

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

Економічний факультет
Кафедра економіки, менеджменту та комерційної діяльності

Комунікації в ІТ-діяльності
методичні вказівки до вивчення дисципліни для здобувачів вищої освіти
073 «Менеджмент»
ОПП «Менеджмент ІТ у глобальному бізнес-середовищі»

Затверджено на засіданні кафедри
«Економіка, менеджмент та
комерційна діяльність»,
протокол № 1 від 28 серпня 2024 р.

Комунікації в ІТ-діяльності: метод. вказ. до вивч. дисц. для здобувачів вищої освіти 073 «Менеджмент» ОПП «Менеджмент ІТ у глобальному бізнес-середовищі» / [уклад.: В. О. Липчанський, Т. В. Тушевська] ; Центральноукраїн. нац. техн. ун-т. – Кропивницький : ЦНТУ, 2024. – 27 с.

Укладачі:

Липчанський Володимир Олександрович, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри «Економіка, менеджмент та комерційна діяльність»;

Тушевська Тетяна Володимирівна, асистент кафедри «Економіка, менеджмент та комерційна діяльність»

Рецензенти: к.е.н., доц. Сочинська-Сибірцева Ірина Миколаївна
к.е.н., доц. Немченко Тетяна Анатоліївна

Відповідальний за випуск: Рябоволик Тетяна Федорівна, к.е.н., доц., завідувач кафедри «Економіка, менеджмент та комерційна діяльність»

Містить програму курсу «Комунікації в ІТ-діяльності»; плани лекційних занять; зміст практичних занять, що включають питання для підготовки та обговорення, а також практичні завдання; рекомендації щодо організації самостійної та індивідуальної роботи студентів; список рекомендованої літератури для вивчення дисципліни

© Липчанський В.О.
© Тушевська Т.В.
Комунікації в ІТ-діяльності
Методичні вказівки, 2024
Центральноукраїнський
національний
технічний університет

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
2. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	6
3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	7
4. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	10
5. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧІВ	16
6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ	19
7. КОНТРОЛЬ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ	21
8. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	22
ДОДАТОК	26

ВСТУП

Комунікації є ключовим аспектом успішної реалізації проектів у сфері інформаційних технологій (ІТ). В умовах постійних змін та швидкого розвитку технологій, ефективний обмін інформацією між учасниками проектних команд стає критично важливим. Проблеми, які можуть виникнути під час комунікацій, такі як непорозуміння, конфлікти або затримки у виконанні завдань, можуть значно вплинути на кінцевий результат проекту.

Зовнішні умови, що впливають на вивчення дисципліни, включають швидкий технічний прогрес, який веде до нових форматів комунікації, таких як відеоконференції та чат-боти, що потрібно враховувати в процесі навчання; зростаючу міжнародну співпрацю, що вимагає знання культурних відмінностей та специфічних вимог до комунікації в різних країнах; необхідність освоєння сучасних комунікаційних інструментів і методик управління проектами, для покращення комунікації в командах; а також зміни в ринку праці, де зростає вимога до комунікаційних навичок ІТ-фахівців, зокрема до вміння працювати в команді, ефективно обмінюватися інформацією і управляти конфліктами. Тому знання та навички у сфері комунікацій дозволяють своєчасно реагувати на виклики, знижувати ризики та забезпечувати ефективну реалізацію проектів.

Вивчення дисципліни «Комунікації в ІТ-діяльності» надає здобувачам розуміння основних аспектів комунікаційного процесу та методів управління ним, що є необхідним для професійної діяльності в ІТ-індустрії.

Під час навчання здобувачі набудуть навички ефективної комунікації, що включають здатність чітко і зрозуміло передавати інформацію різним учасникам проекту, враховуючи їх роль та потреби. Вони зможуть організувати і координувати комунікаційні процеси у проектних командах, забезпечуючи своєчасний обмін інформацією. Навички аналізу і вирішення проблем передбачають ідентифікацію та аналіз комунікаційних проблем і застосування відповідних стратегій для їх вирішення. Здобувачі оволодіють знаннями та практичним досвідом у використанні сучасних комунікаційних інструментів. Важливо також розуміти культурні відмінності і специфіку комунікації в міжнародних командах для покращення взаємодії в багатонаціональних проектах. Окрім того, студенти володітимуть навичками конфліктології, що включають вміння управляти конфліктами та налагоджувати ефективну комунікацію в умовах напруги і стресу.

Ці навички не тільки допоможуть студентам стати ефективними членами проектних команд в ІТ-компаніях, але й підготують їх до майбутньої професійної діяльності в умовах швидко змінюваного і висококонкурентного ринку.

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення навчальної дисципліни «Комунікації в ІТ-діяльності» є оволодіння здобувачами систематизованими знаннями та професійними компетенціями в застосуванні ефективних форм комунікації в інформаційних технологіях, необхідних для успішної роботи в ІТ-середовищі. Це включає управління проектами, колаборацію в командах, взаємодію з клієнтами та стейкхолдерами, а також забезпечення прозорості та ефективності комунікацій у процесі розробки програмного забезпечення.

Завдання вивчення дисципліни:

- оволодіння знаннями щодо ділових комунікацій в ІТ-середовищі;
- вивчення ключових принципів та теорій комунікацій, специфічних для ІТ-індустрії;
- аналіз різних типів комунікацій, що використовуються в ІТ-проектах;
- опанування інструментів для планування, координації та контролю за виконанням проектів;
- опрацювання технік проведення успішних переговорів у ІТ-середовищі;
- формування вміння для ефективної взаємодії у команді розробників;
- дослідження принципів побудови ефективних відносин з клієнтами та іншими зацікавленими сторонами;
- розвиток навичок емпатії, активного слухання та ефективної взаємодії з колегами;
- оволодіння навичками підтримки продуктивної комунікації в мультикультурних командах.

