



Теорія і методика професійної освіти

УДК 378.04:64]:001.895

DOI <https://doi.org/10.5281/zenodo.17968658>

Сервісні кейси як інструмент моделювання професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Огуй Євгеній Віталійович

здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти, асистент кафедри професійної освіти та дизайну Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка, 36002, Україна, м. Полтава, вул. Остроградського, 2, e-mail: evgenijoguj98@gmail.com,
<https://orcid.org/0009-0003-3861-2520>

Огуй Світлана Володимирівна

доктор філософії, асистент кафедри професійної освіти та дизайну Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка, 36002, Україна, м. Полтава, вул. Остроградського, 2, e-mail: svetlana.oguj@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-6485-6375>

Прийнято: 02.12.2025 | Опубліковано: 17.12.2025

***Анотація:** Професійна культура фахівців сфери обслуговування визначена нами як інтегрована особистісно-професійна якість, що охоплює систему цінностей, комунікативну компетентність, емоційну зрілість, етичну відповідальність і здатність до конструктивної взаємодії з клієнтами. Метою нашого дослідження є обґрунтування сервісних кейсів як педагогічного інструменту моделювання професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування та визначення методичних умови їх ефективного використання*



в освітньому процесі. **Методи.** Проаналізовано сучасні наукові підходи до розвитку професійної культури та ефективності застосування інтерактивних технологій навчання, серед яких особливо значущим є метод кейс-технологій у професійній освіті. **Результати.** 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. Розкрито дидактичний потенціал сервісних кейсів як засобу організації квазіпрофесійної діяльності, що поєднує навчальну та практичну компоненти підготовки. Показано, що сервісні кейси сприяють розвитку комунікативної, емоційно-поведінкової та етичної компетентності, дозволяють студентам відпрацьовувати складні ситуації взаємодії «клієнт – фахівець», тренувати навички конструктивного діалогу, деескалації конфліктів, регуляції емоцій, прийняття морально відповідальних рішень. Аргументовано, що моделювання стресових, проблемних і кризових ситуацій у межах кейс-методу створює безпечне освітнє середовище, у якому здобувачі освіти набувають здатності прогнозувати наслідки, обирати оптимальні стратегії поведінки та формувати професійну ідентичність. У статті визначено методичні умови ефективного впровадження сервісних кейсів у професійну підготовку: відповідність реаліям сервісної діяльності, поетапність опрацювання ситуації, інтерактивність, тьюторський супровід, рефлексивний аналіз та співпраця з роботодавцями. Наголошено, що різнорівневі завдання сервісних кейсів (комунікативні, емоційно-поведінкові, етичні, технологічні та комплексні) забезпечують всебічний розвиток професійної культури. Зроблено **висновок**, що системне використання сервісних кейсів у навчальному процесі підвищує практичну спрямованість підготовки, формує готовність до професійної взаємодії та підсилює конкурентоспроможність майбутніх фахівців сфери обслуговування.



Ключові слова: професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування, інтерактивні освітні технології, моделювання професійної діяльності, освітні кейс-технології, квазіпрофесійна діяльність здобувачів освіти, формування професійної культури.

Service cases as a tool for modelling the professional culture of future professionals in the service industry

Ohui Yevhenii

Postgraduate Student, Assistant of the Department of Professional Education and Design of Poltava V. G. Korolenko National Pedagogical University, 36002, Ukraine, Poltava, street Ostrogradsky, 2, e-mail: evgenijoguj98@gmail.com,
<https://orcid.org/0009-0003-3861-2520>

Ohui Svitlana

Doctor of Philosophy, Assistant of the Department of Professional Education and Design of Poltava V. G. Korolenko National Pedagogical University, 36002, Ukraine, Poltava, street Ostrogradsky, 2, e-mail: svetlana.oguj@gmail.com,
<https://orcid.org/0000-0001-6485-6375>

