МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛТАВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В.Г. КОРОЛЕНКА

Кваліфікаційна
наукова праця на правах
рукопису

ОГУЙ ЄВГЕНІЙ ВІТАЛІЙОВИЧ

Примірник № 1

УДК 378.04:64]:177(043.5)

ДИСЕРТАЦІЯ

МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ.

015 Професійна освіта (за спеціалізаціями)

01 Освіта / Педагогіка

Подається на здобуття наукового ступеня доктора філософії
Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

Є. Огуй Євгеній Огуй

Науковий керівник
Борисова Тетяна Миколаївна
кандидат педагогічних наук, доцент

Полтава – 2026

АНОТАЦІЯ

Огуй Є. В. Методичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності 015 «Професійна освіта (за спеціалізаціями)», галузі знань 01 Освіта / Педагогіка – Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка, МОН України, Полтава, 2026.

Запорукою успішного функціонування закладів сфери обслуговування є наявність висококваліфікованих фахівців, які забезпечують якість послуг, прибуток, розвиток конкурентоспроможності та стійкість організації на ринку. Саме професійна освіти, безперервне навчання та розвиток компетентностей працівників формують основу інноваційного кадрового потенціалу галузі.

У сучасних умовах професійна підготовка фахівців сфери обслуговування орієнтується не лише на формування спеціальних знань і вмінь, а й на розвиток гнучких навичок, здатності до адаптації, креативності, сервісної комунікації, професійної культури та готовності до неперервного професійного саморозвитку. Важливими складовими сучасної професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування є формування екологічної свідомості, культури відповідального споживання, здоров'язбережувальної поведінки та соціальної відповідальності майбутніх фахівців, що відображає концепцію сталого розвитку професійної освіти. Особливу роль у цьому процесі відіграє міждисциплінарний підхід, який забезпечує інтеграцію знань із різних галузей науки та сприяє формуванню цілісного професійного мислення та професійної культури.

Професійна культура фахівців сфери обслуговування визначає ефективність професійної взаємодії з клієнтами, колегами та партнерами і є важливим чинником формування позитивного іміджу підприємства на ринку

послуг. У зв'язку з цим підготовка майбутніх фахівців повинна забезпечувати гармонійне поєднання технологічної компетентності, професійної етики, комунікативної культури та емоційного інтелекту.

Формування професійної культури є цілеспрямованим спеціально-організованим цілісним процесом, який реалізується на засадах системного, суб'єктного, культурологічного, аксіологічного, діяльнісно-технологічного та компетентнісного підходів як взаємодоповнюючих методологічних орієнтирів професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. А виявлені суперечності та окреслені чинники розвитку професійної культури складають основу моделювання технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в освітньому процесі.

Проведений аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду професійної підготовки фахівців сфери обслуговування на різних освітніх рівнях засвідчив, що перспективи розвитку професійної підготовки фахівців сфери обслуговування пов'язані з оновленням змісту освіти на засадах сталого розвитку, упровадженням міждисциплінарного підходу, розширенням практико-орієнтованого навчання, розвитком цифрової компетентності майбутніх фахівців і посиленням партнерської взаємодії між освітою та бізнесом, залученням до освітнього процесу фахівців-практиків та створенням освітньо-виробничих кластерів та віртуальних лабораторій, що сприяє наближенню фахової підготовки до реальних умов професійної діяльності.

Аналіз наукових підходів засвідчив поліаспектність трактування поняття «професійна культура». Узагальнення наукових позицій дало змогу визначити професійну культуру майбутніх фахівців сфери обслуговування як інтегративну характеристику особистості здобувача освіти, що поєднує професійні компетентності, систему цінностей і норм професійної спільноти у сфері обслуговування, культуру спілкування та сервісної взаємодії, творчий стиль діяльності, екологічну та соціальну відповідальність, забезпечуючи

ефективність і гуманістичну спрямованість професійної діяльності у сфері обслуговування.

Особливість професійної культури фахівців сфери обслуговування зумовлена суб'єкт-суб'єктністю професійної діяльності, де ключового значення набувають комунікативна взаємодія, клієнтоорієнтованість та емоційна саморегуляція. Важливими особистісними якостями фахівців є емоційний інтелект, емпатія, комунікативність, стресостійкість, саморегуляція, етична свідомість та культура мовлення.

Встановлено, що ефективність формування професійної культури значною мірою залежить від використання інноваційних педагогічних технологій, зокрема кейс-методу, проєктного навчання, інтерактивних форм організації освітнього процесу, наставництва та цифрових інструментів. Особливу роль відіграють сервісні кейси, які моделюють реальні професійні ситуації та сприяють розвитку не лише знань і вмінь, а й ціннісних, етичних і поведінкових компонентів професійної культури.

Формування професійної культури має поетапний характер і залежить від рівня професійної освіти. На рівні професійно-технічної освіти домінує формування базових знань, умінь і первинних норм професійної поведінки; на рівні фахової передвищої освіти – розвиток організаційних, комунікативних і аналітичних умінь; на рівні вищої освіти – становлення системного, управлінського та інноваційного мислення. Така наступність забезпечує неперервність професійного розвитку та поступове ускладнення змісту професійної культури. Неперервність формування професійної культури ґрунтується на ідеях інтеграції освітнього, практичного й особистісного компонентів підготовки, а також на принципах наступності, системності та варіативності освіти.

Обґрунтовано доцільність моделювання технології формування професійної культури як системно організованого науково-методичного інструментарію, що визначає стратегічні орієнтири професійної підготовки

та забезпечує її відповідність сучасним вимогам сфери послуг і принципам сталого розвитку.

На основі аналізу наукових підходів до моделювання педагогічних систем і технологій запропоновано авторську структуру технології неперервного формування професійної культури, яка включає чотири взаємопов'язані модулі: мотиваційний, технологічно-ергономічний, комунікаційно-креативний та рефлексивно-координаційний. Їх реалізація забезпечує перехід здобувачів освіти від зовнішньо зумовленої навчальної діяльності до усвідомленої професійної самореалізації, формування сервісної ментальності, культури праці, професійної етики та здатності до безперервного саморозвитку.

Запропонована технологія має універсальний характер і може бути адаптована до різних рівнів професійної освіти з урахуванням специфіки підготовки фахівців сфери обслуговування на кожному рівні. Її впровадження забезпечує цілісність освітнього процесу, підвищення якості професійної підготовки та формування конкурентоспроможного фахівця, здатного ефективно діяти в умовах сучасної сервісної індустрії та динамічних суспільних змін.

У ході дослідження обґрунтовано доцільність проєктування моделі реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, яка структурована за трьома взаємопов'язаними блоками: концептуальним, організаційно-технологічним і результативним.

Визначено, що концептуальний блок виконує системоутворювальну функцію, окреслюючи мету, завдання, методологічні підходи та принципи, орієнтовані на формування професійної культури як інтегративної якості особистості, що поєднує цінності, знання, уміння, комунікативні та рефлексивні здатності. Професійна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування ґрунтується на поєднанні психологічної готовності до сервісної взаємодії та педагогічно створених умов її формування.

Ефективність реалізації технології забезпечується дотриманням комплексу педагогічних умов, які виступають не лише фоном, а необхідним середовищем функціонування технології. До ключових умов віднесено: створення сервісно-орієнтованого освітнього середовища; розвиток суб'єкт-суб'єктної взаємодії; застосування інтерактивних і практико-орієнтованих методів навчання; впровадження рефлексивної діяльності; індивідуалізацію освітніх траєкторій; партнерство освіти й бізнесу; інтеграцію культурологічного змісту у професійну підготовку. Встановлено, що саме сукупність цих умов забезпечує цілісність, відтворюваність та результативність процесу формування професійної культури.

Організаційно-технологічний блок моделі відображає поетапну реалізацію технології на різних рівнях професійної освіти (професійно-технічному, фаховому передвищому та вищому), що відповідає логіці неперервної освіти. Визначено етапи формування професійної культури, кожен із яких характеризується ускладненням змісту, розширенням досвіду професійної діяльності та зростанням рівня самостійності й рефлексії майбутнього фахівця.

Використання міждисциплінарного підходу у формуванні професійної культури фахівців сфери обслуговування на засадах сталого розвитку є обґрунтованим та виваженим підходом до модернізації професійної освіти. У процесі дослідження доведено, що міждисциплінарна інтеграція знань і цінностей сприяє формуванню цілісного професійного світогляду, соціальної та екологічної відповідальності майбутніх фахівців, забезпечує цілісне бачення професійної діяльності, сприяє розвитку системного мислення, креативності та здатності до розв'язання комплексних професійних завдань з урахуванням принципів сталого розвитку.

Результативний блок моделі передбачає діагностику рівнів сформованості професійної культури за ціннісним, когнітивним, діяльнісним, комунікативним і рефлексивним компонентами, що дозволяє оцінити якісні

зміни особистості майбутнього фахівця та ефективність упровадження технології.

З метою забезпечення діагностики рівня сформованості професійної культури конкретизовано критерії та показники для кожного структурного компонента професійної культури: ціннісного, когнітивного, діяльнісного, комунікативного та рефлексивного. Визначено, що критерії відображають сутнісні ознаки компонентів професійної культури, а показники – ступінь їх прояву у професійній діяльності. Це дозволило сформувати цілісну систему оцінювання, яка забезпечує об’єктивність аналізу результатів дослідження.

На основі аналізу наукових підходів розроблено чотири рівні сформованості професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування: елементарний, репродуктивний, моделюючий та творчий. Запропонована рівнева характеристика відображає динаміку професійного зростання від базового засвоєння знань і навичок до здатності творчо моделювати та вдосконалювати професійну діяльність. Розроблена модель реалізації технології неперервного формування професійної культури є цілісною, науково обґрунтованою та практично орієнтованою системою, що забезпечує поетапний розвиток професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування відповідно до сучасних вимог ринку праці та принципів сталого розвитку.

Розроблена та теоретично обґрунтована технологія неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування була експериментально апробована упродовж 2023-2025 років в закладах освіти різних рівнів: ДПТНЗ «Полтавське вище професійне училище імені А. О. Чепіги», Рівненський центр професійно-технічної освіти державної служби зайнятості, Державний навчальний заклад «Черкаське вище професійне училище»; ВСП «Фаховий коледж управління економіки і права» Полтавського державного аграрного університету, Полтавський фаховий кооперативний коледж, Полтавський фаховий коледж Національного університету харчових технологій; Полтавський національний педагогічний

університет імені В. Г. Короленка, Рівненський державний гуманітарний університет, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини.

Метою експериментальної роботи є визначення ефективності реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки та надати відповіді методичні рекомендації.

Для дотримання рівнозначності та достовірності результатів дослідження на кожному з рівнів професійної освіти отримані дані оброблялися на аналізувалися окремо і не порівнювалися між респондентами закладів різних рівнів освіти.

Експериментальне впровадження технології формування професійної культури показав, що студенти, які навчаються з використанням інтерактивних і практикоорієнтованих методів, демонструють вищий рівень професійної культури та самостійності у вирішенні виробничих ситуацій. Упровадження описаних методичних засобів забезпечує підвищення мотивації до оволодіння професією, розвиток професійної відповідальності, формування культури, аналізу якості послуг, удосконалення етичних норм взаємодії з клієнтами у сфері обслуговування, а також підвищення рівня сформованості професійних компетентностей.

Ефективність реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування доведена шляхом визначення рівнів сформованості професійної культури здобувачів освіти завдяки впровадження розробленої технології.

Ключові слова: *професійна освіта; цілі сталого розвитку професійної освіти; фахівці сфери обслуговування; процес неперервної професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування на різних освітніх рівнях; професійна культура фахівців сфери обслуговування; моделювання технології формування професійної культури; проєктування моделі реалізації технології неперервного формування професійної культури;*

міждисциплінарний підхід; сучасні педагогічні, інтерактивні, проєктні, ігрові, партнерські, цифрові та мультимедійні технології.

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Наукові праці, у яких опубліковані основні наукові результати дослідження

1. **Огуй, Є.**, & Огуй, С. Сервісні кейси як інструмент моделювання професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Педагогічна Академія: наукові записки*. 2025. Вип. 25. URL : https://pedagogical-academy.com/index.php/journal/article/view/1531

2. Огуй Є. В. Міждисциплінарний підхід до формування професійної культури фахівців сфери обслуговування на засадах сталого розвитку. *Наука і техніка сьогодні*. 2026. Вип. 1(55). С. 1524–1536.

3. Огуй Є. В. Психолого-педагогічні передумови формування професійної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Молодь і ринок* : щомісячний науково-педагогічний журнал. № 1 (245). 2026. С. 134–140.

4. Огуй Є. В. Технології наставництва у процесі вивчення основ барної справи як чинник формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Наукові інновації та передові технології* : журнал. 2026. № 2(54). С. 1719–1732.

5. **Огуй Є. В.,** Огуй С. В. Методичні прийоми формування професійної культури фахівців сфери обслуговування на заняттях з основ товарознавства. *Вісник Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка».* 2025. Том. 190. №. 34. С. 212–218.

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації

6. Огуй Є. В. Особливості методичної підготовки майбутніх фахівців харчових технологій. *Проблеми та інновації професійної і технологічної освіти: реалії, досвід, перспективи.* матеріали ІІ Міжнар. наук.-практ. конф. (Чернігів, 7-8 листопада, 2024 р.). Чернігів. 2024. С. 117–119.

7. Огуй Є. В. Технології партнерства як засіб підготовки майбутніх фахівців до викликів сучасного світу індустрії обслуговування. *Педагогічна майстерність майбутнього вчителя: поступ, становлення, удосконалення і зростання* : матеріали Міжнар. наук.-практ. форуму (Полтава, 5 червня 2025 р.) / за ред. проф. М. В. Гриньової. Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2025. С. 511–514.

8. Огуй Є.В. Формування культури здорового харчування в контексті глобальних цілей сталого розвитку. *Основні цілі стратегії сталого розвитку: проблеми та перспективи :* Матеріали ІІ Міжнародного науково-практичного форуму. (м. Полтава, 24-25 вересня 2025 р.) / За заг. ред. проф. М. В. Гриньової. Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2025. С. 96–98.

Наукові праці, які додатково відображають наукові результати дисертації

9. ОГУЙ Євгеній. Зарубіжний та вітчизняний розвиток дуальної освіти. *Проблеми та інновації в математичній, цифровій, природничій і професійній освіті*: збірник матеріалів ХХ Міжнародної науково-практичної інтернет конференції, м. Кропивницький, 23 жовтня 2025 року / Відп. ред. М. І. Садовий. Укладачі: М. І. Садовий, А. В. Бевз, Кропивницький: ІВ ЦДУ ім. В. Винниченка, 2025. С. 19–21.

10. Огуй Євгеній. Інтерактивні методи формування культури харчування майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Проблеми та інновації професійної і технологічної освіти: реалії, досвід, перспективи* : матеріали ІІІ Міжнародної науково-практичної конференції (Чернігів, 29-30 травня, 2025 р.). Чернігів. 2025. С. 52–56.

11. Огуй Є. В. Навчання учнів основ раціонального харчування. *Проблеми та інновації в природничо-математичній, технологічній і професійній освіті*: зб. матеріалів XIII Міжнар. наук.-практ. онлайн-інтернет конф. (Кропивницький, 13–28 червня 2022 р.). Відп. ред. М. І. Садовий. Кропивницький: РВВ ЦДПУ ім. В. Винниченка, 2022. С. 187–189.

12. Огуй Є. В. Основи раціонального харчування в закладах освіти. *Безпека життя і діяльності людини: теорія та практика* : зб. наук. пр. всеукр. наук.- практ. конф., присвяченої Всесвітнім Дням цивільної оборони та охорони праці. (Полтава, 28 квіт. 2022 р.) / під ред.: В. П. Титаренко, О. В. Кудря. Полтава : ПНПУ, 2022. С. 131–134.

13. Огуй Є. В. Дизайн-оформлення дитячих страв. *Дизайн-освіта майбутніх фахівців: проблеми та перспективи* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю (Полтава, 2022 р.) Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2022. С. 321–325. URL : http://dspace.pnpu.edu.ua/handle/123456789/21396

14. Огуй Є. В. Дослідження принципів раціонального харчування підлітків в процесі підготовки майбутніх фахівців харчових технологій. *Проблеми та інновації в природничо-математичній, технологічній і професійній освіті*. зб. матеріалів XV Міжнар. наук.-практ. онлайн-інтернет конф., присвяченій 95-й річниці з Дня народження академіка Національної академії педагогічних наук С.У.Гончаренка. (Кропивницький, 20–24 червня 2023 р.) Відп. ред. М. І. Садовий. Кропивницький: РВВ ЦДУ ім. В. Винниченка, 2023. С. 90–92.

15. Огуй Є. В. Безпека харчування дітей та підлітків. *Безпека життя і діяльності людини: теорія та практика* : зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. конф., присвяч. Всесвітнім дням цивільної оборони та охорони праці (Полтава, 25 квітня 2025 р.) / редкол.: Леонід Головач, Юлія Срібна, Валентина Титаренко. Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2025. С. 285–288.

ABSTRACT

Ohui Y. V. Methodical principles of the formation of professional culture of future professionals in the service industry. – Qualifying scientific work in manuscript form.

Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy in the specialty 015 “Professional Education (by specializations),” field of

knowledge 01 Education / Pedagogy – Poltava V.G. Korolenko National Pedagogical University, Ministry of Education and Science of Ukraine, Poltava, 2026.

The key to the successful functioning of service industry establishments lies in the availability of highly qualified professionals who ensure service quality, profitability, enhanced competitiveness, and the organization's sustainability in the market. It is professional education, continuous training, and the development of employees' competencies that form the foundation of the industry's innovative human resource potential.

In modern conditions, the professional training of professionals in the service industry is focused not only on the formation of special knowledge and skills, but also on the development of soft skills, ability to adapt, creativity, service communication, professional culture, and a commitment to continuous professional self-development. Key components of modern professional training of future professionals in the service industry include fostering environmental awareness, a culture of responsible consumption, health-conscious behavior, and social responsibility among future professionals, reflecting the concept of sustainable development in professional education. An interdisciplinary approach plays a special role in this process, ensuring the integration of knowledge from various fields of science and contributing to the formation of holistic professional thinking and professional culture.

The professional culture of professionals in the service industry determines the effectiveness of professional interactions with clients, colleagues, and partners and is a key factor in shaping a company's positive image in the service market. In this regard, the training of future professionals must ensure a harmonious combination of technical competence, professional ethics, communication skills, and emotional intelligence.

The formation of professional culture is a purposeful, specially organized, holistic process implemented on the basis of systemic, subject-oriented, cultural, axiological, activity-technological, and competency-based approaches as

complementary methodological guidelines for the professional training of future professionals in the service industry. The identified contradictions and outlined factors of professional culture development form the basis for modelling the approach of professional culture formation of future professionals in the service industry in the educational process.

The analysis of national and international experience in the professional training of professionals in the service industry at various educational levels has shown that the prospects for the development of professional training in the service industry are linked to updating educational content based on the principles of sustainable development, the implementation of an interdisciplinary approach, expanding practice-oriented learning, developing the digital competence of future professionals, and strengthening partnerships between education and business, involving practicing professionals in the educational process, and creating educational-industrial clusters and virtual laboratories, which helps bring professional training closer to the real conditions of professional activity.

The analysis of scientific approaches revealed the polydimensional nature of the interpretation of the concept of "professional culture." A synthesis of scientific perspectives made it possible to define the professional culture of future professionals in the service industry as an integrative characteristic of the student's personality, combining professional competencies, the system of values and norms of the professional community in the service sector, the culture of communication and service interaction, a creative style of activity, and environmental and social responsibility, ensuring the effectiveness and humanistic orientation of professional activity in the service industry.

The distinctive feature of the professional culture of professionals in the service industry is determined by the person-to-person nature of their professional activities, in which communicative interaction, customer focus, and emotional self-regulation play a key role. Important personal qualities of professionals include emotional intelligence, empathy, communication skills, stress resilience, self-regulation, ethical awareness, and speech culture.

It has been established that the effectiveness of professional culture development largely depends on the use of innovative pedagogical technologies, in particular the case method, project-based learning, interactive forms of organizing the educational process, mentoring, and digital tools. Service cases play a special role, as they simulate real-life professional situations and contribute to the development not only of knowledge and skills but also of the value-based, ethical, and behavioral components of professional culture.

The formation of professional culture is a step-by-step process and depends on the level of professional education. At the level of vocational and technical education, the focus is on developing basic knowledge, skills, and fundamental norms of professional conduct; at the level of pre-higher vocational education – on developing organizational, communication, and analytical skills; and at the level of higher education – on fostering systematic, managerial, and innovative thinking. This continuity ensures the consistency of professional development and the gradual sophistication of the content of professional culture. The continuity of the formation of professional culture is based on the integration of educational, practical, and personal components of training, as well as on the principles of coherence, systematicity, and variability in education.

This work substantiates the feasibility of modelling the approach for the formation of professional culture as a systematically organised set of scientific and methodological tools that defines the strategic guidelines for professional training and ensures its alignment with the modern requirements of the service industry and the principles of sustainable development.

Based on an analysis of scientific approaches to modelling pedagogical systems and technologies, the author proposes a structure for the approach of continuous formation of professional culture, which includes four interrelated modules: motivational, technological-ergonomic, communicative-creative, and reflective-coordinative. Their implementation facilitates the transition of students from externally driven learning activities to conscious professional self-realisation,

the formation of a service-oriented mindset, a work culture, professional ethics and the capacity for continuous self-development.

The proposed approach is universal in nature and can be adapted to different levels of professional education, taking into account the specific requirements for training professionals in the service industry at each level. Its implementation ensures the integrity of the educational process, improves the quality of professional training and fosters the development of competitive professionals capable of operating effectively within the modern service industry and in the context of dynamic social change.

The study substantiates the feasibility of designing a model for implementing an approach for the continuous formation of the professional culture of future professionals in the service industry, structured around three interrelated components: conceptual, organisational-technological and outcome-oriented.

It has been established that the conceptual component serves a system-forming function, defining the aims, objectives, methodological approaches and principles geared towards the formation of professional culture as an integrative quality of the individual, combining values, knowledge, skills, and communicative and reflective abilities. The professional culture of future professionals in the service industry is based on a combination of psychological readiness for service interaction and pedagogically created conditions for its formation. The effectiveness of the implementation of the approach is ensured by adherence to a set of pedagogical conditions, which serve not only as a background, but as the necessary environment for the approach to function. The key conditions for this include: the creation of a service-oriented educational environment; the development of subject-subject interaction; the application of interactive and practice-oriented teaching methods; the introduction of reflective activities; the individualisation of educational pathways; partnerships between education and business; and the integration of cultural studies content into professional training. It has been established that it is precisely the combination of these conditions that

ensures the integrity, reproducibility and effectiveness of the process of forming professional culture.

The organisational and technological component of the model reflects the step-by-step implementation of the approach at various levels of professional education (vocational, pre-higher and higher), in line with the principles of continuous education. The stages of the formation of professional culture have been identified, each of which is characterised by an increase in the complexity of content, the expansion of professional experience, and a rise in the level of independence and reflection of the future professional.

The use of an interdisciplinary approach in the formation of the professional culture of professionals in the service industry on the basis of sustainable development is a reasonable and balanced approach to the modernisation of professional education. The research has demonstrated that the interdisciplinary integration of knowledge and values contributes to the formation of a holistic professional worldview and the social and environmental responsibility of future professionals, ensures a holistic view of professional activity, and promotes the development of systematic thinking, creativity and the ability to solve complex professional tasks, taking into account the principles of sustainable development.

The result component of the model involves assessing the level of development of professional culture across its value-based, cognitive, activity-based, communicative and reflective components, enabling an evaluation of the qualitative changes in the personality of the future professional and the effectiveness of the implementation of the approach.

With the aim of ensuring the diagnosis of the level of development of professional culture, criteria and indicators have been specified for each structural component of professional culture: value-based, cognitive, activity-based, communicative and reflective. It has been established that the criteria reflect the essential characteristics of the components of professional culture, whilst the indicators reflect the degree to which these are manifested in professional activity.

This has enabled the development of a comprehensive assessment system that ensures the objectivity of the analysis of the research results.

The analysis of academic approaches has resulted in the development of four levels of professional culture development among future professionals in the service industry: elementary, reproductive, modelling, and creative. The proposed level-based framework reflects the dynamics of professional growth, ranging from the basic acquisition of knowledge and skills to the ability to creatively model and refine professional practice. The developed model for implementing the approach of continuous professional culture development is a comprehensive, scientifically grounded and practice-oriented system that ensures the step-by-step development of the professional culture of future professionals in the service industry in accordance with modern labour market requirements and the principles of sustainable development.

The developed and theoretically substantiated approach to the continuous formation of the professional culture of future professionals in the service industry was experimentally tested between 2023 and 2025 in educational institutions at various levels: State Vocational and Technical Education Institution “Poltava’s Higher Vocational School named after A.O. Chepiga”, Rivne Center for the Vocational and Technical Training of the State Employment Service, State Educational Institution “Cherkasy Higher Vocational College”; Separated Structural Unit “Professional College of Management, Economics and Law of Poltava State Agrarian University”, Poltava Applied Cooperative College, Poltava Professional College, National University of Food Technologies; Poltava V.G. Korolenko National Pedagogical University, Rivne State University of the Humanities, Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University.

The aim of the experimental work is to determine the effectiveness of implementing the approach for the continuous formation of the professional culture of future professionals in the service industry during their professional training, and to provide methodological recommendations.

To ensure the equivalence and reliability of the research results at each level of professional education, the data obtained were processed and analysed separately and were not compared between respondents from institutions at different levels of education.

The experimental implementation of the approach for the formation of professional culture has shown that students who learn using interactive and practice-oriented methods demonstrate a higher level of professional culture and independence in resolving workplace situations. The implementation of the described methodological tools ensures increased motivation to master the profession, the development of professional responsibility, the formation of a culture, the analysis of service quality, the improvement of ethical standards of interaction with clients in the service industry, as well as an increase in the level of development of professional competencies.

The effectiveness of the implementation of the approach for the continuous development of the professional culture of future professionals in the service industry has been proven by assessing the levels of professional culture development among students following the implementation of the developed approach.

Keywords*: professional education; sustainable development goals for professional education; professionals in the service industry; the process of continuous professional training for future professionals in the service industry at various educational levels; professional culture of professionals in the service industry; modelling of the approach for the formation of professional culture; designing a model for the implementation of the approach for the continuous formation of professional culture; modern pedagogical, interactive, project-based, game-based, collaborative, digital and multimedia approaches.*

LIST OF THE APPLICANT'S PUBLICATIONS WITHIN THE TOPIC OF THE DISSERTATION

Research publications containing the main research results

1. **Ohui, Ye.,** & Ohui, S. (2025). Servisni keisy yak instrument modeliuvannia profesiinoi kultury maibutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia [Service cases as a tool for modeling the professional culture of future service specialists]. *Pedagogical Academy: Scientific Notes*. Vol. 25. Available at: https://pedagogical-academy.com/index.php/journal/article/view/1531/ [in Ukrainian].

2. Ohui, Ye. V. (2026). Mizhdystsyplinarnyi pidkhid do formuvannia profesiinoi kultury fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia na zasadakh staloho rozvytku [Interdisciplinary approach to the formation of professional culture of service specialists based on sustainable development]. *Science and Technology Today*. Vol. 1(55), pp. 1524–1536. [in Ukrainian].

3. Ohui, Ye. V. (2026). Psykholoho-pedahohichni peredumovy formuvannia profesiinoi kultury u maibutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia [Psychological and pedagogical prerequisites for the formation of professional culture in future service specialists]. *Youth & Market*, No 1(245), pp. 134–140. [in Ukrainian].

4. Ohui, Ye. V. (2026). Tekhnolohii nastavnytstva u protsesi vyvchennia osnov barnoi spravy yak chynnyk formuvannia profesiinoi kultury maibutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia [Mentoring technologies in the process of studying the basics of bartending as a factor in the formation of professional culture of future service specialists]. *Scientific Innovations and Advanced Technologies*. No 2(54), pp. 1719–1732. [in Ukrainian].

5. **Ohui, Ye. V.,** & Ohui, S. V. (2025). Metodychni pryiomy formuvannia profesiinoi kultury fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia na zaniattiakh z osnov tovaroznavstva [Methodical techniques for forming the professional culture of service specialists in classes on the basics of commodity science]. *Bulletin of the T. H. Shevchenko National University "Chernihiv Collegium".* Vol. 190. No 34, pp. 212–218. [in Ukrainian].

Research publications confirming the approbation of the materials of the dissertation

6. Ohui, Ye. V. (2024). Osoblyvosti metodychnoi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv kharchovykh tekhnolohii [Peculiarities of methodological training of future specialists in food technologies]. *Problems and innovations of professional and technological education: realities, experience, prospects* : materials of the II International Scientific-Practical Conference (Chernihiv, November 7-8, 2024). Chernihiv, pp. 117–119. [in Ukrainian].

7. Ohui, Ye. V. (2025). Tekhnolohii partnerstva yak zasib pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv do vyklykiv suchasnoho svitu industrii obsluhovuvannia [Partnership technologies as a means of preparing future specialists for the challenges of the modern service industry]. *Pedagogical skills of the future teacher: progress, formation, improvement and growth* : materials of the International Scientific-Practical Forum (Poltava, June 5, 2025). Poltava : Poltava V. G. Korolenko National Pedagogical University, pp. 511–514. [in Ukrainian].

8. Ohui, Ye. V. (2025). Formuvannia kultury zdorovoho kharchuvannia v konteksti hlobalnykh tsilei staloho rozvytku [Formation of a healthy nutrition culture in the context of global sustainable development goals]. *The main goals of the sustainable development strategy: problems and prospects* : Materials of the II International Scientific and Practical Forum. (Poltava, September 24-25, 2025). Poltava : Poltava V. G. Korolenko National Pedagogical University, pp. 96–98. [in Ukrainian].

Research publications that additionally present the research results of the dissertation

9. Ohui, Yevhenii (2025). Zarubizhnyi ta vitchyznianyi rozvytok dualnoi osvity [Foreign and domestic development of dual education]. *Problems and innovations in mathematical, digital, natural and professional education* : collection of materials of the XX International Scientific and Practical Internet Conference, Kropyvnytskyi (October 23, 2025). Kropyvnytskyi : V. Vynnychenko Central State University, pp. 19–21. [in Ukrainian].

10. Ohui, Yevhenii (2025). Interaktyvni metody formuvannia kultury kharchuvannia maibutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia [Interactive methods of forming the nutrition culture of future service specialists]. *Problems and innovations of vocational and technological education: realities, experience, prospects* : materials of the III International Scientific and Practical Conference (Chernihiv, May 29–30, 2025). Chernihiv, pp. 52–56. [in Ukrainian].

11. Ohui, Ye. V. (2022). Navchannia uchniv osnov ratsionalnoho kharchuvannia [Teaching students the basics of rational nutrition]. *Problems and innovations in natural sciences, mathematics, technology and vocational education* : collection of materials of the 13th International Scientific-Practical Online Internet Conference. (Kropyvnytskyi, June 13–28, 2022). Kropyvnytskyi : V. Vynnychenko Central State University, pp. 187–189. [in Ukrainian].

12. Ohui, Ye. V. (2022). Osnovy ratsionalnoho kharchuvannia v zakladakh osvity [Fundamentals of rational nutrition in educational institutions]. *Safety of human life and activity: theory and practice* : collection of scientific proceedings of the All-Ukrainian scientific-practical conference dedicated to the World Days of Civil Defense and Labor Protection. (Poltava, April 28, 2022). Poltava : Poltava V. G. Korolenko National Pedagogical University, pp. 131–134. [in Ukrainian].

13. Ohui, Ye. V. (2022). Dyzain-oformlennia dytiachykh strav [Design of children's dishes]. *Design education of future specialists: problems and prospects* : materials of the All-Ukrainian scientific-practical conference with international participation (Poltava, 2022) Poltava : Poltava V. G. Korolenko National Pedagogical University, pp. 321–325. Available at: http://dspace.pnpu.edu.ua/handle/123456789/21396 [in Ukrainian].

14. Ohui, Ye. V. (2023). Doslidzhennia pryntsypiv ratsionalnoho kharchuvannia pidlitkiv v protsesi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv kharchovykh tekhnolohii [Study of the principles of rational nutrition of adolescents in the training of future food technology specialists]. *Problems and innovations in natural sciences, mathematics, technology and vocational education*. Collection of

materials of the 15th International Scientific-Practical Online Conference dedicated to the 95th anniversary of the birth of Academician of the National Academy of Pedagogical Sciences S. U. Goncharenko. (Kropyvnytskyi, June 20–24, 2023). Kropyvnytskyi : V. Vynnychenko Central State University, pp. 90–92. [in Ukrainian].

15. Ohui, Ye. V. (2025). Bezpeka kharchuvannia ditei ta pidlitkiv [Food safety of children and adolescents]. *Safety of human life and activity: theory and practice* : collection of materials of the All-Ukrainian scientific-practical conference, dedicated to the World Days of Civil Defense and Labor Protection (Poltava, April 25, 2025). Poltava : Poltava V. G. Korolenko National Pedagogical University, pp. 285–288. [in Ukrainian].

ЗМІСТ

ВСТУП 24
РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ 35
1.1. Стан, проблеми та перспективи розвитку професійної підготовки фахівців для підприємств сфери обслуговування . . . 35
1.2. Аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду професійної підготовки фахівців сфери обслуговування на різних освітніх рівнях 54
1.3. Методолого-теоретичні засади професійної підготовки та розвитку професійної культури фахівців сфери обслуговування 71
Висновки до першого розділу 99
РОЗДІЛ 2. МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ 105
2.1. Професійна культура як основний чинник становлення особистості сучасного фахівця 105
2.2. Структура, критерії, показники та рівні професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування 124
2.3. Технологія неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування 143
Висновки до другого розділу 200
РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ ТЕХНОЛОГІЇ НЕПЕРЕРВНОГО ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ 207
3.1. Організація і проведення експериментальної перевірки технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в освітньому процесі 207
3.2. Результати дослідження ефективності застосування технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування 219
Висновки до третього розділу 226
ВИСНОВКИ 231
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 239
ДОДАТКИ 267

ВСТУП

Актуальність дослідження зумовлена глибокими соціально-економічними трансформаціями, що відбуваються в Україні та світі, посиленням ролі сфери обслуговування як однієї з провідних галузей економіки та зростанням вимог до якості надання послуг. У сучасних умовах конкурентного ринку праці роботодавці висувають підвищені вимоги не лише до професійних знань і вмінь фахівців, а й до рівня їхньої професійної культури, комунікативності, етичності, здатності до міжкультурної взаємодії та клієнтоорієнтованості.

Сфера обслуговування базується на міжсуб'єктній взаємодії між фахівціями та споживачами послуг, що передбачає постійну комунікацію з різними соціальними групами, необхідність дотримання професійної етики, культури спілкування, толерантності та емоційної стійкості. У зв'язку з цим саме професійна культура виступає інтегративною характеристикою фахівця, що визначає ефективність його професійної діяльності та рівень якості обслуговування.

Сучасні освітні стандарти та запити суспільства орієнтують професійну освіту на формування конкурентоспроможного, мобільного, культурно розвиненого фахівця, здатного до самореалізації та безперервного професійного розвитку. Водночас відбувається переорієнтація змісту освіти на компетентнісний і культурологічний підходи, що актуалізує проблему розроблення ефективних методичних засад формування професійної культури майбутніх фахівців. Особливої значущості ця проблема набуває в умовах сучасних викликів (глобалізація, цифровізація, соціальна нестабільність, цілі сталого розвитку суспільства, воєнні події), які зумовлюють зміну поведінкових моделей споживачів і підвищують вимоги до психологічної готовності, адаптивності та етичної зрілості працівників сфери обслуговування. Це потребує оновлення змісту, форм і методів професійної підготовки, зокрема впровадження інноваційних педагогічних

технологій, спрямованих на формування ціннісно-мотиваційної, комунікативної та культурологічної складових професійної діяльності.

Комплексний аналіз сукупності наукових джерел, нормативних документів, матеріалів із досвіду роботи закладів професійної освіти засвідчує глибокий інтерес наукової спільноти, зацікавленої у розв'язанні протиріччя між дійсним станом справ і суспільним запитом на креативних, конкурентоспроможних фахівців сфери обслуговування. У працях багатьох українських та зарубіжних науковців (О. Бондаренко, В. Вдовченко, М. Галицької, Н. Горбатюк, І. Гриценок, І. Зоріна, В. Квартальнова, М. Лобур, О. Марущак, А. Нісімчук, В. Радкевич, О. Падалка, Л. Сакун, Н. Свірідова, В. Федорченка, А. Чудновський, О. Шпак та інших) проаналізовано різні аспекти професійної підготовки майбутніх фахівців індустрії гостинності. В останній час значної уваги науковці В. Веденський, Т. Гуменюк, О. Замфереско, М. Корець, В. Майковська, Т. Мачача, Є. Павлютенков, Н. Слюсаренко, С. Шейко та інші приділяють розвитку професійних компетентностей здобувачів професійної освіти. Психологічні аспекти (мотивація, емпатія, емоційний інтелект) розкотвають формують чітке усвідомлення фахової дільності у дослідженнях українських та закордонних вчених, зокрема Т. Бондар, Н. Жигайло, М. Стасюк, А. Красноног, I. Coronado-Maldonado, MD. Benítez-Márquez та інших. Дослідження цілей сталого розвитку професійної освіти М. Близнюка, Т. Борисової, М. Гриньової, Л. Гриценко, О. Кудрі, О. Козирод, С. Новописьменного, Н. Орлової, В. Титаренко та їх вплвив на формування професійної культури проводили Р. Винничук, Л. Гриценко, О. Ільченко, Л. Кравченко, Є. Кулик, О. Лук'яненко, С. Мироненко, О. Палеха, Л. Савченко, Н. Суховій та інші.

В Україні створено ступеневу систему професійної підготовки фахівців для підприємств сфери обслуговування кадрів на різних рівнях освіти: професійно-технічному, фаховому передвищому та вищому. Освітні програми спрямовані на формування професійних компетентностей у галузях готельно-ресторанного бізнесу, харчових технологій, сервісу, туризму,

побутового обслуговування тощо. Питання реалізації неперервної професійної освіти розвивають В. Буряк, А. Віндюк, Т. Джаман, В. Десятов, С. Кучер, В. Радкевич, Т. Самохвал, В. Федорченко, В. Штифурак та інші.

Серед ефективних методичних засобів формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування науковці виділять інноваційні технології, дослідженню сучасних інтерактивних технологій присвячено чимало досліджень, зокрема: В. Бикова, В. Вишківської, Н. Волкова, О. Голікова, С.Звєкова, О. Ісаєва, Т. Пащенко, Є. Прокоф'єва, І. Розман, Т. Самусь, Т. Ситняк О. Ступак, К. Трофімук, Г. Шайнер та інших.

Категорія культури у дослідженні професійної діяльності ставала неодноразово предметом дослідження Г. Балл, С. Дембіцька, І. Гаврилова, О. Кобилянський, Л. Кравченко, О. Кузьменко, С. Кравець, А. Литвин, Н. Ничкало, А. Опольська, Н. Раєвська, К. Трофімук, В. Тернопільська, Г. Улунова, І. Юрченко та інші. Науковцями Ю. Безрученким, Л. Бачієвим, В. Гальченко, Л. Гончар, Г. Коваль, Г. Щукою та Л. Семенчі досить широко висвітлено зміст та організацію діяльності закладів професійної освіти, але дослідженню методики розвитку професійної культури фахівців сфери обслуговування неприділено достатньої уваги.

Разом із тим аналіз наукових джерел свідчить, що попри значну увагу до проблем професійної підготовки, питання методичного забезпечення процесу формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування розкрито недостатньо системно. Потребують уточнення структурні компоненти професійної культури, педагогічні умови її формування, критерії та показники оцінювання її рівнів, а також розробка цілісної технології, адаптованої до сучасних освітніх реалій.

Отже, актуальність теми дослідження визначається суспільною потребою у висококультурних, конкурентоспроможних фахівцях сфери обслуговування; зростанням ролі професійної культури як ключового чинника якості професійної діяльності; необхідністю модернізації професійної освіти на засадах компетентнісного та культурологічного

підходів; недостатньою розробленістю методичних засад формування професійної культури у науково-педагогічній теорії та практиці. Таким чином, обрана тема є своєчасною, соціально значущою та науково обґрунтованою, що зумовлює доцільність і перспективність її дослідження.

Актуальність дослідження проблеми формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування зумовлена наявністю ряду суперечностей між:

– об'єктивною потребою ринку праці в якісно оновленій системі професійної освіти та обмеженістю методичних засобів забезпечення ефективності освітнього процесу;

– між зростаючими вимогами суспільства до сталого розвитку сфери обслуговування та недостатнім рівнем сформованості професійної культури майбутніх фахівців, здатних реалізовувати ці вимоги на практиці;

– інтегративною ознакою професійної культури та фрагментарністю процесу її формування;

– появою новітніх технологій у сфері послуг, новітніх освітніх технологій та важливістю їх впровадження у процес професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Актуальність означеної проблеми, її недостатня розробленість та необхідність розв'язання виявлених суперечностей зумовили вибір теми дисертаційної роботи: **«Методичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування»**.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження виконано в межах науково-дослідної теми кафедри професійної освіти та дизайну Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка «Методичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування» (державний реєстраційний № 0117U003229). Тему дисертації затверджено вченою радою Полтавського національного

педагогічного університету імені В. Г. Короленка (протокол № 4 від 28.10.2022 р.).

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та дослідницькій перевірці технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі підготовки на різних рівнях професійної освіти.

У відповідності до мети визначено **завдання дослідження**:

1. Здійснити аналіз наукового доробку та сформувати власне визначення професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.
2. Висвітлити досвід формування професійної культури майбутніх фахівців у вітчизняній та європейській педагогічній практиці.
3. Розробити і обґрунтувати технологію неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.
4. Схарактеризувати особливості реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на різних рівнях професійної підготовки.
5. Експериментально перевірити ефективність упровадження технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування та надати рекомендації.

Об'єкт дослідження – поетапний процес професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Предмет дослідження – технологія неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на різних рівнях професійної освіти.

Для розв’язання поставлених завдань використано комплекс **методів науково-педагогічного дослідження:**

– *теоретичні:* вивчення законодавчих і нормативних документів щодо професійної, фахової передвищої та вищої освіти, аналіз, порівняння, абстрагування, формалізація у процесі опрацювання соціальної, психолого-педагогічної, методичної і спеціалізованої літератури, узагальнення

отриманої інформації з метою встановлення стану розробленості досліджуваної проблеми, визначення категоріального апарату дослідження; синтез, узагальнення, систематизація дібраного матеріалу для теоретичного обґрунтування методичних засад формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в освітньому середовищі закладів фахової передвищої та вищої освіти;

– *емпіричні:* діагностичні (анкетування, усне і письмове опитування, бесіди, тестування здобувачів освіти) з метою виявлення освітньої проблематики, педагогічне спостереження (пряме й опосередковане) для з'ясування критеріїв, показників і рівнів сформованості професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; педагогічний експеримент (пошуковий, констатувальний, формувальний, контрольний етапи) для перевірки ефективності розробленої методики формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;

– *статистичні:* обробки експериментальних даних дослідження, зокрема методи математичної статистики з обробки середніх величин, попарне порівняння даних педагогічного експерименту, графічне представлення його результатів, критерії Вілкоксона-Манна-Уітні та Крамера Уелча для перевірки достовірності отриманих експериментальних даних.

Наукова новизна отриманих результатів:

уперше: розроблено, теоретично обґрунтовано та експериментально перевірено *технологію неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування* у закладах професійної освіти різних освітніх рівнів, у процесі моделювання якої окреслено такі взаємопов’язані структурні модулі: *мотиваційний*, що об’єднує методи формування стійкої внутрішньої мотивації майбутніх фахівців сфери обслуговування до професійної діяльності, зокрема метод професійних проб, метод зустрічей із «Self-made» лідерами, метод «Гастрономічних експедицій» та інші; *технолого-ергономічний*, що містить інноваційні методи навчання, спрямовані на інтеграцію технологічних навичок з ергономічним мисленням,

зокрема: метод «Сервісного прототипування», метод «Віртуальної лабораторії HoReCa», метод «Ергономічного аудиту» та інші; *комунікативно-креативний,* що базується на інтерактивних методах емоційного інтелекту та креативної дії, спрямовані на розвиток навичок імпровізації та творчого вирішення проблем, наприклад: метод «Театру сервісу», метод «Креативного сторітеллінгу», метод «Дизайн-спринтів» та інші; *рефлексивно-координаційний,* насичений інноваційними методи, які спрямовані на розвиток здатності до критичного самоаналізу та командного управління, наприклад: метод «Професійного дзеркала», метод «Симуляційних ігор у режимі реального часу», метод «Ведення блогу професійного зростання» та інші; до кожного модуля розроблено методичні рекомендації;

спроєктовано модель реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної, фахової передвищої та вищої освіти, яка окреслена структурними блоками моделі: *концептуальний* (формулювання мети та завдань технології формування професійної культури, орієнтованої на сталий розвиток; визначення методологічних підходів: системного, суб'єктного, культурологічного, аксіологічного, діяльнісно-технологічного, компетентнісного та дидактичних принципів; характеристика педагогічних умов ефективного формування професійної культури та визначення характерних рис структурних компонентів професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування відповідно на кожному з рівнів професійної освіти); *організаційно-технологічний* (поетапне формування професійної культури на початковому (базовому), основному (адаптаційному) та вищому (креативному) етапах становлення професійної культури, що відповідають рівням професійної освіти; конкретизація освітніх цілей на кожному етапі; вибір формувального комплексу дисциплін циклу професійної культури; вибір формувального комплексу дисциплін циклу професійної підготовки на кожному етапі; визначення міждисциплінарних зв'язків; інтеграція

міждисциплінарних знань і цінностей сталого розвитку; використання інтерактивних, проєктних, ігорових, цифрових та практико-орієнтованих методів навчання); *результативний* (прогнозований результат технології формування – належний рівень сформованості професійної культури у вигляді її структурних компонентів: ціннісного, когнітивного, діяльнісного, комунікативного та рефлексивного; критерії та показники рівні сформованості компонентів професійної культури, діагностувальні методики, методи оцінювання навчальної діяльності);

сформульовано і обгрунтовано власне визначення поняття «професійна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування» як інтегративну характеристику особистості здобувача освіти, що поєднує професійні компетентності, систему цінностей і норм професійної спільноти у сфері обслуговування, культуру спілкування та сервісної взаємодії, творчий стиль діяльності, екологічну та соціальну відповідальність, забезпечуючи ефективність і гуманістичну спрямованість професійної діяльності у сфері обслуговування; побіжно по трактовано поняття «культура», «професія», «професійна культура», «комунікативна культура»;

розроблено навчально-методичні матеріали: Підбірка сервісних кейсів для вивчення дисципліни «Організації обслуговування в закладах ресторанного господарства»; Збірник ситуаційних завдань до виконання на практичних заняттях та Збірних тестів та проміжного, модульного та підсумкового контролю знань з дисципліни «Барна справа»; Методичні рекомендації з проведення практичних занять з дисципліни «Основи товарознавства в галузі», в яких розкрито методичні засоби застосування в освітньому процесі технології наставництва, інтерактивних та цифрових освітніх технологій, таких як: мозковий штурм, проєктне та проблемне навчання, ігрові та імітаційні технології, метод сторітелінгу та інші;

подальшого розвитку набули зміст, форми і методи професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у середовищі закладів професійної освіти.

Практичне значення дослідження полягає в розробці навчальної програми з позашкільної освіти науково-технічного напряму «Початкове технічне моделювання» та освітнього контенту роботи гуртка початкового технічного моделювання – навчально-методичного посібника, довідника керівника гуртка закладу позашкільної освіти, які впровадженні у процес навчання учнів технічного моделювання у закладах позашкільної освіти; укладанні методичних рекомендацій для керівників гуртків початкового технічного моделювання щодо методики проведення змагань, конкурсів, виставок, нестандартних навчальних занять, що були розглянуті на профільних семінарах-практикумах різного рівня та впроваджені у освітній процес. Представлені у дисертації теоретичні та методичні матеріали дослідження можуть бути використані педагогами закладів позашкільної освіти, викладачами та студентами закладів вищої освіти, що здійснюють підготовку майбутніх учителів трудового навчання та технологій до педагогічної діяльності у закладах позашкільної освіти, атакож у системі післядипломної педагогічної освіти.

Особистий внесок здобувача у публікаціях, виконаних у співавторстві: з С. Огуй (138) полягає в обґрунтовані сервісних кейсів як педагогічного інструменту моделювання професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування та визначення методичних умови їх ефективного використання в освітньому процесі; з С. Огуй (132) полягає обґрунтуванні комплексу інтерактивних, практикоорієнтованих і цифрових методичних прийомів формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі вивчення основ товарознавства та розкритті педагогічних умов результативного впровадження кейс-технологій, рольових ігор, проєктної діяльності та роботи з реальними зразками товарів.

Експериментальна база дослідження. Дослідно-експериментальна робота здійснювалася впродовж 2023–2025 років на базі закладів фахової передвищої та вищої освіти: Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини, Відокремленого структурного підрозділу

«Фаховий коледж управління, економіки і права Полтавського аграрного державного університету», Відокремленого структурного підрозділу «Полтавський фаховий коледж Національного університету харчових технологій», Полтавського фахового кооперативного коледжу, Рівненського державного гуманітарного університету та Полтавського національного педагогічного університету імені В.Г. Короленка.

Упродовж усіх етапів дослідження у ньому взяли участь 235 здобувачів освіти та 26 викладачів закладів фахової передвищої й вищої освіти.

Результати дослідження впроваджено у навчальний процес Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини (довідка від 30.12.2025 р. № 2073/01), Відокремленого структурного підрозділу «Фаховий коледж управління, економіки і права Полтавського аграрного державного університету» (довідка від 24.02.2026 р. № 64), Відокремленого структурного підрозділу «Полтавський фаховий коледж Національного університету харчових технологій» (довідка від 19.01.2026 р. № 20), Полтавського фахового кооперативного коледжу (довідка від 24.02.2026 р. № 85), Рівненського державного гуманітарного університету (довідка від 12.01.2026 р. № 01-12/03) та Полтавського національного педагогічного університету імені В.Г. Короленка (довідка від 09.03.2026 р. № 914/01-51/02) (Додаток Б).

Апробація результатів дисертації. Результати дисертаційної роботи обговорено на засіданнях ученої ради факультету технологій та дизайну, кафедри професійної освіти та дизайну Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка, апробовано під час виступів на науково-практичних семінарах, конференціях і конгресах різного рівня (додаток В):

міжнародних – «Проблеми та інновації в природничо-математичній, технологічній і професійній освіті» (Кропивницький, 2022), «Технологічна і професійна освіта: проблеми і перспективи» (Глухів, 2022), «Проблеми та

інновації професійної і технологічної освіти: реалії, досвід, перспективи» (Чернігів, 2024), «Педагогічна майстерність майбутнього вчителя: поступ, становлення, удосконалення і зростання» (Полтава, 2025), «Проблеми та інновації професійної і технологічної освіти: реалії, досвід, перспективи» (Чернігів, 2025), «Основні цілі стратегії сталого розвитку: проблеми та перспективи» (Полтава, 2025), «Проблеми та інновації в математичній, цифровій, природничій і професійній освіті» (Кропивницький, 2025);

всеукраїнських – «Дизайн-освіта майбутніх фахівців: проблеми та перспективи» (Полтава, 2022), «Актуальні проблеми професійної та технологічної освіти: досвід та перспективи» (Умань, 2022), «Перспективні напрями сучасної науки та освіти» (Слов'янськ, 2023), «Мистецтво в реаліях сучасної освіти» (Полтава, 2023), «Безпека життя і діяльності людини: теорія та практика» (Полтава, 2024), «Перспективні напрями сучасної науки та освіти» (Слов'янськ – Дніпро, 2025), «Мистецтво, мистецька та позашкільна освіта: історія, теорія, практика, перспективи взаємодії» (Полтава, 2025), «Сучасні соціокультурні процеси: філософсько-аксіологічний дискурс» (Полтава, 2025), «Безпека життя і діяльності людини: теорія та практика» (Полтава, 2025), «Сучасні тренди в кулінарії та професійній освіті: від теорії до практики» (Полтава, 2025).

Публікації. Основні здобутки та результати досліджень за темою дисертації опубліковано у 15 наукових публікаціях здобувача (з них 13 – одноосібних), у тому числі 5 у фахових наукових виданнях, 10 публікацій у інших виданнях та матеріалах всеукраїнських і міжнародних науково-практичних конференцій (додатк А).

Структура дисертації. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (226 найменувань, із них 11 іноземною мовою), 16 додатків, розміщених на 46 сторінках. Робота містить 8 рисунків та 13 таблиць. Основний зміст дисертації викладено на 196 сторінках. Загальний обсяг роботи становить 332 сторінки.

РОЗДІЛ 1
НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У першому розділі дисертації здійснено теоретичний аналіз наукових підходів до професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Розкрито сучасний стан, основні проблеми та перспективи розвитку професійної підготовки кадрів для підприємств сервісної індустрії в умовах трансформації ринку праці та зростання вимог до якості послуг. Проаналізовано вітчизняний і зарубіжний досвід підготовки фахівців сфери обслуговування на різних освітніх рівнях, що дало змогу визначити провідні тенденції та ефективні освітні практики. Обґрунтовано методологічні та теоретичні засади професійної підготовки майбутніх фахівців, зокрема підходи, принципи та структурні компоненти формування їхньої професійної культури. Узагальнення результатів теоретичного аналізу стало підґрунтям для розроблення концептуальних положень формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в системі професійної освіти.

1.1. Стан, проблеми та перспективи розвитку професійної підготовки фахівців для підприємств сфери обслуговування

Сфера обслуговування в сучасних соціально-економічних умовах посідає провідне місце у структурі національної економіки, забезпечуючи значну частку валового внутрішнього продукту, зайнятості населення та соціальної стабільності суспільства. Підприємства та заклади сфери обслуговування спрямовані на задоволення нематеріальних благ людини, а особливо в епоху технологізації, цифровізації та гуманізації сфера послуг значно розширилася. До неї відносяться послуги громадського харчування (ресторани, кафе, бари, їдальні); фінансові послуги (банки, страхування,

інвестиції); житлово-комунальні послуги (водопостачання, опалення, ремонт житла); побутові послуги (перукарні, хімчистки, ремонт техніки, пральні); інформаційні технології (IT-консалтинг, розробка програмного забезпечення, зв'язок); транспорт і логістика (перевезення пасажирів та вантажів); освіта (школи, університети, курси); охорона здоров’я (лікарні, клініки, аптеки); туризм (готелі, туристичні агенції, екскурсії); культура та розваги (театри, кінотеатри, музеї) та інше. Сьогодні кожен з цих напрямів послуг – це окрема розвинена галузь з комплексом нормативно-правового, технологічного, матеріального, освітнього, інформаційного, кадрового забезпечення, вимогами якості та особливостями. Тому звужуємо коло нашого наукового пошуку у сфері послуг до напряму готельно-ресторанної справи. Переважно у науковій термінології під сферою обслуговування розуміють саме цей напрям.

Запорукою успішного функціонування будь-якої галузі є людський капітал. Наявність висококваліфікованих кадрів забезпечує якість послуг, прибуток, розвиток конкурентоспроможності та стійкість організації на ринку. Саме професійна підготовка, безперервне навчання та розвиток компетентностей працівників формують основу інноваційного потенціалу галузі (Борисова, 2023, с. 290). У сучасних умовах особливого значення набувають не лише фахові знання, а й гнучкі навички, здатність до адаптації, креативне мислення та готовність до впровадження нових технологій. Інвестування у розвиток людського капіталу сприяє підвищенню продуктивності праці, якості управлінських рішень та ефективності виробничих і сервісних процесів. Крім того, професійно підготовлені кадри здатні швидко реагувати на виклики зовнішнього середовища, що є важливою умовою стабільного розвитку підприємств і галузей економіки загалом.

Професійна освіта є важливим напрямом стратегічного розвитку держави, оскільки саме вона є фундаментом для відновлення економіки та ключовим ресурсом для підготовки кваліфікованих кадрів, здатних реалізувати масштабні проєкти відбудови країни. Людський капітал сьогодні

визначається здатністю фахівця генерувати новації та постійно вдосконалювати компетенції. Сучасний ринок праці потребує спеціалістів, які володіють передовими технологіями та є комунікативно мобільними. У контексті глобалізаційних зрушень до кадрового потенціалу висувається низка релевантних вимог, серед яких ключове значення мають високий рівень професійної компетентності, адаптивна мобільність, комунікативна спроможність, суб'єктна автономія та відповідальність. Особлива увага приділяється опануванню інноваційних виробничих технологій та формуванню стратегії безперервного професійного саморозвитку протягом життя. Водночас, поточна результативність підготовки кваліфікованих кадрів у системі професійної освіти не повною мірою корелює із динамічними соціально-економічними запитами суспільства. Дана деструкція зумовлена комплексом чинників, зокрема: невідповідністю нормативно-правового базису сучасним ринковим реаліям; недосконалістю організаційно-фінансових механізмів функціонування освітніх закладів; відсутністю валідних інструментів прогнозування та формування державного замовлення на основі системного моніторингу ринку праці; низьким рівнем мотивації стейкголдерів щодо створення сприятливих умов для практичної підготовки здобувачів освіти, а також стажування та професійного вдосконалення науково-педагогічних працівників.

Дослідження, проведене Л. Зельман, систематизує етапи розвитку професійної освіти, виокремлює проблеми та визначає шляхи вдосконалення підготовки кваліфікованих робітників, зокрема, для сфери обслуговування (2016). Узагальнюючи тенденції розвитку професійно-технічної освіти в Україні в кінці ХХ ст. – на початку ХХІ ст., дослідниця обґрунтовує стратегічно важливі напрями реформування професійної освіти.

Реформування системи професійної освіти розпочалося з прийняттям незалежності України і триває донині. Першим етапом стало схвалення Закону України «Про професійно-технічну освіту» (1999), який окреслює правовий та фінансовий фундамент професійної освіти. Даний нормативно-

правовий акт спрямований на формування умов для самореалізації людини та забезпечення економіки країни компетентними робітничими кадрами. Спершу було запроваджено ряд заходів щодо автономії закладів професійної освіти, зміни системи управління та фінансування закладів, оновлення Стандартів професійної освіти з метою підсилення зацікавленості молоді робітничих професіями. У період з 2006 р. до 2016 р. відбулося реформування Стандартів професійно-технічно освіти з регламентованим переліком кваліфікаційних вимог до професійних знань, умінь та навичок робітників 3, 4, 5, 6 розрядів та типовими навчальними програмами навчальних предметів, виробничого навчання, передбачених типовим навчальним планом. Особливістю цього періоду становлення професійної освіти залишалася чітка структуризація організації освітнього процесу та змісту навчання. Однак, кількість абітурієнтів у закладах професійної освіти не збільшилася.

Наступним кроком з удосконалення професійної освіти стало затвердження Закону України «Про фахову передвищу освіту» (2019), яким запроваджено комплексне вирішення питання підготовки фахівців для промислового сектору та окреслено засади корпоративного управління в системі професійної освіти, співпраці з роботодавцями та діяльності наглядових рад, зокрема, у питаннях фінансування, запровадження додаткових платних послуг, грантових проєктів. Закон відкриває нові можливості для тих, хто прагне змінити професію у зрілому віці. Тепер для вступу не обов’язково мати сертифікат ЗНО, заклади освіти отримали право зараховувати дорослих вступників за результатами внутрішніх іспитів. Серед інновацій у професійній освіті обумовлено введення програм курсової підготовки з підвищення кваліфікації за певною професією для дорослого населення або перепідготовки з можливістю опановувати нові навички та повністю змінити професійну діяльність.

Продовженням реформування став етап оновлення Стандартів професійної (професійно-технічної) освіти, який триває з 2017 року і донині,

та пов’язаний з упровадженням модульно-компетентнісного підходу в організації навчання з конкретної професії. Особливістю побудови оновлених програмних документів є перехід від освітньо-кваліфікаційної характеристики випускника професійно-технічного закладу освіти до переліку навчальних модулів та загально-професійних компетентностей. Відміна унормованої предметної системи навчання відкриває більш широкі можливості реалізації автономії професійної освіти та її адаптації до вимог роботодавців у певному регіоні, потреб споживачів та особливостей функціонування певної індустрії. За цей період Наказами МОН затверджено 194 Стандарти професійної освіти, зокрема упродовж 2017 року затверджено 61 Стандарт; 2018 р. – 15 Стандартів; 2019 р. – 69 Стандартів; 2020 р. – 29 Стандартів; 2021 р. – 22 Стандарти; за період 2022-2024 рр. – 59 Стандартів.

Нові Стандарти професійної освіти, націлені на компетентнісну і модульну структуру програм, сприяють оновленню змісту навчання та наближенню до потреб ринку праці. Ключові особливості освітніх стандартів нового покоління полягають у відмові від жорсткої типізації – ліквідовано уніфіковані навчальні плани та програми з виробничої практики; базуються на автономії у формуванні змісту – відтоді перелік дисциплін визначається закладом освіти у безпосередній співпраці з роботодавцями; орієнтовані на спільне проєктування робочих програм за участі підприємств-замовників із подальшим затвердженням регіональними органами управління освітою; передбачають модульну структуру – навчальний контент організовано за блочно-модульним принципом.

2017 рік став початком реалізації Стратегії сталого розвитку України до 2030 року, що задекларувала цілісну систему економічного, соціального та екологічного розвитку країни та інтеграцію України до Європейського союзу (*Стратегія сталого розвитку,* 2017). Стратегічне бачення сталого розвитку України, зокрема у сфері освіти, передбачає подолання дисбалансів в економічній, соціальній та екологічній сферах; забезпечення партнерської

взаємодії органів державної влади, органів місцевого самоврядування, бізнесу, науки, освіти та організацій громадського суспільства; високий рівень науки, освіти та охорони здоров'я; збереження національних культурних цінностей і традицій; та ряд інших напрямів.

Питання сталого розвитку у професійній освіті висвітлено у працях М. Близнюка, Т. Борисової, М. Гриньової, Л. Гриценко, О. Кудрі, О. Козирод, Н. Орлової, В. Титаренко та інших, що аналізують освіту для сталого розвитку, формування екологічної культури, соціальної відповідальності та громадянської свідомості. Р. Винничук, О. Ільченко, Л. Кравченко, Є. Кулик, О. Лук'яненко, О. Палеха, Н. Суховій доводять, що у рамках концепції сталого розвитку України важливого значення набуває питання розвитку професійної культури спеціалістів різних професій. У контексті сталого розвитку професійної освіти особливого значення набувають здоров'язберігаючі технології, їх же відносять до необхідних компонентів професійної культури С. Мироненко, С. Новік, С. Новописьменний, Ю. Срібна та інші. Досягнення цілей сталого розвитку окремі науковці пов'язують з інтеграційними процесами у змісті професійної освіти та міждисциплінарним підходом до формування професійних компетентностей майбутніх фахівців. Особливої уваги реалізації міждисциплінарних зв'язків у професійній освіті приділяють Н. Боско, А. Ведмедюк, Т. Король, О. Ліба, І. Усатова та інші.

У форматі реалізації Стратегії сталого розвитку України до 2030 року відбуваються процеси модернізації освіти в Україні на всіх рівнях. Професійна освіта упродовж останніх років зазнає трансформації та оновлення відповідно до прогнозованих цілей сталого розвитку. Забезпечення якості та доступності професійної освіти реалізується завдяки створенню рівних можливостей для всіх категорій здобувачів з урахуванням принципів інклюзії, безперервного навчання та академічної доброчесності (*Стратегія сталого розвитку,* 2017).

Інтеграція ідей сталого розвитку у професійну підготовку фахівців сфери обслуговування пов’язана з основними напрямами модернізації професійної освіти та має свої особливі риси. Ідеї сталого розвитку передбачають гармонійне поєднання економічної ефективності, соціальної справедливості та екологічної безпеки. У професійній підготовці фахівців сфери обслуговування це означає формування відповідального ставлення до ресурсів, клієнтів, партнерів та суспільства загалом. Впровадження міждисциплінарних освітніх програм, адаптованих для вирішення реальних проблем сталого розвитку, підкреслює важливість стимулювання участі в ініціативах сталого розвитку як серед викладачів, так і серед студентів, використовуючи інноваційні технології навчання (Кравченко та ін., 2024).

Зі схваленням Кабінетом Міністрів України у 2019 р. Концепції реалізації державної політики у сфері професійної (професійно-технічної) освіти «Сучасна професійна (професійно-технічна) освіта» на період до 2027 року розпочалися більш дієві поступи. Ця Концепція спрямована на модернізацію професійної освіти через реалізацію трьох ключових пріоритетів; передачу управлінських та фінансових повноважень на місця, узгодження обсягів підготовки кадрів із реальними запитами регіональних ринків праці та впровадження високих стандартів якості навчання (*Концепції реалізації,* 2019).

Протягом 2019-2023 років Україна активно реалізує міжнародну ініціативу «EU4Skills: кращі навички для сучасної України», що фінансується ЄС спільно з Німеччиною, Фінляндією, Польщею та Естонією. Головний вектор програми – модернізація професійної освіти відповідно до сучасних економічних вимог. У відповідь на виклики повномасштабного вторгнення, проєкт розширив свою діяльність. Відтоді він також фокусується на впровадженні дистанційного навчання, адаптації польських навчальних курсів та технічній підтримці (закупівля ноутбуків) для викладачів і студентів із числа внутрішньо-переміщених осіб (*EU4Skills*, 2019).

У 2023 році Міністерство освіти і науки презентувало стратегічну Візію реформування професійної освіти. Проєкт передбачає перехід до сучасної та динамічної моделі підготовки фахівців, що чітко відповідає актуальним економічним запитам. Головним завданням реформи є зміцнення людського потенціалу для забезпечення стабільного розвитку країни та її успішного входження у світовий економічний простір. (*Візія майбутнього освіти,* 2023)

У 2024 році розпочалася реалізація ініціативи «DECIDE ПРОФТЕХ» у межах Швейцарсько-українського проєкту DECIDE. Проєкт спрямований на тісну взаємодію влади, громад, бізнес-середовища та освітніх установ для популяризації професійної освіти. Головна ідея проєкту полягає в тому, щоб влада, територіальні громади, профтехи, школи та підприємці взаємодіяли та співпрацювали задля допомоги дітям у виборі майбутньої професії. Особливістю напряму є впровадження сучасної моделі кар'єрного консультування (career guidance) у школах, розробленої спільно з вітчизняними експертами та науковцями Цюріхського педагогічного університету. Завдяки залученню фахівців із Цюріха та українських спеціалістів, учні громад-партнерів отримають професійний супровід у виборі майбутнього фаху ще у шкільні роки. (*Швейцарсько-український проект,* 2024)

У рамках реалізації проєкту «DECIDE: ПРОФТЕХ» упродовж 2024-2025 років облаштовано 10 сучасних профорієнтаційних хабів на базі закладів професійної освіти в Івано-Франківській, Київській, Львівській, Одеській, Полтавській, Чернігівській областях. Зокрема, на Полтавщині такі хаби вже відкрито у Вищому професійному училищі № 7 м. Кременчука (Кременчуцька міська територіальна громада) та Решетилівському професійному аграрному ліцеї імені І. Г. Боровенського (Решетилівська територіальна громада). Хаби оснащено сучасним обладнанням та тренажерами, що сприяє ознайомленню школярів та школярок зі світом професій кулінарного, будівельного і транспортного напрямів, аграрного сектору та сфери обслуговування.

У серпні 2025 р. був прийнятий новий Закон України «Про професійну освіту». Відповідно до положень нового Закону, стратегічним орієнтиром галузі є розвиток життєвих та фахових компетентностей особистості. Законодавство акцентує на вихованні соціально відповідальних фахівців, чия діяльність базується на принципах якості, сумлінності та пріоритетності суспільних інтересів у процесі виробництва товарів чи надання послуг. (*Закон України,* 2025) Законом передбачено системну трансформацію діяльності закладів професійної освіти, а саме перехід закладів на неприбуткову основу з фінансовою автономією; впровадження ключових показників ефективності (KPIs) для керівників; введення зовнішнього оцінювання кваліфікаційних результатів випускників; формування гнучких освітніх маршрутів, що дозволяють швидше інтегрувати випускників у ринок праці.

Нове законодавство про професійну освіту кардинально змінює парадигму взаємодії між освітнім сектором та реальним сектором економіки. Замість пасивної потреби в кадрах, бізнес отримує інструменти прямого впливу на підготовку фахівців. Реформа інституціоналізує партнерство, перетворюючи його на фундаментальну складову стратегічного менеджменту, фінансової стабільності та змістовного наповнення освітніх програм у закладах професійної освіти. Упродовж останніх років Україна активно розвиває дуальну форму навчання, яка поєднує освіту з практичною діяльністю на підприємствах. Наприклад, ця форма була впроваджена у понад 200 закладах, що сприяє більшій зайнятості випускників. У цілому запроваджені заходи дали позитивні результати реформування професійної освіти. За даними МОН, на початок 2020-х в Україні налічувалася значна кількість професійно-освітніх закладів (майже 700), де навчалося понад 240 тис. здобувачів освіти, і працювало понад 30 тис. педагогів. (*Про реформу професійної освіти,* 2021)

Окреслені вище реформаційні процеси знаходять відображення як у наукових розвідках вітчизняних дослідників, так і у освітньо-професійній

діяльності педагогів-практиків, що сприяє розвитку професійної освіти та реалізації стратегічний цілей, намічених у низці нормативних документів, та за сприяння міжнародних грантових проєктів. Наше дослідження чітко враховує всі задекларовані законодавством вимоги до реформування професійної освіти і спрямоване на піднесення професійної підготовки фахівців/спеціалістів сфери обслуговування на якісно новий ефективний рівень.

Динамічний розвиток сервісних підприємств, зростання вимог споживачів до якості послуг, цифровізація, глобалізаційні процеси, а також посилення екологічних і соціальних викликів зумовлюють необхідність постійного оновлення системи професійної підготовки фахівців для сфери обслуговування. Функціональне значення закладів ресторанного господарства, туризму, індустрії дозвілля та побутових послуг виходить за межі суто економічних показників (податкових надходжень, створення робочих місць) і набуває статусу стратегічного інструменту гармонізації суспільних та бізнес-комунікацій.

