МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

КАФЕДРА МІЖНАРОДНИХ ЕКОНОМІЧНИХ ВІДНОСИН

ТА БЕЗПЕКИ БІЗНЕСУ

ЗВІТ

з переддипломної практики

на тему: «Формування бізнес-комунікацій в системі міжнародного підприємництва ТОВ НАУКОВО-ЕКСПЕРТНИЙ ЦЕНТР БУДІВЕЛЬНИХ ТЕХНОЛОГІЙ "ЕКСПЕРТИЗА ЗО"»

|  |  |
| --- | --- |
| Керівник від бази практики:  (посада, підрозділ, прізвище та ініціали)  Рекомендована кількість балів\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ МП  (підпис) | Здобувач вищої освіти 4 курсу року навчання, групи 6.01.292.010.21.1  спеціальності 292 «Міжнародні економічні відносини»  ОПП «Міжнародний бізнес»  Головченко І.І. |
|  | Керівник від Університету:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали) |

м. Харків 2025 р.

ЗМІСТ

1. Загальна характеристика ТОВ «Науково-експертний центр будівельних технологій "Експертиза ЗО"
2. Організаційна структура та міжнародна орієнтація діяльності підприємства
3. Пропозиції щодо підвищення ефективності бізнес-комунікацій на підприємстві.
4. Аналіз міжнародної економічної діяльності підприємства на базі ТОВ «Науково-експертний центр будівельних технологій “Експертиза ЗО”»

ВСТУП

У сучасних умовах глобалізації ринку ефективність міжнародної економічної діяльності підприємства значною мірою залежить від рівня організації бізнес-комунікацій. Для підприємств, що прагнуть зайняти стійке положення на міжнародних ринках, важливо формувати систему ділових комунікацій, яка дозволяє не лише підтримувати контакт з партнерами, а й розвивати нові напрямки співробітництва.

Це особливо актуально для інженерно-експертних компаній, таких як ТОВ «Науково-експертний центр будівельних технологій "Експертиза ЗО"», які здійснюють експертизу та супровід будівельних проєктів як в Україні, так і за її межами.

Тематика міжнародного підприємництва та бізнес-комунікацій активно досліджується у працях вітчизняних і зарубіжних вчених. Особливу увагу приділяють питанням ефективного комунікаційного менеджменту, впливу культурних факторів на переговорні процеси, використанню цифрових технологій у міжнародній взаємодії. Зокрема, варто відзначити роботи таких авторів, як Балабанова Л.В., Савчук В.С., Котлер Ф., Гофман І. та ін.

Метою звіту з переддипломної практики є дослідження системи бізнес-комунікацій у міжнародному підприємництві на прикладі діяльності ТОВ «Експертиза ЗО», а також розробка пропозицій щодо її удосконалення.

**Завдання дослідження:**

* охарактеризувати підприємство та його міжнародну діяльність;
* дослідити структуру бізнес-комунікацій у міжнародних відносинах підприємства;
* проаналізувати основні канали комунікації, інструменти та технології, що використовуються в процесі ЗЕД;
* визначити проблемні аспекти та недоліки в комунікаційній системі;
* сформулювати практичні рекомендації щодо вдосконалення бізнес-комунікацій.

У ході дослідження застосовувалися методи: системного аналізу, порівняльного аналізу, спостереження, метод SWOT-аналізу, метод узагальнення практичного досвіду, економічного моделювання та діагностики ефективності.

**1** **.Загальна характеристика підприємства.**

ТОВ «Науково-експертний центр будівельних технологій "Експертиза ЗО"» — це спеціалізоване підприємство, яке здійснює експертну оцінку проєктної документації, проводить технічне обстеження будівель і споруд, надає консалтингові послуги у сфері будівництва, розробляє інженерні рішення, а також виконує супровід будівельних проєктів різного рівня складності.

Підприємство працює відповідно до чинного законодавства України, має ліцензії, сертифікати та дозволи, необхідні для здійснення діяльності, зокрема у сфері будівельної експертизи та інжинірингу. Основними клієнтами є будівельні компанії, девелопери, державні установи та міжнародні організації.

**Ключові напрями діяльності:**

* експертиза проєктної документації;
* оцінка технічного стану будівель і споруд;
* супровід будівництва;
* надання інженерно-консультаційних послуг;
* впровадження новітніх будівельних технологій.

Підприємство має чітку організаційну структуру, що включає аналітичний відділ, відділ міжнародного співробітництва, технічну службу, юридичний відділ, відділ розвитку та ІТ-департамент.