Передумови для вивчення дисципліни (структурно-логічна схема підготовки фахівця): бажано володіти знаннями з дисциплін «Психологія розвитку та самоменеджмент» та «Business communication in professional and public activities».

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен:

знати :

- сутність, принципи, функції та методи комунікаційного процесу;
- особливості ділових комунікацій в ІТ-середовищі;
- поняття інформації, її суть та значення в процесі ділового спілкування;
- психологічні засади комунікативного процесу;
- форми комунікацій: усну, письмову, вербальну, невербальну, а також переваги та недоліки їх застосування;
- основи конфліктології та правила ведення переговорів;

- методики написання зрозумілих та чітких технічних завдань і специфікацій;

- техніки ефективної презентації технічних рішень та проектів.

вміти :

- вибирати адекватну стратегію, методи і технологію ефективного спілкування;

- створювати підтримку актуальної технічної документації для програмних продуктів;

- підготувати та вести переговорний процес;

- впевнено виступати на публіку та демонструвати навички презентації результатів роботи команди;

- тримати увагу аудиторії та ефективно доносити інформацію до реципієнта комунікативного процесу;

- підтримувати прозорість та ефективність комунікацій в ІТ-процесах;

- визначати пріоритети і моральних цінності у культурі спілкування та етичних уподобаннях.

набути соціальних навичок (soft-skills):

- здійснювати професійну комунікацію, ефективно пояснювати і презентувати матеріал;

- робота в команді.

2. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовний модуль 1. Теоретико-методологічні основи комунікативного процесу в ІТ-середовищі												
Тема 1. Сутність, роль та методологічні основи комунікативного процесу	13	2	1			10	11	1	-			10
Тема 2. Система комунікаційної діяльності в ІТ-сфері	10	3	1			6	12	-	-			12
Тема 3. Форми комунікацій в ІТ-діяльності.	10	3	1			6	11	1	-			10

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 4. Психологічна природа ділового спілкування, його структура	12	2	2			8	11	-	1			10
Тема 5. Комунікаційні навички ІТ- спеціаліста	11	2	1			8	11	1	-			10
Тема 6. Етика ділових комунікацій	14	2	2			10	10	-				10
Змістовий модуль 2. Організація ефективних комунікацій												
Тема 7. Налагодження комунікацій в проектній команді	11	2	1			8	11	-	1			10
Тема 8. Безконфліктні комунікації: природа конфліктів та способи їх вирішення	9	2	1			6	12	-	-			12
Тема 9. Стратегія, стили та ведення ділових переговорів	11	2	1			8	10	-	-			10
Тема 10. Публічний виступ перед аудиторією.	11	2	1			8	10	-	-			10
Тема 11. Організація ефективного комунікативного процесу в ІТ- компаніях	8	2	-			6	11	1	-			10
Усього годин	120	24	12			84	120	4	2			114

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

У межах навчальної дисципліни «Комунікації в ІТ-діяльності» здобувачі вищої освіти проходять навчання за двома змістовними модулями:

1. Теоретико-методологічні основи комунікативного процесу в ІТ-середовищі.
2. Організація ефективних комунікацій.

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАТИВНОГО ПРОЦЕСУ В ІТ-СЕРЕДОВИЩІ

Тема 1. Сутність, роль та методологічні основи комунікативного процесу

Сутність поняття «комунікації». Види, форми, сфери та засоби комунікацій. Вербальна та невербальна комунікація. Функції та цілі комунікацій. Сутність та елементи комунікативного процесу. Комунікативні бар'єри. Естетичні бар'єри. Інтелектуальні бар'єри. фонетичні, семантичні, стилістичні, логічні перешкоди. Соціально-культурні бар'єри. Моральні та емоційні бар'єри. Бар'єри слухання. Інформаційні системи в комунікаціях.

Тема 2. Система комунікаційної діяльності в ІТ-сфері

Внутрішня комунікація. Основна мета внутрішніх комунікацій. Інструменти комунікацій. Зовнішня комунікація. Поняття плану управління комунікаціями. Професійні мережі та форуми. Проектна комунікація. Кризова комунікація.

Тема 3. Форми комунікацій в ІТ-діяльності

Система комунікаційної діяльності в ІТ-компаніях. Аутсорсингове розроблення. Види віддалених комунікацій в територіально розподілених командах розробників програмного забезпечення. Синхронні та асинхронні; персоніфіковані та не персоніфіковані; формальні та неформальні; вертикальні, діагональні та горизонтальні; висхідні та низхідні; обов'язкові, робочі та маркетингові; внутрішні та зовнішні відео повідомлення; текстові повідомлення та голосові повідомлення в ІТ-комунікаціях. Задачі та інструменти системи комунікаційної взаємодії в ІТ-компаніях.

Тема 4. Психологічна природа ділового спілкування, його структура

Поняття спілкування в психології. Ідентифікація, рефлексія (інтерпретацію) і стерео типізація. Рівні спілкування. Ділове спілкування. Його особливості, форми та типи. Субординаційне, службово-товариське та дружнє спілкування. Менторський, ліберальний, інформативний, «натхненний» та конфронтаційний типи ділового спілкування. Ефективність ділового спілкування. Чинники виникнення бар'єрів у діловому спілкуванні.

Тема 5. Комунікаційні навички ІТ-спеціаліста

Роль та значення комунікативної компетентності. Структура професійної компетентності спеціаліста. Інформаційна компетентність спеціаліста як складова його професійної компетентності. Грамотність ІТ-спеціаліста. Комунікативна компетентність спеціаліста, як складова його професійної компетентності.