Професійна діяльність у цій сфері спрямована на антропоцентричну оптимізацію соціального простору. Успішна самореалізація фахівця сфери обслуговування є результатом складної інтеграції наступних компонентів: когнітивно-праксеологічного, особистісно-психологічного та аксіологічного компонентів. Завдяки синтезу фундаментальної теоретичної підготовки та високої сформованості фахових компетентностей; обумовлених наявністю спеціальних професійно значущих якостей (наприклад: комунікативна толерантність, емоційна лабільність та доброзичливість) та клієнтоцентрованість, що трансформується у лояльність до споживачів та позитивний імідж інституції на ринку послуг.

Динаміка вимог сучасного ринку праці зумовлює необхідність неперервного професійного розвитку персоналу, що забезпечує синергію розвитку як вузькопрофесійних («hard skills»), так і надпрофесійних («soft skills») навичок. У цьому контексті професіоналізм суб’єкта сервісної

діяльності розглядається не лише як технологічна бездоганність, а й як високий рівень культури професійної взаємодії.

У контексті аналізу проблем сучасної професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи М. Бабешко акцентує увагу на низці системних недоліків, що знижують ефективність освітнього процесу та його відповідність запитам галузі. До таких недоліків віднесено недостатній рівень інституційної взаємодії між закладами освіти та представниками готельного бізнесу, обмежену тривалість і фрагментарний характер виробничої практики, недостатню сформованість іншомовної комунікативної компетентності майбутніх фахівців, а також часткову адаптованість освітніх програм до актуальних потреб ринку послуг, що зумовлено затяжними реформаторськими процесами у сфері вищої освіти. Додатковим чинником, який ускладнює модернізацію професійної підготовки, визначено відсутність уніфікованих професійних стандартів для сфери обслуговування, що негативно позначається на узгодженості освітніх результатів із вимогами професійної діяльності. (Бабешко, 2017)

Регламентована предметна побудова професійних стандартів теж стала однією з проблем формування професійних компетентностей. Інтеграція знань, методів і цінностей з різних наукових дисциплін з метою формування цілісного бачення професійної діяльності може забезпечуватися лише завдяки міждисциплінарному підходу у професійній освіті. Для сфери обслуговування особливо важливою є інтеграція педагогіки, психології, економіки, менеджменту, етики, екології та соціології. (Огуй (g), 2026, с. 1530)

Ефективна підготовка кадрів у сфері обслуговування має важливе значення для підвищення конкурентоспроможності закладів гостинності та харчування, зокрема і українського сервісу у цілому. Недостатня кваліфікація персоналу може стати перешкодою у приваблені клієнтів та погіршити репутацію галузі (Сакаль & Корсак, 2024). У зв’язку із стрімким розвитком індустрії обслуговування та ростом конкуренції, актуальною стає проблема

необхідності постійного удосконалення навичок персоналу, включаючи не лише фахові знання, а й навички міжособистісного спілкування, роботи в команді, управління стресом та інші «soft skills» (Попик & Реблян, 2021). Проте, перспективи у сфері формування навичок «soft skills» майбутніх фахівців сфери обслуговування можуть бути значними за умови розвитку співпраці з країнами Європейського Союзу, впровадження інноваційних підходів до навчання та організації практики, а також зростання уваги до екологічних аспектів у галузі гостинності.

Одним з напрямів сталого розвитку професійної освіти є накопичення практичного досвід застосування знань, умінь, цінностей з екологічно безпечної поведінки та творчого розв'язання нестандартних завдань екологічного характеру. Саме при їх розв'язанні виявляється несформованість у студентів надпредметних умінь, здатності звернутись до культурного аналогу або до власного досвіду для прийняття рішення. (Совгіра & Браславська, 2022, с. 18)

Наразі гостро постала проблема екологізації всієї системи освіти, а зокрема професійної, яка допоможе забезпечити підготовку кваліфікованих фахівців з відповідними діяльнісними настановами щодо збереження навколишнього природного середовища. За сучасних умов надзвичайно важливо для фахівця сфери обслуговування уміння приймати екологічно виважені рішення, навички передбачати наслідки трудової діяльності, пов'язані з природокористуванням, поєднання професійних інтересів з сучасним і майбутнім соціально-природним середовищем. Використання навчальних завдань екологічного змісту надає можливість підкреслити важливу роль майбутньої професійної діяльності у протистоянні екологічному невігластву та формування у здобувачів освіти почуття особистої відповідальності за збереження навколишнього середовища. (Герлянд, 2024, с. 582)

Раціональне харчування тісно пов'язане з екологічними проблемами. Здорове харчування формує культуру відповідального споживання, адже

воно передбачає усвідомлений вибір продуктів, орієнтацію на їхню якість, походження та вплив на довкілля. Такий підхід спонукає людей зменшувати харчові відходи, підтримувати локальних виробників, віддавати перевагу екологічно безпечним та органічним продуктам. У результаті відповідальне споживання стає не лише елементом індивідуального стилю життя, а й важливим чинником сталого розвитку суспільства. (Огуй (р), 2025, с. 97). У сучасному світі питання здорового харчування виходить за межі індивідуального вибору та стає глобальним викликом. Харчові звички населення безпосередньо впливають не лише на стан здоров'я людини, а й на економічний розвиток, довкілля та соціальну стабільність. (Огуй (р), 2025, с. 96). Отже, питання екологічного раціонального споживання та харчування населення є одним з важливих напрямів розвитку професійної освіти фахівців сфери обслуговування та харчових технологій.

У процесі підготовки майбутніх фахівців сфери послуг, вважають науковці В. Сопіга і Т. Сорока, необхідно зважати на сучасні тенденції упровадження інформацій технологій у процесі обслуговування в готельно-ресторанних підприємствах, зокрема використання інтерактивного (електронного) меню, здійснення замовлення по Інтернету або за допомогою спеціальних терміналів безпосередньо в готельних чи ресторанних підприємствах; упровадження систем вебмоніторингу в діяльність працівників; удосконалення безпеки клієнтів та охорони праці співробітників за допомогою автоматизованих комплексних систем захисту (Сопіга & Сорока, 2019, с. 39). Такі інновації в роботі підприємств сервісу вносять корективи у професійну підготовку фахівців, а отже ставить нові вимоги до педагогів професійного навчання, зокрема їх готовності до реалізації інноваційних підходів, інтеграції ідей сталого розвитку та використання сучасних цифрових технологій.

Дослідження, проведене Л. Руденко, акцентує увагу на важливості комунікативної складової професійної діяльності фахівців сфери обслуговування, адже спілкування з клієнтами, взаємодія з колегами,

командна робота є неодмінним фактором ряду професій сервісу. Тому ознайомлення з основами конфліктології, вивчення професійного етикету, оволодіння основами психології професійного спілкування є необхідною умовою їх професійної підготовки. Емпатія у поєднанні з емоційним інтелектом особистості є каталізатором процесу адаптації майбутніх працівників сфери послуг до трудової діяльності, соціалізації особистості та визначає її здатність здійснювати суб'єкт-суб'єктну взаємодію (Руденко, 2013, с. 128). Культура мовлення, емпатія та емоційний інтелект, стресостійкість та саморегуляція, здатність діяти ефективно в нестандартних ситуаціях обслуговування створюють психологічний фундамент для засвоєння професійних норм і моделей поведінки фахівців сфери обслуговування (Огуй (l), 2026).

Тож, серед ключових проблем професійної підготовки фахівців для підприємств сфери обслуговування доцільно виокремити такі:

1. Невідповідність змісту підготовки сучасним вимогам сфери обслуговування. У багатьох освітніх програмах домінує фрагментарний підхід до формування знань і вмінь, недостатньо представлено міждисциплінарну інтеграцію, ідеї сталого розвитку, цифрової трансформації та сервісної інноваційності.

2. Недостатня увага приділена технологіям розвитку професійної культури. Професійна підготовка часто зосереджується на формуванні фахових умінь, залишаючи поза увагою розвиток професійних цінностей, етики, культури харчування, комунікативної та екологічної культури, що є визначальними для сфери обслуговування.

3. Обмежена практична спрямованість навчання. Попри декларування практико-орієнтованого підходу, співпраця з підприємствами сфери обслуговування не завжди є системною, а виробничі практики не завжди забезпечують формування цілісного професійного досвіду.

4. Недостатній рівень міждисциплінарної координації освітнього процесу. Навчальні дисципліни часто викладаються ізольовано, без

узгодження змісту в контексті реалізації наскрізної навчальної мети, що ускладнює формування системного професійного мислення та цілісного бачення професійної діяльності.

5. Нерівномірний рівень готовності педагогічних кадрів до реалізації інноваційних підходів. Не всі викладачі професійної освіти володіють методиками міждисциплінарного навчання, інтеграції ідей сталого розвитку та використання сучасних цифрових освітніх технологій.

Подолання окреслених проблем та підвищення якості професійної підготовки фахівців для підприємств сфери обслуговування можливе за умови реалізації низки перспективних напрямів розвитку.

По-перше, перспективним є оновлення змісту професійної освіти на засадах сталого розвитку, що передбачає інтеграцію економічних, соціальних, екологічних і культурних аспектів професійної діяльності у навчальні програми.

По-друге, важливим напрямом є цілеспрямоване формування професійної культури майбутніх фахівців як інтегративної якості особистості, що поєднує професійні знання, уміння, цінності, норми поведінки та готовність до безперервного професійного розвитку.

По-третє, перспективи розвитку професійної підготовки пов’язані з упровадженням міждисциплінарного підходу, який забезпечує інтеграцію знань із педагогіки, психології, економіки, менеджменту, етики, екології, сервісології та інформаційних технологій.

По-четверте, вагомого значення набуває розширення практико-орієнтованих і дуальних форм навчання, активне залучення роботодавців до розроблення та реалізації освітніх програм, організації стажувань і виробничих практик.

По-п’яте, перспективним є розвиток цифрової та інформаційної культури фахівців сфери обслуговування, формування готовності до використання сучасних інформаційних систем, цифрових сервісів і автоматизованих технологій у професійній діяльності.

З метою вирішення окреслених науковцями проблем у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування та подолання суперечностей сучасного соціально-економічного розвитку, зокрема між зростаючими вимогами роботодавців до рівня фахової компетентності випускників і недостатньою методолого-теоретичною розробленістю проблем їхньої професійної підготовки, а також між об'єктивною потребою ринку праці в якісно оновленій системі професійної освіти та обмеженістю методичних засобів забезпечення ефективності освітнього процесу науковцями визначено ряд перспективних рішень. Зокрема, Л. Короткова обґрунтовує доцільність упровадження моделі освітньо-виробничого кластера, функціонування якого базується на інтеграції інтересів і ресурсів органів державної влади різних рівнів, суб'єктів виробничої діяльності, громадських організацій, професійних об'єднань, наукових установ та закладів освіти. Дослідницею визначено цілі розробленої моделі освітньо-виробничого кластера, спрямовані на формування фахової компетентності здобувачів професійної освіти з урахуванням соціально-економічних і технологічних характеристик постіндустріального суспільства; оволодіння сучасними теоретичними знаннями, спеціалізованими практичними вміннями та розвиток професійно значущих особистісних якостей; реалізацію стратегічних і тактичних орієнтирів через визначення комплексу інтегрованих освітніх завдань (Короткова, 2020, с. 38).

Як ключові умови забезпечення якості професійної підготовки майбутніх фахівців сфери послуг із використанням потенціалу освітньо-виробничого кластера, Л. Коротковою виокремлено формування позитивної мотивації до опанування й застосування сучасних виробничих технологій, оновлення змісту спеціальної підготовки на засадах компетентнісного підходу, упровадження інноваційних освітніх технологій, а також використання інтегративного навчально-методичного комплексу фахової підготовки, здатного забезпечити цілісність і практичну спрямованість освітнього процесу. (Короткова, 2020, с. 212)

У контексті підвищення якості професійної підготовки фахівців сфери обслуговування В. Бурак обґрунтовує комплекс взаємопов'язаних пропозицій, реалізація яких здатна забезпечити ефективнішу організацію освітнього процесу та його відповідність сучасним запитам галузі. Насамперед акцентується необхідність оновлення та модернізації баз практичної підготовки здобувачів освіти шляхом створення освітньо-виробничих кластерів, діяльність яких ґрунтується на інтеграції інтересів органів державної влади, суб'єктів виробництва, громадських організацій, професійних асоціацій, а також наукового й освітнього секторів, що забезпечує цілісність підготовки та її практичну спрямованість (Бурак, 2021).

Забезпечення відповідності професійної освіти потребам ринку праці передбачає тісну взаємодію закладів освіти з роботодавцями, оновлення освітніх програм відповідно до сучасних і перспективних вимог економіки сталого розвитку. Розвиток практико-орієнтованого та дуального навчання дозволяє ефективно поєднати теоретичну підготовку з практичною діяльністю, формування професійних умінь і навичок у реальному виробничому середовищі. (Огуй (g), 2026, с. 1532)

Вагомим чинником підвищення якості фахової підготовки визначено залучення до викладання професійно орієнтованих дисциплін авторитетних фахівців-практиків сфери обслуговування, зокрема готельно-ресторанного бізнесу, що сприяє трансляції актуального професійного досвіду, формуванню прикладного мислення та професійної ідентичності майбутніх фахівців.

Важливим напрямом розвитку професійної освіти визначено також удосконалення механізмів працевлаштування випускників, зокрема через запровадження іменних стипендій, грантових програм, а також організацію практичної підготовки з перспективою подальшого працевлаштування у провідних та конкурентоспроможних структурах туристичної й готельно-ресторанної індустрії (Буряк, 2021, с. 280). Міжнародна інтеграція та академічна мобільність спрямовані на гармонізацію професійної світи з

міжнародними стандартами, розвиток академічної мобільності, участь здобувачів освіти у міжнародних освітніх і наукових проєктах теж мають бути націлені на майбутнє працевлаштування фахівців сфери послуг не лише на вітчизняному ринку праці, а й за кордоном (Огуй (g), 2026, с. 1533).

Окремий аспект удосконалення професійної підготовки пов'язується з формуванням знань і навичок щодо підтримки функціонування вебресурсів підприємств, забезпечення кібербезпеки, використання сучасних систем захисту клієнтів і працівників у закладах сфери послуг. У зв'язку інноваціями в діяльності закладів обслуговування необхідне інтенсивне оновлення освітнього процесу в руслі цифровізації технологій та послуг. Особлива увага має приділятися розвитку цифрової компетентності педагогічних працівників, систематичному оновленню навчально-методичного забезпечення, здатного формувати й розвивати інформаційну культуру всіх учасників освітнього процесу. У цьому контексті наголошується на необхідності належного технічного оснащення освітнього середовища та формування у здобувачів освіти готовності до використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій як у навчальній діяльності, так і в процесах професійної взаємодії між клієнтами готельно-ресторанних підприємств та обслуговуючим персоналом. Підтримка інновацій та безперервного професійного розвитку орієнтована на формування готовності до навчання впродовж життя, саморозвитку та професійної мобільності в умовах швидких технологічних змін (Огуй (g), 2026, с. 1534).

Трансформація сучасного глобалізованого ринку праці та запит на високотехнологічні стандарти сервісу детермінують оновлення вимог до підготовки фахівців готельно-ресторанної галузі. Пріоритетними векторами їхньої професійної ґенези стають здатність до стратегічного кар'єрного проєктування, адаптивність до реквалiфікації та орієнтація на безперервний саморозвиток (lifelong learning). Дослідники акцентують увагу на необхідності гармонізації професійних компетенцій (hard skills) із розвиненим спектром надпрофесійних навичок (soft skills). Останні

розглядаються як фундаментальний чинник конкурентоспроможності та включають когнітивну гнучкість, критичне мислення, навички командної колаборації, самоменеджмент, а також здатність до аналітичного оцінювання інформації та прояву підприємницької ініціативи. (Радкевич, Кравець & Козак, 2020) Формування соціальної відповідальності та громадянської активності передбачає підготовку фахівців, здатних усвідомлювати соціальні наслідки професійної діяльності, дотримуватися принципів справедливості, толерантності та партнерства (Огуй (g), 2026, с. 1534).

У контексті реформування професійної підготовки фахівців сфери обслуговування В. Бурак також підкреслює доцільність поглибленого вивчення питань організації здорового харчування, ознайомлення з інноваційними технологіями приготування страв, а також з тенденціями модернізації стилів, форм і методів сервісного обслуговування, що відповідають сучасним стандартам якості та безпеки (2021).

Процес професійної підготовки майбутніх поварів, кондитерів, офіціантів, барменів передбачає вивчення основ фізіології та гігієни харчування, а поряд з оволодінням технологічними навичками – формування правильного раціону харчування різних верств споживачів. Особлива увага приділяється умовам та вимогам до дитячого раціону, дотриманню режиму харчування, калорійності продуктів та вітамінному складу окремих страв. (Огуй (c), 2023, с. 90) Отже, питання раціонального та безпечного харчування є важливим напрямом професійної підготовки фахівців сфери обслуговування.

На сучасному етапі розвитку педагогічної науки особливої актуальності набуває стратегічний імператив екологізації системи професійної освіти. Дана трансформація розглядається як фундаментальна передумова підготовки кваліфікованих фахівців, чий професійний профіль детермінований ціннісно-діяльнісними настановами щодо збереження та відтворення природно-ресурсного потенціалу. У контексті глобальних викликів антропогенного характеру критичного значення набуває здатність

фахівця до прийняття екологічно релевантних управлінських і виробничих рішень, що базується на прогностичній оцінці наслідків професійної діяльності у сфері природокористування та гармонізації індивідуальних прагнень із векторами сталого розвитку соціоприродного середовища.

Імплементація дидактичного інструментарію екологічного спрямування у процес фахової підготовки дозволяє нівелювати прояви екологічного нігілізму та забезпечує формування аксіологічної сфери здобувачів освіти. Це сприяє трансформації зовнішніх екологічних вимог у внутрішню потребу особистої відповідальності за стан довкілля, що позиціонується як невід'ємна складова професійної етики та професійної культури сучасного спеціаліста.

Водночас сучасні освітні трансформації орієнтовані на компетентнісний підхід, інтеграцію теоретичної і практичної підготовки, впровадження дуальної форми навчання, розвиток партнерства з роботодавцями. Поступово оновлюється зміст освітніх програм відповідно до потреб ринку праці, зростає роль практико-орієнтованого навчання, дуальної форми освіти, цифрових технологій та інноваційних методів підготовки. Разом із тим, результати наукових досліджень і аналіз освітньої практики свідчать, що рівень сформованості професійної культури випускників не завжди відповідає сучасним вимогам підприємств сфери обслуговування, особливо в контексті сталого розвитку, професійної етики, культури сервісної взаємодії та соціальної відповідальності.

1.2. Аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду професійної підготовки фахівців сфери обслуговування на різних освітніх рівнях

З огляду на інтеграцію України в міжнародний економічний простір, сфера гостинності потребує системного вдосконалення кадрового потенціалу. Еволюція готельно-ресторанної індустрії диктує попит на

фахівців з високим рівнем професійної підготовки, що відповідає світовим еталонам обслуговування (Поліщук, 2021, с. 146)

Процеси глобалізації, цифровізації, урбанізації, а також загострення екологічних і соціальних викликів зумовлюють необхідність переосмислення традиційних підходів до розвитку сервісної діяльності відповідно до принципів сталого розвитку суспільства. Концепція сталого розвитку, яка передбачає гармонійне поєднання економічних, соціальних та економічних складників, визначає нові орієнтири для функціонування сфери обслуговування. З одного боку, сервісні підприємства повинні забезпечувати економічну ефективність та інноваційність, з іншого – відповідальне ставлення до природних ресурсів, соціальну справедливість, дотримання етичних норм і високих стандартів професійної культури. У цьому контексті зростає роль людського чинника як носія цінностей сталого розвитку та провідника соціально відповідальної сервісної практики.

Таким чином, актуальність проблеми розвитку сфери обслуговування в умовах сталого розвитку суспільства зумовлена об’єктивною потребою у формуванні нової моделі сервісної діяльності, орієнтованої на цінності відповідальності, інноваційності та професійної культури, що визначає стратегічні напрями розвитку професійної освіти та наукових досліджень у цій галузі (Огуй (g), 2026).

Динамічні зміни на світовому ринку, пандемія коронавірусу, військовий стан внесли значні корективи в життя українського суспільства, зазнала трансформацій і сфера обслуговування. Оновлення вакансій у сфері обслуговування відбувається синхронно з трансформацією споживчих запитів і поведінкових моделей клієнтів. У сучасних умовах спостерігається зростання попиту на послуги доставки, дистанційне обслуговування із використанням цифрових технологій, інтернет-сервісів та онлайн-продажів. У зв’язку з цим конкурентоспроможність фахівця безпосередньо залежить від його здатності до безперервного професійного розвитку, освоєння

технологічних інновацій та системного моніторингу змін у структурі споживчого попиту.

У сфері надання послуг з'являється багато нових напрямків, відповідно формуються нові професії: кур'єр на електросамокаті; професіонал VR-розваг; спеціаліст з цифрової безпеки у готелях; експерт з персоналізованих подорожей; кальянщик, бариста, аніматор, арт-терапевт, доула (дула), няня, організатор простору, скаут-менеджер (модельний скаут), перукар-модельєр, тамада, торседор, фумельє, хостес, шопер (стиліст-шопер) та інші. Незважаючи на інтенсивні процеси глобалізації сучасного ринку праці, стабільно затребуваними залишаються професії, що передбачають наявність творчого мислення та здатності до креативної діяльності. Зокрема, такі фахівці, як бармени, офіціанти, кухарі, продавці, адміністратори служби прийому та розміщення, зберігатимуть вагоме місце серед затребуваних професій на ринку професійної зайнятості протягом тривалого періоду. Це зумовлено тим, що попит на окремі категорії спеціалістів є відносно стабільним і не зазнає суттєвого зниження під впливом соціально-економічних викликів чи зміни модних тенденцій. До таких галузей належать ресторанний сервіс, сфера торговельного обслуговування та інші суміжні напрями професійної діяльності.

У науковому дослідженні О. Созонюк виводить термін «Фахівець сфери обслуговування – це професіонал, який спеціалізується на наданні послуг і задоволенні потреб клієнтів в різних галузях бізнесу та соціально-культурного середовища» (Созонюк, 2023, с. 47). Таких фахівців можна віднести до широкого кола видів обслуговування клієнтів, пов'язаних з тісним контактом та взаємодію між клієнтом та робітниками. Професійні обов'язки фахівців у сфері обслуговування можуть охоплювати такі аспекти, як: взаємодія з клієнтами, надання інформації, оброблення замовлень, конструктивне вирішення конфліктів, робота в команді, дотримання порядку, створення позитивного враження. (Созонюк, 2023, с. 48)

Оскільки сфера послуг має досить широке розмаїття за спеціалізаціями професійної діяльності, ми звузили наше дослідження до кола професій індустрії гостинності та зосередили увагу на професійній підготовці фахівців готельно-ресторанної справи. На жаль, у більшості випадків робітники цієї сфери не мають ні професійної, ні вищої освіти, а для виконання своїх обов'язків їм буває достатньо сертифікату про закінчення спеціальних курсів. Запроваджена система реформ в Україні (описана у підрозділі 1.1.) сприяє піднесенню професійної освіти на якісно новий рівень.

Професійна підготовка майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи спрямована на забезпечення індустрії гостинності висококваліфікованими кадрами, здатними ефективно функціонувати в умовах сучасного ринку праці та відповідати вимогам національного і міжнародного професійного середовища. Вона ґрунтується на врахуванні реального суспільного попиту на послуги сфери гостинності та передбачає формування професійних компетентностей, необхідних для здійснення якісної сервісної діяльності й обслуговування споживачів (Бурак, 2020, с. 17). Професійне становлення фахівця сфери обслуговування пов'язане не лише з професійною ступеневою освітою, а й спирається на саморозвиток та неперервну освіту. На думку А. Віндюк, характерними ознаками неперервної професійної освіти є варіативність і гнучкість застосовуваних засобів, методів і організаційних форм навчання, орієнтація на гуманізацію та демократизацію освітнього процесу, а також диференціація освітніх траєкторій відповідно до професійного спрямування та змістового наповнення підготовки. Водночас неперервна освіта сприяє поглибленню та розширенню загальноосвітньої підготовки, формуванню соціальної зрілості й підвищенню рівня професійної компетентності майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи як у системі формальної освіти, так і в процесі самоосвітньої діяльності. (Віндюк, 2011, с. 211)

Неперервна освіта фахівців готельно-ресторанного сервісу розглядається як багатоступеневий процес, що базується на гуманістичній

філософії та особистісній орієнтації навчання. Оптимізація творчої взаємодії учасників педагогічного процесу є стратегічним чинником забезпечення ринку праці висококваліфікованими кадрами, здатними ефективно функціонувати в умовах сучасної конкурентної економіки (Федорченко, 2004, с. 13).

Аналіз сучасного стану професійної підготовки фахівців для підприємств сфери обслуговування засвідчує, що в Україні створено ступеневу систему підготовки кадрів на різних рівнях освіти: професійно-технічному, фаховому передвищому та вищому. Освітні програми спрямовані на формування професійних компетентностей у галузях готельно-ресторанного бізнесу, харчових технологій, сервісу, туризму, побутового обслуговування тощо.

На думку В. Радкевич, подальший розвиток системи професійної освіти потребує принципового перегляду її інституційної архітектоніки, зокрема подолання надмірної типологічної диференціації професійних закладів освіти та переходу до раціоналізованої, функціонально виваженої моделі їх організації (2016). У цьому контексті обґрунтовується доцільність формування обмеженої кількості базових типів закладів професійної освіти, чітко зорієнтованих на виконання конкретних освітніх і соціально-економічних функцій.

Передусім йдеться про професійні ліцеї як інституції, покликані забезпечувати системну професійну орієнтацію здобувачів освіти старшої школи, реалізацію профільного навчання та поетапне формування кваліфікації з професій, що характеризується невисоким або середнім рівнем технологічної складності. Такі заклади виконують роль базового сегмента професійної освіти, спрямованого на первинну професіоналізацію особистості, розвиток її готовності до усвідомленого професійного вибору та входження у сферу продуктивної праці.

Водночас підготовка майбутніх кваліфікованих робітників і молодших спеціалістів для технологічно складних, трудомістких та наукоємних

професій і спеціальностей різних секторів економіки має здійснюватися в професійних коледжах, які за своїм статусом і ресурсним забезпеченням здатні інтегрувати освітню, виробничу та управлінську компоненти професійної підготовки. Актуальність створення таких коледжів у системі професійної освіти зумовлена об'єктивними процесами технологічної модернізації виробництва, поширенням цифрових та автоматизованих технологій, що в найближчій перспективі набуватимуть універсального характеру та детермінуватимуть глибинні трансформації змісту і структури професійної діяльності.

За цих умов змінюється сам характер професійної праці. Виробничі функції працівника набувають комплексного, інтегративного характеру, поєднуючи риси висококваліфікованого виконавця та суб'єкта управлінської діяльності. Такий фахівець має бути спроможним не лише виконувати професійні операції, а й проєктувати трудовий процес, здійснювати його ресурсне забезпечення, контролювати та оцінювати якість результатів діяльності, приймати відповідальні рішення й орієнтуватися на задоволення індивідуалізованих потреб замовника в умовах конкурентного ринкового середовища.

У свою чергу професійні ліцеї та коледжі в зазначеній моделі мають функціонувати як гнучкі, адаптивні освітні інституції, здатні оперативно реагувати на динамічні запити ринку праці, враховувати потреби конкретних роботодавців, техніко-технологічні зрушення в галузях економіки та трансформувати нові професійні кваліфікації у систему релевантних компетентностей. Реалізація такого підходу створює підґрунтя для істотного підвищення якості професійної підготовки майбутніх кваліфікованих робітників і молодших спеціалістів та забезпечує відповідність системи професійної освіти стратегічним завданням соціально-економічного розвитку держави (Радкевич, 2016).

Таким чином, розвиток професійної підготовки фахівців для підприємств сфери обслуговування потребує системного оновлення,

спрямованого на інтеграцію міждисциплінарних знань, цінностей сталого розвитку та формування професійної культури як ключового чинника конкурентоспроможності майбутніх спеціалістів. Майбутні фахівці сфери обслуговування потребують якісної освіти, досягнення матеріального добробуту, реалізації індивідуальної освітньої траєкторії в парадигмі неперервного навчання та перспективи кар'єрного зростання у професії (Савченко, 2019).

Ми спробували вибудувати траєкторію професійного становлення фахівців/спеціалістів сфери обслуговування за напрямом готельно-ресторанна справа. На початковому та базовому рівнях професійну підготовку кваліфікованих робітників для означеного напряму здійснюють заклади професійної освіти за Державними освітніми стандартами / Стандартами професійної (професійно-технічної) освіти: «Майстер готельного обслуговування», «Покоївка», «Бармен», «Офіціант», «Майстер ресторанного обслуговування», «Сомельє», «Адміністратор (господар) залу» та інші. Розмаїття послуг у сучасному суспільстві диктує необхідність формування широкого кола вузькопрофільних робітників та фахівців, але поряд з цим – професіоналів високої якості. У відповідь на виклики пандемії, військового стану та стрімкої цифровізації у сфері обслуговування з'являється багато нових напрямків надання послуг, відповідно формуються нові професії. На сьогодні існує ще ряд професій сфери обслуговування (сомельє, шоколадник, буфетних, готувач молочних коктейлів, готувач напоїв та інші), підготовка яких здійснюється лише на курсах, в авторських школах або через інші види неформальної освіти. Правда, обіймати такі посади можуть здобувачі освіти за переліченими вище професіями та спеціальностями. Варто відзначити, що державна програма розвитку професійної освіти активно діє – лише упродовж 2025 року затверджено ряд Професійних стандартів, зокрема за професіями «Сомельє» та «Майстер ресторанного обслуговування».

Отже, на рівні професійно-технічної освіти сфера послуг забезпечена доволі широким колом робітників. У кожній професії відрізняються професійні компетентності, трудові дії і навички, кваліфікаційні характеристики професійної діяльності, але є спільні категорії, що об'єднують всі професії у єдиний механізм надання сервісних послуг. До таких категорій у сучасному освітньо-професійному просторі відносяться ключові компетентності (комунікативна, математична, особистісна, соціальна, навчальна, громадсько-правова, підприємницька, цифрова, екологічна та енергоефективна) та загальні компетентності за професією. І якщо перелік ключових компетентностей є усталеним для всіх професій, то загальні компетентності для різних професій, хоч і суміжних за сферою професійної діяльності, відрізняються і узгоджуються з особливостями виконання трудових дій та функцій, пов'язані з результатами навчання за певною професією.

Ми провели ретельний аналіз нормативних програмних документів з метою визначення спільних і відмінних професійних функцій працівників галузі та виділення особливих рис професійної культури особистості певної професії або для групи професій за спільним напрямом у сфері обслуговування. Виділили ряд спільних категорій серед загальних компетентностей для всіх професій сфери обслуговування, зокрема це здатність застосовувати загальні правила охорони праці, санітарії та гігієни, пожежної безпеки у професійній діяльності; здатність діяти у разі виникнення нещасних випадків чи аварійних ситуацій, надавати долікарську допомогу потерпілим; працювати у команді; використовувати інформаційно-комунікаційні технології у професійній діяльності тощо (*Державний освітній Стандарт з професії «Офіціант»,* 2023), але в межах кожної професії виділено ряд професійних компетентностей, які формують кваліфікацію працівник. А, в цілому, комплекс всіх компетентностей у фокусі на задоволення соціально-побутових потреб людей визначає професійну культуру фахівців певної сфери діяльності.

Продовжити свій професійний розвиток кваліфіковані робітники у сфері послуг можуть або у процесі виробничої професійної діяльності за наявності відповідного стажу роботи та курсів підвищення кваліфікації згідно кваліфікаційних вимог, або продовживши навчання на рівні фахової передвищої освіти за спеціальністю J2 Готельно-ресторанна справа та кейтерінг. Завдяки автономії закладів освіти наразі існує багато різних і водночас схожих освітньо-професійних програм, лише на Полтавщині:

– *ОПП «Готельно-ресторанна справа»* у Відокремленому структурному підрозділі «Фаховий коледж Державного закладу «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка» та у Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі;

– *ОПП «Готельне обслуговування»* у Відокремленому структурному підрозділі «Миргородський фаховий коледж імені Миколи Гоголя Національного університету «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»;

– *ОПП «Технології в ресторанному господарстві»* у Відокремленому структурному підрозділі «Полтавський фаховий коледж Національного університету харчових технологій»;

– *ОПП «Ресторанне обслуговування»* у Полтавському фаховому кооперативному коледжі та Полтавському фаховому коледжі підприємництва і ресторанного бізнесу.

Всі освітні програми регламентовані Стандартами фахової передвищої освіти і забезпечують підготовку фахових молодших бакалаврів з готельно-ресторанної справи, здатних вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми суб’єктів готельного та ресторанного господарства або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів системи наук, які формують концепції гостинності, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях. (*Стандарт фахової передвищої освіти,* 2021)

Відмінності між працівником, який має робітничу професію, та фахівцем із фаховою передвищою освітою у сфері готельно-ресторанної справи зумовлюються рівнем професійної підготовки, структурою компетентностей, характером трудових функцій та можливостями професійного зростання. Робітничі професії орієнтовані передусім на практичне виконання виробничих і сервісних операцій відповідно до встановлених технологічних стандартів та інструкцій. Підготовка таких працівників спрямована на формування професійних умінь і навичок, необхідних для якісного виконання конкретних видів робіт у процесі надання послуг. Натомість фахова передвища освіта забезпечує комплексну підготовку майбутніх фахівців, яка поєднує практичні професійні вміння з теоретичними знаннями у галузях менеджменту, економіки, організації сервісної діяльності, маркетингу та комунікації. Такі фахівці здатні здійснювати організацію виробничо-сервісних процесів, координувати роботу персоналу, контролювати якість обслуговування, брати участь у плануванні діяльності і підприємства та впровадженні інноваційних підходів у сфері гостинності.

Таким чином, працівники робітничих професій забезпечують безпосередньо реалізацію технологічних процесів обслуговування, тоді як фахівці з фаховою передвищою освітою виконують ширший спектр професійних функцій, пов’язаних з організацією, управлінням та розвитком підприємств готельно-ресторанної галузі, що розширює їхні можливості професійної мобільності та кар’єрного зростання.

На рівні професійно-технічної підготовки існує широке розмаїття закладів, де можна здобути робітничу професію, але на рівні фахової передвищої освіти значно звужується кількість закладів, що надають освітні послуги за спеціальністю J2 (241) Готельно-ресторанна справа та кейтерінг. Під час вступної компанії 2025 року їх налічувалося 67. На рівні вищої освіти 76 закладів здійснюють підготовку бакалаврів і 42 заклади – магістрів за спеціальністю J2 (241) Готельно-ресторанна справа та кейтерінг, випускники

якої йдуть працювати на виробництво. Питання педагогічних кадрів, які можуть забезпечити підготовку робітників та фахівців для підприємств цієї сфери, залишається проблемним, оскільки за спеціальністю «А5 Професійна освіта (Сфера обслуговування)» на рівні фахової передвищої освіти майже не реалізується освітній процес в закладах України, а на рівні вищої освіти за такою спеціальністю здійснюють підготовку педагогічних працівників у Рівненському державному гуманітарному університеті та Полтавському національному педагогічному університету імені В. Г. Короленка.

Узагальнену аналітичну інформацію про наявні можливості професійної підготовки робітників, фахівців та професіоналів галузі готельно-ресторанної справи, а також траєкторію професійного зростання по сходинках ступеневої освіти за обраним фахом подано в Додатку Г. Вибірка сконцентрована по трьох регіонах: Полтавській, Рівненській та Черкаській областях. Такий вибір обумовлено наявністю саме в цих регіонах, окрім освітніх програм з підготовки фахівців сфери обслуговування ще й освітніх програм, спрямованих на підготовку педагогів і викладачів закладів професійної (професійно-технічної) освіти за спеціалізацією «А5 Професійна освіта (Сфера обслуговування)» /готельно-ресторанна справа/.

Етапи кар’єрного зростання фахівця готельно-ресторанної справи, який пройшов освітню траєкторію від фахового молодшого бакалавра до бакалаврського або магістерського рівнів вищої освіти, відображають поступовий перехід від операційної діяльності до управлінської та стратегічної. На початковому етапі професійної діяльності після здобуття фахової передвищої освіти, фахівець зазвичай обіймає посади, пов’язані з організацією та контролем окремих процесів обслуговування. Це можуть бути посади адміністратора зміни, старшого офіціанта, старшого бармена, супервайзера служби обслуговування або адміністратора рецепції. На цьому етапі формуються практичні управлінські навички, досвід роботи з клієнтами, розуміння внутрішніх бізнес-процесів підприємства.

Після здобуття бакалаврського рівня вищої освіти розширюються можливості професійної реалізації на рівні середньої ланки управління. Фахівець може обіймати посади менеджера ресторану, менеджера готелю, менеджера служби прийому і розміщення, менеджера з організації сервісу, керівника підрозділу або координатора операційної діяльності. На цьому рівні посилюється роль аналітичної діяльності, планування, управління персоналом, контролю якості послуг та оптимізації витрат.

Здобуття магістерського рівня відкриває перспективи переходу до вищої управлінської та стратегічної діяльності. Магістр може працювати на посадах керуючого готельно-ресторанним комплексом, операційного директора, директора підприємства гостинності, менеджера мережевих проєктів, консультанта з розвитку сервісного бізнесу або фахівця з розробки стратегій розвитку підприємств індустрії гостинності. Крім того, можливим є професійний розвиток у науково-педагогічний діяльності, освітньому менеджменті або консалтингу.

Таким чином, кар’єрне зростання характеризується переходом від виконання та організації окремих процесів до управління підрозділами, а згодом – до стратегічного управління підприємствами та мережевими структурами. Така траєкторія професійного розвитку забезпечує формування комплексного управлінського мислення, здатності приймати стратегічні рішення та забезпечувати сталий розвиток підприємств готельно-ресторанної галузі.

Актуальність удосконалення професійної підготовки зумовлена зростанням конкуренції у готельно-ресторанному господарстві, підвищенням вимог споживачів до якості сервісу, а також збільшенням потреб роботодавців у компетентних фахівцях, здатних надавати послуги відповідно до міжнародних стандартів. Водночас важливим завданням професійної освіти є формування здатності майбутніх фахівців адаптуватися до змін соціально-економічного середовища, оперативно приймати професійні рішення та творчо підходити до розв’язання виробничих завдань (Бурак,

2020, с. 18). Професійна освіта має відповідати викликам сучасного суспільства, сприяти відродженню національної культури, забезпечувати конкурентоспроможне входження України у європейський і світовий освітній і культурний простір (Андрущенко, 2008, с. 75).

Вітчизняний досвід професійної підготовки фахівців сфери обслуговування формується під впливом модернізації освіти, трансформації економіки, інтеграції до європейського освітнього простору та розвитку індустрії гостинності. Сучасна підготовка орієнтується на формування компетентного фахівця, здатного працювати в умовах ринкової економіки, глобалізації та технологічних змін. Тому зміст професійної підготовки має багатофункціональний характер і включає поєднання педагогічної, професійної та загальноосвітньої складових, що забезпечує готовність до виконання професійних функцій у конкретній галузі сервісу. Однією з ключових тенденцій є перехід до компетентнісної моделі освіти, в якій значна увага приділяється формуванню загальних та професійних компетентностей, розвитку soft skills (комунікація, клієнтоорієнтованість, робота в команді), набуттю управлінських і підприємницьких навичок. Дослідження показують, що інтеграція ключових компетентностей із професійними знаннями є необхідною умовою підготовки конкурентоспроможного фахівця індустрії гостинності.

В українській системі професійної освіти активно впроваджуються інноваційні методи навчання, цифрові технології та дистанційні форми освіти, дуальна освіта та практикоорієнтоване навчання. Інноваційні методи сприяють підвищенню конкурентоспроможності фахівців на внутрішньому та міжнародному ринку праці та покращують якість сервісних послуг.

Вітчизняний досвід демонструє значну роль виробничої практики. Освітньо-професійні програми підготовки фахівців сфери обслуговування включають навчальні та виробничі практики, виробничі стажування, співпрацю з підприємствами HoReCa, а також поєднують педагогічну і галузеву підготовку та передбачають практику на базі готелів, ресторанів і

туристичних комплексів, що забезпечує адаптацію студентів до реальних умов роботи.

Сучасна українська підготовка фахівців сфери обслуговування активно орієнтується на міжнародні освітні стандарти, академічну мобільність та участь у міжнародних освітніх проєктах. Міжнародна співпраця закладів освіти сприяє оновленню освітніх програм, впровадженню європейських підходів до професійної освіти та розвитку сучасних компетентностей.

Особливої актуальності набуло питання вивчення зарубіжного досвіду в умовах інтенсифікації міжнародної мобільності та піднесення рівня професійної підготовки фахівців сфери обслуговування до міжнародних стандартів. Світова індустрія гостинності демонструє сталу тенденцію до інтеграції освіти, науки та бізнесу, що обумовлює необхідність модернізації освітніх моделей підготовки кадрів.

Дослідники відзначають, що ефективність підготовки фахівців сфери гостинності у провідних країнах світу забезпечується інтеграцією фундаментальної теоретичної підготовки та практикоорієнтованого навчання, тісною взаємодією закладів освіти з роботодавцями, а також міжнародною спрямованістю освітніх програм. Крім того, сучасна професійна освіта сфери обслуговування орієнтується на формування компетентностей, затребуваних індустрією, розвиток soft skills, міжкультурної комунікації та здатності до безперервного професійного розвитку.

Аналіз міжнародних досліджень дозволив виокремити ключові глобальні тенденції розвитку професійної підготовки у сфері обслуговування: компетентнісна орієнтація освітніх програм, інтеграція дуальної освіти, практикоорієнтованість навчання, цифровізація професійної підготовки, інтернаціоналізація освітніх програм, розвиток міжкультурної компетентності. Особливу увагу у світовій практиці приділяють практичній складовій навчання. Недостатня взаємодія між освітніми закладами та підприємствами може призводити до зниження якості підготовки через

дефіцит практичних навичок, що підтверджується дослідженнями у сфері професійної освіти.

Швейцарська модель професійної підготовки фахівців сфери обслуговування традиційно вважається однією з найефективніших у світі. Для цієї моделі характерними є інтеграція теоретичної та практичної підготовки, обов'язкові міжнародні стажування, міждисциплінарна підготовка та орієнтація на глобальний ринок праці. Швейцарські освітні програми характеризуються універсальністю та практичною спрямованістю. Підготовка передбачає навчання безпосередньо на робочому місці, а також регулярні стажування у провідних закладах індустрії гостинності світу. Важливим для нашого дослідження стало вивчення досвіду роботи провідних закладів освіти Швейцарії (Школи готельного менеджменту Лозанни (The Ecole Hoteliere de Lausane), Міжнародної школи готельного менеджменту Ле Рош (Les Roches International School of Hotel Management), Інституту вищої освіти Гліон (Glion Institute of Higher Education), Швейцарської школи готельного менеджменту (Swiss Hotel Management School) (Попик, 2019, с. 137). Таким чином, швейцарська модель демонструє ефективність поєднання фундаментальної освіти, практичної підготовки фахівців сфери обслуговування та міжнародної мобільності студентів.

З метою вивчення Європейського досвіду було проаналізовано особливості освітніх програм Академії Готельного Господарства і Ресторанного бізнесу в Познані (Wyzsza Szkola Hotelarstwa i Gastronomii w poznaniu), Академії фінансів та бізнесу Вістула у Варшаві (Vistula), Державного університету імені Марії Кюрі-Склодовської у Люблені, Вищої школи готельного бізнесу в Празі (VSH). ГО «Професійна Школа Освітнього Об'єднання Тельтов» та ТОВ ЕЛМА забезпечують навчання кваліфікованих працівників у Німеччині (Elma Fachkraftemanagement GmbH) та інші. Європейські освітні системи орієнтуються на міжнародне співробітництво, цифрову трансформацію та формування стійкості бізнесу в умовах глобалізації. Системи професійної освіти Польщі та Чехії характеризуються

адаптацією до стандартів ЄС, розвитком академічної мобільності, орієнтацією на компетентнісний підхід, активною цифровізацією освіти, інтеграцією освіти і ринку праці, розвитком транснаціональної підготовки кадрів для сфери послуг та туризму.

Німеччина є одним із світових лідерів у впровадженні дуальної моделі професійної освіти, реалізація якої передбачає навчання одночасно у закладі освіти та на підприємстві, активну участь роботодавців у формуванні освітніх програм, а також містить комплекс засобів ранньої професійної соціалізації студентів. Дослідження свідчать, що дуальна система дозволяє максимально ефективно інтегрувати теоретичні знання з практичними навичками, хоча ефективність залежить від рівня співпраці між закладами освіти та підприємствами. Перевагами дуальної моделі професійної освіти фахівців сфери обслуговування є висока працевлаштованість випускників, адаптація освіти до потреб ринку та формування професійної ідентичності.

Американська модель підготовки фахівців сфери обслуговування базується на гнучкості освітніх програм, індивідуальних освітніх траєкторіях, партнерстві з бізнесом та ставить акцент на формування управлінських компетентностей. Дослідження показують, що підготовка фахівців у США спрямована на формування організаторських, професійних та етичних якостей майбутніх працівників індустрії гостинності. Американська модель ефективна завдяки гнучкості навчальних програм, високій ролі практики, орієнтації на розвиток soft skills. Провідні заклади освіти США, зокрема: Міжнародний університет Флориди (Florida International University), Університет Центральної Флориди (University of Central Florida), Університет штату Вашингтон (Washington State University), Університет Південної Кароліни (University of South Carolina), Університет штату Колорадо (Colorado State University) пропонують гарні умови для подальшого працевлаштування та кар’єрного зростання, тому користуються популярністю серед молоді, яка планує професійну діяльність у сфері готельно-ресторанного бізнесу. (Огуй (d), 2025)

Абсолютно протилежною у ціннісних орієнтирах є японська система професійної підготовки, яка базується на культурній концепції сервісу та високих стандартах якості обслуговування. Для японської моделі професійної підготовки фахівців сфери обслуговування характерними ознаками є орієнтація на клієнтоцентричність, розвиток емоційного інтелекту майбутніх фахівців, формування корпоративної культури, безперервне професійне вдосконалення. Японська модель демонструє ефективність поєднання професійної та етичної підготовки, розвитку культури сервісу, орієнтації на довгострокову лояльність клієнтів.

Таблиця 1.1

Порівняльний аналіз зарубіжних моделей професійної підготовки фахівців сфери обслуговування

Країна	**Ключова модель**	**Основний акцент**	**Заклади освіти**
Швейцарія	Інтегрована практико-орієнтована	Міжнародність + практика	Школа готельного менеджменту Лозанни, Міжнародна школа готельного менеджменту Ле Рош, Інститут вищої освіти Гліон, Швейцарська школа готельного менеджменту
Німеччина	Дуальна освіта	Роботодавець + практика	ГО «Професійна Школа Освітнього Об'єднання Тельтов»
Польща, Чехія	Європейська компетент-нісна	Стандарти ЄС	Академії готельного Господарства і Ресторанного бізнесу в Познані, Академія фінансів та бізнесу Вістула у Варшаві, Державний університет імені Марії Кюрі-Складовської у Люблені, Вища школа готельного бізнесу в Празі
США	Індустріальна	Гнучкість + soft skills	Міжнародний університет Флориди, Університет Центральної Флориди, Університет штату Вашингтон, Університет Південної Каролiни, Університет штату Колорадо
Японія	Культурно-ціннісна	Сервісна культура	Вища школа менеджменту Університет GLOBIS в Токіо, Жіночий коледж Сендай Шираюрі в Міягі

Аналіз зарубіжного досвіду діяльності провідних закладів освіти дозволяє визначити ключові напрями модернізації професійної підготовки фахівців сфери обслуговування у вітчизняній практиці: посилення практикоорієнтованості навчання, розвиток дуальної освіти, інтернаціоналізація освітніх програм, інтеграція цифрових технологій,

формування міжкультурної компетентності та професійної культури працівників сервісу. Міжнародний досвід підтверджує, що ефективна система професійної підготовки повинна забезпечувати формування не лише професійних знань і навичок, але й особистісних, комунікативних та управлінських компетентностей.

Таким чином, зарубіжний досвід професійної підготовки фахівців сфери обслуговування демонструє високий рівень інтеграції освіти, бізнесу та науки. Найбільш ефективними є моделі, що поєднують практичну підготовку, міжнародну мобільність та компетентнісний підхід. Вивчення та адаптація кращих міжнародних практик є важливою передумовою модернізації системи професійної освіти України. І загалом система професійної підготовки в Україні поступово переходить до моделі гнучкої, інноваційної та практикоорієнтованої освіти, що відповідає потребам сучасного ринку праці.

1.3. Методолого-теоретичні засади професійної підготовки та розвитку професійної культури фахівців сфери обслуговування

В основі педагогічних досліджень лежать методологічні підходи, які виступають інструментом наукового аналізу педагогічних процесів. Ці підходи розглядаються науковцями як сукупність ідей для визначення загальної наукової світоглядної позиції дослідника, як принципи, що становлять основу стратегії дослідницької діяльності, а також способи, прийоми, процедури забезпечення реалізації обраної стратегії в практичній діяльності (Жигірь, 2016, с.112).

Багатокомпетентність та інтегрованість сучасного змісту освіти, як стверджує Л. Савченко, забезпечується належними методологічними засадами підготовки майбутніх фахівців, які представлені в теоретичному зрізі гносеологічним та гуманістичним підходами, безперервністю,

цілісністю, наступністю, у практичному вимірі, зокрема, діяльнісним, аксіологічним, системним, компетентнісним підходами (Савченко, 2019).

У науковій практиці серед методологічних підходів до удосконалення процесу організації та методики професійного навчання Т. Спіріна визначає професійну культуру через призму філософсько-антропологічного, творчого, особистісно-орієнтованого та соціологічного підходів (2009). В. Люльченко процес професійної підготовки майбутніх інженерів-педагогів харчового профілю вибудовує на основі системного, діяльнісно-особистісного, інтегративно-цілісного, управлінсько-технологічного, кібернетичного, кваліметричного та ситуативного підходів (2021). Т. Рузяк виділяє педагогічні умови формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування на основі особистісно-орієнтованого, аксіологічного, компетентнісного, культурологічного, гуманістичного, інтегративного та діяльнісного підходів (2022). Методолого-теоретичною стратегією концепції формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти Л. Руденко визначає культорологічний, аксіологічний, синергетичний, особистісно-орієнтований, діяльнісний і компетентнісний підходи (2016).

Вибір та обґрунтування методологічних підходів до організації якісної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у контексті формування їх професійної культури базувалися на виділенні ключових аспектів професійної діяльності фахівців індустрії гостинності. У результаті проведеного теоретичного аналізу стану розвитку професійної освіти за обраним напрямом дослідження виділено такі ключові аспекти професійної діяльності: володіння необхідним комплексом знань і вмінь з товарознавства, виробничих процесів, технологій обслуговування, обладнання тощо; комунікативні здібності; розвинуте критичне, логічне мислення; креативність, ініціативність, відповідальність; володіння інноваційними цифровими технологіями тощо. Відповідно до означених ключових аспектів професійної діяльності фахівців сфери обслуговування для успішного

формування професійної культури важливе значення матимуть провідні методологічні підходи, а саме: системний, суб'єктний, культорологічний, аксіологічний, діяльнісно-технологічний та компетентнісний.

Системний підхід до професійної підготовки фахівців сфери обслуговування в сучасних умовах розглядається як методологічна основа формування цілісної, багаторівневої та безперервної освітньої траєкторії майбутнього фахівця (Гончаренко, 2008). У контексті підготовки фахівців готельно-ресторанної справи системність передбачає узгоджене функціонування змістових, організаційних, методичних і ціннісних компонентів освіти з урахуванням наступності між рівнями професійно-технічної, фахової передвищої та вищої освіти.

З позиції системного підходу професійна підготовка розглядається як відкрита динамічна система, що функціонує в умовах постійної взаємодії із соціально-економічним середовищем, ринком праці та професійною спільнотою. Така система забезпечує поступове ускладнення змісту освіти, розширення спектра професійних компетентностей та формування професійної культури майбутнього фахівця як інтегративної характеристики його професійної діяльності. (Гуменюк & Корець, 2014)

Особливого значення набуває принцип наступності освіти, який забезпечує логічну послідовність і взаємозв'язок між освітніми рівнями. На рівні професійно-технічної освіти закладаються базові професійні знання, первинні практичні вміння та професійно значущі особистісні якості, зокрема дисциплінованість, відповідальність, клієнтоорієнтованість та культура професійного спілкування. Саме на цьому етапі формується первинна професійна ідентичність та мотивація до професійної діяльності у сфері гостинності.

На рівні фахової передвищої освіти відбувається розширення професійної підготовки через поглиблення спеціальних знань, розвиток технологічних компетентностей, формування здатності до самостійного виконання професійних функцій, а також оволодіння сучасними сервісними

технологіями. Водночас посилюється увага до формування професійної культури через засвоєння норм професійної етики, стандартів обслуговування та принципів організації сервісної діяльності.

Рівень вищої освіти забезпечує формування стратегічного та управлінського мислення, здатності до аналітичної діяльності, інноваційного проєктування сервісних процесів, управління якістю послуг та персоналом. На цьому етапі професійна культура набуває системного характеру і проявляється у здатності фахівця інтегрувати професійні знання, етичні цінності, комунікативні навички та управлінські компетентності у практичній діяльності.

У системному вимірі формування професійної культури фахівців готельно-ресторанної справи відбувається через взаємодію декількох підсистем: когнітивної (професійні знання), операційно-технологічної (практичні вміння та навички), аксіологічної (цінності сервісної діяльності), комунікативної (культура професійного спілкування) та рефлексивної (здатність до професійного саморозвитку). Узгодженість функціонування цих підсистем забезпечує формування конкурентоспроможного фахівця, здатного ефективно діяти в умовах динамічного розвитку індустрії гостинності.

Важливою складовою системного підходу є інтеграція формальної, неформальної та інформальної освіти. Професійна підготовка фахівців сфери обслуговування не обмежується лише навчанням у закладах освіти, а продовжується у процесі професійної діяльності, підвищення кваліфікації, стажувань, професійної мобільності та самоосвіти. Такий підхід забезпечує формування здатності до навчання впродовж життя, що є необхідною умовою професійної успішності в сучасному сервісному середовищі.

Системний підхід також передбачає узгодження освітніх стандартів, навчальних програм і професійних стандартів галузі. Взаємодія закладів освіти з роботодавцями, професійними асоціаціями та міжнародними організаціями сприяє актуалізації змісту освіти відповідно до сучасних вимог індустрії гостинності та міжнародних стандартів сервісу.

Отже, системний підхід до професійної підготовки фахівців сфери обслуговування забезпечує цілісність освітнього процесу, наступність між освітніми рівнями та формування професійної культури як інтегральної характеристики професійної діяльності майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. Реалізація системного підходу сприяє підготовці конкурентоспроможних фахівців, здатних ефективно працювати в умовах глобалізації, цифровізації та постійних змін соціально-економічного середовища.

У сучасних умовах трансформації освітнього простору та розвитку індустрії гостинності особливої актуальності набуває суб'єктивний підхід як методологічна основа професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Його сутність полягає у визнанні здобувача освіти активним учасником освітнього процесу, здатним до саморозвитку, саморегуляції та відповідального прийняття професійних рішень. Орієнтація на суб'єктність передбачає формування внутрішньої мотивації до професійного зростання, розвиток рефлексивності, комунікативної культури та готовності до взаємодії у професійному середовищі.

Сучасні наукові дослідження доводять, що суб'єктний підхід забезпечує ефективність освітнього процесу за умови, коли як викладач, так і здобувач освіти виступають рівноправними суб'єктами педагогічної взаємодії та спільної діяльності. При цьому навчання розглядається не як передача знань, а як процес співтворчості та партнерства у професійному становленні особистості (Скорич, 2019).

Важливим теоретичним підґрунтям суб'єктного підходу виступають положення суб'єктно-діяльнісної концепції (А. Адлер, Е. Еріксон, А. Маслоу, К. Роджерс), у межах якої особистість розглядається як активний суб'єкт діяльності, що не лише реагує на зовнішні умови, а й трансформує їх відповідно до власних цілей та цінностей (*Психологічна і соціально-педагогічна реабілітація,* 2025). Розвиток цих ідей відображено у сучасних дослідженнях, де підкреслюється, що формування професійної суб'єктності є

системною проблемою професійної підготовки майбутніх фахівців і має здійснюватися через активну діяльність, рефлексію та професійно орієнтовану взаємодію (Певна, 2015).

У педагогічному контексті суб'єктний підхід реалізується через суб'єкт-суб'єктну взаємодію, яка передбачає взаємний розвиток особистісних якостей учасників освітнього процесу. Такий підхід забезпечує формування професійно значущих якостей через спільну діяльність, діалог, партнерство та взаємну відповідальність за результат освітньої взаємодії (Слюсаренко & Кульбацька, 2015).

Важливим напрямом розвитку суб'єктної методології є становлення суб'єктно-комунікативного підходу, який орієнтує освітній процес на формування здатності до ефективної міжособистісної взаємодії, що особливо актуально для сфери обслуговування. У сучасних дослідженнях підкреслюється необхідність переходу від діяльнісної парадигми до комунікативної, що базується на взаємодії «Я-Інший», розвитку емпатії, сервісної етики та соціальної відповідальності (Прищак, 2022).

У контексті професійної підготовки фахівців готельно-ресторанної справи суб'єктний підхід набуває особливого значення, оскільки специфіка професійної діяльності у сфері обслуговування передбачає постійну взаємодію з людьми, необхідність прийняття оперативних рішень, управління конфліктними ситуаціями та забезпечення високої якості сервісу. Дослідження доводять, що розвиток суб'єктності здобувачів освіти сприяє формуванню готовності до професійної діяльності, здатності адаптуватися до змінного соціально-економічного середовища та здійснювати професійний саморозвиток. (Вовк, 2017)

Реалізація суб'єктного підходу у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування передбачає формування комплексу професійно значущих якостей, зокрема: комунікативної та конфліктологічної компетентностей, сервісної етики, здатності до командної взаємодії, емоційного інтелекту, рефлексивних умінь та здатності до професійного

саморозвитку. Суттєвим аспектом суб'єктного підходу є розвиток здатності до командної взаємодії. Наукові дослідження доводять, що суб'єкт-суб'єктні відносини виступають основою педагогіки співробітництва та забезпечують розвиток соціальної відповідальності, здатності до співтворчості та конструктивної взаємодії. (Шейко, 2010)

Актуальність суб'єктного підходу до професійної підготовки фахівців сфери обслуговування обумовлена необхідністю формування їх професійної культури як інтегративної характеристики, що поєднує професійні знання, практичні вміння, ціннісні орієнтації, комунікативні якості та етичні норми професійної діяльності. У сфері готельно-ресторанного господарства професійна культура безпосередньо впливає на якість сервісу, репутацію закладу, рівень задоволеності споживачів та конкурентоспроможність підприємства. У межах суб'єктного підходу особливого значення набуває розвиток комунікативної культури майбутніх фахівців. Дослідники підкреслюють, що суб'єкт-суб'єктна взаємодія виступає основою формування ефективної професійної комунікації, зокрема у міжкультурному середовищі професійної діяльності. (Слюсаренко, 2019)

Таким чином, суб'єктний підхід виступає ключовою методологічною основою професійної підготовки фахівців сфери обслуговування, оскільки забезпечує орієнтацію освітнього процесу на розвиток особистості майбутнього фахівця; формування професійної культури як інтегральної характеристики професійної готовності; розвиток комунікативної та соціальної компетентності; готовність до професійної діяльності в умовах динамічного ринку послуг; здатність до безперервного професійного розвитку. Отже, впровадження суб'єктного підходу у систему професійної підготовки фахівців готельно-ресторанної справи забезпечує формування конкурентоспроможного професіонала, здатного ефективно діяти у сучасному сервісному середовищі, дотримуючись принципів професійної етики, клієнтоорієнтованості та командної взаємодії.

Культурологічний підхід у сучасній педагогічній науці розглядається як одна з провідних методологічних стратегій організації освітнього процесу, спрямованого на формування цілісної особистості майбутнього фахівця, здатного до ефективної професійної діяльності в умовах глобалізації та міжкультурної взаємодії. Все частіше культурологічний підхід стає предметом наукових розвідок у питаннях формування професійних компетентностей фахівців різних спеціальностей. Т. Мачача розглядає культурологічний підхід до формування змісту варіативного складника профільної технологічної освіти (2019). У дослідженнях В. Гриньової зазначається, що культурологічний підхід передбачає орієнтацію освіти на розвиток особистості через засвоєння культурного досвіду людства, а також через формування цінностей та культурної діяльності, засвоєння культурних норм, проєктування соціокультурних навчальних ситуацій, створення соціокультурного контенту та культурного середовища освітніх систем (Гриньова, 2013, с. 10).

У сучасній психолого-педагогічній науці культурологічний підхід трактують як інтеграцію освіти і культури, де освітній процес розглядається як механізм трансляції культурних смислів, норм, цінностей та моделей соціальної поведінки. Методологічні основи культурологічного підходу значною мірою сформовані в межах культурно-історичної теорії розвитку особистості. Відповідно до цієї теорії, навчання і розвиток особистості є соціально опосередкованими процесами, які реалізуються через взаємодію з іншими людьми та засвоєння культурних інструментів діяльності. (Бойчук, 2009)

У системі професійної підготовки фахівців сфери обслуговування, зокрема готельно-ресторанної справи, культурологічний підхід набуває особливого значення, оскільки професійна діяльність у цій галузі безпосередньо пов’язана з міжособистісною комунікацією, міжкультурною взаємодією та репрезентацією культурних цінностей у сервісному середовищі. Виходячи зі специфіки професійної діяльності майбутніх

фахівців сфери обслуговування, Т. Рузяк виділяє гуманістичний та організаційний підходи для цілепокладання, підготовки та забезпечення формування професійної культури здобувачів освіти у вищих професійних училищах; особистісний та аксіологічний підходи – для підготовки здобувачів освіти до сприйняття професійних цінностей і культурологічних основ професії; компетентнісний і культурологічний підходи – для гармонізації професійної та культурологічної складових підготовки на основі ціннісного ставлення особистості і підготовки до розвитку професійних компетенцій майбутнього фахівця. (Рузяк, 2010, с. 148)

У контексті професійної підготовки фахівців сфери обслуговування культурологічний підхід передбачає формування професійної культури як інтегративної характеристики особистості, що включає систему професійних знань, комунікативних умінь, етичних норм, культурних цінностей та моделей професійної поведінки. У наукових дослідженнях зазначається, що культурно-психологічний підхід забезпечує цілісне становлення особистості та сприяє гармонійному поєднанню професійної підготовки і культурного розвитку майбутнього фахівця.

Для сфери готельно-ресторанної справи культурологічний підхід має особливе значення у зв’язку з необхідністю формування міжкультурної компетентності фахівців. У сучасному сервісному середовищі працівники індустрії гостинності постійно взаємодіють з представниками різних культур, що потребує сформованості навичок міжкультурної комунікації, культурної чутливості та здатності адаптувати сервісні практики до культурних особливостей споживачів. Важливим напрямом реалізації культурологічного підходу є формування здатності до професійної комунікації у мультикультурному середовищі. У сучасній науковій літературі наголошується, що культурний досвід людини формується у процесі соціальної взаємодії, а навчання є процесом колективного створення смислів у межах соціально-культурного середовища (Біловус & Васильків, 2024). Це

положення є особливо актуальним для підготовки фахівців сфери обслуговування, діяльність яких базується на міжособистісній взаємодії.

Культурологічний підхід у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування також передбачає формування сервісної етики як складової професійної культури. У цьому контексті освіта розглядається як механізм формування морально-ціннісних орієнтацій особистості, що забезпечують гуманістичний характер професійної діяльності. Культурологічна орієнтація освіти сприяє формуванню усвідомлення соціальної значущості професійної діяльності, відповідальності за якість обслуговування та орієнтації на цінності клієнтоорієнтованості і професійної гідності.

У методичному аспекті культурологічний підхід передбачає використання освітніх технологій, що сприяють інтеграції культурного досвіду у професійну підготовку. До таких технологій належать міжкультурні тренінги, кейс-метод із моделюванням міжкультурних сервісних ситуацій, проєктне навчання, стажування у міжнародному середовищі, інтеграція дисциплін культурологічного та професійного спрямування. Використання інтерактивних методів навчання забезпечує формування досвіду міжкультурної взаємодії та розвитку професійної рефлексії. (Харченко, 2020, с. 125)

Культурологічний підхід також тісно пов’язаний із концепцією навчання упродовж життя. У сучасних умовах глобалізації професійна культура фахівця не є статичною характеристикою, а розвивається у процесі професійної діяльності та соціокультурної взаємодії. Освіта розглядається як безперервний процес культурного та професійного розвитку особистості.

Отже, культурологічний підхід до професійної підготовки фахівців сфери обслуговування забезпечує формування професійної культури як інтегративної характеристики особистості майбутнього фахівця. Його реалізація сприяє формуванню міжкультурної компетентності, сервісної етики, комунікативної культури та готовності до професійної діяльності у глобалізованому сервісному середовищі. Використання культурологічного

підходу у професійній підготовці фахівців готельно-ресторанної справи забезпечує підготовку конкурентоспроможних фахівців, здатних ефективно функціонувати в умовах динамічного розвитку індустрії гостинності.

Поряд з культурологічним розглядаємо аксіологічний підхід як методологічну основу організації освітнього процесу, що орієнтує професійну підготовку на формування системи цінностей, ціннісних орієнтацій, морально-етичних установок та професійних ідеалів майбутнього фахівця (Мукан, Чубінська & Наконечна, 2023). У межах сучасної педагогічної науки аксіологічний підхід ґрунтується на концепції формування ціннісного ставлення особистості до професійної діяльності, суспільства, культури та самої себе як суб'єкта професійної діяльності. Освітній процес у цьому контексті виступає простором формування ціннісно-смислової сфери особистості, що визначає мотивацію професійної діяльності, стиль професійної поведінки та рівень професійної відповідальності (Ткачова & Варенко, 2009).

Аксіологічний підхід у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування безпосередньо пов'язаний із формуванням професійної культури як інтегративної характеристики особистості майбутнього фахівця. Професійна культура у цьому контексті розглядається як система професійних знань, умінь, норм поведінки, ціннісних орієнтацій, моральних принципів та моделей професійної взаємодії, що забезпечують ефективну реалізацію професійної діяльності.

У сфері готельно-ресторанної діяльності аксіологічний вимір професійної підготовки набуває особливого значення у зв'язку з тим, що якість сервісу визначається не лише рівнем професійної підготовленості працівника, але й рівнем сформованості його професійно-етичних якостей, культурою спілкування, орієнтацією на потреби клієнта та готовності діяти відповідно до принципів гуманізму і професійної відповідальності.

У контексті професійної освіти аксіологічний підхід передбачає формування професійно значущих цінностей, розвиток професійної

відповідальності, формування морально-етичних установок професійної діяльності, розвиток гуманістичної спрямованості професійної діяльності, формування ціннісного ставлення до професії. Сучасні дослідження у галузі педагогічної аксіології підкреслюють, що професійна діяльність фахівців сфери обслуговування має виражений соціально-гуманістичний характер, що потребує формування у майбутніх фахівців системи професійних цінностей, орієнтованих на людину, якість життя та соціальну відповідальність. (Довгаль, 2025)

У структурі професійної культури фахівців сфери обслуговування аксіологічний компонент відіграє системоутворюючу роль. Саме цінності визначають спрямованість професійної діяльності, стиль взаємодії з клієнтами, колегами та партнерами, рівень професійної етики та культури обслуговування.

Реалізація аксіологічного підходу у професійній підготовці фахівців готельно-ресторанної справи передбачає формування таких груп професійних цінностей:

1. Гуманістичні цінності (повага до особистості клієнта; орієнтація на потреби споживача; толерантність; міжкультурна повага).

2. Професійно-етичні цінності (професійна відповідальність; чесність; дотримання професійних стандартів; сервісна етика).

3. Соціальні цінності (соціальна відповідальність; командна взаємодія; професійна солідарність).

4. Особистісно-професійні цінності (саморозвиток; професійна самореалізація; готовність до навчання упродовж життя).

Особливе значення має створення ціннісно-орієнтованого освітнього середовища, у якому здобувач освіти отримує досвід реалізації професійних цінностей у реальних або змодельованих професійних ситуаціях (Винничук & Кравченко). Аксіологічний підхід також забезпечує формування здатності до безперервного професійного розвитку, що є необхідною умовою професійної успішності у сфері сервісу.

Отже, аксіологічний підхід до професійної підготовки фахівців сфери обслуговування виступає методологічною основою формування професійної культури майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. Його реалізація забезпечує формування системи професійних цінностей, морально-етичних установок та гуманістичної спрямованості професійної діяльності. Аксіологічний підхід сприяє підготовці конкурентоспроможних фахівців, здатних забезпечувати високий рівень сервісної діяльності, ефективно взаємодіяти з клієнтами, колегами та партнерами, адаптуватися до змін професійного середовища та реалізовувати принципи соціальної відповідальності у професійній діяльності.

Розглядаючи професійну підготовку майбутніх фахівців одним із провідних методологічних орієнтирів, науковці визначають діяльнісно-технологічний підхід. Його сутність полягає в органічному поєднанні діяльнісної парадигми навчання із сучасними виробничими технологіями, що забезпечують формування професійної культури майбутніх фахівців через включення їх у реальну або змодельовану професійну діяльність.

Теоретичною основою діяльнісного підходу є теорія діяльності, в рамках якої діяльність розглядається як ієрархічна система, що включає діяльність, дії та операції, де рушійною силою виступають потреби та мотиви особистості. Такий підхід створює методологічне підґрунтя для побудови освітнього процесу, орієнтованого на формування професійних компетентностей через практичну діяльність. (Geronimo-Bautista & Ochoa Rosas)

Сучасні дослідження діяльнісно-технологічного підходу в професійній освіті акцентують увагу на інтеграції навчальної діяльності з реальними виробничими процесами, що сприяє формуванню не лише знань, умінь та навичок, а й так званих «прихованих знань» (tacit knowledge), необхідних для професійної діяльності, зокрема у сфері обслуговування. (Diakiv, Ostroverhov & Yuryk, 2019)

У педагогічному контексті діяльнісний підхід передбачає побудову освітнього процесу відповідно до логіки професійної діяльності, а не лише логічної послідовності вивчення навчальних дисциплін. Це забезпечує інтеграцію змісту освіти з сучасними виробничими та інформаційними технологіями, що забезпечує формування конкурентоспроможності майбутнього фахівця (Сергеєва & Стойчик, 2020). У підготовці фахівців готельно-ресторанної справи діяльнісно-технологічний підхід реалізується через інтеграцію професійної діяльності, освітніх технологій та цифрових інструментів навчання. Професійна підготовка розглядається як процес послідовного формування здатності виконувати професійні функції на основі реального досвіду діяльності. Діяльнісна складова освітнього процесу забезпечує формування професійних умінь через виконання практичних завдань, розвиток професійного мислення, формування здатності приймати рішення в умовах професійної невизначеності, розвиток професійної відповідальності. Технологічна складова професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає використання сучасних виробничих технологій в освітньому процесі, створення цифрового освітнього середовища, застосування симуляційних технологій, використання кейс-методу, моделювання професійних ситуацій, використання змішаного та дуального навчання (Dolata, Katsiuba, Wellnhammer & Schwabe, 2023).

