

**УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ**

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

**Кафедра менеджменту, публічного управління
та HR-технології**

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до виконання курсової роботи**

**з дисципліни
*«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»***

Харків – 2023

Методичні вказівки розглянуто та рекомендовано до друку на засіданні кафедри менеджменту, публічного управління та HR-технології 27 січня 2023 р., протокол № 5.

Методичні вказівки рекомендовано для здобувачів вищої освіти другого рівня (магістр) спеціальності 073 «Менеджмент».

Укладачі:

доценти О. В. Семенцова,
О. В. Громова

Рецензент

проф. О. В. Дикань

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Мета та основні завдання курсової роботи.....	6
2 Опис змісту курсової роботи.....	6
3 Загальні вимоги до оформлення курсової роботи.....	8
4 Завдання та методичні рекомендації до виконання розділів курсвої роботи.....	10
Питання до самоконтролю.....	28
Список літератури.....	29

ВСТУП

Успішне функціонування організацій будь-якої галузі економіки України актуалізує питання налагодження високоефективного комунікативного процесу та підготовки фахівців високого рівня. Написання курсової роботи має на меті сформувати та розвинути такі компетентності здобувачів вищої освіти:

- заплановані загальні компетентності:

- 1) здатність проведення досліджень на відповідному рівні;
- 2) здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);
- 3) навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;
- 4) здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети;
- 5) здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);
- 6) здатність генерувати нові ідеї (креативність);
- 7) здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;

- фахові компетентності:

- 1) здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі відповідно до визначених цілей та міжнародних стандартів;
- 2) здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани;
- 3) здатність створювати та організовувати ефективні комунікації у процесі управління;
- 4) здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх у процесі управління людьми;

5) здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом;

- результати навчання:

1) критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах;

2) ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення;

3) проєктувати ефективні системи управління організаціями;

4) обґрунтовувати та управляти проєктами, генерувати підприємницькі ідеї;

5) планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах;

6) мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність;

7) організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті;

8) демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їхню поведінку для вирішення професійних задач;

9) забезпечувати особистий професійний розвиток та планування власного часу.

1 МЕТА ТА ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Метою виконання курсової роботи є засвоєння та поглиблення теоретичних знань здобувачів вищої освіти за другим (магістерським) рівнем зі спеціальності 073 «Менеджмент» освітньої програми «Менеджмент організацій і адміністрування», які вони отримали у процесі вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент», формування здатності у здобувачів застосовувати ці знання при вирішенні практичних завдань у сфері комунікацій.

Основними *завданнями* курсової роботи з дисципліни «Комунікативний менеджмент» є набуття професійних теоретичних та напрацювання практичних навичок майбутніх менеджерів щодо вибудовування комунікацій в організаціях різних галузей економіки України.

Об'єктом курсової роботи є процес управління комунікаціями організацій різних галузей економіки України.

Предметом курсової роботи є конкретні прикладні питання побудови комунікації в організаціях різних галузей економіки України.

2 ОПИС ЗМІСТУ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота має бути чітко логічно побудована з відповідними складовими елементами. Курсова робота має містити такі основні елементи:

- титульну сторінку;
- зміст;
- вступ;
- розділ 1. Теоретична частина;

- розділ 2. Резюме;
- розділ 3. Рекомендаційний лист;
- розділ 4. Прес-реліз;
- висновки;
- список літератури.

У *вступі* здобувач має у стислому вигляді подати таку інформацію: мета роботи, перелік питань, які вирішуються, їх значення в комунікаційному процесі організацій різних галузей економіки України. Основна частина складається з чотирьох розділів.

У *першому розділі* необхідно дати коротку, але вичерпну відповідь на три теоретичні запитання за варіантами.

Результатом написання *другого розділу* є написання власного резюме.

Третій розділ направлено на набуття практичних навичок щодо створення ділових листів на прикладі написання рекомендаційного листа.

Четвертий розділ направлено на набуття практичних навичок щодо побудови комунікативного процесу зі ЗМІ з використанням такого засобу, як прес-реліз.

Здобувач вищої освіти має надати власне бачення вирішення ситуаційного завдання, що створює умови для відпрацювання теоретичних знань та набуття практичних навичок щодо побудови ефективного комунікаційного процесу організацій різних галузей економіки України.

По завершенню написання основної частини курсової роботи наводяться *висновки* за результатами проведених досліджень у розділах 1, 2, 3 та 4.

Наприкінці роботи наводиться *список літератури*, яку використовував здобувач при виконанні курсової роботи. Список може містити від 10 до 20 джерел інформації з обов'язковим посиланням на них у тексті роботи.

3 ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ТА ЗАХИСТУ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсову роботу оформлюють на аркушах формату А4 без рамок, додержуючись таких розмірів полів: верхнє, лівє і нижнє – не менше 20 мм, правє – не менше 10 мм. Текст і рисунки набираються на комп'ютері. При підготовці рукопису засобами текстового редактора Word рекомендується дотримуватися таких вимог: шрифт – Times New Roman, розмір 14; міжрядковий інтервал – 1,5; відступ – 1,25 см; вирівнювання тексту – за шириною. У таблицях та рисунках допускається використання шрифту розміром 12. Нумерація сторінок має бути наскрізною і подаватися арабськими цифрами у правому нижньому куті аркуша. Першою сторінкою є титульна сторінка, яку включають до загальної нумерації, але номер сторінки на ній не ставлять. Загальний обсяг курсової роботи — 20–30 сторінок формату А4 комп'ютерного набору. Приблизний обсяг складових курсової роботи (кількість сторінок): титульна сторінка – 1, зміст – 1, вступ – 1–2, основна частина — 15–20, висновки і пропозиції – 2–3.

