

## ІННОВАЦІЇ В КОМУНІКАЦІЯХ ТА НОВІ ПІДХОДИ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ COMMUNICATION INNOVATIONS AND NEW NEGOTIATION APPROACHES

У статті розглядається, як технологічний прогрес та швидкість інновацій визначають конкурентоспроможність організацій, змінюючи підходи до комунікації та переговорів. Цифрові технології, такі як електронна пошта, миттєві повідомлення, відеоконференції, та соціальні медіа, забезпечують швидкий та ефективний обмін інформацією, дозволяючи комунікувати в реальному часі без географічних та часових обмежень, що змінює не лише спосіб взаємодії на персональному рівні, а й має значний вплив на ділові переговори, де використання аналітики та штучного інтелекту дозволяє краще розуміти та передбачати потреби сторін, ведучи до більш продуктивних і стратегічно вигідних угод. Виявлено, що інновації мають культурний вимір, забезпечуючи необхідність знання та розуміння культурних особливостей міжнародних партнерів, що є ключовим для глобалізованих взаємин. Важливою проблемою, що супроводжує цифровізацію, є забезпечення інформаційної безпеки та конфіденційності, особливо з урахуванням зростання залежності від цифрових інструментів. Соціальні мережі розширюють комунікаційні можливості, але також впливають на характер взаємодії, створюючи такі явища, як «ехо-камера», які можуть обмежувати розмаїтість перспектив та глибину розуміння різних питань. Водночас, штучний інтелект та машинне навчання відіграють важливу роль у вдосконаленні комунікаційних процесів, дозволяючи автоматизацію та покращення взаємодії з клієнтами, знижуючи витрати та підвищуючи ефективність. Визначено, що інноваційні платформи та інструменти, такі як Zoom, Slack, Salesforce, та DocuSign, змінюють спосіб ведення переговорів та бізнес-взаємодії, роблячи процеси більш гнучкими та адаптованими до глобального ринку, що підкреслює необхідність інтеграції новітніх технологій у бізнес-стратегії для досягнення стійкості та конкурентоспроможності в динамічному бізнес-середовищі. Вивчення новітніх інновацій у комунікаціях, таких як штучний інтелект, машинне навчання, соціальні медіа, та віртуальна реальність, дає компаніям інструменти для оптимізації внутрішніх та зовнішніх комунікаційних процесів.

**Ключові слова:** ділові комунікації, цифрові технології, комунікативні платформи, персонал, штучний інтелект, стратегії переговорів.

*The article examines how technological progress and the speed of innovation determine the competitiveness of organizations, changing approaches to communication and negotiations. Digital technologies such as e-mail, instant messaging, video conferencing, and social media enable fast and efficient information sharing, allowing for real-time communication without geographical and time constraints, which is changing not only the way we interact on a personal level, but also has a significant impact to business negotiations, where the use of analytics and artificial intelligence allows better understanding and anticipation of the needs of the parties, leading to more productive and strategically profitable deals. It was found that innovations have a cultural dimension, ensuring the need for knowledge and understanding of the cultural characteristics of international partners, which is key to globalized relations. An important issue accompanying digitization is ensuring information security and privacy, especially given the growing dependence on digital tools. Social networks expand communication possibilities, but also affect the nature of interaction, creating phenomena such as "echo chambers" that can limit the diversity of perspectives and depth of understanding of different issues. At the same time, artificial intelligence and machine learning play an important role in improving communication processes, enabling automation and improving customer interactions, reducing costs and increasing efficiency. Innovative platforms and tools such as Zoom, Slack, Salesforce, and DocuSign have been identified as changing the way negotiations and business interactions are conducted, making processes more flexible and adaptable to the global market, which underscores the need to integrate the latest technologies into business strategies to achieve sustainability and competitiveness in a dynamic business environment. Exploring the latest innovations in communications, such as artificial intelligence, machine learning, social media, and virtual reality, gives companies the tools to optimize internal and external communication processes.*

**Key words:** business communications, digital technologies, communication platforms, personnel, artificial intelligence, negotiation strategies.

