

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ БІЗНЕСУ І ПРАВА
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО
БІЗНЕСУ

Бурак В.Г.

ГЕЙМІФІКАЦІЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Навчально-методичний посібник

з освітніх компонентів «Організація ресторанного господарства»,
«Організація готельного господарства»
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальностей 241 Готельно-ресторанна справа,
242 Туризм і рекреація

Івано-Франківськ, 2024

Рекомендовано

вченою радою Херсонського державного університету

(протокол від 21 листопада 2024 р. № 5)

Відомості про авторів/укладачів

Бурак В. Г., докторка педагогічних наук, доцентка, завідувачка кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу Херсонського державного університету

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Банєва І. О., докторка економічних наук, професорка, професорка кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу Миколаївського національного аграрного університету;

Прісс О. П., докторка технічних наук, професорка, завідувачка кафедри «Харчові технології та готельно-ресторанна справа» Таврійського державного агротехнічного університету імені Дмитра Моторного;

Паска М. З., докторка ветеринарних наук, професорка, завідувачка кафедри готельно-ресторанного бізнесу Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського.

Б 60 Бурак В. Г.

Гейміфікація в професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування. Херсон: Вид-во ХДУ, 2024. 86 с.

Навчально-методичний посібник присвячено проблемі інтеграції гейміфікації в освітній процес, що базується на застосуванні ігрових механік для досягнення навчальних цілей. Матеріал навчально-методичного посібника розрахований на супровід аудиторної і самостійної роботи здобувачів освіти. У процесі викладання дисциплін навчальних планів доцільним убачаємо використання ігрових навчальних методів. Запропоновані теми ситуативних завдань і сценарії ділових ігор покликані забезпечити набуття практичних умінь і навичок у виявленні, визначенні та оцінюванні ознак, властивостей і показників якості продукції та послуг, які впливають на задоволення вимог споживачів у сфері обслуговування.

Рекомендовано здобувачам першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальностей 241 Готельно-ресторанна справа, 242 Туризм і рекреація освітньо-професійних програм «Готельно-ресторанна справа» та «Туризм».

УДК 65.018:640.43 (075)

© Бурак В.Г., 2024

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА. Загальні положення. Технології ситуативного моделювання	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА	7
1.1. Гейміфікація у вирішенні важливих завдань професійної підготовки майбутніх фахівців	7
1.2. Ділові ігри в освітньому процесі: актуальність, характеристика, педагогічні вимоги до проведення	10
Література до першого розділу	16
РОЗДІЛ 2. МЕТОДИЧНА ЧАСТИНА	19
2.1. Ділові ігри як інноваційна форма проведення навчальних занять у професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування	19
2.2. Методичні вказівки до проведення навчальних занять у професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування	23
2.3. Методичні рекомендації для викладачів щодо використання ділових ігор в освітньому процесі	27
Література до другого розділу	30
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА	33
3.1. Формування твердих і м'яких навичок і компетенцій майбутніх фахівців сфери обслуговування під час участі в ділових іграх	33
3.2. Практичні кейси використання гейміфікації в професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування	36
Література до третього розділу	78
ГЛОСАРІЙ ОСНОВНИХ ТЕРМІНІВ	81

ПЕРЕДМОВА

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ. ТЕХНОЛОГІЇ СИТУАТИВНОГО МОДЕЛЮВАННЯ

Ситуативне моделювання в освітньому процесі є важливою технологією, що забезпечує інтерактивний підхід до навчання, адаптуючи теоретичні знання до реальних умов. Технології ситуативного моделювання дозволяють здобувачам освіти не лише отримувати знання, але й розвивати практичні навички, критичне мислення та прийняття рішень у контексті реальних або близьких до реальних ситуацій.

1. Ознаки та характеристики ситуативного моделювання

Ситуативне моделювання (або кейсовий метод) характеризується такими ознаками:

1. *Імітація реальних ситуацій* включає моделювання реальних або близьких до реальних ситуацій, що дозволяє студентам працювати над завданнями, які можуть виникнути в професійній діяльності.

2. *Активне навчання* залучає студентів до активної участі в освітньому процесі, що включає аналіз, обговорення та розв'язання проблем.

3. *Інтерактивність* забезпечує високий рівень взаємодії між учасниками, що сприяє розвитку комунікаційних і командних навичок.

4. *Реалістичність* надає можливість студентам працювати з матеріалами, які відповідають умовам реальної професійної діяльності.

5. *Варіативність рішень*, оскільки ситуації можуть мати кілька можливих рішень, що дозволяє студентам оцінювати альтернативи та вибирати найбільш ефективні рішення.

2. Принципи ситуативного моделювання

1. *Принцип реалістичності.* Ситуації, що моделюються, повинні відображати реальні умови роботи в конкретній професії. Це забезпечує ефективність навчання та підготовку до реальних викликів.

2. *Принцип активної участі.* Здобувачі освіти активно залучені в процес розв'язання ситуацій, що стимулює їхній інтерес до навчання та сприяє глибшому розумінню матеріалу.

3. *Принцип інтеграції знань.* Ситуативне моделювання дозволяє інтегрувати знання з різних дисциплін та застосовувати їх у практичних умовах.

4. *Принцип адаптивності.* Моделі можуть бути адаптовані відповідно до змінюваних умов і вимог освітнього процесу, що робить їх гнучкими і актуальними.

5. *Принцип зворотного зв'язку.* Після виконання завдань важливо забезпечити зворотний зв'язок, що дозволяє студентам аналізувати свої дії, помилки та досягнення.

3. Підходи до ситуативного моделювання

1. *Кейс-метод.* Використання кейсів (ситуацій) для аналізу і вирішення конкретних проблем. Студенти отримують опис ситуації та працюють над її розв'язанням, обговорюючи можливі варіанти рішень.

2. *Рольові ігри.* Студенти грають ролі, що відповідають певним професійним функціям або ситуаціям, що дозволяє їм вжитися в ситуацію та знайти рішення з різних перспектив.

3. *Симуляційні ігри.* Моделювання реальних процесів або систем, де студенти можуть спостерігати результати своїх дій і приймати рішення в умовах симульованого середовища.

4. *Проектна діяльність.* Розроблення проектів на основі конкретних ситуацій, що вимагають комплексного підходу до розв'язання проблем і реалізації рішень.

5. *Проблемно-орієнтоване навчання.* Сфокусування на конкретних проблемах, що потребують інтеграції знань і практичних навичок для їхнього вирішення.

4. Сценарій проведення ситуативного моделювання

1. *Визначення цілей.* На початку заняття визначаються цілі та завдання, які повинні бути досягнуті в процесі моделювання.

2. *Опис ситуації.* Надання студентам детального опису ситуації, що моделюється, з усіма необхідними даними та контекстом.

3. *Розподіл ролей.* У випадку рольових ігор студентам розподіляються ролі та завдання, відповідно до яких вони будуть працювати.

4. *Аналіз ситуації.* Студенти аналізують надану ситуацію, визначають ключові проблеми та розробляють стратегії для їхнього вирішення.

5. *Виконання завдання.* Розроблення та реалізація рішень, виконання завдань у межах моделювання.

6. *Обговорення результатів.* Аналіз результатів, обговорення досягнень та помилок, виявлення сильних і слабких сторін.

7. *Зворотний зв'язок.* Надання студентам конструктивного зворотного зв'язку для покращення навичок і знань.

5. Вимоги до проведення ситуативного моделювання

1. *Чіткість інструкцій.* Інструкції та опис ситуацій повинні бути чіткими й зрозумілими для студентів.

2. *Адекватність ресурсів.* Забезпечення необхідних ресурсів і матеріалів для виконання завдань.

3. *Кваліфіковане керівництво.* Керівництво моделюванням повинно здійснюватися кваліфікованими фахівцями, які можуть надати необхідну підтримку й консультації.

4. *Оцінювання результатів.* Необхідно встановити критерії для оцінювання результатів діяльності студентів, що дозволяє об'єктивно визначити рівень досягнень.

5. *Адаптивність.* Моделі повинні бути адаптовані до рівня підготовки студентів і конкретних умов освітнього процесу.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

1.1. Гейміфікація у вирішенні важливих завдань професійної підготовки майбутніх фахівців

Сучасний ринок праці у сфері обслуговування вимагає від фахівців не лише глибоких теоретичних знань, але й практичних навичок, які дозволяють ефективно працювати в умовах високої конкуренції та постійних змін. Одним з інноваційних підходів до підготовки майбутніх фахівців є гейміфікація освітнього процесу. Гейміфікація (від англ. «gamification») передбачає використання елементів гри та ігрового дизайну в неігрових контекстах, таких як освіта. Цей підхід сприяє підвищенню мотивації студентів, покращенню засвоєння знань і розвитку професійних компетенцій.

Концептуальні засади гейміфікації в освіті

Гейміфікація в освіті базується на застосуванні ігрових механік для досягнення навчальних цілей. Основні елементи гейміфікації включають: бали, рейтинги, нагороди, рівні складності, а також змагальні й кооперативні елементи. Використання цих елементів сприяє створенню мотивувального середовища, де студенти активно залучаються до освітнього процесу. Згідно з дослідженнями S. Deterding та співавторів¹ (2011), гейміфікація допомагає створити умови для активного навчання, що особливо важливо для студентів, які готуються до роботи у сфері обслуговування. У готельно-ресторанному й туристичному бізнесі, де ключову роль відіграють комунікаційні навички та здатність швидко реагувати на потреби клієнтів, гейміфікація може допомогти студентам відпрацьовувати ці навички в безпечному освітньому середовищі.

¹ Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R., & Nacke, L. (2011). From game design elements to gamefulness: defining «gamification». In Proceedings of the 15th international academic MindTrek conference: *Envisioning future media environments*, 9–15. URL: <https://doi.org/10.1145/2181037.2181040>

Вплив гейміфікації на мотивацію та результати навчання

Однією з ключових переваг гейміфікації є підвищення мотивації студентів до навчання. За даними досліджень J. Huizinga та співавторів² (2019), використання гейміфікації дозволяє збільшити рівень залученості студентів на 20-30% порівняно з традиційними методами навчання. Це досягається за рахунок інтерактивного підходу до викладання, який дозволяє студентам відчувати прогрес та отримувати негайний зворотний зв'язок.

Дослідження, проведені В. Reeves³ (2020), показують, що студенти, які навчалися за гейміфікованими програмами, демонстрували вищі навчальні результати порівняно з тими, хто проходив традиційне навчання. Вони не лише краще засвоювали теоретичний матеріал, але й показували вищі результати під час практичних занять, що підтверджує ефективність гейміфікації як інструменту для розвитку професійних навичок.

Гейміфікація в підготовці фахівців сфери обслуговування

Гейміфікація має особливе значення в підготовці фахівців сфери обслуговування, де практичні навички, такі як комунікація, вирішення конфліктів, управління часом і командами, є критично важливими.

Використання ігрових елементів у навчанні дозволяє моделювати реальні ситуації, із якими можуть зіткнутися працівники готелів і ресторанів, туристичних підприємств, що сприяє розвитку необхідних компетенцій. Наприклад, симуляційні ігри можуть бути використані для відпрацювання ситуацій обслуговування клієнтів або управління персоналом. Дослідження С. Harrison та А. Anderson⁴ (2018) демонструє, що студенти, які брали участь у таких симуляціях, показували вищий

² Huizinga, J., Kittur, A., Li, S., & Shah, A. (2019). Gamification in Higher Education: A review and case study. *Educational Technology & Society*, 22(3), 127–139.

³ Reeves, B. (2020). Gamified Learning and Professional Training: Evidence from the Hospitality Sector. *International Journal of Hospitality Management*, 39(2), 201–215. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.11.005>

⁴ Harrison, C., & Anderson, A. (2018). Simulations and Serious Games in Hospitality Education: An Exploration of Benefits and Challenges. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 23(1), 45–52. URL: <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2017.12.003>

рівень готовності до реальних робочих умов порівняно з тими, хто отримував лише теоретичну підготовку.

Гейміфікація і розвиток м'яких навичок (soft skills)

М'які навички, такі як емоційний інтелект, креативність, уміння працювати в команді та вирішувати конфлікти, є критично важливими для успішної роботи у сфері обслуговування. Гейміфікація сприяє розвитку цих навичок, оскільки вона включає елементи командної роботи, вирішення проблем у стресових умовах та прийняття рішень. Згідно з дослідженнями М. Robertson⁵ (2017), гейміфікація дозволяє створити середовище, де студенти можуть безпечно експериментувати з різними стратегіями поведінки та навчатися на власних помилках. Це допомагає їм розвивати необхідні м'які навички, які потім можуть бути застосовані в реальній професійній діяльності.

Виклики та обмеження гейміфікації

Незважаючи на значні переваги, гейміфікація має й певні виклики та обмеження.

По-перше, її ефективність залежить від правильного вибору ігрових елементів і їхньої інтеграції в освітній процес. Невдале впровадження гейміфікації може призвести до втрати мотивації у студентів або до сприйняття навчання як гри, що може знизити серйозність підходу до освітнього процесу (С. Rughinis⁶, 2013).

Крім того, гейміфікація потребує значних ресурсів для розроблення та впровадження включно із часом викладачів, технічною підтримкою та фінансовими витратами. Це може бути проблематичним для закладів освіти з обмеженим бюджетом, особливо в країнах, де фінансування освітніх програм є недостатнім.

Гейміфікація не є універсальним рішенням, яке підійде для всіх процесів. Для її успішного впровадження необхідно враховувати як особливості ігрових механік, так і специфіку

⁵ Robertson, M. (2017). Soft Skills Training through Gamification: An Analysis of Impact in the Hospitality Industry. *Journal of Workplace Learning*, 29(4), 162–179. URL: <https://doi.org/10.1108/JWL-02-2016-0008>

⁶ Rughinis, C. (2013). Gamification of Education: Between Efficiency and Motivation. *Computer Science Education*, 23(2), 199–204. URL: <https://doi.org/10.1080/08993408.2013.780888>

об'єкта гейміфікації. Ігрові елементи можуть суттєво покращити процес або, навпаки, погіршити його. Гейміфікація не створює мотивацію з нуля. Вона не може компенсувати помилки в плануванні й менеджменті, але здатна посилити вже ефективно налагоджені системи та підвищити мотивацію.

Гейміфікація не дає однозначних відповідей, але створює простір для креативного пошуку рішень. З огляду на її потенціал та обмеження вона спонукає до експериментів і дискусій. Тому важливо аналізувати та систематизувати гейміфіковані інструменти навчання, щоб краще розуміти, як і де їх використовувати. Це допоможе розвивати педагогічні навички, підвищувати цифрову компетентність студентів, їхню мотивацію й залученість до освітнього процесу, а також досягати конкретних навчальних результатів.

Отже, гейміфікація є потужним інструментом для вирішення важливих завдань у професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування. Вона сприяє підвищенню мотивації студентів, покращенню їхніх навчальних результатів, розвиткові м'яких навичок та адаптації до реальних робочих умов.

Однак для досягнення оптимальних результатів необхідно враховувати специфіку освітнього процесу конкретного закладу вищої освіти, правильно обирати ігрові елементи та забезпечувати достатнє фінансування й технічну підтримку.

1.2. Ділові ігри в освітньому процесі: актуальність, характеристика, педагогічні вимоги до проведення

Ділові, або симуляційні, ігри стають усе більш популярним інструментом у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування. Вони дозволяють створити умови, максимально наближені до реальних, що сприяють формуванню практичних навичок і підвищенню рівня професійної компетентності. Використання ділових ігор як інноваційного методу навчання має на

меті інтеграцію теоретичних знань із практичною діяльністю, сприяє розвиткові критичного мислення, здатності до прийняття рішень та ефективної комунікації.

Ділова гра є методом, пов'язаним із моделюванням функцій структур (організацій, колективів, органів управління) та діями їхніх працівників, котрі спрямовані на віднайдення якнайкращих рішень для реалізування задач, обставин і проблемних питань.

Ділова гра є ефективною формою організації навчання та професійної підготовки або перепідготовки фахівців. Її актуальність полягає в тому, що вона дозволяє учасникам:

- розкрити свої можливості;
- навчитися активній позиції;
- випробувати себе на професійну зрілість;
- удосконалювати ділову компетенцію.

Професор Вербах пропонує структуру елементів гейміфікації у вигляді піраміди, яка зображена на рис. 1.

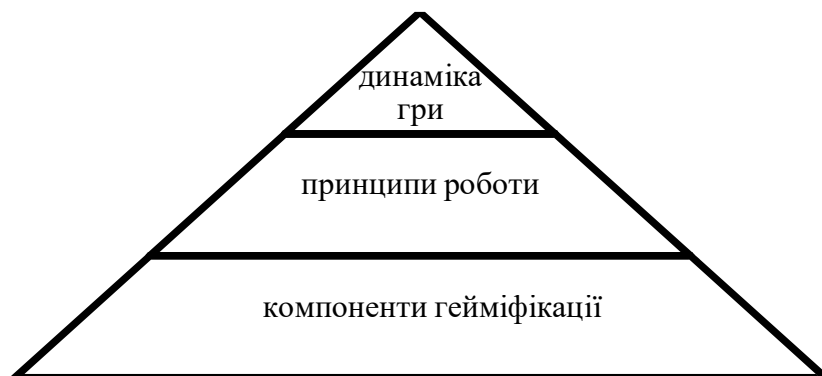


Рис. 1. Структура гейміфікації за Вербахом

Компоненти гейміфікації включають такі елементи: аватар користувача, рівні прогресу, віртуальні предмети, квести, а також винагороди у формі балів або значків.