Остаточнo оформлена курсова робота підписується здобувачем на титульній сторінці й у зброшурованому вигляді здається на кафедру менеджменту, публічного управління та HR-технології для реєстрації і перевірки.

Варіанти обираються за останньою цифрою залікової книжки здобувача.

Оцінювання виконання курсової роботи відбувається за результатами захисту представленої до захисту, виконаної у повному обсязі курсової роботи та співбесіди щодо основних моментів виконання роботи за шкалою, наведеною у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Шкала оцінювання

Визначення назви за державною шкалою (оцінка)	Визначення назви за шкалою ECTS	За 100-бальною шкалою	ECTS оцінка
ВІДМІННО – 5	Відмінно – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90-100	A
ДОБРЕ – 4	Дуже добре – вище середнього рівня з кількома помилками	82-89	B
	Добре – загалом виконана правильно робота з певною кількістю грубих помилок	75-81	C
ЗАДОВІЛЬНО - 3	Задовільно – непогано, але зі значною кількістю недоліків	69-74	D
	Достатньо – виконання задовольняє мінімальні критерії	60-68	E
НЕЗАДОВІЛЬНО - 2	Незадовільно – потрібно попрацювати перед тим, як отримати залік або екзамен (без повторного вивчення модуля)	35-59	FX
	Незадовільно – необхідна серйозна подальша робота (повторне вивчення модуля)	<35	F

4 ЗАВДАННЯ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ РОЗДІЛІВ КУРСОВОЇ РОБОТИ

4.1 РОЗДІЛ 1. Теоретична частина

Необхідно дати коротку, але вичерпну відповідь на три теоретичні запитання за варіантами. Варіант обирається з таблиці 4.1 відповідно до останньої цифри порядкового номеру здобувача у списку групи.

Таблиця 4.1 – Вихідні дані для написання теоретичної частини

Варіант	Теоретичні питання
1	1 Комунікація як соціокультурний процес взаємодії людей. 2 Основні характеристики ділової комунікацій у XXI столітті. 3 Структура ділової комунікації
2	1 Характеристика основних комунікаційних навичок у діловій комунікації. 2 Культура ділової комунікації. 3 Культура мовлення ділової людини
3	1 Вербальна і невербальна інформація в діловій комунікації. 2 Психологічні механізми дії на партнера в діловій комунікації. 3 Соціальний статус і ролевий розподіл позицій у діловій комунікації
4	1 Евристичні методи рішення завдань у діловій комунікації. 2 Структура і функції конфліктів у діловій комунікації. 3 Типологія конфліктів
5	1 Стилi поведінки в конфліктних ситуаціях 2 Стратегія і тактика конфліктів 3 Урахування індивідуальних особливостей особи в діловій комунікації

Продовження таблиці 4.1

Варіант	Теоретичні питання
6	1 Основні стилі ділової комунікації 2 Діловий етикет і його вплив на ділову комунікацію 3 Психологічний клімат трудового колективу: його формування і вплив на ділові відносини
7	1 Етика ділової комунікації. 2 Професійна комунікація і її складові. 3 Комунікативний портрет конкурентоспроможного фахівця
8	1 Бар'єри в комунікації і їх подолання. 2 Особливості ділової комунікації в різних країнах. 3 Просторова і психологічна дистанція між партнерами, необхідність організації простору в діловій комунікації
9	1 Підготовка і проведення ділової бесіди. 2 Інтернет як інструмент ділової комунікації. 3 Ділова нарада: підготовка і проведення.
10	1 Підготовка і проведення ділових переговорів. 2 Документаційне забезпечення ділової комунікації. 3 Імідж ділової людини

4.2 РОЗДІЛ 2. Резюме

Користуючись нижче наведеними методичними рекомендаціями необхідно скласти власне резюме.

Методичні рекомендації до написання розділу 2

Резюме – це одно- або двохсторонній виклад вашої «трудової біографії», відомостей про отриману освіту, а також про кваліфікацію та

навички, що стосуються роботи, на яку ви претендуєте [17, с. 19; 19, с. 20; 21].

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

Обсяг – 73 % керівників вважають оптимальним 1 с.

Зазвичай, при перегляді *резюме поділяють на кілька категорій* [17, с. 19; 19, с. 20; 21]:

- 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.

Поширені помилки при складанні резюме [17, с. 19; 19, с. 20; 21]:

1 Непрофесіоналізм. Окрім решти вимог, резюме повинно мати професійний вигляд:

- колір шрифту – чорний, паперу – білий формату А4 (210x297 мм).

По периметру мають залишатися поля не менше 25 мм;

- форму резюме варто брати найбільш поширену;

- шрифт має бути простим (без усяких завитків) та читабельним.