Діяльнісна модель підготовки фахівців сфери гостинності визначає методику формування професійної культури через систему професійних знань та умінь, цінностей, норм поведінки, комунікативних умінь та етичних установок. Діяльнісно-технологічний підхід забезпечує формування професійної культури не лише через передачу знань і умінь в навчальних аудиторіях, а через формування досвіду професійної діяльності в умовах сучасного сервісного середовища, що відповідає логіці професійної практики. У сучасних умовах цифровізації, глобалізації ринку праці та швидкої трансформації сервісних технологій діяльнісно-технологічний

підхід забезпечує адаптацію змісту освіти до вимог ринку праці, формування готовності до інноваційної діяльності, розвиток здатності до навчання впродовж життя, інтеграцію освіти, науки та професійної практики.

Отже, діяльнісно-технологічний підхід до професійної підготовки фахівців сфери обслуговування є методологічною основою формування професійної культури майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. Його реалізація забезпечує інтеграцію професійної діяльності, сучасних освітніх технологій та особистісного розвитку здобувачів освіти. Використання діяльнісно-технологічного підходу сприяє формуванню професійно мобільних, конкурентоспроможних фахівців, здатних до саморозвитку, інноваційної діяльності та забезпечення високої якості сервісу.

У сучасній педагогічній практиці компетентнісний підхід розглядається як один із провідних методологічних орієнтирів модернізації сучасної освіти, оскільки він забезпечує інтеграцію знань, умінь, цінностей, досвіду діяльності та особистісних якостей майбутнього фахівця в єдину систему професійної готовності до виконання виробничих функцій. У контексті підготовки фахівців готельно-ресторанної справи компетентнісний підхід набуває особливої значущості, оскільки специфіка сервісної діяльності передбачає не лише технологічну підготовленість, а й сформованість професійної культури, сервісну етику, клієнтоорієнтованість, емоційний інтелект, здатність до командної взаємодії та ефективного вирішення конфліктних ситуацій. (Сараєва, 2012)

Теоретичні засади компетентнісного підходу ґрунтуються на дослідженнях учених, які розглядали компетентність як інтегративну характеристику особистості. Практико-орієнтована компетентнісна методологія зумовлює упровадження нового змісту, інноваційних форм, методів і технологій організації освітнього процесу у закладі професійно-технічної освіти та сприяє досягненню високих навчальних показників, дає змогу випускникам закладів професійної освіти виходити на ринок праці,

володіючи високим рівнем сформованості професійної компетентності. (Ковальчук & Оршанський, 2016)

У системі професійної підготовки фахівців сфери обслуговування компетентнісний підхід реалізується через орієнтацію освітнього процесу на формування професійно значущих компетентностей, серед яких провідними виступають професійно-технологічна компетентність (здатність організовувати сервісні процеси відповідно до стандартів якості); комунікативна компетентність (володіння вербальними та невербальними засобами професійного спілкування); соціально-психологічна компетентність (здатність працювати в команді, запобігати та вирішувати конфлікти); культурологічна компетентність (розуміння міжкультурних особливостей обслуговування клієнтів); етична компетентність (дотримання норм професійної етики та сервісної поведінки); управлінська компетентність (здатність приймати рішення в умовах динамічного сервісного середовища).

Формування професійної культури майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи в межах компетентнісного підходу передбачає інтеграцію теоретичної підготовки з практикоорієнтованим навчанням. Це реалізується через використання дуальної освіти, кейс-методів, симуляцій професійних ситуацій, проєктного навчання, виробничих практик та стажувань у закладах індустрії гостинності (Іщук, 2013, с. 65). Важливим є також формування рефлексивної компетентності, що забезпечує здатність майбутнього фахівця до професійного саморозвитку, самооцінювання результатів діяльності та адаптації до змін у професійному середовищі.

З позицій формування професійної культури компетентнісний підхід дозволяє розглядати майбутнього фахівця як носія професійних цінностей сервісної діяльності. На думку О. Замфереско, до важливих чинників професійної компетентності відносять ціннісні орієнтації особистості, мотиви її діяльності, інтегровані показники культури (мова, стиль, спілкування, ставлення до себе й своєї діяльності, до суміжних галузей знань) (2018). Професійна культура у цьому контексті виступає результатом

засвоєння норм професійної поведінки, стандартів якості обслуговування, корпоративної культури закладу гостинності та загальнолюдських моральних цінностей. Особливого значення набуває формування клієнтоорієнтованого мислення, що передбачає здатність прогнозувати потреби споживача, створювати позитивний емоційний досвід взаємодії та забезпечувати індивідуалізований підхід до обслуговування.

Компетентнісний підхід також забезпечує наступність професійної підготовки на різних освітніх рівнях – від професійно-технічної освіти до бакалаврського та магістерського рівнів. На початкових етапах акцент робиться на формуванні базових професійних умінь і сервісних навичок, тоді як на рівні вищої освіти розвиваються компетентності, що забезпечують професійну мобільність фахівця (Ткачук, 2018).

Таким чином, компетентнісний підхід у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування виступає системоутворювальним чинником формування їх професійної культури. Його реалізація забезпечує підготовку конкурентоспроможних фахівців, здатних ефективно діяти в умовах глобалізації індустрії гостинності, динамічних змін ринку праці та зростаючих вимог до якості сервісу.

Розкриття сутності методологічних підходів до організації професійної підготовки майбутніх фахівців дозволяє окреслити її концептуально-теоретичні засади, визначити стратегічні орієнтири та логіку побудови освітнього процесу. Водночас повнота їх наукового осмислення потребує переходу від рівня загальних методологічних положень до рівня конкретних нормативно-регулятивних установок, що безпосередньо спрямовують практику навчання. Саме такими установками виступають принципи професійної підготовки, які конкретизують зміст і способи реалізації обраних підходів, забезпечують їхню операціоналізацію в освітньому середовищі та надають цілісності процесу формування професійної компетентності й культури майбутнього фахівця. Тому логічним наступним етапом дослідження є аналіз системи принципів професійної підготовки та

з’ясування їх функціонального зв’язку з окресленими методологічними підходами.

Модель та принципи підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування знаходять відображення в працях В. Бурак, А. Віндюк, А. Гараги, Л. Короткової, Л. Лебедик, К. Піцул, О. Самохвал, В. Стрельнікова, В. Штифурак та інших. А. Віндюк обґрунтовує концептуальні підходи (системний, особистісно орієнтований, компетентнісний, діяльнісний) та ключові принципи (науковості, професійної спрямованості, гуманізації, зв’язку теорії з практикою, наступності) професійної підготовки майбутніх фахівців готельної справи для ефективного формування їх професійної компетентності (2011).

У дослідженнях В. Стрельнікова та Л. Лебедик доведено, що процес формування професійних умінь майбутніх фахівців готельно-ресторанного і туристичного бізнесу базується на сучасних підходах (системному, проблемному, особистісно-орієнтованому, модульно-компетентнісному і контекстному), принципах (науковості, системності, соціального партнерства, інтеграції, міжпредметних зв’язків, професійної спрямованості) і формах взаємодії (майстер-класи, тренінги, конкурси професійної майстерності, моделювання виробничих ситуацій) (2021).

В. Штифурак та О. Самохвал вивчали досвід підготовки професіоналів для сфери туризму Німеччини, Австрії та Швейцарії. Основними принципами професійної туристичної освіти у фахових вищих школах у Німеччині є: міждисциплінарний принцип, що передбачає взаємозв’язок предметів; принцип цілісності, що включає неперервність, наступність у професійній туристичній освіті; принцип гуманітаризації, що сприяє зміцненню етичних і духовних цінностей фахівця; принцип академічної свободи, який передбачає самостійність у виборі навчального та наукового спрямування; принцип іншомовної професіоналізації, який реалізовується через володіння іноземними мовами і принцип інтернаціоналізації, що передбачає інтеграцію освіти в єдину світову систему; принцип

неперервності професійної освіти, що розкриває можливості для професійно-особистісного саморозвитку (Штифурак & Самохвал, 2020, с. 13).

В. Бурак систематизує принципи професійної підготовки фахівців сфери обслуговування у закладах вищої освіти за такими групами:

1) загально-дидактичні (фундаменталізації, науковості, усвідомленості та ґрунтовності знань, цілісності, неперервності, наступності, академічної свободи, міжгалузевої та трансдисциплінарної інтегративності, міжнародної інтеграції, єдності традиційного й інноваційного, креативності);

2) специфічно-професійні (професіоналізм і професійна мобільність, дуальність і практична спрямованість навчання, кар'єрне проєктування, ініціативність і свобода дій, використання форм і технологій неформального навчання, практики й інноваційних технологій, синтез технологічного знання на основі міждисциплінарності, безпека та робота з інформацією, результативність);

3) системно-особистісні (особистісний розвиток, професійний саморозвиток, цілеспрямованість і вмотивованість, соціалізація, рефлексія й есенціалізм, культуровідповідність, морально-етичний професіоналізм) (Бурак, 2021, с. 105).

Л. Безкоровайна достатньо уваги приділила упорядкуванню та обґрунтуванню принципів професійної підготовки майбутніх фахівців з туризмознавства у вищих навчальних закладах, зокрема загальнодидактичних (гуманізації і демократизації; науковості; систематичності, послідовності знань, умінь і навичок; свідомості; зв'язку теорії з практикою; активності; самостійності; наочності; ґрунтовності; доступності навчання, врахування індивідуальних особливостей студентів; емоційності навчання; поєднання колективного і індивідуального; духовності) і спеціальних (громадянськості, комунікативності, міждисциплінарності, багаторівневості, безперервності, атрактивності, полікультурності, соціальної актуальності, економічної доцільності, соціоморфності). (Безкоровайна, 2017)

Ми підтримуємо ставлення науковців до обґрунтування методології професійної підготовки фахівців сфери обслуговування у єдності взаємопов'язаних наукових підходів та принципів (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Методологія професійної підготовки
майбутніх фахівців сфери обслуговування

Наукові підходи	**Принципи професійної підготовки**
Системний	науковості, цілісності, міждисциплінарності, наступності та неперервності
Суб'єктний	академічної свободи та професійної мобільності, кар'єрного проєктування, професійного саморозвитку
Культурологічний	соціального партнерства, єдності традиційного й інноваційного, культуровідповідності та полікультурності, духовності, соціальної актуальності
Аксіологічний	гуманізації, морально-етичний професіоналізм, есенціалізму
Діяльнісно-технологічний	зв'язку навчання з практичною професійною діяльністю, дуальністю, креативності
Компетентнісний	ініціативності, цілеспрямованості та вмотивованості

Реалізація системного підходу базується на дотриманні таких принципів професійної підготовки: цілісності, науковості, міждисциплінарності, наступності та неперервності. Принцип цілісності професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає інтегроване поєднання загальнокультурної, професійно-теоретичної, практичної та особистісно-розвивальної складових навчання, що забезпечує формування гармонійно розвиненої особистості фахівця, здатного ефективно здійснювати професійну діяльність. Реалізація цього принципу ґрунтується на узгодженості змісту навчальних дисциплін, взаємозв'язку теоретичної та практичної підготовки, єдності професійних знань, умінь, ціннісних орієнтацій і професійно важливих якостей. Цілісність професійної підготовки сприяє формуванню системного професійного мислення майбутніх фахівців сфери обслуговування та забезпечує їх готовність до комплексного розв'язання професійних завдань у реальних умовах професійної діяльності.

Принцип міждисциплінарності професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає інтеграцію знань, методів і

підходів із різних наук та галузей у навчальний процес для формування комплексної системи професійних компетентностей. Таким чином, здобувачі освіти отримують можливість застосувати міждисциплінарні знання у вирішенні практичних завдань з обслуговування, поєднувати педагогічні, технологічні, економічні та культурологічні аспекти діяльності, що сприяє розвитку системного мислення, творчого підходу та здатності адаптуватися до різноманітних професійних ситуацій.

Принцип науковості у професійній освіті забезпечує організацію освітнього процесу на основі сучасних наукових знань, концепцій і досягнень педагогіки, психології, економіки та галузевих наук, що формує зміст професійної підготовки на рівні сучасних наукових тенденцій. Використання науково перевірених методів навчання з опорою на сучасні технології обслуговування сприяють формуванню у здобувачів освіти дослідницьких умінь, критичного мислення та здатності аналізувати професійні явища з наукових позицій. Дотримання принципу науковості сприяє підготовці компетентних фахівців, здатних застосовувати теоретичні знання для розв’язання практичних завдань і здійснювати професійну діяльність на основі науково обґрунтованих підходів.

Принцип наступності професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає послідовне й узгоджене формування професійних знань, умінь і компетентностей на різних рівнях освіти та етапах навчання, що забезпечує логічний перехід від базової підготовки до поглибленого професійного становлення. Реалізація цього принципу ґрунтується на взаємозв’язку змісту дисциплін, поступовому ускладненні навчального матеріалу, узгодженості теоретичної та практичної підготовки, а також врахуванні попереднього освітнього й професійного досвіду здобувачів освіти. Дотримання принципу наступності сприяє системності професійного розвитку майбутніх фахівців сфери обслуговування та забезпечує їх готовність до безперервного професійного зростання.

Принципи наступності та неперервності мають безпосередній взаємозв'язок та передбачають забезпечення безперервного процесу професійного розвитку особистості, що охоплює всі етапи освіти та подальшої професійної діяльності. Реалізація принципу неперервності полягає у формуванні в здобувачів освіти стійкої мотивації до постійного оновлення знань, удосконалення професійних умінь і набуття нових компетентностей відповідно до динамічних змін у сфері обслуговування. Неперервність професійної підготовки забезпечується узгодженістю змісту освіти на різних освітніх рівнях, поєднанням формальної, неформальної та інформальної освіти, а також орієнтацією на самоосвіту і професійне самовдосконалення майбутніх фахівців.

У рамках реалізації суб'єктного підходу нами обумовлено принципи академічної свободи та професійної мобільності, кар'єрного проєктування, професійного саморозвитку. Принципи академічної свободи та професійної мобільності майбутніх фахівців сфери обслуговування враховуються через створення умов для індивідуалізації освітньої траєкторії здобувачів освіти, вільного вибору навчальних дисциплін, методів навчання і напрямів професійного розвитку відповідно до їхніх інтересів і здібностей. Академічна свобода забезпечує можливість творчого самовираження, розвитку критичного мислення та самостійного опанування знань, тоді як професійна мобільність передбачає формування універсальних і міждисциплінарних компетентностей, здатності адаптуватися до змін на ринку праці, опановувати суміжні види діяльності та працювати в різних сегментах сфери обслуговування. Реалізація цих принципів сприяє підготовці конкурентоспроможних фахівців, здатних до професійного саморозвитку та ефективної діяльності в умовах динамічного розвитку галузі.

Принцип кар'єрного проєктування професійної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає спрямованість професійної підготовки на усвідомлене планування індивідуальної професійної траєкторії здобувачів освіти з урахуванням їхніх здібностей, професійних інтересів і

потреб ринку праці. Дотримання принципу кар'єрного проєктування забезпечується через поєднання теоретичної підготовки з практичним досвідом, ознайомлення здобувачів освіти з можливими напрямами професійного зростання, розвитку навичок самопрезентації, професійного самовизначення та готовності до побудови власної кар'єри, а також сприяє формуванню активної професійної позиції майбутніх фахівців сфери обслуговування та їх здатності до свідомого професійного розвитку і самореалізації.

Принцип професійного саморозвитку майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає спрямованість професійної підготовки на формування здатності особистості до постійного вдосконалення власних професійних знань, умінь і особистісних якостей відповідно до вимог сучасного ринку праці та ґрунтується на розвитку внутрішньої мотивації до навчання, рефлексивних умінь, здатності до самооцінювання результатів діяльності та самостійного оновлення професійних знань. Дотримання принципу професійного саморозвитку забезпечує готовність майбутніх фахівців сфери обслуговування до гнучкого реагування на зміни професійного середовища, підвищення рівня професійної майстерності та успішної самореалізації в обраній сфері діяльності.

Розгляд культурологічного підходу пов'язуємо з рядом дидактичних принципів професійного розвитку майбутніх фахівців сфери обслуговування, а саме соціального партнерства, єдності традиційного й інноваційного, культуровідповідності та полікультурності, духовності та соціальної актуальності.

Принцип соціального партнерства у професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування реалізується через взаємодію закладів освіти з роботодавцями, професійними спільнотами та іншими соціальними інституціями з метою узгодження змісту професійної підготовки з актуальними потребами ринку праці. Дотримання принципу соціального партнерства сприяє залученню представників сфери обслуговування до

розроблення освітніх програм, організації практичної підготовки здобувачів освіти, проведенню спільних заходів професійного спрямування і створенню умов для набуття реального досвіду професійної діяльності, підвищенню якості професійної підготовки, формуванню конкурентоспроможності майбутніх фахівців та їх успішній інтеграції у професійне середовище.

Принцип єдності традиційного й інноваційного у контексті культурологічного підходу до професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає поєднання національних і світових культурних традицій обслуговування з сучасними тенденціями розвитку культури споживання та сервісних технологій. Реалізація цього принципу забезпечує засвоєння майбутніми фахівцями культурних норм професійної діяльності, естетичних цінностей, професійної етики та традицій гостинності поряд із опануванням інноваційних форм сервісу й новітніх культурних фахівців сфери обслуговування, розвитку їх професійних компетентностей та здатності творчо поєднувати культурну спадщину із сучасними вимогами до професійної діяльності.

Принципи культуровідповідності та полікультурності передбачають формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування здатності діяти відповідно до культурних, етичних та соціальних норм різних спільнот, враховувати національні та регіональні особливості обслуговування, а також проявляти толерантність і відкритість до культурного різноманіття. В рамках реалізації цього принципу забезпечується засвоєння здобувачами освіти цінностей багатокультурного середовища, розвиток міжкультурної комунікації та адаптивності в професійній діяльності, що сприяє ефективній взаємодії з клієнтами та колегами різного культурного походження, підвищуючи соціальну та професійну компетентність фахівців.

Дотримання принципу духовності у професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування полягає у формуванні у здобувачів освіти високих морально-етичних, естетичних та гуманістичних цінностей, що визначають якість їх професійної поведінки та ставлення до клієнтів і колег.

Впровадження у навчальний процес завдань, спрямованих на розвиток самосвідомості, культурної чутливості, відповідальності та професійної етики забезпечує формування компетентних фахівців, здатних діяти не лише професійно, а й з дотриманням духовних і соціальних норм.

Дотримання принципу соціальної актуальності у професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування полягає у забезпеченні відповідності змісту освіти сучасним потребам суспільства на ринку праці. Реалізація цього принципу передбачає інтеграцію у навчальний процес актуальних професійних компетентностей, технологій обслуговування та практичних навичок, що відповідають соціальним, економічним і культурним запитам, забезпечуючи підготовку фахівців, здатних ефективно реагувати на зміни у сфері обслуговування та задовольняти потреби різних категорій клієнтів.

У рамках аксіологічного підходу до професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування враховуються принципи гуманізації, морально-етичного професіоналізму, есенціалізму.

Принцип гуманізації професійної підготовки полягає у пріоритеті ціннісного розвитку особистості, врахуванні її інтересів, потреб і гідності в освітньому процесі. Формування професійних компетентностей через ціннісно-орієнтоване навчання, розвиток етичних, соціальних та комунікативних якостей сприяє підготовці фахівців, здатних здійснювати професійну діяльність з повагою до клієнтів, колег і суспільства, поєднуючи ефективність роботи з гуманістичними принципами обслуговування.

Принцип розвитку морально-етичного професіоналізму майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає формування високих етичних стандартів, професійної відповідальності та соціальної свідомості як невід’ємної складової професійної компетентності. Реалізація цього принципу забезпечується через включення в освітній процес завдань, що сприяють розвитку морального самоконтролю, етичного прийняття рішень, дотриманню норм професійної поведінки та ціннісних орієнтацій, що

дозволяє майбутнім фахівцям діяти професійно, відповідально та з повагою до клієнтів, колег і суспільства.

Принцип есенціалізму передбачає фокусування на засвоєнні фундаментальних цінностей, ключових знань і професійних умінь, що визначають сутність компетентностей фахівця сфери обслуговування. Дотримання принципу есенціалізму забезпечує формування стійких професійних та морально-етичних основ діяльності, розвиток критичного мислення та здатності ефективно застосовувати базові цінності і знання у різноманітних професійних ситуаціях, що сприяє підготовці компетентних, ціннісно свідомих і відповідальних фахівців сфери обслуговування.

Розглядаємо діяльнісно-технологічний підхід до професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у руслі зв'язку навчання з практичною професійною діяльністю, з дотриманням принципів дуальності та креативності.

Принцип зв'язку навчання з практичною професійною діяльністю майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає гармонійне поєднання перевірених педагогічних підходів і класичних професійних технологій із сучасними освітніми методами та інноваційними технологіями обслуговування, що забезпечує збереження професійних традицій, формування фундаментальних знань і базових практичних умінь одночасно з опануванням новітніх технологій, цифрових інструментів і сучасних форм організації професійної діяльності. Поєднання традиційного досвіду та інноваційних підходів сприяє підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування, здатних ефективно діяти в умовах модернізації галузі та впровадження нових стандартів професійної діяльності.

Застосування принципу дуальності в освіті стало доволі актуальним напрямом удосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування і полягає у поєднанні теоретичної підготовки з практичною діяльністю у реальних виробничих умовах або змодельованих професійних ситуаціях. Дуальний принцип організації навчання передбачає інтеграцію

освітніх технологій, лабораторно-практичних занять, виробничих і навчально-практичних стажувань, що дозволяє здобувачам освіти розвивати професійні уміння, критичне мислення та здатність ефективно вирішувати комплексні завдання сфери обслуговування.

Принцип креативності у діяльнісно-технологічному контексті професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає розвиток здатності до генерації нових ідей, нестандартного мислення та творчого підходу до вирішення професійних завдань. Цьому сприяє використання проєктних, дослідницьких та практико-орієнтованих методів навчання, моделювання реальних професійних ситуацій та стимулювання самостійної творчої діяльності здобувачів у процесі формування інноваційних, гнучких і конкурентоспроможних фахівців сфери обслуговування.

Оскільки всі сучасні освітні процеси базуються на формуванні загальних та професійних компетентностей здобувачів освіти, то неможливо у сучасному науковому дослідженні оминути компетентнісний підхід. У рамках цього методологічного підходу можна було б конкретизувати всі вище перераховані дидактичні принципи, однак саме в контексті формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування ми виділимо лише такі принципи ініціативності, цілеспрямованості та вмотивованості.

Принцип ініціативності у професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування полягає у стимулюванні здобувачів освіти до самостійного прийняття рішень, активного пошуку нових ідей і пропозицій у професійній діяльності; забезпечує формування відповідальності, підприємливості та здатності до проактивної діяльності, що сприяє підготовці компетентних фахівців, здатних ефективно реагувати на зміни, впроваджувати інновації та вдосконалювати процеси обслуговування.

Принцип вмотивованості передбачає формування у здобувачів освіти усвідомленої мотивації до опанування професійних знань і навичок та досягнення конкретних освітніх і кар’єрних цілей. Для застосування цього

принципу в навчальній діяльності необхідна чітка постановка навчальних завдань, реалізація заходів щодо стимулювання самостійної діяльності студентів, впровадження технологій, спрямованих на розвиток внутрішньої мотивації та зацікавленості у професійному зростанні, що сприяє підготовці фахівців, здатних планувати, організовувати та ефективно реалізовувати власну професійну траєкторію.

Принцип цілеспрямованості професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає орієнтацію навчального процесу на формування загальних та професійних компетентностей, необхідних для ефективної професійної діяльності. Цілеспрямованість освітнього процесу полягає у чіткому визначенні очікуваних результатів навчання, поетапному опануванні знань, умінь і навичок, а також розвитку здатності здобувачів освіти самостійно застосовувати компетентності для вирішення професійних завдань, що сприяє цілеспрямованому професійному розвитку та підвищенню їх конкурентоспроможності. Водночас відбувається формування професійної цілеспрямованості майбутніх фахівців, здатності свідомо визначати професійні цілі, планувати власний розвиток і послідовно досягати поставлених завдань у сфері обслуговування. Ці процеси відбуваються через інтеграцію освітніх стратегій, спрямованих на самопізнання, професійне самовизначення та розвиток мотивації до досягнення успіху, що формує активну, відповідальну та компетентну позицію майбутнього фахівця у професійній діяльності.

Принцип інтеграції дозволяє обґрунтувати та об’єднати всі розглянуті нами методологічні підходи в єдину злагоджену систему професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, забезпечуючи їх взаємодоповнюваність і цілісність реалізації. Дотримання принципу інтеграції є доцільним в рамках кожного окремого методологічного підходу та цілісної системи професійної освіти; сприяє узгодженню цілей, змісту, форм і методів навчання; дозволяє поєднати формування професійних компетентностей із розвитком особистісних якостей, ціннісних орієнтацій та

професійної культури майбутніх фахівців. У результаті інтегративний підхід забезпечує комплексний характер професійної підготовки, орієнтований на гармонійне поєднання теоретичної підготовки, практичного досвіду та культурно-ціннісного розвитку особистості.

Висновки до першого розділу

У першому розділі дисертації здійснено комплексний аналіз стану, проблем і перспектив розвитку професійної підготовки майбутніх фахівців для підприємств сфери обслуговування, що дало змогу окреслити сучасні тенденції розвитку галузі, визначити суперечності функціонування системи професійної освіти та обґрунтувати напрями її модернізації. Проведений теоретико-аналітичний огляд засвідчив, що сфера обслуговування є однією з провідних складових національної економіки та виконує важливі соціально-економічні функції, пов’язані із задоволенням потреб населення, забезпеченням зайнятості та підвищенням якості життя. У межах дослідження уточнено, що ключовим напрямом підготовки фахівців сфери обслуговування виступає готельно-ресторанна справа, що характеризується високою динамічністю розвитку, інтенсивним упровадженням технологічних інновацій та зростанням вимог до професійної компетентності персоналу.

У сучасних умовах професійна підготовка фахівців сфери обслуговування орієнтується не лише на формування спеціальних знань і вмінь, а й на розвиток гнучких навичок, здатності до адаптації, креативності, комунікативної культури та готовності до безперервного професійного саморозвитку. Водночас виявлено суперечність між зростаючими вимогами ринку праці до професійної компетентності працівників сфери обслуговування та недостатнім рівнем науково-методичного забезпечення їх професійної підготовки.

Аналіз нормативно-правового забезпечення професійної освіти засвідчив поступовий і послідовний характер її реформування, починаючи з

прийняття базових законодавчих актів і до сучасних стратегічних документів розвитку галузі. Визначено, що сучасний етап розвитку професійної освіти характеризується переходом до компетентнісної та модульної структури освітніх програм, розширенням автономії закладів освіти, посиленням взаємодії з роботодавцями, упровадженням дуальних форм навчання та формуванням гнучких освітніх траєкторій. Особливого значення набувають міжнародні освітні ініціативи та грантові проєкти, які сприяють модернізації матеріально-технічної бази, розвитку цифрового навчального середовища та поширенню інноваційних освітніх практик.

Доведено, що модернізація професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування здійснюється в контексті реалізації концепції сталого розвитку, що передбачає інтеграцію економічних, соціальних та екологічних аспектів професійної діяльності. Встановлено, що важливими складовими сучасної професійної підготовки є формування екологічної свідомості, культури відповідального споживання, здоров'язбережувальної поведінки та соціальної відповідальності майбутніх фахівців. Особливу роль у цьому процесі відіграє міждисциплінарний підхід, який забезпечує інтеграцію знань із різних галузей науки та сприяє формуванню цілісного професійного мислення.

У ході дослідження встановлено, що професійна діяльність фахівців сфери обслуговування має антропоцентричний та гуманістичний характер і передбачає високий рівень сформованості професійної культури. Обґрунтовано, що професійна культура фахівця сфери обслуговування визначає ефективність професійної взаємодії з клієнтами, колегами та партнерами і є важливим чинником формування позитивного іміджу підприємства на ринку послуг. У зв'язку з цим підготовка майбутніх фахівців повинна забезпечувати гармонійне поєднання технологічної компетентності, професійної етики, комунікативної культури та емоційного інтелекту.

На основі аналізу наукових джерел і практики функціонування закладів професійної освіти визначено основні проблеми професійної підготовки

фахівців для підприємств сфери обслуговування. До них віднесено невідповідність змісту освітніх програм сучасним вимогам галузі, недостатній рівень міждисциплінарної інтеграції навчального матеріалу, обмежену практичну спрямованість підготовки, недостатній рівень сформованості професійної культури здобувачів освіти та нерівномірну готовність педагогічних працівників до реалізації інноваційних підходів. Виявлено також недостатній рівень системної взаємодії закладів освіти з підприємствами сфери обслуговування, що негативно впливає на якість виробничої практики та професійну адаптацію випускників.

Встановлено, що перспективи розвитку професійної підготовки фахівців сфери обслуговування пов'язані з оновленням змісту освіти на засадах сталого розвитку, упровадженням міждисциплінарного підходу, розширенням практико-орієнтованого та дуального навчання, розвитком цифрової компетентності майбутніх фахівців і посиленням партнерської взаємодії між освітою та бізнесом. Важливим напрямом є також залучення до освітнього процесу фахівців-практиків, що сприяє наближенню змісту підготовки до реальних умов професійної діяльності.

З'ясовано, що одним із перспективних напрямів модернізації професійної підготовки є розвиток освітньо-виробничих кластерів, які забезпечують інтеграцію ресурсів закладів освіти, підприємств, органів влади та громадських організацій. Реалізація кластерного підходу сприяє посиленню практичної спрямованості навчання, формуванню професійних компетентностей відповідно до вимог роботодавців і створенню умов для професійного становлення майбутніх фахівців.

Проведений аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду професійної підготовки фахівців сфери обслуговування на різних освітніх рівнях засвідчив, що сучасна система підготовки кадрів для індустрії гостинності характеризується поступовим переходом від вузькопрофесійної підготовки до інтегрованої компетентнісно орієнтованої моделі, спрямованої на формування конкурентоспроможного фахівця, здатного до професійної

мобільності та безперервного розвитку. Встановлено, що ступенева система освіти забезпечує послідовне професійне становлення майбутніх фахівців – від кваліфікованого робітника до фахівця з вищою освітою, що дозволяє реалізувати індивідуальну освітню траєкторію та забезпечує можливості кар'єрного зростання.

Виявлено, що зарубіжний досвід професійної підготовки фахівців сфери обслуговування характеризується високим рівнем інтеграції освітніх інституцій і підприємств індустрії гостинності, гнучкістю освітніх програм, широким використанням міжнародних стажувань та орієнтацією на формування професійної культури майбутніх фахівців. Особливої уваги заслуговують моделі професійної підготовки, що поєднують фундаментальну теоретичну підготовку з інтенсивною практичною діяльністю, сприяють ранній професійній соціалізації здобувачів освіти та формуванню їх професійної ідентичності.

Водночас встановлено наявність певних диспропорцій у системі підготовки кадрів сфери обслуговування в Україні, зокрема виявлено недостатню кількість освітніх програм педагогічного спрямування за спеціальністю «Професійна освіта (Сфера обслуговування)», що ускладнює забезпечення закладів професійної освіти кваліфікованими педагогічними кадрами. Таким чином, виявлена прогалина у системі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування актуалізує необхідність удосконалення системи підготовки майбутніх педагогів професійного навчання для галузі гостинності.

Отже, результати аналізу дозволили визначити основні напрями модернізації професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, серед яких провідне місце посідають інтеграція теоретичної та практичної підготовки, орієнтація на компетентнісний результат навчання, розвиток професійної культури особистості та забезпечення неперервності професійної освіти.

Проведений методолого-теоретичний аналіз професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування дозволив встановити, що ефективність формування їх професійної культури забезпечується комплексним використанням взаємопов'язаних методологічних підходів, які визначають концептуальні засади організації освітнього процесу. Обґрунтовано доцільність застосування системного, суб'єктного, культурологічного, аксіологічного, діяльнісно-технологічного та компетентнісного підходів як взаємодоповнюючих методологічних орієнтирів професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

З'ясовано, що системний підхід забезпечує цілісність і наступність професійної підготовки на різних освітніх рівнях та дозволяє розглядати формування професійної культури як цілісний процес. Встановлено, що суб'єктний підхід орієнтує освітній процес на розвиток особистісної активності здобувачів освіти, формування їх професійної суб'єктності, готовності до саморозвитку та відповідального прийняття професійних рішень у сфері сервісної діяльності. Доведено, що культурологічний підхід забезпечує інтеграцію професійної підготовки з культурним розвитком особистості майбутнього фахівця, сприяє формуванню міжкультурної компетентності, сервісної етики та комунікативної культури, що є необхідною умовою ефективної професійної діяльності у сфері обслуговування. Водночас аксіологічний підхід визначає ціннісні засади професійної підготовки, сприяє формуванню гуманістичної спрямованості професійної діяльності, розвитку професійно значущих цінностей і морально-етичних установок, що становлять основу професійної культури майбутнього фахівця. Встановлено, що діяльнісно-технологічний підхід забезпечує практикоорієнтований характер професійної підготовки, інтеграцію освітнього процесу з реальними виробничими технологіями та формування досвіду професійної діяльності в умовах сучасного сервісного середовища. Реалізація цього підходу сприяє розвитку професійного

мислення, технологічної компетентності, здатності до інноваційної діяльності та адаптації до змінних умов ринку праці. З'ясовано, що компетентнісний підхід виступає системоутворювальною основою професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, оскільки забезпечує інтеграцію знань, умінь, досвіду діяльності та професійних цінностей у цілісну систему професійної готовності. У межах компетентнісного підходу професійна культура розглядається як інтегративний результат сформованості професійних компетентностей, що визначають здатність майбутнього фахівця ефективно здійснювати професійну діяльність у сфері обслуговування.

Доведено, що взаємодія визначених методологічних підходів забезпечує цілісність методолого-теоретичних засад професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування та створює наукове підґрунтя для обґрунтування системи принципів професійної підготовки, спрямованої на формування їх професійної культури. Обґрунтовані методологічні засади дозволяють розглядати професійну культуру майбутніх фахівців сфери обслуговування як інтегративну характеристику особистості, що поєднує професійні знання, практичні вміння, ціннісні орієнтації, комунікативні якості та досвід професійної діяльності.

Матеріали першого розділу представлено публікаціями автора [129; 130; 133; 137; 141].

РОЗДІЛ 2
МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ

У другому розділі дисертації обґрунтовано неперервність процесу формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в освітньому процесі. Розкрито сутність професійної культури як важливого чинника становлення особистості сучасного фахівця та його готовності до ефективної професійної діяльності. Визначено структуру професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, окреслено її основні компоненти, критерії, показники та рівні сформованості. На основі теоретичного аналізу та узагальнення педагогічного досвіду здійснено моделювання технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування та проєктування моделі реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на різних рівнях професійної підготовки від професійно-технічної через фахову перевищу до вищої освіти.

2.1. Професійна культура як основний чинник становлення особистості сучасного фахівця

Термін «культура» є багатозначною категорією або досить складним, багатогранним явищем, оскільки відображає різні аспекти людського буття. Значна кількість наук використовують термін «культура» і дають різні визначення, трактуючи його як предмет дослідження, як аспекти визначення певного процесу або об’єкту, як особистісну якість або суспільне явище тощо. Науковцями нараховується близько 500 трактувань щодо терміну. У культурологічному вимірі культура розглядається як сукупність способів і прийомів людської діяльності (як матеріальної, так і духовної),

об’єктивованих у предметах, матеріальних носіях (засобах праці, знаках), що передаються прийдешнім поколінням (Гіптерс, 2006, с. 174).

Культура є результатом історичного розвитку суспільства і охоплює все, що створене людьми й передається від покоління до покоління: знаряддя, символи, загальна діяльність, погляди, вірування,традиції тощо. У більш широкому розумінні «Культура – це сукупність практичних, матеріальних і духовних надбань суспільства, які відображають історично досягнутий рівень розвитку суспільства й людини і втілюється у результатах продуктивної діяльності». (Нагорна, 2014, с. 33)

У сучасному філософському дискурсі склався своєрідний парадокс невизначеності і неоднозначності у трактуванні поняття культура, яка постає як одна з граней цивілізованих досягнень суспільства, будучи безпосередньо пов’язаною з людиною, враховуючи її уявлення про світ і впливаючи на її поведінку (Саракун, 2011, с. 120). Культура – це певний рівень розвитку суспільства, творчих здібностей людини, відтворюваний у матеріальних і духовних цінностях людини. Культура асоціюється з рисами особистого удосконалення людини, це специфічний спосіб організації і розвитку людської особистості. (Пирогова, 2020, с. 76)

Як психологічна категорія «культура – предметно-ціннісна форма освоювально-перетворювальної діяльності, в якій відображається історично виражений рівень розвитку суспільства і людини, породжується й утверджується людський сенс буття» (Войтка, 1982, с. 82). У сучасних психологічних дослідженнях культура особистості розглядається як сукупність соціальних норм і цінностей, якими індивід користується в процесі практичної діяльності, реалізуючи свої потреби й інтереси у взаємодії з оточенням.

У педагогічному контексті «Культура – це сфера духовного життя суспільства, що охоплює насамперед систему виховання, освіти, духовної творчості (особливо мистецької)»… Водночас під «культурою розуміють

рівень освіченості, вихованості людей, а також рівень оволодіння якоюсь галуззю знань або діяльності» (Гончаренко, 1997, с. 182).

Головне в культурі – активна роль людини, людина в діяльності, продукт людської діяльності. Оскільки способом існування людини є діяльність (праця), саме вона і постає як головне джерело культури (Андрущенко, 2014, с. 6).

У розділі нашого дослідження важливим є зв'язок між діяльністю людини, а особливо професійною діяльністю фахівців та культурою. Тож спробуємо вибудувати логічний ланцюжок від діяльності людини до професійної культури фахівців.

Діяльність є життєво необхідною активністю людини, що обумовлюється різними потребами: природними, що забезпечують життя та захист від зовнішніх небезпек; культурними, що відображають життя та захист від зовнішніх небезпек; культурними, що відображають залежність активної діяльності людини від продуктів людської культури. Відтак, культурні потреби поділяються на матеріальні та духовні, що є динамічними субстанціями у руслі розвитку суспільства, економіки, духовності.

Основним механізмом існування та розвитку культури є діяльність людини, у процесі якої відбувається засвоєння культурних цінностей і водночас створення нових культурних продуктів. Діяльність виступає способом реалізації культурних норм і зразків поведінки, що забезпечує включення особистості у систему суспільних відносин (Дячкова, 2014). Через діяльність культура набуває конкретних форм прояву, а особистість засвоює соціальний досвід. Діяльність – це усвідомлена й цілеспрямована активність людини, зумовлена потребами і спрямована на пізнання та перетворення світу. (Діяльність)

У процесі історичного розвитку суспільства діяльність набуває спеціалізованих форм, що зумовлює виникнення професій як відносно стійких видів суспільно корисної діяльності, які потребують спеціальної підготовки, певного рівня кваліфікації та виконуються відповідно до

визначених соціальних норм і стандартів. Професія – це насамперед сфера самореалізації особистості, оскільки професійна діяльність дає змогу не лише виробляти конкретні товари, а й апріорі реалізувати власний творчий потенціал, створює сприятливі умови для розвитку (Дячкова, 2015). Професія виступає соціально інституціоналізованою формою діяльності, у межах якої відбувається реалізація культурних цінностей у конкретній сфері праці.

В особистісному контексті професія – це комплекс знань, умінь, навичок, здібностей та професійно-важливих особистісних якостей, необхідних для виконання професійних завдань, що реалізуються через професійну діяльність, яка характеризується цілеспрямованістю, нормативністю, технологічною визначеністю та соціальною відповідальністю. Професійна діяльність передбачає не лише виконання певних функціональних обов'язків, а й дотримання професійних норм, стандартів поведінки, етичних принципів і ціннісних орієнтацій. Професіонал як суб'єкт професійної діяльності – це фахівець, який має належну підготовку, кваліфікацію та особистісний потенціал (Козяр, 2004, с. 39).

Найвищим рівнем інтеграції культури і професійної діяльності виступає професійна культура фахівців, яка відображає ступінь засвоєння особистістю культурних цінностей професійної спільноти та здатність реалізувати їх у професійній діяльності. Професійна культура інтегрує професійні знання, уміння, досвід, норми професійної етики, ціннісні орієнтації та способи діяльності, що забезпечують якісне виконання професійних функцій і творчий розвиток фахівця. Отже, професійна культура фахівців є результатом розвитку культури через діяльність і її спеціалізовану форму – професію, що дозволяє розглядати її як інтегративну характеристику особистості фахівця, сформовану в процесі професійної діяльності та професійної підготовки.

У науковому дискурсі Р. Вечірка, О. Семашка та В. Олефіренка категорія «професійна культура» інтегрується як багатогранне утворення, що

детермінує якісні параметри професійної підготовки фахівця. Авторами простежується кореляція між рівнем сформованості професійної культури та здатністю суб'єкта до реалізації функціональних обов'язків на належному рівні, що забезпечує максимізацію результативності професіоґенезу. Дослідниками доведено, що професійна культура виступає інтегральною властивістю особистості, виконуючи роль фундаментальної предикції ефективної діяльності та базової умови для безперервного саморозвитку фахівця. Процес її формування розглядається через призму засвоєння еталонних стандартів та аксіологічних зразків професійної практики. (Вечірко, Семашко & Олефіренко, 2003). З огляду на це, вектор формування професійної культури спрямований на досягнення високого рівня професіоналізму. Останній постає не лише як детерміноване ядро та результуючий показник досліджуваного феномену, а й як потужний інтенсифікатор подальшого розвитку професійної культури фахівців.

Професійна культура – один із основних видів культури, що виражає ступінь оволодіння людиною певним фахом та міра впливу цієї людини на власне життя та життя оточуючих завдяки цьому фаху. Професійна культура тісно пов'язана з професійною компетентністю та професійною діяльністю особистості, забезпечує цілісність та несуперечливість професійної діяльності, об'єднує представників певних професій шляхом їхньої культурної самоідентифікації. На думку С. Шевчук, професійна культура формується на основі сукупності професійних знань, умінь і навичок, виражає міру творчого ставлення людини до професійної праці та її здатність до прийняття адекватних рішень у сфері своєї діяльності. На певному рівні розвитку професійної культури основні її норми за необхідністю кристалізуються у професійній етиці. (Шевчук, 2018, с. 30)

Термін «професійна культура» належить до багатозначних, саме тому її варто розглядати як особистісну якість, що свідчить про її духовний розвиток, здатність до рефлексії, логічності й адекватність мислення (Тернопільська, 2015, с. 161).

Проблеми формування професійної культури фахівців різних спеціальностей залишаються актуальними упродовж багатьох років, оскільки як зазначає В. Лозовецька, на шляху до якісного виконання конкретних професійних дій і функцій, розв'язання реальних професійних проблем і завдань важливого значення набуває професійна культура майбутнього фахівця (2014, с. 199). Важливого значення у процесі формування професійної культури ряд науковців (Л. Гончар, Г. Коваль, Н. Раєвська, Л. Хомич та інші) надають комфортному освітньому середовищу. Наприклад, Л. Гончар розглядає поняття «культура професійної діяльності» менеджерів як систему інтерактивних властивостей і якостей особистості, що включає знання, уміння менеджерської діяльності, розвинуту мотивацію до виконання професійних завдань, саморозвитку, здатність застосовувати отримані знання в організаційній, управлінській роботі (Гончар, 2020). Г. Балл доводить, що професійна культура визначає професійну компетентність фахівців, достатню для успішного розв'язання кола трудових завдань, яке відповідає поточним і передбачуваним на найближче майбутнє посадовим обов'язкам працівника, що постійно розвиваються та змінюються у сучасних умовах (Балл, 2014, с. 59). М. Євтух визначає, що професійна культура передбачає творче здійснення праці, забезпечуючи володіння стратегіями творчої діяльності, володіння не лише зафіксованими у посібниках і довідниках, а й неформалізованими, трансльованими в спілкуванні професіоналів особистісними знаннями, розвиненість професійної інтуїції (Євтух, 2019, с. 96).

Професійно-педагогічна культура та її становлення в процесі професіоґенезу педагога професійного навчання закладів професійної освіти, які спрямовані на підготовку майбутніх працівників сфери обслуговування, залишається актуальним напрямом дослідження. Ціннісні детермінанти становлення професійної культури майбутнього педагога, психолого-педагогічні складові професійної культури, педагогічні умови та інші аспекти

даної проблеми відображені у колективній монографії (Професійна культура, 2016).

Високий рівень професійної культури є важливим елементом особистісних якостей для фахівців різних спеціальностей, а особливо тих, де професійна діяльність пов’язана з безпосередньою взаємодією зі споживачами послуг індустрії гостинності. У контексті нашого дослідження значну цінність становлять праці вітчизняних науковців Ю. Безрученкова, О. Власюк, М. Гриньової, В. Русака, Н. Жигайло, С. Ісаєнко, К. Коновалова, І. Кришень, Н. Мазур, О. Макеєвої, Н. Миколаєнко, О. Музальова, Л. Нікіфорової, І. Пальшкової, І. Сабатовської, Т. Спіріної, О. Стрельбицької, Г. Улунової, О. Хмельницької, Л. Химич, Т. Щеголевої, які визначали зміст та психолого-педагогічні аспекти формування професійної культури і професійної компетентності майбутніх фахівців різних галузей.

Як інтегративний соціально-професійний феномен розглядає професійну культуру фахівця О. Марченко, сутністю якого є діалектичний зв'язок усіх елементів культури індивіда, який динамічно та нелінійно розвивається, специфічно проявляючись у сфері професійної діяльності і спілкування. (2023).

Дослідниця проблем формування професійної культури С. Ісаєнко шляхом узагальнення праць науковців, які проводили аналіз професійної культури з позицій аксіологічного, діяльнісного та особистісного підходів, робить висновок, що «професійна культура – це цілісне особистісне утворення, яке динамічно та нелінійно розвивається, специфічно проявляючись у сфері професійної діяльності та спілкування» (Ісаєнко, 2009, с. 28).

І. Гаврилова доводить, що професійна культура у сфері гостинності має свою специфіку, яка обумовлена безпосередньо роботою з людьми, високими вимогами до сервісу та міжособистісної взаємодії (Гаврилова, 2021, с. 30). Формування професійної культури фахівців сфери обслуговування потребує врахування специфіки сервісної діяльності як особливої соціокультурної

системи. Спробуємо окреслити концептуальні особливості професійної діяльності, що детермінують зміст та структуру професійної культури фахівців цієї галузі.

Сфера обслуговування в умовах соціально-економічних трансформацій та цифровізації ринку послуг висуває високі вимоги до рівня професійної культури фахівців. Сучасний сервіс ґрунтується не лише на технічних уміннях, але й на здатності здійснювати ефективну комунікацію зі споживачами послуг індустрії гостинності, проявляти емпатійність, дотримуватися професійної етики та стандартів клієнтоорієнтованої поведінки. Водночас практика професійної підготовки свідчить про недостатній рівень сформованості м'яких навичок, психологічної готовності до сервісної взаємодії та внутрішньої мотивації майбутніх фахівців до професійно-культурного розвитку. Це зумовлює необхідність комплексного дослідження психолого-педагогічних чинників, що забезпечують становлення професійної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Чинники формування професійної культури фахівців сфери обслуговування

Особливості професійної діяльності фахівців	**Чинники формування професійної культури фахівців сфери обслуговування**
Комунікативна інтенсивність	Розвиток фасилітативних навичок, опанування технологіями роботи в команді
Емоційна напруженість	Опанування прийомами емоційного самоконтролю та стресостійкості
Невизначеність та ситуативність	Розвиток когнітивної гнучкості, креативності, здатності до прийняття нестандартних рішень
Клієнтоорієнтованість та сервісна етика	Розвиток ціннісного ставлення до потреб клієнта, емпатії, опанування стратегіями неконфліктної взаємодії та технік активного слухання
Естетизація та репрезентативність	Формування габітарного іміджу, дотримання дрес-коду, розвиток культури мислення
Одночасність виробництва і споживання	Висока самодисципліна та культура само презентації
Висока конкуренція на ринку	Інноваційність та необхідність постійного самовдосконалення

Переважно у науковій спільності професійну культуру розглядають через сукупність знань, навичок, якостей та правил поведінки, що визначають готовність особистості до успішної діяльності у певній сфері, її соціальну зрілість та рівень опанування професійним досвідом. Поряд із загальнонауковими підходами до визначення професійної культури, виокремлюють професійне мислення, морально-етичні норми та комунікативну компетентність, специфічні для кожної професії.

Професійна культура фахівців сфери обслуговування теж має характерні риси та складники та є визначальним напрямом нашого дослідження. Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування має спиратися на ряд чинників психологічного характеру, що сприяють становленню особистості майбутніх фахівців, та на педагогічні умови, які забезпечують ефективність процесу їх професійного розвитку.

Сфера обслуговування ґрунтується на парадигмі «людина – людина», де комунікація виступає не лише засобом, а й безпосереднім продуктом діяльності. Відтак, професійна діяльність у сфері послуг характеризується екстравертивною спрямованістю та комунікативною інтенсивністю. Розвиток емпатії, фасилітативних навичок, опанування стратегіями неконфліктної взаємодії та технік активного слухання. Професійна культура тут постає як культура міжособистісного діалогу. Процес становлення професійної культури фахівців сфери обслуговування базується на низці психологічних складових фахової діяльності, зокрема здатності розпізнавати власні та чужі емоції, регулювати емоційні стани, конструктивно реагувати на поведінку клієнта, тобто потребує розвитку емоційного інтелекту. Вміння зрозуміло й неупереджено сприймати потреби та психологічний стан клієнта в психології називають емпатією та вважають однією з важливих рис працівників сфери обслуговування *(Важливість емпатії).*

Для фахівців сфери обслуговування важлива емпатійність як здатність формувати довірливий клієнтський контакт. Емпатія передбачає розуміння переживань клієнта без оцінювання або упереджень, емоційне

співпереживання, що не переходить у злиття з емоційним станом іншого, уміння виявляти турботу в конкретній професійній формі (Огуй (l), 2026). У професійній діяльності емпатія трансформується у клієнтоцентричну поведінку, що створює атмосферу довіри, психологічної безпеки та підтримки. Вона допомагає не лише правильно інтегрувати запит клієнта, а й прогнозувати його очікування.

Не менш важливою здатністю є комунікативність – легкість у налагодженні контакту, уміння підтримувати діалог, володіння культурою мовлення. У публікаціях Л. Руденко представлено методологію формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг у закладах професійно-технічної освіти, висвітлено використання методів активного навчання та сучасних педагогічних технологій, включаючи інформаційно-комунікаційні технології, контекстне навчання та колективну інтелектуальну діяльність в експериментальній методології (2025). Дослідження К. Трофімчук присвячено розгляду різних видів комунікації та методів володіння культурою професійного спілкування як обов’язкової умови навчання та майбутньої професійної діяльності майбутніх фахівців. Автор доводить, що формування культури професійного спілкування у студентів може бути досягнуто за допомогою використання тренінгів, які розглядають питання розвитку особистості, формування комунікативних навичок та навчання психологічної підтримки (Трофімчук, 2015).

Крім того, робота з різними людьми, навіть потоками різних людей, передбачає наявність таких рис як стресостійкість та саморегуляція, здатність діяти ефективно в конфліктних або нестандартних ситуаціях обслуговування. Діяльність фахівця сервісу часто супроводжується «емоційною працею», необхідністю транслювати позитивні емоції незалежно від внутрішнього стану. Тому визначальними якостями фахівців сфери обслуговування є емоційна лабільність та високий рівень саморегуляції. Формування психологічної резистентності (стресостійкості), опанування прийомами

емоційного самоконтролю та запобігання професійному вигоранню сприяє розвитку професійної культури.

Пріоритет інтересів споживача є фундаментальною цінністю, що визначає професійну поведінку. Клієнтоцентрованість та сервісна етика, розвиток культури гостинності та ціннісного ставлення до потреб споживачів послуг індустрії гостинності розглядаються як професійні обов'язки.

Психологічні передумови формування професійної культури визначають внутрішній потенціал особистості до якісної сервісної взаємодії, її готовність діяти згідно з етичними нормами, професійними стандартами, а також демонструвати клієнтоорієнтовану поведінку. У сфері обслуговування вони виконують роль базису, що забезпечує гармонійне поєднання поведінкових, емоційних, мотиваційних та комунікативних проявів у виконанні професійних обов'язків.

Емоційний інтелект виступає фундаментом сервісної взаємодії між працівниками та клієнтами. Емоційний інтелект (EQ) є інтегральною здатністю усвідомлювати та розпізнавати власні емоційні реакції, зокрема в конфліктних або стресових ситуаціях, обирати емоційно доцільні моделі поведінки в комунікації з клієнтом (Tuan Tat Ho, Hai Phan Thanh, Thai-Ha Nguyen & Thuong Mai Thi, 2025). У сфері обслуговування це виявляється в емоційній гнучкості, умінні уникати імпульсивності, демонструвати доброзичливість незалежно від зовнішніх обставин, швидко стабілізувати свій емоційний стан і не переносити особисті переживання у професійну взаємодію.

Естетизація та репрезентативність діяльності у сфері сервісу, зовнішній вигляд, манери та вербальний етикет фахівця є частиною корпоративної культури. Формування естетичної культури, габітарного іміджу, дотримання дрес-коду, культура мовлення та міміки виступають засобами створення атракції для клієнта.

Комунікативна готовність та культура належної поведінки є важливим компонентом професійної культури та включає здатність фахівців сфери

обслуговування легко налагоджувати контакт з колегами та клієнтами, вміння підтримувати конструктивний діалог при вирішенні виробничих питань, володіння техніками слухання, грамотне, толерантне професійно конкретне мовлення, володіння невербальною комунікацією (жести, міміка, постава, тон голосу). Професійна культура виявляється у збалансованому стилі, що поєднує ввічливість, впевненість, тактовність і персоналізований підхід до кожного клієнта (Професійна культура, 2016, с. 146). Комунікативна культура фахівця сфери обслуговування передбачає оволодіння ознаками якісного мовлення, а саме правильність, логічність, доцільність, точність, виразність, ясність, етичність, естетичність (Петрук & Савущик, 2024, с. 114).

Процес обслуговування характеризується високим ступенем невизначеності, ситуативністю та непередбачуваністю сервісного процесу, що зумовлено індивідуальними особливостями споживачів. Тому акцент у процесі формування професійної культури ставиться на розвиток комунікативної гнучкості, здатності до прийняття нестандартних рішень у лімітований час, креативності сервісної дії та готовності до відповідальності в умовах форс-мажору.

У сфері обслуговування фахівець регулярно стикається з високою динамікою змін, емоційно насиченими комунікаціями, незадоволеністю споживачів, передбачуваними поведінковими реакціями клієнтів. Тому стресостійкість і саморегуляція як механізми збереження професійної ефективності, є важливими. На перші позиції виходять вміння швидко відновлювати психоемоційну рівновагу, контролювати імпульсивні реакції та підтримувати професійне самовладання. Стресостійкий фахівець сприймає складні ситуації як робочий виклик, а не особисту загрозу, що дає змогу зберігати конструктивну і сервісно-орієнтовану позицію.

Динамічні процеси професійної діяльності закладають методологічні основи моделювання професійного мислення фахівця сфери обслуговування під час вирішення проблемних виробничих ситуацій. У екстремальних

умовах праці логічне мислення розгортається як постійне виявлення дисбалансів і пошук їх компенсації (Бачієва, 2025, с. 89). Логічне мислення допомагає вирішувати складні професійні завдання та формує базу професійної культури фахівця сфери обслуговування.

Останнім часом все більше уваги у науковій практиці приділено дослідженню питання розвитку професійної культури фахівців індустрії гостинності та сфери обслуговування. І. Юрченко виділяє фактори становлення професійної культури майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи (Юрченко, 2023, с.125).

Проблематика професійної культури розвивається у працях вітчизняних та зарубіжних науковців, які розглядають її як інтегральну характеристику фахівця, що охоплює ціннісні орієнтації, комунікативні здібності, поведінкові норми й професійну етику. Дослідники акцентують увагу на значущості емоційного інтелекту, комунікативної компетентності, мотиваційної готовності та рефлексивності у процесі підготовки фахівців професій сфери обслуговування. Водночас питання комплексного обґрунтування психолого-педагогічних передумов становлення професійної культури саме у сфері обслуговування потребує подальшого опрацювання.

Дослідження Coronado-Maldonado I. Benitez-Marquez M.D. показали, що емоційно інтелектуальні лідери покращують як поведінку, так і бізнес-результати, впливають на продуктивність робочої команди, а також підкреслили позитивний зв'язок між емоційною компетентністю та ставленням членів команди до роботи (2023). Результати дослідження науковців свідчать про те, що швидкий розвиток науки і техніки, мультикультурне бізнес-середовище та зростаюча складність криз і вирішення конфліктів на робочому місці підкреслюють необхідністю подальшого дослідження емоційного інтелекту та його зв’язку з результатами роботи (Tuan Tat Ho, Hai Phan Thanh, Thai-Ha Nguyen & Thuong Mai Thi, 2025). Н. Жигайло та М. Стасюк описують модель зв’язку емоційного інтелекту із когнітивною, емоційною та поведінковою сферами

діяльності особистості в процесі професійної освіти (2016). В. Мазур провів огляд досліджень про емпатію, активне слухання і емоційний стан працівників сервісу, розглянув вплив емпатії, емоційного інтелекту, активного слухання, невербальної комунікації, стресостійкості й конфліктології на якість обслуговування (2025). Водночас у практиці професійної підготовки фахівців сфери обслуговування простежується недостатній рівень сформованості м'яких навичок, психологічної готовності до сервісної взаємодії та внутрішньої мотивації майбутніх фахівців до професійно-культурного зростання, що обумовлює необхідність комплексного наукового аналізу чинників, які визначають ефективність становлення професійної культури.

Дослідження Т. Атрощенко, Т. Бабенко, В. Гриньової, О. Вознюк, В. Волкової, М. Євтуха, Л. Кравченко, Г. Михаліна, Г. Олефір, О. Понамарьова, Т. Спіріна, І. Ревенка, Я. Черньонкова, М. Яцура та інших науковців присвячені структурі професійної культури, її ціннісним, етичним та діяльнісним компонентам. Окремі наукові розвідки (Ю. Безрученкова, Т. Рузяк та інших) акцентують увагу на специфіці професійної культури фахівців сфери обслуговування, зокрема на комунікативній культурі – розвідки Г.Дегтярьової, Л. Рудченко, І. Хоржевської, культурі сервісу та корпоративній етиці – дослідження А. Зеркаль, Л. Колесник, Н. Кужель, С. Линника, Л. Рибалко-Рак та інших.

У наукових розвідках І. Хоржевської обґрунтовано положення про те, що визначальним ядром професійної культури фахівця виступає моральність особистості, її ціннісно-світоглядні орієнтири, а також здатність до прийняття й адаптації до динамічних суспільних трансформацій. Дослідницею системно розкрито структурну організацію професійної культури фахівця та встановлено, що процес її формування зумовлюється не лише специфікою професійної діяльності, а й сукупністю різнорівневих чинників, серед яких виокремлюються об'єктивні й суб'єктивні, особистісні та соціальні детермінанти (Хоржевська, 2016).

Л. Руденко пов’язує розвиток комунікативного потенціалу майбутніх фахівців сфери обслуговування з дидактичними та психологічними аспектами визначення структурних компонентів комунікативної культури та удосконалення методів вирішення поставленої проблеми (2016). У дослідженнях Ю. Безрученкова зосереджено увагу на вирішенні актуальної проблеми формування професійної культури майбутніх фахівців сфери ресторанного господарства у закладах вищої освіти (2017). На думку О. Вознюк, формування професійної культури майбутніх фахівців потребує застосування адекватних методів профвідбору, індивідуального підходу, розробки критеріїв визначення рівня сформованості моральних, комунікативних, інтелектуальних і регуляторних компонентів навчальної та професійної діяльності (2013).

Акцент на духовно-ціннісному вимірі підготовки фахівців готельно-ресторанної сфери послідовно простежується у працях Н. Кудли, Х. Мандро та Д. Мошури. Науковці пов’язують професійну реалізованість фахівця з наявністю комплексу психофізіологічних і мотиваційно-ціннісних характеристик, зокрема стійкої зацікавленості змістом професійної діяльності, орієнтації на загальнолюдські цінності, спрямованості професії на благо інших людей, прагнення до осмислення й засвоєння сучасних гуманістичних орієнтацій, бажання професійної стабільності та довготривалої самореалізації в обраній сфері. Важливого значення надається також мотивації до досягнення високих результатів у діяльності, прагненню до постійного професійного самовдосконалення, сформованості навичок творчої самореалізації, професійної позиції та культури поведінки як інтегративних показників зрілості фахівця. (Кудла, Мандро & Мощура, 2019)

Акцентуючи увагу на визначальній ролі діяльнісного підходу в системі професійної підготовки, А. Віндюк обґрунтовує залежність процесу набуття майбутнім фахівцем соціальної визначеності та професійної ідентифікації в соціокультурному просторі й індустрії гостинності від рівня засвоєння ним цілісної системи практичних дій. Учений підкреслює, що саме практичний

досвід виступає ключовим чинником інтеграції здобувачів освіти у професійне середовище та формування його готовності до ефективної діяльності в умовах реального виробництва й обслуговування (Віндюк, 2017, с. 102).

У свою чергу Т. Поночовна-Рисак актуалізує вплив сучасних соціально-економічних детермінант на формування такого комплексу професійних знань, умінь і ділових навичок майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи, який забезпечував би їхню здатність до розв'язання нетипових і проблемних ситуацій, застосування економічного типу мислення, появу лідерських якостей та реалізації підприємницького потенціалу. Дослідниця аргументує, що означені запити особистості, суспільства і держави можуть бути реалізовані за умови цілеспрямованої інтеграції в освітній процес та інноваційної діяльності здобувачів освіти, зокрема через виконання комплексу творчих завдань, проєктів і професійно спрямованих заходів. Особливої уваги, на її переконання, набуває фундаментальна освіта та ґрунтовна професійна підготовка, зорієнтована на опанування організаційної, управлінської, господарсько-економічної, комерційної, інвестиційної та науково-дослідної діяльності у сфері ресторанного господарства, готельного бізнесу та виставкової індустрії/ (Поночовна-Рисак, 2019)

Різноманітні підходи до трактування поняття «Професійна культура фахівців сфери обслуговування» знаходимо у наукових розвідках вітчизняних науковців. Т. Рузяк визначає професійну культуру майбутніх фахівців сфери обслуговування як інтегративну характеристику особистості, що поєднує професійні знання, уміння, цінності, норми поведінки та способи діяльності, які забезпечують якісне виконання професійних функцій у сфері обслуговування. Дослідники Л. Фільштейн та В. Журавльов розглядають професійну культуру як систему колективних цінностей, норм, професійних знань, способів діяльності та правил поведінки, притаманних певній професійній спільноті і таких, що визначають стиль та ефективність професійної діяльності фахівців (2016). Колектив науковців готують

професійну культуру як сукупність індивідуально сформованих стратегій, способів і прийомів виконання професійної діяльності, що відображають рівень розвитку культури особистості та її професійної компетентності (Курило, Світлична & Курило, 2019). С. Чуприна визначає професійну культуру фахівця як інтерактивну систему професійних цінностей, етичних норм, знань, умінь і творчих способів діяльності, що забезпечують ефективне виконання професійних функцій і соціальну відповідальність спеціаліста (2015). Т. Лях, Т. Спіріна розглядають професійну культуру як якісну характеристику професійної діяльності фахівця, що виявляється у рівні сформованості професійних знань, умінь, ціннісних орієнтацій та здатності діяти відповідно до етичних норм професійної спільноти (2013).

І. Іозіс визначає професійну культуру як складову загальної культури особистості, що відображає рівень оволодіння професійними знаннями, етичними нормами, соціальними цінностями та способами професійної діяльності (2016). Дослідники індустрії гостинності визначають культуру обслуговування як систему професійних норм поведінки, етичних принципів, комунікативних умінь і стандартів взаємодії з клієнтами, що забезпечують якість послуг у сфері гостинності (Камушков, Ткач, Язіна & Жилко, 2021).

Науковці визначають, що професійна культура працівників індустрії гостинності базується на професійних знаннях, уміннях, моральних принципах, службовому етикеті та культурі професійного спілкування, що визначають якість взаємодії з клієнтами (Благополучна, Кирилюк, Поворонюк, Ляховська & Литвин, 2022).

Таблиця 2.2

Трактування поняття «Професійна культура фахівців сфери обслуговування»

Дослідники	Визначення
Т. Рузяк	Професійна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування – інтегративна характеристику особистості, що поєднує професійні знання, уміння, цінності, норми поведінки та способи діяльності, які забезпечують якісне виконання професійних функцій у сфері обслуговування
Г. Васянович	Професійна культура працівників сфери обслуговування передбачає наявність у нього здатності до моральної та

	естетичної творчості, володіння професійними знаннями, вміннями і навичками
О. Вознюк	Професійна культура – це сукупність норм, правил і моделей поведінки людей в сучасних умовах праці. Професійна культура фахівця належить до сфери його професійно важливих якостей і, природно, органічно пов'язана з іншими підструктурами особистості професіонала
Ю. Безрученков	Інтегральне особистісне утворення, до складу якого входять мотиваційно-ціннісний, діяльнісний та когнітивний компоненти, що взаємопов'язані між собою та взаємообумовлені
Л. Руденко	Професійна культура особистості, безперечно передбачає володіння професійними знаннями, вміннями та навичками, серед яких значне місце належить знанням норм і правил міжособистісної взаємодії, умінням і навичкам спілкування, адекватного досягнення інформації, рефлексії власної професійної діяльності
Л. Фільштейн, В. Журавльов	Професійна культура – система колективних цінностей, норм, професійних знань, способів діяльності та правил поведінки, притаманних певній професійній спільноті і таких, що визначають стиль та ефективність професійної діяльності фахівців
В. Курило О. Світличний Л. Курило	Професійна культура – сукупність індивідуально сформованих стратегій, способів і прийомів виконання професійної діяльності, що відображають рівень розвитку культури особистості та її професійної компетентності
С. Чуприна	Професійна культура фахівця – інтегративна система професійних цінностей, етичних норм, знань, умінь і творчих способів діяльності, що забезпечують ефективне виконання професійних функцій і соціальну відповідальність спеціаліста
Т. Лях, Т. Спіріна	Професійна культура виступає якісною характеристикою професійної діяльності фахівця, що виявляється у рівні сформованості професійних знань, умінь, ціннісних орієнтацій та здатні діяти відповідно до етичних норм професійної спільноти
І. Іозіс	Професійна культура є складовою загальної культури особистості, що відображає рівень оволодіння професійними знаннями, етичними нормами, соціальними цінностями та способами професійної культури
А. Благополучна, І. Кирилюк, І. Поворознюк, Н. Ляховська, О. Литвин	Професійна культура як професійна етика працівників індустрії гостинності базується на професійних знаннях, уміннях і навичках, моральних нормах і принципах та включає основні аспекти професійної, соціальної, моральної, педагогічної, політичної, дипломатичної, внутрішньої, емоційної культури та службовий діловий етикет
О. Камушков, В. Ткач, В. Язіна, О. Жилко	Професійна культура фахівців сфери обслуговування – система професійних норм поведінки, етичних принципів, комунікативних умінь і стандартів взаємодії з клієнтами, що забезпечують якість послуг у сфері гостинності
Т. Спіріна	Професійна культура – сукупність інтелектуальних, духовних, творчих здібностей і властивостей особистості та стилю діяльності, який передбачає усталений спосіб життя, сформовані

	на основі загальних і специфічних професійних знань загальну культуру, позитивний досвід, що дозволять особистості ефективно та якісно вирішувати професійні завдання
К. Трофімчук	Професійна культура є ключовим чинником якості підготовки фахівців готельно-ресторанної сфери та важливою їхньої конкурентоспроможності, її успішне формування потребує цілісної освітньої стратегії, що поєднує інновації, традиції, міжнародну інтеграцію та особистісно орієнтований підхід

Професійна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає сформованість ряду особистісних якостей, зокрема культуру праці та дотримання технологічних норм, етику професійного спілкування, відповідальне ставлення до якості товарів, культуру документального супроводу, здатність до самоконтролю та професійного зростання (Огуй & Огуй (і), 2026).

Аналіз наукових підходів дозволяє зробити висновок, що більшість дослідників розглядають професійну культуру фахівців сфери обслуговування як складову загальної культури особистості майбутнього фахівця, систему професійних знань, умінь і компетентностей; сукупність етичних норм, цінностей та стандартів поведінки; здатність до ефективної професійної діяльності та взаємодії з клієнтами; показник рівня професіоналізму та культури обслуговування. На основі узагальнення наведених підходів до трактування професійної культури ми спробували сформулювати цілісне інтегральне визначення.

Професійна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування – це інтегральна характеристика особистості здобувача професійної освіти, що формується у процесі професійної підготовки та відображає рівень засвоєння системи професійних знань, умінь і навичок, ціннісних орієнтацій, етичних норм і правил професійної поведінки, комунікативних та сервісних умінь, а також індивідуальних стратегій і творчих способів здійснення професійної діяльності. Вона виявляється у здатності майбутнього фахівця ефективно взаємодіяти з клієнтами й професійним середовищем, дотримуватися норм професійної етики та культури спілкування, рефлексивно оцінювати

результати власної діяльності та забезпечувати високу якість обслуговування відповідно до соціальних і професійних стандартів сфери послуг.

У контексті нашого дослідження під *професійною культурою майбутніх фахівців сфери обслуговування розуміємо інтегративну характеристику особистості здобувача освіти, що поєднує професійні компетентності, систему цінностей і норм професійної спільноти у сфері обслуговування, культуру спілкування та сервісні взаємодії, творчий стиль діяльності, екологічну та соціальну відповідальність, забезпечуючи ефективність і гуманістичну спрямованість професійної діяльності у сфері обслуговування.*

2.2.Структура, критерії, показники та рівні професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Виходячи із запропонованого визначення, професійна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування може бути представлена як цілісна система взаємопов'язаних структурних компонентів, які відображають різні аспекти професійного становлення.