Міжнародна економічна діяльність ТОВ «Експертиза ЗО» є невід’ємною частиною стратегії розвитку підприємства та реалізується за такими основними напрямами:

* участь у міжнародних тендерах на надання експертних послуг;
* співпраця з іноземними інвесторами, будівельними компаніями та проектними бюро;
* впровадження міжнародних стандартів в інженерно-технічні процеси;
* надання консультаційних послуг для іноземних партнерів, що реалізують інфраструктурні проєкти в Україні.

Серед міжнародних партнерів компанії — організації з країн ЄС, Туреччини, Азербайджану, Грузії, Казахстану. У рамках міжнародного співробітництва здійснюється передача ноу-хау, адаптація проектів під українські будівельні норми, а також участь у програмах трансферу технологій.

Важливо зазначити, що підприємство активно впроваджує інструменти електронного документообігу та цифрові комунікації у своїй роботі з іноземними партнерами. Це дає змогу забезпечити прозорість, оперативність і надійність ділових процесів.Конкуренція на ринку інженерно-консультаційних послуг є досить високою. Основні конкуренти — міжнародні інжинірингові компанії та великі українські підприємства, які також мають досвід роботи.**2.Аналіз міжнародної економічної діяльності ТОВ «Експертиза ЗО»**

**2.1. Форми зовнішньоекономічної діяльності підприємства**

ТОВ «Експертиза ЗО» здійснює зовнішньоекономічну діяльність у таких основних формах:

* експорт послуг — надання експертно-інженерних консультацій, аудитів та технічного супроводу будівництва іноземним компаніям;
* імпорт програмних і технічних засобів — закупівля ліцензійного програмного забезпечення для інженерних розрахунків та інструментів моделювання;
* міжнародне проєктне співробітництво — участь у спільних проєктах з іноземними партнерами;
* залучення іноземних інвестицій — у вигляді грантів, технічної допомоги або прямих вкладень у проєкти.

Ці форми ЗЕД дають змогу підприємству підвищувати рівень технологічної оснащеності, адаптуватися до міжнародних стандартів і розширювати географію діяльності.

**2.2. Типові міжнародні контракти та організація міжнародних операцій**

Типовими є контракти на надання:

* технічного консалтингу у сфері будівництва;
* експертної оцінки відповідності проєктної документації міжнародним будівельним нормам;
* супроводу будівельних робіт на території інших держав (як субпідрядник);
* аудиту об’єктів нерухомості при здійсненні іноземних інвестицій в Україну.

Організація міжнародних операцій здійснюється через:

* переклад та адаптацію документації;
* електронний документообіг;
* CRM-систему для управління проєктами та комунікаціями;
* відеоконференції, онлайн-наради та переговори.

**2.3. Географічна та товарна структура міжнародної діяльності**

Географія співпраці:

* Європа: Польща, Німеччина, Литва;
* Азія: Туреччина, Грузія, Казахстан;
* Інші країни: США, ОАЕ.

Товарна структура:

* Основний «експортний» продукт — інтелектуальні послуги: технічні аудити, оцінка відповідності, експертиза, будівельні консультації;
* Імпорт: програмне забезпечення (AutoDesk, Allplan, SCIA Engineer), обладнання для інженерних розрахунків.

**2.4. Міжнародний маркетинг та просування**

Компанія активно просуває свої послуги через:

* офіційний сайт англійською мовою;
* участь у міжнародних виставках і конференціях (наприклад, у рамках InterBuildExpo, Expo Real);
* спеціалізовані платформи пошуку проєктів (TenderHub, Devex, UNGM);
* співпрацю з торгово-промисловими палатами.

**2.5. Міжнародні фінансові операції**

Компанія використовує банківські інструменти міжнародних розрахунків:

* SWIFT-перекази;
* валютні рахунки;
* договори у форматі FIDIC (у разі проєктів будівництва).

Ведення зовнішньоекономічної документації здійснюється згідно з вимогами валютного та податкового законодавства України.

**2.6. Діагностика міжнародної діяльності підприємства**

На основі внутрішніх звітів, SWOT-аналізу й аналізу конкурентів було визначено такі ключові аспекти:

Сильні сторони:

* експертність у будівельній галузі;
* позитивна репутація серед міжнародних партнерів;
* наявність фахівців з англійською технічною мовою;
* цифровізовані процеси взаємодії.