Основні принципи роботи під час гейміфікації, що стимулюють гравця до активності, можуть включати очікування нагород, зворотний зв'язок, змагання та взаємодію з іншими учасниками, а також можливість здобуття нових ресурсів.

Динаміка гри охоплює такі аспекти, як прогрес гравця, взаємодія між користувачами й емоційні переживання, які виникають у процесі гри.

У комплексі з іншими сучасними формами й методами навчання ділова гра забезпечує плавний перехід студента з навчальної діяльності до професійної, змінюючи предмет, мотиви, цілі, засоби, способи та результати діяльності.

У педагогічній літературі існують різні підходи до класифікації ділових ігор. Зокрема, виділяють такі категорії:

- *дослідницькі ігри* використовуються для експериментальної перевірки роботи систем, ідей тощо;
- *практичні ігри* сприяють вирішенню конкретних завдань конкретного виробництва (наприклад, планування, реорганізація);
- *навчальні ігри*, основна мета яких – забезпечення навчання та розвитку студентів.

Остання група ділових ігор є предметом інноваційного пошуку викладачів вищої школи.

Ділові ігри відрізняються від інших форм і методів навчання, зокрема їм властиве:

- *живе відображення*. Учасники мають можливість «прожити» певний час в умовах організаційно-виробничої системи;
- *формування продуктивної активності*. Цей метод сприяє формуванню продуктивної активності студентів завдяки отриманню загальних уявлень про виробничо-технологічний процес; використанню ефекту «стислого часу» для кращого розуміння зв'язків між діями та наслідками в управлінській діяльності; можливості приймати ризиковані рішення без реальних збитків; самостійній і творчій розробці рішень у мотиваційних та емоційних умовах; створенню творчої та взаємозалежної обстановки, що забезпечує обов'язкову участь кожного в навчальному процесі.

У психолого-педагогічній літературі існує багато підходів до розв'язання питання характеристик навчальної ділової гри, що свідчить про її багатогранність і значущість.

Домінанти організації ділових ігор

Ефективне впровадження ділових ігор в освітній процес вимагає дотримання низки домінант.

1. *Реалістичність.* Ігрові ситуації повинні бути максимально наближеними до реальних умов роботи в готельно-ресторанній сфері. Це дозволяє студентам краще підготуватися до реальних викликів, з якими вони можуть зіткнутися в професійній діяльності.

2. *Комплексність.* Ділові ігри повинні охоплювати всі аспекти професійної діяльності включно з управлінням, маркетингом, обслуговуванням клієнтів та фінансовим менеджментом. Це дозволяє студентам отримати цілісне уявлення про бізнес-процеси.

3. *Варіативність сценаріїв.* Ігри повинні передбачати різні варіанти розвитку подій, що дозволяє студентам відпрацьовувати різноманітні стратегії та прийняття рішень в умовах невизначеності.

4. *Оцінювання та рефлексія.* Після завершення гри необхідно проводити аналіз результатів і рефлексію, що сприяє формуванню критичного мислення та усвідомлення допущених помилок.

Підходи до проведення ділових ігор

Існують різні підходи до організації та проведення ділових ігор в освітньому процесі:

1. *Сценарний підхід.* Використання попередньо розроблених сценаріїв, що включають різні ситуації, із якими можуть зіткнутися працівники сфери обслуговування. Такий підхід дозволяє структуровано підходити до навчання та забезпечує поступове засвоєння матеріалу.

2. *Імпровізаційний підхід.* Включає створення ситуацій у реальному часі, де студенти повинні реагувати на зміни в обстановці та приймати рішення на основі обмеженої інформації. Це сприяє розвитку адаптивності та стресостійкості.

3. *Комбінований підхід.* Поєднує в собі елементи сценарного та імпровізаційного підходів, що дозволяє забезпечити баланс між структурованістю та гнучкістю навчального процесу.

Сценарій проведення ділових ігор

Розроблення сценарію для ділової гри є важливим етапом підготовки, який включає кілька ключових елементів.

1. *Визначення цілей гри.* Необхідно чітко визначити, які знання, уміння й навички повинні бути засвоєні студентами в процесі гри. Наприклад, це може бути розвиток навичок управління персоналом, вирішення конфліктів або прийняття стратегічних рішень.

2. *Розроблення ігрових ролей.* Кожен учасник гри повинен отримати певну роль, що відображає одну з посад у сфери обслуговування (менеджер, адміністратор, офіціант тощо). Це дозволяє студентам випробувати себе в різних ролях та зрозуміти специфіку кожної з них.

3. *Опис ігрових ситуацій.* Необхідно розробити серію ситуацій, які будуть моделюватися під час гри. Ці ситуації повинні бути реалістичними і відображати різноманітні аспекти професійної діяльності.

4. *Розроблення критеріїв оцінювання.* Важливо встановити чіткі критерії, за якими буде оцінюватися успіх гри та результативність учасників. Це можуть бути кількісні та якісні показники, такі як ефективність прийнятих рішень, рівень задоволеності клієнтів або фінансовий результат.

Правила до організації ділових ігор

Для успішного проведення ділових ігор необхідно дотримуватися певних організаційних правил.

1. *Технічне забезпечення.* Ігри можуть вимагати наявності спеціального обладнання або програмного забезпечення, що дозволяє моделювати бізнес-процеси та проводити симуляції.

2. *Методична підготовка викладачів.* Викладачі, які проводять ділові ігри, повинні володіти відповідними методичними навичками і знаннями. Вони мають бути готовими до модерації гри, виконання фасилітувальних ролей, надання зворотного зв'язку та підтримки студентів під час освітнього процесу.

3. *Підготовка студентів.* Перед початком гри студенти повинні бути ознайомлені з правилами, цілями й очікуваннями від гри. Це допоможе забезпечити ефективну участь у процесі.

Навчальна ділова гра сприяє формуванню продуктивної активності студентів, якщо дотримуються певні педагогічні вимоги.

1. Характеристика гри – захоплююча й динамічна, цікава та швидкозмінна для підтримування уваги учасників. Правила гри та визначення переможця повинні бути зрозумілими і простими. Гра повинна мати навчальний компонент, сприяти отриманню нових знань, набуттю навичок, формуванню компетенцій.

2. Участь здобувачів освіти. Учасники повинні усвідомлювати імітацію реальних ситуацій та умови гри, одночасно «вживаючись» у запропоновані ролі. Недостатня імітація може призвести до несерйозного ставлення або втрати ідеї імітаційної гри.

3. Взаємозв'язок імітації та імпровізації. Зміст ситуації має бути зрозумілим і впізнаваним, але також надавати можливість для імпровізації та вибору шляхів вирішення. Якщо стратегія поведінки суворо задана, учасники можуть просто інсценувати ситуацію, що знижує ефективність гри.

4. Принципи психолого-дидактичної системи.

Принцип співпраці сприяє розвитку творчого мислення, переходячи від інформаційного навчання до методологічного. Зосереджено на методах творчого осмислення та засвоєння інформації.

Принцип реалізованості. Керівник установлює цілі й завдання гри, показує їхню складність, але також уселяє впевненість у можливість досягнення мети. Це об'єднує учасників, акцентуючи на колективних діях.

Принцип управління інтелектуальним фоном. Урахування особистих інтересів і рівня підготовки учасників під час вибору матеріалів і формування ігрових груп.

Принцип збігу оцінок. Узгоджена діяльність команди та збіг думок і оцінок сприяє єднанню колективу й посиленню спільної діяльності.

Принцип обов'язкової мети. Кожна гра має конкретну навчальну мету, для досягнення якої створюється весь ігровий комплекс.

Принцип мажорності. Ситуації в грі повинні бути позитивними та підтримувати мотивацію учасників, уникати критики й осудження.

Принцип урахування рівня інтелектуального розвитку. Ігри повинні включати різні рівні складності, забезпечуючи посильний інтелектуальний, емоційний і вольовий рівень для кожного учасника.

5. Переваги й недоліки навчальної ділової гри.

Переваги. Ділові ігри ефективні для вивчення технологічних та економіко-управлінських процесів, де учасники роблять вибір у змінних умовах діяльності підприємств сфери обслуговування. Студенти отримують можливість застосовувати теоретичні знання в реальних або модульованих ситуаціях. Ігри сприяють розвитку навичок ефективної комунікації та командної роботи. Учасники вчаться приймати швидкі й обґрунтовані рішення у стресових ситуаціях. Ігрова форма подачі матеріалу робить навчання більш захоплюючим і мотивуючим.

Недоліки. Розроблення ділових ігор є тривалим і складним процесом, що вимагає значних зусиль. Інформація в грі може втратити свою новизну до моменту проведення. Багатогадинні й багатоденні ігри можуть бути важко вписані в розклад занять.

Таким чином, ділові ігри є ефективним інструментом для підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Вони сприяють розвитку професійних навичок, що є критично важливими для успішної роботи в умовах сучасного ринку. Грамотна організація й проведення ділових ігор дозволяє створити умови, максимально наближені до реальних, що підвищує якість навчання та забезпечує високий рівень підготовки майбутніх фахівців.

Література до першого розділу

1. Белкін, І. В. (2017). Педагогічні умови використання ділових ігор у професійній підготовці менеджерів маркетингових комунікацій у вищих навчальних закладах (автореф. дис. ... канд. пед. наук). Вінниця.
2. Бурак, В. Г. (2020). Модернізація професійної підготовки

фахівців готельно-ресторанного господарства. *Нова педагогічна думка*, 4 (104), 7–12.

3. Бурак, В. Г. (2021). Специфіка формування компетентності майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи у процесі професійної підготовки в закладах вищої освіти. *Нова педагогічна думка*, 106 (2), 32–38.

4. Бурак, В. Г. (2021). Диверсифікація та інноватизація форм, методів, засобів і технологій професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. *Інноваційна педагогіка*, 36, 119–124.

5. Бурак, В. Г. (2023). Теоретичні і методичні основи підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи в закладах вищої освіти (дис. ... докт. пед. наук). Тернопіль.

6. Бурак В. Г. Інтеграція цифрової гейміфікації в професійну підготовку майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. *Вісник ХДУ Серія Педагогічні науки*. 2024. № 107. С. 33-40.

7. Інноваційні технології навчання в умовах модернізації сучасної освіти : монографія (2022) / за наук. ред. д. пед. н., проф. Л. З. Ребухи. Тернопіль : ЗУНУ, 143 с.

8. Карамушка, Л. М. (2005). Ділова гра. Психологічний довідник вчителя. Книга 1. В 4-х книгах. / Упоряд.: В. Андрієвська. Наук. ред. С. Максименка Київ : Главник.

9. Педагогічні технології: конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, спеціальності 015 «Професійна освіта» (015.37 Аграрне виробництво, переробка сільськогосподарської продукції та харчові технології), денної та заочної форми навчання (2022). Упоряд. Є.Л. Скворчевська. Харків: ДБТУ.

10. Пищик, О. (2013). Ділова гра як інноваційний метод педагогічної діяльності. *Педагогічна майстерня*, 6, 2–5.

11. Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R., & Nacke, L. (2011). From game design elements to gamefulness: defining «gamification». In *Proceedings of the 15th international academic MindTrek conference: Envisioning future media environments*, 9–15. URL: <https://doi.org/10.1145/2181037.2181040>

12. Faria, A. J., Hutchinson, D., Wellington, W. J., & Gold, S. (2009). Developments in business gaming: A review of the past 40 years. *Simulation & Gaming*, 40(4), 464–487. URL: <https://doi.org/10.1177/1046878108327585>

13. Gentry, J. W. (Ed.). (2018). *Guide to business gaming and experiential learning*. Springer.

14. Harrison, C., & Anderson, A. (2018). Simulations and Serious Games in Hospitality Education: An Exploration of Benefits and Challenges. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 23(1), 45–52. URL: <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2017.12.003>
15. Huizinga, J., Kittur, A., Li, S., & Shah, A. (2019). Gamification in Higher Education: A review and case study. *Educational Technology & Society*, 22(3), 127–139.
16. Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice-Hall.
17. Randel, J. M., Morris, B. A., Wetzel, C. D., & Whitehill, B. V. (1992). The effectiveness of games for educational purposes: A review of recent research. *Simulation & Gaming*, 23(3), 261–276. URL: <https://doi.org/10.1177/1046878192233001>
18. Reeves, B. (2020). Gamified Learning and Professional Training: Evidence from the Hospitality Sector. *International Journal of Hospitality Management*, 39(2), 201–215. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.11.005>
19. Robertson, M. (2017). Soft Skills Training through Gamification: An Analysis of Impact in the Hospitality Industry. *Journal of Workplace Learning*, 29(4), 162–179. URL: <https://doi.org/10.1108/JWL-02-2016-0008>
20. Rughiniş, C. (2013). Gamification of Education: Between Efficiency and Motivation. *Computer Science Education*, 23(2), 199–204. URL: <https://doi.org/10.1080/08993408.2013.780888>
21. Sauvé, L., Renaud, L., Kaufman, D., & Marquis, J. S. (2007). Distinguishing between games and simulations: A systematic review. *Educational Technology & Society*, 10(3), 247–256.
22. Wolfe, J., & Crookall, D. (1998). Developing a scientific knowledge of simulation/gaming. *Simulation & Gaming*, 29(1), 7–19. URL: <https://doi.org/10.1177/1046878198291002>

РОЗДІЛ 2. МЕТОДИЧНА ЧАСТИНА

2.1. Ділові ігри як інноваційна форма проведення навчальних занять у професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування

Для студентів галузі знань «Сфера обслуговування» ділові ігри можуть бути надзвичайно корисними. Ця царина діяльності потребує від фахівців високого рівня комунікації, організаційних навичок, здатності оперативно реагувати на змінювані умови та вирішувати проблеми. Ділові ігри надають можливість відпрацювати ці навички у реалістичних сценаріях.

Ознаки та характеристики ділових ігор

Ділові ігри як форма активного навчання мають низку ключових ознак, що відрізняють їх від інших методів навчання:

1. *Моделювання реальних ситуацій.* Ділові ігри відтворюють реальні бізнес-процеси та операційні ситуації, з якими можуть зіткнутися працівники сфери обслуговування. Це дозволяє студентам отримати практичний досвід роботи в умовах, наближених до реальних. Наприклад, у межах ділової гри студенти можуть відтворювати роботу ресторану, де їм потрібно управляти замовленнями, організовувати обслуговування гостей, вирішувати конфліктні ситуації та координувати діяльність персоналу. Такі ігри дозволяють студентам спробувати себе в різних ролях, від адміністратора до кухаря, і зрозуміти, як їхні рішення впливають на загальний результат.

2. *Інтерактивність.* Ділові ігри передбачають активну участь студентів, що сприяє більш глибокому засвоєнню матеріалу та розвитку комунікативних навичок. Вони стимулюють студентів до активної участі в освітньому процесі, де кожне їхнє рішення має прямий вплив на перебіг гри.

3. *Командна робота.* Ділові ігри часто проводяться в групах, що сприяє розвитку навичок роботи в команді, лідерства та

управління. Це є особливо важливим для підготовки фахівців сфери обслуговування, де ефективна комунікація та координація в команді є ключовими для успіху.

4. *Можливість зворотного зв'язку.* У процесі ділових ігор студенти мають можливість отримувати негайний зворотний зв'язок від викладачів або модераторів, фасилітаторів гри, що дозволяє коригувати стратегії й поведінку.

Гейміфікація в освіті проявляється в трьох основних формах:

1. *Змагання.* Основна складова ігрової мотивації, яка включає в себе турнірні таблиці, чітко визначені цілі та правила. Це дозволяє стимулювати учнів до активної участі через змагання та досягнення результатів.

2. *Механізм «Win-win».* Гра без визначення переможця, де акцент робиться на самому процесі навчання. Це сприяє отриманню задоволення від навчання і зменшує стрес від конкуренції.

3. *Естетика.* Візуалізація цілей, завдань і розвитку. Завдання й результати діяльності стають зрозумілішими і приємнішими для учнів, що підвищує їхню мотивацію.

Принципи організації ділових ігор

Ефективне впровадження ділових ігор в освітній процес вимагає дотримання низки принципів:

1. *Реалістичність.* Ігрові ситуації повинні бути максимально наближеними до реальних умов роботи у сфері обслуговування. Це дозволяє студентам краще підготуватися до реальних викликів, з якими вони можуть зіткнутися в професійній діяльності.