Abstract: *Professional culture is defined as an integrated personal and professional quality that covers a system of values, communication competence, emotional maturity, ethical responsibility and the ability to constructively interact with clients. **Objective.** The aim of our research is to substantiate service cases as a pedagogical tool for modelling the professional culture of future professionals in the service industry and to determine the methodological conditions for their effective application in the educational process. **Methods.** The article analyses modern scientific approaches to the development of professional culture and interactive*



educational technologies, among which case technologies are particularly significant. **Results.** It is determined that service cases act as an effective tool for modelling professional situations, recreate realistic conditions of activity and ensure the formation of professional culture of future professionals in the service industry. The didactic potential of service cases as a method of organizing quasi-professional activities that combine educational and practical components of training is revealed. The research shows that service cases contribute to the development of communicative, emotional-behavioural and ethical competence, enable students to work through complex situations of “client – professional” interactions, and practise skills of constructive dialogue, conflict de-escalation, emotion regulation and making morally responsible decisions. It is argued that the modelling of stressful, problematic and crisis situations within the case method creates a safe educational environment in which students acquire the ability to predict consequences, choose optimal behaviour strategies and form a professional identity. The article defines methodological conditions for the effective implementation of service cases in professional training: relevance to the realities of service activities, step-by-step processing of situations, interactivity, tutoring support, reflective analysis and cooperation with employers. It is emphasised that the multi-level tasks of service cases (communicative, emotional-behavioural, ethical, technological and integrated) ensure the comprehensive development of professional culture. **Conclusions.** The conclusion was made that the systematic application of service cases in the educational process enhances the practical focus of training, develops readiness for professional interaction and strengthens the competitiveness of future professionals in the service industry.

Keywords: professional training of future professionals in the service industry, interactive educational technologies, modelling of professional activities, educational case technologies, quasi-professional activities of students, formation of professional culture.



Постановка проблеми. Сучасний рівень розвитку сервісних технологій та оснащення підприємств сфери обслуговування висуває високі вимоги до професійної підготовки фахівців індустрії гостинності, де ключового значення набувають не лише технологічні вміння, а й професійна культура, що поєднує професійні цінності, етичні норми, комунікативну компетентність, емоційну грамотність і здатність до конструктивної взаємодії з клієнтами. В умовах цифровізації, глобалізації ринку послуг і зростання конкуренції особливого значення набувають інноваційні технології навчання, що забезпечують моделювання реальних ситуацій, типових для сервісної практики. Одним з найбільш ефективних інструментів є сервісні кейси, які слугують засобом моделювання професійних ситуацій і дозволяють студентам набувати практичного досвіду ще на етапі навчання.

Кейс-технології забезпечують практико-орієнтований формат навчання, який максимально наближає студентів до реальних умов професійної діяльності, а відтак, мають ряд ключових переваг. Кейс дозволяє відпрацьовувати типові й нестандартні сценарії сервісної взаємодії без ризику для клієнтів чи бізнесу, і водночас, підвищує готовність студентів до реальних викликів на сучасному етапі розвитку сфери обслуговування. Робота з багатоваріантними ситуаціями формує вміння аналізувати, прогнозувати наслідки, обирати оптимальні рішення. Кейс-технології стимулюють діалог, аргументацію, презентування рішень і культуру командної взаємодії. Більшість кейсів потребують колективних рішень, що формує культуру співпраці та конструктивної взаємодії, змушує застосовувати комплекс психологічних, управлінських, сервісних, технологічних і комунікативних знань. Робота з кейсами містить ігрові й проблемно-пошукові елементи, що також підсилює інтерес до професії.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Високий рівень професійної культури є важливим елементом особистісних якостей для фахівців різних



спеціальностей, а особливо тих, де професійна діяльність пов'язана з безпосередньою взаємодією з клієнтами. Питання формування професійної культури фахівців різних галузей досліджували М. Гриньова, Г. Улунова, Л. Хомич, Н. Жигайло та інші. 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 [11]. 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 [14].

