The Academy of Management and Administration in Opole

MANAGEMENT AND ADMINISTRATION IN THE FIELD OF SERVICES : SELECTED EXAMPLES

Opole 2020

The Academy of Management and Administration in Opole

MANAGEMENT AND ADMINISTRATION IN THE FIELD OF SERVICES: SELECTED EXAMPLES

Monograph

Edited by Tadeusz Pokusa
and Tetyana Nestorenko

Opole 2020

ISBN 978 – 83 – 66567 – 14 – 6

Management and administration in the field of services: selected examples. Editors: Tadeusz Pokusa, Tetyana Nestorenko. *Monograph.* Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2020; ISBN 978-83-66567-14-6; pp. 347, illus., tabs., bibls.

Editorial Office:
The Academy of Management and Administration in Opole
18 Niedziałkowskiego str., 45-085 Opole, Poland,
tel. 77 402-19-00/01
E-mail: info@poczta.wszia.opole.pl

Reviewers
doc. Julia Ilyina, PhD (Ukraine)
Sławomir Śliwa, PhD

Editorial Board
Marian Duczmal, Nadiya Dubrovina (Slovakia), Wojciech Duczmal, Józef Kaczmarek, Tamara Makarenko (Ukraine), Iwona Mstowska, Tetyana Nestorenko, Filip Pokusa, Tadeusz Pokusa, Jadwiga Ratajczak

Publishing House:
The Academy of Management and Administration in Opole
18 Niedziałkowskiego str., 45-085 Opole, Poland,
tel. 77 402-19-00/01

Authors are responsible for content of the materials.

© Authors of articles
© Tadeusz Pokusa
Tetyana Nestorenko
© Publishing House WSZiA, 2020

TABLE OF CONTENTS

Preface 6

Part 1. Management and Administration in the Private Sector as Service Provider

1.1. Features of motivation of the tourist enterprise staff in the information economy 9

1.2. Increasing of competitiveness as a basis for tourism management at the territorial level 19

1.3. Management of ecological tourism in the context of sustainable development of economic activity of Ukraine 26

1.4. Formation of a management system for sustainable development of tourism enterprises 36

1.5. POS-class sales software 47

1.6. Analysis of marketing communications of retail enterprises with consumers 62

1.7. Algorithm for establishing a limit field for operations with counterparties on the interbank market 73

1.8. Institute of public-private partnership in the Russian pharmaceutical industry at the present stage: state and prospects of development 81

1.9. Mechanisms of state regulation in the field of transport services: theoretical aspect 93

Part 2. Management and Administration in the Field of Education

2.1.Theoretical bases of primary school teachers' professional development management 104
2.2. Organizational and pedagogical foundations of management of formation of students' ecological literacy 118
2.3. Trends of international student migration 126
2.4. Globalization of management and administration in the field of educational services: distance education 138
2.5. Management of educational coaching for development of professional competence of heads of educational institutions 149
2.6. Transformation of general functions in the context of improving the management of an educational institution 156
2.7. Educational innovative management: philosophical and synergetic principles 166
2.8. Organization of educational activities in context distance digital learning 177
2.9. Experience of application of interactive learning technologies in preparation of future teachers of physical culture to the formation of patriotic values of student youth 186
2.10. Conceptual principles of reforming the management system of higher education institutions in Ukraine 196
2.11. Professionally important qualities of future administrators of the service sphere: characteristics and structure 206

Part 3. Features of the Management Process Organization in the Field of Services

3.1. Implementation of guarantees for providing cultural and entertainment services to the population of Ukraine: problems, approaches 217

3.2. Current instruments of tax management at Ukrainian enterprises 228

3.3. Management problems of the quality of education in a higher educational establishment 240

3.4. System and management mechanism of quality of education in a higher educational institution 248

3.5. Management of educational program Economics in Polissya National University 259

3.6. Management and administration in the field of health care services 268

3.7. Innovative management of the development of enterprise: the scientific and practical approach to the generating management solutions 280

3.8. Management and administration in the field of educational services in the process of historical development of society 288