2. *Комплексність.* Ділові ігри повинні охоплювати всі аспекти професійної діяльності включно з управлінням, маркетингом, обслуговуванням клієнтів та фінансовим менеджментом. Це дозволяє студентам отримати цілісне уявлення про бізнес-процеси.

3. *Варіативність сценаріїв.* Ігри повинні передбачати різні варіанти розвитку подій, що дозволяє студентам відпрацьовувати різноманітні стратегії та прийняття рішень в умовах невизначеності.

4. *Оцінювання та рефлексія.* Після завершення гри необхідно проводити аналіз результатів та рефлексію, що сприяє формуванню критичного мислення та усвідомлення допущених помилок.

Основні поняття для використання в гейміфікованому програмному середовищі: гравці, дії, рівні майстерності, мотивація. Гравці – це активні користувачі та потенційні учасники системи. Дії – це реакції або завдання, які від користувача очікується виконати. Рівні майстерності – система класифікації користувачів на основі їхніх досягнень і прогресу. Мотивація – це механізми, які спонукають користувачів до активних дій і реакцій.

У освітніх системах з елементами гейміфікації доцільно класифікувати учасників за їхніми психологічними типами та початковим рівнем знань. Для цього Р. Бартлом було розроблено спеціальну типологію гравців, адаптовану до гейміфікованих систем (рис. 2).

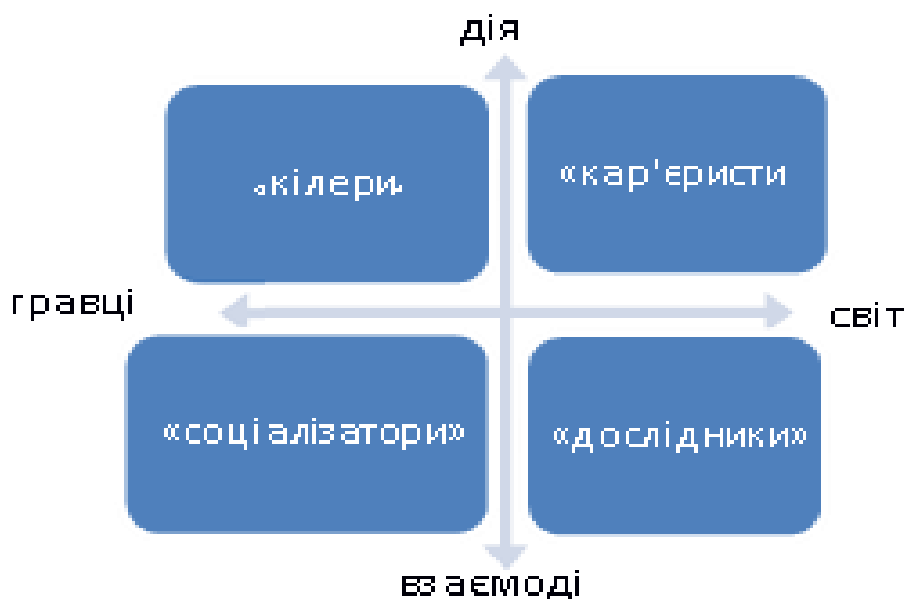


Рис. 2. Типологія гравців за Р. Бартлом

Кілери – це гравці, які прагнуть продемонструвати свою перевагу над іншими. Їх основна мета – перемогти в змаганнях і підтвердити свою домінуючу позицію.

Кар'єристи орієнтовані на збір досягнень і нагород, таких як бейджі, бали та рейтинги. Вони змагаються не з іншими учасниками, а з системою, прагнучи досягти найвищих результатів.

Дослідники зацікавлені у вивченні і аналізі системи. Їх не турбують бали або рівні, а задовольняє процес дослідження та пізнання нових аспектів гри.

Соціалізатори люблять спілкуватися, активно лайкають, поширюють контент і беруть участь у соціальних медіаспільнотах. Їхня основна мета – взаємодія з іншими гравцями та участь у соціальних активностях.

Виразним прикладом може бути навчання майбутніх фахівців сфери обслуговування у форматі MMORPG (масова багатокористувацька онлайн-рольова гра), де освітній процес реалізується таким чином:

Тренінги. Використовуються презентації, відеоролики, флеш-ігри і наочні посібники. Це дозволяє інтегрувати різноманітні форми навчального контенту.

Персоналізація. Профіль кожного учасника (студента або викладача) представляє собою опис персонажа включно з його портретом, зовнішнім виглядом та досягненнями.

Роль педагога. Педагог виступає як ведучий тренінгу, до якого можуть підключатися лідери з різних куточків світу. Це створює динамічне і міжнародне навчальне середовище.

Зміст тренінгів. Включає теоретичні заняття, практичні вправи, рольові ігри (з командними завданнями) та перевірку домашніх завдань через демонстрацію результатів перед групою.

Індивідуальний підхід. Навчання орієнтоване на задоволення потреб учасників, пропонує нові ідеї й підходи до освітніх проблем, забезпечує можливість вибору та заохочує дослідницький підхід. Заняття включають управління часом, організацію підприємства, навички постановки завдань, командну роботу, ораторське мистецтво, толерантність тощо.

Оцінка і мотивація. Лідери команди виконують завдання та повідомляють про готовність, а педагог відзначає успіхи в онлайн-системі. Результати дня, тижня чи місяця накопичуються як досягнення, що є об'єктивною оцінкою діяльності. Тренінги можуть бути організовані у форматі STF (capture-the-flag), де команди

змагаються за досягнення поставлених цілей під керівництвом педагогів.

Таким чином, ділові ігри є ефективним інструментом для підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Вони сприяють розвиткові професійних навичок, що є критично важливими для успішної роботи в умовах сучасного ринку. Грамотна організація та проведення ділових ігор дозволяє створити умови, максимально наближені до реальних, що підвищує якість навчання та забезпечує високий рівень підготовки майбутніх фахівців.

2.2. Методичні вказівки до проведення навчальних занять у професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування

Професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування є складним і багатогранним процесом, який вимагає систематичного підходу до навчання й розвитку практичних навичок. Одним із ключових аспектів цього процесу є правильно розроблені методичні вказівки, які допомагають організувати освітній процес та забезпечити високий рівень підготовки студентів. Методичні вказівки спрямовані на забезпечення ефективного проведення навчальних занять, інтеграцію теоретичних знань із практичною діяльністю, розвиток професійних компетентностей, а також на підвищення якості освіти загалом.

Ознаки та характеристики методичних вказівок

Методичні вказівки є важливим інструментом, що забезпечує структуру й послідовність освітнього процесу. Вони мають низку характеристик, що відрізняють їх від інших педагогічних видань:

1. *Системність.* Методичні вказівки повинні бути систематизовані, містити чітку структуру і послідовність дій. Це дозволяє забезпечити логічний і поступовий перехід від теоретичних знань до практичних навичок.

2. *Чіткість і конкретність.* Вказівки повинні бути зрозумілими для викладачів і студентів, містити конкретні інструкції щодо проведення занять, використання навчальних матеріалів, методів і засобів навчання.

3. *Актуальність.* Методичні вказівки повинні відповідати сучасним вимогам і тенденціям у сфері готельно-ресторанної справи, враховувати нові технології та підходи в навчанні.

4. *Гнучкість.* Вказівки повинні передбачати можливість адаптації до конкретних умов навчання, зокрема до різного рівня підготовленості студентів, специфіки закладу освіти та наявності матеріально-технічної бази.

Принципи розроблення методичних указівок

Розроблення методичних вказівок повинна базуватися на кількох основних принципах, які забезпечують їхню ефективність і результативність:

1. *Принцип науковості.* Методичні вказівки повинні базуватися на наукових дослідженнях, сучасних теоріях та концепціях, що забезпечують обґрунтованість і ефективність запропонованих методів та форм навчання.

2. *Принцип системності й послідовності.* Вказівки повинні містити логічну структуру, що передбачає поступове засвоєння навчального матеріалу від простого до складного. Це дозволяє забезпечити ефективне навчання і розвиток професійних навичок.

3. *Принцип практичної спрямованості.* Особлива увага повинна приділятися розвитку практичних навичок і умінь студентів, які є необхідними для роботи у сфері обслуговування. Методичні вказівки повинні містити рекомендації щодо проведення практичних занять, використання симуляцій, кейс-методів тощо.

4. *Принцип інтеграції теорії та практики.* Важливо забезпечити тісний зв'язок між теоретичними знаннями і практичною діяльністю. Це сприяє формуванню цілісного уявлення про професію і підвищенню рівня компетентності студентів.

5. *Принцип інноваційності.* Методичні вказівки повинні враховувати новітні підходи до навчання, зокрема використання

цифрових технологій, інтерактивних методів навчання, ділових ігор, симуляцій тощо.

Підходи до організації навчальних занять

Існує кілька підходів до організації навчальних занять у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування, які можуть бути використані залежно від мети та змісту навчання:

1. *Традиційний підхід.* Включає використання лекцій, семінарів, лабораторних занять та практичних робіт. Цей підхід передбачає систематичне засвоєння теоретичних знань з подальшим їхнім використанням на практиці.

2. *Активні методи навчання.* Включають використання інтерактивних методів, таких як ділові ігри, кейс-методи, дискусії, рольові ігри тощо. Ці методи сприяють активній участі студентів у освітньому процесі, розвитку критичного мислення та творчого підходу до вирішення проблем.

3. *Проектне навчання.* Передбачає виконання студентами реальних проєктів, що стосуються діяльності підприємств сфери обслуговування. Це дозволяє студентам отримати практичний досвід роботи, розвинути навички командної роботи та управління проєктами.

4. *Дуальна освіта.* Включає поєднання теоретичного навчання у закладі освіти з практичною підготовкою на базі підприємств сфери обслуговування. Цей підхід сприяє глибокій інтеграції теорії та практики, підвищенню рівня професійної підготовки студентів.

Сценарій проведення навчальних занять

Розроблення сценарію для проведення навчальних занять є важливим етапом методичної підготовки, який включає кілька ключових елементів:

1. *Визначення мети та завдань заняття.* На початку необхідно чітко визначити мету заняття, тобто що саме студенти повинні засвоїти під час навчання. Завдання повинні бути конкретними, досяжними і вимірюваними.

2. *Вибір методів і форм навчання.* Залежно від мети заняття, слід обрати найбільш ефективні методи і форми навчання, які сприятимуть досягненню поставлених завдань. Це можуть бути лекції, семінари, практичні заняття, ділові ігри тощо.

3. *Підготовка навчальних матеріалів.* Необхідно підготувати всі необхідні матеріали для проведення заняття включно з презентаціями, роздатковими матеріалами, завданнями для практичної роботи тощо.

4. *Організація роботи студентів.* Важливо продумати, як буде організована робота студентів на занятті. Це може включати роботу в групах, індивідуальні завдання, дискусії тощо.

5. *Оцінювання результатів навчання.* Після завершення заняття необхідно оцінити, наскільки студенти засвоїли навчальний матеріал і досягли поставлених цілей. Це може бути здійснено через тестування, аналіз виконаних завдань, рефлексію тощо.

Вимоги до організації освітнього процесу

Для забезпечення ефективності освітнього процесу в професійній підготовці фахівців сфери обслуговування необхідно дотримуватися певних вимог:

1. *Матеріально-технічне забезпечення.* Необхідно забезпечити наявність сучасної матеріально-технічної бази включно з комп'ютерною технікою, програмним забезпеченням, навчальними посібниками та іншими засобами навчання.

2. *Кваліфіковані викладачі.* Викладачі повинні володіти високим рівнем професійної компетентності, мати досвід роботи у сфері обслуговування і бути здатними до інтеграції теорії та практики.

3. *Забезпечення умов для практичної підготовки.* Необхідно організувати практичну підготовку студентів на базі підприємств сфери обслуговування, що дозволить їм отримати реальний досвід роботи і підвищити рівень професійної компетентності.

4. *Постійний моніторинг і корекція освітнього процесу.* Важливо здійснювати постійний моніторинг ефективності освітнього процесу, аналізувати результати навчання студентів та вносити необхідні корективи.

2.3. Методичні рекомендації для викладачів щодо використання ділових ігор в освітньому процесі

Ділові ігри є одним із найефективніших методів активного навчання, які сприяють розвитку професійних навичок, критичного мислення, здатності до прийняття рішень і командної роботи. Використання ділових ігор в освітньому процесі дозволяє створити умови, максимально наближені до реальних, що значно підвищує якість підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Успіх застосування цього методу залежить від грамотно розроблених і проведених ігор, а також від правильного їхнього впровадження в освітній процес.

1. Підготовчий етап

1. Визначення мети ділової гри

Чітко сформулюйте навчальні цілі, яких потрібно досягти за допомогою гри (наприклад, розвиток управлінських навичок, прийняття рішень у кризових ситуаціях, уміння працювати в команді тощо).

2. Вибір типу ділової гри

Залежно від цілей і контингенту студентів, оберіть відповідний тип гри: симуляційна, рольова, ситуаційна, або управлінська гра.

3. Розробка сценарію гри

Створіть детальний сценарій гри, який включатиме опис проблемної ситуації, ролей учасників, ресурсів, доступних для вирішення задачі, та правил гри.

Підготуйте додаткові матеріали, які можуть знадобитися під час гри (інструкції, шаблони документів, карти, схеми тощо).

4. Формування груп студентів

Розділіть студентів на групи, які будуть виконувати різні ролі в грі. Важливо враховувати інтереси й компетенції студентів, щоб забезпечити максимальну ефективність гри.

5. Підготовка ресурсів

Забезпечте наявність усіх необхідних матеріалів і технічних засобів (комп'ютери, проектори, роздаткові матеріали тощо) для проведення гри.

2. Проведення ділової гри

1. Вступна частина

Поясніть студентам мету й завдання гри, ознайомте їх з правилами і порядком проведення.

Проведіть короткий інструктаж щодо виконання їхніх ролей та очікуваних результатів.

2. Розподіл ролей та завдань

Розподіліть ролі між учасниками, роз'ясніть їхні обов'язки та відповідальність.

Надайте студентам усі необхідні інструкції та ресурси для виконання завдань.

3. Перебіг гри

Стежте за дотриманням правил і порядку виконання завдань.

Модеруйте процес гри, за необхідності надавайте додаткові інструкції або коригуйте перебіг гри.

Важливо забезпечити активну участь усіх студентів у грі, сприяти взаємодії між ними.

4. Фінальна частина гри

Після завершення гри організуйте обговорення результатів, проаналізуйте прийняті рішення та їхні наслідки.

Студенти повинні представити свої висновки й рекомендації щодо вирішення проблемних ситуацій, які були розглянуті під час гри.

3. Оцінювання результатів гри

1. Аналіз досягнення цілей

Оцініть, наскільки успішно були досягнуті навчальні цілі, визначені на підготовчому етапі.

2. Оцінка командної роботи

Проаналізуйте, як студенти працювали в команді, як вони взаємодіяли між собою, як розподіляли обов'язки та приймали рішення.

3. Оцінювання індивідуального внеску

Оцініть індивідуальний внесок кожного студента в досягнення командного результату з урахуванням активності, ініціативності та відповідальності.

4. Зворотний зв'язок

Надайте студентам детальний зворотний зв'язок щодо їхньої роботи під час гри, укажіть на сильні і слабкі сторони, а також можливості для покращення.

4. Якість проведення ділової гри

1. Реалістичність ситуації

Сценарій гри повинен максимально відповідати реальним умовам роботи у сфері обслуговування. Це забезпечує більш глибоке занурення студентів у проблемну ситуацію і підвищує ефективність навчання.

2. Залучення студентів

Важливо забезпечити активну участь усіх студентів, створити умови для їхньої ініціативності та творчого підходу до вирішення завдань.

3. Гнучкість сценарію

Сценарій гри повинен передбачати можливість коригування у випадку непередбачених ситуацій або за умови, якщо перебіг гри вимагає змін.

4. Часовий менеджмент

Чітко дотримуйтеся відведеного часу на кожен етап гри. Це дозволяє забезпечити оптимальне використання часу та підвищити ефективність освітнього процесу.

5. Інтеграція результатів гри в освітній процес

1. Аналіз результатів

Після проведення гри проаналізуйте її результати, виділіть ключові моменти, які слід взяти до уваги в подальшій роботі.

2. Розробка рекомендацій

На основі результатів гри розробіть рекомендації для подальшого вдосконалення освітнього процесу та розвитку професійних компетентностей здобувачів освіти.

3. *Інтеграція в освітній процес*

Використовуйте результати гри для покращення навчальних програм, унесення корективів у методичні вказівки та підвищення ефективності підготовки студентів.

Таким чином, ділові ігри є потужним інструментом у підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування. Правильне використання цього методу дозволяє значно підвищити якість навчання, розвинути у студентів необхідні професійні навички та підготувати їх до успішної роботи в умовах реальної професійної діяльності. Грамотно розроблені та проведені ділові ігри сприятимуть формуванню комплексного підходу до вирішення проблем і забезпечать ефективну підготовку висококваліфікованих фахівців.