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 [8]. 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 [9]. 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 (проектне навчання) та технології розвитку м'яких навичок (тренінги з лідерства, коучинг), підкреслюючи важливість впровадження міжнародних стандартів ISTE у професійну підготовку майбутніх менеджерів для ефективною інтеграції технологій в освітній процес [7].

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 [10]. 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 [12]. 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 [6]. 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 [3].

Проблематика кейс-методу в освіті залишається актуальною вже упродовж багатьох років та розглядається у працях багатьох науковців Т. Белякової, Д. Коллінза, В. Мазура, О. Пометун, О. Сидоренко, М. Чистякової та інших. Водночас недостатньо дослідженим у освітній та науковій практиці залишається потенціал сервісних кейсів як інструменту формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Не зважаючи на численні наукові дослідження проблеми розвитку професійної культури фахівців різних галузей, наразі актуальним є питання визначення ефективних педагогічних та методичних умов формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Особливої уваги потребує дослідження методики впровадження кейс-технологій та комплексу сервісних кейсів у освітній процес підготовки фахівців сфери обслуговування та визначення перспективи позитивного впливу таких технологій на формування професійної культури.

Формулювання цілей статті. Метою нашого дослідження є обґрунтування сервісних кейсів як педагогічного інструменту моделювання професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування та визначення методичних умови їх ефективного використання в освітньому процесі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Моделювання професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування може відбуватися більш ефективно за допомогою інтерактивних технологій, застосування яких в освітньому процесі передбачає комплекс методів, спрямованих на формування ключових компетентностей, необхідних для успішної діяльності в цій



динамічній галузі. Використання інтерактивних технологій сприяє активізації пізнавальної діяльності, формуванню творчого мислення, навичок спілкування та прийняття рішень, що є важливими складовими професійної культури. Застосування інтерактивних технологій у підготовці фахівців сфери обслуговування дозволяє підвищити якість засвоєння теоретичних знань та їх практичне використання; розвинути soft skills, зокрема комунікативну культуру, відповідальність, ініціативність та вміння планувати; сформувати готовність до інновацій та адаптації до нових вимог ринку праці, включаючи міжнародні стандарти ISTE; стимулювати творче та критичне мислення, необхідне для вирішення нестандартних професійних завдань.

Формування професійної культури не може відбуватися без моделювання професійної діяльності. У питанні проектування професійної діяльності важливе значення має включення студентів до процесу розв'язання квазіпрофесійних завдань, які мають на меті формування необхідних для професійної діяльності умінь на основі інтеграції комплексу знань. При цьому в багатьох психолого-педагогічних дослідженнях (О. Вербицького, В. Вишківської, Н. Дем'яненко, М. Опачко, Є. Прокоф'єва, О. Ступак, Ж. Фріцко та інших) квазіпрофесійна діяльність розглядається як сполучна ланка між навчальною та професійною діяльністю, що здійснюється паралельно з освітнім процесом на безперервній основі за рахунок переживання досвіду і пов'язаних з ним проблем майбутньої професійної діяльності [1, с. 89].

Вирішальними у проектуванні 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 [13, с. 71]. 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 [5].

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 типів професійних компетентностей.

Однією з ключових складових професійної культури фахівців сфери обслуговування є вміння ефективно спілкуватися. 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 [15, с. 29]. Такі завдання і техніки дозволяють студенту спроектувати власну професійну поведінку, що може стати ядром професійної культури.

Професійна діяльність фахівців сфери обслуговування є досить емоційно насиченою, тому сервісні кейси включають ситуації, що імітують емоційні спалахи клієнтів, моделювання фрустраційних умов та стресових обставин. Дидактичний потенціал вирішення таких навчальних завдань полягає у можливості відпрацювати навички розпізнавання емоцій клієнта та колег, тренувати саморегуляцію в умовах стресу, формувати толерантність і стриманість, розвивати здатність до емпатійного реагування. Кейси дають змогу «пережити» кризову ситуацію у безпечному середовищі та знайти конструктивну модель реагування як основу емоційної культури фахівця. Наводимо декілька прикладів сервісних кейсів для розвитку комунікативної компетентності як складової професійної культури у таблиці 1.

