

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ»



Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Освітньо-професійна програма	«Туризм»
Загальний обсяг	4 кредити ЄКТС
Тривалість викладання	6-й семестр, 11-12 чверті 2025-2026 н.р..
Обсяг навчальних занять	120 год.
у т.ч. аудиторні заняття	3 год/тиждень
лекції	2 години
практичні	1 година
Мова викладання	українська

Кафедра, що викладає: Туризму та економіки підприємства

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»:

<https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4724>

Консультації: за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти

Онлайн-консультації: Microsoft Teams – команда «Корпоративна культура у сфері гостинності»

Інформація про викладача:



Бєлобородова Марія Валеріївна

Доцент кафедри туризму та економіки підприємства, кандидат економічних наук

Персональна сторінка

<https://ep.nmu.org.ua/ua/teachers/beloborodova.php>

E-mail: Beloborodova.M.V@nmu.one

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Освітня компонента «Корпоративна культура у сфері гостинності» належить до переліку вибіркового фахових навчальних дисциплін, здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП «Туризм» на третьому році навчання. Вона спрямована на отримання знань щодо особливостей дотримання корпоративної культури, деонтології та професійної етики у закладах туризму, розміщення та харчування, а також формує у здобувачів основи ефективного використання кадрового потенціалу у сфері обслуговування.

Цей курс побудовано на засадах студентоцентрованого підходу (Student-Centered Approach), який розглядає здобувача вищої освіти як суб'єкта з власними унікальними інтересами, потребами і досвідом, спроможного бути самостійним і відповідальним учасником освітнього процесу.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни – формування у здобувачів професійних, організаційних, методичних знань, вмінь і навичок, необхідних для надання послуг та організації туристичної діяльності із дотриманням норм корпоративної культури та професійної етики.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Корпоративна культура у сфері гостинності» є:

- ознайомлення зі змістом, структурою та принципами корпоративної культури;
- формування навичок професійної етики та етикету у сфері гостинності;
- розвиток комунікативних компетенцій для ефективної взаємодії з клієнтами й колегами;
- вивчення впливу корпоративної культури на якість обслуговування та успіх організації;
- формування управлінських навичок для впровадження корпоративних цінностей у команді;
- підвищення рівня культури обслуговування клієнтів через практичні тренінги й кейси.

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

1. Формувати корпоративну культуру на підприємстві туризму на засадах ефективних комунікацій зі всіма зацікавленими сторонами суб'єкта туристичного бізнесу.

2. Вміти вести претензійну роботу та ефективно управляти конфліктами в діяльності суб'єкта туристичного бізнесу.

3. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей на засадах взаємоповаги та у відповідності із морально-етичними цінностями.

4. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття в процесі здійснення професійної діяльності.

5. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань в туристичній діяльності.

6. Нести відповідальність за обрані принципи та методів виконання власних професійних завдань.

7. Вміти формувати корпоративну культуру на підприємстві туризму у відповідності із принципами соціальної відповідальності, морально-етичними нормами, а також на засадах громадянської свідомості.

4. СТРУКТУРА КУРСУ ЛЕКЦІЇ

1. Корпоративна культура туристичного підприємства як навчальна дисципліна. Основні теоретичні положення корпоративної культури на підприємствах.

2. Персонал туристичного підприємства. Структура персоналу, основні категорії, підбір персоналу, плинність

3. Корпоративна соціальна відповідальність як нова філософія культури бізнесу. Місце та роль соціальної відповідальності у формуванні корпоративної культури туристичного підприємства. Соціальні, економічні, екологічні аспекти соціальної відповідальності

4. Місце корпоративної культури в управлінні туристичним підприємством. Корпоративна культура та управління персоналом. Значення корпоративної культури в стратегічному цілепокладанні туристичної організації.