3.9. Improvement of the management and administration mechanism in the budget sphere at the local government level 300

3.10. System approach to quality management of goods and services 308

3.11. The use of terms borrowed from the field of economics and management in business communication 316

Annotation 326

About the Authors 342

3.11. The use of terms borrowed from the field of economics and management in business communication

Уживання запозичених термінів сфери економіки та менеджменту в діловому спілкуванні

Ділове спілкування є відносно новою галуззю сучасного гуманітарного знання, яке сформувалось під впливом багатьох наук, зокрема філософії, етики, соціології, психології, комунікативістики, культурології тощо. Специфіка ділового спілкування полягає і в тому, що на становлення і розвиток цієї галузі вплинули і практичні напрями сучасного управління, менеджменту, маркетингу, економіки та ін. Варто зазначити, що поняття спілкування є багаторівневим і багатоаспектним. Філософські аспекти дослідження феномену спілкування пов'язані з певними методологічними принципами. Спілкування розглядається як форма людського буття, як спосіб реалізації соціальних відносин, як основа життєдіяльності людини та їхньої взаємодії.

Однією з важливих проблем сучасної професійної освіти є формування мовно-професійної компетентності фахівців будь-якого профілю при їх підготовці у неспеціальних закладах вищої освіти України, а також визначення ролі термінології в цьому процесі.

При вивченні мови у неспеціальних закладах вищої освіти проблема професійного спрямування навчального процесу не нова. Лінгводидакти, зокрема Н. Тома зазначає, давно звернули увагу на необхідність наблизити викладання мови у таких закладах до професійних потреб тих, хто її вивчає [10, с. 193]. В умовах сьогодення ця проблема із зазначених вище причин значно активізувалася.

Питання професійної мови й формування мовно-професійної компетентності майбутніх фахівців з економіки та менеджменту можна розглядати в плані навчання професійної мови й формування мовно-професійної компетентності в студентів Вінницького торговельно-

економічного інституту Київського національного торговельно-економічного університету.

У Вінницькому торговельно-економічному інституті на кафедрі іноземної філології та перекладу питання роботи з економічною термінологією розроблені досить ґрунтовно. На наших лекційних і практичних заняттях зі студентами під час опрацювання питань лексичного аспекту сучасної української літературної мови визначаємо фахову термінологію, яка становить основу професійної мови. Опрацьовуємо економічну термінологію, завдяки якій відбувається формування мовно-професійної компетентності студентів економічного спрямування, пропонуємо мінімум економічних термінів, які вони записують до «Професійного словничка», пояснюючи семантику кожної запозиченої лексеми. Проведена робота необхідна студентам для розуміння опрацьованого матеріалу з фахових дисциплін. Робота з економічною термінологією під час вивчення фахових предметів ускладнюється, а кількість економічних термінів, які студенти повинні засвоїти, постійно збільшується. Варто зазначити, що саме термінологія як основа професійної мови відіграє важливу роль у формуванні мовно-професійної компетентності студентів, допомагаючи їм здобути кваліфікацію економіста чи менеджера належного рівня.

Процеси мовних взаємовпливів і взаємозбагачень є об’єктивним розвитком кожної національної мови. Проте не завжди використання тих чи інших англомовних запозичень є обґрунтованим. Аналізу доцільності таких запозичень у поєднанні ділового професійного спікування багаторівневого процесу розвитку контактів між людьми й присвячена ця стаття. В основі студії – зіставний підхід щодо висвітлення використання запозичених термінів сфери економіки та менеджменту і ділового професійного спілкування.

Дослідниця наукового стилю української мови Галина Онуфрієнко зазначає, що «важливу роль у процесі підготовки мовно-компетентного фахівця покликана виконати мова, зокрема така важлива її галузь як термінологія. Відомо, що термінологічна лексика посідає важливе місце у словниковому

складі сучасної української літературної мови. Терміни є показником рівня розвитку наукової мови в суспільстві і, отже, науки загалом» [7, с. 53]. Багата і розгалужена термінологія, безсумнівно, свідчить про високий рівень фахової освіти в державі.

