КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

ЗП 3. Корпоративна культура і управління персоналом

2026–2027 навчальний рік

Викладач	Трофімук Катерина Василівна, канд. пед. наук, доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Контактний телефон	+38(066)2428120
Ідентифікатор та код доступу (Zoom / Google Meet)	862 718 8213, код доступу 111111
E-mail:	kvtrofimuk@gmail.com
Сторінка курсу на сайті підтримки навчальних програм КПУ	http://www.zhu.edu.ua/cpu_edu/course/view.php?id=759
Консультації	Консультації проводяться в дистанційному режимі за попереднім погодженням із викладачем через месенджери або електронну пошту

ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)	
Галузь знань	J Транспорт та послуги	
Спеціальність	J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг	
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа	
Форма навчання	Очна (денна), заочна	
Мова викладання	Українська	
Курс (рік навчання), семестр	Курс 1, семестр 2	
Цикл підготовки	Загальної підготовки	
Статус дисципліни	Обов’язкова	
Обсяг дисципліни	Кількість кредитів ECTS	3
	Загальна кількість годин	90
	Аудиторних годин	30
	Лекції	18
	Практичні	12
	Самостійна робота	60
Форма контролю	Екзамен	
Попередні компоненти (Пререквізити)	-	
Паралельні та подальші компоненти (Постреквізити)	Паралельний компонент: ПП 5 Управління проєктами в готельному та ресторанному бізнесі. Подальші компоненти: П 1 Виробнича практика, П 2 Переддипломна практика, А 1 Підготовка та захист кваліфікаційної роботи.	

МЕТА, ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета навчальної дисципліни

Мета дисципліни – навчити магістрантів організовувати роботу персоналу готелю, ресторану або кейтерингової служби та оцінювати, як кадрові рішення й внутрішня комунікація позначаються на якості обслуговування.

Завдання навчальної дисципліни:

- аналізувати, як правила роботи, поведінка керівника й взаємодія між підрозділами впливають на обслуговування гостей;
- обґрунтовувати кадрові рішення з урахуванням попиту, сезонності й навантаження на зміну;
- відпрацьовувати добір, адаптацію, навчання та оцінювання працівників на ситуаціях із роботи закладу;
- розбирати конфлікти, планувати дії команди в пікову зміну та добирати нематеріальні способи мотивації;
- оцінювати заходи з утримання персоналу й поліпшення комунікації за кадровими показниками та даними про якість сервісу.

У результаті вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти повинні знати:

- ознаки корпоративної культури та способи її діагностики;
- функції підрозділів і правила передавання інформації між змінами;
- принципи кадрового планування, добору, адаптації та розвитку персоналу;
- способи врегулювання робочих конфліктів і нематеріальної мотивації працівників;
- показники плинності кадрів і якості обслуговування та обмеження їх інтерпретації.

Після вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти повинні вміти:

– за матеріалами опитування або спостереження визначити, які правила й звички команди допомагають або заважають обслуговуванню гостей;

– розрахувати потребу в працівниках зміни за прогнозом завантаження та розподілити обов’язки між підрозділами;

– підготувати профіль посади, запитання для співбесіди й план адаптації нового працівника;

– провести коротку нараду, узгодити дії команди в конфліктній ситуації та оцінити власний внесок у спільне рішення;

– дати працівникові зворотний зв’язок, запропонувати захід розвитку або нематеріальної мотивації та обґрунтувати свій вибір;

– проаналізувати причини плинності й запропонувати заходи з утримання працівників з урахуванням їхніх інтересів і можливостей закладу;

– порівняти показники сервісу до і після зміни в організації роботи та пояснити, які ще чинники могли вплинути на результат.

КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Інтегральна компетентність

Здатність розв’язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності

ЗК 4. Здатність працювати в команді

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами

СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 13. Здатність розробляти й реалізовувати рішення з розвитку персоналу та організації внутрішніх комунікацій суб'єктів готельно-ресторанної справи

Програмні результати навчання

РН 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань

РН 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються

РН 13. Оцінювати результати власної роботи, планувати власний внесок у досягнення командних цілей і координувати виконання спільних професійних завдань

РН 14. Оцінювати результативність заходів з удосконалення внутрішніх комунікацій і мотивації персоналу за показниками якості обслуговування споживачів у суб'єктах готельно-ресторанної справи

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Розділ 1. Корпоративна культура і внутрішні комунікації

Тема 1. Корпоративна культура закладу гостинності. Цінності, повсякденні правила роботи та їх прояв у спілкуванні з гостями й колегами.