Тема 6. Етика ділових комунікацій

Становлення етики ділових комунікацій. Етика ділових комунікацій традиційного суспільства. Особливості етики ділових комунікацій в західноєвропейській культурі. Протестантська етика і дух капіталізму. Протиріччя між етикою і бізнесом в ділових комунікаціях. Особливості ділового етикету. Етичні принципи ділових комунікацій.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 ОРГАНІЗАЦІЯ ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ

Тема 7. Налаштування комунікацій в проєктній команді

Поняття команди. Характеристики, притаманні командам. Організація командної роботи. Трирівнева модель командоутворення. Визначення комунікативної компетентності. Підвищення комунікативної компетентності. Ділове і міжособове спілкування. Принципи ефективних ділових та міжособових комунікацій. Оптимізація комунікаційної взаємодії під час розробки та реалізації проєктів.

Тема 8. Безконфліктні комунікації: природа конфліктів та способи їх вирішення

Сутність конфлікту. Його учасники і об'єкт. Сутність конфлікту. Учасники і об'єкт конфлікту. Структура конфлікту. Причина та наслідки конфліктної взаємодії. Способи попередження та вирішення конфліктів у робочій групі. Запобігання (профілактика) конфліктів. Конфліктогени. Конструктивне вирішення конфліктів. Стилі вирішення конфліктів. Медіація, як спосіб вирішення конфліктної ситуації.

Тема 9. Стратегія, стилі та ведення ділових переговорів

Переговори як різновид комунікації. Відмінні риси переговорів від інших видів комунікацій. Стратегії ведення переговорів. Конструктивні переговори. Динаміка переговорів. Підготовка до переговорів. Аспекти підготовчого періоду: організаційний та змістовний. Ведення переговорів. Аналіз результатів

переговорів і виконання досягнутих домовленостей. Елементи, що сприяють формуванню сприятливого клімату в процесі ведення переговорів (Р. Фішер, С. Браун). Тактичні прийоми ведення переговорів.

Тема 10. Публічний виступ перед аудиторією

Специфіка і типи виступів перед аудиторією. Специфіка виступу перед аудиторією як форми комунікації. Схема втрати інформації. Типи виступів перед аудиторією. Особливості видів виступів перед аудиторією. Виступ на зборах. Виступ на нараді. Підготовка до виступу. Вибір теми, підбір матеріалу, створення плану виступу. Створення плану виступу. Визначення форми виступу. Як завоювати і посилити увагу слухачів. Аудіовізуальні засоби активізації слухачів. Риторика і аргументація в публічному виступі. стиль мови. Види аргументації. Висновок в аргументації.

Тема 11. Організація ефективного комунікативного процесу в ІТ-компаніях

Визначення ефективності комунікаційного процесу. Функціональні, дисфункціональні та функціональні ефекти комунікаційного процесу. Принципи організації ефективного комунікаційного процесу. Методи розвитку комунікаційних систем організації. Принципи формування ефективної системи комунікацій в організації

4. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	Тема 1. Сутність, роль та методологічні основи комунікативного процесу	1	-
2.	Тема 2. Система комунікаційної діяльності в ІТ-сфері	1	-
3.	Тема 3. Форми комунікацій в ІТ-діяльності.	1	-
4.	Тема 4. Психологічна природа ділового спілкування, його структура	2	1
5.	Тема 5. Комунікаційні навички ІТ-спеціаліста	1	-
6.	Тема 6. Етика ділових комунікацій	2	-
7.	Тема 7. Налагодження комунікацій в проєктній команді	1	1
8.	Тема 8. Безконфліктні комунікації: природа конфліктів та способи їх вирішення	1	-
9.	Тема 9. Стратегія, стилі та ведення ділових переговорів	1	-
10.	Тема 10. Публічний виступ перед аудиторією	1	-
	Всього	12	2

Практичне заняття №1

Сутність, роль та методологічні основи комунікативного процесу. Система комунікаційної діяльності в ІТ-сфері

Питання, які виносяться на розгляд:

1. Функції та цілі комунікацій.
2. Комунікативні бар'єри.
3. Інформаційні системи в комунікаціях.
4. Інструменти комунікацій.
5. Кризова комунікація.

Завдання 1. Для кожного типу бар'єра (естетичні, інтелектуальні, фонетичні, семантичні, стилістичні, логічні перешкоди, соціально-культурні, моральні, емоційні, бар'єри слухання) визначити можливі рішення або стратегії для подолання цих бар'єрів.

Завдання 2. Командна робота на тему «Складання плану дій для ефективної комунікації під час технічної кризи в ІТ-компанії». Обирається дві команди, у кожної з якої одна з кризових ситуацій:

- а) масштабний збій в серверному обладнанні, що призводить до тривалого простою системи;
- б) витік конфіденційних даних клієнтів через уразливість у програмному забезпеченні.

Здобувачам пропонується наступний план дій: визначення ключових осіб (внутрішніх та зовнішніх стейкхолдерів); створення основних повідомлень до кожної групи стейкхолдерів; вибір каналів комунікацій; розробка графіку комунікацій.

Здобувачі готують коротку презентацію плану комунікації та представте його колегам або наставнику для зворотного зв'язку.

Практичне заняття №2

Форми комунікацій в ІТ-діяльності. Комунікаційні навички ІТ-спеціаліста

Питання, які виносяться на розгляд:

1. Основні форми комунікацій в ІТ.
2. Види віддалених комунікацій в територіально розподілених командах розробників програмного забезпечення.
3. Професійна компетентність ІТ-спеціаліста: комунікативний аспект

Завдання 1. Розробити стратегію для віддалених комунікацій у територіально розподілених командах.

Опис завдання:

1. Створіть сценарій команди. Визначте основні ролі і обов'язки кожного члена команди.