Так, наприклад, викладач під час практичних занять з української мови за професійним спрямуванням з'ясовує у студентській аудиторії, якому з відомих в українській мові термінів слід віддати перевагу: *відсоток* чи *процент, промисловість* чи *індустрія, ухвала* чи *резолюція, кореспондент* чи *дописувач, концепція* чи *світогляд, корпорація* чи *об'єднання, дефолт* чи *невиконання грошових зобов'язань, дисконт* чи *знижка, компенсація* чи *відшкодування, трансфер* чи *переказ* тощо. Ми пояснюємо студентам, як їм ставитися до запозичених термінів в українській мові, чи можна ними зловживати, адже проблема нормалізації української термінології насамперед ставить першочерговим питання про співвідношення в ній національного та інтернаціонального. На сучасному етапі винятково актуальним є питання активного припливу чужомовних термінів в український словник, що не завжди є виправданим. Необхідно розумно і зважено підходити до розв'язання цього питання.

За період 90-х років XX століття – початку XXI століття українська термінологічна система збагатилася великою кількістю міжнародних лексем на позначення різноманітних понять економіки: *аутстафінг, демпінг, когенерація, комерціалізація, траст, санація* тощо. До словникового складу української мови приходять нові поняття, а разом з ними і терміни для їх позначення у зв'язку з формуванням нових бізнесових сфер. Це значною мірою спричинило появу цілої низки нових термінів банківської, ринкової, економічної сфер: *бізнес-план, бізнес-проект, інвестувати, маклер, дилер, лізинг, форекс, промоутер* тощо.

Така робота з термінологією вчить студентів правильно розуміти процес формування української економічної термінології, свідомо ставитись до

кожного терміна й правильно використовувати його у мовному вжитку, зокрема при вивченні фахових дисциплін.

Термінологія відіграє важливу роль у комунікації людей, оскільки вона є вагомим джерелом отримання інформації в сучасному світі. Окрім того, термінологія – це та частина лексики, яка надзвичайно динамічна і чутлива до зовнішнього впливу. Там, де відбувається найбільш тісна взаємодія мов і культур, зафіксовано максимальну кількість іншомовних запозичень у таких галузях. Насамперед такою сферою є економіка. Сучасна економічна термінологія поновлюється, розвивається, вдосконалюється відповідно до розвитку й удосконалення економічної сфери. У системі економічної термінології відбуваються різноманітні лексико-семантичні процеси, пов'язані із входом до неї значної кількості запозичень (особливо з англійської мови). Усебічне відображення широкого кола економічних понять підтверджують термінологічні лексико-семантичні групи. Тому дослідження, присвячені розв'язанню таких проблем, пов'язаних із процесами запозичення та освоєння лексики чужомовного (особливо англомовного) походження в українській економічній термінології, є надзвичайно актуальними на сьогодні.

Стан суспільних відносин у сучасному світі приводить до уніфікації мовних засобів у сфері науки і техніки як найбільш активних динамічніших галузей людської діяльності. Однією з таких найдинамічніших фахових мов є мова економіки. Запозичення, як відомо, служать збагаченню рідної мови, оскільки вона на тому чи іншому рівні контактує з іншими мовами. На сучасному етапі більшість запозичень в українській економічній мові спостерігається з англійської мови, яка є найвпливовішою мовою міжнаціонального спілкування. До того ж, країни-носії англійської мови є основоположниками менеджменту та різних його видів як галузі наукових знань та сфери професійної діяльності.

Менеджмент взагалі, і менеджмент персоналу зокрема як галузі економічної науки з'явилися порівняно недавно. Спостерігається надмірне, часом некритичне використання іншомовних термінів. У науковій лексиці

завжди співіснують чуже й питоме, інтернаціональне та національне. Використання запозичень потребує належної нормативної оцінки, бо перенасиченість запозиченими термінами порушує рівновагу мовної системи. Розглянемо деякі приклади.