5. Корпоративна культура як чинник забезпечення якості туристичних послуг. Норми та стандарти обслуговування клієнтів. Вимоги до співробітників туристичної організації. Заходи протидії COVID-19 як невід’ємна частина корпоративної культури сучасного туристичного підприємства

6. Розвиток та навчання персоналу туристичного підприємства. Особиста кар’єрна траєкторія в туризмі. Удосконалення персоналу як основний принцип корпоративної культури

7. Стандарти комунікаційної політики та претензійної роботи як елементи корпоративної культури туристичної організації. Ключові фактори успіху співробітників. Мотивація персоналу як елемент корпоративної культури.

8. Моніторинг стану та напрями розвитку і удосконалення корпоративної культури на туристичних підприємствах. Засоби та інструменти оцінювання і моніторингу стану корпоративної культури. Міжнародний та вітчизняний досвід побудови корпоративної культури на туристичних підприємствах.

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

1. Особливості корпоративної культури та вимоги до персоналу на туристичних підприємствах.

2. Формування відносин бізнесу із зовнішніми організаціями на засадах корпоративної культури та соціальної відповідальності

3. Політика управління корпоративною культурою на підприємствах туристичної сфери. Управління заходами протидії кризам

4. Лідерство та керівництво в корпоративній культурі туристичних організацій

5. Методики управління конфліктами в сфері обслуговування

6. Розвиток персоналу в рамках корпоративної культури туристичних підприємств.

7. Методики оцінювання рівня впровадження корпоративної культури.

Інформація для здобувачів заочної форми навчання. На сайті НТУ «ДП» розміщено графік навчального процесу. Протягом року передбачено заняття з викладачем відповідно до розкладу: 6 год. лекційних занять, 4 год. практичних занять, решту практичних завдань здобувач опановує самостійно. Здобувачі заочної форми навчання виконують передбачені навчальним планом індивідуальні завдання (контрольні роботи, практичні завдання, презентації, тестові завдання) та подають їх на кафедри на початку сесії, обов’язково до проведення контрольних заходів з дисципліни. Умови завдань розміщено на сторінці курсу на платформі Moodle. Форма контролю – диференційований залік.

5. ТЕХНІЧНЕ ОБЛАДНАННЯ ТА/АБО ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Використовуюється мультимедійне обладнання та інші технічні засоби навчання, дистанційна платформа Moodle. На лекційних заняттях обов'язково мати з собою гаджети зі стилізованим інтернетом. Активованій акаунт університетської пошти на Офіс365.

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ

Оцінювання досягнень здобувачів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об'єктивних критеріях відповідно до Положення університету «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти», <https://cutt.ly/RER787v>. Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання здобувача за дисципліною.

6.1. Шкали

Оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних студентів.

Шкали оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП»

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховується, якщо студент отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації.

6.2. Засоби та процедури

Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного контролю та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Поточна успішність складається з успішності за 7 практичних робіт (кожна максимально оцінюється у 5 балів) та двох тестових робіт за підсумками лекційних занять (перша містить 25 питань по 1 балу, друга містить 20 питань по 1 балу), а також індивідуального завдання у формі презентації самостійно розробленої програми лікувально-оздоровчого туру, оцінюється максимально у 20 балів. Отримані бали додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)	Залік відбувається у формі письмової ККР, білети містять тести (60 питань по 1 балу за кожен вірну відповідь) і відкриті запитання (8 запитань по 5 балів за кожне) Кожний тест має один правильний варіант відповіді. Відкриті запитання оцінюються шляхом співставлення з еталонними відповідями. Максимальна кількість балів за диференційований залік: 100
Практичні заняття	Містять кейси, ситуаційні вправи, обговорення дискусійних питань. Критерії оцінювання деталізовані в методичних рекомендаціях до практичних робіт і доводяться викладачем до здобувачів окремо перед кожною практичною роботою.
Поточне оцінювання	Охоплює матеріали лекційного курсу. Поточне тестування проводиться двічі. перше містить 25 питань по 1 балу, друге – 20 питань по 1 балу.
Самостійна робота	Індивідуальне завдання у формі презентації оцінюється в 20 балів

6.3. Критерії

6.3.1. Критерії оцінювання *практичного заняття*.