УДК 316.3:316.62

DOI: <https://doi.org/10.32782/bses.86-26>

**Касьяненко Л.В.**

к.е.н., доцент кафедри  
прикладної економіки, підприємництва  
та публічного управління,  
Національний технічний університет  
«Дніпровська політехніка»

**Kasianenko Liliia**

Dnipro University of Technology

**Постановка проблеми.** У сучасному світі, який стрімко розвивається та цифровізується, ефективність комунікації та переговорів набуває нових вимірів. Ринкові умови та глобалізація вимагають від організацій адаптації до нових технологічних реалій, де цифрові інструменти та платформи змінюють традиційні підходи до ведення діалогу. Ці зміни впливають на стратегії переговорів, зокрема через використання штучного інтелекту, віртуальної та доповненої реальності, що забезпечує нові можливості для залучення та підтримки клієнтів і партнерів. Розвиток мобільних технологій і соціальних мереж створює нові канали комунікації, які можуть використовуватися для персо-

налізованого звернення та більш ефективного вирішення конфліктів. Інновації в комунікаційних технологіях також сприяють підвищенню прозорості та довіри між сторонами, що є ключовими факторами успішних переговорів.

У контексті глобалізації та культурної інтеграції, інноваційні комунікаційні інструменти допомагають подолати крос-культурні бар'єри, забезпечуючи ефективніші переговори між представниками різних культур. Адаптація до цих вимог та впровадження інноваційних рішень є критично важливими для підтримання конкурентоспроможності та ефективності організацій. Таким чином, дослідження нових підходів та інновацій у сфері

комунікацій та переговорів є актуальним, оскільки відповідає потребам сучасного бізнесу та соціальних взаємодій у глобальному масштабі. Зосередження уваги на цих аспектах може допомогти організаціям не тільки вижити, а й процвітати у надзвичайно змінних умовах сучасності.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Ряд дослідників, таких як Бестужева С. [2], Македон В., Маковецька А. [5], акцентують на революційних змінах, що відбуваються через впровадження цифрових технологій у комунікаційні практики. Ці зміни включають використання штучного інтелекту, машинне навчання та великі дані для оптимізації комунікації. Дослідження Чень Й. [14] показують, як соціальні мережі та цифрові платформи розширюють можливості для міжособистісного та корпоративного спілкування, змінюючи традиційні підходи до комунікації. Дослідження від Чиркова Ю., Бортнікова М. [13] виявили, що віртуальна реальність може значно підвищити ефективність навчання переговорних технік завдяки імітації реальних сценаріїв, що дозволяє учасникам безпечно експериментувати з різними стратегіями.

Бородін К., Комарова Н., Липовська Т., Тарасенко О. [3] аналізують, як аналітичні інструменти, що базуються на великих даних, змінюють процес переговорів, дозволяючи краще розуміння ринкових умов та поведінки опонентів. Праця Крисько Ж. [4] підкреслює роль віртуальної емпатії в онлайн-переговорах, де важливо розуміти емоційний стан співрозмовника, щоб ефективно керувати дискусією і досягати взаєморозуміння.

Дослідження Македон В.В., Чабаненко А.В. [9] описує, як онлайн-платформи та інтерактивні курси сприяють розвитку лідерських якостей та навичок вирішення конфліктів, що є ключовими для успішних переговорів.

Цей огляд підкреслює зростаючу роль технологічних інновацій у комунікаціях та переговорах, підтверджуючи важливість досліджень та з'ясування способів інтеграції цих технологій в сучасні бізнес-процеси.

**Постановка завдання.** Мета статті – дослідження сучасних інновацій у комунікаціях та нових підходів до ведення переговорів, а також визначення їх впливу на покращення ефективності, продуктивності та глобальної конкурентоспроможності організацій.

