



**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ  
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО  
УНІВЕРСИТЕТУ**

Система управління якістю

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти

Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015

**Кафедра менеджменту, маркетингу і міжнародної логістики**

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**ЦИФРОВІ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ /**  
**DIGITAL BUSINESS COMMUNICATIONS IN PROFESSIONAL ACTIVITIES**

<b>Спеціальність</b>	073 Менеджмент/Management
<b>Освітня програма</b>	Готельний і ресторанний менеджмент
<b>Освітній ступінь</b>	молодший бакалавр / junior bachelor
<b>Вид дисципліни</b>	обов'язкова
<b>Семестр</b>	2
<b>Кількість кредитів (годин)</b>	5 (150)
<b>Мова викладання</b>	Українська
<b>Форма заключного контролю</b>	Екзамен

<b>Лектор курсу:</b> (e-mail):	Мільман Леонід Михайлович, к.е.н., доцент leonidmilman@gmail.com
<b>Вимоги лектора:</b>	Студент зобов'язаний відвідувати всі заняття за розкладом (в тому числі дистанційно, або у змішані формі), не запізнюватися. Працювати з навчальною та додатковою літературою, з літературою на електронних носіях і в Інтернеті. Виконувати та подавати вчасно практичні/індивідуальні завдання. При пропуску лекційних занять з поважної причини лектором проводиться усна співбесіда за темою.
<b>Відповідальність лектора:</b>	Головною метою лектора під час викладання дисципліни є створення комфортного та інтерактивного навчально-комунікативного середовища. Протягом семестру заохочується тісне спілкування у формі діалогу, обміну думками та поглядами, конструктивна критика, емоційна співпраця та дискусій. Ми вчимося разом, тому зворотній зв'язок надзвичайно важливий – ваші зауваження та побажання будуть обов'язково враховані і є особливо цінними! Ви можете залишати свої відгуки, а також брати участь в опитуванні в кінці семестру, розраховувати на швидкий та якісний зворотній зв'язок від лектора, покликаний підтримати ваше зростання як фахівців впродовж вивчення дисципліни.
<b>Види занять:</b>	Лекції, практичні, самостійна робота.
<b>Методи навчання:</b>	Під час навчання можуть бути запропоновані практичні вправи ситуаційні завдання, кейси, вебінари, майстер-класи, індивідуальні завдання, ділові ігри, тести та інші інтерактивні методи навчання.
<b>Форми навчання:</b>	Очна серія лекцій, практичних занять (контактні години*); дистанційна (онлайн-діяльність); змішана (контактні години + онлайн-діяльність) Студенти мають змогу отримувати індивідуальні консультації (графік консультацій за посиланням: <a href="http://chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/chair/kmt/kmt_grafik_kons.pdf">http://chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/chair/kmt/kmt_grafik_kons.pdf</a> )

<p><i>Матеріальне та технічне забезпечення дисципліни:</i></p>	<p>Проведення занять очно передбачає: обладнані аудиторії (столи, стільці, мобільні пристрої, мультимедійні засоби, наявність та доступність мережі Інтернет).</p> <p>Проведення занять дистанційно, або у змішаній формі додатково передбачає: наявність ПК (ноутбуку) чи іншого мобільного пристрою, навушників, мікрофону, веб-камери; за потреби, встановлення спеціальних програм/застосунків (сервери веб-конференцій: Zoom, Skype, Big Blue Button, Viber, Telegram, WhatsApp; ресурс дистанційного навчання Moodle; програмне забезпечення Google G Suite for Education (Hangouts Meet, Google Classroom); Microsoft Power Point, Microsoft Office Excel.</p>
<p><i>Доступ до дисципліни:</i></p>	<p>Реєстрація студента на сервері дистанційного навчання Moodle відкриває доступ до всіх навчально-методичних матеріалів дисципліни. Для реєстрації потрібно написати повідомлення на адресу dist@chtei-knteu.cv.ua, вказати П.І.Б., № групи та дисципліну, до якої потрібний доступ).</p> <p>Під час дистанційного навчання, або навчання у змішаній формі (лекції) заняття проводяться згідно розкладу за посиланням: <a href="https://meet.google.com/xgx-qiif-tbs">https://meet.google.com/xgx-qiif-tbs</a>, або за попередньою домовленістю і студентами на іншому сервері конференції.</p>