Резюме не має нагадувати весільне запрошення. Кількість виділень жирним та підкреслюванням звести до мінімуму. Намагайтеся користуватися одним шрифтом одного розміру;

- інформацію надавати у вигляді коротеньких, зручних для читання абзаців. Добре виглядають у резюме марковані списки;

- у резюме не має бути поміток олівцем, ручкою та виправлень за допомогою коректора, не кажучи про жирні плями.

2 Недбалість. Те, що у вашому резюме зустрічаються помилки друку та граматичні, не обов'язково означає, що ви будете погано

виконувати роботу, проте працедавці таких помилок, як правило, не вибачають.

3 Зарозумілість та гумор. Залишіть це для друзів та знайомих. Забудьте про каламбури, гостроти. Людям, які читають резюме не до жартів та розваг. Те, що може здаватися цікавим іншим людям, за цих обставин буде недоречним.

4 Пуста мова та балаканина. Людей, які читають резюме, цікавить лише одне – чи придатні ви до виконання роботи, чи ні. З урахуванням цього будь-яка інформація, що не дає відповіді на це питання, є недоречною. Якщо ви випускник коледжу, то не варто згадувати, яку школу закінчили. Не варто занадто розписувати свої хобі та захоплення.

5 Неточність. Означає використання назв місць роботи та посад або будь-яких аббревіатур, які нікому, окрім вас та тих, на кого ви працюєте, ні про що не говорять: зам. ВП, отд. РТП корпоративного перекодування документів ЕТУ. А також коли ви не можете (забули) чітко зазначити коло своїх обов'язків та функцій на останній роботі, кількість підлеглих, розмір бюджету, який ви контролювали тощо.

6 Спроби ввести в оману. Якщо ви не займали посади одного з віцепрезидентів на своїй останній роботі, не нагороджуйте себе цією посадою, зважаючи лише на те, що компанія наказала довго жити. Якщо при перевірці попереднього місця роботи це з'ясується, то ви втратите роботу.

7 Перебір. Надмірне використання ступенів – незалежно від того, кого вони стосуються. Не треба зменшувати свої досягнення, а називати їх правдиво, без перебільшення.

8 Недомовки. Варто не лише перерахувати, чим ви займались, але й те, чого досягли.

9 Велика мова. Високий стиль не допоможе у викладенні повсякденної справи. Треба чітко, без перебільшення описувати факти.

10 Надмірні подробиці особистого життя. Окрім самого необхідного – прізвища, адреси, номера телефону – у резюме не варто включати ніякої іншої інформації про особисте життя. Про хобі зазначайте в тому випадку, якщо воно пов'язане із подальшою роботою.

Види резюме

Тип резюме – це спосіб його організації, послідовність викладення інформації та розстановки акцентів у відомостях, що включаються у резюме. Є три основних типи: хронологічне, функціональне, комбіноване [17, с. 19; 19, с. 21; 21].

Хронологічне резюме: про все за порядком. Коли трудові досягнення та послужний список подаються в хронологічній послідовності (прямій чи зворотній). Сьогодні найпоширеніший тип резюме і найбільш звичний для потенційних роботодавців [17, с. 19; 19, с. 21; 21].

Переваги. Дає роботодавцю зручну для аналізу картину трудової біографії. У ньому чітко визначені критерії, за якими здійснюється відбір: чим займаєтесь у нинішній час, у протизагагу тому, чим займались 10 років тому, коли були лише студентом ЗВО (закладу вищої освіти).

Недоліки. У певних ситуаціях може виставити вас у невивідному світлі. Наприклад, певний аспект трудової біографії мав місце п'ять років тому, проте має відношення до бажаної роботи. А з того часу прийшлося змінити два-три місця роботи. У резюме хронологічного типу даний епізод опиниться не на початку, а в середині послужного списку.

Функціональне резюме. Демонструє 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 [17, с. 19; 19, с. 20; 21].

Переваги. Дає змогу 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 у розвитку».

Резюме комбінованого типу (функціонально-хронологічне). Має ознаки і першого, і другого. Воно не лише демонструє вашу кваліфікацію та досягнення, а й дає змогу отримати чіткіше уявлення про вашу трудову біографію [17, с. 19; 19, с. 21; 21].

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

Недоліки. Прихильникам резюме хронологічного типу може здаватися, що ви намагаєтеся щось приховати у минулому.

Структура резюме [17, с. 19; 19, с. 21; 21]:

1 *Анкетні відомості* (прізвище, ім'я, по батькові, адреса, номер телефону 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»).

б 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.

Приклад резюме наведено на рисунках 4.1 – 4.3.