І. Зязюн розглядає культуру фахівця як інтегральний показник його діяльності, що забезпечується єдністю та взаємодією всіх її складників, якими є: тезаурус і кругозір (характеристика пізнавальної здатності та інтелектуального потенціалу), уміння і здібності (предметно-практичний досвід особистості), діапазон інтересів (рівень духовних ідеалів), світогляд (як соціальна спрямованість особистісної культури), норми і методи діяльності (регулятор вчинків і дій), культура почуттів (уособлення гуманістичної спрямованості спілкування, що визначає естетичну насиченість поведінки й діяльності) (1997, с. 12). Формування професійної культури поєднує високий професіоналізм, інтелігентність, соціальну зрілість, креативність та етику професійного спілкування.

Ю. Безрученков визначив, що компоненти професійної культури фахівця сфери ресторанного господарства утворюють цілісну систему, але кожен з них має свою внутрішню організацію, яка впливає на стан сформованості кожного компоненту, їх взаємозв'язок, рівень розвитку та стійкість професійної культури як системи (2014). Мотиваційно-ціннісний компонент відображає внутрішню інтенцію особистості до самореалізації в ресторанному сегменті через призму ціннісно-смислової ідентифікації обраним фахом. Даний складник детермінує усвідомлення професійної діяльності як особистісно значущої та соціально відповідальної цінності. Він базується на морально-етичних імперативах і формує стійку установку на безперервний професійний генезис, творчий пошук та етичну бездоганність сервісної взаємодії. Діяльнісний компонент, на думку автора, складає операційно-технологічний базис професійної культури, що дозволяє фахівцеві трансформувати набутий досвід у площину практичного розв'язання складних управлінських та організаційних завдань. Діяльнісна складова спрямована на оптимізацію функціональних ресторанних закладів,забезпечення їхньої конкурентоспроможності та максимальне задоволення очікувань споживачів. Важливою ознакою цього компонента є здатність суб'єкта до рефлексивного саморозвитку та коригування професійного середовища з метою екстраполяції високих стандартів якості на діяльність усієї команди. Когнітивний компонент являє собою складну інтегративну систему професійно релевантних та загальнокультурних знань, що виступають теоретичним фундаментом фахової діяльності. Когнітивний складник забезпечує не лише інформаційну базу для формування практичних умінь, а й сприяє формуванню цілісної професійної картини світу. Це дозволяє фахівцеві критично осмислювати галузеві інновації, приймати науково обґрунтовані рішення та усвідомлювати власну місію в межах обраної професійної парадигми (Безрученков, 2014, с. 12).

С. Ісаєнко у процесі дослідження професійної культури студентів інженерно-технічних спеціальностей визначила і обґрунтувала змістове

наповнення структурних компонентів професійної культури, а саме: мотиваційно-ціннісний (сукупність професійно-значущих мотивів і цінностей), когнітивно-діяльнісний (базові компетентності та ключові соціально-професійні компетенції), особистісно-творчий (метапрофесійні якості, які забезпечують відтворення інтеріоризованих професійних цінностей у процесі професійної діяльності і продукування нових за умови появи такої потреби) (2009).

М. Лобур вивів професійно-значущі для фахівців сфери ресторанного господарства якості, які належать до складових професійної культури. До таких якостей науковець відносить інтерес до професії, відповідальність, моральність, особисту активність, самостійність, готовність до ризику, готовність до прийняття нестандартних рішень, старанність, працелюбність, товариськість, організаторські здібності, комунікативні здібності, доброзичливість, привітність, емпатію, ініціативність, прагнення до професійного зростання.

У структурі професійної культури Т. Рузяк виділяє два системні компоненти: перший – знання, уміння, досвід, майстерність, що формують професійно-організаційний компонент або блок; другий – ціннісні та духовні орієнтації, морально-вольові, що визначають ставлення фахівця до предмета чи суб’єкта діяльності, результатів праці, що складають соціально-моральний компонент або блок (2022, с. 70).

М. Пічкур визначає трикомпонентну структуру професійної культури, яка формується під час навчання. Відповідно до означеної структури ними є когнітивний, емоційний, діяльнісний компоненти (2000).

У результаті ґрунтовного аналізу особливостей підготовки кадрів у сфері туризму та готельної справи в контексті євроінтеграційних процесів в Україні В. Зінченком було концептуалізовано модель фахівця, структуровану за двома взаємодоповнювальними блоками компетентностей. Перший блок репрезентує особистісні компетентності, що охоплює аксіологічний, персональний, інформаційний, екологічний і валеологічний компоненти,

забезпечуючи ціннісно-смислові засади професійного становлення майбутнього фахівця. Другий блок становить професійні компетентності, до яких віднесено соціальну, комунікативну, організаційну, пошуково-реконструктивну, анімаційну та аутокомпетентність, що детермінують ефективність фахової діяльності у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу. Водночас дослідник наголошує, що професійна компетентність фахівця зазначеної галузі не може бути редукована виключно до сукупності знань і вмінь, оскільки їх змістове наповнення ґрунтується на комплексі професійно значущих особистісних якостей, серед яких виокремлюються розвинена пам'ять, творче мислення, здатність до рефлексії, організованість і зібраність, акуратність і пунктуальність, емоційна стійкість, допитливість, спостережливість, відповідальність, відкритість і контактність. Володіння відповідальними психофізіологічними властивостями, зокрема рефлективністю, когнітивною гнучкістю, здатністю до абстрагування, вербалізації та емоційною стабільністю, розглядається як необхідна умова успішної професійної діяльності. (Зінченко, 2017, с. 255)

Т. Спіріна виділяє структурні (цілемотиваційний, інформаційний, діяльнісний, емоційно-ціннісний, творчо-пошуковий) та функціональні (діагностико-корегуючий, розвивально-проєктивний, стимулюючо-спонукальний, комунікативно-виховний, організаторський, контрольно-оціночний) компоненти професійної культури фахівців (2009).

У структурі комунікативної культури кваліфікованих фахівців сфери обслуговування Л. Руденко виділила особистісно-рефлективний, гносеологічно-когнітивний, операційно-технологічний та професійно-адаптивний компоненти. Кожен із компонентів включає певні характеристики, виражені у відповідних компетенціях, у яких відображено коло повноважень у сфері професійної діяльності. Особистісно-рефлективний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування характеризують мотиваційно-ціннісна, особистісно-комунікативна та комунікативно-рефлексивна компетенції; гносеологічно-

когнітивний компонент – гностична, мисленнєва і перцептивна компетенції; операційно-технологічний компонент – лінгво-комунікативна, коннективно-операційна, інформаційно-технологічна компетенції; професійно-адаптивний компонент – соціально-адаптивна і статусно-рольова компетенції та самопрезентації. (Руденко, 2016, с. 112)

Узагальнюючи педагогічний досвід та сучасні підходи до удосконалення професійної освіти у структурі професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, ми виокремили когнітивний та рефлексивний компоненти, кожен з яких об'єднує спеціальні функції у формуванні готовності особистості до професійної діяльності в умовах сталого розвитку професійної освіти.

Щоб узгодити структуру професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування зі стратегією сталого розвитку професійної освіти, доцільно інтегрувати у зміст кожного компонента ідеї освіти для сталого розвитку, зокрема екологічну відповідальність, соціальну справедливість, економічну ефективність, культуру сталого споживання та навчання впродовж життя. У такому підході професійна культура розглядається не лише як система професійних знань і умінь, а як ціннісно-орієнтована здатність здійснювати професійну діяльність у відповідності до принципів сталого розвитку суспільства та сервісної індустрії.

Ціннісний компонент відображає систему професійних цінностей, мотивів та установок, що визначають ставлення особистості до майбутньої професії, її соціальної значущості та ролі у забезпеченні сталого розвитку суспільства. Він включає позитивну мотивацію до професійної діяльності, орієнтацію на високі стандарти обслуговування, відповідальність перед клієнтами, колективом і суспільством, дотримання принципів етичного ведення бізнесу, повагу до культурного різноманіття та прагнення до раціонального використання природних і матеріальних ресурсів. Саме цей компонент формує внутрішню готовність майбутнього фахівця діяти відповідально, професійно та соціально орієнтовано.

Когнітивний компонент характеризує систему професійних знань, необхідних для здійснення діяльності у сфері обслуговування з урахуванням принципів сталого розвитку. Він охоплює знання про специфіку професійної діяльності, стандарти сервісу, правила професійної етики, культуру обслуговування, психологію взаємодії з клієнтами, а також уявлення про соціальну відповідальність бізнесу, раціональне використання ресурсів, екологічно орієнтовані технології обслуговування та принципи сталого розвитку сервісної індустрії. Цей компонент формує інтелектуальну основу професійної діяльності майбутнього фахівця та забезпечує усвідомлене застосування професійних норм, етичних принципів і екологічно відповідальних рішень у практиці сервісної діяльності.

Діяльнісний компонент характеризує сформованість професійних умінь і навичок, необхідних для реалізації професійної діяльності у сфері обслуговування на засадах сталого розвитку. До його змісту належать уміння організовувати процес обслуговування, застосовувати сучасні технології сервісу, впроваджувати ресурсозберігаючі та екологічно безпечні технології, дотримуватися стандартів якості послуг, приймати професійно обґрунтовані рішення у виробничих ситуаціях та оптимізувати сервісні процеси. Цей компонент відображає здатність майбутнього фахівця ефективно реалізувати професійні функції, забезпечуючи якість послуг, економічну ефективність діяльності та екологічну відповідальність підприємства.

Комунікативний компонент відображає здатність до ефективно професійної взаємодії з клієнтами, колегами, партнерами та іншими учасниками професійного середовища в умовах сучасного мультикультурного та соціально відповідального сервісного простору. Він включає культуру професійного спілкування, володіння нормами ділового та сервісного етикету, уміння вести конструктивний діалог, вирішувати конфліктні ситуації, проявляти толерантність, повагу до різноманітності та формувати високий рівень лояльності до споживачів. У сфері обслуговування цей компонент є особливо важливим, оскільки саме якість комунікації

значною мірою визначає рівень задоволеності клієнтів і репутацію підприємства.

Рефлексивний компонент характеризує здатність майбутнього фахівця до самоаналізу, самоконтролю та оцінювання результатів власної професійної діяльності з позицій професійних стандартів і принципів сталого розвитку. Він передбачає усвідомлення власних професійних можливостей, критичне осмислення досвіду діяльності, готовність до постійного професійного самовдосконалення, навчання впродовж життя та адаптації до змін у сервісній індустрії. Наявність рефлексивного компонента сприяє формуванню здатності майбутнього фахівця коригувати власну професійну поведінку, впроваджувати інновації та забезпечувати сталий розвиток професійної діяльності.

Таким чином, інтеграція принципів сталого розвитку у структуру професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування забезпечує формування фахівця нового типу – соціально відповідального, екологічно свідомого, професійно компетентного та здатного здійснювати сервісну діяльність відповідно до сучасних вимог сталого розвитку суспільства і економіки. Професійна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування виступає багатокомпонентним утворенням, у структурі якого взаємодіють компоненти, в яких сконцентровано всі основні аспекти професійної діяльності фахівців сфери обслуговування. Їх взаємозв’язок забезпечує формування цілісної готовності особистості до здійснення професійної діяльності у сфері обслуговування на основі високих стандартів сервісу, професійної етики та культури професійної взаємодії.

Рівень професійної кваліфікації фахівця сфери послуг залежить не лише від освітньої програми, за якою навчається фахівець, а й від професійного досвіду, адже лише пройшовши шлях становлення від робітника до керівника, фахівець набуває цілісного розуміння змісту професійної діяльності, закономірностей функціонування підприємства сфери обслуговування та особливостей організації взаємодії з клієнтами і

персоналом. Саме поєднання теоретичної підготовки з практичним досвідом професійної діяльності забезпечує формування зрілої професійної культури, що проводяться у здатності ефективно виконувати професійні функції, приймати управлінські рішення, дотримуватися стандартів якості обслуговування та забезпечувати розвиток підприємства в умовах сучасного сервісного середовища.

Для обслуговування поетапного формування професійної культури фахівців сфери обслуговування доцільно розглядати її структуру у взаємозв'язку на різних рівнях професійної підготовки: професійно-технічної, фахової передвищої та вищої освіти. Такий підхід дозволяє відобразити логіку професійного становлення від робітничих професій до управлінських і технологічних позицій у сфері готельно-ресторанного сервісу. У цьому контексті кожен компонент професійної культури набуває різного змістового наповнення залежно від рівня професійної освіти, що відображає поступове ускладнення професійної діяльності, розширення компетентностей і зростання відповідальності фахівця.

На кожному рівні професійної підготовки на ряду з розвитком професійних компетентностей має відбуватися і формування професійної культури. Тому важливо виділити ті особистісні якості, які відображатимуть рівень сформованості структурних компонентів культури в руслі кваліфікаційних вимог до випускника на кожному рівні професійної освіти.

Домінуючи мотивами звернення споживачів до сфери послуг, виступає прагнення задовольнити індивідуальні потреби та забезпечити їх естетичну привабливість і виразність. У зв'язку з тим, що процес надання послуг не обмежуються лише технологічними аспектами діяльності, професійна праця фахівця сервісної сфери має виразний творчий характер. Це зумовлює необхідність розв'язання не тільки технологічних, а й конструктивних завдань, пов'язаних із пошуком оптимальних способів задоволення індивідуальних запитів клієнтів. Важливо підкреслити, що взаємодія фахівця сфери послуг із клієнтом, який замовляє певну послугу, є складовою його

професійних функціональних обов'язків і ґрунтується на загальнолюдських цінностях та морально-етичних нормах особистості. У цьому контексті особливого значення набувають моральні якості працівника, його становлення до професійних обов'язків, відповідальність за якість наданих послуг, культура професійного спілкування, здатність проявляти ініціативу у вдосконаленні та урізноманітненні сервісних пропозицій. Орієнтація на індивідуальні потреби клієнтів і забезпечення естетичної якості послуг є неможливими без належного рівня загальної та професійної підготовки фахівця, основу якої становлять розвинені перцептивні та комунікативні здібності. (Жорова, 2007)

Випускник закладу професійної освіти, який навчався за однією з професій сфери обслуговування (бармен, офіціант, кухар, кондитер, покоївка, адміністратори служби прийому та розміщення) повинен володіти базовими професійними знаннями про технологію обслуговування, санітарно-гігієнічні вимоги, стандарти сервісу, правила професійної етики, мати сформоване позитивне ставлення до праці у сфері обслуговування, почуття відповідальності за якість виконання професійних операцій; вміти виконувати стандартні операції з обслуговування (наприклад, приготування страв, сервірування, обслуговування гостей) відповідно до встановлених технологічних вимог; володіти базовими навичками професійного спілкування з клієнтами, дотримання норм професійного етикету; усвідомлено сприймати якість власної роботи, готовність до виправлення помилок, прагнення до професійного вдосконалення.

На рівні фахової передвищої освіти формуються поглиблені знання технологій готельно-ресторанного обслуговування, організації виробничих процесів, основ менеджменту і маркетингу послуг, відбувається усвідомлення професійної ідентичності, орієнтація на якість сервісу, розвиток професійної етики та культури взаємодії з клієнтами; розвиваються навички з організації та координації виробничих процесів, контроль якості обслуговування, застосування сучасних технологій сервісу; формується

культура ділового спілкування, здатність вирішувати конфліктні ситуації з користувачами послуг закладів гостинності, ефективна взаємодія у колективі; виникає готовність здійснювати аналіз професійної діяльності, оцінювання ефективної власної роботи та діяльності підрозділу сервісу.

У результаті продовження навчання на рівні вищої професійної освіти фахівець сфери обслуговування має бути готовим взяти на себе відповідальність за організацію професійної діяльності робітників сервісу, проєктування технологічних процесів та якість надання послуг, а відтак компоненти професійної культури розкривають нові грані особистості фахівця. Випускник закладу вищої освіти спеціальностей, дотичних до сфери обслуговування, повинен мати системні знання з управління підприємствами гостинності, стратегічного менеджменту, інноваційних технологій сервісу, міжнародних стандартів обслуговування, мати розвинені лідерські якості, здатність до розвитку сервісної культури підприємства, та відповідальність за результати діяльності колективу, володіти стратегічним мисленням; бути готовим до проєктування та управління технологічними процесами підприємства, впровадження інновацій у сфері гостинності, управління персоналом; готовим до реалізації управлінської комунікації, ведення переговорів, формування корпоративної культури обслуговування, комунікації з партнерами та клієнтами; бути готовим до управлінського аналізу, стратегічної рефлексії професійної діяльності, планування професійного розвитку та розвитку підприємства.

У руслі Цілей сталого розвитку, насамперед ідей United Nations щодо Sustainable Development Goal 4 (якісна освіта) Sustainable Development Goal 8 (гідна праця та економічне зростання) і Sustainable Development Goal 12 (відповідальне споживання та виробництво) *(United Nations Ukraine)* ми інтерпретували структуру професійної культури фахівців сфери обслуговування, як комплексну систему професійно-значущих особистісних якостей, що забезпечує якісне, етичне, соціально відповідальне та екологічно орієнтоване надання послуг (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3

Структура професійної культури фахівців сфери обслуговування за рівнями професійної підготовки

Компонент	Професійно-технічна освіта (кваліфікований робітник)	Фахова передвища освіта (фаховий молодший бакалавр)	Вища освіта (бакалавр)
Ціннісний	Формування відповідального ставлення до праці, клієнтоорієнтованості, дотримання професійної етики та культури обслуговування	Усвідомлення професійної ідентичності, орієнтація на якість сервісу, економію ресурсів, екологічну відповідальність, розвиток професійної етики та культури взаємодії з клієнтами	Орієнтація на професійне лідерство, розвиток сервісної культури, створення комфортного та безпечного сервісного середовища, стратегічне мислення та відповідальність за результати діяльності колективу
Когнітивний	Базові професійні знання про технологію обслуговування, санітарно-гігієнічні вимоги, стандарти сервісу, правила професійної етики, основи екологічно відповідальної поведінки на робочому місці	Поглиблені знання технологій готельно-ресторанного обслуговування,організації виробничих процесів, стандартів якості, принципів раціонального використання ресурсів, основ сталого розвитку	Системні знання щодо розвитку сервісної індустрії, стратегічного менеджменту, інноваційних технологій сервісу, екологічного менеджменту, етики бізнесу, міжнародних стандартів, якості обслуговування
Діяльнісний	Виконання стандартних операцій обслуговування з дотриманням технологічних та екологічних вимог	Організація та координація виробничих процесів, контроль якості обслуговування,застосування сучасних технологій сервісу, оптимізація використання ресурсів	Проєктування та управління технологічними процесами підприємства, впровадження інновацій та екологічно орієнтованих технологій обслуговування, управління персоналом
Комунікативний	Базові навички професійного спілкування з клієнтами, дотримання норм професійного етикету, толерантність у міжособистісній взаємодії	Розвинена культура ділового спілкування, здатність вирішувати конфліктні ситуації з клієнтами, ефективна взаємодія у колективі	Управлінська комунікація, ведення переговорів, формування клієнтоорієнтованої корпоративної культури обслуговування, комунікація з партнерами та клієнтами
Рефлексивний	Усвідомлення власної ролі у процесі надання послуг, готовність до виправлення помилок,	Аналіз результатів професійної діяльності, оцінювання	Стратегічна рефлексія професійної діяльності, здатність до оцінювання якості

	прагнення до професійного вдосконалення	ефективності власної роботи та діяльності підрозділу сервісу, готовність до професійного вдосконалення впродовж життя	послуг, здатність до власного професійного розвитку, управління змінами та інноваційним розвитком підприємства

Отже, професійна культура фахівців сфери обслуговування формується поетапно у процесі професійного становлення особистості, що відображає поступовий перехід від оволодіння базовими професійними операціями до здатності здійснювати організаційно-управлінську та інноваційну діяльність у сфері гостинності. На рівні професійно-технічної освіти основна увага зосереджується на формуванні базових професійних знань, умінь і навичок обслуговування, а також первинних норм професійної поведінки. На рівні фахової передвищої освіти відбувається поглиблення професійної підготовки, розвиток організаційних і комунікативних умінь, необхідних для координації виробничих процесів. На рівні вищої освіти професійна культура набуває системного характеру та охоплює управлінські, стратегічні та інноваційні аспекти діяльності у сфері готельно-ресторанного бізнесу з урахуванням принципів сталого розвитку. Таким чином, структура професійної культури фахівців сфери обслуговування відображає логіку професійного зростання від виконання операцій до організатора та керівника сервісної діяльності, що забезпечує цілісність професійної підготовки у системі безперервної освіти.

Попередні міркування показали, що для дослідження сформованості компонентів професійної культури фахівців необхідна чітка структуризація освітнього процесу на кожному рівні освіти та досягнення взаємозв’язку між освітніми компонентами, врахування міждисциплінарності та реалізації комплексу соціально-орієнтованих навчальних завдань та освітніх технологій у процесі формування всіх компонентів професійної культури.

З метою проєктування подальшої експериментальної роботи у межах нашого дослідження необхідно встановити критерії та окреслити показники

визначення рівнів сформованості кожного з компонентів професійної культури у процесі підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Необхідність визначення критеріїв та показників професійної підготовки характеризували корифеї педагогічних досліджень, зокрема Ю. Бабанський, В. Беспалько, В. Бойченко, Р. Гуревич, О. Джуринський, О. Дубасенюк, І. Ісаєва, Ю. Карягіна, М. Козяр, Т. Кристопчук, Н. Кузьміна, Л. Макарова, Н. Ничкова, І. Подласий, С. Сисоєва, А. Солодка та інші науковці.

У сучасному словнику педагогічних термінів критерій визначається як показник якості об'єкта, що характеризує його конкретну властивість, як мірило оцінки, судження, необхідна та достатня умова появлення або існування якогось явища чи процесу. Очевидно, розгляд будь-якої досліджувальної величини повинен включати до себе не тільки ознаки її компонентів, а й критерії, що визначають вираження тієї чи іншої ознаки в розглядуваному процесі або явищі (Словник-довідник, 2006, с. 95).

Є. Вєнєвцева визначає необхідне встановлення критеріїв та показників сформованості компонентів особистісних якостей на кожному з рівнів. Наводить конкретні критерії та показники для оцінки вихованості білінгвальної культури спілкування студентів, а саме когнітивний, мотиваційно-ціннісний та комунікативно-діяльнісний критерії (2015). Т. Койчевою визначено показники діагностування корпоративної культури викладачів педагогічного університету в процесі наукової діяльності відповідно до критеріїв їх оцінювання (2014).

Науковці С. Сисоєва та Т. Кристопчук опрацьовують критерії оцінки результатів і самого процесу наукових досліджень, зокрема критерії актуальності, практичної цінності, вірогідності, обґрунтованості, новизни та доступності для різних видів педагогічних досліджень (фундаментальних, прикладних, практичних) і визначають формальні показники наукового розвитку, такі як кількість захищених дисертацій та виданих монографій/підручників, але наголошують, що вони не завжди відображають якість наукового мислення та рівень роботи дослідників (2013).

О. Картавих розробила критерії оцінювання ефективності загальної культури студентів вищого технічного навчального закладу: мотивація й інтерес до навчальної діяльності; творча ініціатива студентів; пізнавальна активність в інших, суміжних галузях і практичній діяльності; раціональна організація вільного часу; інтерес до загальнокультурних, професійних естетичних цінностей, що представляють у цілому культуру особистості і ставлять новий аспект ціннісної орієнтації (2002).

Є. Хриков провів наукове дослідження з обґрунтування визначення критеріїв оцінки педагогічних явищ з метою проведення ефективних експериментальних досліджень та отримання нового знання. Критерії дозволяють оцінити стан вирішення певної педагогічної проблеми, виокремити напрями її подальшого розв'язання, перевірити ефективність запропонованих методичних систем. Автор звертає увагу на те, що формування критеріїв мають відбивати найсуттєвіші особливості досліджуваного явища, а не загальні структурні компоненти особистості; критерії повинні бути однорівневими, жоден критерій не може бути складовою іншого. (Хриков, 2018, с. 145)

Враховуючи запропоновані дослідниками різні підходи до визначення критеріїв визначення сформованості особистісних якостей здобувачів освіти та з метою подальшого обґрунтування діагностичного інструментарію оцінювання компонентів професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, нами конкретизовано критерії через визначення змістових характеристик компонентів та показників їх сформованості. По кожному компоненту професійної культури виділено особистісні якості, що визначають критерії сформованості цього компонента.

Критерії являють собою властивості, якості та ознаки об'єкта, що вивчається за допомогою яких можна спостерігати за його розвитком, рівнем функціонування та станом. Показники являють собою якісні та кількісні характеристики сформованості певного критерію. (Калінін, 2007, с. 112)

Критеріями сформованості відповідних компонентів можна виділити відповідальне ставлення до професійної діяльності, результативність виконання фахових завдань та самовдосконалення. Однак, такі критерії є досить широкими та узагальненими, тому за кожним компонентом доцільно було виокремити критерії, які конкретизуються за показниками, а характеристики показників дозволяють здійснити узагальнення про рівні сформованості професійної культури.

У межах розроблення діагностичного апарату дослідження доцільно конкретизувати критерії та показники сформованості професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, а також визначити рівні її прояву, що дає змогу здійснювати об'єктивну оцінку результатів педагогічного експерименту та відстежувати динаміку формування досліджуваної якості.

Для визначення рівня сформованості когнітивного компоненту професійної культури варто розглядати систему, обсяг і системність професійних знань, пов'язаних з технологіями, матеріалами, обладнанням у певній сфері послуг; володіння положеннями вітчизняних та міжнародних стандартів якості обслуговування; знання норм професійної етики та сервісного етикету, культури обслуговування; психологію взаємодії з клієнтами та особливості професійної діяльності. Критеріями сформованості когнітивного компоненту визначаємо повноту, системність і усвідомленість знань, необхідних для професійної діяльності у певній сфері послуг; здатність застосовувати професійні знання у навчально-професійних ситуаціях, знання у навчально-професійних ситуаціях, знання стандартів якості обслуговування.

Сформованість ціннісного компоненту пов'язуємо із системою професійних цінностей, мотивів і установок, що визначають ставлення до майбутньої професії, орієнтацію на якісне обслуговування та професійний розвиток, позитивне ставлення до професії, орієнтацію на високі стандарти сервісу, відповідальність за результати професійної діяльності, прагнення до саморозвитку та професійного вдосконалення, усвідомлення соціальної

значущості професії. Відповідно критеріями сформованості ціннісного компоненту визначаємо стійкість професійної мотивації, сформованість ціннісного ставлення до професії, вмотивованість до реалізації принципів сталого розвитку.

Розгляд діяльнісного компоненту професійної культури відбувається крізь призму сформованості професійних умінь і навичок організації процесу обслуговування, застосування сучасних технологій сервісу, дотримання стандартів якості послуг, уміння організовувати процес обслуговування, здатність приймати професійні рішення, кваліфіковано діяти у ситуаціях, здатність приймати професійні рішення, кваліфіковано діяти у ситуаціях невизначеності, реалізувати креативні проєкти. Серед критеріїв, які дозволять визначити сформованість діяльнісного компоненту, ми розглядаємо ефективність виконання професійних завдань, правильність застосування технологій обслуговування, результативність професійних дій та креативність у сфері обслуговування.

Комунікативний компонент професійної культури проявляється через здатність до професійної взаємодії з клієнтами та колегами, вільне оперування методами культури спілкування, володіння нормами сервісного та ділового етикету, міжособистісну професійну взаємодію з колегами, уміння встановлювати контакт із клієнтами, здатність до конструктивного діалогу, уміння вирішувати конфліктні ситуації. Для зручності оцінювання сформованості комунікативного компоненту різні прояви комунікативних рис особистості фахівця ми означили теж через три критерії: рівень розвитку комунікативних умінь, ефективність міжособистісної взаємодії, дотримання норм професійного етикету.

Визначення рівня сформованості рефлексивного компоненту професійної культури відбувалося через особистісні якості фахівців сфери обслуговування, такі як: здатність до самоаналізу, самоконтролю та оцінювання результатів власної професійної діяльності, готовність до самовдосконалення.

Важливими аспектами саморозвитку є уміння аналізувати власну діяльність, здійснювати адекватну самооцінку професійних можливостей, готовність коригувати професійну поведінку відповідно до поставлених завдань та несподіваних виробничих ситуацій, а також прагнення до професійного саморозвитку. Критеріями визначення рефлексивного компоненту були означені готовність до самоаналізу, здатність до самоконтролю та професійного самовдосконалення, спрямованість на професійне зростання фахівців сфери обслуговування.

Отже, критеріями професійної культури фахівців сфери обслуговування було визначено розпізнавальні ознаки кожного її компоненту, на основі яких оцінювався рівень сформованості окремих компонентів і культури в цілому.

Поняття «рівень» відображає співвідношення «вищих» та «нижчих» ступенів розвитку структур будь-яких об’єктів, процесів. Існує багато підходів до визначення рівнів культури фахівці (Казьмерчук, 2014, с. 98).

У результаті проведеного аналізу науково-педагогічних розвідок, ми зупинилися на оригінальних підходах щодо визначення рівнів сформованості особистісних якостей фахівців, зокрема В. Веденський виділяє три рівні сформованості фахової компетентності: вузький – передбачає сформованість необхідної операційної компетентності; достатній – сформованість операційних і ключових компетентностей (крім базової); широкий – сформованість операційних, ключових і базових компетентностей (2003, с. 53). Є. Павлютенков виділяє п’ять рівнів фахової компетентності, зокрема репродуктивний (дуже низький), адаптивний (низький); локально-моделюючий (середній), системно-моделюючий (високий) та творчий (дуже високий) (2008, с. 95). Ю. Безрученков та Г. Щука традиційно виділяють три рівні сформованості професійної культури майбутніх фахівців сфери ресторанного господарства: репродуктивний (низький), частково-ініціативний (середній), і творчий (високий) (2013, с. 14). Нам імпонує підхід до обґрунтування діагносту вального апарату дослідження В. Гальченко та

Л. Семенчі, які виділяють початковий, адаптивний, репродуктивно-прогностичний та пошуково-творчий рівні сформованості професійної культури майбутніх вихователів, а основними критеріями формування професійної культури визначають духовно-творчий, когнітивний, мотиваційно-ціннісний, рефлексивно-перцептивний та операціональний (2021, с. 19).

На основі цього, нами було розроблено рівні сформованості професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування: творчий (високий), моделюючий (достатній), репродуктивний (середній) та елементарний (низький). Опис рівнів сформованості компонентів професійної культури за кожним критерієм подано у табл. 2.4. Таким чином, за критеріями та їх показниками можна визначити рівні сформованості всіх компонентів.

Таблиця 2.4

Критерії, показники та рівні сформованості компонентів професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Компоненти	**Критерії**	**Показники за рівнями сформованості компонентів професійної культури**			
		Творчий (високий)	**Моделюючий (достатній)**	**Репродуктивний (середній)**	**Елементарний (низький)**
Ціннісний	Стійкість професійної мотивації	Стійка професійна мотивація	Позитивне ставлення до професії	Нестійка мотивація	Відсутність професійної мотивації
	Сформованість ціннісного ставлення до професії	Усвідомлює соціальну значущість професії	Має стійкий професійний інтерес	Професійний інтерес проявляється ситуативно	Відсутність професійного інтересу
	Вмотивованість до реалізації принципів сталого розвитку	Вмотивовано, свідомо проявляє креативність у реалізації принципів сталого розвитку	Здатний свідомо здійснювати пошук шляхів реалізації принципів сталого розвитку	Проявляє позитивне ставлення до необхідності реалізації принципів сталого розвитку	Не розуміє принципи сталого розвитку
Когнітивний	Повнота, системність і усвідомленість професійних знань	Ґрунтовні, системні знання	Достатні знання	Фрагментарні знання	Поверхові знання або їх відсутність
	Здатність застосовувати професійні знання у	Проявляє креативність застосування знань у	Переважно правильно застосовує знання у	Потребує допомоги при застосуванні знань у	Не може застосувати знання у практичних

	навчальних та виробничих ситуаціях	професійних ситуаціях	типових ситуаціях	професійних ситуаціях	ситуаціях
	Знання стандартів якості обслуговування	Системні знання міжнародних стандартів якості обслуговування	Належні знання вітчизняних стандартів якості обслуговування	Епізодичні знання стандартів якості обслуговування	Слабкі уявлення про стандарти якості
Діяльнісний	Ефективність виконання професійних завдань	Впевнено виконує професійні завдання	Виконує професійні завдання з незначними труднощами	Виконує завдання лише за зразком або під керівництвом	Не може виконувати професійні завдання
	Правильність застосування технологій обслуговування	Самостійно застосовує сучасні технології сервісу	Застосовує сучасні технології сервісу з мінімальними порушеннями	Переважно неправильно застосовує технології обслуговування	Не володіє необхідними професійними уміннями
	Результативність та креативність професійних дій	Виконує креативні проєкти	Реалізує типові проєкти	Реалізує типові проєкти з помилками	Професійні дії не дають належного результату
Комунікативний	Рівень розвитку комунікативних умінь	Високий рівень культури спілкування	Володіє основними комунікативними навичками	Комунікація утруднена	Низький рівень комунікативних умінь
	Ефективність міжособистісної взаємодії	Легко встановлює контакт	Здатний до конструктивної взаємодії	Потребує допомоги у взаємодії з клієнтами	Не дотримується норм професійного етикету
	Дотримання норм професійного етикету	Ефективно вирішує конфліктні ситуації	Пробує самостійно вирішувати конфліктні ситуації	Потребує допомоги у вирішенні конфліктних ситуацій	Не здатен вирішувати конфліктні ситуації
Рефлексивний	Готовність до самоаналізу	Здатний до глибокого самоаналізу	Уміє оцінювати власну діяльність	Частково усвідомлює власні помилки	Не здатний до самоаналізу
	Здатність до самоконтролю та професійного самовдосконалення	Активно працює над професійним розвитком	Намагається вдосконалювати професійні уміння	Потребує зовнішньої оцінки	Відсутнє прагнення до професійного саморозвитку
	Спрямованість на професійне зростання	Прагне до професійного розвитку	Зацікавленість у професійному зростанні	Низька зацікавленість у професійному зростанні	Байдуже ставлення до майбутньої професії

Запропонована система критеріїв, показників та рівнів сформованості дає можливість комплексно оцінити рівень розвитку професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Її використання забезпечує

об’єктивність діагностики результатів дослідження та дозволяє визначити динаміку змін у процесі реалізації експериментальної методики формування професійної культури здобувачів освіти.

2.3. Технологія неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Професійна підготовка фахівців сфери обслуговування здійснюється на різних освітніх рівнях: професійно-технічному, фаховому передвищому та вищому, що передбачає поступове ускладнення змісту професійної діяльності, розширення професійних функцій і підвищення рівня відповідальності фахівця. У таких умовах формування професійної культури не може бути фрагментарним або епізодичним, а потребує цілеспрямованої, системної та послідовної організації впродовж усього періоду професійного становлення особистості.

З огляду на це, постає необхідність наукового обґрунтування та проєктування моделі реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, яка б забезпечувала узгодженість змісту, форм і методів професійної підготовки на різних рівнях професійної освіти. Така технологія дозволяє інтегрувати освітній, практичний та особистісний аспекти підготовки фахівців, забезпечити поетапний розвиток професійних знань, цінностей, комунікативних умінь і рефлексивних якостей, а також сприяти формуванню готовності майбутніх фахівців до ефективної професійної діяльності в умовах сучасної сервісної індустрії.

Неперервність в освіті І. Зязюн пов’язує передовсім з можливістю нарощування професійних якостей на кожному із ступенів освіти, інтеграцією та накопиченням повноти об’єму професійної культури на суб’єктному рівні у певній логічній послідовності, необхідністю узгодженого планування інформаційно-змістового простору для професійного зростання

кожного зі ступенів неперервної формальної та інформальної освіти (Зязюн, 2005, с. 14).

Т. Джаман розкриває зміст терміна «неперервна освіта», пояснює, що неперервна освіта є цілісним процесом, який охоплює всі ланки життєдіяльності людини, від дошкільної до післядипломної освіти, включаючи підвищення кваліфікації та самоосвіту, зазначає, що неперервна професійна освіта розглядається як сукупність освітніх програм і стандартів різного рівня та спрямованості, забезпечуючи підготовку фахівців різних рівнів кваліфікації та наступність освітніх програм. (2019, с. 163)

Дослідження С. Кучер присвячено розробці та впровадженню педагогічної моделі неперервної дизайн-підготовки майбутніх учителів технологій, використовуючи проєктування для обґрунтування теоретичних основ і методичних засад побудови системи професійної педагогічної освіти. (2018, с. 4).

Неперервна освіта є пріоритетною та провідною ціллю стратегії сталого розвитку суспільства. В умовах швидкого накопичення наукового потенціалу, стрімкого оновлення техніки та розробки сучасних технологій, ускладнення і розширення соціальних та професійних обов’язків, зробили неможливим обмеження освіти певним терміном, рівнем, віком. Концепція неперервної освіти розкриває перед усіма членами суспільства перспективи у зручний час і в зручній формі підвищувати професійний та культурний рівень (Десятов, 2011, с. 16).

Концепція неперервної освіти дозволяє людям різного віку продовжити навчання у закладах освіти протягом життя та поєднувати формальне навчання із самоосвітою, що сприятиме саморозвитку та професійному становленню. В. Якубенко та Р. Берлінг характеризують різні форми професійного розвитку, включаючи самоосвіту, перепідготовку, спеціалізацію, підвищення кваліфікації та стажування, як способи підтримки професійної компетентності та підвищення рівня професійної культури (2011).

Отже, проєктування технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування є необхідною умовою підвищення якості їхньої професійної підготовки та забезпечення відповідності освітнього процесу сучасним вимогам розвитку сфери послуг. Саме тому, у подальшому доцільно розглянути концептуальні засади такої технології та особливості її реалізації в системі професійної освіти, зокрема від професійно-технічної освіти – через фахову передвищу – до вищої освіти.

Технологія неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування ґрунтується на ідеї послідовного розвитку професійної культури особистості в системі неперервної професійної освіти та передбачає інтеграцію освітнього, практичного та особистісного компонентів професійної підготовки. Вона орієнтована на формування фахівця, здатного здійснювати професійну діяльність відповідно до сучасних стандартів сервісу, професійної етики, культури комунікації та принципів сталого розвитку.

Забезпечення поетапного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у системі неперервної освіти відбувається шляхом інтеграції професійних знань, цінностей, комунікативних якостей і практичного досвіду професійної діяльності. Оскільки на кожному етапі професійної підготовки комплекс загальних та професійних знань, умінь, навичок поглиблюється і розширюється коло фахових компетентностей, то рівень сформованості компонентів професійної культури на кожному етапі визначається різними показниками, адже характерні риси професійної культури, необхідні для кваліфікованих робітників та фахівців сфери обслуговування, є різними і, водночас, доволі спільними. Неможливо виділити формування окремого компоненту професійної культури на певному етапі чи рівні освіти. Всі компоненти культури формуються поступово відповідно до змісту та структури процесу професійної підготовки. Так само, як і процес професійного становлення фахівців логічно лягає у концепцію неперервної освіти, так же і процес формування

професійної культури має риси поступового розвитку, що не має вершини чи межі професійної досконалості.

Враховуючи розмаїття професій у сфері готельно-ресторанного обслуговування та в рамках проведеного аналізу спільних і відмінних нормативних кваліфікаційних вимог до професійної діяльності фахівців сфери обслуговування, ми вирішили розробити універсальну технологію формування професійної культури, яку можна легко адаптувати і реалізувати в умовах як професійно-технічної, так і фахової передвищої, і навіть вищої освіти.

У концепції М. Бабешка універсальна модель професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи інтерпретується як багаторівнева структурно-функціональна система, що охоплює три взаємопов'язані блоки, кожен із яких акумулює відповідний спектр компетентнісних складників. Перший блок – фундаментальний (платформний) – репрезентує особистісно-орієнтований вимір підготовки й охоплює комплекс особистісних компетентностей, зокрема міжособистісні вміння, професійну цілісність, відповідальність і професіоналізм, ініціативність, адаптивність і гнучкість до змін, а також здатність до безперервного навчання як умови сталого професійного розвитку. Другий блок, що забезпечує інтеграцію освітнього процесу з потребами індустрії гостинності, включає академічні та професійні компетентності. Академічний компонент передбачає сформованість техніко-технологічних навичок, опанування основ науки й технологій, цифрової грамотності, комунікативної культури, критичного та аналітичного мислення. Професійний компонент цього блоку охоплює компетентності спільної діяльності, клієнтоорієнтованості, планування й організації діяльності, творчого мислення, вирішення проблем і прийняття управлінських рішень, використання новітніх технологій, планування та координації процесів, а також засвоєння базових засад підприємницької діяльності. Третій блок моделі – спеціалізований, зорієнтований на галузь «Готельно-ресторанна

справа», – акумулює загальногалузеві та спеціальні професійні компетентності. До загальногалузевих віднесено знання принципів і базових понять функціонування галузі, операцій і технологій, вимог безпеки та охорони праці, маркетингу й продажу готельно-ресторанних послуг, систем забезпечення якості та контролю, а також стандартів доступності. Професійні компетентності передбачають здатність до організації обслуговування споживачів готельних послуг, здійснення маркетингової та управлінської діяльності в індустрії гостинності, організації відпочинку й рекреації, а також проведення нарад, івентів і виставкових заходів. (Бабешко, 2017)

Педагогічна система підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, обґрунтована Л. Коротковою, постає як цілісне ієрархічно структуроване утворення, що включає сукупність взаємозалежних компонентів. Цільовий компонент передбачає визначення стратегічних цілей і завдань професійної підготовки відповідно до соціального замовлення. Змістовий компонент охоплює систему навчальних дисциплін, спрямованих на забезпечення цілісної, професійно-теоретичної та професійно-практичної підготовки здобувачів освіти. Організаційний компонент зорієнтований на конструювання та реалізацію оптимальних педагогічних умов і доцільних організаційних форм освітньої діяльності. Процесуальний компонент інтегрує взаємопов’язані методи й засоби навчання, тоді як результативно-оцінювальний компонент забезпечує контроль, аналіз і корекцію освітнього процесу з метою підвищення його ефективності та відповідності визначеним цілям (Короткова, 2020).

Модель формування професійної культури майбутніх фахівців ресторанного сервісу у вищих професійних училищах і коледжах розроблено та апробовано у межах дисертаційного дослідження Л. Мартиненко, яка включає три блоки: теоретико-методологічний, змістово-процесуальний та діагностувально-результативний. Чітка узгодженість взаємодії цих блоків у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців ресторанного сервісу

здатна забезпечити цілеспрямоване формування їхньої професійної культури (2021, с. 117).

Т. Спіріна розробляє та впроваджує структурно-функціональну модель формування професійної культури майбутніх соціальних педагогів, обґрунтовує особистісно зорієнтовану авторську технологію формування професійної культури майбутніх соціальних педагогів, основним змістовим компонентом якої став факультативний спецкурс «Професійна культура соціального педагога», спрямований на становлення комплексу педагогічних умінь і навичок, через які реалізується професійна культура майбутніх соціальних педагогів. (2009, с. 9)

На думку А. Казьмерчук, метою моделювання процесу формування професійної культури майбутніх менеджерів туризму в позааудиторній діяльності вищого навчального закладу є розробка такої моделі, яка врахувала б специфіку професійної діяльності майбутніх менеджерів туризму, специфіку позааудиторної діяльності та дозволила б підвищити ефективність цього процесу, співвідносити його з вимогами суспільства. (2019, с. 236)

Під час теоретичного аналізу наукових досліджень ми дійшли висновку, що процес формування професійної культури (розвитку професійних компетентностей) може бути поданий як модель (М. Бабешко, О. Бойчук, Н. Бондар, Ю. Земліна, Тищенко, Ф. Товстоп'ятко, Ю. Коваленко, В. Любарець та ін.) або як технологія (І. Матійків С. Сараєва, С. Шевчук та ін.). Процес технологізації освіти та характеристика суттєвих ознак педагогічної технології розкрито у дослідженнях С. Сисоєвої. Авторкою розроблено класифікацію освітніх технологій на основі концептуальності, системності, керованості, ефективності та відтворюваності методологічних вимог до моделювання та впровадження інноваційних педагогічних технологій (Сисоєва, 2006).

У контексті нашого дослідження технологія формування професійної культури розглядається не просто як освітня технологія, а як системно

організована, науково обґрунтована послідовність педагогічних процедур (методів, методик, форм, засобів, інтерактивних освітніх технологій), спрямованих на поетапну трансформацію особистості майбутнього фахівця. Технологія формування професійної культури фахівців сфери обслуговування – це цілісний науково-методичний інструментарій, що інтегрує мотиваційний, технологічно-ергономічний, комунікаційно-креативний, рефлексивно-координаційний модулі, реалізація яких забезпечує перехід здобувача освіти від репродуктивного засвоєння фахових норм до творчої самореалізації в професійному середовищі.

Процес моделювання технології визначає стратегічні орієнтири та ціннісно-смислові пріоритети процесу формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Він виконує системоутворюючу функцію, оскільки зумовлює добір змісту, методів, форм і засобів професійної підготовки відповідно до принципів сталого розвитку суспільства та методології експериментального педагогічного дослідження. Моделювання технології формування професійної культури обумовлює сукупність взаємопов’язаних стратегічних цілей:

1. Формування ціннісного ставлення до професійної діяльності у сфері обслуговування спрямоване на усвідомлення майбутніми фахівцями соціальної значущості сфери обслуговування, її ролі у забезпеченні добробуту населення та сталого розвитку суспільства, а також на розвиток професійної ідентичності та мотивації до якісного сервісу.

2. Розвиток професійної етики та культури сервісної взаємодії передбачає формування норм професійної поведінки, культури спілкування з клієнтами, колегами та партнерами, дотримання етичних стандартів, толерантності, відповідальності та клієнтоорієнтованості.

3. Формування культури харчування та безпеки життєдіяльності орієнтовано на усвідомлення значущості якості харчування, дотримання санітарно-гігієнічних норм, принципів безпечного та відповідального обслуговування споживачів у закладах сфери обслуговування.

4. Інтеграція ідей сталого розвитку у професійну свідомість передбачає формування екологічної та соціальної відповідальності, здатності оцінювати професійну діяльність з позицій її впливу на довкілля, суспільство та економіку, а також готовності до впровадження практик сталого сервісу.

5. Розвиток цифрової та інформаційної культури фахівців сфери обслуговування спрямований на формування готовності до використання сучасних інформаційних систем, цифрових сервісів, автоматизованих технологій управління та обслуговування клієнтів у професійній діяльності.

6. Формування готовності до безперервного професійного розвитку орієнтоване на розвиток здатності до саморефлексії, самовдосконалення, навчання впродовж життя та адаптації до динамічних змін у сфері обслуговування. (Огуй (g), 2026, с. 1530)

Сучасна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає формування не лише спеціальних знань і вмінь, а й професійної культури як сукупності норм поведінки, етики, відповідальності, професійних цінностей та культури праці. Актуальність проблеми дослідження зумовлена необхідністю пошуку результативних методичних прийомів, які забезпечують не лише засвоєння теоретичного матеріалу і формування практичних навичок, а й виховання професійних цінностей майбутнього фахівця сфери обслуговування (Огуй &Огуй (i), 2026, с. 215).

Колектив однодумців характеризує інноваційні підходи та засоби, які можуть бути використані для успішного формування професійної культури у майбутніх технічних фахівців та пропонує використовувати в освітньому процесі інноваційні підходи та інструменти, такі як активне навчання, проєктна робота та індивідуальний підхід (Кузьменко, Кобилянський & Дембіцька, 2022). А. Литвин та А. Опольська виділяють десять ключових інноваційних методів та підходів до формування професійної культури фахівців, включаючи інтерактивне навчання, проєктний підхід, використання мультимедійних ресурсів, наставництво, гейміфікацію та ІКТ. Аналізують конкретні приклади застосування цих методів в освітньому процесі та їхній

позитивний вплив на розвиток критичного мислення, комунікативних навичок, командної роботи та практичних здібностей (Литвин & Опольська, 2025, с. 307. В. Ковальчук систематизує освітні технології, що впливають на розвиток професійної культури майбутніх менеджерів у сфері освіти, описує різні освітні технології, що використовуються, включаючи традиційні методи, тематичні дослідження, інтерактивні технології (ділові ігри, симуляції, рольові ігри), цифрові технології (онлайн-курси, віртуальна реальність), технології співпраці (проєктне навчання) та технології розвитку м'яких навичок (тренінги з лідерства, коучинг), підкреслюючи важливість впровадження міжнародних стандартів ISTE у професійну підготовку майбутніх менеджерів для ефективної інтеграції технологій в освітній процес (Ковальчук, 2024).

Серед інноваційних інтерактивних технологій ряд дослідників та педагогів практиків надають перевагу кейс-технологіям. Т. Пащенко описує кейс-технологію як засіб підвищення ефективності пізнавальної активності учнів у професійно-технічних навчальних закладах та пояснює, що кейс-технологія відображає практичну проблему, актуалізує комплекс знань, необхідних для її вирішення, і вдало поєднує навчальну, аналітичну та виховну діяльність, розвиваючи самостійне мислення і комунікаційні навички (Пащенко, 2015, с. 96). Останнім часом Т. Самусь досліджує використання кейс-технологій як ефективного педагогічного інструменту для розвитку професійної компетентності майбутніх педагогів професійного навчання і визначає технологію кейс-стаді як активний метод проблемно-ситуаційного аналізу, заснований на реальних прикладах з освітнього або виробничого досвіду, що слугують комплексними інформаційними комплексами для розуміння конкретних ситуацій (Самусь, 2025, с. 234). Роль, принцип, складові та особливості застосування кейс-технології у процесі навчання майбутніх фахівців також досліджують О. Ісаєва, Г. Шайнер та І. Розман. На їхню думку, кейс-технологія виступає інтерактивною системою методів навчання, спрямованою на формування у майбутніх фахівців нових

теоретичних знань, професійних компетентностей, особистісних якостей та бажання вчитися упродовж життя (Ісаєва, Шайнер & Розман, 2021, с. 41). Активізуючі технології, такі як кейс-стаді, метод кейсів та метод інциденту стали предметом дослідження Н. Волкової та В. Бикової. Науковиці наголошують, що реалізація методу аналізу кейсів сприяє опануванню навичками всебічного аналізу ситуацій зі сфери професійної діяльності та навичками оперативного прийняття рішення (Волкова & Бикова, 2017, с. 143).

Визначальними характеристиками сервісних кейсів є реалістичність (моделювання типових сервісних ситуацій), проблемність (наявність етичної чи комунікативної дилеми), варіативність рішень та ціннісна спрямованість на етику обслуговування. Ефективна інтеграція кейс-технологій у програми підготовки вимагає ретельного продумування як змісту кейсів, так і процесу їх реалізації. Кейс-ситуації мають бути автентичними та актуальними, щоб стимулювати глибокий аналіз і дискусію. Також важливим є відображення різноманітних культурних контекстів та реальних кейсів, пов’язаних з порушенням комунікації, культурними непорозуміннями, інклюзією та вирішенням конфліктів в освітньому середовищі. (Ігнатова, 2025)

Впровадження сервісних кейсів у процес фахової підготовки має дидактичний потенціал, що полягає у здатності забезпечувати цілісний розвиток професійної культури фахівців сфери обслуговування через моделювання реальних, проблемно-орієнтованих, емоційно-насичених та етично-значущих ситуацій сервісної взаємодії. На відміну від традиційних форм навчання, сервісні кейси впливають не лише на рівень знань і вмінь, а й трансформують поведінкові та ціннісні компоненти професійної культури.

Оскільки професійна культура фахівців сфери обслуговування є багатогранною комплексною особистісною якістю, то й завдання сервісних кейсів повинні бути різноплановими, наприклад: комунікативними або діалоговими, що тренують мовленнєві навички; емоційно-поведінковими, що моделюють ситуації, пов’язані зі стресом, агресією клієнта, форс-мажорами; етичними, які проєктують ситуації морального вибору; операційно-

технологічними, що моделюють стандартні процедури обслуговування та узагальнюють набуті знання, уміння та навички; а також комплексними, що поєднують формування декількох компонентів професійної культури (Огуй & Огуй (m), 2025)

До універсальних інноваційних освітніх технологій відносимо педагогічне наставництво та тьюторинг. М. Морозова зазначає, що сьогодні наставництво має велике значення для підприємств та вважається ефективною кадровою технологією, що дає можливість організаціям забезпечити себе кваліфікованими спеціалістами. Авторка розглядає наставництво, як масштабне поширення, що характеризується різноманітністю за видами, формами і методами організації навчання, ефективністю за результатами реалізації та професійним зростанням та вважає наставницьку діяльність – найефективнішим інструментом навчання персоналу (Морозова, 2016, с. 5).

У наукових працях Т. Розвадовської детально проаналізовано програми наставництва, за якими працює громадська організація «Big Brothers Big Sisters of America» у Сполучених Штатах Америки, а також представлено проєкт реалізації технологій наставництва у вітчизняних закладах освіти (Розвадовська, 2018).

Визначає наставництво як складову частину організації освітнього середовища Ю. Запорожцева. Технологія супервізії або наставництва, на думку авторки, це система професійної комплексної допомоги, яку потребують учасники освітнього процесу (слухачі, педагогічні працівники, адміністрація освітніх установ) у створенні умов для повноцінного гармонійного розвитку особистості з урахуванням сучасних підходів до розвитку, навчання та виховання (Запорожцева, 2020, с. 71).

Педагогічну форму наставництва схарактеризовано О. Хмельницькою і Л. Ткаченко як активну взаємодію між учасниками освітнього процесу, ефективну наставницьку діяльність викладача та самоорганізованість здобувачів вищої освіти. Головне завдання наставника – поділитися

особистим успішним досвідом, методами роботи і захистити свого учня від невдач і помилок (Хмельницька & Ткаченко, 2021, с. 90).

Наукові розвідки В. Приймак присвячені концептуалізації сучасних моделей менторства та механізмам їх імплементації в освітнє середовище. Дослідницею обґрунтовано значущість індивідуалізованих менторських траєкторій у контексті актуалізації інтелектуального та творчого потенціалу обдарованої молоді. Акцентується увага на системних детермінантах ефективності менторингу, серед яких: диференціація та персоналізація навчання, розбудова фасилітативного простору взаємодії, конвергенція проєктно-орієнтованих і цифровізованих форм наставництва, а також запровадження інституту професійної підготовки менторів і налагодження перманентного рефлексивного фідбеку (Приймак, 2024).

У науковому дискурсі виділяють декілька стратегічних моделей наставництва, адаптованих до потреб високотехнологічного ринку праці. Традиційне (класичне) наставництво у вигляді моделі «майстер – учень», яка орієнтована на пряму передачу практичних навичок та відпрацювання алгоритмів професійних дій. Ситуаційне наставництво полягає у наданні консультативної підтримки у вирішенні конкретних професійних кейсів або проблемних ситуацій. Флеш-наставництво – це короткострокова технологія, спрямована на швидке опанування специфічного інструментарію або вузької компетенції. Реверсивне наставництво проявляється як трансакційна модель, де молодий фахівець, який досконало обізнаний із сучасними цифровими інструментами виступає ментором для досвідченого працівника у питаннях диджиталізації та використання новітніх ІТ-інструментів. Групове наставництво реалізується через технологію взаємонавчання у малих групах, що сприяє розвитку когнітивної гнучкості та командної колаборації. (Огуй, 2026, с. 1722). Таким чином, технології педагогічного наставництва у різних модифікаціях можуть бути реалізовані на різних рівнях професійної освіти.

На основі проведеного теоретичного аналізу нами здійснено моделювання технології формування професійної культури фахівців сфери

обслуговування на методологічних засадах освіти сталого розвитку, яка включатиме такі модулі: мотиваційний, технологічно-ергономічний, комунікаційно-креативний, рефлексивно-координаційний (рис. 2.1).

Мотиваційний модуль технології

Методи:
- метод професійних проб
- метод зустрічей із «Self-made» лідерами
- метод «Гастрономічних експедицій»

Засоби візуалізації успіху та професійної ідентичності:
- E-portfolio,
- віртуальні екскурсії
- використання професійного інструментарію

Методичні прийоми:
- «Професійний виклик»
- «Сторітеллінг бренду»
- Анонімний відгук гостя»

Технологічно-ергономічний модуль технології

Методи:
- «Сервісного прототипування»
- «Віртуальної лабораторії HoReCa»
- «Ергономічного аудиту»

Засоби навчання:
- Kitchen Display Systems
- Time-motion apps
- смарт-інвентар з ергономічними тримачами

Методичні прийоми:
- «Дзеркальне відео»
- «Ергономічний пазл»
- «Сенсорне переключення»

Технології наставництва

Комунікаційно-креативний модуль технології

Методи:
- «Театру сервісу»
- «Креативного сторітеллінгу»
- «Дизайн-спринтів»

Засоби стимулювання візуальної творчості та аналіз комунікації:
- мультимедійні дошки для мудбордів
- мобільні додатки для аналізу мовлення
- набори для фуд-стилістики та фуд-арту

Методичні прийоми:
- «Креативної провокації»
- «Емпатичного занурення»
- «Синектики смаку й слова»

Рефлексивно-координаційний модуль технології

Методи:
- «Професійного дзеркала»
- «Симуляційних ігор у режимі реального часу»
- «Ведення блогу професійного зростання»

Засоби навчання:
- цифрові платформи для командної роботи (Trello, Slack, Asana)
- електронні чек-листи
- карти емоційного інтелекту

Методичні прийоми:
- «Дебрифінг»
- «360 градусів»
- Прийоми стимулювання «глибоке навчання»

Рис. 2.1. Технологія неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Мотиваційний модуль технології формування професійної культури фахівців сфери обслуговування спрямований на усвідомлення здобувача професійної освіти соціальної та гуманістичної значущості готельно-ресторанної справи як мистецтва створення простору гостинності, де професійна діяльність розглядається не лише як технологічний процес, а як можливість ціннісного задоволення потреб людини та засіб трансляції культурних еталонів суспільства.

Б. Двожак та Л. Дольнікова вважають, що використання інноваційних інтерактивних методів навчання формують мотивацію діяльності учня упродовж всього заняття, і зазначають, що учень на уроці повинен бути налаштований на ефективний процес пізнання, мати в ньому особисту зацікавленість, розуміти, що й навіщо він виконуватиме (2025, с. 96). Без виникнення мотивів навчання, без мотивації навчальної діяльності пізнання не може принести позитивний результат (Васюк, 2018).

Мотивація до сервісної діяльності як внутрішній драйвер професіоналізму проявляється у прагненні допомагати людям, орієнтації наякісний результат, а не формальне виконання обов'язків, ціннісному ставленні до своєї професії, готовності до саморозвитку й удосконалення професійних умінь, задоволенні від процесу взаємодії з клієнтами. Така мотивація формує сервісну ментальність – здатність бачити в кожному запиті клієнта не проблему, а можливість реалізувати професійну майстерність (Бондар, 2023).

Для формування стійкої внутрішньої мотивації майбутніх фахівців сфери обслуговування та формування ціннісного компонента професійної культури важливо підібрати методи та прийоми, що сприятимуть трансформуванню від зовнішнього стимулювання (оцінка) до внутрішнього професійного інтересу (майстерність, визнання, самореалізація). До інструментарію для мотиваційного модуля відносимо методи формування

професійного інтересу, засоби візуалізації успіху та професійної ідентичності, прийоми активізації навчально-пізнавальної діяльності.

Методи формування професійного інтересу, які відповідають на запитання студента: «Навіщо мені це потрібно?» та «Яким професіоналом я стану?»:

• метод професійних проб (мікрозанурення) – створює можливість студенту з перших занять відчути себе в ролі сомельє, фуд-стиліста чи менеджера. Це знімає страх перед майбутнім і розпалює азарт;

• метод зустрічей із «Self-made» лідерами передбачає запрошення успішних випускників або відомих рестораторів – живий приклад успіху є найсильнішим мотиватором;

• метод «Гастрономічних експедицій», пов'язаний з відвідуванням інноваційних закладів, де студенти бачать реальне втілення трендів (фудпейрингу, відкритої кухні), що формує естетичний ідеал.

Засоби візуалізації успіху та професійної ідентичності – це матеріальні або цифрові носії, що підтримують мотивацію:

• цифрове професійне портфоліо (E-portfolio), під час розробки якого студент збирає фото своїх робіт (наприклад, їстівного декору), сертифікати та відгуки, а візуалізація власного зростання створює «ефект досягнення»;

• імерсивні технології (VR/AR) у вигляді віртуальних екскурсій на кращі кухні світу або симулятори спілкування з гостем – це робить навчання сучасним і престижним;

• професійна атрибутика, тобто використання якісної форми, професійного інструментарію (ножі для карвінгу, барний інвентар) уже на етапі навчання формує відчуття належності до професійного сервісу.

Методичні прийоми активізації навчально-пізнавальної діяльності:

• прийом «Професійний виклик» (Challenge) полягає у постановці завдання, яке здається неможливим, і досить складним (наприклад, «Створити десерт, що поєднує несумісні продукти за принципом фудпейрингу»). Такий методичний прийом вмикає спортивний інтерес;

• прийом «Сторітеллінг бренду» передбачає вивчення технологій не через сухі інструкції, а через історію успіху великих шефів чи готельєрів (наприклад, історія Сезара Рітца);

• прийом «Анонімний відгук гостя» (Рольова гра) передбачає оцінювання роботи студента не викладачем, а «уявним гостем» через чек-листи. Такий прийом зміщує акцент з оцінки на якість сервісу.

У структурі мотиваційного модуля пріоритет надається суб'єкт-суб'єктним методам навчання, що базуються на емоційному залученні здобувача до професійної діяльності. Використання прийомів «професійного виклику» та засобів цифрового портфоліо дозволяє трансформувати навчальну мотивацію у мотивацію професійного досягнення, де головним стимулом виступає не зовнішній контроль, а прагнення до естетичної та технологічної досконалості.

Технологічно-ергономічний модуль технології формування професійної культури фахівців сфери обслуговування характеризується синергією глибокого засвоєння інноваційних алгоритмів сервісної діяльності та опанування принципів раціональної організації робочого простору, що забезпечує високу результативність праці при збереженні психофізіологічного комфорту як фахівця, так і споживача послуг. На рівнях фахової передвищої та вищої освіти технологічно-ергономічний модуль технології характеризується технологічною дисциплінованістю у використанні сучасних інструментаріїв (фудпейрингу, методів молекулярної гастрономії, автоматизованих систем управління) та ергономічною складовою, що виявляється у здатності здобувачів освіти проєктувати безпечне, безбар'єрне та естетично досконале сервісне середовище, мінімізуючи професійні ризики та оптимізуючи енерговитрати в умовах інтенсивної багатозадачності. (Борисова & Шовкова-Альохіна, 2024)

Цей модуль ґрунтується на міждисциплінарній інтеграції вивчення основ наук етики, соціології, екології, сервісології, організації обслуговування, професійної психології та педагогіки, права, менеджменту

та інших, що відображає ціннісний та когнітивний компоненти професійної культури. Діяльнісний компонент формує міждисциплінарна інтеграція опанування технологіями сервісу, основами екології сервісу, економіки підприємств, технології обслуговування. Комунікативний компонент ґрунтується на міждисциплінарній інтеграції практико-орієнтованих завдань з психології, культурології, соціології, педагогіки та інших дисциплін. Рефлексивний компонент можуть забезпечувати всі попередні складники у відповідному руслі, спрямовані на самовдосконалення та самоаналіз. Поряд з таким комплексним підходом значного позитивного ефекту додають окремі інтегративні освітні компоненти, такі як: «Професійна культура та сталий сервіс», «Етика, культура харчування та відповідальне споживання», «Основи барної справи в контексті професійної культури», «Інформаційні технології у сфері обслуговування», «Міждисциплінарні проєкти сталого розвитку у сфері сервісу» та інші. (Огуй (g), 2026, с. 1527)

Серед факторів впливу, що сприяють ефективному формуванню професійної культури майбутніх фахівців, варто виокремити використання інтерактивних форм організації освітнього процесу, а саме: коучинг-тренінги, педагогічне проєктування, ділові ігри, брейн-ринги, SWOT-аналіз, кейси, консультації, ситуаційні методи, розроблення анімаційних заходів, лінійки майстер-класів, вебінари, воркшопи, флешмоби, виставки, ярмарки, аукціони, тематичні гостьові заходи, мистецькі проєкти, урочисті вечори, турніри, марафони, авторські студії, квести тощо). (Гончар, 2019, с. 164)

Технологічно-ергономічний модуль відображає логіку, послідовність і технологію реалізації змісту професійної підготовки та забезпечує трансформацію міждисциплінарних знань і цінностей сталого розвитку у реальний професійний досвід здобувачів освіти. Його ключовим значенням є створення освітнього середовища, у якому формування професійної культури забезпечує використання інтерактивних, проєктних та практико-орієнтованих методів навчання, що відповідають принципам сталого розвитку (практичні та лабораторні заняття з моделювання професійних процесів/ситуацій та

розроблення сталих сервісних проєктів; навчально-виробничі практики та стажування у закладах сфери обслуговування; дуальні форми навчання за участі роботодавців; симуляційні заняття з використанням цифрових платформ та інформаційних систем). (Огуй (g), 2026, с. 1528)

Для ефективної реалізації технологічно-ергономічного модуля технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування вибір методів та засобів має базуватися на принципі «висока технологічність + людський фактор» (Борисова & Шовкова-Альохіна, 2024). Це дозволить сформувати культуру, де здобувач освіти не просто виконує операції, а професійно проєктує сервісний процес як гармонійну систему.

Інноваційні методи навчання спрямовані на інтеграцію технологічних навичок з ергономічним мисленням:

- метод «Сервісного прототипування» полягає в тому, що здобувачі освіти створюють повномасштабну модель робочої зони (наприклад, барної стійки або зони видачі страв) з картону чи легких конструкцій. Це дозволяє фізично перевірити «шлях кухаря/офіціанта», мінімізувати зайві рухи та оптимізувати ергономіку до початку реальної роботи;
- метод «Віртуальної лабораторії HoReCa» (VR-тренажери), використання VR-окулярів для відпрацювання технологічних циклів у віртуальному просторі «ідеальної кухні» чи готелю. Це формує м'язову пам'ять щодо правильної ергономіки рухів без ризику травмування чи псування продуктів;
- метод «Ергономічного аудиту» пропонує провести аналіз реальних робочих місць у закладах-партнерах. Здобувачі освіти виступають у ролі експертів, виявляючи «проблемні місця» в логістиці персоналу та пропонуючи технологічні рішення для їх усунення.

Засоби навчання мають демонструвати студенту сучасний рівень галузі та культуру праці, до рекомендованих відносимо:

• цифрові сенсорні панелі та системи KDS (Kitchen Display Systems), що забезпечують опанування безпаперових технологій передачі замовлень. Це формує інформаційну культуру та ергономіку комунікації «зал-кухня»;

• смарт-інвентар з ергономічними тримачами або анатомічними ручками, що може використовуватися для їстівного декору та карвінгу. Це наочно демонструє важливість створення комфортних умов роботи фахівців як частину професійної культури;

• мобільні додатки для хронометражу (Time-motion apps) або спеціалізоване програмне забезпечення, що дозволяє здобувачу освіти самостійно заміряти час на виконання операції (наприклад, приготування коктейлю за принципом фудпейрингу) та аналізувати траєкторію своїх рухів.

Пропонуємо також розглянути декілька методичних прийомів для активізації ергономічного мислення на заняттях:

• прийом «Дзеркальне відео» полягає в тому, що під час виконання технологічного процесу відбувається відеозйомка здобувача освіти з наступним прискореним переглядом. Це дозволяє наочно побачити «зайві» кроки, суєту чи неправильну поставу, що руйнують професійну естетику;

• прийом «Ергономічний пазл» передбачає завдання на розстановку обладнання (у вигляді карток або 3D-моделей) на обмеженій площі за принципом «трикутника ефективності»;

• прийом «Сенсорне переключення» – під час відпрацювання технології декорування страв викладач змінює умови (освітлення, звуковий фон, висоту робочої поверхні). Це вчить здобувачів освіти зберігати якість продукту та культуру рухів у нетипових ергономічних умовах.

Використання методів сервісного прототипування та прийомів відео-рефлексії у структурі технологічно-ергономічного модуля забезпечує перехід від механічного засвоєння навичок до усвідомленого керування професійним простором. Це формує креативне ергономічне мислення здобувачів освіти – здатність досягати досконалості сервісного продукту за умови найвищої культури організації праці та збереження професійного здоров'я.

Комунікаційно-креативний модуль технології формування професійної культури фахівців сфери обслуговування характеризується спрямованістю на розвиток здатності майбутніх здобувачів освіти до побудови гармонійних суб’єкт-суб’єктних відносин у сервісному просторі через синергію бездоганного володіння етикою спілкування та готовності до генерації нестандартних, естетично довершених рішень у межах ресторанного та готельного продукту.

Однією з ключових складових професійної культури фахівців сфери обслуговування є вміння ефективно спілкуватися. Дослідження К. Трофімук присвячено розгляду різних видів комунікації та методів володіння культурою професійного спілкування як обов'язкової умови навчання та майбутньої професійної діяльності майбутніх фахівців. Автор доводить, що формування культури професійного спілкування у студентів може бути досягнуто за допомогою використання тренінгів, які розглядають питання розвитку особистості, формування комунікативних навичок та надання психологічної підтримки (Трофімук, 2015, с. 146).

Серед найбільш ефективних методів активізації комунікаційних процесів сервісної діяльності виділяємо інтерактивні методи і технології навчання (дискусії та дебати з проблем професійної етики, культури харчування, відповідального сервісу; мозкові штурми щодо розв’язання професійних ситуацій у сфері обслуговування; рольові та ділові ігри, що моделюють реальні професійні ситуації; метод аналізу ситуацій (case-study) з акцентом на етичні, екологічні та соціальні аспекти професійної діяльності); тренінги з культури сервісу, професійної етики та комунікації. (Огуй (g), 2026, с. 1528)

Сервісні кейси створюють умови для формування комунікативної компетентності в умовах наближених до реальних ситуацій. Квазіпрофесійні завдання сприяють розвитку культури професійного мовлення, формуванню навичок ведення діалогу з клієнтом різного типу (ввічливий, вимогливий, агресивний, невпевнений) завдяки використанню тренувальних технік

активного слухання, парафразування, уточнення, декодування невербальних сигналів, узгодження вербальної й невербальної поведінки (Упатова, 2022, с. 29). Такі завдання і техніки дозволяють здобувачам освіти с*проєктувати власну професійну поведінку*, що може стати ядром професійної культури. Вирішальними у проєктуванні квазіпрофесійної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування є кейс-технології. Сервісний кейс – це педагогічна модель реальної або змодельованої ситуації взаємодії «клієнт – фахівець», спрямованої на формування професійної культури, комунікативних і емоційно-поведінкових компетентностей (Ситнік, 2021, с. 71).