*\*Контактні години – передбачають безпосередню взаємодію учасників навчального процесу між собою в аудиторії; онлайн-діяльність – передбачає опосередковану взаємодію учасників навчального процесу між собою та з контентом в аудиторії чи за її межами засобами онлайн-технологій.*

## АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

Актуальність вивчення даного курсу зумовлено тим, що цифрові бізнес комунікації – це необхідний інструмент сучасного бізнес-середовища, який використовується для відповідної комунікативної підтримки перебігу організаційних процесів, функцій організаційних структур, розвитку комунікативних мереж і обслуговування організаційної культури.

Вивчення дисципліни дає можливість набуття знань в сфері комунікацій, соціальної політики, рекламної кампанії, суспільних комунікацій, поглибленням й розширенням комунікаційних знань. Головною умовою ефективної ділової комунікації є усвідомлення того, що можливість реалізації цілей взаємодії зростає, якщо правильно організувати її проведення та досягти при цьому створення атмосфери взаєморозуміння, довіри і співробітництва. Сукупність соціальних та комунікаційних проблем, які виникають в процесі динамічного функціонування підприємств повинні вирішувати спеціалісти, які здобули високий рівень знань, відповідну професійну підготовку, мають достатній рівень кваліфікації.

<p><i>Яка мета вивчення дисципліни?</i></p>	<p><i>Метою вивчення дисципліни є формування у майбутніх фахівців знань в області бізнес-комунікацій і навичок щодо їх використання при налагодженні відносин з бізнес-партнерами.</i></p>
<p><i>Які цілі вивчення дисципліни?</i></p>	<p><i>Завданням (навчальними цілями) вивчення дисципліни є: забезпечення знань та практичних навичок з технології ділових комунікацій в бізнесі. Розвинути навички міжособистісного спілкування, комунікацій, презентацій, вміння працювати індивідуально і в команді.</i></p>

<p>Які компетентності формує дисципліна?</p>	<p>Дисципліна «Цифрові бізнес-комунікації у професійній діяльності», як обов'язкова компонента освітньо-професійної програми «Готельний і ресторанний менеджмент», спрямована на формування у студентів <i>інтегральної компетентності</i>, а саме здатності розв'язувати складні задачі та типові практичні питання у спеціалізованих сферах управління, окрема закладах готельного і ресторанного бізнесу та/або процесі навчання, які характеризуються комплексністю та невизначеністю умов, що передбачає застосування положень, теорій і методів менеджменту, а також досягнення <i>загальних</i> (здатність застосовувати знання, вміння та навички у практичних ситуаціях в умовах непередбачуваних змін; навички використання інформаційних і комунікаційних і цифрових технологій), <i>фахових</i> (здатність аналізувати діяльність організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища, визначати перспективи розвитку організації) та програмних (виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, узагальнення показників для обґрунтування ефективних управлінських рішень із застосуванням сучасних методів менеджменту; демонструвати комунікаційні навички взаємодії, лідерства, командної роботи у різних сферах для формування ефективних рішень; виявляти навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, адаптації та дії в нових умовах) компетентностей випускника.</p>
<p>Які результати навчання за дисципліною?</p>	<p>Після проходження курсу ви будете знати: основні теорії та концепції взаємодії людей в організації, включаючи питання мотивації, групової динаміки, командоутворення, комунікацій, лідерства та управління конфліктами; вплив бізнесу на розвиток ділової культури; основи ділового спілкування, принципи і методи організації ділових комунікацій.</p> <p>Вміти розвинути навички комунікації та презентації, переконливості в спілкуванні з членами команди; оцінювати можливості реалізації в бізнесі творчого мислення; формувати правила міжкультурної ділової взаємодії; використовувати різні засоби і канали комунікацій в процесі організації ділових комунікацій; використовувати прогресивний досвід для вирішення актуальних проблем тощо.</p>
<p>Попередні вимоги</p>	<p>Попередні вимоги до вивчення або вибору дисципліни передбачають успішне опанування дисциплін: «Економічна теорія», «Готельна справа», «Статистика», «Іноземна мова за професійним спрямуванням».</p>

## ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Семестрову кількість балів формують бали отримані в процесі теоретичного засвоєння матеріалу, практичних занять та самостійної роботи впродовж семестру за накопичувальною сумою від 0 до 100 балів за всіма видами робіт, передбачених з даної дисципліни за темами (в тому числі враховуються результати тематичного тестування), а також бали за підсумковий модульний контроль. Студент не допускається до екзамену, якщо семестрова кількість балів, включаючи бали за підсумковий модульний контроль менше за 60 балів. Екзамен проводиться згідно з розробленими та затвердженими білетами, або у формі підсумкового тестування. Оцінка за екзамен виставляється студенту за 100-бальною шкалою.

Вважається, що студент достатньою мірою засвоїв матеріал якщо середня кількість балів за семестровий контроль та екзамен не менше 60. Оцінювання здійснюється за національною шкалою – «відміно», «добре», «задовільно», «незадовільно» та за шкалою ЧТЕІ ДТЕУ.

*Шкала переведення балів, отриманих студентом*

90-100	<b>Відмінно /Excellent</b>
75-89	<b>Добре /Good</b>
60-74	<b>Задовільно /Sufficient</b>
0-59	<b>Незадовільно / Failed</b>

Перескладання будь якого з видів оцінювання та контролю відбувається з дозволу викладача, який забезпечує дисципліну у порядку передбаченому «Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у ЧТЕІ ДТЕУ», з яким можна ознайомитись за посиланням: <http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/>. Детальна інформація щодо шкали оцінювання та розподілу балів за кожен вид виконаних робіт наведена у робочій програмі навчальної дисципліни, яку можна знайти на сервері дистанційного навчання Moodle ЧТЕІ ДТЕУ.

### ПОЛІТИКА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Студент повинен дотримуватися правил «Етичного кодексу здобувача вищої освіти ЧТЕІ ДТЕУ» (<http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/>) та «Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними та науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти ЧТЕІ ДТЕУ» ([http://chtei-knteu.cv.ua/ua/academ\\_dobroches/](http://chtei-knteu.cv.ua/ua/academ_dobroches/)): виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при нерозв'язності конфлікту доводиться до співробітників директорату ЧТЕІ ДТЕУ.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації. Списування (копіювання тексту) під час виконання письмових робіт та екзаменів заборонені. Користування мобільними пристроями допускається лише з дозволу викладача під час онлайн-тестування та підготовки практичних завдань. Самостійні роботи у вигляді рефератів, доповідей, презентацій повинні мати коректні текстові посилання на використані інформаційні джерела.

### СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

#### *Основний*

1. Безкровний М. Ф., Кропивко М. Ф., Палеха Ю. І., Іщенко Т. Д. Організація інформаційно-консультаційної діяльності: підручник. Київ : Видавництво Ліра-К, 2015. 408 с.
2. 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
3. Дубовик Т. В. Інтернет-маркетингові комунікації : монографія. Київ : КНТЕУ, 2014. 332 с.
4. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. Київ : Видавництво «Освіта України», 2014. 289 с.
5. Лесько О. Й. Етика ділових стосунків : навч. посіб. Вінниц. нац. техн. ун-т. Вінниця, 2009. 187 с.
6. Малик Г.Д. Основи комунікації: практикум. Івано-Франківськ: Прінт СВ, 2012. 232 с.
7. Химиця Н.О., Морушко О.О. Ділова комунікація : навч. посібник. Львів: Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2016. 224 с

8. Шевченко Л. С. Стратегічний бізнес-консалтинг: навч. посіб. Харків : Право, 2019. 302 с

*Додатковий*

9. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», 2015. 160 с.

10. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті: навч. посіб./Батченко Л. В., Бондар І. С., Русавська В. А. Київ: Видавництво Ліра-К, 2017. 304 с.