2. Виберіть інструменти, які команда використовуватиме для різних видів комунікацій. Це можуть бути:

- синхронна комунікація: відеоконференції (Zoom, Microsoft Teams), миттєві повідомлення (Slack, Microsoft Teams);

- асинхронна комунікація: електронна пошта, системи управління проектами (Jira, Trello), форуми.

3. Розробіть стратегію комунікації. Для кожного типу комунікації (синхронної та асинхронної) розробіть:

- часовий графік: коли і як часто будуть проходити синхронні зустрічі (щотижневі стейкхолдер-міні-зустрічі, щоденні стендапи) і коли використовуватиметься асинхронна комунікація.

- політики і правила: визначте правила для використання кожного інструменту (наприклад, які теми слід обговорювати у відеоконференціях, а які – в чатах або електронній пошті).

4. Створіть план комунікаційного менеджменту, який передбачатиме

- методи моніторингу ефективності комунікацій (зворотний зв'язок від команди, аналіз затримок у проекті);

- плани на випадок проблем з комунікацією (технічні збої, різниця в часових поясах).

5. Презентуйте план.

Завдання 2. Написати есе на тему «Еволюція комунікаційних навичок в ІТ»

Практичне заняття №3

Психологічна природа ділового спілкування, його структура

Питання, які виносяться на розгляд:

1. Комунікативна, інтерактивна та перцептивна сторони спілкування.
2. Психологія вербального та невербального спілкування.
3. Ідентифікація, рефлексія (інтерпретацію) і стереотипізація.
4. Психологічні способи впливу на людей (навіювання, наслідування, психічне зараження, маніпулювання тощо).

Завдання 1: Аналіз комунікаційних стилів через рольову гру

Опис завдання: У цьому завданні учасники розігрують рольові сценарії, в яких кожен виконує певну роль (наприклад, менеджер, співробітник, клієнт). Завдання полягає в тому, щоб зосередитися на комунікативних, інтерактивних і перцептивних аспектах спілкування, включаючи вербальну та невербальну комунікацію. Після кожної гри учасники повинні оцінити, як їхнє невербальне

вираження (жести, міміка, постава) впливало на сприйняття їхніх повідомлень і як стереотипи чи інтерпретації змінювали їхню реакцію. Обговоріть виявлені психологічні впливи, такі як маніпулювання через невербальні сигнали або наслідування, і як ці фактори можуть впливати на ефективність комунікації.

Завдання 2: Підготовка презентацій на теми:

1. Навіювання, як один із психологічних способів впливу на думки людей.
2. Наслідування, як інструмент психологічного впливу на поведінку людей.
3. Психічне зараження, як один із психологічних способів впливу на думки людей.
4. Маніпулювання – дієвий спосіб впливу на людей.

Завдання 3: Вивчення психологічних впливів через медіа-контент

Опис завдання: Учасники переглядають обраний медіа-контент (наприклад, рекламний ролик, ток-шоу, інтерв'ю) і аналізують його з точки зору психологічних способів впливу, таких як навіювання, психічне зараження та маніпулювання. Вони повинні ідентифікувати техніки вербального і невербального впливу, що використовуються в контенті, і оцінити їхню ефективність.

Практичне заняття №4

Етика ділових комунікацій

1. Специфіка ділового спілкування в ІТ-компаніях.
2. Вплив етики на професійний імідж та продуктивність.
3. Основні принципи етики ділового спілкування в сфері ІТ.
4. Етика комунікації в різних ділових контекстах (зі стейкхолдерами).

Завдання 1. Написати есе на тему: «Виклики та проблеми етики в ІТ»

Завдання 2. Підсумковий тест до рубіжного контролю №1.

Практичне заняття №5

Налагодження комунікацій в проєктній команді Безконфліктні комунікації: природа конфліктів та способи їх вирішення

Питання, які виносяться на розгляд:

1. Комунікаційні процеси в проєктних командах
2. Фактори, що впливають на ефективність комунікацій. Командна динаміка.
3. Природа виникнення конфліктів. Структура конфліктної ситуації.
4. Управління конфліктною взаємодією в команді.

Завдання 1. Аналіз комунікаційної динаміки в команді.

Опис завдання: здобувачі діляться на кілька груп, кожна з яких отримує сценарій з описом типових комунікаційних ситуацій у проєктній команді. Кожна група повинна визначити фактори, що впливають на ефективність комунікацій у цьому сценарії, проаналізувати командну динаміку та виявити потенційні джерела конфліктів. На основі цього, розробити рекомендації для покращення комунікацій і управління конфліктами, а потім представити результати перед іншими групами для обговорення і отримання зворотного зв'язку.

Завдання 2. Рольові ігри з управління конфліктами.

Опис завдання: учасники грають ролі членів проєктної команди, що потрапляють у конфліктну ситуацію. Кожній групі описується конфлікт з описом конфліктуючих сторін та їх інтересами. Учасники повинні проаналізувати структуру конфлікту, визначити його кореневі причини та розробити стратегії для управління та вирішення конфлікту, використовуючи різні методи (переговори, медіація).

Практичне заняття №6

Стратегія, стилі та ведення ділових переговорів.

Публічний виступ перед аудиторією

Питання, які виносяться на розгляд:

1. План підготовки та участі в переговорах.
2. Стратегії та тактики ведення переговорів.
3. Специфіка видів виступів перед аудиторією.
4. Прийоми активізації уваги слухача.

Завдання 1. Розробка сценарію переговорів. Кожна група повинна розробити детальний план підготовки до переговорів, включаючи визначення стратегій, тактик, і методів активізації уваги сторін. Після цього, групи проводять симуляцію переговорів, використовуючи обрані стратегії та тактики.

Завдання 2: Підготовка презентації на тему: «Прийоми активізації уваги слухача».

Завдання 3. Підсумковий тест до рубіжного контролю №2.