Пріоритетними векторами комунікаційно-креативного модуля є:

- комунікативна гнучкість та емпатія – здатність «зчитувати» емоційний стан гостя та адаптувати стиль обслуговування, що є основою психологічної культури фахівця;
- креативна професійна самопрезентація – вміння аргументовано та естетично презентувати авторські розробки (наприклад, розповісти історію створення страви з їстівним декором), перетворюючи сервісний акт на цікаву історію (сторітелінг);
- естетико-креативний діалог – розуміння гастрономії як мови, використання принципів фудпейрингу для створення «смакових вражень», які стають основою лояльності гостя.

Змістовим наповненням модуля у структурі технології є:

- культура професійного діалогу – відпрацювання технік активного слухання, конфліктології та переконування в умовах ресторанного чи готельного сервісу;
- технології креативного пошуку – застосування методів латерального мислення та мозкового штурму для створення інноваційних сервісних пропозицій;
- персоналізація сервісу – розвиток здатності створювати «WOW-ефект» через дрібні креативні деталі в обслуговуванні, що підкреслюють унікальність кожного гостя.

Для ефективної реалізації комунікаційно-креативного модуля технології вибір методів та засобів має базуватися на принципі «емоційного інтелекту та креативної дії». Це дозволить сформувати культуру, де майбутній фахівець сфери обслуговування виступає «режисером вражень», здатним віртуозно поєднувати вербальну комунікацію з візуальним мистецтвом гастрономії.

Інноваційні методи навчання в межах цього модуля мають бути спрямовані на розвиток навичок імпровізації та творчого вирішення проблем:

- метод «Театру сервісу» (Hospitality Role-Play Theater) передбачає сценарії, що базуються на реальних складних кейсах (overbooking, рекламації, особливі запити гостя). Здобувачі освіти розігрують ролі, де завдання – це не просто вирішити проблему, а зробити це творчо, зберігаючи високу естетику спілкування;
- метод «Креативного сторітеллінгу» (Brand Storytelling) навчає презентації страв та послуг через історію. Здобувач освіти має представити концепцію страви (наприклад, створеної за принципами фудпейрингу), використовуючи легенди, опис походження інгредієнтів та емоційні метафори;
- метод «Дизайн-спринтів» (Creative Design Sprints) поллягає у коротких інтенсивних сесіях, де команди здобувачів освіти за обмежений час мають розробити концепцію тематичного івенту або нову подачу страви з їстівним декором, орієнтуючись на конкретний психотип гостя.

Для успішної реалізації методів у рамках цього модуля рекомендовано використовувати такі засоби навчання, які мають стимулювати візуальну творчість та аналіз комунікації, зокрема:

- мультимедійні дошки для мудбордів (Moodboarding), використання цифрових платформ (Padlet, Pinterest, Miro) для візуалізації концепцій сервісу, що формує навички передавати «дух» закладу через колір, фактуру та композицію;

• мобільні додатки для аналізу мовлення, що дозволяє записувати та аналізувати тембр, темп та словниковий запас здобувача освіти під час презентації продукту. Це допомагає коригувати паралінгвістичні складники комунікативної культури;

• набори для фуд-стилістики та фуд-арту – це професійні інструменти для створення мікро-декору, що виступають засобом «невербального діалогу» з гостем через естетику подачі страв та напоїв.

Пропонуємо також розглянути конкретні прийоми для руйнування шаблонів мислення та розвитку емпатії:

• прийом «Креативної провокації», коли викладач задає парадоксальну умову (наприклад: «Презентуйте сніданок гостю, який дуже поспішає, але хоче відчути себе в атмосфері Провансу»). Це змушує миттєво поєднувати швидкість обслуговування з креативністю;

• прийом «Емпатичного занурення», коли здобувач освіти отримує роль «таємного гостя» з певними психологічними особливостями (скептик, новатор, естет). Це розвиває здатність бачити сервіс очима іншої людини;

• прийом «Синектики смаку й слова» або вправа на підбір епітетів до смакових поєднань фудпейрингу. Наприклад: «Як описати смак поєднання шоколаду з блакитним сиром, щоб це звучало вишукано?».

Використання методів театру сервісу та цифрового мудбордингу у структурі комунікаційно-креативного модуля забезпечує формування комунікативного та когнітивного компоненту професійної культури. Це дозволяє майбутньому фахівцю вийти за межі стандартизованих скриптів, перетворюючи кожну сервісну взаємодію на унікальний творчий акт, де вербальна майстерність гармоніює з естетикою гастрономічного дизайну.

Рефлексивно-координаційний модуль технології формування професійної культури фахівців сфери обслуговування характеризується спрямованістю на розвиток здатності майбутніх здобувачів освіти до системного аналізу власної професійної діяльності, критичного оцінювання відповідності наданих сервісних послуг етичним стандартам галузі та на

координацію командної взаємодії в динамічних умовах сучасних підприємств гостинності.

Рефлексивність як механізм професійного самовдосконалення майбутніх фахівців сфери обслуговування забезпечує здатність аналізувати власну професійну поведінку, виявляти сильні та слабкі аспекти комунікації, корегувати поведінкові моделі, вчитись на власному досвіді сервісної взаємодії. Рефлексивний фахівець формує усвідомлену, відповідальну та етичну професійну позицію, що є невід'ємною складовою професійної культури. (Огуй (l), 2026, с. 137)

Пріоритетними векторами рефлексивно-координаційного модуля технології формування професійної культури є аналітико-рефлексивний – спрямований на розвиток здатності фахівця до «внутрішнього аудиту» – об'єктивного аналізу помилок у сервісі, отримання фідбеку від гостя та трансформації цього досвіду в підвищення власної кваліфікації; управлінсько-координаційний через опанування навичок делегування, тайм-менеджменту та синхронізації роботи різних підрозділів (кухні, залу, рецепції) для створення бездоганного сервісного циклу; прогностичний, що розвиває вміння передбачати наслідки прийнятих рішень та коригувати власну стратегію поведінки відповідно до змінних запитів клієнтів та ринкових трендів.

Цей модуль може включати портфоліо професійного зростання здобувачів освіти, як фіксація здобутків у сфері фудпейрингу та декору, аналіз прогресу від репродуктивного рівня до творчого; ділові ігри та розбір кейсів, моделювання кризових ситуацій у закладах ресторанного господарства для відпрацювання навичок координації команди; методики самодіагностики, такі як тестування рівня сформованості емоційного інтелекту та комунікативної культури як складників професійної зрілості.

Для ефективної реалізації технології формування професійної культури в межах рефлексивно-координаційного модуля вибір інструментарію базується на принципах «усвідомленого лідерства» та «безперервного

вдосконалення» (KAIZEN). Це дозволить сформувати культуру, де здобувач освіти виступає не лише як майстер, а як аналітик та стратег, здатний синхронізувати складні сервісні процеси. Нижче наведено пропозиції інноваційного інструментарію для цього модуля:

Інноваційні методи навчання, які спрямовані на розвиток навичок критичного самоаналізу та командного управління:

- метод «Професійного дзеркала» із наступним самоаналізом за заданими критеріями, що дозволяє «побачити себе очима гостя» та об’єктивно оцінити рівень своєї професійної культури;
- метод «Симуляційних ігор у режимі реального часу» дозволяє створити сценарії «пікового навантаження» в ресторані чи готелі, коли здобувач освіти має виконувати роль координатора (адміністратора або метродотеля), синхронізуючи роботу кухні, бару та залу;
- метод «Рефлексивного есе» або «Ведення блогу професійного зростання» – це написання аналітичних звітів після кожного етапу опанування інновацій, що допомагає перетворити практичний досвід у стійке професійне переконання.

До рекомендованих засобів навчання відносимо такі, що дозволяють оцифрувати та об'єктивізувати результати діяльності: цифрові платформи для командної роботи (Trello, Slack, Asana) та використання професійних таск-менеджерів для координації проєктів (наприклад, підготовки тематичного бенкету); електронні чек-листи та сервісні метрики для миттєвого оцінювання якості сервісу за стандартами ISO чи внутрішніми стандартами закладу; психометричні тести та карти емоційного інтелекту – інструменти для самодіагностики лідерських якостей, стресостійкості та схильності до конфліктів у команді.

Серед рекомендованих методичних прийомів викладання виділяємо:

- прийоми, що стимулюють «глибоке навчання» через усвідомлення помилок та успіхів;

- прийом «Дебрифінг» (Debriefing) – спеціально організоване обговорення після завершення практичного завдання, де акцент робиться не на оцінці («добре/погано»), а на питаннях: «Що я відчував?», «Чому я прийняв саме таке рішення?», «Як це вплинуло на команду?»;
- прийом «360 градусів» або взаємооцінювання здобувачами освіти роботи один одного в команді за критеріями професійної культури, що вчить приймати конструктивну критику та координувати дії з колегами;
- прийом «Професійний SWOT-аналіз», що полягає у складанні здобувачем освіти матриці власних сильних і слабких сторін, можливостей та загроз у професійному становленні після завершення кожного модуля.

Використання методів дебрифінгу та цифрових координаційних платформ у структурі рефлексивно-координаційного модуля забезпечує формування метакогнітивної складової та всіх компонентів професійної культури, що дозволяє здобувачу освіти перейти від стихійного досвіду до свідомого управління власною професійною траєкторією, де координація дій команди базується на високій культурі саморефлексії та етичній відповідальності за колективний результат.

Рефлексивно-координаційний модуль виступає регулятивним механізмом у структурі технології, оскільки він замикає цикл формування професійної культури, переводячи накопичені знання та вміння у площину усвідомленої, керованої та ціннісно-орієнтованої професійної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Таким чином, у модулі технології ми об’єднали рекомендовані методи, засоби, методичні прийоми. які можна використовувати на різних етапах професійного розвитку майбутніх фахівців сфери обслуговування, підлаштовувати під реалії освітнього процесу, можливості закладу освіти та готовність педагогів та викладачів реалізовувати технологію формування професійної культури.

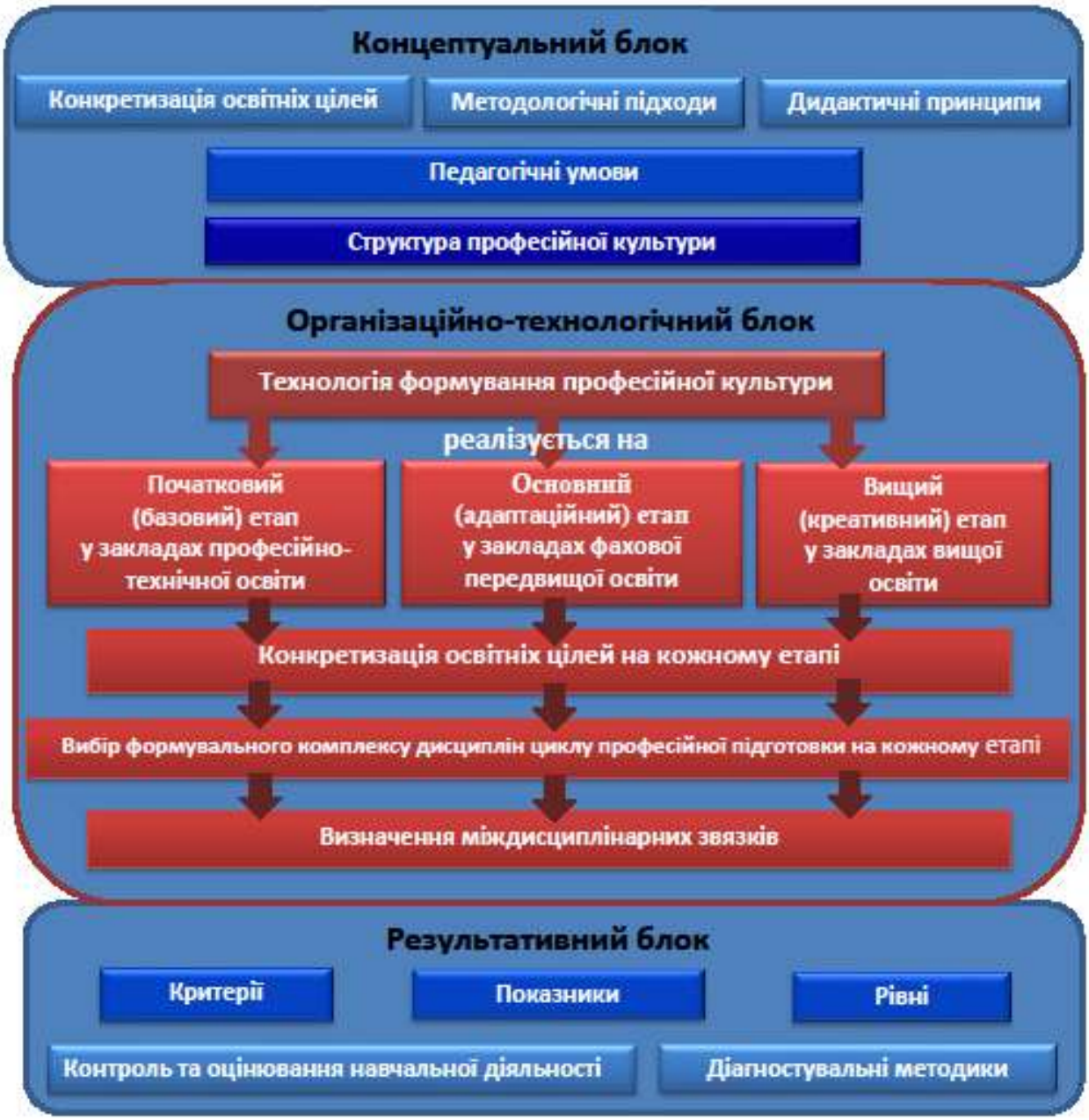


Рис. 2.2. Модель реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Узагальнюючи результати проведеного методолого-теоретичного аналізу концепту дослідження, ми дійшли думки, що для успішного втілення розробленої нами технології формування професійної культури, варто структурувати процес підготовки, реалізації та підведення підсумків упровадження експериментальної технології. З цією метою було вирішено здійснити проєктування моделі реалізації технології формування професійної культури, що чітко регламентує комплекс організаційних дій відповідно до

структурних блоків моделі (рис. 2.2): **концептуальний** (формування мети та завдань на кожному з етапів формування професійної культури, орієнтованої на сталий розвиток); **організаційно-технологічний** (інтеграція міждисциплінарних знань і цінностей сталого розвитку; використання інтерактивних, проєктних та практико-орієнтованих методів навчання); **результативний** (сформованість когнітивного, ціннісного, діяльнісного, комунікативного та рефлексивного компонентів професійної культури) (Огуй (g), 2026, с. 1536).

Концептуальний блок моделі визначає методологічну, теоретичну та організаційну основу реалізації моделі технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Загальною метою технології є формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, здатних до відповідальної, етично виваженої та професійно компетентної діяльності, орієнтованої на забезпечення якості сервісу, культури харчування, соціальної взаємодії та сталого використання ресурсів. Технологія неперервного формування професійної культури має сприяти вирішенню таких завдань:

- формування системи професійних знань про культуру сервісу та стандарти обслуговування;
- розвиток професійних цінностей, етичних норм та мотивації до професійної діяльності;
- формування практичних умінь організації процесу обслуговування;
- розвиток культури професійного спілкування зі споживачами послуг індустрії гостинності;
- формування здатності до професійної рефлексії та самовдосконалення.

Основою процесу реалізації технології є концептуальний блок моделі, до якого відносимо методологічні підходи та дидактичні принципи. Вони складають підґрунтя для конкретизації освітніх цілей (мети і завдань)

цілеспрямованого процесу на формування компонентів професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Таким чином, на кожному етапі професійної підготовки поглиблюються знання, удосконалюються навички, розширюються здібності та розвиваються особистісні якості, а відповідно відбувається становлення фахівців і безпосередньо формування професійної культури. При формулюванні мети цілеспрямованої технології важливо враховувати попередній рівень професійної підготовки і здобуту кваліфікацію/спеціальність здобувачів освіти; програмні цілі, зміст, результати освітньо-професійної програми; готовність педагогів здійснювати весь необхідний комплекс методів, прийомів. заходів у межах реалізації розробленої технології.

Моделювання технології має відбуватися з урахування методолого-теоретичних засад, зокрема методологічних підходів: системного, суб'єктного, культурологічного, аксіологічного, діяльнісно-технологічного та компетентнісного, які деталізовано у підрозділі 1.3. Реалізація технології повинна базуватися на принципах професійної підготовки:

- науковості, цілісності, міждисциплінарності, наступності та неперервності професійної освіти;
- академічної свободи та професійної мобільності, кар'єрного проєктування, професійного саморозвитку;
- соціального партнерства, єдності традиційного й інноваційного, культуровідповідності та полікультурності, духовності, соціальної актуальності;
- гуманізації, морально-етичного професіоналізму, есенціалізму;
- зв'язку навчання з практичною професійною діяльністю, дуальності, креативності;
- ініціативності, цілеспрямованості та вмотивованості;
- відповідності принципам сталого розвитку сервісної індустрії.

Не будемо зупинятися на розгляді дидактичних принципів професійної підготовки, оскільки вони детально схарактеризовані у першому розділі

нашого дослідження. Однак, вважаємо, що у межах концептуального блоку моделі та відповідно до методології системного та суб'єктного підходів важливо виділити педагогічні умови, які розглядаються не просто як «сприятливі обставини», а як суттєвий базис реалізації технології, що забезпечує її належне функціонування. Педагогічні умови дозволяють врахувати вплив зовнішніх і внутрішніх чинників на об'єкт дослідження. Якщо технологія формування професійної культури описує алгоритм дій, то умови визначають середовище, у якому цей алгоритм стає ефективним. Без визначення умов результати експерименту неможливо буде відтворити в іншому закладі освіти, адже професійна культура – це складне особистісне утворення. Її формування потребує не лише навчального контенту, а й специфічної організації соціокультурного та професійно-спрямованого середовища. Виділення умов дозволяє структурувати це середовище, мінімізуючи вплив деструктивних факторів та посилюючи дію стимулюючих.

Виокремлення педагогічних умов зумовлено необхідністю переведення розробленої технології з площини теоретичного моделювання у площину практичної реалізації. Під педагогічними умовами ми розуміємо сукупність об'єктивних можливостей, змістових та процесуальних характеристик освітнього процесу, що свідомо створюються та інтегруються для досягнення цілей формування професійної культури майбутніх фахівців.

Ефективним розвиток професійної культури може бути за умови стійкої мотивації у студентів до майбутньої професійної діяльності, внутрішньої налаштованості на якісне обслуговування клієнтів, орієнтації на допомогу іншим, прагнення до саморозвитку, а також, завдяки створенню комфортних педагогічних умови формування професійної культури. Т. Рузяк розглянуто мотиваційні та педагогічні умови формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування, що враховують забезпечення готовності викладачів та інженерно-педагогічних працівників до формування професійної культури;

забезпечення готовності учнів до сприйняття засад, правил та прийомів вияву професійної культури; формування професійно-культурологічної компетентності учнів на основі виявлених особливостей професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування та визначення її культурологічної складової в контексті соціального та навчального середовища сучасного суспільства (2019).

До ключових педагогічних умов відносимо суб'єкт-суб'єктну взаємодію у процесі навчання, що сприяє формуванню партнерського стилю комунікації (такий стиль комунікації у подальшому може стати запорукою успішного професійного розвитку); застосування інтерактивних методів навчання (кейс-стаді, рольових ігор, тренінгів, моделювання сервісних ситуацій); впровадження на різних етапах навчання рефлексивної діяльності (самооцінювання, взаємооцінювання, аналіз поведінкових сценаріїв); індивідуалізацію освітньої траєкторії, яка враховує психологічні особливості здобувачів освіти; створення сервісно-орієнтованого освітнього середовища, де стандарти ввічливості, комунікаційної культури та корпоративної етики моделюються повсякденно; практико-орієнтоване навчання з використанням реальних та симуляційних кейсів спілкування з клієнтами (Гриньова, 1998).

Психологічні передумови становлення професійної культури виступають не лише індивідуальними властивостями особистості, а передумовами її професійної успішності у сфері обслуговування. Вони забезпечують внутрішню готовність фахівця до сервісної діяльності, визначають поведінковий стиль, модель комунікації та здатність діяти відповідно до професійно-етичних і соціокультурних норм.

Психологічні характеристики особистості активізуються й розвиваються саме за умови педагогічного супроводу, побудованого на розвитку навичок комунікації через тренінгові технології, застосуванні тьюторингу та менторства під час практичного навчання, підтримці позитивної професійної мотивації, формуванні етичної рефлексії під час аналізу сервісних ситуацій, використанні стандартів обслуговування як

поведінкових орієнтирів. Саме така взаємодія забезпечує поступовий перехід від побутової комунікації до професійної культури сервісу.

Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування є результатом системної педагогічної взаємодії, що поєднує зміст освіти, освітнє середовище, методи навчання, педагогічну комунікацію та професійний приклад викладача. Педагогічні умови цього процесу доцільно розкривати через ключові конструктивні компоненти: компетентнісно орієнтований зміст професійної освіти, створення практико-орієнтованого освітнього середовища, використання педагогічних технологій активного та інтерактивного навчання, партнерство освіти й бізнесу (дуальна та контекстна підготовка), оцінювання як інструмент розвитку професійної культури та інші педагогічно доцільні умови.

Сучасна професійна освіта має переходити від знаннєвої до компетентнісної моделі, де пріоритетом є розвиток професійних умінь, сервісної етики, клієнтоорієнтованості, навичок професійної комунікації, конфліктології, міжкультурної взаємодії, стандартів обслуговування, цифрової грамотності у сфері сервісу. А освітні програми повинні інтегрувати не лише професійні знання, а й «soft skills», комунікацію, емоційний інтелект, етичні та поведінкові норми сервісу.

Діяльність у сфері обслуговування ґрунтується на постійній взаємодії «людина – людина», тому професійна культура не може формуватися лише теоретично. Вона потребує моделювання реальних сервісних ситуацій, занурення у стандарти сервісної поведінки, відпрацювання алгоритмів взаємодії з клієнтом. Важливою передумовою успішного розвитку професійної культури є впровадження навчання через практику – тренінги, симуляційні рольові ігри, сервісні кейси, стажування, практична підготовка на виробництві, участь у майстернях або навчально-тренувальних центрах при закладах професійної освіти. Для формування професійної культури особливо ефективними є методи, що розвивають самостійність, аналітичність, комунікацію та рефлексію: кейс-технології (аналіз типових і

проблемних сервісних ситуацій); ситуаційно-рольове моделювання; симуляція взаємодії з клієнтами (service-simulation); тренінги емоційної регуляції та стресостійкості; робота в проєктах (розробка стандартів обслуговування, сервіс-пакетів, клієнтського досвіду); метод рефлексивного діалогу та зворотного зв'язку (Кравець, 2023). Отже, навчання має бути діяльнісним, а не інформативним.

Професійна культура формується не лише через навчання, а і через соціальне наслідування (моделювання поведінки). У сфері обслуговування важливо не лише засвоїти правила сервісу, а й бачити їх втілення в поведінці наставника. Викладач стає носієм професійної культури, її транслятором у повсякденній комунікації зі студентами через стиль мовлення, повагу до особистості здобувача освіти, клієнтоорієнтований підхід у взаємодії «викладач – студент», дотримання етичних норм і зворотного зв'язку, демонстрацію саморегуляції, тактовності, відкритості. (Огуй (l), 2026, с. 136)

Педагогічно важливо, щоб студенти не просто виконували стандарти, а усвідомлювали їхню цінність, аналізували власні поведінкові реакції та вчилися корегувати професійну взаємодію. Це може забезпечуватися через сервісні щоденники спостережень, самооцінювання після навчальних симуляцій, групові обговорення зворотного зв'язку, техніку «reflective learning», створення студентських портфоліо професійного розвитку. Професійна культура має стати усвідомленим вибором, а не формальною вимогою.

У сучасних умовах розвитку професійної освіти особливого сенсу набуває дуальна та контекстна підготовка. Партнерство освіти й бізнесу дає свої позитивні результати, адже професійна культура формується ефективніше в умовах реального професійного середовища, де майбутній фахівець має можливість спостерігати як реалізуються стандарти сервісу, переймати корпоративні цінності, взаємодіяти з реальними клієнтами, адаптуватися до етики та ритму сервісної діяльності. Інтеграція дуальної освіти, стажувань, наставництва від роботодавців розглядається нами як одна

з обов’язкових та ефективних умов розвитку професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування (Кравець, 2022, с. 285).

У сучасній педагогіці професійної освіти ключовим є положення про те, що ефективна підготовка фахівців можлива лише за умов інтеграції освіти, науки і виробництва. Це відображено у працях Н. Ничкало, В. Кременя, С. Сисоєва. Зокрема, Н. Ничкало підкреслює, що професійна освіта має розвиватися на засадах соціального партнерства, яке забезпечує відповідність підготовки вимогам ринку праці (2017). У міжнародних дослідженнях (OECD, UNESCO) також наголошується, що «work-based learning» і співпраця з роботодавцями є визначальними чинниками формування професійної компетентності. Навчання на робочому місці надає навички, необхідні для успішного отримання та збереження роботи, а також для просування у професійному розвитку. (*Investing in Work-based Learning*, 2008)

Партнерство освіти й бізнесу як практико-орієнтоване навчання передбачає: системну взаємодію закладів освіти з підприємствами сфери обслуговування; інтеграцію навчального процесу з реальною професійною діяльністю; організацію навчання на основі практичного досвіду і професійних ситуацій. У наукових дослідженнях зазначається, що практико-орієнтоване навчання забезпечує формування не лише професійних умінь, а й професійних цінностей і поведінкових моделей (Сергеєва, 2012).

Партнерство бізнесу та освіти базується на інституційно-партнерській взаємодії і передбачає укладання договорів із підприємствами сфери послуг, участь роботодавців у розробці освітніх програм, залучення фахівців-практиків до освітнього процесу. Все це забезпечує актуалізацію змісту освіти відповідно до вимог ринку праці.

Впровадження дуальної форми навчання, використання кейсів із реальної практики, виконання навчально-виробничих завдань підтверджують, що поєднання теоретичного навчання з практикою підвищує рівень сформованості професійних компетентностей (Сисоєва, 2011).

Партнерство освіти й бізнесу та практико-орієнтоване навчання забезпечують формування реального професійного досвіду, розвиток культури обслуговування, набуття соціально-комунікативних навичок, засвоєння етичних норм професії, готовність до ефективної професійної діяльності. Це особливо важливо забезпечити в професій професійної підготовки фахівців сфери обслуговування, де професійна культура проявляється у якості взаємодії з клієнтом, поведінці у складних ситуаціях, здатності до емпатії та сервісного мислення.

Таким чином, практико-орієнтоване навчання можна розглядати як педагогічну умову, що передбачає організацію професійної підготовки на засадах системної взаємодії закладів освіти з підприємствами сфери обслуговування та інтеграцію теоретичного навчання з реальною професійною діяльністю, а також забезпечує формування професійної культури майбутніх фахівців як інтегративної сукупності цінностей, норм, знань і поведінкових практик.

Педагогічні умови формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування базуються на компетентнісно орієнтованому змісті освіти, практико-спрямованому навчанні, інтерактивних педагогічних технологіях, моделюванні професійної поведінки викладачем, рефлексивному підході, партнерстві освіти з індустрією сервісу та сучасній системі оцінювання. У сукупності вони створюють освітнє середовище, в якому професійна культура формується як інтегрована якість особистості – поведінкова, ціннісна, комунікативна та етична.

Створення сервісно-орієнтованого освітнього середовища як педагогічної умови є фундаментальним аспектом у підготовці фахівців індустрії гостинності та сфери послуг. У контексті нашого дослідження та загальнопедагогічного дискурсу, ця умова виступає як просторово-предметна та соціально-психологічна основа для інтерналізації професійних цінностей.

Науковці В. Кремень та В. Биков розглядають освітнє середовище як цілісну систему, що інтегрує навчальні об’єкти, суб’єктів та їхні

взаємозв’язки. Сервісна орієнтація цього середовища означає його наближення до реальних умов майбутньої професійної діяльності (HoReCa, дизайн, побутове обслуговування). Згідно з концепцією контекстного навчання О. Вербицького, професійна культура формується лише тоді, коли навчальна діяльність за формою та змістом трансформується у професійну. Сервісно-орієнтоване середовище забезпечує цей перехід від «навчальної одиниці» до «сервісної дії» (1987). Дослідження О. Зосименко показують, що створення професійно орієнтованого освітнього середовища є важливою умовою підготовки фахівців, оскільки воно визначає структуру діяльності та зміст навчання (Зосименко, 2010).

Для успішної реалізації технології формування професійної культури має бути створено навчально-виробничі лабораторії, що імітують реальні сервісні локації (ресторанні зали, готельні номери, дизайн-студії), дозволяють моделювати системи відносин «фахівець – клієнт» усередині освітнього процесу. В умовах сервісно-орієнтованого освітнього середовища знімається психологічний бар'єр між студентом та реальним робочим місцем, формується «відчуття професії», естетичний смак та відповідальність за сервісний продукт, створюються можливість перевірки рівня культури студента в умовах, максимально наближених до виробничих.

У сучасній педагогічній науці формування професійної культури розглядається крізь призму культурологічного підходу, який передбачає розуміння освіти як процесу залучення особистості до культурних надбань, формування фахівця як носія професійної та загальної культури, інтеграцію знань, цінностей, норм і моделей поведінки у зміст навчання. Наукове підґрунтя цього підходу закладене у працях І. Зязюна, В. Кременя, М. Кагана, М. Бастуна та інших. Зокрема, І. Зязюн підкреслював, що професійна підготовка має забезпечувати «входження особистості у простір культури через діяльність» (2008, с. 112), а В. Кремень розглядає освіту як механізм культуротворення особистості (2003, с. 7).

У працях українських дослідників наголошується, що культурологічний зміст освіти має реалізовуватися не лише в гуманітарних дисциплінах, а й у професійно орієнтованих курсах і практичній діяльності (Каленський, 2018; Гречаник, 2020; Музальов, 2013; Грабовська, 2017). Втілення культурологічного змісту у фахові освітні компоненти та навчально-виробничі практики можна розглядати як педагогічну умову, що забезпечує інтеграцію культурних цінностей у професійну підготовку, спрямованість освітнього процесу на формування професійної культури як інтегративної якості, поєднання теоретичного і виробничого навчання на культурологічній основі.

Ключовим є перенесення культурологічного змісту у практичну площину, що реалізується через моделювання ситуацій професійної взаємодії зі споживачами послуг; виконання кейсів із культурно зумовленими сценаріями; розв’язання етичних і комунікативних проблем; проходження практики у реальному або наближеному до реального середовищі. Як зазначає Н. Ничкало, професійна підготовка має бути «максимально наближеною до умов майбутньої діяльності та насиченою культурними смислами» (2001, с. 18).

Впровадження культурологічного змісту у фахових освітніх компонентах передбачає включення норм професійної етики, стандартів сервісної культури, міжкультурної комунікації, а також формування уявлень про культуру обслуговування, поведінкові моделі у професійній взаємодії, цінності клієнтоорієнтованості та сприяє формуванню ціннісно-смислової сфери особистості фахівця (Семеног, 2021).

Насичення навчально-виховного процесу та комплексу дисциплін фахової підготовки культурологічним змістом можна вважати однією з важливих організаційно-педагогічних умов формування професійної культури майбутніх фахівців, що передбачає оновлення змісту професійної підготовки в руслі ціннісних орієнтацій, етичної свідомості та соціальної відповідальності. Зміст професійної освіти фахівців сфери обслуговування

має базуватися на відображенні сучасних культурних реалії та трансляції соціальних реконструкцій. Інтеграція професійного наповнення та культурологічної спрямованості фахових дисциплін розширює світогляд здобувачів освіти, розвиває етику управлінської діяльності та формує професійну ідентичність.

Реалізація цієї педагогічної умови буде ефективною завдяки узгодженості змісту фахових освітніх компонентів між собою; міждисциплінарності їх викладання; внесенню у зміст фахових дисциплін тем етичного, соціально-відповідального та культурологічного спрямування, дотичних до культури професійної діяльності; активного залучення здобувачів освіти до проєктної та дослідницької діяльності; використанню інтерактивних методів навчання (кейсів, тренінгів, рольових ігор та ін.); участі фахівців-практиків та випускників у навчальному процесі. Таким чином, удосконалення змісту професійної підготовки з урахуванням культурологічного підходу є важливою умовою формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, що забезпечує цілісність освітнього процесу, розвиток критичного мислення та готовність до професійної діяльності в умовах змінного освітнього середовища. (Сиволап, 2025)

Втілення культурологічного змісту у комплекс фахових освітніх компонентів та навчально-виробничих завдань – це педагогічна умова, що передбачає цілеспрямовану інтеграцію культурних знань, цінностей і норм у зміст професійної підготовки та їх реалізацію у практичній діяльності здобувачів освіти, що забезпечує формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як інтегративної особистісно-професійної якості.

У межах обґрунтування концептуального базису для реалізації технології формування професійної культури дотримання ряду педагогічних умов виступає «майданчиком» для апробації технологічного проєктування, де професійна культура набуває ознак цілісності та завершеності. Серед

важливих цілеспрямованих на ефективну реалізацію технології педагогічних умов виділяємо:

- створення сервісно-орієнтованого освітнього середовища;
- партнерство освіти й бізнесу, практико-орієнтоване навчання;
- суб'єкт-суб'єктна взаємодія у процесі навчання, що сприяє формуванню партнерського стилю комунікації;
- застосування інтерактивних методів навчання, що розвивають самоорганізацію, аналітичність, комунікацію та рефлексію у здобувачів освіти;
- втілення культурологічного змісту у комплекс фахових освітніх компонентів та навчально-виробничих завдань.

Узагальнення щодо компонування концептуального блоку моделі представлено на рисунку 2.3.

Наступний ***організаційно-технологічний блок*** моделі безпосередньо розкриває процес реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на рівнях професійної/професійно-технічної, фахової передвищої та вищої освіти. Поступове становлення особистості на вищих рівнях освіти визначаємо як етапи неперервної професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. На кожному з таких етапів (початковому (базовому), основному (адаптаційному), вищому (креативному)) спочатку має відбуватися система організаційних заходів для ефективної реалізації технології формування професійної культури. Серед організаційних заходів виділяємо: створення належних педагогічних умов; підбір комплексу фахових дисциплін, у процесі опанування яких акцентуватиметься увага на формуванні окремих компонентів професійної культури; визначення кола викладачів, які будуть задіяні в цьому процесі; надання методичних рекомендації та начально-методичного забезпечення, розроблених з метою експериментального упровадження на різних рівнях професійної освіти в рамках дослідження ефективності технології формування професійної

Рис. 2.3. Конкретизація концептуального блоку моделі реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

культури; формування контрольних та експериментальних груп здобувачів професійної освіти; упорядкування контрольно-діагностувальних заходів з метою визначення рівня сформованості компонентів професійної культури.

Особливості технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування детально схарактеризовано вище та узагальнено представлено на рисунку 2.1. Технологія безпосередньо є основою моделі неперервного формування професійної культури і саме технологія з її структурними модулями формує організаційно-технологічний блок моделі.

У наукових підходах до неперервної професійної освіти підкреслюється, що формування професійної культури має поетапний, наступний і наростаючий характер – від базових норм і цінностей – до усвідомленої професійної поведінки – до індивідуального стилю та культуротворчої діяльності. Як зазначалося вище пропонуємо розглянути особливості реалізації розробленої технології на трьох рівнях: професійно-технічної, фахової передвищої та вищої освіти.

Початковий (базовий) етап реалізації технології здійснюється на рівні професійно-технічної підготовки кваліфікованих робітників (спеціалістів) у закладах професійної освіти. Метою реалізації технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на цьому етапі є формування основ професійної культури як системи базових цінностей, норм і моделей поведінки у сфері обслуговування.

На цьому етапі акцент робиться на формуванні позитивного ставлення до професії, засвоєнні етичних норм обслуговування, розвитку клієнтоорієнтованості як базової установки професійної діяльності, що забезпечує формування ціннісного компоненту професійної культури. Оволодіння елементарними знаннями про культуру обслуговування, професійну етику, стандарти сервісу засвідчують формування когнітивного компоненту професійної культури. Розвиток первинних навичок професійного спілкування, зовнішнього вигляду та поведінки, виконання

стандартних сервісних операцій говорять про формування комунікативного та діяльнісного компонентів.

На рівні професійно-технічної освіти важливо закласти фундамент професійної культури як нормативно-ціннісної основи діяльності.

Основний (адаптаційний) етап формування професійної культури відбувається в процесі підготовки фахового молодшого бакалавра у закладах фахової передвищої освіти. Мета основного (адаптаційного) етапу реалізації технології – розвиток професійної культури як усвідомленої системи знань, умінь і цінностей, що забезпечують ефективну професійну взаємодію у сфері обслуговування.

На цьому етапі відбувається ускладнення та усвідомлення професійної ідентичності, значущості сервісної діяльності та розвиток відповідальності за якість обслуговування як ціннісного компоненту. В межах когнітивного та комунікативного компонентів відбувається поглиблення знань про міжкультурну комунікацію, психологію клієнтів та конфліктологію у сфері сервісу. В рамках діяльнісного та рефлексивного компонентів здійснюється розвиток умінь вирішувати професійні ситуації, працювати з різними типами клієнтів та застосовувати стандарти сервісу у змінних умовах. Отже, на рівні фахової передвищої освіти формується здатність до свідомої, варіативної та ефективної професійної поведінки.

Вищий (креативний) етап на рівні підготовки бакалаврів у закладах вищої освіти. Метою вищого (креативного) етапу реалізації технології є формування професійної культури як інтегративної особистісно-професійної якості, що забезпечує самостійну, творчу та відповідальну діяльність у сфері обслуговування.

На цьому рівні відбувається вихід на рівень самореалізації, формування індивідуальної системи професійних цінностей, розвитку рефлексії та саморегуляції, готовності до етичного вибору як аксіологічно-рефлексивний прояв професійної культури. Розвивається системне розуміння сервісної діяльності як соціокультурного феномена, управління якістю

обслуговування, інновацій у сфері послуг, як когнітивно-стратегічне мислення. Формується здатність розробляти нові сервісні рішення, управляти взаємодією з клієнтами, формувати власний професійний стиль, як прояв творчої професійної діяльності. Таким чином, на рівні вищої освіти відбувається формування професійної культури фахівців сфери обслуговування як основа самостійної, творчої та культуротворчої професійної діяльності фахівця.

Мета реалізації неперервної технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування полягає у поетапному переході від засвоєння базових професійних норм і цінностей (на рівні професійно-технічної освіти) через формування усвідомленої професійної поведінки (на рівні фахової передвищої освіти) до розвитку індивідуального стилю та здатності до творчої професійної діяльності (на рівні вищої освіти) (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Поетапна логіка прогнозованих результатів впровадження технології формування професійної культури

Рівень освіти	**Характер мети**	**Результат**
Професійно-технічної	Базовий	Норми, цінності, первинні навички
Фахова передвищої	Адаптаційний	Усвідомлена професійна поведінка
Вищої	Креативний	Індивідуальний стиль і самореалізація

Таким чином, організаційно-технологічний блок моделі демонструє особливості та перспективи реалізації технології формування професійної культури на різних етапах, тобто освітніх рівнях. Поряд з тим, що технологія є універсальним комплексом, який легко модернізується під унормований освітній процес, констатуємо універсальність розробленої технології, що дозволяє впроваджувати її на різних рівнях освіти, забезпечуючи тим самим поетапність формування особистісних якостей, а саме становлення професійної культури фахівців (рис. 2.4).

Для рівня професійно-технічної освіти підготовка фахівців сфери обслуговування має бути максимально прикладною, але, враховуючи напрям

Рис. 2.4. Конкретизація організаційно-технологічного блоку моделі реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

нашого дослідження, вона повинна містити потужний культурологічний та сервісно-орієнтований акценти.

Нижче наведемо приклад комплексу дисциплін професійної підготовки офіціантів, структурований за логічними модулями технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

1. Комунікативно-креативний модуль технології може бути реалізований під час вивчення дисциплін, які перетворюють «технічного виконавця» на «носія професійної культури»:

• «Професійна етика і психологія спілкування у закладах ресторанного господарства» – дисципліна, під час якої відбувається вивчення конфліктології, вербальної та невербальної комунікації, емпатії у роботі з гостем;• «Іноземна мова за професійним спрямуванням» – дисципліна, що забезпечує вивчення англійської для професійної комунікації (Menu terms, Table service).

2. Технологічно-ергономічний модуль технології становить ядро професії та містить дисципліни, що формують фундамент технологічної грамотності:

• «Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства» – основна дисципліна, що вивчає види сервірування, методи обслуговування та професійний етикет;

• «Технологія приготування страв та напоїв» дисципліна, що інтегрує знання про основи фудпейрингу та гармонійне поєднання смаків як частину гастрономічної культури;

• «Устаткування закладів ресторанного господарства» – дисципліна, спрямована на вивчення сучасної техніки, кавових машин, систем автоматизації (R-Keeper, Poster) й іншого технологічного обладнання;

• «Санітарія та гігієна закладів ресторанного господарства» – дисципліна, яка знайомить з основами організації безпечного та комфортного середовища у закладах ресторанного господарства;

• «Товарознавство та кулінарна характеристика страв» – дисципліна, що формує знання про використання старт-листа та стоп-листа правила ресторанного етикету при зустрічі та привітанні гостей, розміщенні гостей за столом.

3. Рефлексивно-координаційний модуль моделі містить комплекс дисциплін, орієнтованих на економіко-правову та цифрову підготовку:

• «Облік, калькуляція і звітність у закладах ресторанного господарства» – дисципліна, що формує уявлення про матеріальну відповідальність, захист прав споживачів;

• «Основи галузевої економіки і підприємництва» – дисципліна, основи трудового законодавства;

• «Інформаційні технології у закладах ресторанного господарства ості» – дисципліна, що розкриває особливості роботи з цифровими меню, QR-замовленнями та CRM-системами.

Підібраний комплекс дисциплін не є статичним, оскільки заклади освіти набули статусу автономії та можуть самостійно формувати перелік освітніх компонентів, які повинні забезпечити вимоги Державного освітнього стандарту за професією «Офіціант». Формування професійної культури може реалізовувати й за іншим комплексом обов’язкових дисциплін, а також реалізуватися через варіативний компонент робочих навчальних планів. Це дозволяє закладу ПТО оперативно впроваджувати такі освітні компоненти, як «Foodpairing» і «Екологічна культура сервісу», залежно від запитів регіонального ринку праці.

На рівні фахової передвищої освіти (ФПО) підготовка фахового молодшого бакалавра зміщується з суто виконавських функцій (як у ПТО) у бік організаційно-управлінської та технологічної діяльності. У контексті нашого дослідження, комплекс дисциплін має забезпечувати формування не лише технічних навичок, а й креативного мислення носія професійної культури. Пропонуємо розглянути орієнтовний комплекс освітніх компонентів циклу професійної підготовки, вивчення яких може сприяти

формуванню професійної культури майбутніх фахівців з ресторанного та готельного обслуговування, розподілений за модулями технології.

1. Комунікативно-креативний модуль технології реалізується в межах вивчення дисциплін, що є носіями гуманітарного змісту професійної культури:

- «Історія та культура гостинності» – дисципліна про традиції частування різних народів світу, еволюцію ресторанної справи;
- «Професійна етика та етикет у сфері гостинності» – дисципліна, що забезпечує поглиблене вивчення крос-культурних комунікацій (особливості роботи з туристами з різних країн);
- «Іноземна мова» – дисципліна, що забезпечує обов'язковий рівень В1 знання англійської мови для професійного спілкування.

2. Технологічно-ергономічний модуль технології насичуються дисциплінами, що формують базу для проєктування технологічних процесів:

- «Організація готельно-ресторанного господарства» – дисципліна про вивчення структури готелю, стандартів роботи служб (Reception, Housekeeping, Concierge), про проєктування потоків обслуговування, методики управління залом;
- «Технологія продукції готельно-ресторанного господарства» – в межах цієї дисципліни відбувається поглиблене вивчення фізико-хімічних процесів приготування їжі, сучасні кулінарні тренди (Sous-vide, молекулярна кухня);
- «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства та автоматизація виробництва» – дисципліна, що знайомить з сучасними професійними системами управління (Opera, Fidelio, iiko);
- «Естетика та дизайн сервісного середовища» – дисципліна, яка знайомить з основами колористики, ергономіки, флористики та світлового дизайну, стилями оформлення залів, тематичного декорування столів та приміщення;

• «Барна справа та мікологія» – дисципліна, у змісті якої відбувається підготовка змішаних напоїв, культура споживання вина (сомельє-вступ).

3. Рефлексивно-координаційний модуль моделі містить комплекс дисциплін, що формують управлінську складову професійної культури:

• «Менеджмент у готельно-ресторанному бізнесі» – дисципліна, що знайомить з теорією управління персоналом, лідерства, прийняття управлінських рішень;

• «Маркетинг та продажі в готельно-ресторанному господарстві» – дисципліна, в межах якої вивчається психологія споживача, брендинг, управління репутацією в мережі (SMM, Tripadvisor);

• «Організація кейтерингу та івент-менеджменту», дисципліна про специфіку виїзного обслуговування, логістику подій, проєктування масштабних заходів;

• «Стандартизація, сертифікація та управління якістю» – дисципліна, що знайомить з системами HACCP, міжнародними стандартами ISO, системою заходів контролю якості сервісного продукту.

Найкраще коли забезпечується принцип наступності професійної підготовки фахівців сфери обслуговування в цілому та формування професійної культури між рівнями професійно-технічної освіти та фахової передвищої. Якщо на рівні професійної підготовки офіціантів акцент робиться на культурі виконання технологічних операцій обслуговування, то на рівні професійної підготовки фахівців з ресторанно-готельного обслуговування відбувається формування здатності до проєктування та управління цілісним сервісним процесом.

Якщо брати наступність професійної освіти за спеціальністю «J2 Готельно-ресторанна справа та кейтерінг» від фахової передвищої та вищої освіти, то спостерігаємо схожий набір спеціально-орієнтованих освітніх компонентів.

На рівні вищої освіти ми вирішили спиратися на особливості підготовки бакалаврів за спеціальністю «A5 Професійна освіта (Сфера

обслуговування)», адже вона забезпечує унікальне поєднання професійної підготовки одночасно і фахівця галузі, і педагога (майстра виробничого навчання/викладача). Але у межах освітньої програми «Професійна освіта (Сфера обслуговування. Готельно-ресторанна справа)» маємо справу з унікальним поєднанням культури сервісу та педагогічної культури. Відповідно, цикл дисциплін професійної підготовки структурований за трьома векторами психолого-педагогічним, галузевим (технологічним) та управлінсько-культурологічним. Однак, для чистоти експериментального дослідження професійної культури майбутніх сфери обслуговування ми розглядатимемо лише ту професійну складову, що стосується спеціалізації (Сфера обслуговування) та формування професійної культури.

Тож, на рівні підготовки бакалаврів з професійної освіти у сфері обслуговування у закладах вищої освіти комплекс дисциплін має бути орієнтований на формування здатності проєктувати нові сервісні рішення, управляти взаємодією з клієнтами, формувати власний стиль творчої професійної діяльності. Аналіз освітніх програм Полтавського, Рівненського та Уманського університетів, в яких проводилося експериментальне впровадження, дозволив виокремити комплекс дисциплін, розподілений за модулями технології формування професійної культури.

1. Мотиваційний модуль технології містить дисципліни, що забезпечують первинну професійну ідентифікацію суб'єкта навчання, сприяють інтерналізації морально-етичних норм галузі та стимулюють розвиток емоційного інтелекту, критичного мислення й естетичного смаку як засадничих компонентів професійної культури:

- «Вступ до спеціальності» / «Виробниче навчання з готельно-ресторанної справи» – дисципліни, що формують «ставлення» та «сенс» професійної діяльності;
- «Історія української культури» / «Культурологія» – дисципліни, що є досить важливими, оскільки закладають світоглядний фундамент

професійної культури, без них підготовка фахівця сфери обслуговування перетворюється на вузькотехнічне навчання, позбавлене ціннісного сенсу;

- «Етнічні кухні» / «Українська кухня» – дисципліни, які не просто дають уявлення про перелік рецептур, а виступають засобом професійної ідентифікації та інструментом міжкультурної комунікації.

2. Комунікативно-креативний модуль технології формування професійної культури фахівців сфери обслуговування містить дисципліни, що забезпечують синергію лінгвістичної грамотності (української та іноземних мов), психологічної стійкості у стресових ситуаціях сервісу та здатності до емпатії, що розглядається як невід'ємна складова професійної культури та засіб підвищення якості обслуговування:

- «Іноземна мова у професійному середовищі» – є засобом доступу до міжнародних стандартів гостинності, розширює межі для вивчення першоджерел (міжнародних стандартів ISO, класифікації готелів, праці світових шеф-кухарів та ресторатрів);

- «Українська мова в сучасній комунікації» – дисципліна, що сприяє опануванню фахової лексики готельно-ресторанна справи, кейтеринги, логістики тощо. Вміння грамотно скласти меню, договір або технологічну картку українською мовою є частиною професійної культури.

3. Технологічно-ергономічний модуль технології формування професійної культури фахівців сфери обслуговування містить дисципліни, що забезпечують перехід від репродуктивного відтворення галузевих стандартів до креативного розроблення авторських технологічних рішень, де гармонійне поєднання компонентів, візуальна довершеність подачі та раціоналізація виробничих операцій виступають інтегрованим показником сформованості професійної культури фахівця:

- «Технологія продукції закладів ресторанного господарства» – дисципліна, що виступає не лише джерелом алгоритмів приготування страв, а й фундаментом наукового світогляду фахівця в галузі нутриціології, безпечності та гастрономічного мистецтва;

- «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства» – дисципліна, яка дозволяє бакалавру виступати не лише організатором процесу, а й «режисером вражень», який через бездоганне володіння техніками сервісу та етикету транслює високі стандарти культури гостинності суспільству;
- «Барна справа» – ця дисципліна вчить аргументувати вибір напою через принципи фудпейрингу та транслювати цінності культури споживання як невід’ємної частини загальнолюдської культури;
- «Основи товарознавства в галузі» / «Товарознавство в закладах ресторанного господарства» – дисципліна, що виступає інтелектуальним підґрунтям професійної культури, дозволяючи бакалавру здійснювати усвідомлений вибір сировини на основі її біологічної цінності та органолептичного потенціалу, що є необхідною умовою для створення авторського, безпечного та культурно значущого сервісного продукту;
- «Безпека харчових продуктів та продовольчої сировини» – дисципліна, що дозволяє бакалавру виступати гарантом харчової безпеки, здатним проєктувати складні гастрономічні системи (включаючи фудпейринг та їстівний декор) без ризику для здоров'я людини, що є вищим проявом професійної культури у сфері обслуговування.
- «Основи композиції в галузі» – дисципліна, спрямована на формування діяльнісного компоненту професійної культури, що дозволяє майбутньому фахівцю перейти від репродуктивного відтворення стандартів до креативного моделювання їстівного декору та фудпейрингу, де гармонія смаку доповнюється гармонією візуального сприйняття;
- «Ергодизайн у професійній діяльності» / «Сучасне обладнання та інжиніринг об'єктів сфери послуг» – дисципліни, орієнтовані на створення атмосфери закладу, що є ключовим елементом професійної культури гостинності на основі технічних характеристик та ергономічного планування приміщень.

4. Рефлексивно-координаційнний модуль технології містить дисципліни, що забезпечують перехід від операційного виконання завдань до усвідомленого управління якістю сервісного продукту, стимулюють професійне самовдосконалення через механізми саморефлексії та інтегрують досвід навчально-виробничої практики у цілісну систему професійно-культурних цінностей особистості:

- «Технології особистісного зростання та командної роботи» – дисципліна, що виступає каталізатором професійної культури, оскільки перетворює зовнішні вимоги галузі на внутрішні цінності особистості, а групову діяльність – на цілеспрямовану командну взаємодію задля досягнення найвищої якості сервісу;
- «Підприємництво та фінансова грамотність» – дисципліна, яка навчає проєктувати ідеальні сервісні моделі, забезпечувати їхню фінансову стабільність та розвиток у ринкових умовах, що є ознакою зрілої, багатогранної професійної культури фахівця сфери обслуговування;
- «Управління якістю продукції та послуг» / «Стандартизація, сертифікація та метрологія» – вивчення цих дисциплін перетворює індивідуальну майстерність фахівця на гарантований, відтворюваний та безпечний сервісний продукт;
- «Менеджмент та маркетинг підприємств сфери обслуговування» – дисципліна, що дозволяє бакалавру поєднати технологічну майстерність із ринковою доцільністю, перетворюючи творчий пошук (креативний модуль) на успішну стратегію розвитку підприємства гостинності;
- «Проєктування та моделювання підприємств готельно-ресторанного господарства» – дисципліна, що об’єднує знання з технології, товарознавства, дизайну та менеджменту в єдину матеріальну модель сервісного об'єкта, сприяє проєктуванню підприємств сфери обслуговування нового формату, де професійна культура втілена в кожній деталі інтер'єру та кожному кроці технологічного процесу.

У межах організаційно-технологічного блоку моделі реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців важливим є визначення міждисциплінарних зв’язків для підвищення ефективності формувального процесу.

Отже, особливої актуальності набуває проблема розвитку сфери обслуговування в умовах трансформації ринку праці, де пріоритет надається фахівцям, здатним до міждисциплінарного мислення, ефективної комунікації, прийняття відповідальних рішень і прогнозування соціально-економічних та екологічних наслідків професійної діяльності. Це зумовлює необхідність якісно нового підходу до професійної підготовки фахівців сфери обслуговування, орієнтованого не лише на формування фахових компетентностей, а й на розвиток професійної культури як інтегративної характеристики особистості.

Водночас практика професійної освіти свідчить про наявність суперечностей між зростаючими вимогами суспільства до сталого розвитку сфери обслуговування та недостатнім рівнем сформованості професійної культури майбутніх фахівців, здатних реалізовувати ці вимоги на практиці. Це актуалізує необхідність наукового обґрунтування міждисциплінарних підходів до розвитку сфери обслуговування, які забезпечують інтеграцію економічних, соціальних, екологічних і культурних аспектів у професійній діяльності.

Міждисциплінарний підхід розглядається як ефективний інструмент інтеграції змісту освіти, однак проблема його цілеспрямованого застосування для формування професійної культури фахівців сфери обслуговування потребує подальшого дослідження.

Міждисциплінарна інтеграція дає змогу включати проблематику сталого розвитку у зміст фахових дисциплін, практичну підготовку, проєктну та дослідницьку діяльність здобувачів освіти. Важливу роль відіграють кейс-методи, сервісні проєкти, моделювання професійних ситуацій, спрямованих на вирішення реальних проблем сталого розвитку (Ліба, 2023, с. 79).

Саме міждисциплінарна інтеграція відіграє ключову роль у підготовці фахівців до роботи в сучасних умовах через низку важливих аспектів: формування вміння комплексного бачення проблеми, розвиток креативного мислення майбутніх фахівців, розвиток гнучкості та адаптивності, Формування навичок ефективної комунікації та співпраці, Забезпечення ефективного розвитку професійної компетентності (Кузьменко, Томчук & Кисюк, 2024, с. 10).

Міждисциплінарний підхід у професійній освіті передбачає інтеграцію знань, методів і цінностей різних наукових дисциплін з метою формування цілісного бачення професійної діяльності. Застосування міждисциплінарного підходу сприяє формуванню системного мислення, здатності аналізувати професійні ситуації з урахуванням економічних, соціальних та екологічних наслідків. Це створює передумови для формування професійної культури, орієнтованої на принципи сталого розвитку (Гриценко, 2025, с.192).

Інтеграція екологічної складової у професійну підготовку спрямована на формування екологічної свідомості, раціонального використання ресурсів, упровадження екологічно безпечних технологій та практик у майбутній професійній діяльності. Розвиток міждисциплінарних та STEAM-компетентностей забезпечується через інтеграцію знань з науки, технологій, інженерії, мистецтва та математики, що забезпечує належний рівень підготовки фахівців, здатних до інноваційної діяльності та креативного вирішення професійних завдань. Цифрова трансформація професійної освіти орієнтована на формування цифрової культури, інформаційної грамотності, готовності до використання сучасних інформаційних систем і технологій у професійній діяльності (Огуй (g), 2026, с. 1526).

Формування професійної культури майбутніх фахівців передбачає цілеспрямований педагогічний вплив, орієнтований на розвиток ціннісно-мотиваційної сфери, професійної самосвідомості та готовності до безперервного професійного розвитку. В умовах сталого розвитку професійна культура набуває нових смислів, пов’язаних з усвідомленням

впливу професійної діяльності на суспільство та довкілля. Формування професійної культури відбувається протягом всього періоду становлення фахівця і не можливо виділити окремі дисципліни, які цілком забезпечили розвиток професійної культури, адже культура це комплекс особистісний якостей, що разом і визначають рівень сформованості професійної культури. Зважаючи на той факт, що професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування здійснюється на різних рівнях освіти, ми вважаємо доцільним розробити модель, реалізації якої б стала можливою на різних рівнях освіти. При розробці моделі ми використали міждисциплінарний підхід, завдяки якому згладжуються протиріччя в опануванні ідей, методів і прийомів дослідження між науками та відбувається комплексне використання у професійній діяльності теорії і практики, отриманих на основі вивчених дисциплін (Усатова, Король & Ведмедюк, 2024, с. 51).

Навчально-виробничої інтеграції доводять свою ефективність на всіх рівнях професійної освіти. Для реалізації педагогічної умови «втілення культурологічного змісту» рекомендується використовувати бінарні уроки або міждисциплінарні модулі. Наприклад, Кейс-завдання – Спроєктувати тематичний вечір «Українське бароко в сучасному ресторані» має комплексний характер і передбачає вибір методу сервірування з дисципліни «Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства», розробку меню з елементами автентичної кухні з дисципліни «Технологія приготування страв і напоїв», візуальне оформлення столу в стилістиці епохи з дисципліни «Естетика та дизайн сервісного середовища».

На рівні фахової передвищої освіти прикладом інтегрованого навчально-виробничого завдання може бути «Розробка концепції етно-готелю з рестораном автентичної кухні та кейтеринговим супроводом». Технологічний аспект завдання полягає у проєктуванні меню та карти напоїв (Фудпейринг); управлінський аспект пов’язаний з розрахунком штатного розкладу та стратегії просування; культурологічний аспект поставленого

завдання пов'язаний з обґрунтуванням дизайну інтер’єру та дотриманням національних традицій гостинності.

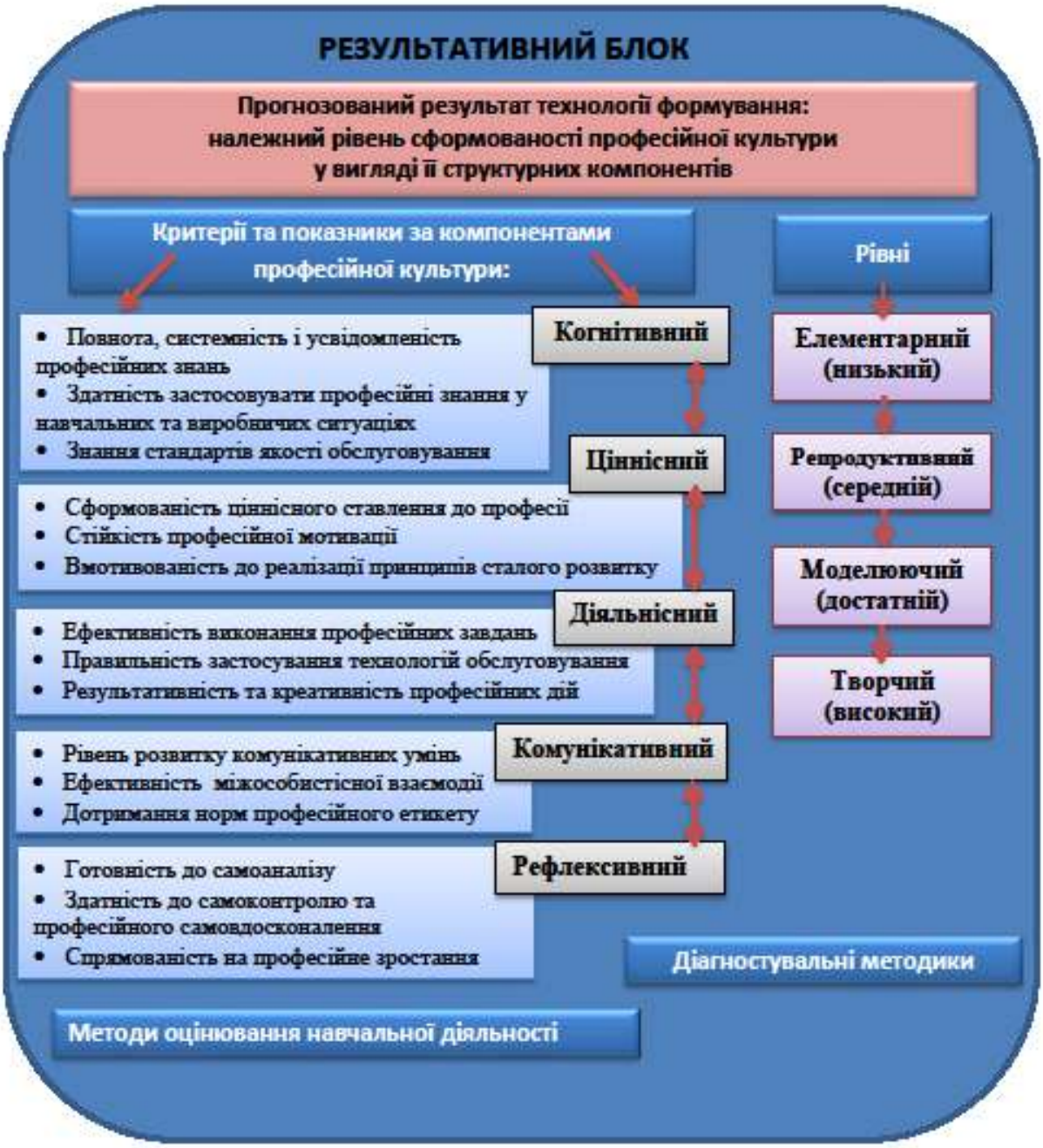


Рис. 2.5 Конкретизація результативного блоку моделі реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців

Не варто виключати варіативну складову освітнього процесу, адже ряд дисциплін за вибором здобувачів освіти чи роботодавців, можуть підсилити процес формування професійної культури на всіх етапах розвитку фахівців сфери обслуговування. До таких дисциплін можна віднести «Еко-

менеджмент у гостинності», «Психологія гастрономічного досвіду», «Етика та культура харчування», «Основи фуд-дизайну», «Інноваційні ресторанні технології», «Іміджеві та PR-технології у готельно-ресторанному бізнесі», «Дизайн-мислення та сервіс-дизайн в індустрії гостинності» та інші.\ ***Результативний блок*** моделі доводить необхідність узгодження заходів з контролю й оцінювання навчальної діяльності здобувачів освіти з діагностувальними методиками визначення рівнів сформованості професійної культури майбутніх фахівців на кожному з етапів професійної підготовки. Відображає очікувані якісні та кількісні зміни у рівні сформованості професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, що проявляються у їхніх цінностях, знаннях, уміннях, професійній поведінці та готовності до відповідальної діяльності в умовах сталого розвитку. Результативний компонент моделі представлено як інтегративну сукупність взаємопов'язаних результатів розвитку особистості: ціннісного, когнітивного, діяльнісного, комунікативного, рефлексивного (рис. 2.5). У результативному компоненті моделі також представлено критерії та показники, рівні сформованості професійної культури та методи їх діагностики.

Зауважимо, що критерії, показники та рівні професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування охарактеризовано у підрозділі 2.2 нашої роботи. А методи оцінювання навчальної діяльності та діагносту вальні методики визначення рівнів сформованості професійної культури детально буде розкрито у третьому розділі в процесі опису експериментального етапу дослідження.

У результаті впровадження такої моделі формується фахівець сфери обслуговування, який володіє високим рівнем професійної культури, дотримується принципів сталого розвитку, здатний до ефективної, етичної та відповідальної професійної діяльності, готовий до безперервного професійного розвитку.

Висновки до другого розділу

У другому розділі дисертації здійснено методолого-теоретичний аналіз феномену культури як багатовимірної наукової категорії та обґрунтовано її визначальну роль у становленні професійної культури фахівців. Встановлено, що культура виступає результатом і водночас умовою розвитку суспільства та особистості, реалізуючись через діяльність як базовий спосіб людського існування. Саме діяльнісний підхід дозволив вибудувати логічний взаємозв'язок між культурою, діяльністю, професією та професійною культурою.

Доведено, що професія є соціально інституціоналізованою формою діяльності, яка інтегрує культурні цінності, норми та стандарти у конкретній сфері праці, забезпечуючи можливості самореалізації особистості. У цьому контексті професійна культура розглядається як найвищий рівень інтеграції культури і професійної діяльності, що відображає ступінь засвоєння фахівцем професійних знань, цінностей, етичних норм і способів діяльності.

Аналіз наукових підходів засвідчив поліаспектність трактування поняття «професійна культура», яке інтерпретується як інтегративна характеристика особистості, система професійних компетентностей, сукупність ціннісно-нормативних орієнтацій та показник рівня професіоналізму. Узагальнення наукових позицій дало змогу визначити професійну культуру майбутніх фахівців сфери обслуговування як *інтегративну характеристику особистості здобувача освіти, що поєднує професійні компетентності, систему цінностей і норм професійної спільноти у сфері обслуговування, культуру спілкування та сервісної взаємодії, творчий стиль діяльності, екологічну та соціальну відповідальність, забезпечуючи ефективність і гуманістичну спрямованість професійної діяльності у сфері обслуговування.*

Особливість професійної культури фахівців сфери обслуговування зумовлена суб'єкт-суб'єктністю професійної діяльності, де ключового значення набувають комунікативна взаємодія, клієнтоорієнтованість та

емоційна регуляція. Важливими особистісними якостями фахівців є емоційний інтелект, емпатія, комунікативна компетентність, стресостійкість, саморегуляція, етична свідомість та культура мовлення.

Обґрунтовано структуру професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як цілісної багатокомпонентної системи, що відображає різні аспекти професійного становлення особистості. Аналіз наукових підходів засвідчив, що попри різноманітність трактувань, дослідники сходяться на розумінні професійної культури як інтегративного утворення, в якому поєднуються знання, цінності, діяльність, особистісні якості та рефлексія.

На основі узагальнення наукових позицій визначено п’ятикомпонентну структуру професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, яка включає ціннісний, когнітивний, діяльнісний, комунікативний та рефлексивний компоненти. Доведено, що їх взаємозв’язок забезпечує цілісність професійної підготовки, формує готовність до ефективної професійної діяльності та відображає логіку переходу від засвоєння знань до їх практичної реалізації та саморозвитку.

Обґрунтовано доцільність інтеграції принципів сталого розвитку у зміст кожного структурного компонента професійної культури. Встановлено, що така інтеграція забезпечує формування фахівця нового типу – соціально відповідального, екологічно свідомого та орієнтованого на якісне й етичне надання послуг. Професійна культура у цьому контексті постає як ціннісно орієнтована здатність здійснювати професійну діяльність відповідно до сучасних соціально-економічних та екологічних викликів.

Виявлено, що формування професійної культури має поетапний характер і залежить від рівня професійної освіти. На рівні професійно-технічної освіти домінує формування базових знань, умінь і первинних норм професійної поведінки; на рівні фахової передвищої освіти – розвиток організаційних, комунікативних і аналітичних умінь; на рівні вищої освіти – становлення системного, управлінського та інноваційного мислення. Така

наступність забезпечує безперервність професійного розвитку та поступове ускладнення змісту професійної культури.

Ефективність формування професійної культури значною мірою залежить від поєднання теоретичної підготовки з практичним досвідом, що сприяє розвитку професійного мислення, відповідальності та здатності до прийняття рішень у реальних виробничих ситуаціях.

Встановлено, що сучасні виклики, зокрема цифровізація сфери послуг, зростання вимог до якості сервісу та ускладнення комунікативних процесів, актуалізують проблему формування професійної культури як необхідної умови конкурентоспроможності майбутніх фахівців. З'ясовано, що формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування потребує врахування комплексу психолого-педагогічних чинників, серед яких провідними є розвиток мотиваційно-ціннісної сфери, формування емоційно-комунікативних якостей, забезпечення сприятливого освітнього середовища та впровадження сучасних педагогічних технологій. Особливого значення набуває розвиток м'яких навичок, здатності до рефлексії, адаптивності та творчого розв'язання професійних завдань.

Професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування має здійснюватися як цілісний, поетапний і безперервний процес, що охоплює професійно-технічний, фаховий передвищий та вищий рівні освіти. Така багаторівнева система зумовлює необхідність упровадження технології неперервного формування професійної культури, яка забезпечує узгодженість змісту, форм і методів навчання та сприяє поступовому розвитку професійних компетентностей, цінностей і особистісних якостей здобувачів освіти.

Неперервність формування професійної культури ґрунтується на ідеях інтеграції освітнього, практичного й особистісного компонентів підготовки, а також на принципах наступності, системності та варіативності освіти. Професійна культура розглядається як багатокомпонентна характеристика

особистості, що формується поступово і не обмежується окремими етапами підготовки, а розвивається впродовж усього професійного життя.

Обґрунтовано доцільність моделювання технології формування професійної культури як системно організованого науково-методичного інструментарію, що визначає стратегічні орієнтири професійної підготовки та забезпечує її відповідність сучасним вимогам сфери послуг і принципам сталого розвитку. На основі аналізу наукових підходів до моделювання педагогічних систем і технологій запропоновано авторську структуру технології неперервного формування професійної культури, яка включає чотири взаємопов'язані модулі: мотиваційний, технологічно-ергономічний, комунікаційно-креативний та рефлексивно-координаційний. Їх реалізація забезпечує перехід здобувачів освіти від зовнішньо зумовленої навчальної діяльності до усвідомленої професійної самореалізації, формування сервісної ментальності, культури праці, професійної етики та здатності до безперервного саморозвитку.

Встановлено, що ефективність формування професійної культури значною мірою залежить від використання інноваційних педагогічних технологій, зокрема кейс-методу, проєктного навчання, інтерактивних форм організації освітнього процесу, наставництва та цифрових інструментів. Особливу роль відіграють сервісні кейси, які моделюють реальні професійні ситуації та сприяють розвитку не лише знань і вмінь, а й ціннісних, етичних і поведінкових компонентів професійної культури.