11. Ділові комунікації: основні поняття й форми. URL : <http://studopedia.org/10-159396.html>

12. Доброскок І.І., Овсієнко Л.М. Організація сучасної ділової комунікації : навчальний посібник для студентів ВНЗ. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2015. 446 с.

13. Інтернет-маркетингові комунікації: монографія / Т. В. Дубовик ; Київський національний торговельно-економічний університет. Київ : [б. в.], 2014. 332 с.

14. Маркетингові комунікації : навч. посіб. для студентів. Київ. нац. ун-т будва і архітектури. Київ : КНУБА, 2016. 151 с.

15. George H. Ross. Trump-Style Negotiation: Powerful Strategies and Tactics for Mastering Every Deal. John Wiley & Sons Inc, 2018. 288 pp.

16. Gavin Kennedy. Everything is Negotiable. Cornerstone Digital; 5Rev Ed Edition , 2019. 320 pp

*Інтернет-ресурси*

17. Єсауленко В. Є контакт. 10 правил ефективної комунікації. URL: <https://nv.ua/ukr/style/blogs/est-kontakt-10-pravil-effektivnoy-kommunikacii-50046725.html>

18. Моральна культура спілкування. URL : [https://msn.khnu.km.ua/pluginfile.php/246811/mod\\_resource/content/1/тема %206%28ч2%29%20л.pdf](https://msn.khnu.km.ua/pluginfile.php/246811/mod_resource/content/1/тема%206%28ч2%29%20л.pdf)

19. Орлова Ю. Момент прозріння. Як налагодити комунікацію в бізнесі. URL: <https://nv.ua/ukr/moment-prozreniya-kak-naladit-kommunikaciyu-v-biznese-50072511.html>

20. Техніка і методика проведення співбесіди URL : [http://n-auditor.com.ua/uk/component/na\\_archive/29?view=material](http://n-auditor.com.ua/uk/component/na_archive/29?view=material).

21. Business Communication and Report Writing. Handbook URL: [https://www.fasset.org.za/downloads/Business\\_Communication\\_and\\_Report\\_Writing\\_Handbook.pdf](https://www.fasset.org.za/downloads/Business_Communication_and_Report_Writing_Handbook.pdf)

*СИЛАБУС ЗА ЗМІСТОМ ВІДПОВІДАЄ РОБОЧІЙ ПРОГРАМІ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.*

*Детальна інформація щодо тематики лекційних, практичних, занять, самостійної роботи, наведена у робочій програмі навчальної дисципліни, яку можна знайти на сервері дистанційного навчання Moodle ЧТЕІ ДТЕУ.*

## ПЛАНУВАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ВИДИ ЗАНЯТЬ (згідно розкладу)	ФОРМИ НАВЧАННЯ*	
	Контактні години	Онлайн діяльність
	Методи навчання	
<b>Лекції</b> (попередня підготовка, подача нової інформації, тренування).	Попереднє опитування; ознайомлення або повторення термінології; очна лекція; презентація нового матеріалу; пошук відповідей на питання; обговорення кейсів, діалог з групою.	Ознайомлення або повторення термінології, необхідної для роботи з темою; демонстрація короткої промовідео/аудіо інфографіки; відеозапис, аудіо запис; тексти; відео конференція, робота з кейсами в режимі відео конференції.
<b>Практичні</b> (тренування, практична робота, оцінювання, рефлексія).	Обговорення; дебати; питання-відповіді; групові виконання завдань; ділові ігри; кейси; усне опитування; виконання практичного завдання; діалог, короткі усні / письмові відповіді на питання; тестування.	Питання для самоперевірки; обговорення (чат, форум); виконання інтерактивних практичних вправ; робота з кейсами; пошук відповідей на питання; індивідуальні та групові завдання (звіт, презентація, проєкт, відеозапис тощо); перегляд фільмів, відеоматеріалів; автоматизоване тестування, усна відповідь (відеозапис) виконання практичного завдання письмова робота.
<b>Самостійна робота</b> (оцінювання, рефлексія, зворотній зв'язок).	Групові та індивідуальні консультації, коментарі, запитання та відповіді під час заняття від викладача; демонстрація мультимедійних презентацій; тестування.	Підготовка мультимедійних презентацій, відповіді на питання, що виносяться на самостійне опрацювання, автоматизовані тести для самоконтролю; чат, форум, опитування аудіо-, відео- або текстові повідомлення з коментарем завдання.
<b>Підсумковий модульний контроль</b>	Письмове завдання, письмові відповіді на питання; тестування.	Письмове завдання, письмові відповіді на питання з фото, або відео фіксацією; автоматизовані тести.
<b>Підсумковий семестровий контроль – екзамен</b>		