Проведення практичних занять ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різного рівня складності для розв'язування їх на занятті. Практичні заняття включають проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок здобувачів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю здобувачів, розв'язування завдань із їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання.

Критерії оцінювання кожної практичної роботи викладені в методичних рекомендаціях до її виконання, а також доводяться викладачем до здобувачів окремо під час видачі завдання. Максимальна кількість балів за одну практичну роботу – 5 балів.

6.3.2. Критерії оцінювання *самостійної роботи*:

Критеріями оцінювання самостійної роботи здобувачів є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних заняттях. Оцінювання самостійної роботи відбувається через захист презентацій на практичних заняттях, причому:

Критерії	Бальна шкала оцінки за критерієм
<p>1. Усна доповідь: логіка побудови доповіді, повнота розкриття основних етапів дослідження; вміння чітко, ясно і стисло викладати сутність і результати дослідження; відповідність доповіді матеріалу презентації, дотримання структури доповіді</p>	<p>0 – доповідь не підготовлена, студент не спроможний чітко і ясно викласти сутність і результати дослідження; 1-2 - доповідь підготовлена, студент викладає загальні неузгоджені та часткові результати дослідження; 3-6 – доповідь підготовлена, але логіка доповіді не відпрацьована, презентація не відображає повністю основні етапи роботи, студент може викласти результати дослідження; 7-9 – доповідь логічно побудована, але студент не повно розкриває результати дослідження; 10 – доповідь логічно побудована, студент чітко, ясно, стисло і повно викладає сутність і результати дослідження, дотримується структури доповіді</p>
<p>2. Відповіді на питання. Повнота, глибина, обґрунтованість відповідей, вміння аргументовано захищати свої висновки</p>	<p>0 – студент не спроможний дати відповідь на запитання, відстоювати свою позицію; 1-2 – студент дає неповні, поверхневі, необґрунтовані відповіді на поставлені запитання; 3-4 – студент дає повні і ґрунтовні відповіді на запитання, але не здатний аргументовано захищати свою позицію; 5 – студент дає повні і ґрунтовні відповіді на запитання, здатний аргументовано захищати свою точку зору</p>
<p>3. Організація презентації. Використання та якість підготовки демонстраційних матеріалів: відповідність дизайну змістом і темою роботи; ергономічність, наочність та оформлення слайдів; ємність та стислість подання текстового матеріалу на слайді; повнота та відповідність темі графічного (ілюстративного) матеріалу</p>	<p>0 – демонстраційні матеріали відсутні; 1-2 – демонстраційні матеріали є, але оформлення слайдів не розкриває тему та перешкоджає сприйняттю змісту результатів дослідження, текст важко читається, студент не використовує зміст слайдів для аргументації; 2-3 – демонстраційні матеріали є, використані засоби наочності інформації, але неякісно оформлені, мають місце помилки та неузгодженості, відсутні посилання на використані джерела, відсутні назви рисунків, діаграм; кількість слайдів не відповідає тривалості виступу; 4 – демонстраційні матеріали є, використані засоби наочності інформації, але мають місце помилки та неузгодженості; 5 – презентація гарно організована, оформлення слайдів розкриває тему, текст легко читається, доповідь супроводжується засобами наочності інформації гарної якості, які допомагають найбільш повно розкрити тему, інформація виділяється за допомогою кольору, розміру, ефектів анімації тощо.</p>
<p>Максимальна кількість балів</p>	<p>20</p>

6.3.3. Критерії оцінювання *письмової контрольної роботи*:

Контрольна робота №1 містить: 25 тестових завдань з чотирма варіантами відповідей по 1 балу кожне.

Контрольна робота №2 містить: 20 тестових завдань з чотирма варіантами відповідей по 1 балу кожне.

7. ПОЛІТИКА КУРСУ

7.1. Політика щодо академічної доброчесності

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадкування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується «Положенням про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка»», <https://cutt.ly/mERLa5A>, Кодекс академічної доброчесності Національного технічного університету «Дніпровська політехніка», <https://cutt.ly/vERLfxF>. У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

7.2. Комунікаційна політика.