Вимоги до презентацій

Презентація є інформаційним продуктом, призначеним для подання будь-якого об'єкта (у нашому випадку – програмної теми) в максимально простій та зручній для сприйняття формі. Можливості презентації дозволяють одночасно використовувати цілий ряд засобів інформаційного впливу – тексти, графіку, анімацію, звук, відео. Така комплексна організація інформаційного

середовища дає значний вигравш в якості ділового спілкування, як наслідок, навчання створення презентації є важливою складовою навчального процесу.

На другому слайді повинен бути план презентації. Для розкриття кожного з пунктів плану має відводитися не менше одного слайду.

Підготовка презентації складається з кількох етапів:

1. Обрання теми.
2. Складання плану.
3. Розроблення проекту (сценарію).
4. Пошук, збирання і підготовка матеріалів.
5. Створення презентації.
6. Апробація презентації та внесення коректив.

Складання плану презентації і обрання сценарію її розроблення напряду залежить від її теми та виду.

Презентація повинна мати чітку структуру. Доцільно дотримуватися такої послідовності:

- 1) актуальність проблеми та її значення;
- 2) відомі шляхи вирішення проблеми, їх порівняльний аналіз і критика;
- 3) формулювання мети дослідження;
- 4) опис проведеного дослідження: методика, експеримент, приклади тощо;
- 5) аналіз отриманих результатів;
- 6) висновки та рекомендації щодо використання результатів.

Етап пошуку, збирання і підготовки матеріалів презентації мінімалізується до обробки матеріалів за допомогою перекладу незнайомих слів та виразів, і виокремлення ідей для представлення їх на слайдах. Після створення презентації до її оприлюднення перед групою одногрупників і викладачем, здобувачі повинні мати можливість показати її викладачу для попередньої перевірки і внесення коректив.

Оформлення презентацій

1. Створювати презентації рекомендується у таких програмах/мобільних додатках, як Power Point, Canva, Google Презентації тощо.
2. Презентацію має бути обсягом від 12 до 18 слайдів.
3. Перший слайд обов'язково повинен містити тему презентації, ПІБ студента(ів), групу, факультет, місто і рік.
4. Стислий виклад матеріалу, максимальна інформативність тексту
5. Графічне наповнення презентації повністю покладається на креативне бачення студента.

Оприлюднення презентації може бути здійснено, як на аудиторних консультаційних заняттях, так і на дистанційних. Демонстрація може

відбуватися одночасно для всіх студентів групи (аудиторно чи дистанційно) або у два окремих етапи – дистанційний і аудиторний. Дистанційне оприлюднення може здійснюватися у різних формах – у режимі онлайн через Skype, Zoom тощо.

Вимоги до есе

При написанні есе важливо дотримуватися певної структури. Воно має включати вступ, основну частину та висновок. У вступі слід коротко представити тему та окреслити основну ідею. Основна частина повинна містити аргументи, що підтримують головну ідею, з прикладами або доказами. У висновку варто підсумувати основні думки та зробити відповідні висновки.

Обсяг есе зазвичай складає від 500 до 1000 слів, залежно від вимог викладача. Оригінальність тексту є обов'язковою, тому слід уникати плагіату та надавати власні ідеї, які підкріплені аргументами та надійними джерелами.

Стиль есе повинен бути логічним і послідовним, із чітким викладом думок.

Для написання есе доцільно використовувати науковий стиль мовлення, але не доцільно робити його надмірно формальним. Аргументи мають бути обґрунтовані прикладами, цитатами або доказами з перевірених джерел.

5. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧІВ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	2	3	4
1.	Тема 1. Сутність, роль та методологічні основи комунікативного процесу	10	10
2.	Тема 2. Система комунікаційної діяльності в ІТ-сфері	6	12
3.	Тема 3. Форми комунікацій в ІТ-діяльності.	6	10
4.	Тема 4. Психологічна природа ділового спілкування, його структура	8	10
5.	Тема 5. Комунікаційні навички ІТ-спеціаліста	8	10
6.	Тема 6. Етика ділових комунікацій	10	10
7.	Тема 7. Налагодження комунікацій в проєктній команді	8	10
8.	Тема 8. Безконфліктні комунікації: природа конфліктів та способи їх вирішення	6	12
9.	Тема 9. Стратегія, стилі та ведення ділових переговорів	8	10
10.	Тема 10. Публічний виступ перед аудиторією.	8	10

1	2	3	4
11.	Тема 11. Організація ефективного комунікативного процесу в ІТ-компаніях	6	10
	Всього	84	114

Якість засвоєння студентами знань з комунікацій в ІТ-діяльності значною мірою залежить від ступеня їхньої самостійності у навчанні. Тому особлива увага у професійній підготовці майбутніх спеціалістів сфери управління приділяється організації їх самостійної роботи. З цією метою до кожної навчальної теми підібрано різні за складністю завдання, запропоновано питання для обговорення і самостійного опрацювання.

У ході самостійної роботи студенти мають глибоко усвідомити основні питання комунікацій в ІТ-діяльності, оволодіти системою необхідних знань і засвоїти базові уміння й навички їх творчого застосування у власній діяльності щодо раціоналізації використання власних ресурсів.

Упродовж усього періоду навчання у вищих закладах освіти студенти виконують різні за характером, рівнем складності та змістом наукові роботи.

Найпростішою з них є реферат – доповідь на певну тему, що включає огляд відповідних літературних та інших джерел або виклад змісту самостійно проведеної студентом наукової роботи. Важливо зазначити, що реферат охоплює не лише висвітлення відповідної інформації, але й виявлення ставлення до неї того, хто реферує ці джерела.

При роботі над рефератом або доповіддю студент може проявити власну ініціативу і самостійність у підборі літературних джерел, аналізі нормативно-правової документації, складанні плану роботи та її оформленні. Це необхідно не тільки для вироблення в нього вміння працювати з матеріалом, а й для розвитку професійної культури та мовлення майбутнього спеціаліста.