Завдання дослідження:

- оцінити роль соціальних мереж та месенджерів у зміні підходів до ділових комунікацій;
- визначити стратегії адаптації комунікаційних практик до різноманітних культурних контекстів;
- сформулювати рекомендації щодо застосування технологічних новинок для підвищення ефективності комунікації та переговорів.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У сучасному світі, де швидкість змін та інновацій

визначає успіх або провал організацій, розуміння та впровадження новітніх підходів до комунікацій і переговорів стає ключовим фактором конкурентоспроможності. Технологічний прогрес останніх десятиліть змінив спосіб, яким ми взаємодіємо, робить комунікацію швидшою, ефективнішою і більш глобальною. Спочатку, основними засобами комунікації були листи, телефонні дзвінки і особисті зустрічі. З приходом цифрових технологій сценарій кардинально змінився. Електронна пошта, миттєві повідомлення, відеоконференції та соціальні медіа відкрили нові можливості для швидкого та ефективного обміну інформацією і ці інструменти дозволяють комунікувати в реальному часі між людьми, які знаходяться в різних частинах світу, практично без затримок та витрат.

Інновації в комунікаціях також принесли зміни в те, як проводяться переговори. Використання інтелектуальних даних, аналітики та штучного інтелекту в переговорних процесах зробило можливим більш глибоке розуміння потреб та очікувань протилежної сторони, що, в свою чергу, веде до більш цілеспрямованих і стратегічних переговорів, де кожна сторона має доступ до більшої кількості інформації, що може сприяти взаємовигідним угодам, крім технічних аспектів, інновації у сфері комунікацій мають і культурний вимір. Глобалізація та зростання міжнародного бізнесу зажадали від компаній знати та розуміти культурні особливості своїх міжнародних партнерів. Цифрові платформи та інструменти дозволяють здійснювати культурні адаптації у комунікації, що є важливим для побудови міцних та довготривалих відносин.

Також слід зазначити, що інновації в комунікаціях принесли нові виклики, такі як потреба в захисті конфіденційності та інформаційної безпеки і по мірі зростання залежності від цифрових інструментів збільшується й ризик витоку важливої інформації. Тому, разом з впровадженням інноваційних технологій, вкрай важливою стає розробка ефективних методів захисту даних.

З появою цифрових платформ, які дозволяють нам спілкуватися миттєво, спосіб ведення діалогу зазнав значних змін. Соціальні мережі, такі як Facebook, Twitter та Instagram, змінили спосіб, яким ми взаємодіємо один з одним. По-перше, вони розширили наше коло спілкування, дозволяючи підтримувати зв'язки з більшою кількістю людей, незалежно від їхнього географічного розташування [11]. По-друге, ці платформи змінили характер самого діалогу: текстові повідомлення та пости дозволяють кожному обмірковувати свої висловлювання, що може як покращити, так і погіршити якість спілкування. Через це відбувається зменшення безпосередності, але збільшується можливість контролю над сприйняттям власної особи. Також, не можна ігнорувати ефект «ехо-камери», коли користувачі отримують

інформацію та думки, що вже відповідають їхнім власним поглядам, що може обмежувати розмаїтість перспектив і глибину розуміння різних питань [7].

З іншого боку, штучний інтелект (ШІ) та машинне навчання відіграють революційну роль у покращенні комунікаційних процесів. ШІ може аналізувати величезні обсяги даних для виявлення тенденцій у спілкуванні, що дозволяє компаніям краще розуміти потреби та бажання їхніх клієнтів. Наприклад, чат-боти, які використовують ШІ для ведення діалогу з клієнтами, можуть забезпечувати швидке та ефективне обслуговування без втрати якості. Крім того, ШІ може використовуватись для автоматизації рутинних задач, вивільняючи час працівників для більш складних та творчих завдань, що особливо важливо в контексті глобалізації, коли компанії постійно шукають способи оптимізації своїх операцій для підвищення продуктивності.