Слабкі сторони:

* залежність від окремих великих контрактів;
* нестабільність регуляторного середовища;
* недостатня маркетингова активність на нових ринках.

Можливості:

* зростання попиту на технічні послуги в межах відбудови України;
* розширення присутності на ринках Східної Європи та Близького Сходу;
* доступ до міжнародних програм допомоги.

Загрози:

* геополітична нестабільність;
* валютні ризики;
* посилення конкуренції з боку міжнародних компаній.

**3.Формування бізнес-комунікацій у системі міжнародного підприємництва ТОВ «Експертиза ЗО»**

**3.1. Сутність і значення бізнес-комунікацій у міжнародній діяльності**

Бізнес-комунікації — це комплекс процесів обміну діловою інформацією між суб’єктами господарювання, що сприяє формуванню ефективних партнерських відносин. У контексті міжнародного підприємництва вони відіграють ключову роль у забезпеченні взаєморозуміння між партнерами, узгодженні умов співпраці, дотриманні стандартів ділової етики та адаптації до міжкультурного середовища.

У діяльності ТОВ «Експертиза ЗО» бізнес-комунікації мають критичне значення, оскільки:

* більшість проєктів реалізуються спільно з іноземними компаніями;
* успішне налагодження комунікацій впливає на якість технічного супроводу;
* потребується чітке узгодження технічних вимог і нормативних стандартів між сторонами.

**3.2. Організація міжнародних бізнес-комунікацій на підприємстві**

**На підприємстві створено спеціалізований відділ зовнішніх зв’язків, функціями якого є:**

* налагодження офіційних контактів з потенційними замовниками за кордоном;
* підготовка презентацій, комерційних пропозицій, листів, звітів англійською мовою;
* супровід переговорного процесу та укладення міжнародних договорів;
* участь у відеоконференціях, онлайн-тендерах, форумах.

Бізнес-комунікації реалізуються через:

* електронну пошту;
* CRM-систему;
* месенджери (Telegram, Viber, WhatsApp — для швидкої взаємодії);
* Zoom, Google Meet — для онлайн-зустрічей;
* особисті зустрічі на виставках і форумах.

**3.3. Міжкультурні аспекти бізнес-комунікацій**

ТОВ «Експертиза ЗО» здійснює діяльність із представниками різних культур (Східна Європа, Азія, Західна Європа), тому особливу увагу приділено:

* вивченню норм ділового етикету в різних країнах;
* адаптації стилю ділової переписки залежно від менталітету партнерів;
* підготовці персоналу до ведення комунікацій іноземними мовами.

У практиці підприємства застосовуються принципи кроскультурного менеджменту, що дозволяє зменшити ризики непорозуміння і конфліктів у процесі міжнародної взаємодії.

**3.4. Використання цифрових технологій у бізнес-комунікаціях**

У компанії активно впроваджуються цифрові інструменти, які сприяють покращенню якості бізнес-комунікацій:

* платформи Zoom, Microsoft Teams — для проведення нарад з міжнародними партнерами;
* Google Workspace — для колективної роботи з документами;
* DocuSign, Vchasno — для підписання електронних договорів;
* Slack, Bitrix24 — для управління внутрішньою комунікацією.

Цифрова трансформація є ключовим чинником ефективності міжнародної економічної діяльності. У ТОВ «Експертиза ЗО» цифрові інструменти активно використовуються для підтримки бізнес-комунікацій із закордонними партнерами, замовниками, постачальниками та інвесторами. Це забезпечує ефективну взаємодію навіть в умовах дистанційного формату, що особливо актуально в постпандемічному середовищі та в умовах геополітичної нестабільності.

**3.5. Проблеми та шляхи вдосконалення бізнес-комунікацій**

Основні проблеми:

* мовний бар’єр у спілкуванні з партнерами з Азії та арабських країн;
* різниця у підходах до ведення переговорів;
* складність адаптації до юридичних та адміністративних вимог іноземних замовників.

Шляхи вдосконалення:

* розширення штату співробітників з досвідом міжнародної діяльності;
* систематичне проходження курсів ділової англійської мови та міжкультурного менеджменту;
* впровадження автоматизованих систем перекладу (AI-помічники, наприклад DeepL, Grammarly);
* уніфікація внутрішніх протоколів комунікації та шаблонів документації.