<p style="text-align: center;">Резюме Максименко Ольга Володимирівна вул. Шелушкова, буд. 123, кв. 37. м. Житомир Тел.:(0412)267-812</p> <p><i>Можу розпочати роботу:</i> 1 липня 2023 року.</p> <p><i>Мета працевлаштування:</i> відповідальна посада початкового рівня в сфері економіки та менеджменту зовнішньоекономічної діяльності або менеджменту організації. Погоджуюсь на зміну місця проживання. Кар'єра менеджера.</p> <p><i>Освіта:</i> грудень 2024 року (очікується): диплом магістра вищого навчального закладу. Житомирський державний технологічний університет, факультет менеджменту та маркетингу, спеціальність: 073 «Менеджмент», освітня програма «Менеджмент організації і адміністрування».</p> <p>Червень 2023 року: диплом бакалавра за освітньою програмою «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності» спеціальності 073 «Менеджмент». Інститут муніципального менеджменту та бізнесу, м. Київ, факультет економіки та менеджменту. Середній бал зі спеціальних дисциплін – 4,5 (за національною шкалою).</p> <p>Червень 2019 року: закінчення середньої школи № 15 м. Житомира.</p> <p><i>Досвід роботи:</i> Проходження виробничої практики на ВАТ «Тетерів –Нафта» з 1.07.2022 по 12.07.2022.</p> <p><i>Громадська діяльність:</i> Член студентської профспілки з 2019 р. по 2023 р.</p> <p><i>Комп'ютерні навички:</i> користувач (Word, Excel, Access).</p> <p><i>Особисті інтереси:</i> волейбол, бадмінтон; відпочинок з друзями; читання книг, подорожі.</p> <p><i>Особисті дані:</i> вік: 21 рік, день народження: 28 липня 2002 року. Здоров'я відмінне.</p> <p><i>Рекомендації:</i> Надаються за вимогою.</p>
--

Рисунок 4.1 – Приклад резюме [19 с. 35]

Житомир,
пров. Кавалерійський, 45
Тел.+380979080808
e-mail natalinna@ng.ua

ЄФІМОВА НАТАЛІЯ ЮРІЇВНА

Мета Отримати перспективну роботу менеджера

Досвід роботи:

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

Інженер-програміст (08.2018-09.2019)

- організація роботи в інформаційному центрі в рамках проєкту;
- організація та проведення тренінгів з використанням комп'ютерних технологій;
- організація та проведення тематичних семінарів по застосуванню ресурсів Internet у професійній діяльності;
- обслуговування комп'ютерної техніки, налагодження доступу до мережі Internet;
- робота з громадськістю з приводу соціальної реклами центру.

ВАТ «Промавтоматика» (09.2019-дійсн. час)

- ведення банківських та касових операцій;
- організація планування та формування розрахунків з оплати праці;
- обслуговування спеціалізованого бухгалтерського ПО (1С «Зарплата і кадри», «Клієнт-банк», робота з базами даних).

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) Internet робота з поштовими клієнтами, 1С «Зарплата та кадри», «Клієнт-банк»;
- 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.

Рисунок 4.2 – Приклад резюме [19 с. 33]

РЕЗЮМЕ
Безносенко Галина Василівна 1990 рік народження
тел. 418-559

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

Освіта: вища юридична

2007-2012рр. – Чернігівський юридичний коледж за програмою КНУ ім. Т. Шевченка (диплом з відзнакою).

2012-2013рр. – Міжрегіональна академія управління персоналом (диплом з відзнакою).

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

Досвід роботи: 4 роки

26.07.1912-19.09.2013 – ТОВ «Нова формація» юрист (законотворчість, проведення семінарів).

20.09.2013-26.06.2014 ТОВ «Агентство «Іменем Закону» – юрист (юридичне обслуговування і супровід підприємств – газових-трейдерів).

27.06.2014-до теперішнього часу – 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 господарських судах;
- виконавче провадження;
- договірна робота (складання договорів, аналіз);
- реєстрація підприємств, включаючи і підготовку установчих документів;
- ведення кадрової роботи на підприємстві.

Знання мов: російська, українська, англійська вільно, технічна англійська – зі 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.

Рисунок 4.3 – Приклад резюме [19 с. 34]

4.3 РОЗДІЛ 3. Рекомендаційний лист

Користуючись нижче наведеними методичними рекомендаціями необхідно скласти рекомендаційний лист (на себе).

Методичні рекомендації до написання розділу 3

Рекомендаційний лист — це той вид ділового листа, який слід мати при собі на співбесіді і пред'являти на вимогу працівника кадрової служби [24]. В ньому зазначаються кваліфікація, навички та особистісні якості претендента, які мають допомогти йому отримати вакантне місце з гідною зарплатнею.

Зміст рекомендаційного листа

Рекомендаційний лист — це службовий документ. За своєю суттю він є характеристикою на людину, яка знаходиться в пошуку роботи, і може складатися у вільному стилі. Однак він має бути написаний акуратно, грамотно і чітко по ділу. Він містить:

- заголовок (не обов'язково);
- інформацію про час трудової діяльності на вказаному підприємстві (компанії), форма взаємовідносин з рекомендувачем;
- опис функціональних обов'язків;
- вміння справлятися з поставленими завданнями;
- здатність до перепідготовки;
- власні враження про рекомендовану особистість;
- вказівку мотиву звільнення;
- дату, підпис, контактні відомості керівної особи (партнера, колеги).

Оформлення даного виду листів

Закон не зобов'язує керівників видавати рекомендації на звільнених співробітників. І якщо було отримано відмову від роботодавця, то можна звернутися за рекомендацією до колишніх колег.

Серйозна компанія або фірма для більшої солідності і значущості, видасть цей документ на спеціальному бланку з належним набором

реквізитів. Але можна написати її на простому аркуші паперу і від руки. Завіряти печаткою теж не потрібно. Досить одного примірника.