Література до другого розділу

1. Алексєєва, Г. М., Кравченко, Н. В., Антоненко, О. В. & Горбатюк, Л. В. (2017). Використання ігрових технологій в процесі професійної підготовки студентів педагогічних закладів вищої освіти. *Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К.Д.Ушинського*, 6(119), 7–13.

2. Білоус, О. С., & Ізмайлова, К. В. (2018). Ділова гра як метод інтенсифікації навчальної діяльності. *Педагогічне Криворіжжя: педагогічний альманах*, 4, 47–49.

3. Бурак, В. Г. (2023). *Теоретичні і методичні основи підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи в закладах вищої освіти* (дис. ... докт. пед. наук). Тернопіль.

4. Бурак В. Г. Інтеграція цифрової гейміфікації в професійну підготовку майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. *Вісник ХДУ Серія Педагогічні науки*. 2024. № 107. С. 33-40

5. Горбань, О., & Малецька, М. (2020). Філософсько-освітні аспекти відеоігрової діяльності в умовах онлайн-навчання. *Освітологічний дискурс*, 3 (30), 1–18.

6. Захарова, О.В., & Грузд, А.В. (2017). Підвищення якості послуг вищої освіти за допомогою гейміфікації. *Наукові праці національного технічного університету. Економічні науки*, 32, 113 – 122.

7. Інтерактивний навчальний посібник «Сучасні технології освітнього процесу» (2020): навч. посіб. / Т. Б. Поясок, О. І. Беспарточна, О. В. Костенко. Кременчук : ПП Щербатих О. В.
8. Коберник Г. І. (2021). Технологія гейміфікації у професійно-педагогічній підготовці майбутнього вчителя. *Перспективи та інновації науки (Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина»*, 5(5), 397–405.
9. Коневщинська, О. Е. (2017). Зарубіжний досвід використання «minecraft: education edition» у проектній діяльності. *Information Technologies in Education*, № 3 (32), 86 – 97.
10. Лященко, Т. О., Гришуніна, М. В., Пічкур, В. Р. (2018). Гейміфікація як одна з інноваційних форм навчального процесу. *Управління розвитком складних систем*, 35, 113–123.
11. Петренко, С. В. (2018). Gamification як інноваційна освітня технологія. *Інноватика у вихованні*, 177–185.
12. Самчук, Л. І., & Мойсеюк, Ю. М. (2019). Гейміфікація в системі сучасних технологій навчання. *Аналітичний вісник у сфері освіти й науки*, 41–61.
13. Шевчук, С. С. (2022). Сучасні освітні технології у професійній підготовці кваліфікованих робітників: навч.-метод. посіб. Біла Церква: БІНПО ДЗВО «УМО» НАПНУ.
14. Яненко, Я. В. (2020). Електронні тести у дискурсі гейміфікації. *Open educational e-environment of modern University*, 9, 193–207.
15. Faria, A. J., Hutchinson, D., Wellington, W. J., & Gold, S. (2009). Developments in business gaming: A review of the past 40 years. *Simulation & Gaming*, 40(4), 464–487. URL: <https://doi.org/10.1177/1046878108327585>
16. Gentry, J. W. (Ed.). (2018). *Guide to business gaming and experiential learning*. Springer.
17. Kapp, K. M. (2012). *The Gamification of Learning and Instruction: Game-Based Methods and Strategies for Training and Education*. San Francisco: Pfeiffer.
18. Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice-Hall.
19. Randel, J. M., Morris, B. A., Wetzel, C. D., & Whitehill, B. V. (1992). The effectiveness of games for educational purposes: A review of recent research. *Simulation & Gaming*, 23(3), 261–276. URL: <https://doi.org/10.1177/1046878192233001>

20. Sauv e, L., Renaud, L., Kaufman, D., & Marquis, J. S. (2007). Distinguishing between games and simulations: A systematic review. *Educational Technology & Society*, 10(3), 247–256.
21. Werbach, K. (2012). *For the Win: How Game Thinking Can Revolutionize Your Busi. Philadelphia.* URL: http://loveread.ec/read_book.php?id=65948&p=1
22. Wolfe, J., & Crookall, D. (1998). Developing a scientific knowledge of simulation/gaming. *Simulation & Gaming*, 29(1), 7–19. URL: <https://doi.org/10.1177/1046878198291002>
23. Zichermann, G. (2013). *The Gamification Revolution: How Leaders Leverage Game Mechanics to Crush the Competition.* New York : McGraw Hill Professional. URL: <https://www.rulit.me/books/gejmifikaciya-v-biznese-kak-probitsya-skvozshum-i-zavladet-vnimaniem-sotrudnikov-i-klientov-read-467061-1.html>

РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

3.1. Формування твердих і м'яких навичок і компетенцій майбутніх фахівців сфери обслуговування під час участі в ділових іграх

Сфера обслуговування вимагає від фахівців володіння не лише технічними знаннями і вміннями, але й широким спектром м'яких навичок, таких як комунікація, управління стресом, командна робота, і лідерство. Участь у ділових іграх є ефективним методом розвитку як твердих, так і м'яких компетенцій, що забезпечують конкурентоспроможність фахівців на ринку праці. Проаналізуємо, як ділові ігри сприяють формуванню таких навичок, а також представимо аналіз наукових досліджень, що підтверджують ефективність цього методу.

1. Теоретичні засади формування твердих і м'яких навичок

1.1. Визначення твердих і м'яких навичок

Тверді навички (*hard skills*) є технічними та професійними знаннями, що піддаються вимірюванню й оцінці і які необхідні для виконання конкретних професійних завдань. До них належать такі навички, як знання стандартів обслуговування, управління програмним забезпеченням, фінансовий менеджмент та інші технічні аспекти професії.

М'які навички (*soft skills*) включають в себе міжособистісні здібності, які допомагають ефективно працювати в команді, управляти часом, вирішувати конфлікти, приймати рішення в стресових ситуаціях і підтримувати високий рівень обслуговування клієнтів. Вони менш формалізовані, але не менш важливі для успішної професійної діяльності.

1.2. Роль ділових ігор у формуванні навичок

Ділові ігри представляють собою симуляції реальних робочих ситуацій, де здобувачі освіти можуть практикувати як тверді, так і м'які навички в безпечному освітньому середовищі. Цей підхід дозволяє їм зануритися в професійні умови, де від них вимагається

застосування знань на практиці, що сприяє кращому засвоєнню матеріалу та формуванню компетенцій.

2. Формування твердих навичок через ділові ігри

2.1. Технічна підготовка і симуляції

Участь у ділових іграх дозволяє студентам глибше засвоїти технічні аспекти професії. Наприклад, симуляції управління готелем, рестораном або туристичним підприємством можуть охоплювати завдання з управління фінансами, логістикою, обслуговуванням клієнтів та кризовим менеджментом. Студенти вчаться працювати з реальними даними, приймати рішення на основі аналізу інформації та оцінювати результати своїх дій.

2.2. Практичне застосування знань

Ділові ігри забезпечують можливість практичного застосування теоретичних знань. Наприклад, гра, що моделює процес обслуговування клієнтів у ресторані, дозволяє студентам вдосконалювати свої навички в галузі стандартів обслуговування, управління замовленнями та вирішення конфліктів, що є ключовими аспектами роботи в галузі готельно-ресторанного та туристичного бізнесу.

3. Формування м'яких навичок через ділові ігри

3.1. Комунікативні навички

Ділові ігри стимулюють студентів до активної взаємодії один з одним, що сприяє розвитку комунікативних навичок. В умовах симуляції студенти змушені ефективно обмінюватися інформацією, формулювати свої думки, слухати інших та досягати консенсусу в команді.

3.2. Лідерство і командна робота

Участь у ділових іграх допомагає розвивати лідерські якості й навички командної роботи. У межах гри студенти беруть на себе різні ролі включно з роллю лідера, що дозволяє їм відчувати відповідальність за прийняття рішень та вміння керувати командою. Також вони вчаться співпрацювати з іншими учасниками для досягнення спільних цілей.

3.3. Управління часом і стресостійкість

Ділові ігри часто включають елементи обмеженого часу, що стимулює здобувачів освіти до розвитку навичок тайм-менеджменту. Крім того, симуляції кризових ситуацій, таких як раптове зростання навантаження на ресторан під час обіду, дозволяють студентам розвивати стресостійкість і здатність приймати швидкі рішення в складних умовах.

4. Наукові дослідження ефективності ділових ігор

4.1. Закордонні дослідження

Дослідження, проведене у Швейцарії, продемонструвало, що використання ділових ігор у навчальних програмах підвищує рівень підготовки студентів та їхню здатність адаптуватися до швидкозмінюваних умов на ринку праці (M. Bray та J. Williams⁷, 2022). Дослідники зазначають, що студенти, які брали участь у ділових іграх, демонстрували вищий рівень упевненості у своїх професійних навичках.

4.2. Дослідження в Україні

Українські науковці також акцентують увагу на важливості ділових ігор у процесі професійної підготовки. Зокрема, згідно з нашими попередніми дослідженнями⁸ (2023), підтверджено, що ділові ігри значно покращують рівень професійної підготовки, особливо у сфері прийняття управлінських рішень та взаємодії з клієнтами.

Ключовим аспектом є формування інтегральної компетентності, яка проявляється через здатність ефективно використовувати набуті знання, уміння й навички в процесі планування, управління та контролю діяльності в готельно-ресторанному бізнесі.

Таким чином, ділові ігри є ефективним інструментом для формування як твердих, так і м'яких навичок у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. Вони дозволяють студентам не лише набути необхідних технічних знань, але й розвинути ключові

⁷ Bray, M., & Williams, J. (2022). The Impact of Business Simulations on Hospitality Education. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 34(2), 135–150. URL: <https://doi.org/10.1080/10963758.2022.2053121>

⁸ Бурак, В. Г. (2023). *Теоретичні і методичні основи підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи в закладах вищої освіти* (дис. ... докт. пед. наук). Тернопіль

міжособистісні компетенції, що є критично важливими для успішної кар'єри в цій галузі.

Використання ділових ігор в освітньому процесі сприяє підвищенню якості підготовки фахівців та забезпечує їхню готовність до роботи в умовах сучасного ринку праці.

3.2. Практичні кейси використання гейміфікації в професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування

Гейміфікація в професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування може значно покращити процес навчання, зробивши його більш інтерактивним і мотивуючим. Ось кілька практичних кейсів використання гейміфікації в цьому контексті:

1. Симулятори управління готелем і рестораном

Кейс: Розробка комп'ютерних симуляторів, де студенти можуть управляти віртуальним готелем або рестораном. Такі симулятори дозволяють практикувати управлінські навички, реагувати на різні ситуації, оптимізувати процеси та приймати рішення у реальному часі.

Переваги: Дають можливість вчитися на помилках без реальних наслідків, вчать швидко адаптуватися до змін.

2. Конкурси та турніри

Кейс: Організація конкурсів між студентами з різних аспектів готельно-ресторанної справи, таких як приготування їжі, обслуговування клієнтів або управлінські рішення. Можна використовувати платформи для онлайн-ігор або організувати фізичні змагання.

Переваги: Створює здорову конкуренцію, мотивує до покращення навичок і знань, заохочує командну роботу.

3. Системи балів і досягнень

Кейс: Впровадження системи балів, бейджів або досягнень для різних завдань або навичок. Наприклад, студент може отримати бали за успішне виконання завдань, участь у додаткових тренінгах чи досягнення певних результатів у симуляторах.

Переваги: Мотивує студентів до активної участі, дозволяє відслідковувати прогрес та досягнення.

4. Рольові ігри та кейс-стаді

Кейс: Створення рольових ігор, де студенти виконують певні ролі, наприклад, менеджера готелю, шеф-кухаря або офіціанта. Розв'язання кейсів, що імітують реальні ситуації, такі як обслуговування складного клієнта або управління кризовими ситуаціями.

Переваги: Допомагає розвивати навички комунікації, критичного мислення, прийняття рішень і роботи в команді.

5. Мобільні додатки для навчання

Кейс: Розробка мобільних додатків, що містять інтерактивні завдання, вікторини, сценарії для практики навичок або симуляції управлінських ситуацій. Наприклад, додаток може допомогти студентам навчитися планувати меню, управляти запасами чи обслуговувати клієнтів.

Переваги: Доступність навчання в будь-який час і в будь-якому місці, інтерактивність та інтеграція з іншими навчальними інструментами.

6. Віртуальні та доповнені реальності

Кейс: Використання технологій віртуальної або доповненої реальності для створення реалістичних навчальних середовищ. Наприклад, віртуальний готель, де студенти можуть практикувати управлінські навички або тренуватися в обслуговуванні клієнтів.

Переваги: Дозволяє відчувати реальні умови без фізичної присутності, надає можливість експериментувати в безпечному середовищі.

7. Персоналізоване навчання через ігрові елементи

Кейс: Використання адаптивних навчальних платформ, які дозволяють налаштовувати навчальний процес в залежності від індивідуальних потреб і рівня знань студента. Наприклад, платформи можуть надавати завдання і виклики відповідно до інтересів і спеціалізації студента.

Переваги: Інтерактивність та персоналізований підхід, що дозволяє зосередитися на слабких місцях і посилити сильні сторони.

Для активного впровадження рольових ігор та кейс-стаді надамо ситуативні завдання та сценарії проведення ділової гри з урахуванням специфіки діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в нинішніх нестандартних умовах українських реалій. Означений матеріал не є догмою, кожний науково-педагогічний працівник може вносити необхідні зміни та за наданим зразком створювати свої навчально-методичні творчі матеріали для впровадження в освітній процес.

Пропоновані теми ситуативних завдань

1. Кризова ситуація в ресторані під час обіду

Опис. Під час обіду у вашому ресторані одночасно прийшли кілька великих груп клієнтів. Кухня почала не справлятися з навантаженням, а гості почали скаржитися на затримки в обслуговуванні. Офіціанти не встигають обслуговувати всі столи, і напруга серед персоналу зростає. Додатково, у цей момент зламався один з основних кухонних приладів.

Завдання. Як керівник ресторану, один зі студентів, керуючи іншими, повинен швидко організувати роботу команди, перерозподілити ресурси, знайти спосіб підтримати кухню та забезпечити задоволення клієнтів. Студенти повинні розробити план дій для негайного вирішення ситуації й мінімізації втрат.

2. Вирішення конфлікту між персоналом і гостем готелю

Опис. Гість готелю висловив невдоволення через те, що його номер не був готовий до часу заселення. Він агресивно спілкується з персоналом на ресепшені та вимагає негайної компенсації. Ситуація стає все більш напруженою, а інші гості починають спостерігати за конфліктом.

Завдання. Студенти повинні знайти оптимальне рішення для задоволення потреб гостя, уникнувши загострення конфлікту. Вони зобов'язані запропонувати кілька варіантів компенсації й вирішити

питання так, щоб зберегти репутацію готелю та забезпечити комфорт інших гостей.

3. Організація заходу з обмеженим бюджетом

Опис. Готелю надійшло замовлення на проведення весільної церемонії на 100 осіб, але клієнти мають обмежений бюджет. Клієнти наполягають на високому рівневі обслуговування й бажають включити в програму декілька складних елементів, таких як жива музика та спеціальний банкет.

Завдання. Студенти повинні розробити детальний план організації заходу, який відповідатиме бюджетним обмеженням клієнтів, але при цьому збереже бажаний рівень сервісу. Вони мають вирішити, на чому можна зекономити, і запропонувати альтернативні варіанти, які задовольнять клієнтів.

4. Необхідність термінового реагування на інцидент з харчовим отруєнням

Опис. Декілька гостей ресторану почали скаржитися на погіршення самопочуття після обіду. Вони підозрюють, що це може бути пов'язано з їжею, спожитою у вашому закладі. Чутки про можливе харчове отруєння швидко поширюються серед інших гостей, і ситуація загрожує перерости в кризу.

Завдання. Студенти повинні терміново розробити план реагування на цю ситуацію включно зі з'ясуванням причин, інформуванням гостей, взаємодією зі службами охорони здоров'я та вирішенням можливих наслідків для репутації ресторану. Важливо знайти рішення, яке мінімізує паніку та запобіжить юридичним наслідкам.

5. Впровадження нового меню в ресторані

Опис. Ресторан планує впровадити нове сезонне меню, але персонал має обмежений час для його освоєння. Нові страви вимагають специфічних навичок приготування та подачі, а також нового підходу до обслуговування клієнтів.

Завдання. Студенти повинні розробити план підготовки персоналу до впровадження нового меню. Вони повинні визначити ключові етапи навчання, організувати тренінги та перевірити

готовність команди до змін. Крім того, вони мають продумати стратегію маркетингу нового меню, щоб залучити більше клієнтів.

6. Персоналізація обслуговування для VIP-клієнта

Опис. До вашого готелю прибув важливий VIP-клієнт, який має особливі вимоги до обслуговування та харчування. Він очікує, що його персональні вподобання будуть враховані без необхідності нагадувати про них.