Тема 2. Діагностика корпоративної культури. Спостереження за роботою зміни, коротке опитування команди, аналіз розбіжностей між декларованими правилами та практикою.

Тема 3. Комунікація між підрозділами. Передавання зміни, робота зі скаргою гостя, узгодження дій рецепції, служби номерного фонду, кухні й залу.

Тема 4. Зміни в корпоративній культурі. Запровадження нового стандарту сервісу, робота з опором команди, оцінка змін за показниками якості послуг.

Розділ 2. Управління персоналом закладу гостинності

Тема 5. Кадрове планування. Завантаження готелю, потік відвідувачів ресторану та замовлення на кейтеринг як підстави для розрахунку потреби у працівниках.

Тема 6. Командна робота й управління стресом під час зміни. Коротка нарада перед піковим навантаженням, розподіл ролей і взаємопідміна. Рольова вправа за кейсом ресторану: кухня й зал по-різному оцінюють причину затримки замовлень. Керівник зміни вислуховує сторони, узгоджує дії та проводить короткий розбір після зміни.

Тема 7. Добір і адаптація персоналу. Профіль посади, структурована співбесіда, наставництво та план першого місяця роботи.

Тема 8. Оцінювання, розвиток і нематеріальна мотивація. Зворотний зв'язок за результатами спостереження. Визнання внеску працівника, наставництво, можливість опанувати нову роль і залучення команди до рішень. Вибір заходу відповідно до причини проблеми та перевірка його впливу на сервіс.

Тема 9. Плинність кадрів та утримання працівників. Розрахунок плинності за навчальними даними, аналіз причин звільнень і перевірка припущень за матеріалами вихідних інтерв'ю. План утримання працівників із визначеними строками, відповідальними та показниками.

ФОРМИ КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ

Контроль результатів навчання та рівня сформованості компетентностей здобувачів здійснюється на засадах прозорості та академічної доброчесності відповідно до Положення про критерії оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Класичному приватному університеті. http://virtuni.education.zp.ua/info_cpu/node/5478

У процесі вивчення навчальної дисципліни використовуються такі види контролю:

1. **Поточний контроль** охоплює дев'ять завдань за темами й дві контрольні роботи за розділами. У другому розділі передбачено тренінг «Управління стресом, мотивація та формування командного духу в закладах гостинності». Максимальний внесок поточних робіт становить 80 балів.

2. **Семестровий (підсумковий) контроль:**

Екзамен проводиться у формі письмового розбору кадрового кейсу з усним обґрунтуванням рішення. Здобувач аналізує дані про роботу команди, пропонує кадрові й комунікаційні заходи та визначає, як перевірити їхній вплив на якість сервісу. Екзамен дає до 20 підсумкових балів.

Для оцінювання студентів використовується система накопичування балів. Згідно з «Положенням про організацію освітнього процесу в КПУ» підсумкова оцінка з дисципліни виставляється за 100-бальною шкалою з наступним переведенням у національну шкалу та шкалу ECTS.

Загальний підсумковий бал за дисципліну (за 100-бальною шкалою) формується як середньозважена величина на основі всіх поточних і підсумкових оцінок здобувача, отриманих протягом семестру, з урахуванням питомої ваги кожного виду діяльності.

Підсумковий бал = ($B_1 \times k_1$) + ($B_2 \times k_2$) +… +($B_n \times k_n$) + ($B_{екз.} \times k_{екз.}$)

де:

B_1, B_2, B_3,...., B_n – бали за виконання завдань поточного контролю на практичних (семінарських) заняттях, самостійної та індивідуальної роботи, виставлений за 100-бальною шкалою; $k_1, k_2, k_3,...., k_n$ – вагові коефіцієнти відповідного виду контролю;

$B_{екз.}$ – бал за підсумковий семестровий контроль (екзамен), виставлений за 100-бальною шкалою *(за наявністю)*; $k_{екз.}$ – ваговий коефіцієнт підсумкового семестрового контролю (екзамену).