Запропонована технологія має універсальний характер і може бути адаптована до різних рівнів професійної освіти з урахуванням специфіки підготовки фахівців сфери обслуговування. Її впровадження забезпечує цілісність освітнього процесу, підвищення якості професійної підготовки та формування конкурентоспроможного фахівця, здатного ефективно діяти в умовах сучасної сервісної індустрії та динамічних суспільних змін.

У ході дослідження обґрунтовано доцільність проєктування моделі реалізації технології неперервного формування професійної культури

майбутніх фахівців сфери обслуговування, яка структурована за трьома взаємопов'язаними блоками: концептуальним, організаційно-технологічним і результативним. Визначено, що концептуальний блок виконує системоутворювальну функцію, окреслюючи мету, завдання, методологічні підходи та принципи, орієнтовані на формування професійної культури як інтегративної якості особистості, що поєднує цінності, знання, уміння, комунікативні та рефлексивні здатності.

Професійна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування ґрунтується на поєднанні психологічної готовності до сервісної взаємодії та педагогічно створених умов її формування. Ефективність реалізації технології забезпечується дотриманням комплексу педагогічних умов, які виступають не лише фоном, а необхідним середовищем функціонування технології. До ключових умов віднесено: створення сервісно-орієнтованого освітнього середовища; розвиток суб'єкт-суб'єктної взаємодії; застосування інтерактивних і практико-орієнтованих методів навчання; впровадження рефлексивної діяльності; індивідуалізацію освітніх траєкторій; партнерство освіти й бізнесу; інтеграцію культурологічного змісту у професійну підготовку. Встановлено, що саме сукупність цих умов забезпечує цілісність, відтворюваність та результативність процесу формування професійної культури.

Організаційно-технологічний блок моделі відображає поетапну реалізацію технології на різних рівнях професійної освіти (професійно-технічному, фаховому передвищому та вищому), що відповідає логіці неперервної освіти. Визначено три етапи формування професійної культури: базовий, адаптаційний і креативний, кожен із яких характеризується ускладненням змісту, розширенням досвіду професійної діяльності та зростанням рівня самостійності й рефлексії майбутнього фахівця.

Використання міждисциплінарного підходу у формуванні професійної культури фахівців сфери обслуговування на засадах сталого розвитку є обґрунтованим та виваженим підходом до модернізації професійної освіти. У

процесі дослідження доведено, що міждисциплінарна інтеграція знань і цінностей сприяє формуванню цілісного професійного світогляду, соціальної та екологічної відповідальності майбутніх фахівців, забезпечує цілісне бачення професійної діяльності, сприяє розвитку системного мислення, креативності та здатності до розв'язання комплексних професійних завдань з урахуванням принципів сталого розвитку.

Результативний блок моделі передбачає діагностику рівнів сформованості професійної культури за ціннісним, когнітивним, діяльнісним, комунікативним і рефлексивним компонентами, що дозволяє оцінити якісні зміни особистості майбутнього фахівця та ефективність упровадження технології.

З метою забезпечення діагностики рівня сформованості професійної культури конкретизовано критерії та показники для кожного структурного компонента. Визначено, що критерії відображають сутнісні ознаки компонентів, а показники – ступінь їх прояву у професійній діяльності. Це дозволило сформувати цілісну систему оцінювання, яка забезпечує об'єктивність аналізу результатів дослідження.

На основі аналізу наукових підходів розроблено чотири рівні сформованості професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування: елементарний, репродуктивний, моделюючий та творчий. Запропонована рівнева характеристика відображає динаміку професійного зростання від базового засвоєння знань і навичок до здатності творчо моделювати та вдосконалювати професійну діяльність. Отже, визначена структура, критерії, показники та рівні сформованості професійної культури створюють науково обґрунтовану основу для розроблення діагностичного інструментарію та подальшої експериментальної перевірки ефективності педагогічних умов її формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Розроблена модель реалізації технології неперервного формування професійної культури є цілісною, науково обґрунтованою та практично

орієнтованою системою, що забезпечує поетапний розвиток професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування відповідно до сучасних вимог ринку праці та принципів сталого розвитку.

Матеріали другого розділу представлено публікаціями автора [132; 133; 137; 138; 139].

РОЗДІЛ 3
ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ ТЕХНОЛОГІЇ НЕПЕРЕРВНОГО ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ

У третьому розділі дисертації подано характеристику змісту та організації експериментальної перевірки ефективності розробленої технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в освітньому процесі закладів професійно-технічної, фахової передвищої та вищої освіти; представлено дані аналізу результатів дослідно-експериментальної діяльності в ході підготовчого, формувального та контрольного етапів, кількісного та якісного порівняння показників експериментальної роботи; за допомогою статистичних методик підтверджено достовірність отриманих результатів і правильність сформульованої мети нашого наукового дослідження.

3.1. Організація і проведення експериментальної перевірки технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в освітньому процесі

Розроблена та теоретично обґрунтована технологія неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування була експериментально апробована в освітньому процесі закладів освіти різних рівнів упродовж 2023-2025 років. Метою експериментальної роботи є – перевірити ефективність реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки та надати відповіді методичні рекомендації.

Ефективність є філософською категорією, як ймовірність або ступінь наближення до бажаного результату. Вчені вважають ефективність мірою діяльності і певною якістю функціонування досліджуваного об’єкта (Важинський & Щербак, 2016, с 142). Дослідження ефективності освітнього

процесу, нової методики або технології навчання постійно застосовуються у педагогічній науці. Завдання педагогічного дослідження – розкрити внутрішні суперечності педагогічного явища, що вивчається, дослідження шляхів чи засобів їх подолання (Сисоєва, 2013, с. 10). Довести ефективність реалізації технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування можна шляхом визначення рівня сформованості культури здобувачів освіти завдяки впровадження розробленої технології. На наш погляд, таке припущення і стало основою подальшої експериментальної роботи.

Враховуючи результати проведеного теоретичного аналізу, обґрунтування і проєктування методичних засобів, відповідно до розробленої моделі реалізації технології неперервного формування професійної культури експериментальна робота здійснювалася на трьох освітніх рівнях: професійно-технічної, фахової передвищої та вищої освіти у Полтавській, Рівненській та Черкаській областях. Такий вибір був обґрунтований тим, що саме в цих обласних центрах у закладах вищої педагогічної освіти здійснюється підготовка здобувачів освіти за спеціальностями «А5 Професійна освіта (Сфера обслуговування)» та «J2 Готельно-ресторанна справа та кейтерінг». Якщо остання є досить поширеною, то першу можна вважати майже унікальною, адже станом на 2025 рік підготовка педагогів професійного навчання для сфери обслуговування звузилася до двох закладів вищої освіти в Україні (про це ми вели мову у першому розділі нашого дослідження).

Ми суголосні з педагогами-практиками та науковцями, які відзначають, що одним з головних педагогічних чинників забезпечення якісної підготовки фахівців, розвитку їх загальної і професійної культури, морально-етичних принципів і переконань виступає особистість викладача (Гайворонська, Пономарьов & Романовський, 2006, с. 60). Тому особливо важливою є підготовка високопрофесійних педагогічних і науково-педагогічних працівників, які відповідають інтеграційному критерію «педагогічна

майстерність = мистецтво комунікації + нові технології» (Кремень, 2003, с. 15). Такий напрям може стати предметом окремого дослідження, а ми зупиняємося на визначенні ефективності реалізації технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, і розглядаємо лише ту професійну складову освітніх програм спеціальності «А5 Професійна освіта», яка стосується фахової підготовки за спеціалізацією «Сфера обслуговування».

Отже, на рівні вищої освіти апробація результатів дослідження відбувалася у Рівненському державному гуманітарному університеті та Полтавському національному педагогічному університету імені В. Г. Короленка, у яких реалізуються освітні програми, спрямовані на підготовку педагогів і викладачів закладів професійної освіти за спеціальністю «А5 Професійна освіта» та спеціалізацією «Сфера обслуговування», а також в Уманському державному педагогічному університету імені Павла Тичини в освітньому процесі підготовки бакалаврів теж за спеціальністю «А5 Професійна освіта» спеціалізацією «Аграрне виробництво, переробка сільськогосподарської продукції та харчові технології». На рівні фахової передвищої освіти ми не знайшли заклади, в яких би здійснювалася підготовка за спеціальністю «А5 Професійна освіта», тому було обрано такі заклади: Полтавський фаховий коледж Національного університету харчових технологій, ВСП «Фаховий коледж управління економіки і права» Полтавського державного аграрного університету та Полтавський фаховий кооперативний коледж, в яких реалізуються освітні програми «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг». Відповідно на рівні професійно-технічної освіти визначено заклади, в яких навчаються майбутні офіціанти та майстри ресторанного обслуговування: ДПТНЗ «Полтавське вище професійне училище імені А. О. Чепіги», Рівненський центр професійно-технічної освіти державної служби зайнятості та Державний навчальний заклад «Черкаське вище професійне училище».

На підготовчому етапі експериментального дослідження спершу відбувалася організаційно-методична робота з колективом викладачів закладів професійної освіти. Визначалися групи здобувачів освіти, які будуть задіяні у апробації розробленої технології та обирався мінімально необхідний комплекс освітніх компонентів, при опануванні яких можливо буде реалізувати модулі технології формування професійної культури. Акцентувалася увага на дотриманні виділених нами педагогічних умов, які мають сприяти процесу формування професійної культури та підвищити його ефективність. Надавалися методичні рекомендації викладачам та педагогам професійного навчання щодо особливостей реалізації технології, а також пропонувалися розроблені упродовж наукового пошуку навчально-методичні матеріали, зокрема: Підбірка сервісних кейсів для вивчення дисципліни «Організації обслуговування в закладах ресторанного господарства» (додаток Е); Збірник ситуаційних завдань до виконання на практичних заняттях (Додаток И) та Збірних тестів та проміжного, модульного та підсумкового контролю знань з дисципліни «Барна справа» (дадаток К; Методичні рекомендації з проведення практичних занять з дисципліни «Основи товарознавства в галузі» (додаток Ж), в яких описуються методичні засоби застосування в освітньому процесі технології наставництва, інтерактивних та цифрових освітніх технологій, таких як: мозковий штурм, проєктне та проблемне навчання, ігрові та імітаційні технології, метод сторітелінгу та інших. Такий набір методичних розробок для викладання фахових дисциплін, на наш погляд, є універсальним, адже саме ці дисциплін знаходимо майже у всіх навчальних планах підготовки фахівців сфери обслуговування на всіх рівнях професійної освіти. Для вирівнювання вхідних умов експериментальної перевірки – всі заклади освіти отримали однакові комплекти розробленого навчально-методичного забезпечення, а викладачі – методичні рекомендації.

Однак, комплекс освітніх компонентів, у процесі вивчення яких реалізовувалися окремі модулі технології формування професійної культури

не обмежувався лише цими обов'язковими навчальними дисциплінами. Так, в Уманському державному педагогічному університету імені Павла Тичини викладачі реалізували технології онлайн-обслуговування та цифрової комунікації, сервісних онлайн-кейсів, симуляцій комунікації з клієнтами у віртуальному середовищі під час вивчення ще й таких дисциплін: «Вступ до спеціальності», «Методика професійного навчання», «Виробниче навчання», «Ресторанна справа» та «Безпека харчових продуктів та продовольчої сировини». У Полтавському національному педагогічному університеті імені В. Г. Короленка особливого значення додало вивчення дисциплін «Технології особистісного зростання та командної роботи», «Ергодизайн у професійній діяльності» та «Проєктування підприємств готельно-ресторанного господарства». У Рівненському державному гуманітарному університеті викладачі кафедри технологічної, професійної освіти та цивільної безпеки віднайшли варіанти як реалізувати модулі технології формування професійної культури у процесі вивчення дисциплін «Індустрія гостинності», «Інноваційні технології в готельно-ресторанному господарстві», «Технології управління персоналом готелю і ресторану».

Фаховий коледж управління, економіки і права запропонував реалізувати модулі технології в професій вивчення дисциплін «Менеджмент», «Комунікативний менеджмент» і «Маркетинг». У Полтавському фаховому кооперативному коледжі до експериментального впровадження технології додалися дисципліни «Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному господарстві», «Організація ресторанного господарства», «Професійна етика та етикет у сфері гостинності» та «Історія та культура гостинності». Полтавський фаховий коледж Національного університету харчових технологій до комплексу спеціально-орієнтованих дисциплін додав вибіркові освітні компоненти «Організація кейтерингу та івент-менеджменту», «Етика та культура харчування» та «Естетика та дизайн сервісного середовища».

На рівні професійно-технічної освіти використовувався стандартний набір освітніх компонентів – це «Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства», «Професійна етика і психологія спілкування», «Іноземна мова за професійним спрямуванням» та «Основи товарознавства».

На констатувальному етапі було сформовано контрольні та експериментальні групи зі здобувачів освіти в закладах професійної освіти, які були задіяні в експериментальній роботі. Загалом у дослідженні взяли участь 235 студентів та 26 викладачів, розподіл кількості респондентів по закладам освіти представлений в таблиці 3.1. Експериментальні та контрольні групи формувалися за врівноваженими показниками вхідного рівня сформованості професійної культури. З метою вирівнювання контрольних та експериментальних груп всі майбутні респонденти проходили вхідне анкетування (Додаток Т). Анкета містить два блоки завдань. У блоці А містяться твердження з якими респондент погоджується або «ні». Блок Б містить відкриті запитання, відповіді на які мають оцінювати експерти відповідно до запропонованих критеріїв.

Таблиця 3.1

Дані про розподіл студентів контрольних та експериментальних груп у закладах освіти

Заклад вищої освіти	**Контрольні групи (кількість студентів)**	**Експеримен-тальні групи (кількість студентів)**
Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка	8	9
Рівненський державний гуманітарний університет	6	8
Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини	12	11
ВСП «Фаховий коледж управління економіки і права» Полтавського державного аграрного університету	15	18
Полтавський фаховий кооперативний коледж	20	18
Полтавський фаховий коледж Національного університету харчових технологій	12	15
ДПТНЗ «Полтавське вище професійне училище імені А. О. Чепіги»	15	12
Рівненський центр професійно-технічної освіти державної служби зайнятості	12	18
Державний навчальний заклад «Черкаське вище професійне училище»	15	11
РАЗОМ	115	120

Також, до уваги бралися результати навчальної діяльності за попередній семестр, враховувався той факт, що початок та тривалість експериментальної роботи у всіх групах одного рівня професійної освіти розпочинався одночасно, навчання і проведення підсумкового оцінювання проводилося одними і тими ж викладачами, методи оцінювання залишалися незмінними. До експериментального дослідження були залучені студенти 1 курсу по завершенню навчального року.

Проведений на контрольному етапі зріз сформованості професійної культури здобувачів освіти дозволив порівняти вхідний стан респондентів. Експериментальні дані аналізувалися та порівнювалися в межах кожного освітнього рівня окремо. Перевірка однорідності сформованих груп здійснювалася з використанням t-критерію Стьюдента за формулою 3.1.

$$t = \frac{M_1 - M_2}{\sqrt{\frac{S_1^{\,2}}{n_1} + \frac{S_2^{\,2}}{n_2}}} \qquad (3.1),$$

де M_1 і $M2$ – середнє значення першої і другої вибірок; S_1 і S_2 – дисперсія відповідно до першої та другої вибірок; n_1 і n_2 – кількість оцінок в першій та другій вибірках.

З огляду на те, що значення $t_{табл} = 1{,}62$ більше ніж $t_{розр} = 0{,}84$, робимо висновок, що обидві вибірки відносяться до одної генеральної сукупності, тобто вони однорідні для рівня достовірності 0,05 (ймовірність 5%). Отже, контрольні та експериментальні групи розподілені рівномірно для забезпечення достовірності даних експерименту.

Результати вхідного зрізу рівнів сформованості професійної культури засвідчили переважно низький та середній рівні у більшості здобувачів освіти. На рівні професійної освіти одержали найнижчі показники за всіма критеріями. Компонентний аналіз результатів анкетування показав, що дещо вищі узагальнені показники сформованості відмічалися за критеріями когнітивного та діяльнісного компонентів професійної культури у студентів закладів вищої освіти.

Формувальний етап експерименту тривав упродовж 2024–2026 рр. Метою цього етапу стали: впровадження у освітній процес технології формування професійної, шляхом реалізації запропонованих нами сучасних методів, засобів, методичних прийомів та інтерактивних освітніх технологій; використання викладачами методичних матеріалів, розроблених метою оптимізації та врівноваження умов реалізації модулів технології формування професійної культури на різних рівнях професійної освіти; перевірка ефективності розробленої технології та моделі її реалізації, статистична оцінка отриманих кількісних та якісних даних.

У процесі формувального експерименту реалізовувалися педагогічні та творчі можливості обраного в межах технології комплексу спеціально розроблених та обґрунтованих нами методичних засобів, що сприятимуть підвищенню ефективності процесу професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в цілому та формуванню їх професійної культури – зокрема. Наведемо окремі приклади.

З метою ефективного формування професійної культури на заняттях з товарознавства було запропоновано використовувати ігрові та інтерактивні методи, що сприяють підвищенню мотивації та активності студентів, розвитку комунікативної культури та вмінь працювати в команді. Наприклад, такі рольові ігри «Експерт з якості», «Інспектор торговельної мережі», «Консультант магазину» та кейс-технології «Виявлення дефектів товарів та вибір способів їх реалізації», «Складання товарного звіту в умовах нестачі інформації», «Розв’язання конфліктної ситуації між продавцем і покупцем», що створюють умови для розвитку професійного мислення, уміння аналізувати ситуації та приймати рішення. Застосування методу мозкового штурму при аналізі особливостей товарних груп та методу дискусії щодо етичних аспектів роботи з товаром забезпечила більш якісний результат з формування етики професійного спілкування, навичок взаємодії, відповідальності. (Огуй & Огуй (і), 2026, с. 215)

Серед ефективних методів комплексного підходу до професійної підготовки виділяємо проєктні технології навчання. Проєкти розвивають підприємницьку та професійну культуру. В межах вивчення основ товарознавства було реалізовано такі теми для студентських проєктів «Маркування товарів: стандарти якості», «Розробка етикетки для продукту», «Порівняльний аналіз товарів-аналогів», «Стандарти сервісу в сучасних торговельних мережах». Проєктні освітні технології сприяють формуванню здатності до самостійного професійного аналізу, відповідального вибору, застосування норм професійної культури у практичних ситуаціях.

Практикоорієнтовані методичні прийоми теж мають важливе значення у розвитку професійної культури фахівців сфери обслуговування. Привертали особливу увагу група методів роботи з товаром. Це лабораторні роботи з оцінювання якості продуктів, мікродослідження товарних груп з оформленням звітності, створення експериментальних вітрин та міні-виставок, інвентаризаційні тренінги. Такі заняття дозволяють студентам зрозуміти вимоги професійної етики, точності, охайності та відповідальності.

Більшої зацікавленості привнесли в освітню діяльність використання цифрових ресурсів та візуалізацій. Сучасні студенти краще сприймали матеріал за умови мультимедійного супроводу, використання інтерактивних таблиць та 3D-моделей упаковок і товарів, онлайн-лабораторії якості продуктів, тестів у Google Classroom, віртуальних тренажерів. У результаті формувалися вміння здобувачів освіти працювати з сучасними технологіями товарознавчого аналізу. (Огуй & Огуй (і), 2026, с. 217)

У контексті підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, зокрема готельно-ресторанної справи, технологія наставництва виступає не просто методом навчання, а фундаментальним механізмом інкультурації – введення студента у професійне середовище та засвоєння ним етичних, естетичних і поведінкових стандартів галузі. Наставництво виступає ключовим інструментом формування професійної культури фахівця. Через

механізми ідентифікації та імітації студент засвоює етичні стандарти галузі, професійну етику та культуру комунікації тощо. (Огуй (o), 2025, с. 512)

Професійна культура сфери обслуговування на 70 % складається з нюансів, які неможливо повноцінно описати у підручниках: міміка, тональність голосу, відчуття дистанції з гостем, інтуїтивне розуміння потреб (Огуй (n), 2026, с. 1728). Технологія формування «неявного знання» (Tacit Knowledge) дозволяє на особистісному рівні транслювати неявні знання, які стали надбанням конкретного індивіда в результаті його персонального життєвого досвіду (Старікова, 2023, с. 22). Саме наставник може передати ці тонкощі через систему особистого прикладу. Студент копіює манеру спілкування та розв'язання конфліктів, що формує фундамент його професійного етикету. Найбільш дієвими при вивченні барної справи є такі моделі наставництва: класичне, ситуаційне та реверсивне.

У сфері обслуговування, особливо в барній справі чи ресторанному обслуговуванні, візуальна складова є невід’ємною частиною професійної культури. Харчовий дизайн у ресторанному сервісі – це не просто «красива тарілка», а стратегічний інструмент, що перетворює процес споживання їжі на цілісний сенсорний досвід (Огуй (b), 2022, с. 323). Наставник, виступаючи експертом із харчового дизайну, навчає студента бачити в напої чи страві об’єкт мистецтва. Це виховує естетичний смак та прагнення до досконалості в деталях.

У професійній культурі сфери обслуговування цінується не «ідеальність будь-якою ціною», а культура досконалості, яка базується на реалістичних стандартах і вмінні балансувати між якістю та швидкістю. В контексті професійної культури, роль наставника полягає в тому, щоб трансформувати сире прагнення новачка до ідеалу в усвідомлений професіоналізм. Наставник стає «фільтром», який відділяє корисну увагу до деталей від деструктивної самокритики. (Огуй (e), 2025, с. 53)

Пропонуємо розглянути ряд методів, які може застосувати наставник у процесі вивчення дисциплін з метою формування професійної культури

майбутніх фахівців сери обслуговування. За допомогою встановлення «Межі Достатності» наставник вчить, що в сервісі ідеал – це не відсутність помилок, а щасливий клієнт. Він допомагає зрозуміти, де варто витратити зайву хвилину на естетику подачі, а де – швидкість є критичнішою за бездоганність. За допомогою методу «Легітимізація помилок» у практичному навчання наставник корегує навчально-виробничу діяльність студентів за принципом: «Ми прагнемо до досконалості, але маємо протокол виправлення помилок». Реалізація такого принципу знімає страх перед завданням, акцентуючи увагу на проблемних моментах і демонструючи шлях як їх уникнути. Застосування методу «Перехід від «Я» до «Процесу» дозволяє наставнику змістити фокус із внутрішніх переживань фахівця на стандарти Customer Journey Map, роблячи якість об'єктивною, а не емоційною. (Огуй (e), 2025, с. 54)

Методи кейс-стаді та проблемно-орієнтоване навчання сприяють вивченню реальних випадків з досвіду функціонування індустрії гостинності дозволяє студентам аналізувати складні ситуації, приймати обґрунтовані рішення та розробляти ефективні стратегії, розвиваючи при цьому навички вирішення проблем (Огуй (k), 2024 с. 119).

Одним з актуальних напрямів професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування є знання та здатність застосовувати концепцію здорового та раціонального харчування. Здорова їжа повинна бути і смачна, і візуально приваблива. Тому, цьому напряму підготовки ми теж приділили окрему увагу і запропонували ряд методичних прийомів та практичних завдань пов’язаних з дотриманням принципів здорового харчування під час вивчення основ товарознавства в галузі, барної справи та організації обслуговування. (Огуй (j), 2022)

Раціональне та безпечне харчування органічно поєднується зі змістом формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування через ціннісний компонент, оскільки формує відповідальне ставлення до здоров’я клієнтів, орієнтацію на якість і безпечність харчових послуг;

професійно-етичний компонент, що передбачає дотримання норм харчової етики, культури споживання та поваги до індивідуальних потреб (дієти, алергії тощо); когнітивний компонент забезпечує знання про принципи збалансованого харчування, нутрієнти, калорійність, поєднання продуктів; діяльнісний компонент як вміння складати раціональні меню, консультувати клієнтів, впроваджувати здорові харчові практики; комунікативний компонент розвиває навички професійного спілкування щодо рекомендацій харчування; рефлексвний компонент — сприяє формуванню позитивного образу фахівця як носія культури здорового способу життя. (Огуй (h), 2022)

На всіх етапах професійної підготовки повинна звертатися увага на дотриманні норм техніки безпеки, вимог санітарії та гігієни у сфері послуг, адже від цього залежить збереження життя та здоров'я споживачів послуг. Студенти повинні добре засвоїти правила безпеки та санітарії, а головне дотримуватися цих правил не лише у навчально-виробничих умовах, а у повсякденному житті. (Огуй (a), 2025)

Також, актуальними до використання в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування є всі ті методи, засоби. Методичні прийоми та освітні технології, про які йшла мова у підрозділі 2.3. та які представлено у додатках до дисертаційної роботи, а також вміщено у методичних матеріалах. Отже, реалізації технології формування професійної культури передбачала використання інтерактивних цифрових інструментів, сервісних кейсів, онлайн-кейсів, ігрових та симуляційних методів навчання під час вивчення спеціальних дисциплін, тьюторський супровід та наставництво, проєктне та практико-орієнтоване навчання, а також методу формувального оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти. Серед видів формованого оцінювання було запропоновано метод оцінювання «сервісної поведінки», на практичних заняттях застосовувати чек-листи якості обслуговування, peer-assessment (оцінювання однолітками), а також здійснювати аналіз сервісних помилок без осуду, а з конструктивним розбором. (Огуй (l), 2026, с. 137)

Як бачимо наведені приклади комплексу методичних засобів формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування свідчать про різноманітність та насиченість цілеспрямованої педагогічної діяльності у різних навчальних ситуаціях, під час викладання доволі різноманітних освітніх компонентів, як обов'язкових так і вибіркових, причому не змінюючи зміст навчання, а лише застосовуючи цілеспрямовані освітні технології. Викладачі, які долучилися до реалізації розробленої нами технології формування професійної культури мали можливість самостійно обирати із числа запропонованих у кожному модулі технології ті методичні засоби, які вони зможуть використати на тому чи іншому занятті з дисциплін фахової підготовки. Важливою умовою було використання по декілька методичних засобі з кожного модуля, з метою забезпечення рівнозначності цілеспрямованого формування професійної культури здобувачів освіти.

3.2. Результати дослідження ефективності застосування технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Проведений комплексний аналіз нормативних вимог до підготовки фахівців сфери обслуговування, змісту освітніх програм, сучасних освітніх технологій та наявного методичного забезпечення дозволив встановити, що розроблена технологія формування професійної компетентності може бути впроваджена на старших курсах (не на першому) підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування на різних рівнях професійної освіти упродовж двох навчальних років, що має забезпечити розвиток всіх компонентів професійної культури і, таким чином, засвідчити ефективність розробленої технології.

Для визначення стану сформованості компонентів професійної культури використовувати використовували розроблений критеріальний апарат, описаний у підрозділі 2.2. Тобто для кожного компонента було обґрунтовано та підібрано критерії визначення, а також схарактеризовано

показники проявів ознак сформованості окремо для кожного рівня професійної освіти. Ще раз наголошуємо, що порівняльний аналіз результатів дослідження проводився окремо в межах кожного освітнього рівня між контрольними та експериментальними групами одного рівня.

Таблиця 3.2

Методи діагностики сформованості компонентів професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Компо-ненти	**Критерії**	**Інструментарій діагностування**
Когнітивний	Повнота, системність і усвідомленість професійних знань	Поточне, підсумкове тестування за темами освітнього компонента
	Здатність застосовувати професійні знання у навчальних та виробничих ситуаціях	Ситуативно-професійні завдання, кейси (додаток И)
	Знання стандартів якості обслуговування	Комплекс завдань «Знайди помилку» на основі ситуаційного аналізу та знання стандатрів
Ціннісий	Сформованість ціннісного ставлення до професії	Анкетування ранжування цінностей (Додаток Л)
	Стійкість професійної мотивації	Самооцінювання мотивації (Додаток Л)
	Вмотивованість до реалізації принципів сталого розвитку	Самооцінювання екологічної та соціальної відповідальності (Додаток Л)
Діяльнісний	Ефективність виконання професійних завдань	Методика «Виробничі проби» (Додаток М)
	Правильність застосування технологій обслуговування	Метод «таємний клієнт» (Додаток П)
	Результативність та креативність професійних дій	Чек-лист оцінювання результативності та креативності професійних дій (Додаток Н)
Комунікатив-ний	Рівень розвитку комунікативних умінь	Анкета «Культура мовленнєвого етикету» (Додаток С):
	Ефективність міжособистісної взаємодії	Методика «Діагностика рівня емпатії» за І. М. Юсуповим (Додаток Р)
	Дотримання норм професійного етикету	Тест Томаса-Кілманна (адаптація Н. Грішиної) https://www.eztests.xyz/tests/social_thomas/
Рефлексивний	Готовність до самоаналізу	Методика визначення рівня рефлексивності (А. Карпов) https://blog.systeam.pro/?p=1514
	Здатність до самоконтролю та професійного самовдосконалення	Опитувальник «Вольова саморегуляція» (А. Звєрков та Є. Ейдман): http://www.personal.in.ua/article.php?ida=67
	Спрямованість на професійне зростання	Методика «Якір кар'єри» (Е. Шейн) https://www.eztests.xyz/tests/professional_schein/

Запропоновані діагностувальні методики по кожному критерію відображені у таблиці 3.2. Відповідно до виявленого показника визначається рівень сформованості того чи іншого компонента професійної культури: творчий (високий), моделюючий (достатній), репродуктивний (середній), елементарний (низький).

Серед рекомендованих діагностувальних методик є універсальні, які могли використовувати всі викладачі в результаті вивчення будь-якого з спеціально-орієнтованих освітніх компонентів на формування професійної культури, але є й такі, які викладачі, задіяні у експериментальній роботі, узгоджували під зміст певної навчальної дисципліни (наприклад, поточне, підсумкове тестування за темами освітнього компонента).Більшість діагностувальних методик націлені на визначення рівнів сформованості особистісних якостей здобувачів освіти, як проявів компонентів професійної культури. А відповідно, їх доцільно використовувати а всіх рівнях не залежно від комплексу здобутих на кожному рівні знань, умінь, навичок та здібностей.

По завершенню вивчення кожного освітнього компоненту відбувалося діагностування рівні сформованості всіх компонентів професійної культури, що давало змогу відслідковувати динаміку розвитку професійної культури. Для кількісної оцінки динаміки розвитку за окремими критеріями формування кожного компоненту професійної культури в контрольних та експериментальних групах було використано статистичний коєфіцієнт середнього приросту (СКП), який враховує результати за кожним із рівнів сформованості професійної культури (формула 3.2).

$$\text{СКП} = \frac{\text{A1}+2\text{A2}+3\text{A3}+4\text{A4}}{5} \qquad (3.2),$$

де СПК – статистичний коефіцієнт середнього приросту критеріальних показників сформованості компонентів професійної культури;

A_1 – приріст показників за елементарним (низьким) рівнем сформованості компонентів професійної культури (ЕГк-ЕГп / КГк-КГп);

A_2 – приріст показників за репродуктивним (середнім)рівнем сформованості компонентів професійної культури (ЕГк-ЕГп / КГк-КГп);

A_3 – приріст показників за моделюючим (достатнім) рівнем сформованості компонентів професійної культури (ЕГк-ЕГп / КГк-КГп);

A_4 – приріст показників за творчим (високим) рівнем сформованості компонентів професійної культури (ЕГк-ЕГп / КГк-КГп). (Новіков, 2004)

Таблиця 3.3

Динаміка сформованості компонентів професійної культури здобувачів професійно-технічної освіти експериментальних груп за результатами формувального експерименту (у %)

Компоненти професійної культури	Творчий		Моделюючий		Репродуктив-ний		Елементарний		**Середній приріст**
	ЕГп	ЕГк	ЕГп	ЕГк	ЕГп	ЕГк	ЕГп	ЕГк	
Ціннісний	39,0	34,1	51,2	46,3	7,3	14,6	2,4	4,9	**4,27**
Когнітивний	41,5	26,8	34,1	39,0	14,6	22,0	9,8	12,2	**6,71**
Діяльнісний	36,6	29,3	43,9	36,6	12,2	22,0	7,3	12,2	**6,71**
Комунікативний	41,5	29,3	36,6	41,5	19,5	24,4	2,4	4,9	**5,49**
Рефлексивний	48,8	34,1	29,3	36,6	17,1	22,0	4,9	7,3	**6,10**

Динаміка сформованості компонентів професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування простежувалася упродовж всього періоду навчання. Контрольні зрізи відбувалися в кінці кожного семестру після вивчення певної кількості спеціально орієнтованих дисциплін. На рівні професійно-технічної освіти найбільш виразні зміни у розвитку професійної культури відмічалися за когнітивним та діяльнісним компонентами (6,71 %); найнижчій показник динаміки приросту виявлено за ціннісним компонентом професійної культури (4,27 %). Дані дослідження представлено в таблиці 3.3.

Таблиця 3.4

Динаміка сформованості компонентів професійної культури здобувачів фахової передвищої освіти експериментальних груп за результатами формувального експерименту (у %)

Компоненти професійної культури	Творчий		Моделюючий		Репродуктивний		Елементарний		**Середній приріст**
	ЕГп	ЕГк	ЕГп	ЕГк	ЕГп	ЕГк	ЕГп	ЕГк	
Ціннісний	43,1	27,5	41,2	35,3	11,8	25,5	3,9	11,8	**11,27**
Когнітивний	39,2	21,6	39,2	27,5	11,8	31,4	9,8	19,6	**14,22**
Діяльнісний	35,3	19,6	41,2	29,4	15,7	27,5	7,8	23,5	**14,71**
Комунікативний	43,1	29,4	37,3	29,4	15,7	27,5	3,9	13,7	**11,27**
Рефлексивний	45,1	27,5	35,3	31,4	13,7	23,5	5,9	17,6	**12,75**

Значно виразнішими виявилися зміни у розвитку компонентів професійної культури серед здобувачів фахової передвищої освіти, позитивний приріст сягнув позначки 14,71 % за результатами контрольних зрізів діяльнісного компоненту. Однак, навіть найнижчі позитивні показники приросту за ціннісним та комунікативним компонентами (11,27 %) засвідчують доволі високу динаміку підвищення рівня розвитку професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на рівні фахової передвищої освіти. Результати цього рівня представлені у таблиці 3.4.

Таблиця 3.5

Динаміка сформованості компонентів професійної культури здобувачів фахової вищої освіти експериментальних груп за результатами формувального експерименту (у %)

Компоненти професійної культури	Творчий		Моделюючий		Репродуктив-ний		Елементарний		Середній приріст
	ЕГп	ЕГк	ЕГп	ЕГк	ЕГп	ЕГк	ЕГп	ЕГк	
Ціннісний	42,9	28,6	39,3	32,1	10,7	28,6	7,1	10,7	**9,82**
Когнітивний	39,3	17,9	35,7	32,1	14,3	32,1	10,7	17,9	**13,39**
Діяльнісний	32,1	14,3	39,3	28,6	17,9	35,7	10,7	21,4	**14,29**
Комунікативний	42,9	25,0	35,7	32,1	14,3	25,0	7,1	17,9	**12,50**
Рефлексивний	42,9	21,4	32,1	32,1	17,9	32,1	7,1	14,3	**12,50**

Доволі динамічними також були зміни у розвитку професійної культури здобувачів вищої освіти. Найвищим став приріст розвитку діяльнісного компоненту (14,29 %), дещо нижчими визначено прирости за когнітивним (13,39 %), комунікативним та рефлексивним компонентами (12,5 %), але найнижчим знов виявлено показники за ціннісним компонентом (9,82 %). Дані по цьому рівню освіти відображено у таблиці 3.5.

Динаміка змін у формуванні професійної культури відслідковувалася і в контрольних групах, які навчалися за традиційною методики організації освітнього процесу, однак, показники приросту в цих групах не перевищили 3 % за жодним з компонентів професійної культури.

Якісний аналіз ефективності впровадження технології неперервного розвитку професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування зумовив необхідність проведення комплексного порівняльного аналізу даних дослідження між контрольними та експериментальними групами. З’ясовано,

що показники рівнів сформованості компонентів професійної культури респондентів контрольних груп на констатувальному та контрольному етапах, тобто на початку та в кінці експерименту, трішки підвищилися, але суттєво не змінилися, що стало наслідком упровадження традиційних методів, засобів, технологій. Проте, істотні зміни простежуються в динаміці показників експериментальних груп на всіх рівнях професійної освіти до та після впровадження розробленої технології розвитку професійної культури. Так, у експериментальних групах загалом констатовано зменшення кількості здобувачів освіти – майбутніх фахівців сфери обслуговування, які мали елементарний рівень сформованості професійної культури на 19,5 % в ЗПТО, на 23,5 % в ЗФПО, на 17,9 % в ЗВО. Поряд з цим, збільшилася кількість респондентів, у яких виявили моделюючий рівень професійної культури на 7,4 % в ЗПТО, на 15,7 % в ЗФПО, на 7,1 % в ЗВО, зокрема кількість респондентів з творчим рівнем зросла на 7,3 % в ЗПТО, на 9,8 % в ЗФПО, на 7,2 % в ЗВО. Зведені дані діагностики рівнів сформованості професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на констатувальному та контрольному етапах експерименту відображені в таблиці 3.6.

Таблиця 3.6

Результати впровадження технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в освітньому процесі (у %)

Рівень	початковий етап експерименту						кінцевий етап експерименту					
	Контрольні групи			Експериментальні групи			Контрольні групи			Експериментальні групи		
	ПТО	ФПО	ВО	ПТО	ФПО	ВО	ПТО	ФПО	ВО	ПТО	ФПО	ВО
Творчий	4,8	6,4	7,7	4,9	7,8	7,1	9,5	10,6	11,5	12,2	17,6	14,3
Моделюючий	11,9	14,9	11,5	14,6	13,7	14,3	16,7	17,0	19,2	22,0	29,4	21,4
Репродуктив-ний	35,7	34,0	34,6	34,1	33,3	35,7	38,1	38,3	38,5	39,0	31,4	39,3
Елементарний	47,6	44,7	46,2	46,3	45,1	42,9	35,7	34,0	30,8	26,8	21,6	25,0

Одержані результати, щодо позитивної динаміки приросту по всіх компонентах професійної культури у процесі професійної підготовки та підвищення в цілому рівня професійної культури майбутніх фахівців сфери

обслуговування в результаті впровадження розробленої технології та її методичного супроводу зумовили висновок про ефективність технологій формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Достовірність отриманих даних перевірялася за допомогою визначення емпіричного значення критерію Вілкоксона-Манна-Уітні за формулою 3.2 (Новіков, 2004).

$$W_{эмп} = \frac{|\frac{N \cdot M}{2} - U|}{\sqrt{\frac{N \cdot M \cdot (N + M + 1)}{12}}} \quad (3.2),$$

З метою розрахунку статистичних показників критерію Вілкоксона-Манна-Уітні було використано програмне забезпечення, яке автоматизує математичні розрахунки, а також дозволяє визначити достовірність спів падіння та розбіжності показників досліджуваних критеріїв. Обраховане значення цього критерію за отриманими даними контрольних та експери-менттальних груп на кінцевому етапі експерименту становить $W_{емп}$ = 4,2 > 1,96, відповідно достовірність різниці порівнюваних вибірок становить 95 %.

Визначення достовірності результатів експерименту проведено за критерієм Крамера-Уелча за формулою 3.3 (Новіков, 2004).

$$T_{эмп} = \frac{\sqrt{M \cdot N}\,|\bar{x} - \bar{y}|}{\sqrt{M \cdot D_x + N \cdot D_y}} \quad (3.3),$$

Значення критерію Крамера-Уелча, обраховане для контрольних та експериментальних груп на кінцевому етапі експерименту становить $T_{емп}$=3,34>1,96, а отже достовірність розбіжності характеристик складає 95%.

Апробація в закладах професійно-технічної, фахової передвищої та вищої освіти технології формування професійної культури та методичного її забезпечення показала актуальність розробленої технології та ефективність її застосування на всіх рівнях професійного становлення майбутніх фахівців сфери обслуговування, адже розроблена технологія об’єднує методи, засоби, методичні прийоми, освітні технології та сучасні форми організації освітньої діяльності і таким чином легко вплітається у автономну структуру процесу

професійної підготовки фахівців на різних рівнях освіти. Більшість викладачів задіяних у експериментальній роботі дали схвальні відгуки про наші розробки та продовжують їх використовувати у своїй педагогічній діяльності. Отримані результати зумовили висновок щодо педагогічної доцільності використання даної технології у закладах професійної освіти різних рівнів.

Висновки до третього розділу

Результати проведеного педагогічного експерименту підтверджують ефективність розробленої технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Експериментальну роботу проведено упродовж 2023-2025 років за такими етапами підготовчий, констатувальний, формувальний, контрольний.

На підготовчому етапі здійснено аналіз законодавчого, нормативного регламенту розвитку професійної освіти, сучасного стану розвитку сфери обслуговування, потреб ринку праці та вимог до фахівців сфери обслуговування; виявлено суперечності між потребами роботодавців та потенціалом молодих фахівців; окреслено ряд чинників професійного становлення фахівців сфери обслуговування та коло педагогічних умов, які сприятимуть формуванню належного рівня професійної культури майбутніх фахівців; здійснено проєктування технології неперервного формування професійної культури й розроблено модель реалізації цієї технології на різних рівнях професійної освіти; підібрано методи, засоби, методичні прийоми, освітні технології та їх методичний супровід. Весь комплекс методичних засобів використовувався на формувальному етапі експерименту.

На констатувальному етапі експерименту було здійснено вибір закладів освіти, які будуть задіяні у експериментальній роботі. В цілому до нашого дослідження долучилися 235 студентів та 26 викладачів, зокрема 83 студенти

закладів професійно-технічної освіти (42 респонденти з контрольних та 41 – з експериментальних груп), 98 студентів закладів фахової передвищої освіти (47 респондентів з контрольних та 51 – з експериментальних груп), 56 студентів закладів вищої освіти (26 респондентів з контрольних та 28 – з експериментальних груп). З числа здобувачів освіти закладів: ДПТНЗ «Полтавське вище професійне училище імені А. О. Чепіги», Рівненський центр професійно-технічної освіти державної служби зайнятості, Державний навчальний заклад «Черкаське вище професійне училище»; ВСП «Фаховий коледж управління економіки і права» Полтавського державного аграрного університету, Полтавський фаховий кооперативний коледж, Полтавський фаховий коледж Національного університету харчових технологій; Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка, Рівненський державний гуманітарний університет, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, були сформовані контрольні та експериментальні групи з однорідним вхідним рівнем професійної культури.

Проаналізовано освітні програми підготовки здобувачів освіти та відібрано комплекс спеціально-орієнтованих дисциплін у межах кожної освітньої програми на різних рівнях професійної освіти; узгоджено методичне забезпечення освітніх технологій та методів навчання, доречних для використання під час вивчення кожної з обраних дисциплін з метою впровадження технології формування професійної культури; надано викладачам та педагогам необхідні рекомендації та розроблені нами навчально-методичні матеріали.

Здійснено підбір діагностувальних методик для визначення рівня сформованості кожного з компонентів професійної культури за визначеними критеріальними показниками. Зокрема, діагностування ціннісного компоненту відбувалося за такими показниками: сформованість ціннісного ставлення до професії; стійкість професійної мотивації; вмотивованість до реалізації принципів сталого розвитку. Діагностування когнітивного

компоненту здійснювалося за такими критеріями: повнота, системність і усвідомленість професійних знань; здатність застосовувати професійні знання у навчальних та виробничих ситуаціях; знання стандартів якості обслуговування. Діагностування діяльнісного компоненту за такими показниками: ефективність виконання професійних завдань; правильність застосування технологій обслуговування; результативність та креативність професійних дій. Діагностування комунікативного компоненту здійснювалося за такими показниками: рівень розвитку комунікативних умінь; ефективність міжособистісної взаємодії; дотримання норм професійного етикету. Діагностування рефлексивного компоненту здійснювалося за такими показниками: готовність до самоаналізу; здатність до самоконтролю та професійного самовдосконалення, спрямованість на професійне зростання.

Також, на цьому етапі було обґрунтовано вибір емпіричних методів експериментального дослідження, які сприяли ефективній діагностиці його результатів (спостереження, усне та письмове опитування, анкетування; вивчення об’єктів навчально-виробничої діяльності здобувачів освіти, контрольних, самостійних та індивідуальних робіт, звітів з виробничої та навчальної технологічної практики тощо); математичних та статистичних методів для підвищення достовірності отриманих результатів педагогічного експерименту, зокрема t-критерію Стьюдента.

Формувальний етап педагогічного експерименту проводився упродовж 2023-2025 років за правилом єдності різниці: у експериментальних групах впроваджувалися всі модулі технології формування професійної культури, здійснювалося вирівнювання педагогічних умов реалізації розробленої технології, застосовувалися розроблені навчально-методичні матеріали та надавалися рекомендації викладачам; у контрольних групах освітній процес відбувався за традиційною методикою. Для дотримання рівнозначності та достовірності результатів дослідження на кожному з рівнів професійної

освіти отримані дані оброблялися на аналізувалися окремо і не порівнювалися між респондентами закладів різних рівнів освіти.

Досвід експериментального впровадження технології формування професійної культури показав, що студенти, які навчаються з використанням інтерактивних і практикоорієнтованих методів, демонструють вищий рівень професійної культури та самостійності у вирішенні виробничих ситуацій. Упровадження описаних методичних засобів забезпечує підвищення мотивації до оволодіння професією, розвиток професійної відповідальності, формування культури аналізу якості послуг, удосконалення етичних норм взаємодії з клієнтами у сфері обслуговування, а також підвищення рівня сформованості професійних компетентностей.

Методи, засоби, методичні прийоми та освітні технології, застосовані в освітньому процесі, мають значний потенціал для формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Найбільш ефективними є інтерактивні, кейсові, практикоорієнтовані та проєктні технології, які поєднують навчальну, дослідницьку та виховну функції. Вони сприяють розвитку відповідальності, етики, професійного мислення та культури праці.

Контрольні зрізи рівнів сформованості компонентів професійної культури здійснювалися систематично – наприкінці кожного навчального семестру, що дозволило відслідковувати динаміку розвитку професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Порівняння одержаних результатів здійснювалося на кожному з рівнів професійної освіти опосередковано. Однак, констатуємо схожість результатів серед респондентів експериментальних груп різних рівні освіти, зокрема найвищим став приріст розвитку діяльнісного та когнітивного компонентів, дещо нижчими визначено прирости за комунікативним та рефлексивним компонентами і найнижчим виявлено показники за ціннісним компонентом. Найвищий середній приріст сформованості критеріальних показників діагностовано в експериментальних групах закладів фахової передвищої освіти. За діяльнісним компонентом середній приріст становив 14,71 %, за

когнітивним компонентом – 14,22 %, за комунікативним компонентом – 12,75 %, а ціннісним та рефлексивним компонентами – 11,27 %. Показники середнього приросту в контрольних групах не перевищили 3 % за жодним з компонентів професійної культури.

Узагальненим результатом проведеної експериментальної роботи стали суттєві зміни, що були виявлені при порівнянні показників сформованості професійної культури респондентів експериментальних груп до та після впровадження розробленої технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Загалом, на кінцевому (контрольному) етапі експерименту констатовано зменшення кількості здобувачів освіти з елементарним рівнем сформованості професійної культури на 19,5 % в ЗПТО, на 23,5 % в ЗФПО, на 17,9 % в ЗВО; і водночас збільшення кількості здобувачів освіти з моделюючим та творчим рівнями на 7,4 % – 7,3 % в ЗПТО, на 15,7 % – 9,8 % в ЗФПО, на 7,1 % – 7,2 % в ЗВО відповідно.

Достовірність отриманих статистичних даних підтверджено методом визначення емпіричного значення критерію Вілкоксона-Манна-Уітні та достовірності співпадінь й різниці порівнюваних вибірок за допомогою критерію Крамера Уелча.

Матеріали третього розділу представлено публікаціями автора [127; 128; 131; 132; 134; 135; 136; 137; 139; 140].

ВИСНОВКИ

У дисертації узагальнено й практично розв’язано наукове завдання теоретичного обґрунтування, розробки та експериментальної перевірки технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі навчання на різних рівнях професійної освіти, що дозволяє зробити загальні висновки.

1. Проаналізовано стан дослідженості проблеми професійної підготовки фахівців сфери обслуговування у педагогічній теорії та практиці; визначено наукові основи удосконалення фахової підготовки завдяки синтезу фундаментальної теоретичної підготовки та високої сформованості фахових компетентностей; обумовлених наявністю спеціальних професійно значущих якостей, таких як комунікативна толерантність, емоційна лабільність, доброзичливість та клієнтоцентрованість, що трансформуються у лояльність до споживачів та позитивний імідж інституції на ринку послуг; проаналізовано наявні проблеми та перспективи розвитку професійної освіти, серед яких виокремлено дотримання стратегії сталого розвитку суспільства, зокрема оновлення змісту професійної освіти на засадах сталого розвитку, екологічного збереження та раціонального споживання.

Перспективними напрями розвитку професійної освіти виділено упровадженням міждисциплінарного підходу до фахової підготовки, розширення практико-орієнтованих і дуальних форм навчання, активне залучення роботодавців до розроблення та реалізації освітніх програм; розвиток цифрової та інформаційної культури фахівців сфери обслуговування, формування готовності до використання сучасних інформаційних систем, цифрових сервісів і автоматизованих технологій у професійній діяльності; цілеспрямоване формування професійної культури майбутніх фахівців як інтегративної якості особистості, що поєднує професійні знання, уміння, цінності, норми поведінки та готовність до безперервного професійного розвитку.

На основі ґрунтовного теоретичного аналізу численних трактувань поняття «професійна культура фахівців», зокрема дослідників професійної культури фахівців сфери послуг, готельно-ресторанної справи та туризму (Ю. Безрученков, А. Благополучна, Г. Васянович, О. Вознюк, О. Жилко, В. Журавльов, І. Іозіс, О. Камушков, І. Кирилюк, В. Курило, О. Литвин, Н. Ляховська,Т. Лях, І. Поворознюк, Л. Руденко, Т. Рузяк, О. Світличний, Т. Спіріна, В. Ткач, К. Трофімчук Л. Фільштейн, С. Чуприна, В. Язіна) ми сформулювали власне визначення поняття «професійна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування» як інтегративна характеристика особистості здобувачів освіти, що поєднує професійні компетентності, систему цінностей і норм професійної спільноти у сфері обслуговування, культуру спілкування та сервісної взаємодії, творчий стиль діяльності, екологічну та соціальну відповідальність, забезпечуючи ефективність і гуманістичну спрямованість професійної діяльності у сфері обслуговування. Обґрунтували структуру професійної компетентності за таким компонентами: ціннісним, когнітивним, діяльнісним, комунікативним та рефлексивним.

2. Досліджено досвід формування професійної культури майбутніх фахівців у вітчизняній та європейській педагогічній практиці. Стан професійної підготовки майбутніх фахівців на вітчизняному ринку праці окреслюється затяжним процесом реформування професійної освіти, що розпочався ще з виборювання незалежності нашої держави. Поступово оновлюється нормативна база професійної освіти, але розмаїття професій та кваліфікацій у сфері обслуговування залишається досить широкик. Тому, ми звузили об’єкт дослідження до фахівців готельно-ресторанної справи. І навіть за таких обмежень, поле інтересів дослідження процесу професійної підготовки фахівців сфери обслуговування привело нас до розуміння необхідності врахувати послідовної неперервність професійної підготовки фахівців сфери обслуговування на різних освітніх рівнях.

У процесі теоретичного пошуку нами також активно вивчався зарубіжний досвід професійної підготовки спеціалістів сфери

обслуговування, зокрема Американська модель професійної підготовки фахівців сфери обслуговування, Швейцарська школа готельного менеджменту, Професійна Школа Освітнього Об'єднання Тельтов у Німеччині, робота ряду Польських, Чеських та Японських закладів готельного-ресторанного сервісу. Аналіз міжнародних досліджень дозволив виокремити ключові глобальні тенденції розвитку професійної підготовки у сфері обслуговування: компетентнісна орієнтація освітніх програм, інтеграція дуальної освіти, практикоорієнтованість навчання, цифровізація професійної підготовки, інтернаціоналізація освітніх програм, розвиток міжкультурної компетентності.

У вітчизняній системі професійної освіти активно впроваджуються інноваційні методи навчання, цифрові технології та дистанційні форми освіти, дуальна освіта та практикоорієнтоване навчання. Інноваційні методи сприяють підвищенню конкурентоспроможності фахівців на внутрішньому та міжнародному ринку праці та покращують якість сервісних послуг. Таким чином, вітчизняний досвід демонструє значну роль виробничої практики. Освітньо-професійні програми підготовки фахівців сфери обслуговування включають навчальні та виробничі практики, виробничі стажування, співпрацю з підприємствами HoReCa, а також поєднують педагогічну і галузеву підготовку та передбачають практику на базі готелів, ресторанів і туристичних комплексів, що забезпечує адаптацію студентів до реальних умов роботи.

Нами було проаналізовано Державні стандарти професійної освіти, освітні програми, навчальні плани, що дозволило вивести базовий концепт формування професійної культури. Ним стали технології, оскільки зміст і структура освітнього процесу в сучасних умовах реформування освіти досить різняться, то цілеспрямований комплекс технологій, методів, засобів, методичних прийомів може бути зреалізований у межах різних освітніх компонентів.

3. Результати теоретичної пошукової роботи та вивчення передового вітчизняного і закордонного досвіду професійної підготовки фахівців сфери обслуговування дали поштовх до розробки та обґрунтування технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців. Підібрані цілеспрямовані освітні технології, сучасні методи, методичні прийоми та сучасні засоби навчання були логічно погруповані за потенціалом впливу на формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в межах опанування окремих компонентів. Таким чином, було вибудовано технологію формування професійної культури за таким структурним модулями цілеспрямованого впливу: мотиваційним, технолого-ергономічним, комунікативно-креативним та рефлексивно-координаційним.

Мотиваційний модуль технології формування професійної культури забезпечує переорієнтацію навчальної мотивації на внутрішньо зумовлене прагнення до професійного саморозвитку, усвідомлення гуманістичної місії професії та формування ціннісного ставлення до професійної діяльності як простору реалізації культури, етики й майстерності.

Технологічно-ергономічний модуль забезпечує інтеграцію інноваційних технологій сервісної діяльності з принципами ергономіки, сприяючи формуванню здатності майбутніх фахівців ефективно, безпечно й раціонально організовувати професійну діяльність, трансформувати міждисциплінарні знання у практичний досвід та реалізовувати принципи сталого розвитку в умовах сучасного сервісного середовища.

Комунікаційно-креативний модуль забезпечує розвиток комунікативного компоненту та творчого потенціалу майбутніх фахівців, формуючи їх здатність до ефективної взаємодії з клієнтами різних типів, застосування етики професійного спілкування й генерування нестандартних сервісних рішень у реальних і квазіпрофесійних ситуаціях.

Рефлексивно-координаційний модуль виконує регулятивну функцію у технології формування професійної культури, забезпечуючи розвиток

здатності майбутніх фахівців до критичного самоаналізу, усвідомленого лідерства та ефективної координації командної діяльності, що сприяє переходу до ціннісно-орієнтованої, керованої та стратегічно виваженої професійної діяльності.

Отже, розроблена технологія є універсальною гнучкою системою методів, засобів, методичних прийомів. які можна використовувати на різних етапах професійного розвитку майбутніх фахівців сфери обслуговування, підлаштовувати під реалії освітнього процесу, можливості закладу освіти та готовність педагогів і викладачів реалізовувати технологію формування професійної культури.

4. У процесі підготовки до експериментального дослідження ми дійшли висновку, що для успішної реалізації розробленої технології в різних закладах професійної освіти з метою вирівнювання умов проведення експерименту потрібна чітка регламентація. Освітню технологію неможливо ефективно застосувати формально або фрагментарно, оскільки її результативність забезпечується цілісністю, послідовністю та узгодженістю всіх компонентів. Саме тому необхідне чітке дотримання регламенту її впровадження з урахуванням специфіки закладів освіти та рівнів підготовки, що гарантує відтворюваність результатів і досягнення запланованого педагогічного ефекту. Тому, наступним кроком наукового пошуку стало проєктування моделі реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на різних рівнях професійної підготовки. Модель реалізації технології вибудовано за трьома блоками: концептуальним, організаційно-технологічним та результативним.

Концептуальний блок моделі визначає цільову, методологічну, теоретичну та організаційну основу реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування: методологічні підходи, дидактичні принципи, педагогічні умови. Організаційно-технологічний блок моделі безпосередньо розкриває

процес реалізації технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на рівнях професійної/професійно-технічної, фахової передвищої та вищої освіти.

Поступове становлення особистості на вищих рівнях освіти визначаємо як етапи неперервної професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. На кожному з таких етапів (початковому (базовому), основному (адаптаційному), вищому (креативному)) спочатку має відбуватися система організаційних заходів для ефективної реалізації технології формування професійної культури. Результативний блок моделі доводить необхідність узгодження заходів з контролю й оцінювання навчальної діяльності здобувачів освіти з діагностувальними методиками визначення рівнів сформованості професійної культури майбутніх фахівців на кожному з етапів професійної підготовки.

Зважаючи на сучасні тенденції упровадження інформаційних технологій у процес обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного сервісу, зокрема використання інтерактивного (електронного) меню, здійснення замовлення по Інтернету або за допомогою спеціальних терміналів безпосередньо в готельних чи ресторанних підприємствах; упровадження систем вебмоніторингу в діяльність працівників особливо актуальним стало використання інтерактивних, проєктних, ігорових, цифрових та практико-орієнтованих методів навчання.

5. Обгрунтовано та експериментально перевірено ефективність упровадження технології неперервного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на різних рівнях професійної освіти в закладах професійно-технічної освіти, фахової передвищої та вищої Полтавської, Рівненської та Черкаської областей, в яких здійснювалася підготовка фахівців за спеціальністю «А5 Професійна освіта» та спеціалізацією «Сфера обслуговування».

Результати проведеної експериментальної роботи показали суттєві зміни, що були виявлені при порівнянні показників сформованості

професійної культури респондентів експериментальних груп до та після впровадження розробленої технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Загалом, на кінцевому етапі експерименту констатовано зменшення кількості здобувачів освіти з елементарним рівнем сформованості професійної культури на 19,5 % в ЗПТО, на 23,5 % в ЗФПО, на 17,9 % в ЗВО; і водночас збільшення кількості здобувачів освіти з моделюючим та творчим рівнями на 7,4 % – 7,3 % в ЗПТО, на 15,7 % – 9,8 % в ЗФПО, на 7,1 % – 7,2 % в ЗВО відповідно. Зауважимо, що найвищі показники мали респонденти експериментальних груп закладів фахової передвищої освіти, що можна пояснити оптимальним поєднанням теоретичної та практичної підготовки, більшою наближеністю освітнього процесу до реальних умов професійної діяльності та активнішим використанням практико-орієнтованих форм і методів навчання. Отримані результати підтверджують ефективність розробленої технології та доцільність її впровадження на різних рівнях професійної освіти з урахуванням їхньої специфіки.

Таким чином, якісні зміни у показних розвитку компонентів професійної культури засвідчують ефективність розробленої та апробованої технології формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Отже, розроблена технологія може бути рекомендована до впровадження у процес професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування на різних рівнях професійної освіти.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми удосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Потребують подальшого студіювання такі напрями: обґрунтування питань цифрової трансформації професійної освіти, використання віртуальних лабораторій, штучного інтелекту та автоматизованих систем контролю якості для розвитку професійної культури здобувачів освіти.

Особливої уваги потребує дослідження наскрізного процесу формування професійної культури фахівців сфери обслуговування від кваліфікованого робітника до фахівця або професіонала в даній сфері; дослідження впливу відповідних педагогічних умова на ефективність реалізації моделі розвитку професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування через міждисциплінарну координацію змісту навчальних дисциплін, підготовку викладачів до реалізації ідей сталого розвитку, активне залучення здобувачів освіти до соціально значущої діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрущенко В. П. Роздуми про освіту: Статті, нариси, інтерв'ю. Київ : Знання України, 2008. 819 с.

2. Андрущенко В. П. Поняття культури: філософський дискурс на рубежі століть. *Вісник Інституту розвитку дитини.* Серія: Філософія, педагогіка, психологія. 2014. Вип. 33. С. 5–9.

3. Бабешко М. С. Універсальна модель професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної індустрії. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2017. Вип. 53 (106). С. 63–70.

4. Балл Г. Категорія культури у дослідженні професійної діяльності. *Я-концепція академіка Неллі Ничкало у вимірі професійного розвитку особистості:* збірник наукових праць. Київ, 2014. С. 55–62.

5. Бастун М.В. Культурологічний підхід як засіб розвитку духовної культури особистості. *Освіта впродовж життя: вимоги часу* : Зб. матеріалів IV Всеук. пед. читань пам'яті видатного вченого-педагога Олени Степанівни Дубінчук, (19 квіт. 2012 р.). 2012. С. 34-37.

6. Бачієва Лариса. Закон перенесення маси та енергії як методологічна основа моделювання професійного мислення кухаря. *Молодь і ринок : щомісячний науково-педагогічний журнал*. 2025. № 11(243). С. 88–93.

7. Безкоровайна Л. Концепція професійної підготовки майбутніх фахівців з туризмознавства у вищих навчальних закладах. *Освітологічний дискурс*. 2017. № 1–2 (16–17). С. 67–78.

8. Безрученков Ю. Формування професійної культури майбутніх фахівців ресторанного господарства як науково-педагогічна проблема. *Педагогіка і психологія професійної освіти.* 2013. № 2. С. 28-35.

9. Безрученков Ю. В., Щука Г. П. Визначення рівня сформованості професійної культури майбутніх фахівців сфери ресторанного господарства.

Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. 2013. №. 18 (3). С. 10-19.

10. Біловус Л. І., Васильків О. В. Вплив мультикультурного середовища на професійну комунікацію в глобалізованому світі. *Вісник науки та освіти*. 2024. № 6(24). С. 76–91.

11. Бойчук Ю.Д. Культурологічний і аксіологічний підходи до формування еколого-валеологічної культури студентів вищих педагогічних навчальних закладів. *Вісник НТУУ "КПІ"*. 2009. Вип. 3. С. 121–127.

12. Бойчук О. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх кваліфікованих робітників сфери послуг. Київ. 2021. URL : https://surl. li/idjpxj

13. Бондар Н. Д. Формування ключових компетентностей майбутніх менеджерів сфери туризму в процесі вивчення гуманітарних дисциплін : *дис. канд. пед. наук: спец.* 13.00.04. Вінниця. 2016. 262 с.

14. Бондар Т.В., Краснонос А.С. Сучасні методи мотивації персоналу. *Економіка та суспільство.* 2023. Вип. 57. С. 1–10. URL : https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-57-114

15. Борисова Т. М. Розвиток професійного потенціалу майбутніх фахівців сфери послуг засобами ергодизайну. *Наука і техніка сьогодні*. Серія «Педагогіка», Серія «Право», Серія «Економіка», Серія «Техніка», Серія «Фізико-математичні науки». 2023. № 9 (23). С. 285–296.

16. Борисова Т., Шовкова-Альохіна А. Значення дизайн-ергономічного навчального середовища при формуванні інноваційної культури викладача. *Наукові записки. Серія: «Проблеми природничо-математичної, технологічної та професійної освіти»*. Вип. 2(4). Кропивницький: Видавничий дім «Гельветика», 2024. С. 18–24.

17. Бурак Валентина. Особливості професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи в сучасних економічних умовах. *Актуальні питання гуманітарних наук:* міжвузівський зб. наук. пр. молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана

Франка. Дрогобич: Видавничий дім «Гельветика», 2021. Вип. 35. Том 1. С. 276-282.

18. Бурак В. Г. Компоненти готовності майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи до професійної діяльності. *Збірник наукових праць «Педагогічні науки»,* 2021, Вип. 94. С. 57-65.

19. Бурак В. Г. Принципи професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи в закладах вищої освіти. *Педагогічний альманах*. 2021. Вип. 47. С. 102–110. URL: https://doi.org/10.37915/pa.vi47.158

20. Burak V. Training of future specialists in hotel and restaurant industry in higher educational establishments in the conditions of distance learning. ScienceRise: Pedagogical Education. 2020. № 6 (39). P. 16–20.

21. Важливість емпатії на робочому місці. URL : https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/empathy-in-the-workplace-a-tool-for-effective-leadership/?utm_source=chatgpt.com

22. Важинський С.Е., Щербак Т І. Методика та організація наукових досліджень : Навч. посіб. Суми: СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. 260 с.

23. Введенський В. Н. Моделирование профессиональной компетентности педагога. Педагогыка. 2003. № 10. С. 51-55.

24. Вербицький А.А. Концепція знаково-контекстного навчання в вузі. *Питання психології*. 1987. № 5. С. 31–39.

25. Вечірко Р. М., Семашко О. М., Олефіренко В. В. Українська та зарубіжна культура: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисципліни. Київ : КНЕУ, 2003. 367 с

26. Винничук. Р.В., Кравченко Л.М. Аксіологічний підхід у вітчизняній педагогічній науці та практиці: історико-педагогічна ретроспектива. *Витоки педагогічної майстерності*, 2019. Вип. 23. С. 22–28. URL : https://doi.org/10.33989/2075-146x.2019.23.183168

27. Винничук Р. Моделювання професійної підготовки фахівця в системі соціокультурної освіти. *Українська професійна освіта = Ukrainian Professional Education*. 2025. № 17. С. 49–59.

28. Винничук Р. Психолого-педагогічний та філософсько-освітній дискурс проблеми підготовки магістрів гуманітарної галузі на аксіологічних засадах. *Ukrainian professional education = Українська професійна освіта*. 2022. Вип. 11. С. 83–91.

29. Візія майбутнього освіти і науки україни. URL : https://mon.gov.ua/static-objects/mon/sites/1/Viziya.maybutnoho.osvity.i.nauky.Ukrayiny/12.07.2023/Viziya.maybutnoho.osvity.i.nauky.Ukrayiny-12.07.2023-2.1.pdf

30. Віндюк А. В. Професійна підготовка майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти: теорія та методика : монографія. Запоріжжя : КПУ, 2011. 340 с.

31. Віндюк А. В. Підходи та принципи професійної підготовки майбутніх фахівців з готельно-курортної справи. *Молодь і ринок*. 2011. № 4 (75). С. 59–62.

32. Віндюк А. В. Особливості практико-орієнтованого змісту професійної підготовки майбутніх фахівців із туриз мознавства в закладах вищої освіти. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки.* 2017. № 2. С. 98–103. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vznu_ped_2017_2_18

33. Вовк В. О. Психолого-педагогічні чинники розвитку суб'єктної позиції майбутнього фахівця. *Психологічний часопис. 2017.* № 6 (10), 25-34.

34. Вознюк О. М. Дефінітивний апарат дослідження проблеми формування професійної культури майбутніх фахівців. *Наука і освіта*. 2013. Вип. 3. С. 47–50. URL : http://dspace.pdpu.edu.ua/handle/123456789/12159

35. Волкова Н. П., Бикова В. О. Технології аналізу ситуацій у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія: Педагогіка і психологія*. 2017. Вип. 2. С. 137–147.

36. Гаврилова І. І. Культура обслуговування як складова професійної культури. *Вісник ХНУ*. Серія: Соціологія. 2021. № 15. С. 27–33.

37. Гайворонська В. В., Пономарьов О. С., Романовський О. Г. Особистість викладача і формування професійної культури сучасних фахівців. Новий колегіум. 2006. № 1. С. 57-62. **URI :** https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/28229

38. Герлянд Тетяна. Екологізація професійної підготовки майбутніх фахівців у контексті реалізації стратегії сталого розвитку. *Інноваційна професійна освіта*. 2024. Вип. 6(19). С. 579–587. https://doi.org/10.32835/2786-619X.2024.6.19.579-587

39. Гіптерс З. В. Культурологічний словник-довідник. Київ: ВД "Професіонал", 2006. 328 с.

40. Гончар Л. В. Методологічні підходи до формування професійної культури майбутніх менеджерів. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2019 р., № 67. Т. 1. С.163–165.

41. Гончар Л. В. Формування культури професійної діяльності майбутніх менеджерів в освітньому середовищі університету : монографія / За редакцією С. О. Омельченко. Слов'янськ : Видавництво Б. І. Маторіна, 2020. 311 с.

42. Гончаренко С. У. Український педагогічний словник. Київ: Либідь, 1997. 374 с.

43. Гончаренко С.У. Фундаменталізація професійної освіти як дидактичний принцип. *Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія* : наук.-практ. журнал. Вип. 2. НТУ «ХПІ», 2008. С. 87-91.

44. Грабовська І. Роль культурологічної парадигми у формуванні життєтворчої моделі освіти XXI століття. *Науковий вісник Інституту професійно-технічної освіти НАПН України. Професійна педагогіка*. 2017. Вип. 13. С. 30-35.

45. Гречаник Н.І. Особливості створення культурологічно орієнтованого середовища в контексті професійної підготовки майбутніх

учителів початкової школи. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*, 2020. С. 16-20.

46. Гриньова В. М. Культурологічний підхід в педагогіці. *Гуманітарні науки*. 2013. Вип. 1. С. 8–14.

47. Гриньова М. В. Формування педагогічної культури майбутнього вчителя (теоретичний та методичний аспект): монографія. Харків : Основа. 1998. 300 с.

48. Гриценко Лариса. Інноваційні технології навчання у професійній підготовці педагогів для закладів сфери обслуговування. *Ukrainian professional education = Українська професійна освіта.* 2025. Вип. 17. С. 87–93.

49. Гриценко Лариса. Професійна підготовка здобувачів вищої освіти педагогічних спеціальностей до вивчення питань сталого розвитку. Ukrainian professional education = Українська професійна освіта: науковий журнал / Полтав. нац. пед. ун-т імені В.Г.Короленка. Полтава, 2025. Вип. 18. С. 190–200. DOI: https://doi.org/10.33989/2519-8254.2025.18.347747

50. Гриценко Л. О., Мокляк В. М. Синтез освітніх традицій у професійній підготовці майбутніх педагогів професійного навчання для сфери обслуговування. *Вісник Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка* (серія: педагогічні науки). 2024. Т. 182, № 26. С. 99–107.

51. Гриценко Л.О., Шовкова-Альохіна А.О. Формування професійної культури майбутніх педагогів професійного навчання в процесі вивчення теорії і методики навчання. *Наука і техніка сьогодні (Серія «Педагогіка», Серія «Право», Серія «Економіка», Серія «Фізико-математичні науки», Серія «Техніка»)».* 2026. № 1(55). С. 1256–1269.