Завдання. Студенти повинні розробити та впровадити систему персоналізації обслуговування для цього клієнта, забезпечивши йому максимальний комфорт та задоволення від перебування. Важливо врахувати всі можливі нюанси, включаючи його вподобання щодо харчування, сервісу та відпочинку.

7. Створення плану евакуації під час надзвичайної ситуації

Опис. Під час роботи готелю виникла надзвичайна ситуація (наприклад, пожежа або землетрус), і необхідно негайно евакуювати гостей та персонал.

Завдання. Студенти мають швидко організувати та керувати евакуацією, розробивши детальний план дій. Вони повинні врахувати можливі сценарії розвитку подій, забезпечити безпеку гостей і персоналу та запобігти паніці.

8. Ситуація з незадоволеним постійним клієнтом

Опис. Постійний клієнт готелю або ресторану висловлює невдоволення якістю послуг, наданих під час останнього візиту, і розглядає можливість змінити заклад.

Завдання. Студенти повинні знайти спосіб повернути довіру цього клієнта, розробивши стратегію утримання та задоволення його потреб. Вони мають запропонувати персоналізовані послуги та компенсаційні заходи.

9. Управління репутаційною кризою через негативний відгук у соціальних мережах

Опис. Ваш готель або ресторан отримав негативний відгук від клієнта в соціальних мережах, який швидко поширився і привернув увагу широкої аудиторії.

Завдання. Студенти мають розробити план дій для управління цією репутаційною кризою, включаючи реагування на відгук, взаємодію з клієнтом та заходи щодо відновлення репутації закладу.

10. Несподіваний збій у постачанні продуктів

Опис. Готель або ресторан зіткнувся з несподіваною затримкою постачання основних продуктів напередодні важливої події, коли заплановано великий банкет.

Завдання. Студенти повинні знайти альтернативні шляхи вирішення проблеми, зокрема встановити контакти з іншими постачальниками, розробити змінене меню та мінімізувати вплив ситуації на захід.

11. Адаптація до сезонного коливання попиту

Опис. Ваш готель або ресторан переживає сезонний спад попиту, і необхідно знайти способи підтримки прибутковості в цей період.

Завдання. Студенти повинні розробити маркетингову стратегію для залучення клієнтів під час сезону зниження активності, включаючи акції, спеціальні пропозиції та розширення спектру послуг.

12. Вирішення проблеми з неприбутковим підрозділом

Опис. Один із підрозділів готелю або ресторану (наприклад, спа-салон або бар) постійно приносить збитки, і керівництво розглядає питання про його закриття.

Завдання. Студенти повинні проаналізувати ситуацію, визначити причини збитковості та розробити план дій для підвищення ефективності підрозділу або прийняття рішення про його закриття.

13. Організація великого міжнародного заходу

Опис. Готель отримав замовлення на проведення великого міжнародного заходу, який включає конференцію, гала-вечір та ряд супутніх заходів.

Завдання. Студенти мають розробити детальний план організації та координації цього заходу, враховуючи культурні

відмінності учасників, логістику, харчування та розважальну програму.

14. Інцидент з крадіжкою особистих речей гостя

Опис. Один із гостей повідомив, що з його номера зникли цінні речі, і підозрює персонал у крадіжці.

Завдання. Студенти повинні організувати розслідування цього інциденту, забезпечивши справедливий і конфіденційний процес, а також запропонувати план дій для запобігання подібним ситуаціям у майбутньому.

15. Управління різними очікуваннями гостей різних культур

Опис. Ваш готель приймає гостей з різних країн, кожен з яких має свої культурні особливості та очікування щодо сервісу.

Завдання. Студенти мають розробити стратегію адаптації сервісу під різні культурні очікування, забезпечуючи високий рівень обслуговування для кожного гостя та уникнення культурних конфліктів.

16. Упровадження нової системи управління персоналом

Опис. Керівництво готелю вирішило впровадити нову систему управління персоналом, яка передбачає автоматизацію ряду процесів та новий підхід до мотивації співробітників.

Завдання. Студенти повинні розробити план впровадження цієї системи, враховуючи необхідність навчання персоналу, адаптації до змін та подолання можливого опору.

17. Реагування на пандемію або іншу глобальну кризу

Опис. Унаслідок пандемії (або іншої глобальної кризи) готель зазнає значних втрат через зниження попиту, карантинні обмеження та підвищені вимоги до гігієни.

Завдання. Студенти мають розробити антикризовий план дій, включаючи заходи безпеки, адаптацію послуг та маркетингову стратегію для залучення клієнтів у нових умовах.

18. Вирішення проблеми з браком кваліфікованого персоналу

Опис. Готель або ресторан стикається з проблемою браку кваліфікованого персоналу, що негативно впливає на якість обслуговування та рівень задоволення клієнтів.

Завдання. Студенти повинні розробити стратегію залучення, навчання та утримання кваліфікованих співробітників, враховуючи можливі проблеми з конкуренцією на ринку праці.

19. Організація святкового заходу з обмеженим часом на підготовку

Опис. Ваш готель отримав замовлення на організацію масштабного святкового заходу, але часу на підготовку залишилось дуже мало.

Завдання. Студенти мають розробити план дій для ефективної організації заходу в умовах обмеженого часу, враховуючи всі деталі, від декору до меню, та забезпечити високий рівень сервісу.

20. Інтеграція екологічних практик у діяльність готелю

Опис. Готель вирішив стати більш екологічно відповідальним і інтегрувати «зелені» практики в усі аспекти своєї діяльності.

Завдання. Студенти повинні розробити стратегію впровадження екологічних ініціатив, таких як енергоефективність, зменшення використання пластику, переробка відходів, та створення екологічних програм для гостей.

Сценарій ділової гри

«Кризова ситуація в ресторані під час обіду»

Мета гри: Мета гри полягає в розвитку навичок управління кризовими ситуаціями, координації роботи команди, ефективного вирішення проблем, а також у підвищенні комунікаційних та організаційних навичок у професійній підготовці майбутніх фахівців ресторанного бізнесу.

Завдання гри:

1. Вирішити кризову ситуацію, що виникла в ресторані під час обіду.
2. Організувати ефективне обслуговування клієнтів та зменшити їхній рівень невдоволення.

3. Вирішити технічні проблеми, що виникли з обладнанням.
4. Підвищити ефективність комунікації та співпраці серед членів команди.
5. Розробити і впровадити план дій для подолання кризової ситуації.

Сутність гри: Гравці розподілені на кілька команд, кожна з яких відповідає за певні аспекти функціонування ресторану в умовах кризи. Гравці стикаються з реалістичними проблемами, такими як затримки в обслуговуванні, технічні неполадки та високий рівень стресу, і мають знайти ефективні рішення для їх вирішення.

Проблема: Під час обіду ресторан отримав кілька великих груп клієнтів одночасно, що призвело до перевантаження кухні і затримок в обслуговуванні. Клієнти почали скаржитися, офіціанти не встигають обслуговувати всі столи, а також зламався один з основних кухонних приладів.

Учасники гри та їхні функції:

1. Менеджер ресторану (керівник гри):

- Своєчасно надає інформацію про розвиток ситуації та нові проблеми.
- Проводить оцінювання рішень та стратегій, що пропонуються командами.
- Модерує обговорення та приймає остаточні рішення.
- Надає фідбек командам по завершенню гри.

2. Члени команди:

- **Команда обслуговування:** Відповідає за організацію роботи офіціантів, швидкість обслуговування та зменшення скарг клієнтів.
- **Команда кухні:** Займається розробкою плану дій для вирішення проблем з кухонним обладнанням та забезпеченням безперебійної роботи кухні.
- **Команда технічної підтримки:** Вирішує питання з поломками обладнання, координує ремонтні роботи та забезпечує заміну необхідних частин.

3. Експерти (спостерігачі):

- Оцінюють комунікацію, управлінські навички та ефективність рішень.
- Надають додаткові поради та рекомендації на основі спостережень.

Модель керівника гри: Керівник гри є фасилітатором, який забезпечує належний рівень складності та реалізму ігрового сценарію. Він також контролює час, надає інформацію про нові проблеми і зміни ситуації, а також проводить оцінювання ефективності команд.

Модель учасників гри:

1. Учасники команди:

- Координують свою діяльність відповідно до завдань, наданих команді.
- Співпрацюють для розробки та впровадження ефективних рішень.

2. Експерти:

- Аналізують роботу команд, надають об'єктивну оцінку та фідбек.

Порядок проведення ділової гри:

1. Підготовка:

- Ознайомлення учасників з метою та завданнями гри.
- Розподіл учасників на команди та визначення їхніх ролей.
- Налаштування ігрового середовища та забезпечення необхідних матеріалів.

2. Вступна частина:

- Оголошення про початок гри та опис ситуації.
- Розподіл первинних завдань між командами.

3. Основна частина:

- Розробка стратегій та планів дій для вирішення проблем.
- Реалізація рішень, спостереження за результатами.
- Адаптація до нових проблем і змін ситуації.

4. Заключна частина:

- Підведення підсумків гри, обговорення результатів.

- Оцінювання ефективності рішень та командної роботи.
- Надання фідбеку та рекомендацій.

Завдання учасникам команди:

1. Розробити оперативний план дій для вирішення кожної з проблем.
2. Здійснити координацію між різними відділами для забезпечення безперебійної роботи.
3. Забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів, незважаючи на технічні проблеми.

Підведення підсумків гри:

1. Обговорення досягнень і проблем кожної команди.
2. Аналіз ефективності рішень і стратегій.
3. Надання рекомендацій для покращення управлінських та організаційних навичок.

Оцінювання:

1. **Ефективність рішень:** Якість і доцільність запропонованих рішень.
2. **Комунікація:** Здатність команди ефективно спілкуватися і співпрацювати.
3. **Організація:** Здатність організувати робочі процеси в умовах стресу.
4. **Інноваційність:** Креативність у підходах до вирішення проблем.

Цей сценарій допоможе учасникам розвинути важливі навички для професійної підготовки в сфері ресторанного бізнесу, а також підвищити їх здатність до ефективного управління кризовими ситуаціями.

Сценарій ділової гри

«Вирішення конфлікту між персоналом і гостем готелю»

Мета гри: Мета гри полягає в розвитку навичок управління конфліктами, підвищенні комунікаційних навичок та ефективності

вирішення проблем у сфері готельного сервісу, а також у покращенні стратегії взаємодії з агресивними клієнтами.

Завдання гри:

1. Вирішити конфлікт, що виник між персоналом та гостем, який невдоволений через несвоєчасну готовність номера.
2. Зменшити напруженість ситуації та знайти прийнятне рішення для гостя.
3. Мінімізувати негативний вплив на інших гостей та репутацію готелю.
4. Розробити стратегію для покращення обслуговування та запобігання подібним ситуаціям у майбутньому.

Сутність гри: Гравці розподілені на кілька команд, кожна з яких має вирішити конфлікт між персоналом і гостем готелю, знайти способи зменшення напруги та забезпечити задоволення клієнта. Гравці стикаються з реалістичними проблемами, такими як агресивна поведінка клієнта, вимоги компенсації та реакція інших гостей на конфлікт.

Проблема: Гість готелю висловлює невдоволення через те, що його номер не був готовий до часу заселення. Він агресивно спілкується з персоналом на ресепшені і вимагає негайної компенсації. Ситуація стає все більш напруженою, а інші гості починають спостерігати за конфліктом.

Учасники гри та їхні функції:

1. **Менеджер готелю (керівник гри):**
 - Надає інформацію про розвиток ситуації та нові деталі.
 - Оцінює ефективність рішень та стратегій, що пропонуються командами.
 - Модерує обговорення та приймає остаточні рішення.
 - Надає фідбек командам по завершенню гри.
2. **Члени команди:**
 - **Команда обслуговування:** Відповідає за розробку стратегії для ефективного вирішення конфлікту з гостем.

- **Команда з управління кризовими ситуаціями:** Розробляє план дій для пом'якшення напруженості та управління ситуацією, що склалася.
- **Команда з комунікації:** Забезпечує ефективну комунікацію між гостем та персоналом, а також з іншими гостями.

3. Експерти (спостерігачі):

- Оцінюють комунікаційні навички, ефективність рішень та управлінські навички команд.
- Надають додаткові поради та рекомендації на основі спостережень.

Модель керівника гри: Керівник гри є фасилітатором, який забезпечує належний рівень складності та реалізму ігрового сценарію. Він також контролює час, надає інформацію про нові проблеми і зміни ситуації, а також проводить оцінювання ефективності команд.

Модель учасників гри:

1. Учасники команди:

- Координують свою діяльність відповідно до завдань, наданих команді.
- Співпрацюють для розробки та впровадження ефективних рішень.

2. Експерти:

- Аналізують роботу команд, надають об'єктивну оцінку та фідбек.

Порядок проведення ділової гри:

1. Підготовка:

- Ознайомлення учасників з метою та завданнями гри.
- Розподіл учасників на команди та визначення їхніх ролей.
- Налаштування ігрового середовища та забезпечення необхідних матеріалів.

2. Вступна частина:

- Оголошення про початок гри та опис ситуації.
- Розподіл первинних завдань між командами.

3. Основна частина:

- Розробка стратегій та планів дій для вирішення конфлікту.
- Реалізація рішень, спостереження за результатами.
- Адаптація до нових проблем і змін ситуації.

4. Заключна частина:

- Підведення підсумків гри, обговорення результатів.
- Оцінювання ефективності рішень та командної роботи.
- Надання фідбеку та рекомендацій.

Завдання учасникам команди:

1. Розробити оперативний план дій для вирішення конфлікту з гостем.
2. Організувати комунікацію та забезпечити професійний підхід до вирішення проблеми.
3. Забезпечити високий рівень обслуговування для зменшення негативного впливу на інших гостей.
4. Розробити стратегію для покращення процесів заселення та управління клієнтськими скаргами.

Підведення підсумків гри:

1. Обговорення досягнень і проблем кожної команди.
2. Аналіз ефективності рішень і стратегій.
3. Надання рекомендацій для покращення управлінських та комунікаційних навичок.

Оцінювання:

1. **Ефективність рішень:** Якість і доцільність запропонованих рішень.
2. **Комунікація:** Здатність команди ефективно спілкуватися та управляти конфліктом.
3. **Організація:** Здатність організувати робочі процеси в умовах стресу.
4. **Інноваційність:** Креативність у підходах до вирішення конфлікту.

Цей сценарій допоможе учасникам розвинути важливі навички для професійної підготовки в сфері готельного сервісу, а також покращити їх здатність до ефективного управління конфліктами.

Сценарій ділової гри

«Необхідність термінового реагування на інцидент з харчовим отруєнням»

Мета гри: Мета гри полягає в розвитку навичок термінового реагування на кризові ситуації, управління кризовими комунікаціями, організації процесу розслідування інцидентів та забезпечення безпеки і довіри клієнтів у сфері ресторанного бізнесу.

Завдання гри:

1. Терміново реагувати на інцидент, пов'язаний з підозрою на харчове отруєння.
2. Визначити причини інциденту та вжити заходів для запобігання подальшого поширення.
3. Мінімізувати негативний вплив на репутацію ресторану та підтримати довіру клієнтів.
4. Організувати ефективну комунікацію з постраждалими клієнтами, медичними службами та ЗМІ.

Сутність гри: Гравці розподілені на кілька команд, кожна з яких має вирішити проблеми, пов'язані з потенційним харчовим отруєнням. Гравці стикаються з реалістичними викликами, такими як скарги клієнтів, підозра на отруєння, необхідність термінового реагування і комунікації з медичними службами.

Проблема: Декілька гостей ресторану почали скаржитися на погіршення самопочуття після обіду. Вони підозрюють, що це може бути пов'язано з їжею, спожитою у вашому закладі. Чутки про можливе харчове отруєння швидко поширюються серед інших гостей, і ситуація загрожує перерости в кризу.

Учасники гри та їхні функції:

1. **Менеджер ресторану (керівник гри):**

- Надає інформацію про розвиток ситуації та нові деталі.
- Оцінює ефективність рішень та стратегій, що пропонуються командами.
- Модерує обговорення та приймає остаточні рішення.
- Надає фідбек командам по завершенню гри.

2. Члени команди:

- **Команда з реагування на кризу:** Розробляє план термінових дій для вирішення інциденту, організує процес розслідування та комунікації з постраждалими клієнтами і медичними службами.
- **Команда з управління репутацією:** Працює над мінімізацією негативного впливу на репутацію ресторану, взаємодіє з медіа і клієнтами для збереження довіри.
- **Команда з контролю якості:** Відповідає за перевірку якості продуктів і процесів приготування їжі, а також за усунення можливих причин отруєння.

3. Експерти (спостерігачі):

- Оцінюють комунікаційні навички, ефективність рішень та управлінські навички команд.
- Надають додаткові поради та рекомендації на основі спостережень.

Модель керівника гри: Керівник гри є фасилітатором, який забезпечує належний рівень складності та реалізму ігрового сценарію. Він також контролює час, надає інформацію про нові проблеми і зміни ситуації, а також проводить оцінювання ефективності команд.

