012: закінчення середньої школи №15 м. Житомира.

*Досвід роботи:* Проходження виробничої практики на ВАТ „Тетерів – Нафта” з 1.07.2016 по 12.07.2017.

*Громадська діяльність:* Член студентської профспілки з 2013 по 2016 рр.

*Комп'ютерні навички:* користувач (Word, Excel, Access).

*Особисті інтереси:* волейбол, бадмінтон; відпочинок з друзями; читання книг, подорожі.

*Особисті дані:* вік: 21 рік, день народження: 28 липня 1995 року. Здоров'я відмінне.

*Рекомендації:* Надаються за вимогою.

## ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Вечер Л.С. Секреты делового общения. – Мн.: Высш. шк., 1996. – 367 с.
2. Вилсон Г., Макклафлин К. Язык жестов – путь к успеху. – СПб: Издательство “Питер”, 2000. – 224с.
3. Грачев Ю.М. Ведение переговоров с инофирмами. – М.: АО «Бизнес-школа «Интел-синтез»», 1997. – 128 с.
4. Етика ділового спілкування : навчальний посібник для вузів / за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. - К. : Центр учбової літератури, 2007. - 344 с.
5. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов: Сокращ. пер. с нем. - М.: Экономика, 1990. – 335 с.
6. Карлоф Б. Деловая стратегия. – М.: Экономика, 1991. – 239 с.
7. Коваль А.П. Культура ділового мовлення. Писемне та усне ділове спілкування. – К.: Вища школа, вид. при КДУ, 1977. – 295 с.
8. Кузин Ф.А. Культура делового общения. – М.: «Ось-89», 1997. – 240 с.
9. Курбатов В.И. Стратегия делового успеха. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995. – 416 с.
10. Лейхифф Дж. М., Пенроуз Дж. М. Бизнес-коммуникации. – СПб: Питер, 2001. – 688 с.
11. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. посібник. – К.: ТОВ “УВПК “ЕксОб”, 2000. – 512 с.
12. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті. Курс лекцій. – Житомир: ЖІТІ, 2000. – 336 с.
13. Осовська Г.В., Копитова І.В. Комунікації в менеджменті. Практикум. – Ж.: ЖІТІ, 2002.
14. Палеха Ю. Организация своевременной деловой коммуникации. – К.: МАУП. 1995. – 152 с.
15. Скотт Д.Г. Конфликты: пути их преодоления. - К.: Внештогриздат, 1991. – 192 с.
16. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 391 с.
17. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник. – К.: Знання, 2005. – 442 с.
18. Честара Дж. Деловой этикет. – М.: Агентство «Фаир», 1997. – 336 с.