У сучасному бізнес-світі, де швидкість, ефективність і глобалізація стають вирішальними факторами успіху, інноваційні інструменти та платформи для ведення переговорів відіграють ключову роль. Вони дозволяють компаніям підвищувати ефективність комунікації, оптимізувати управлінські процеси та забезпечити більшу гнучкість у взаємодії з партнерами по всьому світу. Дослідимо провідні платформи та додатки.

1. Zoom та його вплив на віртуальні переговори. Zoom став однією з найпопулярніших платформ для відеоконференцій, особливо під час глобальної пандемії COVID-19, коли багато компаній були змушені перейти на дистанційну роботу. Ця платформа дозволяє проводити відеозустрічі, організувати вебінари та навчальні сесії з високою роздільною здатністю відео та аудіо, що значно підвищує якість та ефективність переговорів на відстані. Zoom забезпечує функції, такі як поділ екрану, віртуальні фони та інтеграцію з календарем, що робить його ідеальним інструментом для глобальних команд [10].

2. Slack для сприяння неперервним переговорам. Slack – це інструмент для командної співпраці, який організовує робочі чати у канали, дозволяючи швидко обмінюватися інформацією, файлами та навіть інтегрувати сторонні додатки. Він використовується для постійних переговорів та обговорень у командах, дозволяючи учасникам миттєво реагувати на зміни у проектах та оперативно вирішувати виникаючі проблеми. Slack є чудовим прикладом інноваційної платформи, що сприяє більш ефективному та структурованому спілкуванню в команді.

3. Salesforce і автоматизація переговорів. Salesforce відомий своїми розширеними можливостями управління відносинами з клієнтами (CRM), які включають інструменти для автома-

тизації переговорів і продажів. Ця платформа допомагає визначати потреби клієнтів, керувати лідами та моніторити продажі, що дозволяє переговорникам мати всю необхідну інформацію для прийняття обґрунтованих рішень. Salesforce інтегрує аналітику, штучний інтелект та інші технології для оптимізації процесу переговорів, роблячи його більш прозорим та ефективним [1].

4. DocuSign – інновації у підписанні контрактів. DocuSign революціонував процес підписання контрактів завдяки своїм цифровим рішенням для електронного підпису. Ця платформа дозволяє швидко та легко підписувати документи онлайн, що значно скорочує час від переговорів до фіналізації угод. DocuSign забезпечує високий рівень безпеки та відповідність законодавчим нормам, що є критично важливим у міжнародних переговорах.

Інноваційні інструменти та платформи змінили спосіб ведення переговорів у бізнесі, зробивши їх більш ефективними, швидкими та адаптивними до потреб глобального ринку. Застосування таких інструментів дозволяє компаніям підтримувати високий рівень спілкування та співпраці, незалежно від географічного розташування їхніх партнерів, і є вирішальним для досягнення успіху у сучасному динамічному бізнес-середовищі [12].

Інтеграція інноваційних технологій у стратегії переговорів і розвиток м'яких навичок у контексті нових технологій є двома ключовими аспектами, що визначають сучасні бізнес-процеси. Поєднання передових технологічних рішень з розвиненими міжособистісними навичками може значно покращити якість і результативність переговорів.

1. Інтеграція інноваційних технологій у стратегії переговорів:

1.1. Віртуальна реальність у переговорах. Віртуальна реальність пропонує унікальні можливості для переговорів, створюючи повністю контрольоване середовище. VR може бути використана для моделювання складних переговорних ситуацій, надаючи учасникам можливість тренуватися і вдосконалювати свої навички в безпечному, але реалістичному контексті. Наприклад, компанії можуть використовувати VR для створення симуляцій, які дозволяють менеджерам експериментувати з різними тактиками переговорів, щоб зрозуміти, які підходи найбільш ефективні для досягнення бажаних результатів у реальних умовах [6].