Зверніть увагу!

1 Наявність рекомендаційного листа говорить про те, що людина завбачлива, відповідальна і порядна.

2 Позитивні оцінки при влаштуванні підвищують довіру до кандидата і шанси на отримання гідної роботи.

3 Найбільш цінними рекомендації будуть для домашнього персоналу і на керівні пости з матеріальною відповідальністю. Перевірка відомостей з минулих місць роботи дасть змогу створити об'єктивну думку про претендента.

4 Зацікавити наймача можна не тільки сильними сторонами кандидата. Ідеальна характеристика може викликати сумніви.

5 Не вселяють особливої довіри рекомендації маленьких компаній. Треба подбати про їхню унікальність та актуальність. Бажано мати такі рекомендації від двох-трьох людей.

Зазвичай рекомендаційний документ складається при звільненні зі старого місця роботи, закінченні навчання і є додатком до резюме. Але чи варто поспішати з його використанням? Якщо кандидат на вакансію скаже про нього завчасно, то може здатися, що він намагається знайти підтримку зовні і навпаки, затягнувши час, може не бути відповідного моменту.

Цілком достатньо підкреслити готовність подати рекомендації, коли на цьому наполягатиме наймач. Здобувачеві потрібно заздалегідь отримати згоду рекомендувача на підтвердження достовірності інформації або виникненні додаткових питань.

Рекомендаційний лист і візитку з рекомендацією, що передаються особою, яку рекомендують, заведено вкладати в конверт і не заклеювати його.

Приклад рекомендаційного листа наведено на рисунках 4.4 та 4.5.

Вельмишановний пане Іванов Сергію Степановичу!

Я, Демидюк Валентина Василівна, рекомендую взяти на роботу до вашого підприємства на посаду заступника начальника відділу маркетингу пані Орлову Тетяну Сергіївну, яка проходила переддипломну практику на ЗАТ «Акція-Реєстр» і досліджувала тему «Розвиток маркетингу у сфері послуг». Ця тема дійсно є для підприємства актуальною, оскільки удосконалення управління невиробничою сферою і функціонуючого в її рамках ринку послуг потребує впровадження сучасних методів і прийомів, що дозволяють забезпечити адекватне задоволення потреб суспільства в цілому з урахуванням раціонального використання наявних ресурсів та вирішуючи завдання максимально можливої збалансованості між попитом і пропозицією галузевих послуг.

За час проходження практики, пані Тетяна старанно виконувала всі завдання керівника практики від підприємства, виявляла цікавість до ефективності діяльності підприємства, надавала ґрунтовні пропозиції щодо шляхів покращення діяльності товариства.

Займаючись аналізом показників маркетингової діяльності підприємства, пані Тетяна знайшла чимало помилок в організації надання послуг і при цьому швидко запропонувала нові ідеї та шляхи подолання їх, які знайшли практичне застосування.

Співпрацюючи з пані, можна відмітити, що вона є людиною цілеспрямованою, працелюбною, швидко адаптується до умов праці, легко входить до нового колективу і надає вичерпні консультації клієнтам підприємства, вміє працювати з комп'ютером і має ґрунтовні теоретичні знання в цій галузі.

Вважаю, що взявши її на цю посаду, Ви зможете розширити сферу послуг вашого підприємства, а також підвищити ефективність його діяльності.

З щирою повагою до Вас, головний економіст ЗАТ «Акція-Реєстр»
Демидюк Валентина Василівна.

(підпис)

Рисунок 4.4 – Приклад рекомендаційного листа [19, с. 37]

Вельмишановний пане Буравков Г.А.!

Знаю, що Ви комплектуєте відділ, який буде займатися питаннями розвитку малого і середнього бізнесу в місті Житомирі. Хочу порекомендувати Вам звернути увагу на Ярову Любов.

Знаю її ще зі студентських років, коли вона, будучи студенткою 2-го курсу, приймала участь в розробці програми по розвитку підприємництва в нашому місті.

Згодом вона під керівництвом Данилейка О.Т. організувала і провела Міжнародний бізнес-форум «Срібна вежа», і зарекомендувала себе старанним і наполегливим працівником. Як організатор і розроблювач програм пані Любов характеризується прагненням до пошуків нових шляхів реалізації задуманого, гідною подиву працелюбністю і добросовісністю, вмінням реалізувати задумане. Саме тому спільна діяльність матиме гарні результати для Вас обох. Гадаю, що прийнявши пані Ярову на посаду начальника відділу, Ви зробите оптимальний вибір, найбільш корисний як для Вашої справи, так і для пані Люби.

З щирою повагою до Вас! Шевченко В.Р.

Рисунок 4.5 – Приклад рекомендаційного листа [19, с. 36]

4.4 РОЗДІЛ 4. Прес-реліз

Користуючись нижче наведеними методичними рекомендаціями необхідно скласти прес-реліз будь-якого заходу, що відбувся чи буде відбуватися в УкрДУЗТ. Варіанти наведено у таблиці 4.2. Варіант обирається за останньою цифрою шифру залікової книжки здобувача.