Таблиця 1

Приклади сервісних кейсів як інструменту формування комунікативної складової професійної культури

Ситуація	Опис проблеми	Професійні комунікативні навички, що формуються	Завдання для студента
Складний клієнт із негативним досвідом	Клієнт приходить до закладу сфери обслуговування роздратованим через попередній негативний досвід (погане обслуговування, затримка, помилка). Він голосно висловлює невдоволення.	<ul style="list-style-type: none">активне слухання;використання технік емпатії;деескалація конфлікту;вміння вибачитися професійно та коректно;аргументоване пояснення й пропозиція рішення.	<ul style="list-style-type: none">сформулювати фрази, що знизять емоційне напруження;запропонувати варіанти компенсації;підготувати усну відповідь, яка демонструє сервісну культуру.



Комунікація з нерішучим клієнтом	Клієнт не може визначитися з вибором (страви, послуги, виду транспорту чи тарифу). Він хвилюється, ставить багато уточнюючих запитань.	<ul style="list-style-type: none">• навички доступного пояснення складної інформації;• здатність ставити уточнювальні запитання;• вміння спрямовувати клієнта до оптимального вибору;• використання позитивної риторики.	<ul style="list-style-type: none">• запропонувати 2–3 варіанти рішення;• сформулювати коротке, зрозуміле пояснення;• тренування інтонації й невербальних засобів комунікації.
Невербальне непорозуміння	Клієнт неправильно трактує жести або тон працівника, що призводить до напруження.	<ul style="list-style-type: none">• контроль міміки, жестів і дистанції;• здатність коригувати комунікацію в режимі реального часу;• вміння «зчитувати» стан клієнта.	<ul style="list-style-type: none">• визначити, які невербальні елементи могли спричинити непорозуміння;• запропонувати альтернативні варіанти поведінки;• програти сценку у двох варіантах: неправильно й правильно.
Комунікація всередині команди	У робочому процесі виникла суперечка між двома працівниками щодо розподілу обов'язків. Клієнти це помічають.	<ul style="list-style-type: none">• внутрішньокорпоративну комунікацію;• навички конструктивного обговорення;• вміння аргументувати позицію;• управління емоціями.	<ul style="list-style-type: none">• розробити діалог врегулювання ситуації;• визначити фрази, що неприпустимі для публічного простору;• виробити правила командної комунікації.

Джерело: розроблено та систематизовано авторами

Сервісні кейси — це реалістичний тренінговий інструмент, який дозволяє відпрацювати різні формати комунікації, що критично важливо для формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Вони забезпечують розвиток мовних, соціальних, емоційних і міжкультурних комунікативних умінь, роблячи підготовку студентів практико-орієнтованою та ефективною. Кейс-технології ефективно поєднують теоретичні знання з міжкультурної комунікації з їх практичним застосуванням, а також уможливають побачити, як теоретичні концепції проявляються у реальних ситуаціях, і випробувати набуті стратегії в умовах, наближених до реального життя [16, с. 75].



Більшість сервісних ситуацій пов'язані з дилемами етичного характеру: чесність та вигода, дотримання стандарту та індивідуальний підхід, лояльність до клієнта та корпоративні правила, конфіденційність і тиск керівництва. Застосування сервісних кейсів дозволяє студентам аналізувати етичні аспекти типових/нетипових ситуації, відпрацьовувати прийняття морально відповідальних рішень, формувати почуття справедливості та дотримання професійних норм, робити ціннісний вибір, який формує професійну ідентичність. Таким чином, студенти навчаються діяти не лише за правилами, а й відповідно до етичних цінностей професії.