Перш, ніж приступити до написання реферату чи доповіді, доцільно:

- а) підібрати необхідну літературу з теми та опрацювати її;
- б) скласти план роботи;
- в) співставити факти, які розглядаються в літературі, виділити в них загальне та особливе, узагальнити вивчений матеріал відповідно до розробленого плану;
- г) підготувати необхідні приклади та ілюстрації, сформулювати власні висновки з даної теми.

Вимоги до рефератів

1. У рефераті потрібно розкрити суть проблеми, що розглядається, дати визначення основних понять, огляд стану проблеми та основних підходів до її вивчення, викласти своє розуміння даної проблеми і зробити висновки.

2. Структура реферату:
 - титульна сторінка (див. додаток);
 - зміст реферату;
 - вступ (актуальність проблеми та ступінь її розробленості);
 - основна частина;
 - висновки, рекомендації;
 - список використаної літератури (3-5 джерел, при чому слід обов'язково вказувати автора, назву книги, місто і рік видання).
3. При написанні реферату потрібно використовувати різні наукові і науково-популярні джерела (монографії, наукові збірники, наукові журнали тощо).
4. Обсяг реферату – 15 сторінок рукописного або 10 сторінок друкованого тексту (формат А4).
5. Реферат зараховуватиметься (або не зараховуватиметься) за результатами співбесіди.

Тематика рефератів

1. Сутність і значення комунікаційного процесу в ІТ-середовищі.
2. Методологічні основи комунікацій у сучасних ІТ-компаніях.
3. Структура комунікаційної діяльності в ІТ-сфері: основні компоненти і їх взаємодія.
4. Форми комунікацій в ІТ-діяльності: від традиційних до віртуальних.
5. Психологічні аспекти ділового спілкування в ІТ.
6. Етапи і структура комунікаційного процесу в ІТ-компанії.
7. Вплив комунікаційних навичок на успішність ІТ-спеціаліста.
8. Основи етики ділових комунікацій в ІТ-сфері.
9. Методи та інструменти для вдосконалення комунікативних навичок ІТ-спеціаліста.
10. Процеси налагодження комунікацій у проєктних командах.
11. Фактори, що впливають на ефективність комунікацій у проєктній команді.
12. Безконфліктні комунікації: теоретичний підхід і практичні рішення.
13. Природа конфліктів у проєктних командах та методи їх вирішення
14. Стратегії ведення ділових переговорів в ІТ.
15. Стили ведення ділових переговорів у контексті ІТ-проєктів.
16. Техніки публічних виступів для ІТ-спеціалістів.
17. Активізація уваги аудиторії під час публічних виступів в ІТ.
18. Ефективна організація комунікативного процесу в ІТ-компаніях.
19. Роль комунікацій у формуванні корпоративної культури ІТ-компаній.
20. Вплив комунікаційної динаміки на успіх ІТ-проєктів.

21. Інструменти для аналізу комунікаційних процесів в ІТ-середовищі.
22. Етичні виклики в ділових комунікаціях ІТ-спеціалістів.
23. Вирішення конфліктів у віддалених ІТ-командах.
24. Аналіз комунікаційних помилок і їх вплив на результати ІТ-проектів.
25. Інтеграція нових комунікаційних технологій в ІТ-компанії

6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

При вивченні дисципліни «Комунікації в ІТ-діяльності» здобувачам ВО запропоновано виконувати наступні індивідуальні завдання:

- реферат з теми (модуля) або вузької проблематики;
- розв'язування та складання ситуативних задач різного рівня з теми (модуля) або курсу;
- участь в науково-практичних конференціях, або публікація статей на тематику згідно плану курсу;
- написання авторського есе;
- створення презентацій на задану тему.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) включає додаткову роботу студента протягом навчального семестру. Метою ІНДЗ є самостійне детальне дослідження окремих проблем функціонування та розвитку конфліктів в організаціях, вивчення оптимальних методів для організації ефективної роботи менеджерів, удосконалення методичних та практичних підходів в області психології праці, а також систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з дисципліни, розвиток навичок самостійної роботи.

ІНДЗ з дисципліни «Комунікації в ІТ-діяльності» передбачає написання студентами науково-пошукових робіт, підготовку повідомлень та презентацій, аналітичний огляд наукових публікацій за заданою тематикою, підготовку матеріалів до науково-практичних студентських конференцій.

Написання науково-пошукової роботи або презентації створює для студента можливість самостійно досліджувати інформаційні джерела, в яких висвітлюються проблеми впровадження у господарську практику, узагальнювати представлену інформацію та виділяти основне, вивчати і давати оцінку основним проблемам, шукати шляхи та висловлювати пропозиції щодо їх подолання.

Аналітичний (критичний) огляд наукових публікацій за заданою тематикою розвиває навички самостійної науково-дослідної та практичної роботи, дозволяє студенту критично проаналізувати погляди різних науковців на певну проблему, узагальнити опрацьовані дані, висловити та обґрунтувати

власну точку зору на вирішення проблеми, що загалом сприяє розвитку та поглибленню у студента наукового і практичного інтересу до майбутньої професійної діяльності.

Студенти, що бажають прийняти участь у науковій роботі, можуть підготувати *матеріали для участі у науково-практичних студентських конференціях*. Для самостійної роботи пропонується написання тез доповіді або наукової статті для студентів, які зацікавлені у поглибленому вивченні дисципліни.

Орієнтовна структура індивідуальних навчально-дослідних завдань для студентів:

- вступ (зазначається тема, мета та завдання роботи);
- теоретичне обґрунтування (виклад базових теоретичних положень, законів, принципів тощо, на основі яких виконується завдання);
- основні результати роботи та їх обговорення (подаються статистичні або якісні результати роботи, схеми, малюнки, моделі, описи, систематизована реферативна інформація та її аналіз тощо);
- висновки;
- список використаних джерел.