Таблиця 4.2 – Вихідні дані для написання прес-релізу

Варіант	Подія
0	Свято дня знань 1-го вересня
1	Зустріч Нового Року
2	Святкування дня святого Валентина
3	Конкурс «Міс та містер УкрДУЗТ»
4	Проведення дня здоров'я
5	Оголошення вступної кампанії УкрДУЗТ

Продовження таблиці 4.2

Варіант	Подія
6	Урочисте вручення дипломів бакалаврів
7	День відкритих дверей УкрДУЗТ
8	Ювілей УкрДУЗТ
9	День залізничника

Методичні рекомендації до написання розділу 4

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

Ознаками професійно написаного прес-релізу є простота стилю викладення матеріалу; цікава тематика; акцентування уваги на актуальних новинах, результатах соціологічних досліджень, майбутніх подіях та цінній інформації для ЗМІ [17, с. 19; 21, с. 10, 11].

Основні рекомендації щодо оформлення прес-релізів [17, с. 19; 21, с. 10, 11]

Вимоги до складання прес-релізу [2, с. 16, 17].

1 Прес-реліз – це короткий документ, обсяг якого має не перевищувати однієї сторінки формату А4. До ЗМІ щодня надходять сотні прес-релізів від різних організацій. І, як правило, передусім прочитуються ті, що мають зазначений розмір, оскільки час у працівників мас-медіа, які працюють з кореспонденцією, дуже обмежений. Коли вся інформація викладена на одній сторінці, досвідченому працівникові не потрібно докладати додаткових зусиль на її сприйняття. Він здатний одразу зрозуміти, в чому справа.

2 У прес-релізі має бути новина і розкритий тільки один інформаційний привід. Кілька інформаційних приводів розосереджують

увагу й не концентрують її на головному. Інформаційний привід стане новиною, коли інформація актуальна, цікава читачам/глядачам тих ЗМІ, куди направлений прес-реліз, є суспільно значущою та походить від певних лідерів.

3 У прес-релізі мають бути присутні: дата його надсилання; точна назва організації, яка його випускає; відомості про те, де можна уточнити наведену інформацію.

4 Композиція прес-релізу дає змогу в необхідних випадках скорочувати його, починаючи з кінця. В реальній практиці тільки частина наведеної інформації може бути опублікованою у ЗМІ. Тому в процесі підготовки прес-релізу інформацію розміщують у порядку зменшення її важливості за принципом «перевернутої піраміди». Головні пункти повідомлення фіксуються в перших двох абзацах. Решта – коментарі, аналіз, відомості, пояснення – у наступних.

5 У прес-релізі має бути заголовок, в якому розкрито інформаційний привід. Він є основним елементом, який привертає увагу і розкриває сутність документа. Крім цього, заголовок задає тон загального сприйняття тексту повідомлення.

6 У перших двох абзацах надається відповідь на такі, здавалося б, дуже прості запитання: «Що відбулося?», «Де відбулося?», «Коли відбулося?», «За участі кого відбулося?», «Чому відбулося?», «Як відбулося?». Відповіді на них дають змогу усвідомити всю новину повною мірою. Перше речення першого абзацу, як правило, повторює заголовок, при цьому дещо розширює та уточнює його.

7 Прес-релізи стають цікавішими, коли в них цитуються лідери громадськості, які коментують ту подію, що відбулася. Добре, якщо висловлювання наведені не в минулому часі, а в теперішньому. Це створює ефект присутності. Однак наведення цитат не обов'язкове, оскільки іноді обсяг прес-релізу не дає змоги це зробити.

8 У прес-релізі не має бути абревіатур і скорочень, крім загальноприйнятих. Імена та прізвища наводяться повністю принаймні один раз. Іншомовні імена та прізвища наводяться в оригінальному написанні та в українській транскрипції. Прес-реліз не потрібно перевантажувати цифрами.

9 Прес-реліз інколи може мати в своїй структурі бекграунд.

10 Прес-реліз про подію, яка має відбутися, подається у ЗМІ не пізніше ніж за день до події. А про подію, що відбулася, – безпосередньо по її завершенні.

11 В оформленні прес-релізу в лівому верхньому куті вказують адресу та повну назву організації, з якої він походить. Нижче повідомляють, що це прес-реліз. Ще нижче в лівому куті зазначають дату надсилання, назву ЗМІ та посаду того, кому спрямований цей документ. У правій частині вказують координати особи чи осіб, до яких можна звернутися за додатковою інформацією. Однак ці відомості можна наводити як на початку прес-релізу, до заголовка, так і наприкінці. Потім зазначають відомості щодо публікації реліза, коли його можна публікувати, а нижче, великими літерами, подається заголовок, після якого вже йде основний текст.

Приклад прес-релізу наведено на рисунках 4.6 та 4.7.