Сума вагових коефіцієнтів поточного та підсумкового контролю дорівнює 1

$k_1 + k_2 + k_3 + ... + k_n + k_{екз.} = 1$

Структура компонентів оцінювання та їх питома вага

Види навчальної діяльності здобувача	Шкала оцінювання завдання	Ваговий коеф.	Питома вага у загальній оцінці
Розділ 1. Корпоративна культура і внутрішні комунікації			
Тема 1. Зіставити заявлені цінності готелю з поведінкою працівників у сервісному кейсі.	100	0,06	6
Тема 2. Скласти профіль культури закладу за матеріалами опитування та спостереження.	100	0,06	6
Тема 3. Підготувати порядок передавання зміни та реагування на скаргу гостя.	100	0,06	6
Тема 4. Скласти план запровадження стандарту сервісу й визначити показник результату.	100	0,06	6
Контрольна робота 1.	100	0,16	16
Розділ 2. Управління персоналом закладу гостинності			
Тема 5. Розрахувати потребу в працівниках зміни за прогнозом завантаження.	100	0,06	6
Тема 6. Рольова вправа «Конфлікт між кухнею і залом у пікову зміну». Провести коротку нараду, узгодити дії підрозділів і пояснити, як розподіл навантаження допоможе команді	100	0,06	6
Тема 7. Розробити профіль посади, запитання для співбесіди та план адаптації.	100	0,06	6
Тема 8. За матеріалами кейсу провести розмову з працівником. Запропонувати нематеріальний захід мотивації, пояснити його вибір і визначити показник сервісу для перевірки	100	0,06	6
Тема 9. Розрахувати плинність, зіставити її з причинами звільнень і запропонувати два заходи утримання працівників. Указати строк і спосіб перевірки результату	100	0,06	6
Контрольна робота 2	100	0,10	10
Екзамен	**100**	**0,20**	**20**
Разом	**100**	**1**	**100**
Додаткові досягнення з навчальної дисципліни (за наявністю) Додаткові бали за підтверджені наукові досягнення враховуються відповідно до правил КПУ в межах загальної оцінки 100 балів. – участь у предметних олімпіадах, конкурсах студентських наукових робіт з навчальної дисципліни; – участь у засіданнях наукових гуртків, зокрема в обговореннях у форматі круглих столів, присвячених актуальним темам з навчальної дисципліни; – публікації результатів досліджень у вигляді наукових статей, тез доповідей, а також виступи на наукових конференціях.	**До 10 балів**		