1.2. Аналітичні інструменти. Сучасні аналітичні інструменти забезпечують глибокий аналіз даних, який може значно покращити підготовку та проведення переговорів. Використання Big Data і машинного навчання дозволяє збирати і аналізувати великі обсяги інформації про ринкові тенденції, поведінку споживачів та попередні угоди, що дає переговорникам потужний інструментарій для прийняття обґрунтованих рішень. Аналітика

допомагає виявляти не тільки очевидні, але й приховані аспекти у поведінці опонентів, що може бути використано для формування стратегій та зміцнення переговорних позицій [3].

2. Розвиток м'яких навичок у контексті нових технологій:

2.1. Віртуальна емпатія. Розвиток м'яких навичок, зокрема емпатії, в епоху цифрових технологій, є надзвичайно важливим. Віртуальна емпатія – це здатність відчувати та розуміти емоції інших людей в онлайн-середовищі. Ця навичка стає критичною, коли переговори ведуться через цифрові платформи, де відсутній фізичний контакт та нюанси невербальної комунікації. Використання технологій, таких як емоційний аналіз тексту і мовлення, може допомогти переговорникам краще розуміти тон і настрої своїх опонентів, що підвищує якість спілкування та сприяє позитивному результату переговорів [15].

2.2. Навчання через технології. Технології також можуть сприяти розвитку інших м'яких навичок, таких як комунікативність, лідерство та здатність до вирішення конфліктів. Через інтерактивні платформи, онлайн-курси та віртуальні тренінги учасники можуть отримувати зворотний зв'язок від віртуальних тренерів та колег, що сприяє їхньому

професійному зростанню та вдосконаленню переговорних навичок (табл. 1).

Інтеграція інноваційних технологій у стратегії переговорів та розвиток м'яких навичок у контексті нових технологій відіграють вирішальну роль у сучасному бізнес-середовищі. Використання інструментів, таких як віртуальна реальність та аналітичні платформи, разом із розвитком віртуальної емпатії та інших м'яких навичок, може значно покращити ефективність переговорів і сприяти створенню стійких та вигідних відносин [14].

Інновації в комунікаціях відкривають перед підприємствами та організаціями нові можливості, які можуть радикально трансформувати їхні бізнес-процеси, взаємодії з клієнтами, а також внутрішню корпоративну культуру. Інновації в комунікаціях, такі як штучний інтелект, чат-боти, і соціальні мережі, дозволяють підприємствам вести більш ефективний діалог з клієнтами. Наприклад, чат-боти можуть обробляти велику кількість запитів від клієнтів безперервно та в режимі реального часу, що забезпечує клієнтам швидке та якісне обслуговування. Такі інновації не лише підвищують задоволеність клієнтів, а й знижують витрати на персонал, необхідний для обслуговування клієнтів. Сучасні інструменти комунікації, такі як

Таблиця 1

**Базові переваги і складові інноваційних технологій у стратегіях ведення переговорів**

Тип інновації	Базова відмінність	Головні переваги	Організаційний ефект	Можливості для персоналу
1. Віртуальна реальність у переговорах	Пропонує повністю контрольоване та іммерсивне середовище для моделювання складних переговорних ситуацій.	Дозволяє учасникам тренуватися та вдосконалювати навички переговорів безпечно та реалістично; сприяє експериментації з тактиками.	Підвищує можливості тренувань та підготовки менеджерів до реальних переговорів через практичні симуляції.	Надає менеджерам інструмент для покращення навичок переговорів без ризику реальних наслідків.
2. Аналітичні інструменти	Забезпечує глибокий аналіз даних за допомогою Big Data і машинного навчання.	Сприяє обґрунтованому прийняттю рішень, виявляючи явні та приховані патерни, які можуть впливати на стратегії переговорів.	Зміцнює позиції та стратегії переговорів завдяки ціленаправленим даним та прогностичній аналітиці.	Надає переговорникам дієві інсайти, дозволяючи бути більш стратегічними та прогнозованими у дискусіях.
3. Віртуальна емпатія	Здатність відчувати та розуміти емоції інших людей у онлайн-середовищі.	Підвищує якість комунікації та результативність у цифрових переговорах, краще розуміючи тон і настрої опонентів.	Покращує ефективність онлайн-переговорів, що є важливим у цифровому бізнес-середовищі.	Розвиває навички емпатії та емоційного інтелекту, критичні для управління віддаленими командами та взаємодій.
4. Навчання через технології	Сприяє розвитку м'яких навичок через інтерактивні платформи, онлайн-курси та віртуальні тренінги.	Надає зворотний зв'язок від віртуальних тренерів та колег, сприяючи професійному зростанню та вдосконаленню навичок переговорів.	Підтримує постійне навчання та адаптацію працівників до змінюваного бізнесу та комунікаційного середовища.	Заохочує особистісний розвиток та підвищення кваліфікації через структуровані навчальні середовища та зворотний зв'язок.