Власне термін *менеджмент* згідно з [2] означає «сукупність принципів, методів, засобів і форм *управління* виробництвом з метою підвищення його ефективності, збільшення прибутків». У той же час словник іншомовних слів [9] пояснює, що слово *менеджмент* походить від англійського дієслова *to manage* (*керувати*), яке, у свою чергу, походить від кореня латинського слова *manus* (*рука*). Тобто для пояснення терміна, який означає *дію*, використовується два українських терміни: *управління* і *керувати*. Таке змішування понять в українській мовній практиці зустрічається досить часто. Зокрема, навіть наукова спеціальність 08.00.04 має назву «Економіка та *управління* підприємствами». Проте згідно із сучасними термінологічними нормами для означення дії треба використовувати терміни *керувати, керування*. Термін *менеджмент* може також означати керівний орган фірми, підприємства [2]. У цьому випадкові варто його пояснювати синонімом *управління*. Отже, поруч з терміном *менеджмент* можна використовувати питоме українське слово *керування* для уникання стилістичної монотонності викладу інформації.

Підручник [6] дає таке визначення поняття менеджмент персоналу: «*Менеджмент* (англ. *management* − *управління*) *персоналу* – система ефективного використання трудових ресурсів організації безпосередньо на робочих місцях працівників». Тут і далі у тексті для означення дії, пов’язаної з ефективним керуванням виробничим процесом, використовується невластивий термін *управління*.

Людина, яка здійснює менеджмент, називається менеджер. Згідно з означенням у [6] «*менеджер* (англ. manager, від manage − *керувати*) – особа, яка здійснює професійне *управління* різними організаціями або їх частинами». Автори навчального посібника [1] вважають, що менеджер – це людина, яка «професійно здійснює функцію *управління* у ринковій системі відносин». Тут і

у подальшому тексті автори, як і не рідко − у пресі, офіційних документах, на радіо − уважають терміни *керування* і *управління* синонімами, що не зовсім правильно. Як синонім англомовному терміна *менеджер* в українській мові відповідає термін *керівник*, а не *управитель*.

У теорії та практиці менеджменту персоналу часто використовуються звичні нам запозичені терміни, які безумовно можна використовувати й надалі. Проте в економічних текстах вони мають дещо інший акцент. Наприклад, термін *персонал*. Згідно з [11] персонал − це основний штатний склад працівників організації, які виконують виробничо-господарські функції. Власне, це всі члени колективу незалежно від виду занять й місця в ієрархії, що беруть участь у виробничому процесі.

Важливими характеристиками персоналу є *кваліфікація* і *компетенція*. Термін кваліфікація передбачає певний рівень професійної готовності працівника до того чи іншого виду роботи [6]. Вона ґрунтується на наявності освіти, спеціалізації та досвіду роботи за певною спеціальністю. З кваліфікацією тісно пов’язаний термін компетенція. Компетенція працівників-членів персоналу організації означає наявність у них відповідних знань і досвіду, навичок для виконання конкретної роботи.

Іншу групу термінів із галузі менеджменту персоналу вже давно використовують у різних науках та загальній мовній практиці, але тут набуває іншого змісту. Так, термін *лідер* використовується доволі широко. Але в економічних роботах слово *лідер* означає особистість, яка має високу компетентність у певному колі робіт, талант, концептуальні здібності, певну амбітність, є вольовим і сміливим у прийнятті рішень [1, с. 158].

Відомий також термін *ментор*. В економіці ментор не просто вихователь і наставник. Він входить до складу топ-менеджменту компанії. Його завдання не лише надавати керівнику дані та інформацію подібно до довідника, а, використовуючи свій досвід, допомагати йому як приймати оптимальні рішення, так і самому ставати мудрішим [3, с. 123].

Ще одну групу становлять терміни, яким відсутній рівновартісний україномовний відповідник, тобто знайти однослівну україномовну заміну йому практично неможливо: наприклад, термін *аутплейсмент*, що походить від англійського терміна *outplacement − працевлаштування звільнених*. У нашій економічній літературі він означає «активну підтримку звільнюваних працівників у підвищенні їх конкурентоспроможності на ринку праці, а отже й шансів працевлаштування» [9]. Або «*кадровий консалтинг*» − надання рекомендацій щодо підвищення ефективності кадрової політики [9]. Ще один приклад: термін *бенчмаркинг*. Згідно з [9] він означає запозичення методів керування інших підприємств (можливо, конкурентів), які успішно працюють, з метою подолання слабких сторін у праці власної фірми. Іншими словами, це цілеспрямований пошук вдалих прикладів організації роботи.