Теми індивідуальних завдань

1. Еволюція комунікаційних технологій. Зміни в підходах до комунікації в ІТ-сфері за останні 20 років.
2. Роль емоційного інтелекту у формуванні ефективної команди розробників.
3. Комунікація в розподілених командах: переваги, недоліки та методи підвищення ефективності.
4. Вплив культурних відмінностей на комунікаційні процеси у глобальних ІТ-проектах.
5. Етика та комунікації в ІТ: способи забезпечення відповідальної взаємодії в умовах цифрової трансформації.
6. Синхронна та асинхронна комунікація.
7. Інформаційні переваження та їх вплив на продуктивність ІТ-фахівців.
8. Комунікація в умовах кризи.
9. Роль неформальних комунікацій у формуванні корпоративної культури в ІТ-компаніях.
10. Виклики в управлінні комунікаціями у великих ІТ-проектах.
11. Віртуальна реальність та майбутнє комунікацій в ІТ.
12. Соціальні медіа як інструмент корпоративних комунікацій в ІТ.
13. Конфіденційність і безпека інформації в комунікаціях ІТ-компаній: баланс між прозорістю та захистом даних.
14. Вплив комунікацій на прийняття рішень в ІТ-проектах.
15. Роль зворотного зв'язку в ІТ-командах.

16. Вплив дистанційної роботи на комунікації в ІТ-командах.
17. Майбутнє корпоративних комунікацій в умовах штучного інтелекту
18. Роль та місце чат-ботів у комунікаційній сфері.
19. Комунікаційні стратегії запобігання виникненню конфліктів у команді.
20. Етика спілкування у віртуальних командах.

7. КОНТРОЛЬ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ

Методи контролю знань здобувачів з залікового модуля: усні, письмові, практичні, тестові перевірки; оцінка за індивідуальне науково-дослідне завдання; оцінка залученості здобувача у вирішенні ситуаційних задач..

Передбачені наступні форми контролю:

а) поточний контроль: оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, доповідей, рефератів, тест-контроль, вирішення проблемних ситуацій.

Б) модульний контроль: тести до рубіжного контролю, модульні контрольні питання-завдання, модульна контрольна робота, виконання і захист ІНДЗ.

В) підсумковий контроль – залік, який виставляється за результатами поточного та модульного оцінювання; підсумковий тест.

Для поточного контролю використовуються результати практичних занять.

Оцінювання видів робіт під час поточного оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів під час поточного оцінювання	Максимальна кількість балів за один вид робіт	Орієнтовна кількість робіт, яку має виконати здобувач аби отримати максимальну кількість балів за поточним оцінюванням при оцінюванні кожного виду робіт максимальною кількістю балів	В тому числі розподіл за рубіжними контролями, враховуючи розподіл балів	
				I	II
1	2	3	4	5	6
Поточне опитування	9	3	3 відповідей	9 балів	-
Розв'язування практичних вправ	6	3	2 заняття	6 балів	-
Тест до рубіжних контролів	10	5	2 тести	5 балів	5 балів
Тест підсумковий	10	10	1 тест	-	10 балів
Есе	20	10	2 есе	10 балів	10 балів
Підготовка усних доповідей та презентації	20	5	4 усні доповіді з презентаціями	5 балів	15 балів

1	2	3	4	5	6
Групова робота	25	5	5 групові роботи	15 балів	10 балів
Разом	100 балів			50 балів	50 балів

Семестровий залік полягає в оцінці рівня засвоєння здобувачем вищої освіти навчального матеріалу на лекційних, практичних, семінарських або лабораторних заняттях і виконання індивідуальних завдань за стобальною та дворівневою («зараховано», «не зараховано») та шкалою ЄКТС результатів навчання.

Критерії оцінки заліку:

- «**зараховано**» – студент має стійкі знання про основні поняття дисципліни, може сформулювати взаємозв'язки між поняттями.

- «**не зараховано**» – студент має значні пропуски в знаннях, не може сформулювати взаємозв'язку між поняттями, що вивчаються в курсі, не має уявлення про більшість основних понять дисципліни, що вивчається.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

8. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Базова

1. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 075 «Маркетинг», освітньо-професійної програми «Промисловий маркетинг» / Укладач: Л.М. Шульгіна Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. 151 с.

2. Бурмака Т. М.. Комуникативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с.

3. Гайдуков В. І., Андрощук І.О., Липчанський В.О. Нейропсихологічні фактори у конфліктності соціально-трудоких відносин та методи запобігання конфліктам як передумова створення ефективного бізнес-середовища сучасних організацій. *Науковий вісник Міжнародної асоціації науковців*. Серія: економіка, управління, безпека, технології, (20243(3)).

4. Ділове спілкування: навчально-методичний комплекс дисципліни [Електронний ресурс]: навч. посіб. для здобувачів ступеня магістра за освітньо-професійною програмою «Міжнародні соціальні проекти та волонтерська діяльність» спеціальності 231 Соціальна робота. Укл.: О.І. Боковець. К. : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022. 62 с.

5. Ділові комунікації та етикет : наук.-допом. бібліогр. покажч. / Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки, Бібліотека ; уклад. Л. Дейнека. Електрон. текст. дані. Луцьк, 2023. 202 назви.

6. Комуникативний менеджмент : навчально-методичний посібник для студентів економічного факультету освітньо-професійної програми підготовки бакалавра спеціальності 073 Менеджмент / Олійник Н. Ю. Кам'янець Подільський, 2020. 112 с.