Джерело: розроблено автором



корпоративні месенджери і платформи для відео-конференцій, змінюють спосіб взаємодії всередині компаній [8]. Ці інструменти сприяють більшій прозорості та швидкості розповсюдження інформації, дозволяючи командам швидше реагувати на зміни і ефективніше співпрацювати, що особливо важливо для глобалізованих компаній, чії команди розташовані в різних частинах світу.

Інновації в комунікаціях також можуть значно підвищити продуктивність працівників. Автоматизація рутинних процесів, наприклад, дозволяє працівникам зосередитися на більш важливих і складних задачах. Крім того, інструменти для спільної роботи дозволяють вести проекти в режимі реального часу, що значно скорочує цикли редагування та затвердження. Використання інноваційних комунікаційних платформ дозволяє компаніям дістатися до нових ринків та категорій клієнтів. Соціальні мережі та онлайн-маркетингові кампанії можуть відкрити доступ до глобальної аудиторії з мінімальними витратами. Це створює умови для масштабування бізнесу і залучення клієнтів з різних куточків світу.

#### **Висновки з проведеного дослідження.**

Визначено, що інновації в комунікаціях значно вплинули на методи ведення переговорів. Використання аналітичних інструментів та штучного інтелекту дозволяє забезпечити глибокий аналіз потреб та очікувань сторін, що сприяє розробці більш цілеспрямованих та стратегічних підходів до переговорів, що може призвести до більш успішних і взаємовигідних угод.

Обґрунтовано, що глобалізація та міжнародний бізнес стимулюють компанії до кращого розуміння культурних особливостей своїх міжнародних партнерів. Цифрові платформи допомагають адаптувати комунікаційні стратегії до різних культурних контекстів, що є ключовим для побудови міцних міжнародних відносин.

Доведено, що з ростом залежності від цифрових комунікаційних інструментів зростає і ризик витоку конфіденційної інформації. Це вимагає від компаній розробки та впровадження ефективних методів захисту даних, щоб забезпечити безпеку корпоративної інформації. У контексті нових технологій важливість м'яких навичок, таких як емпатія та здатність до ефективного спілкування, продовжує зростати. Цифрові технології, такі як віртуальна реальність та емоційний аналіз, можуть сприяти розвитку цих навичок, особливо в контексті ведення дистанційних переговорів та керування віддаленими командами.

#### **БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:**

1. Адамович А.Є., Адамович А.Е., Максимець О.М., Максимець О.Н. Мистецтво ведення переговорів. Мелітополь : ФОР Однорог ТВ, 2021. 264 с.

2. Бестужева С.В. Концептуальні підходи до визначення сутності ділового спілкування у сфері міжнародного бізнесу : аналітичний аспект. *Бізнес-навігатор*. 2020. Вип. 1. С. 7–11.

3. Бородин К.В., Комарова Н.А., Липовська Т.М., Тарасенко О.В. Соціально-психологічні основи ділового спілкування. Дніпро : ГРАНІ, 2010. 184 с.

4. Крисько Ж. Роль ділових комунікацій в управлінні організацією. *Економіка та суспільство*. 2021. № 24. С. 1–6.

