

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
КАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Корпоративна культура**

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

Спеціальність: J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Галузь знань: J «Транспорт та послуги»

Затверджено на засіданні кафедри

Протокол № 8 від 16.12.2025

## 1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Корпоративна культура
Викладач (-і)	Загнибіда Раїса Павлівна
Контактний телефон викладача	0997544264
E-mail викладача	raisa.zahnybida@cnu.edu.ua
Формат дисципліни	очний/заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	<a href="https://d-learn.pnu.edu.ua/">https://d-learn.pnu.edu.ua/</a>
Консультації	Згідно з графіком консультацій

## 2. Анотація до навчальної дисципліни

Дисципліна «**Корпоративна культура**» є вибірковою дисципліною циклу дисциплін вільного вибору студентів і є ключовою для підготовки фахівців сфери міжнародного бізнесу, оскільки фокусується на нематеріальних активах готелю – його цінностях та нормах поведінки.

**Зміст курсу.** Курс розглядає теоретичні моделі культури (Е. Шейн, OSAI) у контексті індустрії гостинності, підкреслюючи роль сервісної культури як основи успіху. Особлива увага приділяється крос-культурному менеджменту, необхідному для управління міжнародними командами та обслуговування глобальної клієнтської бази. Набуті знання дозволять студентам не лише підтримувати операційну ефективність, а й будувати сильний бренд роботодавця та забезпечувати стабільно високу якість обслуговування (Service Excellence).

## 3. Мета та цілі навчальної дисципліни

**Мета курсу:** формування у здобувачів вищої освіти готельно-ресторанної справи системні компетенції щодо діагностики, формування та управління сервісною корпоративною культурою, що забезпечує найвищі стандарти гостинності, ефективне управління мультикультурним персоналом та стійку конкурентну перевагу на ринку готельно-ресторанних послуг.

**Цілі курсу:** Класифікувати моделі організаційної культури та ідентифікувати їхній вплив на стандарти обслуговування. Дослідити чинники формування сервісної культури (Hospitality Culture) та її відображення у міжнародних готельних мережах. Опанувати методи крос-культурного менеджменту та навчитися адаптувати культуру до вимог різних національних груп гостей і персоналу. Визначити роль культури у процесах адаптації та мотивації (зокрема, емоційної праці) персоналу готелю. Розробити практичні рекомендації щодо трансформації культури з метою підвищення якості обслуговування та формування лояльності гостей.

## 4. Програмні компетентності та результати навчання

### **Компетентності:**

**ЗК 03.** Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

**ЗК 05.** Здатність працювати в команді.

**ЗК 06.** Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

**ЗК 08.** Навики здійснення безпечної діяльності.  
**ЗК 09.** Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.  
**ЗК 10.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.  
**ФК 01.** Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.  
**ФК 07.** Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.  
**ФК 08.** Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.  
**ФК 10.** Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.  
**ФК 11.** Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

**Програмні результати навчання:**

**РН 02.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.  
**РН 05.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.  
**РН 07.** Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.  
**РН 08.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.  
**РН 13.** Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.  
**РН 16.** Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності

## 5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни			
Вид заняття	Загальна кількість		
лекції	10 годин/4годин		
семінарські	20 годин/ 6 годин		
самостійна робота	60 годин/ 80 год		
Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
	І2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»		Вибірковий
Тематика навчальної дисципліни			
Тема	кількість год.		
	лекції	заняття	сам.роб.
Тема 1. Основи корпоративної культури: Структура та галузева специфіка	2	4	12
Тема 2. Класифікація та діагностика сервісної культури	2	4	12
Тема 3 . Мотивація та емоційна праця в	2	4	12

сервісній культурі			
Тема 4. Корпоративні комунікації та ритуали в готелі	2	4	12
Тема 5. Культура інновацій та управління знаннями	2	4	12
Заг:	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