Аналіз наукової літератури свідчить про те, що менеджмент розвивався від системи реактивної адаптації до системи управління на основі передбачення змін, впливу на них. Як слушно відзначає Ф. Хміль, поняття «менеджмент» є дуже широким [11, с. 24]. Дійсно, менеджмент як діяльність з управління охоплює організацію виробництва, спільної праці людей, процеси прийняття рішень, сукупність певних стадій процесу управління.

Н. Михайловська цілком слушно зауважує, що сфера ділового спілкування посідає особливе місце серед інших сфер. По-перше, вона має місце в будь-якій галузі (виробничій, або не виробничій), по-друге, передбачає можливість контактів на рівні комунікації між різними галузями і сферами, що надзвичайно важливо сьогодні внаслідок поглиблення міжгалузевих зв’язків [4, с. 73]. Отже, аналіз існуючої наукової літератури дає підстави визначити ділове спілкування як взаємодію ділових партнерів для вирішення конкретних проблем і організації ділового співробітництва. До основних форм ділового спілкування, які часто зустрічаються у професійній діяльності менеджерів, належать: ділова бесіда, ділові переговори, ділова телефонна розмова, ділові наради, дискусія. Ділова бесіда – найбільш важлива форма ділового спілкування, під якою розуміють мовленнєве спілкування між співбесідниками, які мають

повноваження від своїх організацій для встановлення ділових відносин, вирішення ділових проблем, або ж ведуть бесіду, виходячи тільки з власних потреб та інтересів.

Переговори – це форма діалогу двох чи більше сторін з метою спільного знаходження рішення проблеми, яке б задовольняло сторони. Ділові переговори організуються з ініціативи одного з учасників з метою обговорити деталі і умови співробітництва, підписання контракту. Л. Орбан-Лембрик вважає за можливе виокремити кілька видів переговорів: переговори, спрямовані на продовження дії домовленостей, досягнутих угод; переговори з метою нормалізації відносин, що передбачає перехід від конфліктних до інших типів стосунків між сторонами; переговори з метою перегляду угоди, за таких обставин одна із сторін вимагає змін на свою користь за рахунок інших сторін; переговори з метою досягнення нової угоди, які спрямовані на встановлення нових відносин між учасниками переговорного процесу, як з попередніми, так і з новими; переговори, зорієнтовані на отримання не відображених в угоді результатів. [8, с. 436-437].

Ділова телефонна розмова – це процес двостороннього обміну діловими партнерами необхідною інформацією на відстані, один із різновидів усного мовлення, що передбачає максимальне використання можливості спілкування при мінімальних витратах часу.

Ділові наради – це спосіб відкритого обговорення тих чи інших питань, форма організації ділового спілкування групи з метою обміну інформацією і прийняття колективного рішення з актуальних для зазначеної групи проблем.

Запозичення іншомовних термінів – закономірне явище, важливий засіб поповнення української термінології економіки та менеджменту. Воно сприяє збагаченню української термінології та розвитку мови як такої. Проте існує тенденція надмірного, часом некритичного поповнення української терміносистеми новими, переважно англомовними термінами за наявності у мові усталених питомих термінів. Цей процес не можна пускати на самоплив, бо це може призвести до безпідставної примітивізації термінів. Потрібний

державний робочий орган, який стежив би за правильним вживанням і тлумаченням термінів у ділових документах, законодавчих актах і особливо у підручниках, тому що, навчаючись, студент має засвоїти правильну українську термінологію і мову.