5. Македон В.В., Маковецька А.О. Інформаційне забезпечення економічної безпеки підприємств в умовах ринкової нестабільності. *Міжнародний науковий журнал "Інтернаука"*. Серія: "Економічні науки". 2023. № 12. URL: <https://www.inter-nauka.com/issues/economic2023/12/9477>. DOI: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2023-12-9477>

6. Македон В.В., Байлова О.О. Планування і організація впровадження цифрових технологій в діяльність промислових підприємств. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки»*. 2023. Випуск 47. С. 16–26. DOI: [10.32999/ksu2307-8030/2023-47-3](https://doi.org/10.32999/ksu2307-8030/2023-47-3)

7. Македон В.В., Валіков В.П., Рябик Г.Є. Розвиток світового ринку ділових інтелектуальних послуг під впливом економіки 4.0. *Нобелівський вісник*. 2019. № 1. С. 59–72. DOI: [10.32342/2616-3853-2019-2-12-7](https://doi.org/10.32342/2616-3853-2019-2-12-7)

8. Македон В.В., Валіков В.П., Федьора С.С. Удосконалення управління промисловими підприємствами на основі стратегій інноваційного розвитку. *Європейський вектор економічного розвитку*. 2019. № 1. С. 108–125.

9. Македон В.В., Чабаненко А.В. Факторні складові цифровізації глобальної економіки та макроекономічних систем країн світу. *Ефективна економіка*. 2022. № 1. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=9875>. DOI: [10.32702/2307-2105-2022.1.11](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2022.1.11)

10. Павлова І. Особливості ділового спілкування при здійсненні туристичної діяльності. *Наука і техніка сьогодні*. 2023. Вип. 3. Т. 17. С. 131–142.

11. Пентиліук М.І. Ділове спілкування та культура мовлення. Київ. ЦУЛ, 2017. 224 с.

12. Чайка-Петегірич Л.Б. Оптимізації мультикультурних бізнес-відносин на засадах кроскультурного менеджменту. *Ефективна економіка*. 2023. № 4. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2023.4.42>

13. Чиркова Ю., Бортнікова М. Крос-культурна бізнес-взаємодія суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності: труднощі реалізації та оптимальні шляхи їх подолання. *Економіка. Фінанси. Право*. 2022. № 11/2. С. 13–18.

14. Chen Y. The influence of different cultures on international business negotiations & Strategies. *Highlights in Business, Economics and Management*. 2023. № 10. P. 161–166. DOI: <https://doi.org/10.54097/hbem.v10i.8033>.

15. Makedon, V., Valikov V., Kurinnaya I., Koshlyak E. (2019). Strategic innovative development of the enterprises: theory and methodology, *Scientific journal Economics and finance*. Issue 2. P. 52–62.