**4.Оцінювання ефективності міжнародної економічної діяльності ТОВ «Експертиза ЗО» та пропозиції щодо її вдосконалення**

**4.1. Економічні результати міжнародної діяльності**

На основі внутрішніх звітів підприємства за останні три роки спостерігається стабільне зростання обсягів зовнішньоекономічної діяльності дивіться у таблиці 4.1

Таблиця 4.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показник | 2022 | 2023 | 2024 |
| Кількість міжнародних контрактів | 8 | 12 | 16 |
| Частка доходу від ЗЕД% | 18% | 27% | 35% |
| Кількість країн партнерів | 5 | 7 | 9 |
| Основний вид експортованих послуг | Технічна експертиза | Аудит та сертифікація | Консалтинг у відбудові |

Висновок: підприємство динамічно розширює географію співпраці та обсяг наданих послуг на міжнародному рівні, що свідчить про зростання його зовнішньоекономічного потенціалу.

**4.2. Визначення резервів підвищення ефективності ЗЕД**

На підставі проведеного SWOT-аналізу та експертного опитування, виявлено такі резерви:

* кадровий потенціал — підвищення кваліфікації фахівців у сфері міжнародного права та міжкультурних комунікацій;
* інформаційно-аналітична база — створення внутрішньої бази знань щодо стандартів іноземних будівельних норм;
* цифровізація — автоматизація процесів підготовки та управління міжнародними контрактами;
* диверсифікація ринків — активізація роботи на ринках Східної Європи, Близького Сходу та Азії.

**4.3. Бізнес-план розвитку міжнародної присутності**

ТОВ «Експертиза ЗО» має потенціал для:

* відкриття представництва у Польщі — для безпосередньої участі у проєктах ЄС;
* залучення іноземного інвестора у сфері розробки ІТ-рішень для технічного моніторингу об’єктів;
* участі у тендерах ООН та Європейської Комісії — з експертизи інфраструктурних проєктів.

План дій включає:

1. Проведення маркетингового аналізу ринку Польщі;
2. Підготовка пакету інвестиційної пропозиції;
3. Створення багатомовної презентації компанії;
4. Участь у міжнародних заходах (InterBuildExpo, CONEXPO, EU Tender Days).

**4.4. Пропозиції щодо вдосконалення міжнародної діяльності**

Організаційні заходи:

* створення відділу стратегічного розвитку ЗЕД;
* залучення зовнішніх консультантів з міжнародного права;
* створення дорожньої карти виходу на нові ринки.

Методичні заходи:

* розробка внутрішніх регламентів роботи з міжнародними клієнтами;
* впровадження системи внутрішнього аудиту міжнародних проєктів;
* розробка KPI ефективності співпраці з іноземними партнерами.

Інформаційно-аналітичні заходи:

* підключення до бази EU Tenders, Open Contracting Partnership;
* регулярне оновлення аналітичних звітів щодо країн-партнерів;
* створення інтерактивної платформи для клієнтів (кабінет замовника).

Кадрові заходи:

* організація курсів із підготовки менеджерів ЗЕД;
* участь персоналу в міжнародних стажуваннях;
* удосконалення мотиваційної програми для фахівців, які працюють з іноземними партнерами.

**ВИСНОВКИ**

Проведене дослідження в рамках переддипломної практики на базі ТОВ «Науково-експертний центр будівельних технологій "Експертиза ЗО"» дозволило всебічно проаналізувати процес формування бізнес-комунікацій у системі міжнародного підприємництва та оцінити ефективність зовнішньоекономічної діяльності підприємства в умовах сучасної глобалізованої економіки.

Підсумок дослідження

В ході практики було з'ясовано, що рівень розвитку бізнес-комунікацій є ключовим чинником для досягнення успіху на міжнародних ринках. Як показала діагностика, підприємство має стабільну основу для організації зовнішньоекономічної діяльності, однак існують певні проблемні аспекти, такі як мовний бар’єр, різниця у культурних підходах до переговорного процесу та недостатній рівень цифровізації управлінських процесів. Базуючись на SWOT-аналізі, було визначено як сильні сторони компанії – високий професіоналізм співробітників, наявність сучасних технологій управління та позитивна репутація серед міжнародних партнерів, так і слабкі сторони, що стримують подальший розвиток.