52. Гуменюк Т. Б., Корець М. С. Системний підхід як складова освітньої інноватики. *Наука і освіта*. 2014. № 7. С. 63–67.

53. Двожак Б., Дольнікова Л. Мотивація навчальної діяльності як чинник підвищення якості освітнього процесу в закладі професійної освіти.

Управління в освіті : Матеріали XII Міжнар. наук.-практ. конф. (Національний університет «Львівська політехніка», м. Львів, 29 квітня 2025 р.). Львів, 2025. С. 94-98. https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi84/0063978.pdf#page=94

54. Десятов Т.М. *Філософські засади неперервної освіти. Порівняльна професійна педагогіка.* 2011. № 2. С. 6-17.

55. Діяльність. URL : https://learn.ztu.edu.ua/pluginfile.php/275723/mod_resource/content/1/%D0%A2%D0%B5%D0%BC%D0%B0%2012.%20%D0%94%D1%96%D1%8F%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C.pdf

56. Джаман Т. В. Неперервна освіта як головний системоутворювальний фактор формування особистості. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2019. Вип. 66.1. С. 161-165.

57. Довгаль Р. Г. Аксіологічний підхід як основа формування ціннісних орієнтирів майбутніх педагогів професійного навчання. *Педагогічна академія: наукові записки*. № 18. 2025. С. 1-18. URL : https://pedagogical-academy.com/index.php/journal/article/view/1038/918

58. Дячкова О. М. Сутність понять «діяльність», «професійна діяльність», «професійна діяльність фахівців оперативно-рятувальної служби у надзвичайних ситуаціях». *Вісник Черкаського ун-ту*. Серія: Педагогічні науки. Черкаси : вид. від. Черкаського національного ун-ту ім. Б. Хмельницького, 2014. Вип. № 10 (303). С. 141-145.

59. Дячкова О. М. Професійно важливі якості фахівців ризиконебезпечних професій. *Вісник Черкаського ун-ту*. Серія: Педагогічні науки. Черкаси : вид. від. Черкаського національного ун-ту ім. Б. Хмельницького, 2015. Вип. №6 (339). С. 133–137.

60. Жигайло Н., Стасюк М. Роль емоційного інтелекту в процесі професійної освіти. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2016. № 4. С. 87–97.

61. Жигірь В. І. Методологічні підходи як основа науково-педагогічних досліджень у професійній освіті. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах.* 2016. Вип. 48 (101). С. 107–115.

62. Євтух М. Б. Формування професійної культури майбутнього вчителя. *Педагогічний альманах*. 2019. Вип. 43. С. 92–97.

63. Закону України «Про професійно-технічну освіту». URL : https://ips.ligazakon.net/document/view/z980103?an=778573&ed=2015_12_25

64. Закон України «Про фахову передвищу освіту». ». URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2745-19#Text

65. Закон України «Про професійну освіту». URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4574-20#Text

66. Замфереско О. Компетентнісний підхід у підготовці майбутніх майстрів ресторанного обслуговування до підприємницької діяльності. *Сучасні тенденції розвитку освіти й науки : проблеми та перспективи* : зб. наук. праць. Вип. 2. Львів–Гомель, 2018. С. 72-76.

67. Запорожцева Ю. С. Стратегія супервізії (наставництва) як підтримка професійного розвитку сучасного педагога. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2020. Вип. 69.1. С. 70–73.

68. Зельман, Л. Н. Розвиток професійно-технічної освіти сфери обслуговування в сучасних умовах. *The unity of science : international scientific professional periodical journal* / The European Association of pedagogues and psychologists «Science». Vienna, Austria. 2016. Vol. 1. pp. 75–78.

69. Земліна Ю. В. Формування професійної готовності майбутніх фахівців з туризму в процесі навчально-виробничої практики : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика проф. освіти». Вінниця. 2014. 340 с.

70. Зосименко О. В. Особливості створення професійно орієнтованого освітнього середовища у процесі організації проектної діяльності майбутніх

педагогів. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології : науковий журнал. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка. 2010. № 4 (6). С. 285–291. URI : https://repository.sspu.edu.ua/handle/123456789/6292

71. Зязюн І. А. Філософія педагогічної дії. : монографія. УНУ ім. Б. Хмельницького. Черкаси, 2008. 608 с.

72. Зязюн І. А. Філософія педагогічної якості в системі неперервної освіти. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*. 2005. № 25. С. 13–18.

73. Ігнатова О. М. Використання кейс технологій у формуванні готовності доміжкультурної комунікації майбутніх педагогів. *Педагогічна академія: наукові записки.* 2025. № 18. https://doi.org/10.5281/zenodo.15620546

74. Іозіс, І. Поняття «професійної культури» у сучасній науці. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології* : науковий журнал / МОН України, Сумський держ. пед. ун-т ім. А. С. Макаренка. Суми : СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2016. № 5 (59). С. 289–297. URI : https://repository.sspu.edu.ua/handle/123456789/1194

75. Ісаєва О., Шайнер Г., Розман І. Кейс-технологія як інноваційний підхід викладання дисциплін у кризових умовах. *Молодь і ринок : щомісячний науково-педагогічний журнал*. № 11-12 (197-198). 2021. С. 39–43.

76. Ісаєнко С. А. Формування професійної культури у студентів інженерно-технічних спеціальностей засобами іноземної мови: Дис… канд. пед. наук: 13.00.04. Київ, 2009. 227 с.

77. Іщук А. К. Компетентнісний підхід в підготовці фахівців для сфери послуг. *Економічний розвиток: теорія, методологія, управління :* матеріали Міжнар. наук. практ. конф. Будапешт-Валенсія-Київ. 2013. С. 64-69.

78. Каган М. С. Философия культуры. Санкт-Петербургский гос. ун-т. СПб. : Петрополис, 1996. 416 с.

79. Калінін В. О. Педагогічна технологія “діалог культур” як засіб формування професійної компетентності майбутнього вчителя іноземної

мови: Монографія / За заг. ред. проф.О.А. Дубасенюк. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2007. 276 с.

80. Казьмерчук А. Критерії та показники сформованості професійної культури майбутніх менеджерів туризму. Освітній простір України. 2014. №. 4. С. 96-100.

81. Казьмерчук А.В.Структурна модель формування професійної культури майбутніх менеджерів туризму в позааудиторній діяльності вищого навчального закладу. *Моделювання професійної підготовки фахівців в умовах євроінтеграційних процесів :* колективна монографія /За ред. С. С. Вітвицької, доктора педагогічних наук, професора. Житомир: Вид. О.О. Євенок, 2019. С. 232–246.

82. Каленський А. А. Методологічні підходи до стандартизації змісту професійної освіти. *Науковий вісник Інституту професійно-технічної освіти НАПН України. Професійна педагогіка*, 2018. № 16. С. 27-33.

83. Камушков О., Ткач В., Язіна В., Жилко О. Культура обслуговування: визначення поняття, основні структурні компоненти обслуговування та аналіз його ролі в індустрії гостинності. *Актуальні проблеми інноваційної економіки та права : ж*урнал. 2021. №2. С. 38-43. https://doi.org/10.36887/2524-0455-2021-2-7

84. Класифікатор професій ДК 003:2010. URL : https://me.gov.ua/Tags/DocumentsByTag?lang=uk-UA&id=6b52f95a-3fb6-43a2-b061-505aabc89813&tag=KlasifikatorProfesii

85. Ковальчук В., Оршанський Л. Професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування на засадах компетентнісного підходу. *Молодь і ринок*. 2016. Вип. 11-12. С. 6-10.

86. Ковальчук В. І. Технології розвитку професійної культури майбутніх менеджерів у галузі освіти. *Педагогічна Академія: наукові записки*. 2024. № 9. URL : https://pedagogical-academy.com/index.php/journal/article/view/309

87. Козяр М. М. Екстремально-професійна підготовка до діяльності у надзвичайних ситуаціях. Львів : СПОЛОМ, 2004. 376 с.

88. Концепція реалізації державної політики у сфері професійної (професійно-технічної) освіти “Сучасна професійна (професійно-технічна) освіта” на період до 2027 року. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/419-2019-%D1%80#Text

89. Короткова Л. І. Професійна підготовка майбутніх фахівців сфери послуг в умовах освітньо-виробничого кластера: теоретичні і методичні основи : монографія / за наук. ред. Радкевич В. О. Запоріжжя : Просвіта, 2020. 558 с.

90. Короткова Л. І. Структура педагогічної системи професійної підготовки майбутніх фахівців сфери послуг в умовах освітньо-виробничого кластера. *Colloquium-journal*. 2020. № 25 (77). URL : https://colloquium-journal.org/en/archive/

91. Кравець С. Г. Державно-приватне партнерство у сфері професійної (професійно-технічної) освіти: орієнтація на європейський досвід. *Інноваційна професійна освіта.* 2022. Вип. 1(2), С. 136–138.

92. Кравець С. Г. Мотиваційно-ціннісна складова проєктної культури педагога професійного навчання. *Наукові записки Малої академії наук України*. 2023. Вип. 1(26). С. 65–71.

93. Кравець С. Г. Особливості розвитку проєктної культури педагогічних працівників закладів професійної освіти. *Вісник Глухівського національного педагогічного університету імені Олександра Довженка. Педагогічні науки*. 2022. Вип. 50. С. 245–251.

94. Кравець С. Педагогічні умови розвитку проєктної культури педагогів професійного навчання. *Професійна педагогіка.* 2023. Вип. 2(27). С. 45–53.

95. Кравець Світлана. Проєктна культура педагога професійного навчання: імплікаційні зв’язки між поняттями у контексті визначення суті. *Сучасна наука та освіта: стан, проблеми, перспективи* : Матеріали III

Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Полтава, 20-21 берез. 2023 р.). Полтава : ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка». 2023. С. 284–287.

96. Кравець С. Сучасні практики забезпечення якості професійної освіти майбутніх спеціалістів сфери обслуговування. *Адаптивне управління: теорія і практика. Серія Педагогіка*. 2025. Вип. 21(41).

97. Кравченко Л., Оніпко В. Сучасні концепції підготовки викладачів професійної освіти: педагогічна підтримка та фасилітація. *Українська професійна освіта= Ukrainian professional education.* 2023. Вип. 14. С. 9–17.

98. Кремень В. Г., Биков В. Ю. Категорії простір і середовище: особливості модельного подання та освітнього застосування. URL : https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/1188/1/Art100Text-3.pdf

99. Кремень В. Г. Філософія освіти XXI століття. *Урядовий. кур'єр*. 2003. № 23. С. 7-8.

100. Кремень В. Г. Філософія освіти XXI століття. *Педагогіка і психологія*. 2003. № 1 (XXXVIII). С. 6-16.

101. Кудла Н. Є., Мандро Х. М., Мошура Д. А. Ринкові вимоги до підготовки фахівців готельно-ресторанної сфери. *Інновації, тренди та перспективи індустрії гостинності :* Матеріали І Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Львів, 12 грудня 2019 р.). Львів : ЛТЕУ, 2019. С. 135–138.

102. Кузьменко О., Кобилянський О., Дембіцька С. Інноваційні засоби формування професійної культури майбутніх фахівців технічних спеціальностей. *Педагогіка безпеки*. 2022. Вип. 7.(1-2). С. 1–7.

103. Кузьменко Ольга, Томчук Микола, Кисюк Дмитро. Роль міждисциплінарної інтеграції в підготовці фахівців до роботи в сучасних умовах. https://doi.org/10.31649/2524-1079-2024-9-1-008-013

104. Курило В. І., Світличний О. П., Курило Л. І. Професійна діяльність як чинник формування культури особистості. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2019. №3. С.51–54.

105. Кучер С. Л. Теоретичні і методичні засади неперервної дизайн-підготовки майбутніх учителів технологій: автореф. дис. ... д-ра пед.наук : спец. 13.00.04 - Теорія і методика професійної освіти. Криворізький держ. пед. ун-т. Хмельницький: Вид. від. ХГПА, 2018. 36 с.

106. Литвин А., Опольська А. Інноваційні методи та підходи до формування професійної культури кваліфікованих робітників під час професійної підготовки. *Наукові записки. Серія: Педагогічні науки*. 2025. Вип. 218. С. 304–309.

107. Ліба О. Метадисциплінарний підхід як інструмент педагогічної інноватики. *Освіта. Інноватика. Практика*, 2023. Том11, № 10. С. 77–83. URL : https://doi.org/10.31110/2616-650X-vol11i10-011

108. Лозовецька В. Психолого-педагогічні аспекти професійного розвитку особисості в сучасних умовах професійної діяльності. *Я-концепція академіка Неллі Ничкало у вимірі професійного розвитку особистості:* збірник наукових праць. Київ, 2014. С. 199–205.

109. Любарець В. В. Модель формування професійних компетентностей майбутніх агентів з організації туризму. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2012. Вип. 15 (3). С. 58-65.

110. Лук'яненко О., Винничук Р. Традиційні та інноваційні педагогічні технології формування цінностей магістрів гуманітарної галузі у процесі професійної підготовки. *Ukrainian professional education = Українська професійна освіта*. 2022. Вип. 12. С. 24–33.

111. Люльченко В.Г. Підготовка майбутніх інженерів-педагогів харчового профілю до формування санітарно-гігієнічної культури учнів закладів професійно-технічної освіти : дис… канд.. пед. наук : 13.00.04. Умань, 2021. 263 с.

112. Лях Т., Спіріна Т. Формування професійної культури фахівців соціальної сфери. Матеріали І Міжнародної науково-практичної інтернет-

конференції. 2013. URL : https://cusu.edu.ua/download/conf2013/section3/article_lyah.pdf

113. Мазур В. Психологічні чинники ефективності обслуговування у сфері гостинності. *Економіка та суспільство*. 2025. Вип. 76. С. 1–7. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-76-56

114. Мартиненко Л. В. Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери ресторанного сервісу у вищих професійних училищах і коледжах : *дис. канд. пед. наук: спец.* 13.00.04. Київ. 2021. 322 с.

115. Марченко О.Г. Професійна культура фахівця як соціально-професійний феномен. *Інноваційна педагогіка.* 2023. Вип. 58. Том 1. С. 16-165.

116. Матійків І. М. Психологічні умови формування професійної компетентності учнів професійно-технічних навчальних закладів сфери обслуговування: Дис... канд. наук: 19.00.07. 2008. 187с.

117. Міжнародна програма ЄС «EU4Skills: кращі навички для сучасної України». URL : https://mon.gov.ua/tag/eu4skills?&tag=eu4skills

118. Морозова М. Е. Наставництво як процес формування особистості молодого спеціаліста. *Науковий вісник УМО. Серія: Економіка та управління.* 2016. Вип. 1. С. 1–12.

119. Мотивація навчальної діяльності студентів : монографія / О. Васюк та ін. Київ : Колорит, 2018. 188 с.

120. Музальов О. Теоретико-методичні засади формування професійної культури у процесі навчально-виховної діяльності. *Педагогіка і психологія професійної освіти*, 2013.№ 3. С. 141-151.

121. Мукан Н., Чубінська Н., Наконечна С. Застосування аксіологічного підходу у професійній підготовці сучасного фахівця. *Академічні візії.* 2023. Вип. 20. С. 1-8. URL : https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/419/378

122. Нагорна Л.П. Історична культура: концепт, інформаційний ресурс, рефлексивний потенціал. Київ : ІПіЕНД ім. І.Ф.Кураса НАН України, 2014. 382 с.

123. Ничкало Н.Г. Неперервна професійна освіта у контексті теорії людського капіталу. *Наукове забезпечення розвитку освіти в Україні: актуальні проблеми теорії і практики (до 25-річчя НАПН України).* Київ : Видавничий дім" Сам". 2017. С. 246-259.

124. Ничкало Н. Г. Неперервна професійна освіта як філософська та педагогічна категорія. *Неперервна професійна освіта: теорія і практика*. 2001. Вип. 1. С. 9-22.

125. Ничкало Н.Г. Розвиток професійної освіти і навчання в контексті європейської інтеграції. *Педагогіка і психологія*. 2008. Вип. 1. С. 57-69.

126. Новиков Д. А. Статистические методы в педагогических исследованиях (типовые случаи). Москва : МЗ-Пресс, 2004. 67 с.

127. Огуй Є. В. (a) Безпека харчування дітей та підлітків. *Безпека життя і діяльності людини: теорія та практика* : зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. конф., присвяч. Всесвітнім дням цивільної оборони та охорони праці (Полтава, 25 квітня 2025 р.). Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2025. С. 285–288.

128. Огуй Є. В. (b) Дизайн-оформлення дитячих страв. *Дизайн-освіта майбутніх фахівців: проблеми та перспективи* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю (Полтава, 2022 р.) Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2022. С. 321–325. URL : http://dspace.pnpu.edu.ua/handle/123456789/21396

129. Огуй Є. В. (c) Дослідження принципів раціонального харчування підлітків в процесі підготовки майбутніх фахівців харчових технологій. *Проблеми та інновації в природничо-математичній, технологічній і професійній освіті*. зб. матеріалів XV Міжнар. наук.-практ. онлайн-інтернет конф., присвяченій 95-й річниці з Дня народження академіка Національної

академії педагогічних наук С.У.Гончаренка. (Кропивницький, 20–24 червня 2023 р.). Кропивницький: РВВ ЦДУ ім. В. Винниченка, 2023. С. 90–92.

130. Огуй Євгеній. (d) Зарубіжний та вітчизняний розвиток дуальної освіти. *Проблеми та інновації в математичній, цифровій, природничій і професійній освіті*: збірник матеріалів XX Міжнародної науково-практичної інтернет конференції, м. Кропивницький (23 жовтня 2025 р.). Кропивницький: ІВ ЦДУ ім. В. Винниченка, 2025. С. 19–21.

131. Огуй Євгеній. (e) Інтерактивні методи формування культури харчування майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Проблеми та інновації професійної і технологічної освіти: реалії, досвід, перспективи* : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (Чернігів, 29-30 травня, 2025 р.). Чернігів. 2025. С. 52–56.

132. Огуй Є. В., Огуй С. В. (i) Методичні прийоми формування професійної культури фахівців сфери обслуговування на заняттях з основ товарознавства. *Вісник Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка».* 2026. Том. 190. № 34. С. 212-218.

133. Огуй Є. В. (g) Міждисциплінарний підхід до формування професійної культури фахівців сфери обслуговування на засадах сталого розвитку. *Наука і техніка сьогодні*. 2026. Вип. 1(55). С. 1524–1536.

134. Огуй Є. В. (h) Навчання учнів основ раціонального харчування. *Проблеми та інновації в природничо-математичній, технологічній і професійній освіті*: зб. матеріалів XIII Міжнар. наук.-практ. онлайн-інтернет конф. (Кропивницький, 13–28 червня 2022 р.). Кропивницький: РВВ ЦДПУ ім. В. Винниченка, 2022. С. 187–189.

135. Огуй Є. В. (j) Основи раціонального харчування в закладах освіти. *Безпека життя і діяльності людини: теорія та практика* : зб. наук. пр. всеукр. наук.- практ. конф., присвяченої Всесвітнім Дням цивільної оборони та охорони праці. (Полтава, 28 квіт. 2022 р.). Полтава : ПНПУ, 2022. С. 131–134.

136. Огуй Є. В. (k) Особливості методичної підготовки майбутніх фахівців харчових технологій. *Проблеми та інновації професійної і технологічної освіти: реалії, досвід, перспективи.* матеріали ІІ Міжнар. наук.-практ. конф. (Чернігів, 7-8 листопада, 2024 р.). Чернігів. 2024. С. 117–119.

137. Огуй Є. В. (l) Психолого-педагогічні передумови формування професійної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Молодь і ринок* : щомісячний науково-педагогічний журнал. № 1 (245). 2026. С. 134–140.

138. Огуй Є., & Огуй С. (m) Сервісні кейси як інструмент моделювання професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Педагогічна Академія: наукові записки*. 2025. Вип. 25. URL : https://pedagogical-academy.com/index.php/journal/article/view/1531/

139. Огуй Є. В. (n) Технології наставництва у процесі вивчення основ барної справи як чинник формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Наукові інновації та передові технології* : журнал. 2026. № 2(54). С. 1719–1732.

140. Огуй Є. В. (o) Технології партнерства як засіб підготовки майбутніх фахівців до викликів сучасного світу індустрії обслуговування. *Педагогічна майстерність майбутнього вчителя: поступ, становлення, удосконалення і зростання* : матеріали Міжнар. наук.-практ. форуму (Полтава, 5 червня 2025 р.). Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2025. С. 511–514.

141. Огуй Є.В. (p) Формування культури здорового харчування в контексті глобальних цілей сталого розвитку. *Основні цілі стратегії сталого розвитку: проблеми та перспективи :* Матеріали ІІ Міжнародного науково-практичного форуму. (м. Полтава, 24-25 вересня 2025 р.). Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2025. С. 96–98.

142. Павлютенков Є. М. Моделювання в системі освіти (у схемах і таблицях). Харків : Вид. група «Основа», 2008. 128 с.

143. Пащенко Т. Кейс-метод як сучасна технологія навчання спеціальних дисциплін. *Молодь і ринок : щомісячний науково-педагогічний журнал*. 2015. Вип. 8. С. 94–99.

144. Певна С. Є. Студент як суб'єкт освіти: сутність та особливості. *Наука і освіта*. 2015. .№6. С. 105–110.

145. Петрук Людмила, Савущик Анна. Комунікативна культура у професійній діяльності педагога-менеджера. *Молодь і ринок : щомісячний науково-педагогічний журнал*. 2024. № 11 (231). С. 111–115.

146. Пирогова Тетяна. Поняття культури в системі філософсько-педагогічного дискурсу. *Вища освіта України*, 2020, 4: 73-79.

147. Поліщук Н. В. Підготовка фахівців спеціальності "Професійна освіта (Сфера обслуговування (готельно-ресторанна справа,туризм)" у закладах вищої освіти. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова*. Серія 5 : Педагогічні науки : реалії та перспективи : зб. наук. праць / МОН України, Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова. Київ : Видавничий дім «Гельветика», 2021. Вип. 83. С. 143-147. DOI https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series5.2021.83.29 URI : http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/36667

148. Поночовна-Рисак Т. М. Проблеми професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах.* 2019. № 62. Т. 1. С. 66–69.

149. Попик М. М. Професійна підготовка фахівців готельно-ресторанної справи: досвід Швейцарії. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». 2019. Вип. 1(44). С. 137–140.

150. Попик М.М., Реблян А.М. Професійна підготовка майбутніх фахівців сфери гостинності в європейських країнах. Norwegian Journal of development of the International Science. Vol 63. 2021. P. 24–28.

151. Приймак В. А. Менторство та наставництво в розвитку обдарованих учнів: інноваційні підходи. *Обдаровані діти – скарб нації! :* матеріали V Міжнар. наук.-практ. онлайн-конф. (Київ, 23–29 жовтня 2024 року). Київ: Інститут обдарованої дитини НАПН України, 2024. С. 1181

152. Прищак М. на шляху становлення суб'єктно-комунікативного підходу до особистості. *Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського*. Серія: Педагогіка і психологія. 2022. Вип. 70. С. 103-108. https://doi.org/10.31652/2415-7872-2022-70-103-108

153. Про реформу професійної освіти. URL : https://mon.gov.ua/osvita-2/profesiyno-tekhnichna-osvita/reforma-profesiynoi-osviti/populyarizatsiya-profesiynoi-osviti-i-robitnichikh-profesiy/profesiyna-osvita-mi-zminyuemosya/pro-reformu-profesiynoi-osviti?utm_source=chatgpt.com

154. Професійна культура: сутність, фахові особливості, розвиток : колективна монографія / кол. авт.; відп. ред. Г. Є. Улунова. Суми : Вид-во СумДПУ імені А.С. Макаренка, 2016. 300 с.

155. Психологічна і соціально-педагогічна реабілітація учасників освітнього процесу в умовах закладу освіти : практ. посібник / за наук. ред. В. Г. Панка; [авт. кол.: І. І. Ткачук, Д. Д. Романовська, О. П. Сергєєнкова, В. В. Предко, В. В. Рибалка, М. В. Саврасов, А. В. Григоренко, С. К. Шандрук, В. М. Горленко]. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2025. 160 с.

156. Психологічний словник / за ред. В. І. Войтка. Київ : Вища школа, 1982. 216 с.

157. Радкевич В. О., Кравець С. Г., Козак А. Р. Ключові компетентності (м'які навички) майбутніх фахівців індустрії гостинності. *Colloquium-journal*. 2020. № 15 (67). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/klyuchovi-kompetentnosti m-yaki-navichki-maybutnih-fahivtsiv-industriyi-gostinnosti

158. Радкевич Валентина. Теоретичні та методичні засади розвитку професійної освіти і навчання: результати, проблеми, перспективи. *Науковий*

вісник Інституту професійно-технічної освіти НАПН України. Професійна педагогіка. 2016. Вип. 11. С. 5–22.

159. Розвадовська Т. В. Наставництво як педагогічний феномен. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені МП Драгоманова*. Серія 11: Соціальна робота. Соціальна педагогіка. 2018. Вип. 24 (2). С. 140–147.

160. Руденко Л. А. Теоретичні та методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах : дис… докт. пед. наук : 13.00.04. Львів, 2016. 509 с.

161. Руденко Л. А. Розвиток комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як пріоритетний напрям професійної підготовки. *Психологічні аспекти професійної підготовки конкурентоздатних фахівців*. 2013. С. 120-135.

162. Руденко Л. Експериментальна перевірка ефективності методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2015. Вип. 1-2. С. 28–44.

163. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах : монографія. Львів : Піраміда, 2015. 342 с.

164. Рузяк Т. І. Діагностика ефективності формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах.* 2019. С. 59–64.

165. Рузяк Т. І. Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування : дис… доктора філософії : 015 Професійна освіта / Національний університет «Львівська політехніка». Львів, 2022. 311 с.

166. Рузяк Т. І. Формування професійної культури учнів вищих професійних училищ сфери обслуговування. *Сучасні інформаційні технології*

та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми. 2010. № 25. С. 147–152.

167. Савченко Л., Саф'ян К., Кулінка Ю. Використання мультимедійних технологій як засобу розвитку проєктної культури майбутніх викладачів професійної освіти *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології.* 2024. № 1-2 (135-136.) С. 324–333.

168. Савченко Л. Зміст професійної підготовки фахівців сфери обслуговування. *Професіоналізм педагога: теоретичні й методичні аспекти*. 2019. Вип. 11. С. 72–80.

169. Савченко Л.О., Саф'ян К.Ю. Проблема формування професійної культури майбутніх фахівців з технологічної та дизайн підготовки. *Наукові записки. Серія: Педагогічні науки*. 2023. Вип. 211. С. 42–48.

170. Савченко Л. О.**,** Саф'ян К. Ю. Особливості формування проєктної культури при підготовці майбутніх фахівців. *Наукові записки. Серія: Педагогічні науки*. 2024. Вип. 213. С. 390–395.

171. Савченко Л.О., Саф'ян К.Ю., Тараненко Т.О. Управління педагогічною діагностикою якості професійної підготовки майбутнього фахівця як умова формування проєктної культури. *Наукові записки. Серія: Педагогічні науки*. 2024. Вип. 212. С. 216–222.

172. Сакаль Т., Корсак Р. Проблеми підготовки спеціалістів у готельно-ресторанному секторі України. *Наука і освіта України в умовах російсько-української війни: виклики та завдання в контексті національної безпеки*. Том ІІ. Київ – Дрогобич – Львів – Переяслав – Ужгород – Запоріжжя: Видавничий дім «Гельветика», 2024. С. 255–259.

173. Самусь Т. В. Формування професійної компетентності майбутніх педагогів професійного навчання засобами кейс-технологій. *Теорія і практика професійного становлення фахівця в інноваційному соціокультурному просторі* : Матеріали 3-ї Міжнар. наук.-практ. конф. наук.-педагогічних, педагогічних працівників і молодих учених. (м. Дніпро, 17-18 квіт. 2025 р.). Дніпро: Університет ім. Альфреда Нобеля, 2025. С. 231–235.

174. Сараєва С. Компетентнісний підхід до формування готовності майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування до професійної взаємодії. *Молодь і ринок*. 2012. Вип. 6. С. 146-149.

175. Саракун Л. Експлікація поняття культура в сучасному філософському дискурсі. *Науковий вісник Чернівецького університету. Філософія*, 2011, 539-540: 119-123.

176. Семеног О. Педагогічне партнерство як пріоритет сучасної педагогічної освіти: Досвід взаємодії Інституту педагогічної освіти і освіти дорослих імені Івана Зязюна НАПН України і Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка. *Вісник Національної академії педагогічних наук України*. 2021. № 3(2). DOI: https://doi.org/10.37472/2707-305X-2021-3-2-11-1

177. Сергеєва Л.М., Стойчик Т.І. Конкурентоздатність як умова професійного становлення фахівців : монографія. Дніпро : Фурфонд, 2020. 181 с.

178. Сергеєва Л.М. Сучасні технології управлінні розвитком професійно-технічного навчального закладу. *Педагогічні науки : Теорія, історія, інноваційні технології.* 2012. № 6 (24). С. 383-391.

179. Сиволап Д.П. Формування професійної культури майбутніх менеджерів підприємств поштового зв'язку: організаційно-педагогічні умови. *Педагогічна інноватика: сучасність та перспективи.* 2025. № 9. С. 112–117.

180. Сисоєва С.О. Педагогічні технології: коротка характеристика сутнісних ознак. *Педагогічний процес: теорія і практика*. 2006. Том 2. С. 127-131.

181. Сисоєва С. О. Проблеми неперервної професійної освіти: тезаурус наукового дослідження. Київ : Видавничий Дім «ЕКМО», 2012. 362 с.

182. Сисоєва С. О., Кристопчук Т. Є. Методологія науково-педагогічних досліджень : підручник. Рівне: Волинські обереги, 2013. 360 с.

183. Ситнік Тетяна. Використання кейс-технології у контексті інноваційного навчання у закладах вищої освіти. *Молодь і ринок : щомісячний науково-педагогічний журнал*. 2021. № 10 (196). С. 69–73.

184. Скорич Л. Суб'єктність в освітньому процесі. *Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць.* 2019. Вип. 11. С. 836–850. https://doi.org/10.32626/2227-6246.2011-11.%p

185. Слюсаренко Н., Кульбацька М. Суб'єкт-суб'єктний підхід до організації педагогічного процесу. *Людинознавчі студії*. Сер. Педагогіка: зб. наук. праць ДДПУ ім. Івана Франка. Дрогобич : ДДПУ ім. Івана Франка, 2015. Вип. 1/33. С. 194–201.

186. Совгіра С., Браславська О. Освіта для сталого розвитку як основа формування екологічної культури майбутніх фахівців. *Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету.* 2022. Вип. 4. С. 13–23.

187. Созонюк Ольга Сергіївна. *Організація самостійної роботи у майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі проєктування логістичних систем*. 2023. PhD Thesis. Криворізький державний педагогічний університет.

188. Сопіга В. Б., Сорока Т. П. Тенденції розвитку готельно-ресторанних підприємств як фактор впливу на під готовку майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Вісник КрНУ імені Михайла Остроградського*. 2019. Вип. 2 (115). С. 36–41.

189. Спіріна Т.П. Формування професійної культури майбутніх соціальних педагогів у навчально-виховному процесі вищого навчального закладу : дис… канд. пед. наук : 13.00.04. Житомир, 2009. 260 с.

190. Стандарт фахової передвищої освіти. Освітньо-професійний ступінь фаховий молодший бакалавр. Галузі знань : 24 Сфера обслуговування, спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа. Затверджений та введений в дію Наказом МОН України від 13.07.21 р. № 803.

191. Старікова Г. Г. Сучасні підходи до розробки типології неявних знань. *Дослідження з історії і філософії науки і технік.* 2023. Том 32. № 1. С. 19–27.

192. Стратегія сталого розвитку України до 2030 року. URL : https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/stratehiya-staloho-rozvytku-ukrayiny-do-2030-roku

193. Стрельніков В. Ю., Лебедик Л. В. Формування ключових і професійних компетенцій майбутніх фахівців готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. *Імідж сучасного педагога*. 2021. № 3 (198). С. 47-52.

194. Тернопільська В. І. Культура особистісного самовизначення як предмет наукового дослідження. Нові технології навчання. 2015. Т. 1. Вип. 86. С. 160–163.

195. Тищенко В., Товстоп'ятко Ф., Коваленко Ю. Формування професійної компетентності фахівців туризму в умовах психолого-педагогічного впливу. *Академічні візії*. 2025. Вип. 43. URL : https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/2033/1910

196. Ткачова Н. О., Варенко Т. К. Аксіологічний підхід у професійній підготовці майбутніх учителів. *Наука і освіта*. 2009. №7. С. 212-215.

197. Ткачук С. І. Компетентнісний підхід як основа професійної підготовки інженерів-педагогів харчового профілю у вищих педагогічних навчальних закладах. *Modern Information Technologies and Innovation Methodologies of Education in Professional Training Methodology Theory Experience Problems*, 2018. Вип. 50. С. 384-387.

198. Трофімук К. В. Тренінгові технології в контексті формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців. *Педагогіка в системі гуманітарного знання* : Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 13-14 берез.2015 р.) Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2015. С. 145–148.

199. Упатова І. П. Квазіпрофесійна дидактико-методична підготовка майбутніх учителів. *Фахова передвища освіта*. Київ : Науково-методичнй центр, 2022. № 4. С. 29–31.

200. Усатова І., Король Т., Ведмедюк А. Міждисциплінарний підхід у професійній підготовці майбутніх фахівців. *Вісник Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького. Серія «Педагогічні науки»*, 2024. Вип. 1. С. 51–57.

201. Федорченко В. К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму : монографія / за ред. Н. Г. Ничкало, В. К. Федорченко. Київ : Слово, 2004. 472 с.

202. Фільштейн Л. М., Журавльов В. М. Професійна культура в аспекті підготовки фахівців. *Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету*. 2016. Вип. 29. С. 12–18.

203. Харченко І. І. Культура професійної комунікації як складник професійної компетентності майбутніх економістів. *Інноваційна педагогіка.* 2020. Вип. 21. Т. 3. С. 141–145.

204. Хмельницька О. С., Ткаченко Л. В. Наставництво як інструмент професійного розвитку майбутнього педагога. *PEDAGOGY AND PSYCHOLOGY IN THE MODERN WORLD: THE ART OF TEACHING AND LEARNING*. 2021. February 26–27. С. 89–93.

205. Хоржевська І. М. Психологічні особливості професійної культури фахівця. *Проблеми сучасної психології : Зб. наук. праць.* 2016. Вип. 32. URL : http://znp.zvir.zt.ua/index.php/2227-6246/article/view/157778

206. Хриков Є.М. Методологія педагогічного дослідження : монографія. Харків, 2018. 295 с.

207. Чуприна С. О. Професійна культура майбутніх соціальних працівників : критерії та рівні встановлення. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Сер. : Соціологічні науки. Херсон, 2015. Вип. 1. С. 123-129.

208. Швейцарсько-український проєкт DECIDE: ПРОФТЕХ. URL : https://mon.gov.ua/news/startue-noviy-napryam-z-pidtrimki-reformi-profesiynoi-osviti-v-ukraini-v-mezhakh-shveytsarsko-ukrainskogo-proektu-decide

209. Шевчук С.С. Реалізація сучасних освітніх практик у професійну підготовку фахівців сфери обслуговування: навч.-метод. посіб. Біла Церква: БІНПО ДВНЗ «УМО» НАПНУ. 2018. 139 с.

210. Шевчук С.С. Реалізація сучасних освітніх практик у професійну підготовку фахівців сфери обслуговування: Навчально-методичний посібник. Біла Церква: БІНПО ДВНЗ «УМО» НАПНУ. 2018. 172 с.

211. Шейко С.В. Суб'єктно-суб'єктні відносини в освіті - основа педагогіки співробітництва. *Людина, суспільство, економіка: актуальні проблеми та перспективи взаємодії* : VII Всеукр. наук.-практ. конф. (27 квітня 2010 р.). Полтава: ПІЕП. 2010. С. 125-128.

212. Штифурак В. Є., Самохвал О. О. Теоретичне обґрунтування змістового компонента фахової підготовки майбутніх фахівців туристичної галузі німецькомовних країн. *Science Review*. 2020. № 4(31). С. 12–19.

213. Щербак, Л. В., Гарага А. В. Міжнародний досвід підготовки фахівців сфери обслуговування. *Наукові записки Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова*. Серія : Педагогічні науки. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2020. – Випуск CXLVIII(148). С. 204-210. DOI: https://doi.org/10.31392/NZ-npu-148.2020.25

214. Юрченко І. М. Професійна культура як чинник конкурентоспроможності фахівця. Дніпро: УАД, 2020. 312 с.

215. Якубенко В., Берлін, Р. Проблеми та перспективи розвитку освіти дорослих в Україні. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2011. № 2. С. 135-140.

216. Blahopoluchna , A. H., Kyryliuk, I., Povorozniuk, I., Liakhovska , N., & Lytvyn , O. (2022) Culture of professional communication in the hospitality industry: its significance and influence. *Economies' Horizons*, 2(20), 4–11. https://doi.org/10.31499/2616-5236.2(20).2022.261844

217. Coronado-Maldonado I, Benítez-Márquez MD. Emotional intelligence, leadership, and work teams: A hybrid literature review. *Heliyon*. 2023 Sep 20; 9(10).

218. Diakiv O. Ostroverkhov V. Yuryk H. Innovative Technologies in Personnel Development. *Регіональні аспекти розвитку і розміщення продуктивних сил України*. 2019. Вип. 24. С. 108–115.

219. Dolata M., Katsiuba D., Wellnhammer N., & Schwabe G. (2023). Learning with digital agents: An analysis based on the activity theory. *Journal of Management Information Systems*, *40*(1), 56-95.

220. Gerónimo-Bautista , E., & Ochoa Rosas, E. (2025) The importance of activity theory in the university educational context. *YUYAY: Estrategias, Metodologías & Didácticas Educativas*, *5*(1), 72–83. URL : https://doi.org/10.59343/yuyay.v5i1.96

221. Investing in Work-based Learning. 2008. URL : https://www.cedefop.europa.eu/files/2233_en.pdf

222. Kravchenko L., Vynnychuk R., Ilchenko O., Lytvynenko A., Kulyk Y., Palekha O. .& Sukhovii N. Professional culture of future specialists within the framework of ukraine's sustainable development concept [Професійна культура майбутніх спеціалістів у рамках концепції сталого розвитку України]. CADERNOS EDUCACAO TECNOLOGIA E SOCIEDADE. 2024. Vol. 17. P. 42–53. SI. DOI: https://doi.org/10.14571/brajets.v17.nse1.42-53

223. Kulyk Y., Kravchenko L., Blyzniuk M., Chystiakova L., Orlova N., Bukhun A. Pedagogical Technologies for Competent Training of Teachers in Ukrainian Professional Education. [Педагогічні технології компетентнісної підготовки вчителів української професійної освіти]. INTERNATIONAL JOURNAL OF EDUCATION AND INFORMATION TECHNOLOGIES. 2022. Vol. 16. P. 29–38.

224. Slyusarenko Nina. Subject-to-subject interaction in the education process as the basis of training future professionals to intercultural communication.

Education in the 21st Century : International Scientific-Methodical Peer-Reviewed Journal. 2019. Vol. 1. No. 1. Pp. 195–202.

225. Tuan Tat Ho, Hai Phan Thanh, Thai-Ha Nguyen, Thuong Mai Thi. Mapping emotional intelligence and job performance: A bibliometric and thematic analysis. *Problems and Perspectives in Management*, Vol. 23, Is. 1, 2025.

226. Tuan Tat Ho, Hai Phan Thanh, Thai-Ha Nguyen, Thuong Mai Thi. Mapping emotional intelligence and job performance: A bibliometric and thematic analysis. *Problems and Perspectives in Management*, Vol. 23, Is. 1, 2025.

ДОДАТКИ

Зміст додатків

Додаток А	Список публікацій здобувача за темою дисертації
Додаток Б	Довідки про впровадження
Додаток В	Сертифікати про апробацію результатів дослідження
Додаток Г	Наступність професійної підготовки фахівців сфери обслуговування за напрямом – готельно-ресторанна справа
Додаток Д	Фрагмент програми проєкту розвитку вищої та професійної освіти
Додаток Е	Підбірка сервісних кейсів для вивчення дисципліни «Організації обслуговування в закладах ресторанного господарства»
Додаток Ж	Методичні рекомендації з проведення практичних занять з дисципліни «Основи товарознавства в галузі»
Додаток И	Збірник ситуаційних завдань до виконання на практичних заняттях з дисципліни «Барна справа»
Додаток К	Збірних тестів та проміжного, модульного та підсумкового контролю знань з дисципліни «Барна справа»
Додаток Л	Анкета діагностики ціннісного компоненту професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування
Додаток М	Методика «Виробничі проби» для визначення ефективності виконання професійних завдань
Додаток Н	Чек-лист оцінювання результативності та креативності професійних дій
Додаток П	Приклад застосування методу «Таємний клієнт»
Додаток Р	Методика «Діагностика рівня емпатії» (І. М. Юсупов)
Додаток С	Анкета «Культура мовленнєвого етикету фахівців сфери обслуговування»
Додаток Т	Анкета для визначення рівня сформованості професійної культури на початковому та кінцевому етапах експерименту

Додаток А

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Наукові праці, у яких опубліковані основні наукові результати дослідження

16. **Огуй, Є.**, & Огуй, С. Сервісні кейси як інструмент моделювання професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Педагогічна Академія: наукові записки*. 2025. Вип. 25. URL : https://pedagogical-academy.com/index.php/journal/article/view/1531

17. Огуй Є. В. Міждисциплінарний підхід до формування професійної культури фахівців сфери обслуговування на засадах сталого розвитку. *Наука і техніка сьогодні*. 2026. Вип. 1(55). С. 1524–1536.

18. Огуй Є. В. Психолого-педагогічні передумови формування професійної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Молодь і ринок* : щомісячний науково-педагогічний журнал. № 1 (245). 2026. С. 134–140.

19. Огуй Є. В. Технології наставництва у процесі вивчення основ барної справи як чинник формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Наукові інновації та передові технології* : журнал. 2026. № 2(54). С. 1719–1732.

20. **Огуй Є. В.,** Огуй С. В. Методичні прийоми формування професійної культури фахівців сфери обслуговування на заняттях з основ товарознавства. *Вісник Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка». 2025. Том. 190.* №. 34. С. 212–218.

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації

21. Огуй Є. В. Особливості методичної підготовки майбутніх фахівців харчових технологій. *Проблеми та інновації професійної і технологічної освіти: реалії, досвід, перспективи.* матеріали ІІ Міжнар. наук.-практ. конф. (Чернігів, 7-8 листопада, 2024 р.). Чернігів. 2024. С. 117–119.

22. Огуй Є. В. Технології партнерства як засіб підготовки майбутніх фахівців до викликів сучасного світу індустрії обслуговування. *Педагогічна майстерність майбутнього вчителя: поступ, становлення, удосконалення і зростання* : матеріали Міжнар. наук.-практ. форуму (Полтава, 5 червня 2025 р.) / за ред. проф. М. В. Гриньової. Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2025. С. 511–514.

23. Огуй Є.В. Формування культури здорового харчування в контексті глобальних цілей сталого розвитку. *Основні цілі стратегії сталого розвитку: проблеми та перспективи :* Матеріали ІІ Міжнародного науково-практичного форуму. (м. Полтава, 24-25 вересня 2025 р.) / За заг. ред. проф. М. В. Гриньової. Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2025. С. 96–98.

Наукові праці, які додатково відображають наукові результати дисертації

24. ОГУЙ Євгеній. Зарубіжний та вітчизняний розвиток дуальної освіти. *Проблеми та інновації в математичній, цифровій, природничій і професійній освіті*: збірник матеріалів ХХ Міжнародної науково-практичної інтернет конференції, м. Кропивницький, 23 жовтня 2025 року / Відп. ред. М. І. Садовий. Укладачі: М. І. Садовий, А. В. Бевз, Кропивницький: ІВ ЦДУ ім. В. Винниченка, 2025. С. 19–21.

25. Огуй Євгеній. Інтерактивні методи формування культури харчування майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Проблеми та інновації професійної і технологічної освіти: реалії, досвід, перспективи* : матеріали ІІІ Міжнародної науково-практичної конференції (Чернігів, 29-30 травня, 2025 р.). Чернігів. 2025. С. 52–56.

26. Огуй Є. В. Навчання учнів основ раціонального харчування. *Проблеми та інновації в природничо-математичній, технологічній і професійній освіті*: зб. матеріалів XIII Міжнар. наук.-практ. онлайн-інтернет конф. (Кропивницький, 13–28 червня 2022 р.). Відп. ред. М. І. Садовий. Кропивницький: РВВ ЦДПУ ім. В. Винниченка, 2022. С. 187–189.

27. Огуй Є. В. Основи раціонального харчування в закладах освіти. *Безпека життя і діяльності людини: теорія та практика* : зб. наук. пр. всеукр. наук.- практ. конф., присвяченої Всесвітнім Дням цивільної оборони та охорони праці. (Полтава, 28 квіт. 2022 р.) / під ред.: В. П. Титаренко, О. В. Кудря. Полтава : ПНПУ, 2022. С. 131–134.

28. Огуй Є. В. Дизайн-оформлення дитячих страв. *Дизайн-освіта майбутніх фахівців: проблеми та перспективи* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю (Полтава, 2022 р.) Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2022. С. 321–325. URL : http://dspace.pnpu.edu.ua/handle/123456789/21396

29. Огуй Є. В. Дослідження принципів раціонального харчування підлітків в процесі підготовки майбутніх фахівців харчових технологій. *Проблеми та інновації в природничо-математичній, технологічній і професійній освіті*. зб. матеріалів XV Міжнар. наук.-практ. онлайн-інтернет конф., присвяченій 95-й річниці з Дня народження академіка Національної академії педагогічних наук С.У.Гончаренка. (Кропивницький, 20–24 червня 2023 р.) Відп. ред. М. І. Садовий. Кропивницький: РВВ ЦДУ ім. В. Винниченка, 2023. С. 90–92.

30. Огуй Є. В. Безпека харчування дітей та підлітків. *Безпека життя і діяльності людини: теорія та практика* : зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. конф., присвяч. Всесвітнім дням цивільної оборони та охорони праці (Полтава, 25 квітня 2025 р.) / редкол.: Леонід Головач, Юлія Срібна, Валентина Титаренко. Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2025. С. 285–288.

Додаток Б

Довідки про впровадження

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ
20300, Черкаська обл., м. Умань, вул. Садова, 2, тел. (04744) 3-45-82, факс (04744)
3-45-82, E-mail: post@udpu.edu.ua УДПУ імені Павла Тичини р/р UA14 820172 0343 12100 22 0000 4420,
банк одержувача Державна казначейська служба України, м. Київ МФО 820172, код 02125639

30.12.2025 № 2073/01

На №_____від_____

ДОВІДКА

про апробацію та впровадження результатів дисертаційної роботи
Огуй Євгенія Віталійовича
«Методичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування»,
поданої на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями)

Результати дослідження Огуй Євгенія Віталійовича знайшли відображення у освітньому процесі підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю «015 Професійна освіта (Аграрне виробництво, переробка сільськогосподарської продукції та харчові технології)». У процесі впровадження особливу увагу приділено методиці застосування інноваційних освітніх підходів, спрямованих на формування професійної культури майбутніх фахівців в умовах цифрової трансформації сервісної діяльності. Зокрема, використано розроблені автором методичні положення щодо впливу цифровізації сервісу на професійну культуру фахівця, які враховують зміну форм комунікації, стандартів обслуговування та моделей професійної взаємодії.

У освітньому процесі апробовано методику формування культури онлайн-обслуговування та цифрової комунікації, що передбачає використання інтерактивних цифрових інструментів, сервісних онлайн-кейсів, симуляцій комунікації з клієнтами у віртуальному середовищі, а також аналіз типових професійних ситуацій у сфері дистанційного сервісу під час вивчення дисциплін: «Методика професійного навчання», «Виробниче навчання», «Ресторанна справа».

Використання результатів дослідження Євгенія Огуй сприяло оновленню змісту навчальних дисциплін кафедри професійної освіти та технологій за профілями, удосконаленню методичного забезпечення освітнього процесу та підвищенню рівня готовності майбутніх фахівців харчових технологій до професійної діяльності в умовах цифрового, мультикультурного та інклюзивного сервісного середовища.

Результати дисертаційного дослідження Є. В. Огуй було обговорено та затверджено на засіданні кафедри професійної освіти та технологій за профілями (протокол № 5 від 26 грудня 2025 р.).

- 12609

Перший проректор Андрій ГЕДЗИК

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

РІВНЕНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

вул.Ст.Бандери, 12, м. Рівне, 33028, тел. (0362) 63-42-24
E-mail: rectorat@rshu.edu.ua, код ЄДРПОУ 25736989

12.01.26 № 01-12/03 На № _____

ДОВІДКА
про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Огуй Євгенія Віталійовича
на тему «Методичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування» в освітній процес
Рівненського державного гуманітарного університету

У межах реалізації освітньої програми підготовки здобувачів вищої освіти за спеціальністю А5 Професійна освіта (Сфера обслуговування) викладачами кафедри технологічної, професійної освіти та цивільної безпеки Рівненського державного гуманітарного університету використано теоретичні положення, методичні рекомендації та практичні напрацювання дисертаційного дослідження Огуй Євгенія Віталійовича на тему «Методичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування». Враховуючи теоретико-концептуальні положення щодо сутності, структури та ціннісно-етичних вимірів професійної культури фахівців сфери обслуговування автором дисертаційної роботи запропоновано методичні інструменти та освітні технології, зокрема інтерактивні методи навчання, сервісні кейси, ігрові та симуляційні методи, тьюторський супровід, упровадження стандартів сервісу, які успішно були впровадженні процес професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування й сприяли формуванню комунікативної та сервісної культури, розвитку клієнтоорієнтованої взаємодії та емоційного інтелекту.

На засіданні кафедри розглянуто подані дисертантом рекомендації щодо організації практичної підготовки, наставництва та елементів дуальної освіти як механізмів формування професійної культури. Завдяки представленому діагностичному інструментарію моніторингу професійної поведінки здобувачів вищої освіти за спеціальністю А5 Професійна освіта (Сфера обслуговування) було визначено рівні сформованості професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Матеріали дисертації використано під час викладання навчальних дисциплін професійно-практичного спрямування, організації виробничої

практики, розроблення навчально-методичного забезпечення, а також у позааудиторній роботі зі здобувачами вищої освіти.

Впровадження результатів дослідження сприяло підвищенню рівня сформованості професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, розвитку їх комунікативної компетентності, клієнтоорієнтованого мислення та готовності до професійної діяльності в умовах сучасного ринку послуг.

Це дає підстави стверджувати про ефективність і необхідність упровадження результатів дослідження методики формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в широку освітню практику закладів вищої та професійної освіти.

В.о. ректора
Рівненського державного
гуманітарного університету Роман ПАВЕЛКІВ

Завідувач кафедри технологічної,
професійної освіти та цивільної безпеки Світлана ЛІСОВА

ПОЛТАВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КООПЕРАТИВНИЙ КОЛЕДЖ
Ідентифікаційний код 01788094
36000, м. Полтава,
вул. Небесної Сотні, 9/17
тел.: (0532) 60-75-66
Вих.№ 85 24.02.2026

ДОВІДКА

про апробацію та впровадження результатів наукового дослідження **Огуя Євгенія Віталійовича** з проблеми «Методичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування», поданого на здобуття наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями)

Матеріали наукового дослідження Огуя Євгенія Віталійовича знайшли відображення в організації освітнього процесу підготовки здобувачів фахової передвищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / J2 Готельно-ресторанна справа та кейтерінг у Полтавському фаховому кооперативному коледжі.

Упровадження розроблених здобувачем методичних рекомендацій щодо формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі фахової підготовки здійснювалося протягом 2024-2025 рр. У ході апробації були використані методичні матеріали дисертанта щодо використання інтерактивних методів навчання, сервісних кейсів, ігрових та симуляційних методів навчання під час вивчення спеціальних дисциплін, що забезпечують фахову підготовки здобувачів освіти. Особливої уваги було приділено реалізації технології наставництва під час практичної підготовки майбутніх фахівців у виробничих умовах роботи підприємств готельно-ресторанного сервісу.

Реалізація розробленої методики дозволила не лише підвищити якість сформованих професійних знань, умінь та навиків здобувачів фахової передвищої освіти у відповідності до прогнозованих результатів освітньої діяльності, передбачених освітніми програмами, а й спрямувати вивчення ряду фахових дисциплін у русло формування комунікативної сервісної культури, та клієнтоорієнтованої взаємодії, розвитку емоційного інтелекту, дотримання норм ділового етикету та стандартів обслуговування як складових професійної культури. Аналіз перевірки результатів навчальної діяльності здобувачів вищої освіти засвідчив позитивну динаміку сформованості фахових компетентностей та елементів професійної культури.

Розроблена та апробована методика формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування відповідає вимогам сьогодення, щодо конкурентоздатності фахівців на ринку сфери послуг і може бути рекомендована до використання в освітньому процесі закладів фахової передвищої та професійної освіти України.

Довідка видана для подання за місцем захисту дисертації.

Директор
Полтавського фахового
кооперативного коледжу

ВСЕУКРАЇНСЬКА ЦЕНТРАЛЬНА СПІЛКА СПОЖИВЧИХ ТОВАРИСТВ УКРАЇНИ
ПОЛТАВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КООПЕРАТИВНИЙ КОЛЕДЖ
Ідентифікаційний код
01788094
УКРАЇНА м.ПОЛТАВА

Оксана ДЕЛІЯ

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ УПРАВЛІННЯ, ЕКОНОМІКИ І ПРАВА
ПОЛТАВСЬКОГО ДЕРЖАВНОГО АГРАРНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»

проспект Віталія Грицаєнка, 10, м. Полтава, 36011, тел. (0532) 56-90-87, факс (0532) 56-53-62
e-mail: acup@ukr.net, web: acup.poltava.ua, код ЄДРПОУ 33457962

24.02.2026 № 64 На № _____ від _____

ДОВІДКА
про апробацію та впровадження результатів дисертації
Огуя Євгенія Віталійовича на тему «Методичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування»
у ВСП «Фаховий коледж управління економіки і права
Полтавського державного аграрного університету»

Результати дослідження Є.В. Огуя було впроваджено в освітній процес Фахового коледжу управління економіки і права під час професійної підготовки здобувачів освіти, які навчаються за освітньо-професійною програмою «Організація виробництва». У межах вивчення обов'язкових освітніх компонентів, які формують спеціальні компетентності здобувачів фахової передвищої освіти «Менеджмент», «Комунікативний менеджмент», «Маркетинг» та вибіркового освітнього компоненту «Основи підприємницької діяльності» застосовано методичну систему формування професійної культури, що грунтується на поєднанні інноваційних освітніх технологій, цифрових інструментів та ціннісно-орієнтованого підходу до професійної підготовки. Серед запропонованих Є. В. Огуй методичних інструментів, найбільшого застосування набули сервісні кейси, які були використані викладачами на практичних заняттях та ефективно сприяли розвитку професійної культури майбутніх фахівців. Практичне значення мали рекомендації автора наукового дослідження щодо врахування впливу цифровізації сервісу на професійну поведінку фахівця та трансформацію стандартів професійної підприємницької діяльності. У процесі навчання та практичної підготовки здобувачів освіти використано методику розвитку культури цифрової комунікації, що сприяє формуванню відповідального ставлення до онлайн-взаємодії з клієнтами, дотримання норм професійної етики, клієнтоорієнтованості та сервісної культури в електронному середовищі.

Використання результатів дисертаційного дослідження позитивно вплинуло на якість професійної підготовки фахових молодших бакалаврів з організації виробництва, розширило методичний інструментарій педагогів та підвищило рівень готовності майбутніх фахівців до ефективної діяльності в сучасних умовах ринку послуг.

Директор Василь КАРМАНЕНКО

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ПОЛТАВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ»
вул. Пушкіна, 56, м. Полтава, 36039, тел./факс: (0532) 60-64-10
E-mail: pkht_nuht@ukr.net, Web: http://www.pcxtnuht.pl.ua, Код ЄДРПОУ 33691902

Від 19.01.2026 Вих N20 На № від р.

ДОВІДКА
про впровадження результатів дисертаційної роботи
«Методичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування» Огуя Євгенія Віталійовича

Результати дисертаційної роботи Огуя Євгенія Віталійовича на тему «Методичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування» впроваджено в освітній процес підготовки здобувачів фахової передвищої освіти, які навчаються за освітньо-професійною програмою «Виробництво харчової продукції» упродовж 2025 року.

У процесі впровадження використано теоретичні положення, методичні рекомендації та авторські напрацювання дисертанта, спрямовані на формування професійної культури майбутніх фахівців з урахуванням сучасних вимог ринку праці та принципів сталого розвитку. Зокрема, результати дослідження застосовано при викладанні фахових дисциплін обов'язкового та вибіркового циклу, спрямованих на формування етики професійної діяльності та культури харчування. Надані автором дисертації методичні матеріали сприяли формуванню цифрової складової професійної культури, розвитку навичок роботи з сучасними інформаційними системами управління закладами харчування, автоматизованими технологіями обліку, контролю якості та сервісного обслуговування.

Впровадження результатів дисертаційної роботи Є. В. Огуя сприяло підвищенню рівня сформованості професійної культури здобувачів фахової передвищої освіти, розвитку їхньої професійної відповідальності, культури харчування, етичної поведінки та готовності до використання сучасних інформаційних технологій у професійній діяльності.

Керівництво та педагогічні працівники коледжу вважають матеріали наукового дослідження Є. В. Огуя перспективними для використання у процесі фахової підготовки здобувачів освіти за освітньо-професійною програмою «Технології в ресторанному господарстві», яка введена в дію у 2025 році.

Довідку видано для подання за місцем вимоги.

В.о. директора Анатолій ПАЛАШ

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛТАВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В. Г. КОРОЛЕНКА

вул. Остроградського, 2, м. Полтава, 36003, тел. (0532) 52-58-67
E-mail: allmail@pnpu.edu.ua код ЄДРПОУ 31035253

09.03.2026 № 914/01-51/02 на № _____ від _____

ДОВІДКА
про впровадження результатів дисертації
Огуя Євгенія Віталійовича на тему
«Методичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування»
за освітньо-науковою програмою «Професійна освіта»

Результати дисертаційного дослідження Євгенія Огуя на тему «Методичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування» впроваджено в освітній процес підготовки майбутніх педагогів професійного навчання за освітньо-професійною програмою «Професійна освіта (Сфера обслуговування. Готельно-ресторанна справа)» на факультеті технологій та дизайну Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка. У результаті теоретичного наукового пошуку здобувачем було обґрунтовано важливість формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, а також готовності майбутніх педагогів закладів професійної освіти до реалізації такої цілеспрямованої навчальної діяльності. Представлені результати дослідження неодноразово обговорювалися на засіданнях кафедри професійної освіти та дизайну Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка (протоколи №12 від 11.06.2024 р., № 24 від 10.06.2025 р.) та стали поштовхом для проведення експериментального дослідження.

У період з 2024 р. до 2026 р. практичну апробацію та впровадження пройшли авторські розробки та методичні рекомендації щодо удосконалення методики викладання фахових дисциплін «Основи товарознавства в галузі», «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства» та «Барна справа». В результаті було доведено ефективність застосування комплексу інтерактивних, практикоорієнтованих і цифрових методичних прийомів формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі фахової підготовки. Особливої уваги приділено впровадженню технології мозкового штурму, кейс-технологій, рольових ігор, проєктної діяльності як ефективних засобів розвитку професійного мислення,

аналітичних умінь та культури професійного діалогу. У процесі наукового пошуку визначено, що сервісні кейси слугують ефективним інструментом моделювання професійних ситуацій, відтворюють реалістичні умови діяльності та забезпечують формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Апробація результатів наукового дослідження відбувалася завдяки активній науково-методичній діяльності Євгенія Огуя. Зокрема, у межах реалізації практичного етапу дослідження було проведено спеціалізований науково-практичний тренінг із їстівного декору для учнів Наукового ліцею №3 м. Полтави, під час якого апробовано модель формування професійної культури через відпрацювання повного циклу міні-уроку студентами освітньої програми «Професійна освіта (Сфера обслуговування. Готельно-ресторанна справа)». У процесі діяльності майбутніми фахівцями було вдосконалено методичні вміння, організаційно-технологічні операції, комунікативну компетентність. Зазначені форми взаємодії сприяли актуалізації творчого потенціалу та командної взаємодії, що є базовим компонентом професійної культури.

Результати дослідження неодноразово були представлені на науково-практичних конференціях та науково-методичних семінарах, що проводилися на базі факультету та університету. Зокрема, під час презентації Проєкту розвитку вищої та професійної освіти Полтавщини «Синергія закладів вищої та професійної освіти у формуванні бінарної траєкторії вступу», проведеного спільно з Навчально-методичним центром професійно-технічної освіти у Полтавській області 16 жовтня 2025 р. Доповідь Євгенія Огуя на тему «Фудпейринг як сучасний гастрономічний тренд» стала теоретичним підґрунтям для розширення когнітивного компонента професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Впровадження результатів дослідження Є. В. Огуя сприяло інтенсифікації професійної підготовки здобувачів вищої освіти, посиленню співпраці університету з закладами професійної освіти та забезпечило цілісний підхід до формування культури фахівця сфери обслуговування як інтегральної якості особистості.

Рішення про успішне впровадження результатів дисертації на здобуття наукового ступеня доктора філософії Є. В. Огуя «Методичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування» схвалено на засіданні кафедри професійної освіти та дизайну ПНПУ імені В. Г. Короленка (протокол № 18 від 17 березня 2026 року).

Проректор з наукової роботи
Полтавського національного педагогічного
університету імені В. Г. Короленка Василь ФАЗАН

Додаток В

Сертифікати про апробацію результатів дослідження

Центральноукраїнський державний
університет імені Володимира Винниченка

Сертифікат

№ 63/15
засвідчує, що

Огуй Євгеній Віталійович

взяв(ла) участь у XV Міжнародній
науково-практичній інтернет конференції
ПРОБЛЕМИ ТА ІННОВАЦІЇ В ПРИРОДНИЧО-МАТЕМАТИЧНІЙ,
ТЕХНОЛОГІЧНІЙ І ПРОФЕСІЙНІЙ ОСВІТІ
Кількість годин: 6 годин
23 червня 2023 р., м. Кропивницький

Голова оргкомітету конференції
доктор психологічних наук, професор Лілія КЛОЧЕК

Міністерство освіти і науки України
Державний вищий навчальний заклад
«Донбаський державний педагогічний університет»

Сертифікат

засвідчує, що

Огуй Євгеній Віталійович

взяв /взяла участь у Всеукраїнській науково-практичній конференції
здобувачів вищої освіти та молодих учених

**«Перспективні напрями сучасної науки та освіти.
Актуальні питання технологічної та професійної освіти»**

0,5 кредиту (15 годин)

Слов'янськ - Дніпро
18 -19 травня 2023 року

Ректор С.О. Омельченко

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКИЙ КОЛЕГІУМ» імені Т. Г. ШЕВЧЕНКА
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені ВОЛОДИМИРА ГНАТЮКА
ГЛУХІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені ОЛЕКСАНДРА ДОВЖЕНКА
УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТІМЕНІ МИХАЙЛА ДРАГОМАНОВА
УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені ПАВЛА ТИЧИНИ
СНОВСЬКЕ ВИЩЕ ПРОФЕСІЙНЕ УЧИЛИЩЕ ЛІСОВОГО ГОСПОДАРСТВА
ПРОФЕСІЙНИЙ ЛІЦЕЙ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ
ЦЕНТР ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ
ОГРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНІКУМ
ШКОЛА ІМЕНІ ЙОГАНА БІРВІРТА
АРІЄЛЬСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ

СЕРТИФІКАТ

учасника(-ці)

II Міжнародної науково-практичної конференції

«Проблеми та інновації професійної і технологічної освіти: реалії, досвід, перспективи»

Олуй Євген Віталійович

07-08 листопада 2024 року
тривалість - 15 годин (0,5 кредитів ЄКТС)
Сертифікат №186

Ректор Національного університету
«Чернігівський колегіум»
імені Т.Г. Шевченка

Олег ШЕРЕМЕТ

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКИЙ КОЛЕГІУМ» імені Т. Г. ШЕВЧЕНКА
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені ВОЛОДИМИРА ГНАТЮКА
ГЛУХІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені ОЛЕКСАНДРА ДОВЖЕНКА
УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТІМЕНІ МИХАЙЛА ДРАГОМАНОВА
УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені ПАВЛА ТИЧИНИ
СНОВСЬКЕ ВИЩЕ ПРОФЕСІЙНЕ УЧИЛИЩЕ ЛІСОВОГО ГОСПОДАРСТВА
ПРОФЕСІЙНИЙ ЛІЦЕЙ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ
ЦЕНТР ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ
ОГРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНІКУМ
ШКОЛА ІМЕНІ ЙОГАНА БІРВІРТА
АРІЄЛЬСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ

СЕРТИФІКАТ

учасника(-ці)

III Міжнародної науково-практичної конференції

«Проблеми та інновації професійної і технологічної освіти: реалії, досвід, перспективи»

Олуй Євгеній Віталійович

29-30 травня 2025 року
тривалість - 15 годин (0,5 кредитів ЄКТС)
Сертифікат №048

Ректор Національного університету
«Чернігівський колегіум»
імені Т.Г. Шевченка

Олег ШЕРЕМЕТ

CERTIFICATE

Євгеній Огуй

For participation in 2st the International Scientific and Practical Forum

«MAIN GOALS OF THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT STRATEGY: PROBLEMS AND PROSPECTS»

amount: 16 hours / 0.5 ECTS credits

Rector *Maryna GRYNOVA*

24-25 September 2025

Poltava

Додаток Г

НАСТУПНІСТЬ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗА НАПРЯМОМ – ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

Готельно-ресторанна справа						
на базі закладів професійної (професійно-технічної) освіти						
Професійні кваліфікації						
5129 Майстер готельного обслуговування	5142 Покоївка	5123 Бармен	5123 Офіціант	5129 Майстер ресторанного обслуговування	5123 Сомельє	4222 Адміністратор (господар) залу
Рік затвердження Державного освітнього стандарту / Професійного стандарту						
2022	2022	2020	2023	2025	2025	2019
Рівень освітньої кваліфікації						
Перший (початковий) – 3 рівень НРК						
	Покоївка 2 розряду		Офіціант 3 розряду			
Другий (базовий) – 4 рівень НРК						
Майстер готельного обслуговування		Бармен 4 розряду	Офіціант 4 розряду	Майстер ресторанного обслуговування	Старший сомельє	
Третій (вищій) –5 рівень НРК (за умови дотримання вимог Професійного стандарту про підвищення кваліфікації)						
Старший майстер готельного обслуговування		Бармен 5 розряду	Офіціант 5 розряду	Старший майстер ресторанного обслуговування	Шеф-сомельє	
Перелік закладів професійної освіти, що здійснюють підготовку в Полтавській області						
	ДПТНЗ „Полтавське	ДПТНЗ "Полтавське вище професійне	ДПТНЗ „Полтавське вище професійне	ДПТНЗ „Полтавське вище професійне		

	вище професійне училище ім. А.О. Чепіги”	училище ім. А.О. Чепіги"	училище ім. А.О. Чепіги”	училище ім. А.О. Чепіги”		
		Професійно-технічне училище № 44 м. Миргорода	Регіональний центр професійно-технічної освіти №1 м. Кременчука	Регіональний центр професійно-технічної освіти № 1 м. Кременчука		Регіональний центр професійно-технічної освіти № 1 м. Кременчука
			Професійно-технічне училище № 54 смт. Котельва	Кременчуцький професійний ліцей ім. А.С. Макаренка		
			Міжрегіональний центр професійної перепідготовки звільнених у запас військовослужбовців м. Хорол	Міжрегіональний центр професійної перепідготовки звільнених у запас військовослужбовців м. Хорол		
				Полтавський професійний ліцей		
Перелік закладів професійної освіти, що здійснюють підготовку в Рівненській області						
Заклад професійної (професійно-технічної) освіти «Рівненський професійний коледж ресторанного і готельного бізнесу»		Заклад професійної (професійно-технічної) освіти «Рівненський професійний коледж ресторанного і готельного бізнесу»	Заклад професійної (професійно-технічної) освіти «Рівненський професійний коледж ресторанного і готельного бізнесу»			
	Рівненський центр професійно-	Рівненський центр професійно-технічної освіти державної	Рівненський центр професійно-технічної освіти державної			Рівненський центр професійно-технічної освіти

	технічної освіти державної служби зайнятості	служби зайнятості	служби зайнятості			державної служби зайнятості
		Вище професійне училище №22 м. Сарни	Клеванський професійний ліцей	Квасилівський професійний ліцей		
Перелік закладів професійної освіти, що здійснюють підготовку в Черкаській області						
		Державний навчальний заклад "Черкаське вище професійне училище"	Державний навчальний заклад "Черкаське вище професійне училище"	Державний навчальний заклад "Черкаське вище професійне училище"		
						Державний навчальний заклад "Золотоніський професійний ліцей"
		Державний навчальний заклад "Канівське вище професійне училище"	Державний навчальний заклад "Канівське вище професійне училище"			Державний навчальний заклад "Канівське вище професійне училище"
			Державний навчальний заклад "Смілянський центр підготовки і перепідготовки робітничих кадрів"			
		Державний навчальний заклад "Уманський професійний	Державний навчальний заклад "Уманський професійний			

		аграрний ліцей"	аграрний ліцей"			
		Державний навчальний заклад "Жашківський аграрно-технологічний професійний ліцей"	Державний навчальний заклад "Жашківський аграрно-технологічний професійний ліцей"			Державний навчальний заклад "Звенигородський центр підготовки і перепідготовки робітничих кадрів"
			Державний навчальний заклад "Корсунь-Шевченківський професійний ліцей"			
			Державний навчальний заклад "Лисянський професійний аграрний ліцей"			Державний навчальний заклад "Лисянський професійний аграрний ліцей"
		Багатопрофільний регіональний центр професійної освіти у Черкаській області (с. Мокра Калигірка)	Багатопрофільний регіональний центр професійної освіти у Черкаській області (с. Мокра Калигірка)			Багатопрофільний регіональний центр професійної освіти у Черкаській обл. (с. Мокра Калигірка)
		Державний навчальний заклад "Монастирищенський професійний ліцей"	Державний навчальний заклад "Монастирищенський професійний ліцей"			
на базі закладів фахової передвищої освіти						
Галузь знань : 24 Сфера обслуговування / J Транспорт та послуги						
Спеціальність : 241 Готельно-ресторанна справа / J2 Готельно-ресторанна справа та кейтерінг						
Освітньо-професійні програми						

ОПП «Ресторанне обслуговування»	ОПП «Готельне обслуговування»	ОПП «Готельно-ресторанна справа» ОПП «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»
Освітня кваліфікація		
Фаховий молодший бакалавр з готельно-ресторанної справи	Фаховий молодший бакалавр з готельно-ресторанної справи	Фаховий молодший бакалавр з готельно-ресторанної справи
Перелік посад, які може обіймати випускник		
Адміністратор (господар) залу	Фахівець з готельного обслуговування	Фахівець з готельного обслуговування; Фахівець з ресторанного обслуговування; Фахівець із конференц-сервісу; Фахівець із спеціалізованого обслуговування; Організатор туристичної і готельної діяльності; Адміністратор (господар) залу.
Перелік закладів фахової передвищої освіти, що здійснюють підготовку в Полтавській області		
Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу		Полтавський фаховий коледж Полтавського університету економіки і торгівлі
Полтавський фаховий кооперативний коледж		
Перелік закладів фахової передвищої освіти, що здійснюють підготовку в Рівненській області		
		Рівненський кооперативний економіко-правовий фаховий коледж
		Рівненський фаховий коледж інформаційних технологій
Перелік закладів фахової передвищої освіти, що здійснюють підготовку в Черкаська області		
	Фаховий коледж Приватного закладу вищої освіти "Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова"	Черкаський кооперативний економіко-правовий фаховий коледж Полтавського університету економіки і торгівлі
на базі закладів вищої освіти		
Галузь знань : 01 Освіта/Педагогіка А Освіта		**Галузь знань :** 24 Сфера обслуговування / J Транспорт та послуги
Спеціальність : 015 Професійна освіта (сфера обслуговування) / А5 Професійна освіта (сфера обслуговування)		**Спеціальність :** 241 Готельно-ресторанна справа / J2 Готельно-ресторанна справа та кейтерінг

Освітньо-професійні програми	
ОПП «Професійна освіта (Сфера обслуговування. Готельно-ресторанна справа)»	ОПП «Готельно-ресторанна справа»
Освітня кваліфікація	
Бакалавр з професійної освіти (Сфера обслуговування).	Бакалавр з готельно-ресторанної справи
Перелік посад, які може обіймати випускник	
Педагог професійного навчання; Фахівець з готельного обслуговування; Фахівець з ресторанного обслуговування; Фахівець із спеціалізованого обслуговування; Адміністратор (господар) залу	Фахівець з готельного обслуговування; Фахівець з ресторанного обслуговування; Фахівець із конференц-сервісу; Фахівець із спеціалізованого обслуговування; Організатор туристичної і готельної діяльності; Адміністратор (господар) залу.
Перелік закладів вищої освіти, що здійснюють підготовку в Полтавській області	
Полтавський національний педагогічний університет імені В.Г. Короленка	Полтавський державний аграрний університет
	Полтавський університет економіки і торгівлі
Перелік закладів вищої освіти, що здійснюють підготовку в Рівненській області	
Рівненський державний гуманітарний університет	Національний університет водного господарства та природокористування (м. Рівне)
Перелік закладів вищої освіти, що здійснюють підготовку в Черкаська області	
	Уманський національний університет
	Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини
	Черкаський державний технологічний університет
	Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького

Додаток Д

Фрагмент програми проєкту розвитку вищої та професійної освіти

Фрагмент програми ІІІ Обласної конференції до Міжнародного дня кухаря, проведеної на факультету технологій та дизайну у Полтавському національному педагогічному університеті імені В.Г.Короленка спільно з Навчально-методичним центром професійно-технічної освіти у Полтавській області

4. СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ІННОВАЦІЇ В ГАЛУЗІ РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ

ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ: ВИКОРИСТАННЯ СУВІДУ (SOUS-VIDE)

Огуй Світлана Володимирівна –доктор філософії, асистент кафедри професійної освіти та дизайну Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка

ХАРЧОВИЙ 3D-ДРУК: ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У КУЛІНАРІЇ МАЙБУТНЬОГО

Гузова Ганна Андріївна – майстер виробничого навчання Регіонального центру професійно-технічної освіти № 1 м. Кременчука

ТРЕНД 3D ЇЖА – МАЙБУТНЄ ЧИ ВЖЕ СУЧАСНІСТЬ?