УКРАЇНЬСЬКА ОСВІТНЯ ПРОГРАМА РИНКОВИХ РЕФОРМ

Розважальний центр «Фокус»
вул. Шевченка, 4
Ужгород 88015, Україна
Тел. 0312 22 38 53
Факс: 03122 22 87 44

ПРЕС-РЕЛІЗ

Для негайного розповсюдження
11 січня 2022 року

Контакти:
Дубовець Віктор,
тел. (0312) 22 38 53

ВІДБУЛАСЯ ПРЕЗЕНТАЦІЯ ІНТЕРНЕТ-ПОРТАЛУ «МЕРЕЖА АНАЛІТИЧНИХ ЦЕНТРІВ УКРАЇНИ»

11 січня «Демократичні ініціативи», Українська освітня програма ринкових реформ та Міжнародний фонд «Відродження» презентували свій спільний проєкт – новий Інтернет-портал, що об'єднав усі ресурси аналітичних центрів України (intellect.org.ua).

Портал створено за пропозиціями, що їх висловили представники аналітичних (т. зв. «мозкових») центрів та українські законодавці на конференції «Українські «мозкові центри» й «Уряд: ініціатива – діалог – співпраця (1-5 серпня 2016 р.)». Нова Інтернет-структура відображає колективну думку «мозкових центрів» і державних органів України.

Презентуючи портал, директор Фонду «Демократичні ініціативи» Костецький Дмитро повідомив, що його головна мета – забезпечити ефективну співпрацю незалежних аналітичних центрів країни, посилити вплив незалежних аналітиків на процес ухвалення урядових рішень, залучити інтелектуальний потенціал нації до ефективного реформування суспільства.

На порталі аналітичні центри можуть оперативно й централізовано обмінюватися інформацією, публікаціями, розробками. Сайт зорієнтовано на тих аналітиків, що ставлять собі за мету впливати на реальну політику в Україні. Як зазначив виконавчий директор Фонду «Відродження» Білоноженко Леонід, проєкт сприятиме поширенню свободи слова та інтелектуальних продуктів, надасть можливість урядовцям отримувати більше потрібної інформації для ухвалення виважених рішень.

Директор Української освітньої програми ринкових реформ Феценко Віталій наголосив, що новий портал стане єдиним і найпотужнішим ресурсом для тих, хто потребує професійної аналітичної інформації: журналістів, урядовців, науковців, студентів.

На порталі розміщено повний каталог аналітичних центрів України, аналітичний форум (щотижневе обговорення й аналіз актуальних для українського суспільства тем). Аналітичні центри можуть додати сюди свої сайти, стати учасниками банерної мережі. У так званих чат-сесіях відбуватиметься й вільний обмін думками між аналітиками, урядовцями, громадськими та політичними діячами.

Рисунок 4.6 – Приклад прес-релізу
розважального центру «Фокус» [19, с. 30, 31]

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
11 вересня 2021 року

Прес-реліз

Про відкриття Інтернет сайту ТОВ «АртВест»
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.ін. 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!

Рисунок 4.7 – Приклад прес-релізу ТОВ «АртВест» [19, с. 32]

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

- 1 У чому полягає сутність поняття «комунікація» та «комунікаційний процес»?
- 2 Надайте характеристику основним елементам комунікаційного процесу?
- 3 Від чого залежить ефективність внутрішніх комунікацій організації?
- 4 Які шляхи забезпечення ефективних комунікацій Вам відомі?
- 5 Перерахуйте ознаки класифікації інформації.
- 6 Охарактеризуйте поняття «ділове спілкування».
- 7 Що містить у собі поняття етикету ділового спілкування?
- 8 Охарактеризуйте правила ділової взаємодії.
- 9 Дайте визначення поняттям «ділова бесіда», «телефонна бесіда», «нарада», «переговори», «збори», «публічний виступ».
- 10 Розкрити універсальні правила писемного листування.
- 11 Функціональне призначення ділових листів.
- 12 Розкрити сильні і слабкі сторони писемної комунікації.
- 13 Стили ділового листування.
- 14 Етикет службового листування.
- 15 Основні правила написання прес-релізу.
- 16 Основні принципи та найбільш поширені помилки при складанні резюме.
- 17 Види та структура резюме.
- 18 Основні рекомендації щодо оформлення рекомендаційного листа.
- 19 Розкрити універсальні правила писемного листування.
- 20 Різновиди ділового листування.
- 21 Класифікація листів за функціональними ознаками.
- 22 Реквізити листа та їх оформлення.
- 23 Що таке ділова бесіда?

- 24 Які етапи підготовки ділової бесіди?
- 25 Як організується процедура ведення бесіди?
- 26 Яка структура і процедура телефонної розмови?
- 27 Назвати правила організації телефонної розмови.
- 28 Чим відрізняються комерційні переговори від інших видів ділового спілкування?
- 29 З яких елементів складається схема комерційних переговорів?
- 30 Яких правил слід дотримуватися, щоб забезпечити успішний хід переговорів?
- 31 Розкрити поняття комунікативного конфлікту.
- 32 З яких елементів складається конфліктна взаємодія?
- 33 Назвати види комунікативних конфліктів та дати їм характеристику.
- 34 Які негативні стани та реакції виникають у людей під час комунікативних конфліктів?

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

- 1 Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посіб. Харків, 2013. 53 с.
- 2 Андрушків Б. М., Черничинець С. П. Корпоративне управління: навч. посіб. Київ: Кондор, 2011. 528 с.
- 3 Бебик В. М Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік-релейшнз: монографія. Київ: МАУП, 2005. 440 с. URL: <http://studentbooks.com.ua/content/view/1035/42/1/0/>
- 4 Бибик С. П. Ділові документи та правові папери: листи, протоколи, заяви, договори угоди. Харків: Фолио, 2005. 491 с.