Сервісні кейси дозволяють моделювати проблемні, конфліктні, нерегульовані та кризові ситуації, які потребують швидкого аналізу, вимагають пошуку рішень із мінімальними втратами, передбачають управління власною поведінкою, активують навички деескалації конфлікту. Кейси є безпечним середовищем, де студент може припуститися помилки, побачити альтернативи, навчитися діяти стратегічно [2, с. 384]. Таким чином, сервісні кейси активізують аналітичне, прогностичне та критичне мислення, відповідальність за прийняте рішення. Саме це формує культуру поведінки в складних комунікативних обставинах, а отже, готовність майбутніх фахівців сфери обслуговування до вирішення професійних конфліктів і непередбачуваних ситуацій у професійній діяльності. Наведемо декілька прикладів використання сервісних кейсів для розвитку емоційного інтелекту та емоційної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування (табл. 2).

Кейс-технології виступають не лише інструментом навчання, але й ефективним засобом інтеграції теоретичних знань і практичних навичок, спрямованих на вирішення реальних і змодельованих проблемних ситуацій [4, с. 330]. Сервісні кейси є зв'язуючою ланкою між навчальною та професійною діяльністю, адже забезпечують занурення у реалістичні ситуації, знайомлять з типовими проблемами професії, формують уявлення про робоче середовище,

сприяють розвитку соціально-професійної відповідальності та самоідентичності. Завдяки цьому студент починає ідентифікувати себе як майбутній фахівець, що вважається важливим предикатором розвитку професійної культури.

Таблиця 2

Приклади сервісних кейсів для розвитку емоційного інтелекту та емоційної культури

Ситуація	Опис проблеми	Професійні навички, що формуються	Завдання для студента
Помилка працівника та реакція клієнта	Працівник випадково зробив помилку (не те замовлення, неточна інформація). Клієнт емоційно реагує, а працівник має зберегти самоконтроль.	<ul style="list-style-type: none"> • вміння визнавати помилки без втрати емоційної рівноваги; • навички «емоційного відкату» – контроль миттєвої реакції; • емпатичні вибачення; • формування емоційної відповідальності. 	<ul style="list-style-type: none"> • проаналізувати, які емоції працівник може відчувати (зціплення, страх, сором); • запропонувати модель вибачення за стандартами сервісу; • прописати в кейсі позитивний сценарій виходу із ситуації.
Конфлікт між клієнтами	У закладі два клієнти вступили в суперечку. Працівник має емоційно нейтрально та врівноважено владнати ситуацію, не стаючи «начийсь бік».	<ul style="list-style-type: none"> • контроль своїх емоцій у стресових умовах; • здатність емоційно відмежуватися від конфлікту; • миротворчу комунікацію; • управління емоційною атмосферою. 	<ul style="list-style-type: none"> • визначити ризики ескалації конфлікту; • запропонувати алгоритм нейтралізації конфлікту; • відпрацювати спокійний, урівноважений тон.
Емоційна напруга клієнта	Клієнт приходить у стані стресу: поганий настрій, роздратування, підвищений тон. Причина – затримка послуги або непередбачена ситуація.	<ul style="list-style-type: none"> • розпізнавання емоцій клієнта (емоційна чутливість); • емпатійність; • техніки заспокоєння клієнта; • асертивне спілкування. 	<ul style="list-style-type: none"> • назвати емоції клієнта, які вони бачать у кейсі; • запропонувати слова підтримки з ефектом «емоційного поглинання»; • відпрацювати три варіанти реакції: правильну, нейтральну та некоректну.
Позитивні емоції як інструмент сервісу	Клієнт нейтрально налаштований, але невпевнений. Працівник має створити позитивний емоційний	<ul style="list-style-type: none"> • уміння ініціювати позитивні емоції; • «емоційний тон сервісу»; • техніку «емоційної 	<ul style="list-style-type: none"> • відібрати фрази, що формують позитивне враження; • змодельовати невербальні прояви



	фон для підсилення довіри.	посмішки»; • мікроповедінкові прояви доброзичливості.	підтримки; • проаналізувати власну емоційну реакцію у взаємодії.
Міжкультурні емоційні відмінності	Клієнт іншої культури демонструє емоції, які працівник сприймає неправильно (наприклад, гучна манера говорити, менший особистий простір, інший стиль емоційного вираження).	• емоційну гнучкість; • толерантність до різних стилів емоційної поведінки; • вміння адаптувати комунікацію; • розуміння культурних емоційних кодів.	• визначити, які емоції можуть бути хибно трактовані; • запропонувати привітне коректування ситуації; • відпрацювати емпатію як міжкультурну компетенцію.