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту. Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на день (щодня) поштової скриньки на Office365 та відвідування групи у Teams. Протягом самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота з дистанційним курсом «Корпоративна культура у сфері гостинності». Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

7.3. Політика щодо перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4. Відвідування занять

Для здобувачів вищої освіти денної форми навчання відвідування занять є обов'язковим. Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, відрядження, які необхідно підтверджувати документами у разі тривалої (два тижні) відсутності. Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту. Якщо здобувач вищої освіти захворів, ми рекомендуємо залишатися вдома і навчатися за допомогою дистанційної платформи. Здобувачу вищої освіти, чий стан здоров'я є незадовільним і може вплинути на здоров'я інших здобувачів вищої освіти, буде пропонуватися залишити заняття (така відсутність вважатиметься пропуском з причини хвороби). Практичні заняття не проводяться повторно, ці оцінки неможливо отримати під час консультації, це саме стосується і колоквиумів. За об'єктивних

причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись дистанційно – в онлайн-формі, за погодженням з викладачем.

7.5. Політика щодо оскарження оцінювання.

Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

7.6. Бонуси.

Здобувачі вищої освіти, які регулярно відвідували лекції та практичні заняття (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та приймають участь у конференціях, конкурсах тощо отримують додатково 5 балів до підсумкової оцінки.

7.7. Участь в анкетуванні.

Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачу вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети, які дозволять оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни «Корпоративна культура у сфері гостинності».

8. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

1. Словесні (розповідь з елементами бесіди, бесіда, дискусії на заняттях, пояснення, лекція).
2. Наочні (демонстрація за допомогою мультимедійного обладнання різноманітних графічних матеріалів: графіків, діаграм, таблиць, прикладів рекреаційних ресурсів тощо; робота із відеоматеріалами).
4. Загальнонаукові методи (дедуктивний, індуктивний, синтез, аналіз).
5. Бінарні методи (словесно-інформаційний, словесно-проблемний, словесно-дослідницький).
- 6.7. Інтерактивні (постановка проблемних питань і ситуацій, проблемно-пошукові (евристичні), дослідницькі).

9. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
2. Корпоративна культура та етикет: навчальний посібник / Уклад. А.М. Зленко. Переяслав-Хмельницький: К.С.В., 2019. 324 с.
3. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник / І. М. Писаревський, С. А. Александрова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 175 с.
4. Богдан Н. М. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с.

5. ДСТУ ISO 21401:2020 Туризм та супутні послуги. Система управління сталим розвитком закладів розміщення. Вимоги (ISO 21401:2018, IDT).
6. ДСТУ ISO 22483:2022 Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг (ISO 22483:2020, IDT).
7. ДСТУ ISO 26000:2019 Настанови щодо соціальної відповідальності (ISO 26000:2010, IDT).
8. Белобородова М. Соціальна відповідальність закладів індустрії гостинності в Україні: ретроспективний аналіз. *Економічні горизонти*. 2023. № 3(25). С. 36–46. [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(25\).2023.286654](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(25).2023.286654)
9. Белобородова М.В., Юрчишина Л.І. Сучасні бізнес-комунікації та міжнародний етикет в сфері обслуговування. *Інфраструктура ринку*. 2023. № 70. С. 135-139. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2023/70_2023/26.pdf
10. Бессонова А.В., Белобородова М.В., Захарова С. Г. Сучасні тенденції розвитку туристичних підприємств в сфері соціально-етичної відповідальності. *Development Service Industry Management*. 2024. № 4. С. 19-26. [https://doi.org/10.31891/dsim-2024-8\(3\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2024-8(3))
11. Yurchyshyna L., Bieloborodova M., Kaliuzhna T. Competency-based approach as a factor of tourist enterprise effective personnel policy. *Науковий журнал «Економіка і регіон»*. 2021. 3 (82). С. 62-68. URL: <http://journals.nupp.edu.ua/eir/article/view/2366>