\*Враховано рекомендації МОН щодо впровадження змішаного навчання у закладах фахової передвищої та вищої освіти:  
<https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/2020/zmyshene%20navchanny/zmishanenavchannia-bookletspreads-2.pdf>

**СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ**

Назва теми	Кількість годин				
	Усього годин	з них			
		лекції	практичні заняття	самостійна робота	форми контролю
Тема 1. Комунікації, бізнес-комунікації, цифрові комунікації	9/9	2/1	2/-	5/8	Практичні вправи ситуаційні та індивідуальні завдання, тести.
Тема 2. Стратегія цифрової комунікації	9/8	2/-	2/-	5/8	
Тема 3. Контент-маркетинг: контент-план і створення контенту	9/10	2/1	2/1	5/8	
Тема 4. Специфіка створення контенту для різних платформ	9/8	2/-	2/-	5/9	Практичні вправи ситуаційні завдання, кейси, тести.
Тема 5. Цифровий маркетинг: особливості та метрики	9/9	2/-	2/-	5/9	
Тема 6. ЗМІ: особливості комунікації, право ЗМІ «Медіаграмотність і місце сучасних ЗМІ у процесі бізнес-комунікації»	9/11	2/1	2/1	5/9	
Тема 7. Цифрова трансформація бізнесу	9/9	2/-	2/-	5/9	Практичні вправи, кейси, індивідуальні завдання, тести.
Тема 8. Електронний цифровий підпис: значення та використання, АЦСК, сертифікат, електронний підпис, ДІА	9/9	2/-	2/-	5/9	Кейси, практичні завдання
Тема 9. Робота з реєстрами для бізнесу в Україні: доступ, основні можливості, застосування, альтернативи (ЄДР, Електронний кабінет платника ДФС, Портал ПФУ, реєстри прав власності, земельний кадастр, портал судової влади, реєстр судових рішень, реєстр виконавчих проваджень, Дія, інші).	9/11	2/1	2/1	5/9	Кейси, практичні завдання
Тема 10. Банки, цифрова комунікація з банками: клієнт-банк (особистий, корпоративний), р2р, платіжні доручення, свіфт	9/11	2/-	2/1	5/9	Кейси, практичні завдання
Тема 11. Електронні торги та закупівлі: система Prozorro, Prozorro-продажі, СЕТАМ, ФДМУ та приватизація.	9/11	2/1	2/-	5/9	Практичні вправи, кейси, індивідуальні завдання, тести.

Тема 12. Електронний документообіг	9/9	2/-	2/-	5/9	Практичні вправи, кейси, індивідуальні завдання, тести.
Тема 13. Інтернет-освіта: особливості та платформи	9/10	2/1	2/-	5/9	Практичні вправи, кейси, індивідуальні завдання, тести.
Тема 14. Дистанційна робота в організаціях: специфіка та механізми (донесення цінностей компанії, поточної ситуації, пріоритезація задач, забезпечення зворотного зв'язку)	9/9	2/-	2/-	5/9	Кейси, практичні завдання
Тема 15. Технологія блокчейн і криптовалюти	10/9	2/-	2/-	6/9	Кейси, практичні завдання
Тема 16. Формування цілісного іміджу компанії/бренду роботодавця через комунікації, EmployerBranding, Ton of Voice, візуальна складова	12/9	4/-	2/-	6/9	Кейси, практичні завдання
Підсумковий модульний контроль	2/-	-	2/-	-	Письмове завдання, тести
<b>Разом</b>	150/150	34/6	34/4	82/150	
<b>Підсумковий контроль – екзамен</b>					