Практичне значення результатів

Результати дослідження мають важливе практичне значення і можуть бути застосовані для вдосконалення механізмів організації бізнес-комунікацій як у внутрішній структурі підприємства, так і в міжнародних операціях. Розроблені пропозиції щодо підвищення ефективності зовнішньоекономічної діяльності (створення нових відділів, залучення спеціалістів, впровадження сучасних технологій для автоматизації бізнес-процесів) можуть стати основою для стратегічних рішень керівництва підприємства. Підвищення кваліфікації персоналу через навчальні курси з ділової англійської мови і кроскультурного менеджменту дозволить зменшити ризики, пов’язані з непорозумінням у переговорному процесі, що, у свою чергу, сприятиме ефективнішій інтеграції в міжнародні бізнес-середовища.

Рекомендації щодо подальших дій

На основі аналізу було сформульовано низку рекомендацій, спрямованих на подальше вдосконалення діяльності підприємства:

* Розробити чітку стратегію виходу на нові міжнародні ринки з урахуванням специфіки кожного ринку, що включатиме розширення партнерської мережі та поглиблення співпраці із зарубіжними інвесторами.
* Впровадити системи електронного документообігу та автоматизованого управління проектами, що дозволить оптимізувати час та покращити якість обміну інформацією між усіма учасниками процесу.
* Розширити кадровий потенціал підприємства за рахунок залучення експертів з міжнародного маркетингу та зовнішньоекономічного права, що сприятиме оперативному реагуванню на зміни ринкових умов та регуляторної бази.
* Провести додаткове навчання персоналу з використання сучасних IT-інструментів, що допоможуть пришвидшити процес комунікації та підвищити адаптивність підприємства до змін у зовнішньому середовищі.

**Загальний висновок**

Дослідження підтвердило, що удосконалення бізнес-комунікацій є важливим драйвером ефективного функціонування підприємства в сфері міжнародного бізнесу. Ретельно розроблена система зовнішньоекономічних операцій, спрямована на встановлення міцних зв’язків з міжнародними партнерами, створює можливості для сталого зростання та розширення ринкової присутності ТОВ «Експертиза ЗО». Отримані результати та рекомендації можуть бути використані як база для подальшого стратегічного планування та модернізації управлінських процесів у сфері міжнародної економічної діяльності. Відтак, подальший розвиток підприємства в міжнародній площині буде сприяти не тільки покращенню його конкурентних позицій, а й позитивно вплине на економічний клімат всієї галузі.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Закон України «Про зовнішньоекономічну діяльність» від 16.04.1991 № 959-XII.
2. Митний кодекс України від 13.03.2012 № 4495-VI.
3. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV.
4. Податковий кодекс України від 02.12.2010 № 2755-VI.
5. Закон України «Про міжнародні договори України» від 29.06.2004 № 1906-IV.
6. Закон України «Про приєднання України до Світової організації торгівлі» від 10.04.2008 № 250-VI.
7. Державна стратегія регіонального розвитку на 2021–2027 роки.
8. Ковальова Т.О. Міжнародне підприємництво: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2020.
9. Алексєєв І.В. Бізнес-комунікації в міжнародній діяльності: монографія. – Харків: ХНЕУ, 2021.
10. Мазаракі А.А., Мельник Т.М. Міжнародна економіка: підручник. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2022.
11. Поручник А.М. Міжнародні економічні відносини: навч. посіб. – К.: Знання, 2019.
12. Ілляшенко С.М., Швиданенко Г.О. Стратегічне управління міжнародною діяльністю підприємств. – К.: НАУ, 2021.
13. Андрушків Б.М., Чухрай Н.І. Управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства. – Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2020.
14. Гринів Л.С. Міжнародний маркетинг. – К.: КНЕУ, 2019.
15. Kotler P., Keller K. Marketing Management. – Pearson Education, 2021.
16. Hollensen S. Global Marketing. – Pearson, 2020.
17. Daniels J.D., Radebaugh L.H., Sullivan D.P. International Business: Environments and Operations. – Pearson, 2022.
18. Удовик М.В. Комунікативна стратегія в міжнародному бізнесі. – К.: ДУТ, 2021.
19. Аналіз сучасного стану ЗЕД в Україні: аналітична записка МЕРТ України, 2024.
20. Держстат України. Зовнішня торгівля товарами та послугами. Статистичний щорічник, 2023.
21. McKinsey Global Institute. Globalization in transition: The future of trade and value chains. – McKinsey, 2023.
22. Deloitte Ukraine. Trends in business communication and digital trade, 2024.
23. Інтернет-ресурс: Офіційний сайт ТОВ «Експертиза ЗО» – <https://expertiza-zo.com.ua>
24. Інтернет-ресурс: Міністерство економіки України – <https://www.me.gov.ua>