1. Комуникативний менеджмент: конспект лекцій для здобувачів вищої освіти гуманітарного факультету та навчально-наукового інституту дистанційної та заочної освіти/ Уклад. : В.П. Кубко. Одеса: ДУ «Одеська політехніка», 2021. 92 с.

2. Управління конфліктами та комунікаціями : навчально-методичний посібник для самостійного (дистанційного) вивчення дисципліни студентами другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент» / Держ. біотехн. ун-т ; Уклад. В.М. Нагаєв. Харків : КП «Міська друкарня», 2022. 64 с.

7. Danielle Gagnon. Communication in IT: Why Soft Skills Matter // Southern New Hampshire University : вебсайт. URL: <https://www.snhu.edu/about-us/newsroom/stem/communication-in-it> (дата звернення: 15.07.2024).

8. Effective Communication Strategies for IT Professionals // *LinkedIn* : вебсайт. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/effective-communication-strategies-professionals-nikhileshsolutions#:~:text=Interpersonal%20Communication%20Building%20strong%20interpersonal,%2C%20and%20understanding%20others'%20perspectives> (дата звернення: 09.07.2024).

9. HR-менеджмент: навч. посіб. / І. М. Сочинська-Сибірцева, А. О. Доренська, Т. В. Тушевська. Кропивницький : ЦНТУ, 2022. 278 с.

10. Marianne Dainton. Applying Communication Theory for Professional Life: A Practical Introduction. SAGE Publications. 2018. 288 p

Допоміжна

1. Бородін Є.І., Комарова К.В., Липовська Н.А., Тарасенко Т.М. Соціальнопсихологічні основи ділового спілкування: навчальний посібник. Дніпро: ГРАНІ, 2019. С.176-180.

2. Козловцева В. А. Комунікації в публічному управлінні: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2020. 200 с.

3. Коструба Н. С. Ефективні комунікації як засіб досягнення професійних цілей// Соціально-психологічна компетентність персоналу в сфері публічного управління [Текст] : монографія / О. В. Лазорко, О. В. Кихтюк та ін. / за заг. ред. О. В. Лазорко, Т. В. Федотової. Луцьк : Вежа-Друк, 2020. С. 92-105.

4. Методичні вказівки до вивчення дисципліни «Конфліктологія» для студентів денної форми навчання за спеціальностями 281 «Публічне управління та адміністрування» та 051 «Економіка» (Управління персоналом і економіка праці) / Уклад. В.О. Липчанський, Т. В. Тушевська. Кропивницький : ЦНТУ, 2019. 82 с.

5. Суспільні комунікації : методичні рекомендації до практичних завдань для студентів спеціальності 291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії» першого (бакалаврського) рівня / уклад. О. В. Гронь. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. 30 с

6. Androshchuk I.O., Lypchanskyi V.O., Pitel N.S. Self-management as a tool of improvement of the quality of management of modern enterprises. Центральнуукраїнський науковий вісник. Економічні науки, Вип. 8 (41). – Кропивницький: ЦНТУ, 2022. С. 244-252

7. Kailash Ganesh. Management communication: Definition and best practices to follow in the workplace // CultureMonkey : вебсайт. URL: <https://www.culturemonkey.io/employee-engagement/management-communication/#:~:text=Management%20communication%20refers%20to%20the,within%20the%20organization's%20managerial%20structure> (дата звернення: 01.08.2024).

8. Lypchanskyi V. (2023) Psychology Of Personal Development Of Student Of Economic Specialties. Scientific Journal Higher Economic -Social School In Ostroleka. 3/50, Łomza. P. 32-39

9. Managing Conflict and Negotiation. SAGE publishing : веб-сайт. URL: https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/58510_Nahavandi_Chapter_11_proof.pdf (дата звернення: 21.08.2024).

Інформаційні ресурси

1. Бюро примирення Ірини Калінської. URL: www.lawhelper.com.ua
2. Верховна Рада України : Офіційний веб-портал. URL: <http://www.rada.gov.ua>.
3. Інститут масової інформації. URL: <http://imi.org.ua/>.
4. Інтернет-портал для управлінців. URL: www.Management.com.ua
5. Комітет Верховної Ради України з питань свободи слова та інформаційної політики. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/site2/p_komity?pidid=2641.
6. Міністерство інформаційної політики України. URL: <http://mip.gov.ua/content/alina-frolova.html>.
7. Міська рада міста Кропивницького : Офіційний веб-портал URL: <https://www.kr-rada.gov.ua/>
8. Національне агентство України з питань державної служби Верховної Ради України : Офіційний веб-портал. URL: <http://www.rada.gov.ua>
9. Президент України : Офіційне інтернет-представництво Президента України. URL: <http://www.president.gov>.
10. Сайт Національної бібліотеки імені В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
11. Урядовий портал : Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: <http://www.kmu.gov.ua>.
12. International Security and Partnership Center, Центр міжнародної безпеки та партнерства. URL: www.ispc.org.ua

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

Економічний факультет

Кафедра економіки, менеджменту та комерційної діяльності

РЕФЕРАТ

з дисципліни «Комунікації в ІТ-діяльності»

на тему:

«_____»

Виконав: студент(ка) групи _____

(ПП/б)

Перевірив: _____

(вчене звання, посада)

(ПП/б)

Кропивницький – 202____

Навчально-методичне видання

КОМУНІКАЦІЇ В ІТ-ДІЯЛЬНОСТІ

методичні вказівки до вивчення дисципліни для здобувачів вищої освіти

073 «Менеджмент»

ОПП «Менеджмент ІТ у глобальному бізнес-середовищі»

Укладачі:

Липчанський Володимир Олександрович, кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри «Економіка, менеджмент та комерційна діяльність»

Тушевська Тетяна Володимирівна, асистент кафедри «Економіка,
менеджмент та комерційна діяльність»;