Модель учасників гри:

1. Учасники команди:

- Координують свою діяльність відповідно до завдань, наданих команді.
- Співпрацюють для розробки та впровадження ефективних рішень.

2. Експерти:

- Аналізують роботу команд, надають об'єктивну оцінку та фідбек.

Порядок проведення ділової гри:

1. Підготовка:

- Ознайомлення учасників з метою та завданнями гри.
- Розподіл учасників на команди та визначення їхніх ролей.
- Налаштування ігрового середовища та забезпечення необхідних матеріалів.

2. Вступна частина:

- Оголошення про початок гри та опис ситуації.
- Розподіл первинних завдань між командами.

3. Основна частина:

- Розробка стратегій та планів дій для вирішення інциденту.
- Реалізація рішень, спостереження за результатами.
- Адаптація до нових проблем і змін ситуації.

4. Заключна частина:

- Підведення підсумків гри, обговорення результатів.
- Оцінювання ефективності рішень та командної роботи.
- Надання фідбеку та рекомендацій.

Завдання учасникам команди:

1. Розробити оперативний план дій для термінового реагування на інцидент.
2. Організувати комунікацію з постраждалими клієнтами та медичними службами.
3. Провести розслідування та визначити причини можливого харчового отруєння.
4. Розробити стратегію для запобігання подальшим інцидентам і підвищення якості обслуговування.

Підведення підсумків гри:

1. Обговорення досягнень і проблем кожної команди.
2. Аналіз ефективності рішень і стратегій.
3. Надання рекомендацій для покращення управлінських та комунікаційних навичок.

Оцінювання:

1. **Ефективність рішень:** Якість і доцільність запропонованих рішень.
2. **Комунікація:** Здатність команди ефективно спілкуватися з клієнтами і медичними службами.
3. **Організація:** Здатність організувати термінові дії та управлінські процеси.
4. **Інноваційність:** Креативність у підходах до вирішення інциденту та запобігання подальшим проблемам.

Цей сценарій допоможе учасникам розвинути важливі навички для ефективного реагування на кризові ситуації в ресторанному бізнесі, а також покращити їх здатність до управління інцидентами та комунікації з клієнтами і медичними службами.

Сценарій ділової гри

«Персоналізація обслуговування для VIP-клієнта»

Мета гри: Мета гри полягає в розвитку навичок персоналізації обслуговування, управлінні клієнтськими очікуваннями та забезпеченні високого рівня обслуговування для VIP-клієнтів, що має критичне значення для підтримання репутації готелю.

Завдання гри:

1. Забезпечити високий рівень обслуговування для VIP-клієнта відповідно до його особистих вимог і уподобань.
2. Реалізувати ефективну стратегію персоналізації обслуговування без необхідності постійних нагадувань з боку клієнта.
3. Координувати роботу всіх відділів готелю для задоволення специфічних запитів VIP-клієнта.
4. Розробити план для підвищення якості обслуговування VIP-клієнтів у майбутньому.

Сутність гри: Гравці розподілені на кілька команд, кожна з яких має завдання забезпечити персоналізоване обслуговування для VIP-клієнта. Гравці стикаються з реалістичними викликами, такими

як управління специфічними запитами клієнта, координація роботи різних відділів та забезпечення високих стандартів обслуговування.

Проблема: До готелю прибув важливий VIP-клієнт, який має особливі вимоги до обслуговування та харчування. Він очікує, що його персональні вподобання будуть враховані без необхідності нагадувати про них. Ситуація ускладнюється тим, що клієнт дуже вимогливий і чутливий до деталей.

Учасники гри та їхні функції:

1. Менеджер готелю (керівник гри):

- Надає інформацію про розвиток ситуації та нові деталі.
- Оцінює ефективність рішень та стратегій, що пропонуються командами.
- Модерує обговорення та приймає остаточні рішення.
- Надає фідбек командам після завершення гри.

2. Члени команди:

- **Команда обслуговування клієнтів:** Розробляє та реалізує план персоналізації обслуговування, урахувавши всі вимоги VIP-клієнта.
- **Команда з управління харчуванням:** Забезпечує спеціальні харчові запити VIP-клієнта, організовує індивідуальне меню і спеціальні страви.
- **Команда з координації:** Координує роботу різних відділів для забезпечення бездоганного обслуговування клієнта.

3. Експерти (спостерігачі):

- Оцінюють комунікаційні навички, ефективність рішень та управлінські навички команд.
- Надають додаткові поради й рекомендації на основі спостережень.

Модель керівника гри: Керівник гри є фасилітатором, який забезпечує належний рівень складності та реалізму ігрового сценарію. Він також контролює час, надає інформацію про нові проблеми і зміни ситуації, а також проводить оцінювання ефективності команд.

Модель учасників гри:

1. Учасники команди:

- Координують свою діяльність відповідно до завдань, наданих команді.
- Співпрацюють для розробки та впровадження ефективних рішень.

2. Експерти:

- Аналізують роботу команд, надають об'єктивну оцінку та фідбек.

Порядок проведення ділової гри:

1. Підготовка:

- Ознайомлення учасників з метою та завданнями гри.
- Розподіл учасників на команди та визначення їхніх ролей.
- Налаштування ігрового середовища та забезпечення необхідних матеріалів.

2. Вступна частина:

- Оголошення про початок гри та опис ситуації.
- Розподіл первинних завдань між командами.

3. Основна частина:

- Розробка та впровадження стратегії персоналізації обслуговування.
- Реалізація рішень, спостереження за результатами.
- Адаптація до нових вимог і змін ситуації.

4. Заклучна частина:

- Підведення підсумків гри, обговорення результатів.
- Оцінювання ефективності рішень та командної роботи.
- Надання фідбеку та рекомендацій.

Завдання учасникам команди:

1. Розробити детальний план персоналізації обслуговування VIP-клієнта.
2. Забезпечити виконання специфічних запитів клієнта в усіх аспектах обслуговування.
3. Координувати діяльність всіх відділів для бездоганного виконання вимог.

4. Розробити стратегію для покращення обслуговування VIP-клієнтів у майбутньому.

Підведення підсумків гри:

1. Обговорення досягнень і проблем кожної команди.
2. Аналіз ефективності рішень і стратегій.
3. Надання рекомендацій для покращення управлінських та комунікаційних навичок.

Оцінювання:

1. **Ефективність рішень:** Якість і доцільність запропонованих рішень.
2. **Комунікація:** Здатність команди ефективно взаємодіяти з клієнтом та іншими відділами.
3. **Організація:** Здатність організувати персоналізацію обслуговування та координацію дій.
4. **Інноваційність:** Креативність у підходах до персоналізації обслуговування VIP-клієнта.

Цей сценарій допоможе учасникам розвинути навички персоналізації обслуговування та підвищити їх здатність до ефективного управління вимогами VIP-клієнтів, що має важливе значення для підвищення рівня обслуговування в готельному бізнесі.

Сценарій ділової гри

«Створення плану евакуації під час надзвичайної ситуації»

Мета гри: Мета гри полягає в розвитку навичок планування та реалізації евакуаційних процедур під час надзвичайних ситуацій, управлінні кризовими ситуаціями та забезпеченні безпеки гостей і персоналу готелю.

Завдання гри:

1. Розробити ефективний план евакуації для готелю в умовах надзвичайної ситуації.

2. Координувати дії персоналу для забезпечення швидкої та безпечної евакуації.
3. Організувати комунікацію з гостями та іншими службами (пожежна служба, медичні служби).
4. Тестувати та вдосконалювати плани на основі проведених тренувань і сценаріїв.

Сутність гри: Гравці розподілені на кілька команд, кожна з яких має завдання розробити план евакуації для готелю у разі надзвичайної ситуації (наприклад, пожежі або землетрусу). Гравці стикаються з реалістичними викликами, такими як організація безпеки, управління персоналом та гостями, координація з екстреними службами.

Проблема: Під час роботи готелю виникла надзвичайна ситуація, така як пожежа або землетрус. Необхідно терміново евакуювати гостей та персонал, забезпечуючи їхню безпеку і мінімізуючи ризики.

Учасники гри та їхні функції:

1. Менеджер готелю (керівник гри):

- Надає інформацію про розвиток ситуації та нові деталі.
- Оцінює ефективність рішень та стратегій, що пропонуються командами.
- Модерує обговорення та приймає остаточні рішення.
- Надає фідбек командам по завершенню гри.

2. Члени команди:

- **Команда з розробки плану евакуації:** Створює детальний план евакуації, включаючи маршрути, точки збору та процедури безпеки.
- **Команда з управління персоналом:** Організовує інструктаж та координацію дій персоналу під час евакуації.
- **Команда з комунікацій:** Відповідає за зв'язок з гостями, екстреними службами та забезпечення інформаційної підтримки.

3. Експерти (спостерігачі):

- Оцінюють комунікаційні навички, ефективність рішень та управлінські навички команд.
- Надають додаткові поради та рекомендації на основі спостережень.

Модель керівника гри: Керівник гри є фасилітатором, який забезпечує належний рівень складності та реалізму ігрового сценарію. Він також контролює час, надає інформацію про нові проблеми і зміни ситуації, а також проводить оцінювання ефективності команд.

Модель учасників гри:

1. Учасники команди:

- Координують свою діяльність відповідно до завдань, наданих команді.
- Співпрацюють для розробки та впровадження ефективних рішень.

2. Експерти:

- Аналізують роботу команд, надають об'єктивну оцінку та фідбек.

Порядок проведення ділової гри:

1. Підготовка:

- Ознайомлення учасників з метою та завданнями гри.
- Розподіл учасників на команди та визначення їхніх ролей.
- Налаштування ігрового середовища та забезпечення необхідних матеріалів.

2. Вступна частина:

- Оголошення про початок гри та опис ситуації.
- Розподіл первинних завдань між командами.

3. Основна частина:

- Розробка та впровадження плану евакуації.
- Реалізація рішень, спостереження за результатами.
- Адаптація до нових вимог і змін ситуації.

4. Заклучна частина:

- Підведення підсумків гри, обговорення результатів.
- Оцінювання ефективності рішень та командної роботи.

- Надання фідбеку та рекомендацій.

Завдання учасникам команди:

1. Розробити детальний план евакуації, включаючи карти та маршрути.
2. Організувати навчання та інструктаж персоналу щодо процедур евакуації.
3. Забезпечити ефективну комунікацію з гостями та екстреними службами.
4. Провести тренування та перевірити готовність плану до реального застосування.

Підведення підсумків гри:

1. Обговорення досягнень і проблем кожної команди.
2. Аналіз ефективності рішень і стратегій.
3. Надання рекомендацій для покращення планування і реалізації евакуаційних процедур.

Оцінювання:

1. **Ефективність плану:** Якість і доцільність запропонованого плану евакуації.
2. **Комунікація:** Здатність команди ефективно взаємодіяти з гостями та екстреними службами.
3. **Організація:** Здатність організувати та координувати евакуацію, управлінські навички.
4. **Інноваційність:** Креативність у розробці плану і рішень для евакуації.

Цей сценарій допоможе учасникам розвинути навички планування та реалізації евакуаційних процедур, що є критично важливим для забезпечення безпеки гостей і персоналу готелю під час надзвичайних ситуацій.

Сценарій ділової гри

«Управління репутаційною кризою через негативний відгук у соціальних мережах»

Мета гри: Мета гри полягає в розвитку навичок управління репутаційними кризами, реагування на негативні відгуки в соціальних мережах, а також у відновленні та підтриманні позитивного іміджу готелю або ресторану.

Завдання гри:

1. Розробити та реалізувати стратегію реагування на негативний відгук у соціальних мережах.
2. Координувати дії команди для швидкого та ефективного управління кризовою ситуацією.
3. Визначити та впровадити заходи для відновлення позитивного іміджу та покращення репутації.
4. Аналізувати ефективність прийнятих заходів і коригувати стратегію в разі потреби.

Сутність гри: Гравці розподілені на кілька команд, кожна з яких має завдання розробити та реалізувати план реагування на негативний відгук у соціальних мережах. Гравці стикаються з реалістичними викликами, такими як управління кризовими комунікаціями, координація дій між різними відділами та відновлення репутації бренду.

Проблема: Ваш готель або ресторан отримав негативний відгук від клієнта в соціальних мережах, який швидко поширився та привернув увагу широкої аудиторії. Негативний відгук містить критичні зауваження щодо якості обслуговування та є загрозою для репутації закладу.

Учасники гри та їхні функції:

1. **Менеджер готелю (керівник гри):**
 - Надає інформацію про розвиток ситуації та нові деталі.
 - Оцінює ефективність рішень та стратегій, що пропонуються командами.
 - Модерує обговорення та приймає остаточні рішення.
 - Надає фідбек командам по завершенню гри.
2. **Члени команди:**

- **Команда з комунікацій:** Розробляє стратегію відповіді на негативний відгук, включаючи публічні заяви та комунікацію з клієнтами.
- **Команда з репутаційного управління:** Реалізує заходи для відновлення позитивного іміджу, такі як кампанії в соціальних мережах, публікації новин та спеціальні пропозиції.
- **Команда з внутрішньої комунікації:** Координує дії між різними відділами та забезпечує єдину стратегію комунікації.

3. Експерти (спостерігачі):

- Оцінюють комунікаційні навички, ефективність рішень та управлінські навички команд.
- Надають додаткові поради та рекомендації на основі спостережень.

Модель керівника гри: Керівник гри є фасилітатором, який забезпечує належний рівень складності та реалізму ігрового сценарію. Він також контролює час, надає інформацію про нові проблеми і зміни ситуації, а також проводить оцінювання ефективності команд.

Модель учасників гри:

1. Учасники команди:

- Координують свою діяльність відповідно до завдань, наданих команді.
- Співпрацюють для розробки та впровадження ефективних рішень.

2. Експерти:

- Аналізують роботу команд, надають об'єктивну оцінку та фідбек.

Порядок проведення ділової гри:

1. Підготовка:

- Ознайомлення учасників з метою та завданнями гри.
- Розподіл учасників на команди та визначення їхніх ролей.

- Налаштування ігрового середовища та забезпечення необхідних матеріалів.

2. Вступна частина:

- Оголошення про початок гри та опис ситуації.
- Розподіл первинних завдань між командами.

3. Основна частина:

- Розробка та реалізація стратегії реагування на негативний відгук.
- Реалізація заходів для відновлення репутації.
- Адаптація до нових вимог і змін ситуації.

4. Заключна частина:

- Підведення підсумків гри, обговорення результатів.
- Оцінювання ефективності рішень та командної роботи.
- Надання фідбеку та рекомендацій.

Завдання учасникам команди:

1. Розробити стратегію відповіді на негативний відгук у соціальних мережах.
2. Реалізувати заходи для покращення іміджу та репутації готелю або ресторану.
3. Організувати комунікацію з клієнтами та іншими зацікавленими сторонами.
4. Провести аналіз ефективності вжитих заходів і вдосконалити стратегію.

Підведення підсумків гри:

1. Обговорення досягнень і проблем кожної команди.
2. Аналіз ефективності рішень і стратегій.
3. Надання рекомендацій для покращення управління репутаційними кризами.

Оцінювання:

1. **Ефективність стратегії:** Якість та доцільність запропонованої стратегії відповіді на негативний відгук.
2. **Комунікація:** Здатність команди ефективно взаємодіяти з клієнтами та управляти репутаційними ризиками.

3. **Організація:** Здатність організувати та координувати заходи для відновлення репутації.
4. **Інноваційність:** Креативність у підходах до управління репутаційною кризою.

Цей сценарій допоможе учасникам розвинути навички управління репутаційними кризами, що є важливим для підтримання позитивного іміджу та ефективного реагування на негативні ситуації в соціальних мережах.

Сценарій ділової гри

«Адаптація до сезонного коливання попиту»

Мета гри: Мета гри полягає в розробці стратегій для адаптації бізнесу (готелю або ресторану) до сезонного спадання попиту, підтримки прибутковості та забезпечення стабільності фінансових показників у періоди низького попиту.

Завдання гри:

1. Розробити та впровадити стратегії для підтримки прибутковості під час сезонного спаду попиту.
2. Оцінити можливості для підвищення привабливості бізнесу в періоди низького попиту.
3. Здійснити аналіз витрат та доходів, щоб оптимізувати бізнес-процеси.
4. Визначити та реалізувати інноваційні заходи для залучення нових клієнтів і збереження існуючих.

Сутність гри: Гравці розподілені на кілька команд, кожна з яких має завдання розробити та реалізувати стратегії адаптації бізнесу до сезонного спадання попиту. Гравці стикаються з реалістичними викликами, такими як управління витратами, впровадження маркетингових кампаній, оптимізація роботи персоналу та інші аспекти бізнес-операцій.

Проблема: Ваш готель або ресторан переживає сезонний спад попиту, що загрожує фінансовій стабільності бізнесу. Необхідно знайти ефективні стратегії для підтримки прибутковості та забезпечення конкурентоспроможності в цей період.