Грідасова Юлія Василівна – викладач Кременчуцького професійного ліцею імені А. С. Макаренка

ZERO WASTE COOKING: ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ МІНІМІЗАЦІЇ ХАРЧОВИХ ВІДХОДІВ

Єльченко Марина Яківна – майстер виробничого навчання Регіонального центру професійно-технічної освіти № 1 м. Кременчука

ФУДПЕЙРИНГ ЯК СУЧАСНИЙ ГАСТРОНОМІЧНИЙ ТРЕНД

Огуй Євгеній Віталійович – аспірант та асистент кафедри професійної освіти та дизайну Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ІННОВАЦІЇ В ГАЛУЗІ РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ

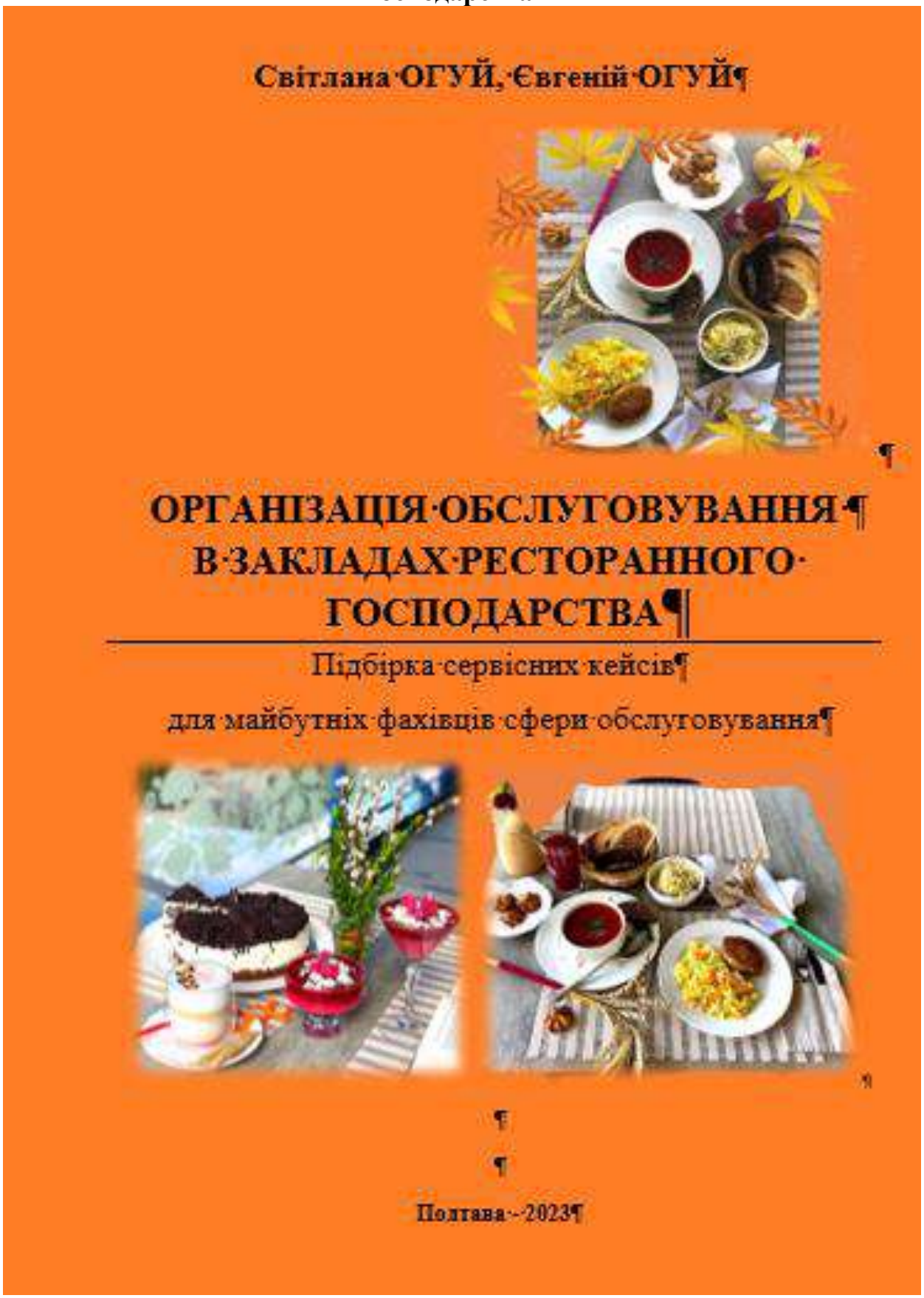
Бондаренко Лариса Юріївна – майстер виробничого навчання Професійно-технічного училища № 26 м. Кременчук

ІННОВАЦІЇ В ГАЛУЗІ РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ

Сірик Катерина Олександрівна – майстер виробничого навчання Державного професійно-технічного навчального закладу «Полтавське вище професійне училище імені А. О. Чепіги»

Додаток Е

Підбірка сервісних кейсів для вивчення дисципліни «Організації обслуговування в закладах ресторанного господарства»



Сервісні кейси як інструмент формування культури командної взаємодії

Культура командної взаємодії у сфері обслуговування включає: уміння працювати у спільному ритмі, розподіляти ролі, комунікувати, домовлятися, підтримувати один одного в нестандартних ситуаціях, досягати спільної мети та забезпечувати бездоганний сервіс для клієнта.

Сервісні кейси є ефективним інструментом розвитку командної взаємодії, тому що вони відтворюють **динаміку реальної роботи**, у якій якість послуги залежить від злагоджених дій усіх учасників процесу.

1. Командні кейси з розподілом ролей

Це найпоширеніший підхід, що дає змогу студентам опановувати практичні моделі командної поведінки.

Як працює

Студентам пропонується кейс, де кожен член команди має **власну роль**, наприклад:

- адміністратор;
- менеджер з персоналу;
- офіціант;
- кухар;
- бариста;
- фахівець з вирішення конфліктів, або менеджер → виконавець → контролер → комунікатор → аналітик.

Чому це формує культуру командності

- Навчаються бачити цінність внеску кожного.
- Розуміють залежність результату від якості комунікації.
- Формується повага до різних функцій усередині сервісного процесу.

2. Ситуації з командним прийняттям рішення

Кейс навмисно створює умову, коли одна думка не може бути достатньою**.**

Приклад

Готель отримав одночасно 3 VIP-запити, але має лише 1 вільний номер

Команда має:

- проаналізувати дані,
- визначити пріоритети,
- ухвалити спільне рішення.

Ефект

- розвиток навичок колективного обговорення,
- уміння аргументувати власну позицію,
- навчання домовлянню та слуханню інших.

3. Кейс із неповною інформацією

Ситуація, у якій члени команди отримують різні фрагменти даних та мусять об’єднати інформацію.

Приклад

- Адміністратор знає інформацію про бронювання,
- Служба безпеки — про вимоги клієнта,

- Черговий менеджер — про технічні обмеження,
- Клієнтський менеджер — про скарги попереднього дня.

Ефект

- формування навичок інтеграції інформації,
- розвиток командної прозорості,
- покращення внутрішньої комунікації.

4. Командні конфліктні кейси

Мета — навчити конструктивної взаємодії в ситуації стресу.

Приклад

Під час обслуговування виникає помилка в замовленні, і кожен співробітник вважає, що це не його відповідальність.

Команда повинна:

1. виявити першопричину,
2. розподілити відповідальність,
3. знайти коректний шлях вирішення,
4. розробити профілактичні заходи.

Ефект

- розвиток культури відповідальності,
- формування вміння не звинувачувати, а співпрацювати,
- перехід від «я» до «ми».

5. Динамічні (мультиетапні) кейси

Ситуація змінюється в реальному часі, і команда має реагувати.

Наприклад

1. Клієнт висловлює скаргу
2. Через хвилину — додається нова інформація
3. Через 3 хвилини — ситуація ускладнюється
4. Команда мусить коригувати рішення

Ефект

- відпрацьовується навичка синхронної взаємодії,
- формуються швидкі канали комунікації,
- вчаться підтримувати одне одного та реагувати злагоджено.

6. Кейс-симуляція «Команда + клієнт»

Одна група студентів — команда сервісу, інша — «клієнти».

Ситуації:

- група туристів із різними запитами,
- західний клієнт із культурними особливостями,
- клієнт із високими емоціями.

Команда сервісу має:

- розподілити ролі,
- визначити стратегію взаємодії з клієнтом,
- діяти узгоджено.

Ефект

- реалістичне моделювання сервісної команди,

- розвиток емпатії до колег і клієнтів,
- навчання комунікативної підтримки.

7. Кейси для розвитку командної рефлексії

Після виконання кейсу команда проводить структуровану рефлексію.

Питання:

1. Які сильні сторони були проявлені командою?
2. Де виникли «вузькі місця» у взаємодії?
3. Хто позитивно вплинув на результат?
4. Як ми можемо покращити взаємодію?
5. Які командні ролі були природними, а які – нав'язаними?

Ефект

- формування культури відкритого діалогу,
- розвиток метанавичок командної взаємодії,
- підвищення згуртованості.

8. Проєктні кейси (довготривалі)

Команда має створити сервісний продукт або вдосконалити процес роботи.

Приклади:

- новий стандарт обслуговування,
- схема комунікації в ресторані,
- правила обробки скарг,
- модель ідеального сервісного дня.

Ефект

- розвиток стратегічного командного мислення,
- підвищення відповідальності,
- навчання довгостроковому співробітництву.

Підсумок

Сервісні кейси є універсальним та ефективним інструментом формування культури командної взаємодії, оскільки вони:

- моделюють реальні технологічні та міжособистісні процеси;
- вимагають узгодженості рішень;
- змушують студентів бачити свою роль у командному результаті;
- стимулюють розвиток комунікації, емпатії, взаємоповаги та відповідальності;
- сприяють виробленню ефективних командних алгоритмів.

Додаток Ж

Методичні рекомендації з проведення практичних занять з дисципліни «Основи товарознавства в галузі»

ПРИКЛАДИ ЛАБОРАТОРНИХ РОБІТ З ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ

1. Оцінювання органолептичних показників молочних продуктів

Мета: навчити студентів визначати зовнішній вигляд, колір, смак, запах, консистенцію молока, сметани, йогурту.

Матеріали: зразки молочних продуктів, прозорі склянки, ложки, термометр.

Студенти виконують:

- визначають запах, смак, консистенцію;
- оцінюють однорідність;
- порівнюють зразки різних виробників;
- виявляють можливі ознаки псування (домішки, кислий запах).

Формовані компетентності: культура органолептичного аналізу, професійна спостережливість.

2. Визначення свіжості яєць у розчині солі

Мета: дослідити залежність плавучості яйця від якості та строку зберігання.

Матеріали: яйця, вода, сіль, ємність для реакції.

Методика:

- свіже яйце тоне;
- яйце 5–10 діб піднімається під кутом;
- несвіже яйце плаває вертикально або спливає.

Формовані компетентності: вміння використовувати прості експрес-методи товарознавчого контролю.

3. Дослідження якості хлібобулочних виробів

Мета: навчити розпізнавати якісні та неякісні хлібобулочні вироби.

Оцінювані показники:

- форма та поверхня;
- еластичність м’якуша (натискання пальцем);
- рівномірність пористості;
- колір і запах;
- наявність підгорілих ділянок.

Додатково: можна визначати черствіння шляхом зважування до і після зберігання.

4. Визначення твердості овочів і фруктів методом «натиску» і візуального огляду

Мета: визначити ступінь стиглості та якість.

Об'єкти: яблука, банани, морква, картопля.

Показники:

- пружність;
- наявність механічних пошкоджень;
- ступінь стиглості;
- колір та запах;
- ознаки гнилі.

Формовані компетентності: контроль свіжості, культура роботи з легко псуються товарами.

5. Оцінювання якості м'ясної продукції за органолептичними показниками

Мета: сформувати навички визначення якості м'яса без лабораторних приладів.

Об'єкти: м'ясо охолоджене (дозволені невеликі зразки для навчання).

Показники:

- колір у розрізі;
- запах;
- консистенція (натиск пальцем);
- стан жиру;
- поверхня (волога/слизька).

Безпека: усі зразки після аналізу утилізуються (не використовуються у їжу!).

6. Визначення фальсифікації меду за допомогою побутових методів

Мета: виявити домішки цукрового сиропу, води, крохмалю.

Методи:

- тест на кристалізацію;
- розчинення у воді (натуральний мед — повільно, фальсифікований — швидко);
- перевірка на крохмаль йодом.

Компетентності: базові навички викривання фальсифікацій.

7. Дослідження маркування товарів

Мета: навчити аналізувати правильність маркування та відповідність нормативам.

Об'єкти: упаковка молочних продуктів, соків, круп, макаронів.

Студенти перевіряють:

- відповідність ДСТУ;

- наявність інформації про склад;
- терміни придатності;
- харчову та енергетичну цінність;
- позначення виробника.

8. Визначення вологості круп і борошна методом висушування (спрощений варіант)

Мета: визначити різницю маси до і після висушування.

Методика:

- зважити зразок;
- висушити на батареї або в сушильній шафі;
- знову зважити;
- обчислити втрату маси у %.

<u>Компетентності:</u> вміння працювати з точними вимірами.

9. Дослідження якості шоколаду

Показники оцінювання:

- блиск поверхні;
- відсутність «жирового нальоту»;
- аромат;
- «ломкість» при розламуванні;
- однорідна структура.

Завдання: порівняти шоколад різних виробників.

10. Експрес-аналіз соків: натуральні чи відновлені

Методики:

- оцінка запаху й консистенції;
- осад після відстоювання;
- рівномірність кольору;
- наявність пінки.

11. Визначення якості олії методом заморожування

Мета: виявити домішки.

Методика:

- налити олію у пластикову пробірку;
- охолодити 10–15 хв;
- натуральна олія мутніє рівномірно, фальсифікат — утворює шар пластівців.

12. Аналіз якості макаронних виробів

Об’єкти: тверді та м’які сорти.

Показники:

- зовнішній вигляд;
- однорідність;
- поведінка після варіння: злипання, мутність води, форма виробу.

13. Визначення якості води за спрощеними показниками
Показники:

- запах;
- колір;
- прозорість;
- наявність осаду;
- смак (за згодою учасників).

14. Оцінювання консервованих продуктів
Показники:

- стан банок;
- здуття;
- однорідність заливки;
- колір продуктів;
- запах після відкриття.

15. міні-експертиза спецій та приправ
Показники:

- аромат;
- колір;
- однорідність;
- наявність сторонніх домішок.

Загальний результат виконання лабораторних робіт
Студенти формують такі компетентності:

- органолептичний аналіз;
- точність вимірювань;
- культура поводження з харчовими продуктами;
- навички виявлення фальсифікацій;
- відповідальність та професійна етика;
- уміння працювати з нормативними документами (ДСТУ, ISO).

Додаток И

Збірник ситуаційних завдань до виконання на практичних заняттях

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ПОЛТАВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В.Г.КОРОЛЕНКА

Факультет технологій та дизайну

Кафедра професійної освіти, дизайну та безпеки життєдіяльності

БАРНА СПРАВА
ЗБІРНИК СИТУАЦІЙНИХ ЗАВДАНЬ

Підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Галузь знань	*А Освіта*
спеціальність	*А 5. Професійна освіта* *А5.16 Професійна освіта (Сфера обслуговування)*
спеціалізація	*А5.16 Професійна освіта (Сфера обслуговування)*
Освітня програма	*«Професійна освіта (Сфера обслуговування. Готельно – ресторанна справа)»*

2023

Передумова

Збірник ситуаційних завдань з дисципліни «Барна справа» складені відповідно до навчального плану підготовки бакалавра у галузі знань А Освіта, спеціальності А 5 Професійна освіта, А 5.16 Сфера обслуговування, за освітньою програмою Професійна освіта (Сфера обслуговування. Готельно-ресторанна справа).

Основною метою збірника є узагальнення, закріплення та впорядкування теоретичних знань студентів, а також формування їхніх практичних умінь і навичок відповідно до вимог освітньої програми. Збірник містить систему завдань, виконання яких передбачає вільне орієнтування студентів у змісті навчальної дисципліни, поєднання теоретичних знань із практичним застосуванням, уміння працювати з довідковими та інформаційними джерелами, аналізувати отриману інформацію, логічно мислити та проявляти творчу ініціативу.

Виконання ситуаційних завдань сприяє наближенню освітнього процесу до реальних виробничих умов.

У збірнику подано ситуаційні завдання, відповідно до тем програми дисципліни**.**

Для розв’язання запропонованої ситуації студентам необхідно:

- проаналізувати та об’єктивно оцінити запропоновану ситуацію;
- визначити законодавчі акти, нормативні документи та інструктивні матеріали, які регулюють її вирішення;
- обґрунтувати та прийняти оптимальне рішення;
- запропонувати власні рекомендації щодо розв’язання ситуації

Ситуаційні завдання доцільно використовувати при проведенні практичних занять та виконанні самостійної роботи.

Розробив асистент кафедри професійної освіти та дизайну
Євгеній Огуй

Зміст

Пояснювальна записка…… 2
Тема1. Особливості організації, функціонування та класифікація барів…. 4
Тема 2. Організація обслуговування споживачів у барі……. 10
Тема 3. Асортимент і характеристика алкогольних та безалкогольних напоїв…….. 15
Тема 4. Загальні відомості проприготування та подавання напоїв…… 21
Тема 5. Класифікація характеристика, особливості приготування та подавання змішаних напоїв…… 30
Список рекомендованої літератури…… 36

ФРАГМЕНТ ЗБІРНИКА

Тема 1. Особливості організації, функціонування та класифікація барів

Ситуаційне завдання №1

Ситуаційне завдання

Ви працюєте барменом пивного бару, розрахованого на 40 посадкових місць. Необхідно організувати роботу бару та забезпечити привабливість закладу для відвідувачів.

Завдання:

1. **Розробити асортимент пивного бару:**
   - сформувати перелік пива (розливного та пляшкового), визначити його види (світле, темне, нефільтроване, крафтове тощо);
   - запропонувати асортимент безалкогольних напоїв;
   - скласти перелік закусок до пива (холодні, гарячі, снеки);
   - передбачити фірмові пропозиції або спеціальні позиції бару;
   - обґрунтувати вибір асортименту з урахуванням формату закладу та попиту споживачів.
2. **Охарактеризувати інтер'єр пивного бару:**
   - визначити стиль оформлення інтер'єру (наприклад, лофт, класичний, тематичний тощо);
   - описати кольорову гаму приміщення;
   - охарактеризувати меблі та їх розміщення у залі на 40 місць;
   - визначити особливості освітлення та декоративних елементів;
   - запропонувати елементи, що створюватимуть атмосферу пивного бару (барна стійка, декор, тематичні деталі).
3. **Додатково:**
   - запропонувати назву пивного бару;
   - визначити цільову аудиторію закладу;
   - запропонувати ідеї для підвищення привабливості бару (акції, тематичні вечори, дегустації).

Ситуаційне завдання №.

Ви працюєте барменом суші-бару. Ваше завдання — взяти участь в організації роботи закладу та створенні комфортних умов для відвідувачів.

Необхідно виконати такі завдання:

1. **Надати рекомендації щодо оформлення інтер'єру суші-бару:**
   - визначити стиль інтер'єру (японський, сучасний мінімалізм, етнічний тощо);
   - охарактеризувати кольорову гаму та матеріали, які доцільно використовувати в оформленні;
   - запропонувати варіанти меблів і їх розміщення у залі;
   - визначити особливості освітлення;
   - запропонувати декоративні елементи, що підкреслюють японську тематику (картини, ієрогліфи, бамбук, перегородки, рослини тощо).
2. **Визначити склад приміщень суші-бару:**
   - зал для обслуговування відвідувачів;

- барна зона або суші-барна стійка;
- виробничі приміщення (кухня, холодний цех, зона приготування суші);
- мийна столового посуду;
- складські приміщення для зберігання продуктів;
- підсобні приміщення для персоналу (гардероб, санітарні кімнати);
- санітарні вузли для відвідувачів.

3. **Розробити асортимент продукції суші-бару:**

- види суші (нігірі, макі, гункани тощо);
- роли (класичні та фірмові);
- сети (комбіновані набори ролів і суші);
- гарячі страви японської кухні;
- супи (наприклад, місо-суп);
- салати;
- десерти;
- безалкогольні та слабоалкогольні напої, чайні напої.

Ситуаційне завдання №3

Ви працюєте барменом вітамінного бару, основною метою якого є забезпечення відвідувачів корисними та поживними напоями і легкими стравами, що сприяють підтриманню здорового способу життя.

Вам необхідно виконати такі завдання:

1. **Розробити асортимент продукції вітамінного бару:**

- визначити перелік свіжовичавлених соків із фруктів та овочів;
- запропонувати асортимент смузі та фруктово-ягідних коктейлів;
- передбачити вітамінні та оздоровчі напої (фреші, детокс-напої, кисневі коктейлі);
- сформувати перелік легких закусок (фруктові салати, йогурти, десерти на основі фруктів та ягід);
- запропонувати фірмові напої бару.

2. **Визначити послуги, що надаються у вітамінному барі:**

- приготування та реалізація свіжих соків, коктейлів і смузі;
- індивідуальний підбір напоїв відповідно до побажань відвідувачів;
- консультування клієнтів щодо складу та користі напоїв;
- оформлення та подача напоїв;

Ситуаційне завдання №4

Ви працюєте барменом гриль-бару, який спеціалізується на приготуванні страв на грилі та обслуговуванні відвідувачів у комфортній атмосфері. Вам доручено взяти участь в організації роботи закладу та формуванні його пропозиції для споживачів.

Вам необхідно:

1. **Розробити асортимент продукції гриль-бару:**

- визначити перелік страв, що готуються на грилі (м’ясні, рибні, овочеві);
- запропонувати асортимент гарячих і холодних закусок;
- передбачити гарніри до страв, приготовлених на грилі;
- розробити асортимент соусів;
- запропонувати перелік напоїв (безалкогольних і слабоалкогольних), що поєднуються зі стравами гриль;

- передбачити наявність фірмових страв закладу.

2. **Охарактеризувати особливості інтер'єру гриль-бару:**

- визначити стиль оформлення інтер'єру;
- запропонувати кольорову гаму та матеріали оздоблення;
- описати меблі та їх розміщення в залі;
- визначити особливості освітлення та декоративних елементів.

3. **Визначити перелік послуг, що надаються у гриль-барі:**

- обслуговування відвідувачів у залі закладу;
- приготування страв на грилі на очах у відвідувачів (відкрита кухня);
- реалізація страв і напоїв із собою;
- організація тематичних вечорів або дегустацій;
- надання додаткових сервісних послуг для гостей.

Ситуаційне завдання № 5.

Ви працюєте барменом фіто бару. Ваше завдання — організувати роботу закладу з урахуванням принципів здорового харчування та потреб споживачів.

Вам необхідно:

1. **Розробити асортимент продукції вітамінного бару:**

- визначити перелік свіжовичавлених соків із фруктів та овочів;
- запропонувати асортимент смузі та фреш-коктейлів;
- передбачити напої на основі молочних і рослинних продуктів (молочні коктейлі, йогуртові напої);
- включити до меню вітамінні та тонізуючі напої, трав'яні чаї;
- запропонувати легкі десерти або корисні перекуси (фруктові салати, горіхові суміші, гранола тощо);
- розробити декілька фірмових напоїв бару.

2. **Визначити послуги, що надаються у вітамінному барі:**

- приготування та реалізація свіжих напоїв і корисних перекусів;
- консультації щодо вибору напоїв залежно від потреб споживачів;
- можливість замовлення напоїв із собою;
- формування індивідуальних вітамінних коктейлів за бажанням клієнта;
- організація дегустацій нових напоїв;
- обслуговування відвідувачів у залі закладу.

Ситуаційне завдання № 6

Ви отримали посаду адміністратора бару при п'ятизірковому готелі, який щойно відкривається. Перед вами стоїть завдання організувати ефективну роботу бару, забезпечити високий рівень обслуговування гостей та сформувати привабливу пропозицію закладу відповідно до стандартів готелю високої категорії.

Вам необхідно:

1. **Розробити концепцію бару при готелі:**

- визначити тип бару (лобі-бар, коктейль-бар, лаунж-бар тощо);
- охарактеризувати цільову аудиторію відвідувачів;
- запропонувати назву та основну ідею бару.

2. **Сформувати асортимент продукції бару:**

- розробити перелік алкогольних і безалкогольних напоїв;

- запропонувати асортимент класичних та авторських коктейлів;
- передбачити легкі закуски та десерти;
- включити фірмові позиції бару.

3. **Організувати роботу персоналу бару:**
- визначити кількість працівників та їх посадові обов'язки;
- запропонувати основні вимоги до професійної підготовки персоналу;
- передбачити правила обслуговування гостей відповідно до стандартів п'ятизіркового готелю.

4. **Надати рекомендації щодо оформлення інтер'єру бару:**
- визначити стиль та концепцію дизайну;
- описати меблі, освітлення та декоративні елементи;
- врахувати вимоги комфорту та естетики для гостей готелю.

5. **Запропонувати додаткові послуги бару:**
- організація дегустацій та тематичних вечорів;
- музичний супровід або жива музика;
- обслуговування гостей готелю в зоні відпочинку

Ситуаційне завдання № 7

Ви працюєте барменом снек-бару при торговельно-розважальному комплексі «Конкорд». Заклад орієнтований на відвідувачів комплексу, які бажають швидко перекусити, відпочити та придбати напої під час відвідування торговельного центру.

Вам необхідно:

1. **Розробити асортимент продукції снек-бару:**
- визначити перелік швидких закусок (сендвічі, хот-доги, бургери, снеки тощо);
- запропонувати асортимент гарячих і холодних напоїв;
- передбачити десерти та солодкі вироби;
- розробити декілька фірмових позицій закладу.

2. **Охарактеризувати організацію обслуговування відвідувачів:**
- визначити форму обслуговування у снек-барі;
- описати порядок приймання та виконання замовлень;
- запропонувати способи швидкого обслуговування клієнтів.

3. **Надати рекомендації щодо оформлення інтер'єру снек-бару:**
- визначити стиль оформлення закладу;
- запропонувати кольорову гаму та елементи декору;
- охарактеризувати меблі та їх розміщення.

4. **Визначити перелік послуг, що надаються у снек-барі:**
- реалізація швидких закусок і напоїв;
- обслуговування відвідувачів у залі та на виніс;
- можливість швидкого перекусу для відвідувачів торговельно-розважального комплексу.

Методичні рекомендації

Під час опрацювання запропонованих ситуаційних завдань необхідно вивчити типи барів та їх характеристику. Також слід ознайомитися з Правилами роботи закладів ресторанного господарства та нормативними

документами, що регламентують діяльність закладів ресторанного господарства, зокрема:

- ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»;
- ГОСТ 30523–97 «Послуги ресторанного господарства. Загальні вимоги».

Класифікацію барів доцільно здійснювати за асортиментом продукції, що пропонується, тобто за їх спеціалізацією.

На сучасному етапі найбільш поширеними є такі типи барів: коктейль-бар, гриль-бар, пивний бар, снек-бар, винний бар, молочний бар, десертний бар, фітобар, бар-вар'єте

Коктейль – бари відзначаються асортиментом, у якому представлені всі групи змішаних напоїв у холодному та гарячому приготуванні. Ці бари забезпечуються повним комплектом скляного посуду для подавання змішаних напоїв відповідно до їх складу, а також необхідним інвентарем та інструментами.

Гриль – бари належать до дуже поширеного типу барів. Асортимент кулінарних виробів обмежений, але постійний. Відвідувачам пропонують смажені в гриль – апаратах курчат, шашалики, рибу, овочі. Крім цього в асортимент включають натуральні овочі, салати, гарячі та холодні напої, алкогольні напої.

Снек – бари є цікавим поєднанням двох функцій – обслуговування за барною стійкою та приготування страв у присутності відвідувачів. Відвідувачам пропонують широкий асортимент гарячих та холодних бутербродів, закусок, широкий асортимент напоїв, борошняні кондитерські вироби.

Пивні бари, як правило розміщують в окремих приміщеннях. Пивні бари пропонують широкий асортимент бочкового,пляшкового пива,невеликий вибір закусок та страв до пива.

Винні бари не дуже поширені, здебільшого їх організовують у виноробних районах як заклади для дегустації вин. Організація таких барів потребує майстерності та глибокої компетентності обслуговуючого персоналу, зокрема велика роль надається сомельє.

Молочні бари пропонують відвідувачам широкий асортимент молочних коктейлів в холодному та гарячому приготуванні, десертів з молочних продуктів та фруктів. Молочні бари виконують функцію закладів дієтичного харчування.

Десертний бар пропонує відвідувачам широкий асортимент фруктових салатів, солодких страв на основі вершків, муси, желе, креми, самбуки, безалкогольні та тонізуючі напої. З алкогольних напоїв пропонують лікери, ром, коньяк, наливки та настоянки.

Вітамінний бар – це підприємство, яке спеціалізується на приготуванні безалкогольних коктейлів, свіже відтиснених соків, салатів з овочів та фруктів, гарячих напоїв.

Фітобари виникли як доповнення в закладах, де організовують відпочинок, оздоровлення. Вони функціонують при басейнах, оздоровчих центрах, санаторіях, фітнес – клубах. Відвідувачам пропонують свіже відтиснені соки, крюшони, морси,пунші,трав'яні чаї.

Додаток К

Збірних тестів та проміжного, модульного та підсумкового контролю знань з дисципліни «Барна справа»

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ПОЛТАВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ

УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ В.Г.КОРОЛЕНКА

Факультет технологій та дизайну

Кафедра професійної освіти, дизайну та безпеки життєдіяльності

БАРНА СПРАВА

ЗБІРНИК ТЕСТІВ

Підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Галузь знань	*А Освіта*
спеціальність	*А5. Професійна освіта*
спеціалізація	*А5.16 Професійна освіта (Сфера обслуговування)*
Освітня програма	*«Професійна освіта (Сфера обслуговування. Готельно – ресторанна справа)»*

2023

Зміст

Пояснювальна записка…….2
Критерії оцінювання ..……..4
Тема 1. Особливості організації, функціонування та класифікація барів…5
Тема 2. Організація обслуговування споживачів у барі……10
Тема 3. Асортимент і характеристика алкогольних
та безалкогольних напоїв…….……16
Тема 4. Загальні відомості проприготування та подавання напоїв…….22
Тема 5. Класифікація характеристика, особливості приготування та
подавання змішаних напоїв……..27
Відповіді до тестів……32

Передумова

Збірник тестів з дисципліни «Барна справа» складені відповідно до навчального плану підготовки бакалавра у галузі знань

А Освіта, спеціальності А 5 Професійна освіта, А 5.16 Сфера обслуговування, за освітньою програмою Професійна освіта (Сфера обслуговування. Готельно-ресторанна справа).

Мета збірника – систематизація та перевірка знань студентів з теоретичних та практичних аспектів барної діяльності, розвиток професійних умінь у підборі, приготуванні та сервіруванні напоїв, формування навичок контролю за якістю обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, а також підготовка до самостійної професійної діяльності та успішного складання поточного та підсумкового контролю знань.

Оцінювання рівня знань студентів визначається згідно з отриманими балами за критеріями оцінювання.

**Розробив асистент кафедри професійної освіти,
дизайну та безпеки життєдіяльності
Євгеній Огуй**

Критерії оцінювання

Кількість правильних відповідей,%	Значення оцінки	
100-90 %	5	Відмінно
89 -70 %	4	Добре
69-60 %	3	Задовільно
Менше 60%	2	Незадовільно

ФРАГМЕНТ ЗБІРНИКА ТЕСТІВ

Тема 1. Особливості організації, функціонування та класифікація барів

1. Укажіть підприємство ресторанного господарства призначене для реалізації вино-горілчаних напоїв, змішаних напоїв, страв і закусок за барною стійкою.

1.Ресторан.
2.Їдальня;
3. Кафе;
4. Бар.

2. Дайте визначення закладу ресторанного господарства «бар»

1. Заклад ресторанного господарства самообслуговування, де переважає асортимент холодних і гарячих закусок, страв нескладного приготування, призначений для швидкого обслуговування споживачів.

2. Заклад ресторанного господарства, де реалізують великий асортимент кави.

3. Заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, у якому страви можуть подавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування.

4. Заклад ресторанного господарства з барною стійкою, що реалізує змішані, міцні алкогольні, слабоалкогольні та безалкогольні напої, закуски, десерти, борошняні кондитерські та булочні вироби, покупні товари.

3. На які класи поділяють бари за обсягом наданих послуг та рівнем культури обслуговування?

1. Вищий, перший.
2. Люкс, вищий, перший.
3. Люкс, вищий, перший, другий.
4. Вищий, перший, другий.

4. Який інтер'єр повинні мати бари, що належать до класу вищий?

1. Оригінальний інтер'єр, високий рівень комфорту, вибір послуг, розмаїтий асортимент напоїв і фірмових коктейлів, стильний посуд, живий оркестр, концертну програму.

2. Вишуканий інтер'єр, високий рівень комфорту, широкий вибір послуг, асортимент фірмових страв та напоїв, дорогий посуд, стильний фірмовий одяг для обслуговуючого персоналу, живий оркестр, розважальну концертну програму або "вар'єте".

3. Інтер'єр, який виготовляють із матеріалів масового виробництва; барну стійку та меблі підбирають на основі зразків серійного виробництва, посуд стильний, недорогий.

4. Інтер'єр, який виготовляють тематично з матеріалів масового виробництва; бар пропонує певні послуги, виготовляє асортимент різних напоїв та страв нескладного приготування. Забезпечує аудіомузичне обслуговування.

5*. Укажіть кількість місць за барною стійкою (у відсотках від загальної кількості місць) у барах пертого класу.

1. Не менше ніж 20 відсотків загальної кількості місць.
2. Не менше ніж 30 відсотків загальної кількості місць.
3. Не менше ніж 50 відсотків загальної кількості місць.
4. Не менше ніж 70 відсотків загальної кількості місць.

6. Укажіть тип бару, у якому відвідувачам пропонують смажені у грилях курчата, шашлики, м'ясо великим шматком.

1. Снек-бар.
2. Коктейль-бар.
3. Пивний бар.
4. Гриль-бар.

7. Укажіть тип бару, у якому поєднуються дві функції обслуговування за барною стійкою та приготування страв у присутності відвідувача.

1. Снек-бар.
3. Молочний бар.
2. Коктейль-бар.
4. Фітобар.

8. Укажіть тип бару, в якому велика роль відводиться метрдотелю-сомельє.

1. Фітобар.
2.Винний бар.
3. Гриль-бар.
4. Снек-бар

9. Укажіть тип бару, в асортименті якого представлено всі групи змішаних напоїв.

1. Коктейль-бар.
2. Молочний бар
3. Пивний бар.
4. Вітамінний бар.

10. У якому барі основою асортименту є холодні та гарячі солодкі страви ?

1. У молочному.
2. У вітамінному.
3. У десертному.
4. У танцювальному.

11. Який бар за характером планування нагадує театр у мініатюрі?

1. Фітобар
2. Винний бар
3. Снек-бар.
4. Бар-вар'єте.

12. У якому барі не реалізують алкогольних напоїв?

1. У десертному.
2. У гриль-барі.
3. У вітамінному.
4. У танцювальному.

13. Який бар виконує функцію закладу дієтичного харчування?

1. Молочний.
2.Танцювальний.
3. Десертний.
4. Гриль-бар.

14. Який бар з успіхом функціонує у фітнес-комплексах, санаторіях, профілакторіях?

1. Гриль-бар.
2. Фітобар.
3. Снек-бар.
4. Коктейль-бар.

15. Які бари для швидкого обслуговування розмішують у торговельних центрах, готелях, при вокзалах?

1. Гриль-бари.
2. Танцювальні бари.
3. Десертні бари.
4. Експрес-бари.

16. Укажіть основний документ, який визначає права та обов'язки сторін щодо постачання всіх видів продукції.

1.Акт.
2. Договір.
3. Декларація.
4. Позовна заява.

17. Під час приймання барменом мінеральної води зі складу з'ясувалося, що в ящиках не вистачає п'ять пляшок мінеральної води "Боржомі". Який документ необхідно скласти бармену у присутності постачальника?

1. Видаткову накладну.
2. Акт відхилення продукції за кількістю та якістю.
3. Претензію щодо постачання товару.
4. Прибуткову накладну.

18.Укажіть термін реалізації в барі кондитерських виробів із білковим кремом при температурі від +2 до +4 °С.

1. 72 год.
2. 80 год.
3. 84 год.
4. 96 год.

19. Укажіть термін реалізації в барі тортів та тістечок із масляним кремом при температурі від +2 до +4 °С

1. 36 год.
2. 24 год.
3. 12 год.
4. 6 год.

20.Укажіть строк реалізації желе, самбуків, мусів у барі при температурі від+2 до +4 °С.

1. 72 год.
2. 48 год.

3. 36 год.

4. 24 год.

21.За якими критеріями здійснюється класифікація барів?

1. За асортиментом напоїв; призначенням; рівнем обслуговування і технічним оснащенням.

2. За асортиментом напоїв і виробів; призначенням; рівнем обслуговування і номенклатурою послуг.

3.За асортиментом напоїв і виробів; рівнем обслуговування і технічним оснащенням.

4.За вишуканістю; асортиментом напоїв і виробів; технічним оснащенням.

22. Згідно із якими критеріями здійснюється приймання товарів у барі?

1. За кількістю та якістю.

2. За кількістю, естетичним виглядом.

3. За способом обробки, кількістю, якістю.

4. Усі відповіді правильні.

23. Як необхідно вчинити бармену, якщо відсутні супровідні документи на товари?

1. Оформити актом фактичну наявність продуктів.

2. Оприбуткувати, отримавши відповідне розпорядження керуючого бару.

3. Повернути постачальнику товари.

4. Усі відповіді правильні.

24. Визначте тип бару, який розташовується на першому поверсі готелю.

I. Снек-бар.

2. Пул-бар.

3. Хол-бар.

4. Скай-бар.

25. Визначте тип бару, який розташовується на останньому поверсі готелю і слугує оглядовим майданчиком довколишнього краєвиду.

1. Скай-бар.

2. Нейлі-бар.

3. Хол-бар.

4. Фіто-бар.

Додаток Л

АНКЕТА

Діагностика ціннісного компоненту професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Інструкція для респондента:

Оцініть ступінь своєї згоди з наведеними твердженнями за шкалою:

1 – повністю не згоден;
2 – скоріше не згоден;
3 – важко відповісти;
4 – скоріше згоден;
5 – повністю згоден.

Блок 1. Ціннісне ставлення до професії

1. Я вважаю свою майбутню професію важливою для суспільства.
2. Робота у сфері обслуговування є для мене особистісно значущою.
3. Я відчуваю гордість за обрану професію.
4. Я прагну стати висококваліфікованим фахівцем у своїй галузі.
5. Я вважаю якість обслуговування головною цінністю професійної діяльності.
6. Для мене важливо дотримуватись етичних норм у роботі з клієнтами.
7. Я усвідомлюю соціальну відповідальність своєї професії.
8. Я отримую задоволення від навчання за обраною спеціальністю.

Блок 2. Стійкість професійної мотивації

1. Я маю чітке бажання працювати за обраною професією.
2. Мій інтерес до професії не зменшується з часом.
3. Я готовий(а) долати труднощі у професійній діяльності.
4. Я прагну досягти професійного успіху у сфері обслуговування.
5. Я навчаюся не лише заради оцінок, а для професійного розвитку.
6. Я самостійно шукаю додаткову інформацію з професії.
7. Я готовий(а) постійно вдосконалювати свої професійні навички.
8. Я пов’язую своє майбутнє саме з цією професією.

Блок 3. Орієнтація на принципи сталого розвитку

1. Я вважаю важливим дотримання екологічних стандартів у сфері обслуговування.
2. Я підтримую ідеї раціонального використання ресурсів.
3. Я готовий(а) впроваджувати екологічні практики у професійній діяльності.
4. Я вважаю важливим зменшення харчових відходів.
5. Я враховую принципи здорового та раціонального харчування у професійній діяльності.
6. Я вважаю, що бізнес повинен бути соціально відповідальним.
7. Я готовий(а) інформувати клієнтів про екологічні та здорові рішення.

8. Я підтримую впровадження стандартів сталого розвитку у закладах обслуговування.

Обробка результатів
Підрахунок балів:

- Блок 1: (1–8)
- Блок 2: (9–16)
- Блок 3: (17–24)

Обчислюється середній бал або сума по кожному блоку.

Інтерпретація рівнів (для кожного критерію):

Рівень	Середній бал
Низький	1,0 – 2,4
Середній	2,5 – 3,4
Достатній	3,5 – 4,4
Високий	4,5 – 5,0

Додаток М

МЕТОДИКА «ВИРОБНИЧІ ПРОБИ»

(для визначення ефективності виконання професійних завдань)

1. Мета методики

Визначення рівня сформованості діяльнісного компоненту професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування за критерієм **ефективності виконання професійних завдань** у процесі вивчення дисципліни *«Основи товарознавства»*.

2. Сутність методики

Методика передбачає виконання здобувачами освіти **комплексу практико-орієнтованих виробничих завдань (проб)**, що моделюють реальні професійні ситуації у сфері обслуговування (приймання, оцінка, зберігання та реалізація товарів).

3. Організація проведення

- **Форма:** індивідуальна / групова
- **Тривалість:** 60–90 хв
- **Кількість завдань:** 3–4 виробничі проби
- **Умови:** максимально наближені до реальної професійної діяльності

4. Зміст виробничих проб

Проба 1. Приймання товару

Завдання: Оцініть партію продовольчих товарів (за накладною):

- перевірте відповідність маркування
- визначте якість товару
- виявіть можливі дефекти

Проба 2. Класифікація та характеристика товару

Завдання:

- віднесіть товар до відповідної групи
- визначте основні характеристики (якість, склад, умови зберігання)
- обґрунтуйте вибір

Проба 3. Умови зберігання

Завдання:

- визначте оптимальні умови зберігання
- вкажіть можливі ризики псування
- запропонуйте заходи щодо їх попередження

Проба 4. Консультування клієнта

Завдання: Надайте рекомендації клієнту щодо вибору товару з урахуванням:

- якості;

- терміну придатності;
- раціонального харчування.

5. Критерії оцінювання

1. Якість виконання завдання
2. Точність і правильність дій
3. Самостійність виконання
4. Швидкість виконання
5. Дотримання професійної логіки дій

6. Шкала оцінювання (бальна)

Кожен критерій оцінюється за 4-бальною шкалою:

- **0 балів** – не виконує
- **1 бал** – виконує з суттєвими помилками
- **2 бали** – виконує з незначними помилками
- **3 бали** – виконує правильно і самостійно

Максимум за 1 пробу: 15 балів
Максимум загальний: 60 балів

7. Рівні сформованості

Рівень	Бали
Низький	0–20
Середній	21–35
Достатній	36–50
Високий	51–60

8. Інтерпретація результатів

- **Низький рівень** — неефективне виконання завдань, значна кількість помилок, відсутність самостійності
- **Середній рівень** — виконання за зразком, часткові помилки
- **Достатній рівень** — самостійне виконання стандартних завдань
- **Високий рівень** — швидке, точне та ефективне виконання з професійною обґрунтованістю

9. Бланк оцінювання (зразок)

ПІБ	Проба 1	Проба 2	Проба 3	Проба 4	Загальна сума	Рівень

10. Висновок

Методика дозволяє об’єктивно оцінити ефективність виконання професійних завдань через моделювання реальних виробничих ситуацій і є валідним інструментом діагностики діяльнісного компоненту професійної культури.

Додаток Н

ЧЕК-ЛИСТ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ТА КРЕАТИВНОСТІ ПРОФЕСІЙНИХ ДІЙ

Інструкція для експерта:

Оцініть виконання кожного завдання за наведеними показниками за шкалою:

0 – не виконано;

1 – виконано з суттєвими помилками;

2 – виконано з незначними помилками;

3 – виконано правильно і самостійно

1. Якість виконання завдання

Показник	0	1	2	3
Завдання виконано повністю				
Результат відповідає умовам завдання				
Відсутні грубі помилки				
Висновки є обґрунтованими				

2. Точність і правильність дій

Показник	0	1	2	3
Правильно застосовано товарознавчі знання				
Дотримано послідовність професійних дій				
Вірно визначено характеристики товару				
Коректно використано професійну термінологію				

3. Самостійність виконання

Показник	0	1	2	3
Виконує без сторонньої допомоги				
Приймає самостійні рішення				
Виявляє ініціативу				

4. Швидкість виконання

Показник	0	1	2	3
Дотримується відведеного часу				
Раціонально організовує роботу				
Не допускає затримок у виконанні				

5. Дотримання професійної логіки діяльності

Показник	0	1	2	3
Дії є послідовними та логічними				
Враховано умови професійної ситуації				
Прийняті рішення є доцільними				
Продемонстровано розуміння професійного процесу				

ПІДСУМКОВА ЧАСТИНА
Загальна кількість балів: _____ / 60

Рівень сформованості:
Низький (0–20)
Середній (21–35)
Достатній (36–50)
Високий (51–60)

Якісний коментар експерта:

_____

_____

_____

Додаток П

ПРИКЛАД ЗАСТОСУВАННЯ МЕТОДУ «ТАЄМНИЙ КЛІЄНТ»

Мета. Оцінити рівень сформованості діяльнісного компоненту професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування за критеріями:

- правильність застосування технологій обслуговування
- культура професійної поведінки
- якість взаємодії з клієнтом

Сутність методу

Один із здобувачів освіти або викладач виступає у ролі «таємного клієнта», який звертається до студента (виконавця ролі працівника сфери обслуговування) з конкретною ситуацією, не повідомляючи про оцінювання.

Сценарій ситуації (приклад)

Ситуація: Клієнт відвідує заклад харчування та має особливі вимоги:

- обмеження у харчуванні (наприклад, дієта або алергія)
- обмежений бюджет
- потреба у швидкому обслуговуванні

Завдання студента:

- привітати клієнта
  - з’ясувати потреби
  - запропонувати оптимальний варіант
  - надати рекомендації
  - дотриматися стандартів обслуговування

Етапи проведення

1. **Підготовчий етап:**
   - розробка сценарію
   - визначення критеріїв оцінювання
   - підготовка чек-листа
2. **Реалізація:**
   - «таємний клієнт» взаємодіє зі студентом
   - фіксується поведінка та дії
3. **Оцінювання:**
   - заповнення чек-листа
   - аналіз дотримання стандартів
4. **Рефлексія:**
   - обговорення результатів
   - самооцінка студента

Чек-лист оцінювання (фрагмент)

Показник	Так	Частково	Ні
Привітання клієнта відповідно до стандартів			
Виявлення потреб клієнта			
Дотримання культури спілкування			
Компетентність рекомендацій			
Дотримання технології обслуговування			

Критерії оцінювання

- правильність дій
- послідовність обслуговування
- клієнтоорієнтованість
- професійна етика
- ефективність комунікації

Рівні сформованості

- **Низький** — не дотримується стандартів, допускає грубі помилки
- **Середній** — частково дотримується, діє за зразком
- **Достатній** — правильно виконує стандартні дії
- **Високий** — демонструє гнучкість, клієнтоорієнтованість і професіоналізм

Додаток Р

МЕТОДИКА «ДІАГНОСТИКА РІВНЯ ЕМПАТІЇ» (І. М. ЮСУПОВ)

Інструкція. Для виявлення рівня емпатії необхідно, висловивши згоду (незгоду) з кожним з 36 тверджень, оцінювати відповіді наступним чином: при відповіді «не знаю» - 0 балів, «ні, ніколи» - 1, «іноді» - 2, «часто» - 3, «майже завжди» - 4, «так, завжди» - 5 балів (відповідати потрібно на всі пункти).

текст опитувальника

- 1. Мені більше подобаються книги про подорожі, ніж книги із серії «Життя видатних людей».
- 2. Дорослих дітей дратує турбота батьків.
- 3. Мені подобається розмірковувати про причини успіхів і невдач інших людей.
- 4. Серед всіх музичних телепередач надаю перевагу «Сучасні ритми».
- 5. Надмірну дратівливість і несправедливі закиди хворого треба терпіти, навіть якщо вони тривають роками.
- 6. Хворій людині можна допомогти навіть словом.
- 7. Стороннім людям не слід втручатися в конфлікт між двома особами.
- 8. Старі люди, як правило, образливі безпричинно.
- 9. Коли я в дитинстві слухав сумну історію, на мої очі самі по собі наверталися сльози.
- 10. роздратованому стані моїх батьків впливає на мій настрій.
- 11. Я байдужий до критики на мою адресу.
- 12. Мені більше подобається розглядати портрети, ніж картини з пейзажами,
- 13. Я завжди прощав все батькам, навіть якщо вони були неправі.
- 14. Якщо кінь погано тягне, її треба бити.
- 15. Коли я читаю про драматичні події в житті людей, то відчуваю, ніби це відбувається зі мною.
- 16. Батьки ставляться до своїх дітей справедливо.
- 17. Бачачи сваряться підлітків або дорослих, я втручаюся.
- 18. Я не звертаю уваги на поганий настрій своїх батьків.
- 19. Я довго спостерігаю за поведінкою тварин, відкладаючи інші справи.
- 20. Фільми і книги можуть викликати сльози тільки у несерйозних людей.
- 21. Мені подобається спостерігати за виразом облич і поведінкою незнайомих людей.
- 22. У дитинстві я приводив додому бездомних кішок і собак.
- 23. Всі люди необґрунтовано озлоблені.
- 24. Дивлячись на сторонню людину, мені хочеться вгадати, як складеться його життя.

- 25. У дитинстві молодші за віком ходили за мною по п'ятах.
- 26. Побачивши покаліченого тваринного я намагаюся йому чим-небудь допомогти.
- 27. Людині етанет легше, якщо уважно вислухати його

$J^{7}J$

скарги.

- 28. Побачивши вуличне подія, я намагаюся не потрапляти в число свідків.
- 29. Молодшим подобається, коли я пропоную їм свою ідею, справу або розвагу.
- 30. Люди перебільшують здатність тварин відчувати настрій свого господаря.
- 31. З скрутної конфліктної ситуації людина повинна виходити самостійно.
- 32. Якщо дитина плаче, на то є свої причини.
- 33. Молодь повинна завжди задовольняти будь-які прохання і дивацтва людей похилого віку.
- 34. Мені хотілося розібратися, чому деякі мої однокласники були так замислені.
- 35. Безпритульних домашніх тварин слід відловлювати і знищувати.
- 36. Якщо мої друзі починають обговорювати зі мною свої особисті проблеми, я намагаюся перевести розмову на іншу тему.

Обробка результатів. Підраховується сума балів. Але колись потрібно перевірити ступінь відвертості обстежуваного. Якщо він відповів «не знаю» на затвердження 3, 9, 11, 13, 23, 36 і «так, завжди» на затвердження 11, 13, 15 і 27, це свідчить про його бажання виглядати краще і про недостатню відвертості. Результатам тестування можна довіряти, якщо опитуваний дав не більш трьох нещирих відповідей.

Висновки. При сумі від 82 до 90 балів у людини дуже високий рівень емпатії, від 63 до 81 - високий, від 37 до 62 - середній, від 12 до 36 балів - низький, 11 балів і менше - дуже низький рівень емпатії.

Додаток С

Анкета «Культура мовленнєвого етикету фахівців сфери обслуговування»

Мета: Визначити рівень володіння нормами професійного спілкування, етикету та культури мовлення.

Інструкція: Оберіть один або кілька варіантів відповіді, які вважаєте найбільш правильними для професійного середовища.

Блок І. Форми звертання та встановлення контакту

1. Яка форма звертання до клієнта є найбільш пріоритетною в закладах сфери гостинності в Україні?

- а) «Пане / Пані»
- б) «Молодий чоловіче / Дівчино»
- в) «Шановний клієнте»
- г) Звертання на ім'я (якщо воно відоме з бронювання або карти лояльності)

2. Клієнт підійшов до стійки реєстрації/адміністратора, коли ви розмовляєте з колегою по роботі. Ваші дії?

- а) Закінчу розмову з колегою, потім привітаюся з клієнтом.
- б) Перерву розмову на півслові й одразу звернуся до клієнта.
- в) Встановлю зоровий контакт, усміхнуся (сигнал «я вас бачу») і завершу коротку робочу фразу перед звертанням до клієнта.

3. Чи допустимо використовувати фразу «Чим я можу вам допомогти?» як перше речення?

- а) Так, це стандартна ввічлива фраза.
- б) Ні, вона звучить як скрипт; краще використовувати «Радий(а) вас бачити, чи можу я запропонувати щось особливе?».
- в) Залежно від формату закладу (в сегменті Luxury краще уникати прямих запитань «чим допомогти»).

Блок ІІ. Професійний жаргон та сленг

4. Ви спілкуєтеся з гостем щодо замовлення. Чи доречно вживати внутрішню термінологію (наприклад, «стоп-лист», «чек-ін», «пречеки»)?

- а) Так, це підкреслює мій професіоналізм.
- б) Тільки якщо клієнт сам використовує ці терміни.
- в) Ні, професійні терміни слід «перекладати» зрозумілою мовою (наприклад: «Ця страва тимчасово відсутня»).

5. Яке з цих слів є прикладом «мовного сміття» у сервісі, якого варто уникати?

- а) «Звичайно»
- б) «Я вас почув(ла)»

- в) «Дякую за очікування»
- г) «Якби»

Блок III. Телефонний етикет

6. Скільки гудків телефону вважається «золотим стандартом» для відповіді в закладі?

- а) Одразу після першого гудка.
- б) Після другого або третього гудка.
- в) До п'ятого гудка.

7. Виберіть найбільш етичну форму відповіді на вхідний дзвінок:

- а) «Алло, слухаю вас».
- б) «Назва закладу, моє ім'я, вітання / запитання чим можу допомогти».
- в) «Добрий день, ви зателефонували в [Назва закладу], чекайте на лінії».

8. Що потрібно зробити, якщо під час телефонної розмови виникла потреба знайти інформацію і клієнт має зачекати?

- а) Просто покласти трубку на стіл, поки шукаєте.
- б) Запитати: «Чи можете ви зачекати хвилину на лінії?» і обов'язково подякувати за очікування, коли повернетеся.
- в) Попросити перетелефонувати пізніше.

Блок IV. Робота з запереченнями та етика відмови

9. Яка фраза є найбільш вдалою при виникненні конфліктної ситуації?

- а) «Це не моя провина, так працює система».
- б) «Я розумію ваше незадоволення, давайте я запропоную варіант вирішення».
- в) «Ви помиляєтесь, у нас все за правилами».

10. Як коректно відмовити гостю, якщо всі місця в залі зайняті?

- а) «Місць немає, приходьте завтра».
- б) «На жаль, наразі всі столики заброньовані, проте ми можемо запропонувати вам зачекати біля бару або забронювати час через годину».
- в) «Вам варто було дзвонити заздалегідь».

Критерії оцінювання:

- **8–10 правильних відповідей:** *Високий рівень.* Фахівець вільно володіє етичними нормами та розуміє психологію сервісу.
- **5–7 правильних відповідей:** *Середній рівень.* Знання базові, але потребують вдосконалення в частині нюансів (телефонний етикет, робота зі сленгом).
- **Менше 5 відповідей:** *Низький рівень.* Необхідне додаткове навчання з основ професійної комунікації.

Додаток Т

АНКЕТА

для визначення рівня сформованості професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Блок А

Інструкція: Оцініть ступінь своєї згоди з наведеними твердженнями за шкалою:

1 – повністю не згоден(на)
2 – скоріше не згоден(на)
3 – частково згоден(на)
4 – скоріше згоден(на)
5 – повністю згоден(на)

1. Ціннісний компонент

Професійні цінності, орієнтація на клієнта, етичні установки	**-5**
1. Я усвідомлюю важливість якісного обслуговування клієнтів.	
2. Вважаю клієнтоорієнтованість ключовою цінністю професії.	
3. Дотримуюсь етичних норм у взаємодії з клієнтами.	
4. Виявляю повагу до кожного клієнта незалежно від його статусу.	
5. Орієнтуюсь на створення позитивного іміджу закладу/організації.	
6. Вважаю важливим дотримання стандартів сервісу.	
7. Прагну до професійного самовдосконалення у сфері обслуговування.	

2. Когнітивний компонент

Знання у сфері обслуговування	**-5**
1. Я знаю основні принципи та стандарти обслуговування клієнтів.	
2. Орієнтуюсь у технологіях надання послуг у своїй професійній сфері	
3. Знаю правила професійної етики у сфері обслуговування.	
4. Розумію психологічні особливості поведінки клієнтів.	
5. Обізнаний(на) з методами ефективної комунікації з клієнтами.	
6. Знаю способи вирішення конфліктних ситуацій із клієнтами.	

7. Орієнтуюсь у сучасних тенденціях розвитку сфери обслуговування.	

3. Діяльнісний компонент

Практичні вміння та навички	**-5**
1. Умію якісно обслуговувати клієнтів відповідно до стандартів.	
2. Застосовую професійні знання у практичних ситуаціях.	
3. Умію швидко реагувати на потреби клієнтів.	
4. Умію ефективно вирішувати проблемні ситуації з клієнтами.	
5. Використовую сучасні технології обслуговування (цифрові сервіси, CRM тощо).	
6. Дотримуюсь стандартів зовнішнього вигляду та поведінки.	
7. Умію працювати в умовах стресу та високого навантаження.	

4. Комунікативний компонент

Навички професійного спілкування	**-5**
1. Легко встановлюю контакт із клієнтами.	
2. Умію ввічливо та грамотно спілкуватися.	
3. Володію навичками активного слухання.	
4. Умію адаптувати стиль спілкування до різних клієнтів.	
5. Зберігаю доброзичливість навіть у складних ситуаціях.	
6. Умію працювати в команді з колегами.	
7. Ефективно взаємодію з клієнтами у різних форматах (офлайн/онлайн).	

5. Рефлексивний компонент

Самоаналіз, саморозвиток	**-5**
1. Аналізую власну поведінку під час обслуговування клієнтів.	
2. Усвідомлюю свої сильні та слабкі сторони як фахівця.	

3. Готовий(а) приймати зауваження та вдосконалюватися.	
4. Прагну покращувати якість власної професійної діяльності.	
5. Оцінюю рівень задоволеності клієнтів своєю роботою.	
6. Планую шляхи підвищення власної професійної компетентності.	
7. Використовую досвід для уникнення помилок у майбутньому.	

Обробка результатів

1. Підрахунок балів

Кожен компонент: 7–35 балів

Загальний показник: 35–175 балів

2. Рівні сформованості (для кожного компонента):

28–35 балів — високий рівень;
20–27 балів — достатній рівень;
7–19 балів — середній рівень;
1–6 балів — низький рівень.

3. Інтерпретація результатів

Творчий (високий) рівень — сформована професійна культура, готовність до творчої високопрофесійної діяльності

Моделюючий (достатній) рівень — сформована професійна культура, готовність до професійної діяльності

Репродуктивний (середній) рівень — потребує розвитку окремих компонентів

Елементарний (низький) рівень — необхідна цілеспрямована підготовка та корекція

Блок Б

Інструкція: Дайте розгорнуті відповіді на запитання, спираючись на власний досвід, уявлення та професійні наміри.

1. Ціннісний компонент

(цінності, мотивація, професійні орієнтації)

1. Що для Вас означає «якісне обслуговування клієнта»?
2. Які професійні цінності Ви вважаєте найважливішими у сфері обслуговування? Чому?
3. Як Ви розумієте поняття «клієнтоорієнтованість»?
4. Опишіть ситуацію, коли Ви проявили повагу або турботу про клієнта.
5. Як Ви реагуєте на клієнтів із різними потребами та поведінкою?
6. Яку роль, на Вашу думку, відіграє етика у сфері обслуговування?
7. Що мотивує Вас працювати у сфері обслуговування?
8. Як Ви ставитесь до необхідності дотримання стандартів обслуговування?
9. Яким Ви бачите «ідеального фахівця» у сфері обслуговування?

10. Які цінності Ви хотіли б розвинути у собі для професійного зростання?

2. Когнітивний компонент

(знання, розуміння професійної діяльності)

11. Які основні принципи обслуговування клієнтів Ви знаєте?
12. Опишіть стандарти обслуговування у Вашій професійній сфері.
13. Які знання з психології допомагають у роботі з клієнтами?
14. Як Ви поясните поняття «сервісна якість»?
15. Які методи ефективної комунікації з клієнтами Вам відомі?
16. Як слід діяти у разі виникнення конфлікту з клієнтом?
17. Які сучасні тенденції розвитку сфери обслуговування Ви знаєте?
18. Які помилки найчастіше допускають працівники сфери обслуговування?
19. Які знання необхідні для підвищення рівня обслуговування клієнтів?
20. Як Ви оцінюєте свою теоретичну підготовку до професійної діяльності?

3. Діяльнісний компонент

(практичні вміння, досвід діяльності)

21. Опишіть свій досвід обслуговування клієнтів (реальний або змодельований).
22. Як Ви дієте у ситуації, коли клієнт незадоволений послугою?
23. Які професійні навички Ви вважаєте своїми найсильнішими?
24. Як Ви організовуєте свою роботу під час обслуговування клієнтів?
25. Опишіть ситуацію, коли Вам довелося швидко приймати рішення.
26. Як Ви забезпечуєте якість своєї роботи?
27. Які технології або інструменти Ви використовуєте у процесі обслуговування?
28. Як Ви працюєте в умовах стресу або великого навантаження?
29. Опишіть приклад успішного вирішення складної ситуації з клієнтом.
30. Які навички Ви хотіли б удосконалити?

4. Комунікативний компонент

(взаємодія, спілкування, поведінка)

31. Як Ви встановлюєте контакт із новими клієнтами?
32. Які прийоми ефективного спілкування Ви використовуєте?
33. Як Ви реагуєте на критику або негатив від клієнта?
34. Опишіть ситуацію успішної комунікації з клієнтом.
35. Як Ви адаптуєте спілкування до різних типів клієнтів?
36. Які труднощі виникають у Вас під час спілкування?
37. Як Ви вирішуєте конфлікти у спілкуванні?
38. Яку роль відіграє невербальна комунікація у Вашій роботі?
39. Як Ви взаємодієте з колегами у процесі роботи?

40. Що, на Вашу думку, потрібно для вдосконалення Ваших комунікативних навичок?

5. Рефлексивний компонент

(самоаналіз, саморозвиток, оцінка діяльності)

41. Як Ви оцінюєте результати своєї професійної діяльності?
42. Які свої сильні сторони Ви можете виділити?
43. Які труднощі Ви відчуваєте у професійній діяльності?
44. Як Ви реагуєте на зауваження або критику?
45. Які висновки Ви робите після складних професійних ситуацій?
46. Як Ви плануєте свій професійний розвиток?
47. Які методи самовдосконалення Ви використовуєте?
48. Як Ви визначаєте, що досягли професійного прогресу?
49. Що Ви хотіли б змінити у своїй професійній поведінці?
50. Якою Ви бачите свою професійну діяльність у майбутньому?

Рекомендації щодо аналізу результатів

Оцінювання відповідей Блоку Б має здійснюватися експертами.
Кожна відповідь оцінюється за 4 критеріями:

- Повнота розкриття
- Усвідомленість (глибина розуміння)
- Аргументованість
- Практична спрямованість

Шкала оцінювання (для кожного критерію):
0 балів — відсутня або формальна відповідь
1 бал — поверхнева, фрагментарна відповідь
2 бали — достатня, але без глибини або прикладів
3 бали — повна, усвідомлена, аргументована відповідь із прикладами
Максимум за 1 відповідь: 12 балів

1. Опис критеріїв

1. Повнота розкриття
   0 — відповідь відсутня або не за темою
   1 — розкрито частково, без структури
   2 — розкрито основний зміст
   3 — відповідь повна, структурована, логічно завершена
2. Усвідомленість
   0 — відсутнє розуміння
   1 — репродуктивний рівень (шаблонні формулювання)
   2 — часткове розуміння
   3 — глибоке осмислення, власна позиція
3. Аргументованість
   0 — відсутні пояснення
   1 — слабка аргументація

2 — наявні окремі аргументи
3 — чітка, логічна аргументація з прикладами

4. Практична спрямованість
0 — відсутній зв’язок із практикою
1 — загальні міркування
2 — окремі приклади
3 — конкретні ситуації, досвід, рішення

2. Специфічні індикатори за компонентами

Ціннісний компонент оцінюється за наявністю:
сформованих професійних цінностей;
орієнтації на клієнта;
етичних установок;
мотивації до професії.

Додатковий індикатор:здатність пояснювати значущість сервісу.

Когнітивний компонент оцінюється за:
- точністю знань;
- розумінням понять (сервіс, стандарти, клієнтоорієнтованість);
- знанням методів роботи;
- обізнаністю щодо професійних ситуацій.

Додатковий індикатор: використання професійної термінології

Діяльнісний компонент оцінюється за:
- описом реальних або змодельованих дій
- здатністю вирішувати проблемні ситуації
- наявністю професійних умінь
- самостійністю у прийнятті рішень

Додатковий індикатор: алгоритмічність дій

Комунікативний компонент оцінюється за:
- здатністю до ефективної взаємодії
- розумінням комунікативних стратегій
- поведінкою у конфлікті
- гнучкістю спілкування

Додатковий індикатор: врахування особливостей клієнта

Рефлексивний компонент оцінюється за:
- здатністю до самоаналізу
- усвідомленням сильних/слабких сторін
- готовністю до саморозвитку
- вмінням робити висновки

Додатковий індикатор: наявність плану самовдосконалення

3. Підрахунок результатів

1. За кожним питанням: **0–12 балів**

2. За компонентом (10 питань):

0–30 балів — низький рівень;
31–60 балів — достатній рівень;
61—90 балів — середній рівень;
91–120 балів — високий рівень;

3. Загальний результат (50 питань):

0–150 балів — низький рівень
151–300 балів — достатній рівень
301–450 балів — середній рівень
451–600 балів — високий рівень

4. Якісна інтерпретація рівнів

Високий рівень вказує на сформовану професійну культуру, розвинене системне, креативне мислення, усвідомлені професійні цінності, прагнення до самостійної діяльності та саморозвитку, розвинена рефлексія.

Достатній рівень визначається сформованістю професійної культури, розумінням цінностей професійної діяльності, здатністю до якісного виконання професійних функцій, здатність до самостійної діяльності та рефлексії.

Середній рівень засвідчує часткову сформованість професійної культури, недостатню глибину знань, потребу у розвитку практичного досвіду.

Низький рівень вказує на фрагментарні знання, відсутність практичної орієнтації, слабку мотивацію до професійної діяльності.