Література:

1. Богоявленська Ю. В., Ходаківський Є. І. Економіка та менеджмент праці: навч. посібн. К.: Кондор, 2009. 332 с.
2. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Гол. ред. В. Г. Бусел. К., Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005. 1728 с.
3. Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В., Ажажа М. А. Етика ділового спілкування: навчальний посібник. Львів: Магнолія, 2009. 312 с.
4. Діловий етикет в менеджменті та в бізнесі [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://stud24.ru/management/dlovij-etiket-v-menedzhment-ta/506567-2057609-page1.html.
5. Етика бізнесу [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.etica.in.ua/etika-i-biznes/.
6. Олійник С. У. Теорія та практика менеджменту персоналу: підручник. Харків: НУА, 2015. 376 с.
7. Онуфрієнко Г. С. Науковий стиль української мови: навч. пос. з алгоритмічними приписами. 2-ге вид. перероб. та доп. К.: ЦУЛ, 2009. 392 с.
8. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління. К.: Академвидав, 2003. 568 с.
9. Словник іншомовних слів: 23000 сл. та термін. словосп. / Уклад. Л. О. Пустовіт та ін. К.: Довіра, 2000. 1018 с.
10. Тома Н. Запозичення з англійської мови в сучасній українській економічній термінології. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://old.pinchukfund.org/storage/students/works/2008/460.doc.
11. Хміль Ф. І. Управління персоналом: підручник. К.: Академвидав, 2006. 488 с.
12. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: навч.посіб. 3-те вид. стер. К.: Вікар, 2003. 215 с.

References:

1. Bohoiavlenska Yu. V., Khodakivskyi Ye. I. Ekonomika ta menedzhment pratsi [Economics and labor management]. Kyiv: Kondor, 2009. 332 p. [in Ukrainian].
2. Velykyi tlumachnyi slovnyk suchasnoi ukrainskoi movy [Comprehensive dictionary of the modern Ukrainian language] / Chief. ed. V. H. Busel. Kyiv, Irpin: VTF “Perun”, 2005. 1728 p. [in Ukrainian].
3. Voronkova V. H., Belichenko A. H., Melnyk V. V., Azhazha M. A. Etyka dilovoho spilkuvannia [Ethics of business communication]. Lviv: Mahnoliia, 2009. 312 p. [in Ukrainian].
4. Dilovyi etyket v menedzhmenti ta v biznesi [Corporate etiquette in management and business]. Access mode: http://stud24.ru/manahement/dlovii-etiket-v-menedzhment-ta/506567-2057609-pahe1.html [in Ukrainian].
5. Etyka biznesu [Business ethics]. Access mode: http://www.etica.in.ua/etika-i-biznes/ [in Ukrainian].
6. Oliinyk S. U. Teoriia ta praktyka menedzhmentu personalu [Theory and practice of personnel management]. Kharkiv: NUA, 2015. 376 p. [in Ukrainian].
7. Onufriienko H. S. Naukovyi styl ukrainskoi movy: navch. pos. z alhorytmichnymy prypysamy [Scientific style of the Ukrainian language]. Kyiv: TsUL, 2009. 392 p. [in Ukrainian].
8. Orban-Lembryk L. E. Psykholohiia upravlinnia [Management psychology]. Kyiv: Akademvydav, 2003. 568 p. [in Ukrainian].

9. Slovnyk inshomovnykh sliv [Dictionary of foreign words] / Uklad. L. O. Pustovit ta in. Kyiv: Dovira, 2000. 1018 p. [in Ukrainian].
10. Toma N. Zapozychennia z anhliiskoi movy v suchasnii ukrainskii ekonomichnii terminolohii [Borrowings from the English language in modern Ukrainian economic terminology]. Access mode: http://old.pinchukfund.orh/storahe/students/works/2008/460.doc. [in Ukrainian].
11. Khmil F. I. Upravlinnia personalom [Personnel Management]. Kyiv: Akademvydav, 2006. 488 p. [in Ukrainian].
12. Chmut T.K., Chaika H.L. Etyka dilovoho spilkuvannia [Ethics of business communication]. Kyiv: Vikar, 2003. 215 p. [in Ukrainian].

Annotation

Part 1. Management and Administration in the Private Sector as Service Provider

1.1. ***Tetiana Bakina***. **Features of motivation of the tourist enterprise staff in the information economy.** An assessment of the features of motivation of the tourist enterprise staff in the information economy is given. This feature is the transformation of the motives of activity. Which are related to the change in the role of the employee in the relations of ownership of the means of production. The basis of this process is intellectual property, which, being both a labour force and a means of production, acts as capital. An employee becomes an equal participant in the production and sale of a tourist product and can dictate the terms of renting out their human capital.