Джерело: розроблено та систематизовано авторами

Для досягнення ефективного педагогічного впливу кейс-технологій на формування професійної культури майбутніх фахівців бажано після виконання завдання кейсу проводити самооцінку студентом власних дій, оцінку роботи групи, коментарі викладача, аналіз альтернативних рішень. Адже, кейси, які виконуються в малих групах, формують культуру взаємодопомоги, вміння розподіляти ролі, партнерську комунікацію, навички фасилітації, відповідальність за колективне рішення. Кейс-технології сприяють формуванню культури командної взаємодії, що має важливе значення для професійного становлення, оскільки сервісна індустрія базується на командній роботі, де якість обслуговування залежить від узгодженості дій персоналу.

Для успішної реалізації кейс-технологій у професійній освіті бажано підготувати як педагогів, так і здобувачів освіти. Важливу роль у роботі з кейсами відіграє викладач. Замість надання готових відповідей, він виступає модератором дискусії, заохочує критичне мислення, ставить складні запитання та забезпечує безпечне середовище для відкритого обговорення, створює комфортні методичні умови для інтерактивного навчання. Викладач також допомагає студентам поєднувати кейс-ситуації з відповідними теоретичними концепціями та надає зворотний зв'язок [17, с. 53].



Серед методичних умов ефективного використання сервісних кейсів у педагогічній практиці виділяють:

- відповідність реальним умовам сервісної діяльності (використання відео-, аудіо- та реальних історій);
- поетапність опрацювання кейсу (опис ситуації – аналіз проблеми – вибір можливих рішень – обґрунтування оптимального рішення – рефлексія);
- інтерактивність (моделювання ролевих ситуацій, обговорення завдань у групах тощо);
- використання тьюторингу та фасилітації, коли педагог спрямовує, а не нав'язує рішення;
- рефлексивний супровід після вирішення завдань сервісних кейсів (оцінка власної поведінки, емоцій і професійних установок здобувачами освіти);
- партнерство з роботодавцями (створення кейсів на основі реального досвіду індустрії гостинності, транспорту, туризму, сфери послуг).

Якісний кейс має відповідати низці вимог, зокрема: бути створеним відповідно до чітко визначеної мети, мати оптимальний рівень складності, відображати кілька аспектів професійних ситуацій, залишатися актуальним протягом певного часу, ілюструвати типові випадки, стимулювати аналітичне мислення, спонукати до дискусії та містити кілька можливих шляхів вирішення [12, с. 233].

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.



Кейс-технології забезпечують практико-орієнтований формат навчання, що максимально наближує студентів до реальних умов професійної діяльності та мають ряд ключових переваг. Під час вирішення кейс-завдання відбувається моделювання реальних професійних ситуацій, що дозволяє студентам відпрацьовувати різноманітні ситуації, які можуть виникнути у процесі взаємодії фахівців з клієнтами та колегами. Моделюючи сервісні ситуації студенти вчаться аналізувати проблему, оцінювати альтернативи, приймати обґрунтовані рішення, прогнозувати наслідки, що сприяє розвитку критичного та професійного мислення. Кейс-технології стимулюють діалог, аргументацію, презентування рішень і культуру командної взаємодії. А відтак, забезпечують поступове формування комунікативної та соціальної компетентності. Робота з кейсами має ігрові й проблемно-пошукові елементи, що підсилює інтерес до професії, підвищує мотивацію та залученість до виконання різноманітних професійних дій. У більшості кейс-завдань передбачено інтеграцію теорії і практики, адже знання одразу закріплюються в реалістичному контексті, а у свою чергу прискорює формування професійних умінь. Водночас студенти тренують навички емпатії, саморегуляції, управління конфліктами, що є ключовими для сервісної сфери.