Учасники гри та їхні функції:

1. Менеджер готелю (керівник гри):

- Надає інформацію про розвиток ситуації та нові деталі.
- Оцінює ефективність рішень та стратегій, що пропонуються командами.
- Модерує обговорення та приймає остаточні рішення.
- Надає фідбек командам по завершенню гри.

2. Члени команди:

- **Команда з маркетингу:** Розробляє і впроваджує маркетингові кампанії для залучення клієнтів у періоди низького попиту.
- **Команда з фінансового управління:** Оцінює витрати та доходи, оптимізує бізнес-процеси для підвищення прибутковості.
- **Команда з управління персоналом:** Розробляє стратегії для ефективного управління робочою силою в періоди низького попиту.

3. Експерти (спостерігачі):

- Оцінюють комунікаційні навички, ефективність рішень та управлінські навички команд.
- Надають додаткові поради та рекомендації на основі спостережень.

Модель керівника гри: Керівник гри є фасилітатором, який забезпечує належний рівень складності та реалізму ігрового сценарію. Він також контролює час, надає інформацію про нові проблеми і зміни ситуації, а також проводить оцінювання ефективності команд.

Модель учасників гри:

1. Учасники команди:

- Координують свою діяльність відповідно до завдань, наданих команді.
- Співпрацюють для розробки та впровадження ефективних рішень.

2. Експерти:

- Аналізують роботу команд, надають об'єктивну оцінку та фідбек.

Порядок проведення ділової гри:

1. Підготовка:

- Ознайомлення учасників з метою та завданнями гри.
- Розподіл учасників на команди та визначення їхніх ролей.
- Налаштування ігрового середовища та забезпечення необхідних матеріалів.

2. Вступна частина:

- Оголошення про початок гри та опис ситуації.
- Розподіл первинних завдань між командами.

3. Основна частина:

- Розробка та реалізація стратегій для адаптації до сезонного спаду попиту.
- Впровадження маркетингових кампаній, оптимізація витрат, управління персоналом.
- Адаптація до нових вимог і змін ситуації.

4. Заключна частина:

- Підведення підсумків гри, обговорення результатів.
- Оцінювання ефективності рішень та командної роботи.
- Надання фідбеку та рекомендацій.

Завдання учасникам команди:

1. Розробити та впровадити маркетингові стратегії для залучення клієнтів у періоди низького попиту.
2. Оптимізувати витрати та бізнес-процеси для підтримки прибутковості.
3. Організувати ефективне управління персоналом, включаючи тренінги та коригування графіків роботи.
4. Провести аналіз ефективності вжитих заходів і коригувати стратегію у разі потреби.

Підведення підсумків гри:

1. Обговорення досягнень і проблем кожної команди.
2. Аналіз ефективності рішень і стратегій.

3. Надання рекомендацій для покращення управління сезонними коливаннями попиту.

Оцінювання:

1. **Ефективність стратегій:** Якість та доцільність запропонованих стратегій для адаптації до сезонного попиту.
2. **Маркетинг:** Здатність команди розробляти та впроваджувати ефективні маркетингові кампанії.
3. **Фінансове управління:** Здатність оптимізувати витрати та управляти бізнес-процесами для підвищення прибутковості.
4. **Управління персоналом:** Ефективність у управлінні робочою силою та адаптації до сезонних змін.

Цей сценарій допоможе учасникам розвинути навички управління бізнесом у періоди сезонного спаду попиту, оптимізувати витрати та залучити нових клієнтів для забезпечення фінансової стабільності та конкурентоспроможності.

Сценарій ділової гри

«Управління відмінними очікуваннями гостей різних культур»

Мета гри: Мета гри полягає в розвитку навичок ефективного управління сервісом для гостей з різних культур, врахування культурних особливостей і очікувань клієнтів, а також в адаптації сервісу для забезпечення високого рівня задоволеності всіх гостей.

Завдання гри:

1. Розробити стратегії для управління очікуваннями гостей з різних культур.
2. Адаптувати сервіс до культурних особливостей і вимог клієнтів.
3. Оптимізувати внутрішні процеси для покращення взаємодії з міжнародними гостями.
4. Здійснити аналіз ефективності впроваджених заходів і коригувати стратегію у разі потреби.

Сутність гри: Гравці розподілені на кілька команд, кожна з яких має завдання розробити та реалізувати стратегії для управління сервісом і задоволення очікувань гостей з різних культур. Гравці стикаються з реалістичними викликами, такими як адаптація обслуговування, врахування культурних особливостей і специфічних вимог клієнтів, а також управління комунікацією між культурними групами.

Проблема: Ваш готель приймає гостей з різних країн, кожен з яких має свої культурні особливості і очікування щодо сервісу. Необхідно забезпечити високий рівень обслуговування для всіх клієнтів, враховуючи їхні культурні відмінності і специфічні потреби.

Учасники гри та їхні функції:

1. Менеджер готелю (керівник гри):

- Надає інформацію про розвиток ситуації та нові деталі.
- Оцінює ефективність рішень та стратегій, що пропонуються командами.
- Модерує обговорення та приймає остаточні рішення.
- Надає фідбек командам по завершенню гри.

2. Члени команди:

- **Команда з обслуговування клієнтів:** Розробляє стратегії для адаптації сервісу до культурних особливостей і вимог гостей.
- **Команда з комунікації:** Розробляє та впроваджує стратегії комунікації для ефективного взаємодії з міжнародними гостями.
- **Команда з навчання персоналу:** Розробляє та впроваджує тренінги для персоналу, спрямовані на підвищення культурної чутливості та адаптацію до різних культур.

3. Експерти (спостерігачі):

- Оцінюють комунікаційні навички, ефективність рішень та управлінські навички команд.

- Надають додаткові поради та рекомендації на основі спостережень.

Модель керівника гри: Керівник гри є фасилітатором, який забезпечує належний рівень складності та реалізму ігрового сценарію. Він також контролює час, надає інформацію про нові проблеми і зміни ситуації, а також проводить оцінювання ефективності команд.

Модель учасників гри:

1. Учасники команди:

- Координують свою діяльність відповідно до завдань, наданих команді.
- Співпрацюють для розробки та впровадження ефективних рішень.

2. Експерти:

- Аналізують роботу команд, надають об'єктивну оцінку та фідбек.

Порядок проведення ділової гри:

1. Підготовка:

- Ознайомлення учасників з метою та завданнями гри.
- Розподіл учасників на команди та визначення їхніх ролей.
- Налаштування ігрового середовища та забезпечення необхідних матеріалів.

2. Вступна частина:

- Оголошення про початок гри та опис ситуації.
- Розподіл первинних завдань між командами.

3. Основна частина:

- Розробка та реалізація стратегій для адаптації сервісу до культурних особливостей.
- Впровадження тренінгів для персоналу, розробка комунікаційних стратегій.
- Адаптація до нових вимог і змін ситуації.

4. Заклучна частина:

- Підведення підсумків гри, обговорення результатів.
- Оцінювання ефективності рішень та командної роботи.

- Надання фідбеку та рекомендацій.

Завдання учасникам команди:

1. Розробити стратегії адаптації сервісу до культурних особливостей і очікувань гостей.
2. Впровадити тренінги для персоналу для підвищення культурної чутливості.
3. Розробити ефективні стратегії комунікації для взаємодії з міжнародними гостями.
4. Провести аналіз ефективності впроваджених заходів і коригувати стратегію у разі потреби.

Підведення підсумків гри:

1. Обговорення досягнень і проблем кожної команди.
2. Аналіз ефективності рішень і стратегій.
3. Надання рекомендацій для покращення управління очікуваннями гостей з різних культур.

Оцінювання:

1. **Ефективність адаптації:** Якість та доцільність запропонованих стратегій для адаптації сервісу до культурних відмінностей.
2. **Комунікація:** Здатність команди ефективно взаємодіяти з гостями з різних культур.
3. **Навчання персоналу:** Ефективність тренінгів і підвищення культурної чутливості персоналу.
4. **Інноваційність:** Креативність у підходах до управління різними очікуваннями гостей.

Цей сценарій допоможе учасникам розвинути навички управління культурними відмінностями і забезпечення високого рівня обслуговування для міжнародних гостей, що є важливим для підтримання позитивного іміджу і конкурентоспроможності в індустрії гостинності.

Сценарій ділової гри

«Реагування на пандемію або іншу глобальну кризу»

Мета гри: Мета гри полягає в розробці та реалізації ефективних стратегій для адаптації готелю до умов глобальної кризи, таких як пандемія, що викликані зниженням попиту, карантинними обмеженнями та підвищеними вимогами до гігієни. Учасники повинні знайти рішення для забезпечення фінансової стабільності і безпеки гостей та персоналу.

Завдання гри:

1. Розробити стратегії для управління фінансовими втратами в умовах зниження попиту.
2. Адаптувати операційні процеси відповідно до карантинних обмежень та підвищених вимог до гігієни.
3. Розробити план комунікації для підтримки взаємодії з клієнтами та персоналом під час кризи.
4. Знайти інноваційні рішення для залучення клієнтів та підвищення ефективності бізнесу в умовах глобальної кризи.

Сутність гри: Гравці розподілені на кілька команд, кожна з яких має завдання розробити та впровадити стратегії для адаптації готелю до умов глобальної кризи. Гравці стикаються з реалістичними викликами, такими як управління фінансовими витратами, адаптація до нових санітарних норм, забезпечення безпеки та комунікація з клієнтами.

Проблема: Внаслідок пандемії (або іншої глобальної кризи) ваш готель зазнає значних втрат через зниження попиту, карантинні обмеження та підвищені вимоги до гігієни. Необхідно знайти ефективні стратегії для підтримки стабільності бізнесу і забезпечення високого рівня обслуговування в умовах кризи.

Учасники гри та їхні функції:

1. **Менеджер готелю (керівник гри):**
 - Надає інформацію про розвиток ситуації та нові деталі.
 - Оцінює ефективність рішень та стратегій, що пропонуються командами.
 - Модерує обговорення та приймає остаточні рішення.

- Надає фідбек командам по завершенню гри.

2. Члени команди:

- **Команда з фінансового управління:** Розробляє стратегії для управління фінансовими втратами і зменшення витрат.
- **Команда з операційного управління:** Адаптує операційні процеси до нових карантинних обмежень і санітарних норм.
- **Команда з комунікації:** Розробляє план комунікації з клієнтами та персоналом, включаючи інформацію про заходи безпеки та зміни в обслуговуванні.

3. Експерти (спостерігачі):

- Оцінюють комунікаційні навички, ефективність рішень та управлінські навички команд.
- Надають додаткові поради та рекомендації на основі спостережень.

Модель керівника гри: Керівник гри є фасилітатором, який забезпечує належний рівень складності та реалізму ігрового сценарію. Він контролює час, надає інформацію про нові проблеми і зміни ситуації, а також проводить оцінювання ефективності команд.

Модель учасників гри:

1. Учасники команди:

- Координують свою діяльність відповідно до завдань, наданих команді.
- Співпрацюють для розробки та впровадження ефективних рішень.

2. Експерти:

- Аналізують роботу команд, надають об'єктивну оцінку та фідбек.

Порядок проведення ділової гри:

1. Підготовка:

- Ознайомлення учасників з метою та завданнями гри.
- Розподіл учасників на команди та визначення їхніх ролей.

- Налаштування ігрового середовища та забезпечення необхідних матеріалів.

2. Вступна частина:

- Оголошення про початок гри та опис ситуації.
- Розподіл первинних завдань між командами.

3. Основна частина:

- Розробка та реалізація стратегій для управління фінансовими втратами та адаптації до нових умов.
- Впровадження санітарних норм і карантинних обмежень.
- Розробка планів комунікації для забезпечення інформаційної підтримки клієнтів і персоналу.

4. Заключна частина:

- Підведення підсумків гри, обговорення результатів.
- Оцінювання ефективності рішень та командної роботи.
- Надання фідбеку та рекомендацій.

Завдання учасникам команди:

1. Розробити стратегії для управління фінансовими втратами та оптимізації витрат.
2. Адаптувати операційні процеси відповідно до карантинних обмежень і підвищених вимог до гігієни.
3. Розробити і впровадити план комунікації для підтримки взаємодії з клієнтами і персоналом.
4. Провести аналіз ефективності впроваджених заходів і коригувати стратегію у разі потреби.

Підведення підсумків гри:

1. Обговорення досягнень і проблем кожної команди.
2. Аналіз ефективності рішень і стратегій.
3. Надання рекомендацій для покращення управління бізнесом під час глобальної кризи.

Оцінювання:

1. **Фінансове управління:** Якість та доцільність запропонованих стратегій для управління фінансовими втратами.
2. **Операційне управління:** Здатність адаптувати бізнес-процеси до нових санітарних норм і карантинних обмежень.

3. **Комунікація:** Ефективність планів комунікації та взаємодії з клієнтами і персоналом.
4. **Інноваційність:** Креативність у вирішенні проблем і пошук нових можливостей для підтримки бізнесу.

Цей сценарій допоможе учасникам розвинути навички управління бізнесом у надзвичайних ситуаціях, знайти ефективні рішення для адаптації до глобальної кризи та забезпечення фінансової стабільності і безпеки для всіх учасників.

Сценарій ділової гри «Інтеграція екологічних практик у діяльність готелю»

Мета гри: Мета гри полягає в розробці та реалізації ефективних стратегій для інтеграції екологічних практик у всі аспекти діяльності готелю. Учасники повинні знайти рішення для зменшення екологічного впливу готелю, підвищення енергоефективності та ресурсозбереження, а також для забезпечення відповідності екологічним стандартам.

Завдання гри:

1. Розробити стратегії для зменшення екологічного впливу готелю.
2. Впровадити екологічно чисті практики в усіх аспектах діяльності готелю, включаючи управління відходами, енергозбереження і водозбереження.
3. Розробити комунікаційний план для інформування клієнтів і персоналу про нові екологічні ініціативи.
4. Оцінити ефективність впроваджених екологічних практик і запропонувати покращення.

Сутність гри: Гравці розподілені на кілька команд, кожна з яких має завдання розробити та впровадити стратегії для інтеграції екологічних практик у діяльність готелю. Гравці стикаються з реалістичними викликами, такими як управління ресурсами,

підвищення енергоефективності, зменшення відходів і комунікація з клієнтами та персоналом.

Проблема: Готель вирішив стати більш екологічно відповідальним і інтегрувати "зелені" практики в усі аспекти своєї діяльності. Необхідно знайти ефективні рішення для зменшення негативного впливу на навколишнє середовище та підвищення екологічної відповідальності готелю.

Учасники гри та їхні функції:

1. Менеджер готелю (керівник гри):

- Надає інформацію про розвиток ситуації та нові деталі.
- Оцінює ефективність рішень та стратегій, що пропонуються командами.
- Модерує обговорення та приймає остаточні рішення.
- Надає фідбек командам по завершенню гри.

2. Члени команди:

- **Команда з екологічного управління:** Розробляє стратегії для зменшення екологічного впливу готелю, включаючи енергозбереження, водозбереження та управління відходами.
- **Команда з операційного управління:** Інтегрує екологічні практики в усі аспекти діяльності готелю, включаючи управління постачанням і обслуговуванням.
- **Команда з комунікації:** Розробляє план комунікації для інформування клієнтів і персоналу про нові екологічні ініціативи та заохочення їх участі.

3. Експерти (спостерігачі):

- Оцінюють комунікаційні навички, ефективність рішень та управлінські навички команд.
- Надають додаткові поради та рекомендації на основі спостережень.

Модель керівника гри: Керівник гри є фасилітатором, який забезпечує належний рівень складності та реалізму ігрового сценарію. Він контролює час, надає інформацію про нові проблеми

і зміни ситуації, а також проводить оцінювання ефективності команд.

Модель учасників гри:

1. Учасники команди:

- Координують свою діяльність відповідно до завдань, наданих команді.
- Співпрацюють для розробки та впровадження ефективних рішень.

2. Експерти:

- Аналізують роботу команд, надають об'єктивну оцінку та фідбек.

Порядок проведення ділової гри:

1. Підготовка:

- Ознайомлення учасників з метою та завданнями гри.
- Розподіл учасників на команди та визначення їхніх ролей.
- Налаштування ігрового середовища та забезпечення необхідних матеріалів.

2. Вступна частина:

- Оголошення про початок гри та опис ситуації.
- Розподіл первинних завдань між командами.

3. Основна частина:

- Розробка та реалізація стратегій для інтеграції екологічних практик.
- Упровадження заходів для енергозбереження, водозбереження і зменшення відходів.
- Розробка комунікаційних кампаній для підвищення обізнаності клієнтів і персоналу.

4. Заклучна частина:

- Підведення підсумків гри, обговорення результатів.
- Оцінювання ефективності рішень і командної роботи.
- Надання фідбеку та рекомендацій.

Завдання учасникам команди:

1. Розробити стратегії для зменшення екологічного впливу готелю включно з енергозбереженням, водозбереженням та управлінням відходами.
2. Інтегрувати екологічно чисті практики в усі аспекти діяльності готелю.
3. Розробити та впровадити комунікаційний план для інформування клієнтів і персоналу про нові екологічні ініціативи.
4. Провести аналіз ефективності впроваджених екологічних практик і коригувати стратегію у разі потреби.