5 Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації : навч. посіб. Київ: АртЕк, 2002. 205 с.

6 Громова О. В., Карпенко Л. С. Інформаційні технології в системі комунікацій ЗЕД підприємства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2018. Вип. 64. С. 18 – 24.

7 Громова О. В., Оробінський О. С. Комунікаційна політика в системі управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства. *Приазовський економічний вісник*. 2019. Вип. 6 (17). С. 118-121. URL: <http://rev.kpu.zp.ua/vypusk-17>

8 Громова О. В., Бічева Є. В. Методологічні основи формування системи репутаційного менеджменту підприємства. *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво*. 2019. Вип. 5 (110). С. 95-99. URL: <http://www.econom.stateandregions.zp.ua/>

9 Громова О. В., Крихтіна Ю. О., Антонєць А. Є. Механізм організації ефективних ділових комунікацій в публічному управлінні. *Приазовський економічний вісник*. 2020. Вип. № 6 (23). С. 191-194.

10 Громова О. В., Носик С. О. Організаційні аспекти створення системи мотивації на підприємстві. *Зб. наук. праць*. Харків: УкрДАЗТ, 2015. Вип. 152. С. 79-84.

11 Громова О. В., Паламарчук І. В. Створення моделі поведінки керівника в органах публічної влади. *Теорія та практика державного управління: зб. наук. праць*. 2018. Вип. 2 (61). С. 187-193. URL: http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2018-2/doc/4/4_3.pdf

12 Громова О. В., Шевчук Р. І. Теоретичні засади комунікаційних зв'язків у державному управлінні. *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво*. 2019. Вип. 5 (110). С. 32-36. URL: http://www.econom.stateandregions.zp.ua/journal/2019/5_2019/8.pdf

13 Дороніна М. С., Доронін А. В. Культура ділового спілкування і партнерства: навч. посіб. Харків: Вид. ХНЕУ, 2008. 204 с.

14 Жигайло Н. Комуникативний менеджмент : навч. посіб. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2012. 368 с.

15 Воронкова В. Г. Інформаційно-комуникаційний менеджмент : навч.-метод. посіб. для бакалаврів ЗДІА спеціальності 073 «Менеджмент» галузі знань 07 «Управління та адміністрування» денної та заочної форм навчання. Запоріжжя: ЗДІА, 2018. 158 с.

16 Коваль А. П. Ділове спілкування : навч. посіб. Київ: Либідь, 1992. 279 с.

17 Комуникативний менеджмент: метод. рекомендації для студ. усіх форм навчання освітнього рівня (ОР) «Бакалавр» за спеціальностями 073 «Менеджмент», 281 «Публічне управління та адміністрування». Біла Церква, 2019. 73 с.

18 Приймак Н. С. Комуникативний менеджмент: метод. рек. до вивч. дисц. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2019. 45 с.

19 Зеліч (Яцко) В. В. Комуникативний менеджмент: навчально-методичний комплекс з дисципліни. Ужгород: ДНВЗ «УжНУ», 2016. 40 с.

20 Менеджмент на залізничному транспорті : навч. посіб. / О. Г. Дейнека, Л. О. Позднякова та ін. Харків: УкрДАЗТ, 2010. 300 с.

21 Журба І. О. Методичні рекомендації до практ. занять з дисципліни «Комуникативний менеджмент» для здобувачів освітнього ступеня бакалавр зі спеціальності 232 «Соціальне забезпечення» усіх форм навчання. Черкаси: ЧДТУ, 2018. 26 с.

22 Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: курс лекцій: навч. посіб. для студ. економічних спеціальностей вищих навчальних закладів. Київ : Кондор, 2003. 218 с.

23 Публічне управління і адміністрування : теоретичні та практичні аспекти : навч. посіб. / за заг. ред. С. В. Панченка, О. Г. Дейнеки, О. В. Диканя та ін. Харків: УкрДУЗТ, 2019. 380 с.

24 Рекомендаційний лист. URL: <https://pozovna.in.ua/zrazki-listiv/rekomendacijnij-list-zrazki-rekomendacijnix-listiv>

25 Сагач Г. М. Мистецтво ділової комунікації : навч. посіб. для студ. екон. спец.; Київ. ін-т банкірів банку «Україна». Київ: ПФ« Віста», 1995. 177 с.

26 Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2004. 280 с.

27 Управління персоналом : навч. посіб. / О. Г. Дейнека, О. Л. Позднякова, І. В. Паламарчук, О. В. Семенцова. Харків : УкрДУЗТ, 2019. 226 с.

28 Шавкун І. Г. Філософія менеджменту : монографія. Запоріжжя: ТандемАртСтудия, 2007. 261 с.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до курсової роботи
з дисципліни
«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Відповідальний за випуск Семенцова О. В.

Підписано до друку 12.02.2023 р.
Умовн. друк. арк. 1,0. Тираж . Замовлення № .
Видавець та виготовлювач Український державний університет залізничного
транспорту,
61050, Харків-50, майдан Фейсрбаха,7.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 6100 від 21.03.2018 р.