1.2. ***Raisa Kozhukhivska.*** **Increasing of competitiveness as a basis for tourism management at the territorial level.** The article studies the issues of managing the competitiveness of a tourist destination. It is established that today the tourism industry is organized in such a way that one of its basic elements of development is a tourist destination. Innovative principal provisions on increase of level of competitiveness of tourism on the territory level are offered. Components of forming management of tourist destination competitiveness are defined. The infology of tourist destination competitiveness management system is developed.

It is summarized that the formation of tourism destination competitiveness management is based on the model of integration of

components, These components are formed based on their functional characteristics and relationships in the process of functioning of the system as a whole. On the basis of the developed partial models and the generalized model of quality assurance it is possible to carry out multicriteria optimization. The purpose of this is to determine the boundaries of factors that can ensure a given level of quality.

3.11. ***Valentyna Tymkova.*** **The use of terms borrowed from the field of economics and management in business communication.** The peculiarities of the use of terms borrowed from the field of economics and personnel management as branches of professional activity have been studied. Business communication, which is a relatively new branch of modern humanities knowledge, has been analyzed. It has been noted that business communication can be defined as professional communication that takes place in a specific activity, because business communication is a complex process of developing contacts between people in the service sphere.

It has been mentioned that one of the urgent issues of modern vocational education is the formation of the language-professional competence of specialists of any profile while training at non-specialized higher education institutions in Ukraine, as well as determining the role of terminology in this process. The issues of professional language and formation of the language-professional competence of future specialists in economics and management on the example of language training of students of Vinnytsia Institute of Trade and Economics of Kyiv National University of Trade and Economics have been considered. As the basis of professional language the terminology plays a significant role in forming the students' language-professional competence, helping them in obtaining the qualification of the economist or manager at an appropriate level. This publication is devoted to the analysis

of the expediency of such borrowings in the combination of business professional communication in the multilevel process of developing the contacts between people.

The works of Ukrainian scientists who are working hard studying various aspects of management have been analyzed, but we believe that the peculiarities of communicative processes in management have not yet been sufficiently disclosed by scientists. It has been emphasized that the exchange of information within the organization, as well as between the organization and the external environment provide communication processes. In the process of communication, the ability of managers to inform employees of the organization and the environment properly and receive useful information from them, thus organizing a particular activity.

Some peculiarities of professional communication in management have been analyzed. The main forms of business communication, which we often used in the professional activities of the manager, are the following: business conversation, business negotiations, business telephone conversation, business meeting, discussion.

The conclusions substantiate the need in creating the state control over the correct use of borrowed terms in the legislative and educational literature. It is necessary to take care of a high culture of speech, which ensures mutual trust between communicators, because communication processes, in particular business professional communication, are an important component of management.

3.7. *Oksana Davydova* – Doctor in Economics, Professor
Kharkiv State University of Food Technology and Trade, Kharkiv, Ukraine.

3,8. *Anastasiia Ozarovska* – PhD in Public Administration
National University of Pharmacy, Kharkiv, Ukraine.

3.9. *Albina Rozmaryna* – PhD in Economics, Associate Professor
Olena Pavlenko – PhD in Economics, Associate Professor
Iryna Yuzva – Assistant
Odesa State Environmental University, Odesa, Ukraine.

3.10. *Yana Suchikova* – Doctor of Technical Sciences, Associate Professor
Berdyansk State Pedagogical University, Berdyansk, Ukraine
Kacper Pokusa – Master
The Academy of Management and Administration in Opole, Opole, Poland
Viktoriia Bondarenko – Master
Andrii Lazarenko – PhD of Physics and Mathematics Sciences, Associate Professor
Berdyansk State Pedagogical University, Berdyansk, Ukraine
Mariola Macala – Master
The Academy of Management and Administration in Opole, Opole, Poland.

3.11. *Valentyna Tymkova* – PhD of Philological Sciences, Associate Professor
Vinnytsia Institute of Trade and Economics of Kyiv National University of Trade and Economics, Vinnytsia, Ukraine.