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

100-бальна система	шкала ЄКТС	Національна шкала	Характеристика вимог та критеріїв оцінювання
90–100	A	Відмінно	Здобувач встановлює причини кадрової або комунікаційної проблеми за даними кейсу. Порівнює способи її розв'язання з урахуванням навантаження, ресурсів і ризиків. Розподіляє відповідальність між учасниками, визначає показники якості послуг і пояснює, як перевірити ефект від запропонованих змін.
82–89	B	Добре	Здобувач правильно визначає проблему й пропонує здійсненний кадровий або комунікаційний захід. Обґрунтовує вибір даними та називає показник для перевірки. Окремі неточності в розрахунку навантаження або описі відповідальності не змінюють суті рішення.
75–81	C	Добре	Здобувач розпізнає основну проблему й пропонує придатне рішення. Розрахунки або розподіл ролей загалом коректні, але альтернативи зіставлено частково. Визначений показник потребує уточнення щодо джерела даних або строку вимірювання.
67–74	D	Задовільно	Здобувач виконує основні дії за зразком. Пропонує загальний кадровий захід і розподіляє ключові обов'язки, але слабко пов'язує рішення з навантаженням зміни чи якістю сервісу. Для перевірки рішення потребує уточнень викладача.
60–66	E	Задовільно	Здобувач визначає кадрову проблему, пропонує один придатний захід і називає показник, за яким можна простежити зміну. Обґрунтування неповне, проте за уточнювальних запитань здобувач пояснює, хто виконує захід і як він стосується роботи закладу.
35–59	FX	Незадовільно	Здобувач виконує окремі елементи завдання, але рішення не узгоджене з даними кейсу або містить істотні помилки в розрахунках чи розподілі обов'язків. Зв'язок запропонованих заходів із якістю обслуговування не пояснено.
0–34	F	Незадовільно	Подані матеріали не дають змоги оцінити вміння визначити кадрову проблему, організувати роботу зміни чи обґрунтувати управлінське рішення.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: 100-БАЛЬНА, НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
67-74	D	задовільно	
60-66	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Політика щодо термінів виконання завдань та перескладання	Якщо повітряна тривога або перебої зі зв'язком заважають виконати завдання вчасно, викладач погоджує інший строк або формат без зниження балів. Командну вправу чи усний захист можна перенести на узгоджений час. Повторне складання екзамену відбувається за правилами КПУ.
Політика академічної доброчесності	Здобувачі освіти зобов'язані неухильно дотримуватись принципів академічної доброчесності під час виконання усіх видів навчальної, наукової та творчої діяльності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання та академічне шахрайство. Здобувачам освіти забороняється вдаватися до будь-яких форм академічного шахрайства, зокрема: використовувати під час контрольних заходів заборонені матеріали або технічні засоби; посилатися на джерела, які не використовувались у роботі; здавати роботи з однаковим змістом, підготовлені різними особами. У разі встановлення порушення академічної доброчесності до здобувача освіти можуть бути застосовані такі заходи академічної відповідальності, як повторне проходження оцінювання (контрольна робота, екзамен, залік тощо), повторне вивчення відповідного освітнього компонента або відрахування з університету.
Політика щодо відвідування занять в умовах воєнного стану	Відвідування навчальних занять здобувачами вищої освіти є обов'язковим відповідно до затвердженого розкладу. *Організація освітнього процесу в умовах загрози та повітряних тривог* У разі включення сигналу «Повітряна тривога» під час проведення занять у режимі реального часу (Zoom / Google Meet) або перебування в приміщеннях Університету, проведення синхронного заняття негайно припиняється, а всі учасники освітнього процесу зобов'язані перейти до укриттів. Навчальне заняття, перерване через сигнал «Повітряна тривога» або яке не відбулося через її тривалість, автоматично переводиться в асинхронний режим. Відсутність здобувача освіти на синхронній конференції під час повітряної тривоги, відсутності електроенергії або зв'язку не є підставою для виставлення заборгованості чи зниження підсумкової оцінки, за умови опрацювання навчального матеріалу та виконання завдань в асинхронному режимі. *Застосування дистанційних технологій та форс-мажорних обставин* У разі переходу університету або його окремих структурних підрозділів на навчання із використанням дистанційних технологій через безпекову ситуацію чи інші форс-мажорні обставини, освітній процес регулюється «*Положенням про організацію освітнього процесу здобувачів вищої освіти з використанням дистанційних технологій при обмежені або відсутності фізичного відвідування закладів освіти здобувачами з причин непереборної сили (природні катаклізми, заходи карантинного порядку та інші форс-мажорні обставини) в «Класичному приватному університеті»*. Формат участі у дистанційних заняттях адаптується до поточних технічних можливостей та умов безпеки здобувачів і викладачів.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основна література:

1. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Управління персоналом: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 468 с.
2. Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шканова О. М. Управління персоналом: навч. посіб. 2-ге вид. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 500 с.
3. Грішнова О. А. Економіка праці та соціально-трудові відносини: підручник. 3-тє вид. Київ: Знання, 2007. 559 с.
4. Савельєва В. С., Єськов О. Л. Управління персоналом: навч. посіб. Київ: ВД «Професіонал», 2005. 335 с.
5. Хміль Ф. І. Управління персоналом: підручник. Київ: Академвидав, 2006. 487 с.

Допоміжна література:

6. Кодекс законів про працю України від 10.12.1971 № 322-VIII (зі змінами та доповненнями). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08
7. International Journal of Hospitality Management. Фахові статті про управління персоналом, організаційну культуру та якість послуг у гостинності. https://www.sciencedirect.com/journal/international-journal-of-hospitality-management
8. Cornell Hospitality Reports. Дослідження діяльності закладів гостинності. https://ecommons.cornell.edu/