Висновки. Сервісні кейси є ефективним педагогічним інструментом моделювання професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Вони забезпечують наближення навчання до реальних умов професійної діяльності; розвиток етичних якостей, комунікативних умінь та емоційного інтелекту; можливість відпрацювання складних сервісних ситуацій без ризику для клієнта; формування рефлексивності та професійної відповідальності. Кейс-технології – це безпечне середовище для тренування професійної взаємодії та аналізу помилок. Успішний досвід і помилки аналізуються без негативних наслідків, сприяючи особистісному та професійному зростанню майбутніх фахівців. Сервісний кейс одночасно моделює реальність, забезпечує глибоке



осмислення стандартів сервісу, поєднує знання, емоції, поведінку та цінності, активізує мислення через проблемність, створює простір для безпечних помилок, формує досвід взаємодії з людьми.

У результаті проведеного дослідження доведено, що кейс-технології мають ряд переваг перед традиційними методами навчання. Студенти переносять набуті навички у професію через квазіпрофесіну діяльність, вчаться діяти відповідально, вдумливо, старанно, а відтак розвиваються комунікативні та емоційні компоненти професійної культури. Ефективність кейс-методу зростає за умови його системного впровадження, поєднання з тьюторингом, дуальною освітою та партнерством із роботодавцями. Це дозволяє підготувати фахівців, здатних діяти відповідально, етично й професійно в умовах сучасної сервісної індустрії.

Перспективним напрямом в дослідженні ефективних технологій розвитку професійної культури може стати конструктивний аналіз та підбір методів командної взаємодії задля формування етичної та ціннісної складової професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Список використаних джерел

1. Ванда Вишківська, Євген Прокоф'єв, Ольга Ступак. Моделювання професійної діяльності фахівців: концептуальні засади. *Молодь і ринок : щомісячний науково-педагогічний журнал*. 2023. № 8(216). С. 87–93.
2. Вишківська В. Б., Голікова О. М. Особливості використання кейс-технології в умовах інноваційної парадигми освіти. *Грааль науки : міжнар. наук. журнал*. Вінниця : ГО «Європейська наукова платформа», 2024. № 37. С. 383–385. URL : <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.15.03.2024.061>
3. 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.



4. Звекова С. Кейс-технології як інструмент розвитку дослідницької компетентності майбутніх бакалаврів спеціальної освіти. *Актуальні питання гуманітарних наук* Дрогобич : Видавничий дім «Гельветика», 2025. Вип. 84. Том 1. С. 327–333. URL : <https://doi.org/10.24919/2308-4863/84-1-47>
5. 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>
6. 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.
7. 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>
8. 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.
9. 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.
10. Пащенко Т. Кейс-метод як сучасна технологія навчання спеціальних дисциплін. *Молодь і ринок : щомісячний науково-педагогічний журнал*. 2015. Вип. 8. С. 94–99.
11. 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.



12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. Упатова І. П. Квазіпрофесійна дидактико-методична підготовка майбутніх учителів. *Фахова передвища освіта*. Київ : Науково-методичний центр, 2022. № 4. С. 29–31.

16. Chen C.C.; Shang R.A.; Harris A. The efficacy of case method teaching in anonline asynchronous learning environment. *Int. J. Distance Educ. Technol. (IJDET)*. 2006, 4. P. 72–86.

17. Ihnatova, O., Drobakha-Simonova L., Matiiuk, D. The Students' Experience of Intercultural Communication. *New Educational Review*. 2024. Vol. 72, P. 49-65. DOI: <https://doi.org/10.15804/tner.2024.75.1.07>