### 6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання курсу	Оцінювання здійснюється за національною та ECTS шкалою на основі 100-бальної системи. (п. 8.3. Види контролю «Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника» (Наказ № 572 від 03.07.2025 р.). Загальні 100 балів включають: 50 балів – поточний контроль (семінарські заняття), 10 балів – тестовий контроль, 20 балів – контроль за самостійною роботою, 20 балів – підсумковий тестовий контроль,
Вимоги до письмових робіт	Робота виконується на певну тему обсягом не більше 2 сторінок і з вказанням використаних джерел
Семінарські заняття	Оцінюються у стобальній шкалі
Умови допуску до підсумкового контролю	Здобувач освіти вважається допущеним до семестрового контролю з дисципліни, якщо він виконав усі види робіт
Підсумкова залікова оцінка	Розраховується та виставляється викладачем і оголошуються здобувачам вищої освіти на останньому семінарському занятті як сума зданих залікових змістових модулів, виконаних тестових завдань, самостійної роботи та результатів неформальної освіти

### 7. Політика курсу

Письмові роботи	Робота виконана на певну тему обсягом не більше 2 сторінок, оцінюється у стобальній шкалі
Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічному плагіату та іншим порушенням академічної доброчесності у навчальній та науково-дослідній роботі здобувачів освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника», «Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника» і опубліковано їх на сайті. В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом вашої розумової праці та творчості. Якщо ви подали роботу когось іншого, повністю або частково, без належного цитування, завдання буде оцінене в 0 балів (без права перездачі).
Відвідування занять	Усі студенти, незалежно від форми навчання, зобов'язані відвідувати аудиторні заняття і проходити всі форми поточного та підсумкового контролю. Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни, за

	<p>винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження) згідно «Порядку організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника (п.4)».</p> <p>Додаткові бали виставляються під час лабораторних занять за участь у конференції з відповідною тематикою, роботі студентських наукових гуртків чи участь в олімпіадах, конкурсах тощо відповідно до «Порядку організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника».</p>
Неформальна освіта	<p>Є можливість отримати додаткові бали, пройшовши онлайн-курси на платформах Prometheus, Coursera, ВУМ online та інші, які мають узгоджуватися попередньо з викладачем відповідно до «Положення про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти, в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника».</p>

### **8. Рекомендована література**

1. Апостолук О. Корпоративна культура як інструмент ефективного менеджменту підприємства в підвищенні його конкурентоспроможності. Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. 2019. №2. С. 68-73.
2. Балашов, В. А. Міжнародний готельний бізнес: теорія та практика / В. А. Балашов, В. В. Кононенко. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 550 с.
3. Гофстеде, Г. Культури та організації: Програмне забезпечення розуму / Г. Гофстеде, Г. Й. Гофстеде, М. Міньков. Київ : Сфера, 2020. 612 с.
4. Гриньова, В. М. Управління персоналом : навч. посіб. / В. М. Гриньова, М. Д. Власенко. Київ : Ліра-К, 2021. 432 с.
5. Зінченко, В. А. Сервісна культура та клієнтоорієнтованість у сфері гостинності : монографія / В. А. Зінченко. Одеса : Астропринт, 2022. 280 с.
6. Зінченко, В. А. Корпоративна культура у сфері гостинності: монографія / В. А. Зінченко. Одеса : Астропринт, 2021. 260 с.
7. Камерон, К. С. Діагностика та зміна організаційної культури / К. С. Камерон, Р. Е. Куїн. Харків : Гуманітарний центр, 2019. 328 с.
8. Кухарчук, В. В. Крос-культурний менеджмент у міжнародних корпораціях : підручник / В. В. Кухарчук. Львів : Магнолія, 2020. 390 с.
9. Професійна та корпоративна етика: навч. посіб. В.Г. Нападиста, О.В. Шинкаренко, М.М. Рогожа та ін.; наук. ред. В.І. Панченко. К.: ВПЦ «Київський університет», 2019.
10. Шейн, Е. Х. Організаційна культура та лідерство / Е. Х. Шейн. Київ: Національний університет, 2019. 416 с.
11. Школа, Л. В. Менеджмент готельного і ресторанного бізнесу: підручник / Л. В. Школа.– Київ : КНТЕУ, 2019. 480 с.

**Викладач**



**К.п.н., доцент  
кафедри готельно-  
ресторанної та  
курортної справи**

**Райса ЗАГНИБИДА**