## REFERENCES:

1. Adamovych A.Ye., Adamovych A.E., Maksymets O.M., & Maksymets O.N. (2021) Mystetstvo vedenia perehovoriv [The art of negotiation]. Melitopol: FOP Odnoroh TV. (in Ukrainian).
2. Bestuzheva S.V. (2020) Kontseptualni pidkhody do vyznachennia sutnosti dilovoho spilkuвання u sferi mizhnarodnogo biznesu : analitychnyi aspekt [Conceptual approaches to determining the essence of business communication in the sphere of international business: analytical aspect]. *Biznes-navihator – Business navigator*, vol. 1, pp. 7–11. (in Ukrainian)
3. Borodin K.V., Komarova N.A., Lypovs'ka T.M., Tarasenko O.V. (2019) Sotsial'no-psykholohichni osnovy dilovoho spilkuвання [Socio-psychological foundations of business communication]. Dnipro. HRANI. (in Ukrainian).
4. Krysko Zh. (2021) Rol dilovykh komunikatsii v upravlinni orhanizatsiiei [The role of business communications in organization management]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, vol. 24, pp. 1–6. (in Ukrainian)
5. Makedon V.V., Bailova O.O. (2023) Planuvannya i orhanizatsiya vprovadzhennya syfrovyykh tekhnolohiy v diyal'nist' promyslovykh pidpryyemstv [Planning and organizing the implementation of digital technologies in the activities of industrial enterprises]. *Scientific Bulletin of Kherson State University – Series "Economic Sciences"*, vol. 47, pp. 16–26. DOI: 10.32999/ksu2307-8030/2023-47-3 (in Ukrainian)
6. Makedon V.V., Makovets'ka A.O. (2023) Informatsiynе zabezpechennya ekonomichnoyi bezpeky pidpryyemstv v umovakh rynkovoyi nestabil'nosti. [Information provision of economic security of enterprises in conditions of market instability]. *Mizhnarodnyy naukovyy zhurnal "Internauka". Seriya: "Ekonomichni nauky" – International scientific journal "Internauka". Series: "Economic sciences"*, 12. Available at: <https://www.inter-nauka.com/issues/economic2023/12/9477>. DOI: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2023-12-9477> (in Ukrainian)
7. Makedon V.V., Valikov V.P., Ryabyk G.E. (2019) Rozvytok svitovoho rynku dilovykh intelektual'nykh posluh pid vplyvom ekonomiky 4.0 [Development of the world market of business intellectual services under the influence of economy 4.0]. *Nobelevskiy vestnik – Nobel Bulletin*, no. 1, pp. 59–72. DOI: 10.32342/2616-3853-2019-2-12-7 (in Ukrainian)
8. Makedon V.V., Valikov V.P., Fedyora S.S. (2019) Udoskonalennya upravlinnya promyslovyimi pidpryyemstvami na osnovi stratehiy innovatsiynoho rozvytku [Improving the management of industrial enterprises based on innovative development strategies]. *European vector of economic development – European vector of economic development*, no. 1, pp. 108–125. (in Ukrainian)
9. Makedon V. and Chabanenko A. (2022) Faktorni skladovi tsyfrovizatsiyi hlobal'noyi ekonomiky ta makroekonomichnykh system krayin svitu [Factor components of digitalization of the global economy and macroeconomic systems of countries], *Efektivna ekonomika – Efficient economy*, [Online], vol. 1, available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=9875>. DOI: 10.32702/2307-2105-2022.1.11 (in Ukrainian)
10. Pavlova I. (2023) Osoblyvosti dilovoho spilkuвання pry zdiisnenni turystychnoi diialnosti [Peculiarities of business communication in the implementation of tourist activities]. *Nauka i tekhnika sohodni – Science and technology today*, vol. 3(17), pp. 131–142. (in Ukrainian)
11. Pentylyuk M.I. (2017) Dilove spilkuвання ta kul'tura movlennya [Business communication and speech culture]. Kyiv. TSUL. (in Ukrainian)
12. Chaika-Petehyrych L.B. (2023) Optymizatsii multykulturnykh biznes-vidnosyn na zasadakh kros-kulturnoho menedzhmentu [Optimization of multicultural business relations on the basis of cross-cultural management]. *Efektivna ekonomika – Efficient economy*, № 4. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2023.4.42> (in Ukrainian)
13. Chyrkova Yu., Bortnikova M. (2022) Kros-kulturna biznes-vzaiemodiia subiektiv zovnishnoekonomichnoi diialnosti: trudnoshchi realizatsii ta optymalni shliakhy yikh podolannia [Cross-cultural business interaction of subjects of foreign economic activity: implementation difficulties and optimal ways to overcome them]. *Ekonomika. Finansy – Economy. Finance, Pravo*, № 11/2, pp. 13–18. (in Ukrainian)
14. Chen Y. (2023) The influence of different cultures on international business negotiations & Strategies. *Highlights in Business, Economics and Management*, no. 10, pp. 161–166. DOI: <https://doi.org/10.54097/hbem.v10i.8033>. (in English)
15. Makedon V., Valikov V., Kurinnaya I., Koshlyak E. (2019) Strategic innovative development of the enterprises: theory and methodology, *Scientific Journal Economics and finance*, issue 2, pp. 52–62. (in English)