Підведення підсумків гри:

1. Обговорення досягнень і проблем кожної команди.
2. Аналіз ефективності рішень і стратегій.
3. Надання рекомендацій для покращення екологічної відповідальності готелю.

Оцінювання:

1. **Екологічне управління:** Якість і доцільність запропонованих стратегій для зменшення екологічного впливу.
2. **Операційне управління:** Здатність інтегрувати екологічні практики в усі аспекти діяльності готелю.
3. **Комунікація:** Ефективність комунікаційних кампаній і інформування клієнтів і персоналу.
4. **Інноваційність:** Креативність у впровадженні нових екологічних рішень і практик.

Цей сценарій допоможе учасникам розвинути навички інтеграції екологічних практик у діяльність готелю, зменшення негативного впливу на навколишнє середовище та підвищення екологічної відповідальності в індустрії гостинності.

У процесі проведення ділових ігор студенти отримують можливість вибирати та змінювати ролі, пробуючи себе в різних ситуаціях та виконуючи завдання, що відповідають кожній ролі. Це сприятиме розвитку таких «м'яких» навичок, як тайм-менеджмент, управління конфліктами, лідерство, креативність,

критичне мислення, командна робота, форсайт-компетентність і підприємницькі навички.

Зокрема, створення гри студентами самостійно набуде особливої значущості, оскільки це допоможе підвищити їхню емоційну напругу, розвинути емоційний інтелект, підвищити загальну мотивацію, а також дозволило повторити та практично застосувати отримані теоретичні знання і навички, а також сформувані важливі компетентності.

Завдання, що ставляться перед студентами, забезпечують набуття практичних знань у виявленні, визначенні та оцінюванні ознак, властивостей і показників якості продукції та послуг, які впливають на задоволення вимог споживачів у сфері обслуговування. Моделювання реальних ситуацій професійної діяльності сприятиме розвитку в здобувачів освіти необхідності активно застосовувати свої знання, уміння та навички для реалізації ключових якостей, важливих для ефективної роботи в сфері обслуговування.

Психолого-педагогічні умови для ефективності навчальної ділової гри

Навчальна ділова гра, розігрування ролей, ігрове проектування, імітаційні вправи та аналіз ситуацій забезпечують ефективне формування продуктивної активності студентів, якщо дотримуються наступні психолого-педагогічні умови:

1. Перенесення та закріплення знань. Заняття повинні сприяти перенесенню та застосуванню знань і вмінь студентів на нові ситуації. Забезпечується закріплення вже здобутих знань та освоєння нового навчального матеріалу.

2. Міжпредметні зв'язки. Необхідно забезпечити міжпредметні зв'язки, що дозволяють студентам застосовувати знання з різних предметів у комплексних ситуаціях.

3. Використання сучасних досягнень. В освітньому процесі мають використовуватися передові досягнення науки, техніки та технології, що забезпечують актуальність і сучасність матеріалу.

4. Проблемність ситуацій. Імітовані виробничі ситуації повинні характеризуватися різнобічністю рішень та бути проблемними, що стимулює аналітичне мислення.

5. Різноманітність форм пізнавальної діяльності. Заняття повинні включати різноманітні форми й види пізнавальної діяльності, щоб підтримувати активність та інтерес студентів.

6. Доброзичливі взаємини. Установлення доброзичливих і підтримувальних взаємин між викладачами й студентами, а також формування товариських стосунків у студентських групах.

7. Атмосфера спілкування. В аудиторії має бути створена спокійна і ділова атмосфера спілкування з позитивним емоційним забарвленням, що сприяє комфортному освітньому процесові.

8. Об'єктивне визнання успіхів. Об'єктивне визнання та оцінювання успіхів студентів викладачем і колегами сприяє мотивації та покращенню навчальних результатів.

Отже, гейміфікація як метод інтеграції елементів гри й ігрових механік в освітній процес набуває все більшої популярності. Цей підхід використовує ігрові правила із сучасних онлайн-ігор для підвищення мотивації студентів у сфері обслуговування і досягнення освітніх цілей включно з реалізацією проектних технологій. Досвід підготовки фахівців у цій галузі показує, що гейміфікація ефективно працює як в онлайн-навчанні, так і в традиційному аудиторному форматі. Учасники активно включаються в ігри-симуляції й бізнес-ігри, а також репрезентації своїх результатів перед викладачем та одногрупниками.

Література до третього розділу

1. Бугаєва, В. Ю. (2017). Гейміфікація як спосіб формування активної професійної поведінки майбутніх фахівців ІТ галузі. *Педагогіка та психологія* : зб. наук. пр. Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди, 56, 129–135.

2. Бурак В. Г. Використання штучного інтелекту в професійній підготовці майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. Вісник ХДУ Серія Педагогічні науки. 2024. № 106. С. 43–51.
3. Бурак В.Г. Використання інтернет-ресурсів у дистанційному навчанні майбутніх фахівців готельно-ресторанного господарства в закладах вищої освіти. Педагогічні науки. 2020. № 91. С. 43–50.
4. Возняк-Запур М. (2018). Механізми гейміфікації у дистанційному навчанні. Краків : Офіс Wydawnicza AFM.
5. Захарова, О. В., & Грузд, А. В. (2017). Підвищення якості послуг вищої освіти за допомогою гейміфікації. *Наук. пр. Кіровоград. нац. техн. ун-ту. Економічні науки*, 32, 113–122.
6. Іванова, Т. (2021). Як не стати гейміфікатором : методики і технології проведення ігор із медіаграмотності : навч. посіб / за заг. ред В. Іванова. Київ: Центр вільної преси.
7. Коваленко, О. О., & Паламарчук, Є. А. (2023). Моделі гейміфікації в системах управління навчанням : монографія. Вінниця : ВНТУ.
8. Макаревич О. О. (2015). Гейміфікація як невід’ємний чинник підвищення ефективності елементів дистанційного навчання. *Young Scientist.*, 2 (17), 279–282.
9. Сергєєва, Л. (2014). Гейміфікація: ігрові механіки у мотивації персоналу. *Theory and methods of educational management*, 2(14). URL : http://umo.edu.ua/images/content/nashi_vydanya/metod_upr_osvit/v_15/14.pdf
10. Толочко, С. В. (2023). Теоретико-методологічний аналіз гейміфікації як сучасного освітнього феномена. *Перспективи та інновації науки (Серія «Психологія», Серія «Педагогіка», Серія «Медицина»)*, 1(19), 369–383.
11. Bray, M., & Williams, J. (2022). The Impact of Business Simulations on Hospitality Education. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 34(2), 135–150. URL: <https://doi.org/10.1080/10963758.2022.2053121>
12. Jackson, S. E., & Joshi, A. (2020). Managing Diversity in Hospitality Organizations: Developing Skills for Leadership. *International Journal of Hospitality Management*, 86, 102431. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102431>
13. Kolb, D. A. (2015). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

14. Pizam, A., & Shani, A. (2009). The Nature of the Hospitality Industry: Present and Future Managers' Perspectives. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 245–253. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.12.002>
15. Between Level Up and Game Over: A Systematic Literature Review of Gamification in Education (2021). Manzano León, Ana; Camacho Lazarraga, Pablo; Guerrero, Miguel A.; Guerrero Puerta, Laura; Aguilar Parra, José Manuel; [et al.] *Sustainability*, 13(4), 22–47. URL: <https://doi.org/10.3390/su13042247>
16. Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R., & Nacke, L. E. (2011). From game design elements to gamefulness: defining «gamification». *Envisioning Future Media Environments : Proceedings of the 15th International Academic MindTrek Conference*. ACM Tampere. Finland, 9–15. URL: <https://doi.org/10.1145/2181037.2181040>
17. Gartner: Будувати бізнес-процеси будемо граючи. URL: <http://www.management.com.ua/tend/tend394.html>
18. Perryer, C., Celestine, N., Scott-Ladd, B., & Leighton C. (2016). Enhancing workplace motivation through gamification: Transferrable lessons from pedagogy. *The International Journal of Management Education*, 14, 327–335.
19. Seaborn Katie, Fels D. (2015). Gamification in theory and action: A survey. *International Journal of Human-Computer Studies*, 74, 14–31. URL : <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2014.09.006>

ГЛОСАРІЙ ОСНОВНИХ ТЕРМІНІВ

Авангардні елементи (Progressive Elements) – компоненти, що поступово відкриваються або змінюються в міру просування учасника.

Аватар у грі (Avatar in the game) – віртуальне представлення гравця. Це може бути персонаж, який гравець контролює, або навіть графічний образ, який використовує гравець для візуального представлення себе в грі. Аватар може бути персоналізованим і налаштовуваним, щоб відображати стиль, вподобання або особистість гравця. Наприклад, в онлайн-іграх або соціальних мережах аватар може бути зображенням, картинкою або 3D-моделлю, яка представляє гравця у віртуальному світі.

Адаптивні завдання (Adaptive Tasks) – завдання, що змінюються або налаштовуються відповідно до рівня навичок або прогресу учасника.

Адаптивність і персоналізація (Adaptability and Personalization) – можливість гри налаштовуватися під індивідуальні потреби і вподобання гравців.

Активність (Activity) – дії, які учасники виконують у процесі гейміфікації, щоб заробити бали, досягнення або інші винагороди.

Аналіз даних (Data Analytics) – процес збору і аналізу інформації про діяльність учасників для покращення гейміфікаційних стратегій.

Бал (Points) – одиниця вимірювання, яка надається учасникам за виконання певних завдань або досягнень.

Балансування гри (Game Balancing) – процес налаштування різних аспектів гри (наприклад, рівні складності, потужність персонажів, ресурси), щоб забезпечити справедливість і уникнути дисбалансу, що може вплинути на ігровий досвід.

Бонуси (Bonuses) – додаткові винагороди або переваги, що надаються учасникам за виконання особливих завдань або досягнення певних результатів.

Взаємодія з контентом (Content Interaction) – способи, якими гравці можуть взаємодіяти з ігровим контентом, включаючи елементи інтерфейсу, завдання, об'єкти і механіки, що впливають на ігровий процес.

Виклик (Challenge) – завдання або серія завдань, які створені для того, щоб мотивувати учасників і перевірити їхні навички.

Відзначення (Badges) – віртуальні значки, які учасники отримують за досягнення певних цілей або успіхів у процесі гейміфікації.

Віртуальна валюта (Virtual Currency) – ігрові гроші або кредити, які учасники можуть використовувати для купівлі товарів чи послуг у рамках системи гейміфікації.

Віртуальний предмет (Virtual Item) – об'єкт або ресурс в ігровій системі, який може бути використаний для покращення ігрового досвіду.

Віртуальні статуси (Virtual Statuses) – спеціальні стани або рівні, які учасники можуть досягати в межах ігрової системи.

Гейміфікаційний сценарій (Gamification Scenario) – план або модель, що описує, як будуть використовуватися ігрові елементи для досягнення певних цілей.

Гейміфікаційний цикл (Gamification Cycle) – повторюваний процес інтеграції ігрових елементів у неігрові контексти, який включає в себе планування, упровадження, моніторинг і вдосконалення гейміфікаційних стратегій.

Гейміфікація (Gamification) – це процес інтеграції ігрових елементів та механік у неігрові контексти, з метою підвищення мотивації, залученості та задоволення користувачів. Це може включати використання балів, рівнів, досягнень і лідербордів для стимулювання бажаної поведінки або покращення користувацького досвіду в таких сферах, як освіта, бізнес, охорона здоров'я тощо.

Графіка і аудіо (Graphics and Audio) – якість візуальних і звукових елементів, яка сприяє загальному зануренню і враженню від гри.

Динаміка ігор (Game Dynamics) – властивості ігрових механік і систем, що визначають, як учасники взаємодіють із системою і як різні елементи гри впливають на їхню поведінку і досвід.

Динаміка прогресу (Progression Dynamics) – механізми і структури, що визначають, як гравець просувається через гру, отримує нові можливості або досягнення, і як це впливає на його загальний досвід.

Ділова гра (Business game) – це симуляційний інструмент, що імітує реальні бізнес-ситуації або процеси, для навчання, розвитку навичок або вирішення проблем. У таких іграх учасники виконують ролі, приймають рішення та взаємодіють у рамках сценаріїв, що відображають реальні умови діяльності організації або ринку.

Досягнення (Achievements) – спеціальні нагороди або визнання, які отримують за виконання певних завдань або досягнення важливих цілей.

Експертиза (Expertise) – рівень знань або навичок, який учасник набуває або демонструє у процесі гейміфікації.

Завдання (Tasks) – конкретні дії або активності, які потрібно виконати для досягнення цілей або отримання нагород.

Залучення гравця (Player Engagement) – рівень активності та зацікавленості гравця в процесі гри, включаючи його бажання продовжувати грати і взаємодіяти з ігровими елементами.

Зворотний зв'язок (Feedback) – інформація, що надається учасникам про їхню діяльність, що допомагає покращити їхню ефективність і мотивацію.

Зворотний зв'язок у реальному часі (Real-Time Feedback) – миттєва інформація або оцінки, що надаються учаснику під час виконання завдань або активностей.

Змагання (Competitions) – заходи або ігри, де учасники змагаються один з одним за досягнення кращих результатів або виграшу.

Ігровий досвід (Game Experience) – загальні враження та відчуття, які учасник отримує від взаємодії з ігровою системою або контекстом.

Ігровий прогрес (Game Progress) – відображення просування учасника в межах ігрової системи або процесу.

Ігровий процес (Gameplay) – наскільки захоплюючим і цікавою є гра, включаючи її механіки, рівень складності і загальну динаміку.

Ігровий цикл (Game Loop) – повторюваний процес дій у ігровій системі, що включає виконання завдань, отримання винагород і досягнення цілей.

Ігрові елементи (Game Elements) –компоненти, такі як бали, рівні, досягнення, які інтегруються в неігрові контексти для підвищення мотивації і залучення.

Ігрові механіки (Game Mechanics) – елементи, такі як бали, рівні, нагороди і завдання, які використовуються для створення ігрового досвіду.

Ігрові стилі (Play Styles) – різні способи або підходи, які учасники використовують для взаємодії з ігровою системою.

Імітаційна гра (Simulation game) – це навчальний або дослідницький інструмент, що використовує моделі або сценарії для відтворення реальних ситуацій, процесів або систем. У такій грі учасники взаємодіють у створеному середовищі, що імітує реальні умови, для аналізу і розв’язання проблем, відпрацювання навичок або перевірки стратегій. Імітаційні ігри часто застосовуються для тренінгів, навчання або дослідження складних систем і процесів.

Інтерактивні елементи (Interactive Elements) – компоненти, що дозволяють учасникам активно взаємодіяти з ігровою системою або середовищем.

Інтерфейс користувача (User Interface, UI) – графічні та функціональні компоненти системи, які взаємодіють з учасником і забезпечують доступ до ігрових елементів.

Картка завдання (Task Card) – документ або інтерфейсний елемент, що містить деталі про конкретне завдання або виклик.

Квест (Quest) – серія завдань або місій, що об’єднані спільною метою або тематикою.

Контент (Content) – різноманітність і глибина контенту гри, включаючи сценарій, персонажів, завдання і світи, які пропонуються для дослідження.

Лідерборд (Leaderboard) – рейтинг або таблиця, що показує результати учасників, відображаючи їхні бали або досягнення.

Метод кейсів (Case method) – це навчальна техніка, при якій учасники аналізують реальні або вигадані ситуації (кейси) з метою вивчення конкретних проблем, прийняття рішень і розробки стратегій. Кейси зазвичай описують ситуації, з якими стикаються організації або окремі особи, і включають деталі, що дозволяють учасникам детально розглянути контекст, оцінити варіанти дій і запропонувати рішення. Метод кейсів часто використовують у бізнес-освіті, менеджменті, юриспруденції та інших галузях для розвитку аналітичних навичок, критичного мислення та практичної підготовки. Учасники, аналізуючи кейс, зазвичай працюють у групах, обговорюють проблеми і пропонують свої рішення, що сприяє глибшому розумінню предмета і розвитку навичок прийняття рішень.

Механіка геймплею (Gameplay Mechanics) – системи і елементи гри, що визначають, як учасники взаємодіють з ігровим світом.

Механіка заохочень (Incentive Mechanics) – системи і методи, що використовуються для мотивації учасників шляхом надання винагород або інших стимулів.

Місія (Mission) – завдання або серія завдань, які потрібно виконати для досягнення певної мети або отримання нагород.

Місія (Mission) – завдання або ціль, яку потрібно досягти для отримання нагород або просування у грі.

Мотиваційна теорія (Motivational Theory) – теорії та принципи, що використовуються для розуміння та впливу на мотивацію учасників через гейміфікаційні елементи.

Мотивація і винагороди (Motivation and Rewards) – ефективність системи заохочень, що підтримує інтерес і стимулює до продовження гри.

Нагорода (Rewards) – винагороди, які отримують учасники за виконання завдань або досягнення певних результатів.

Наратив (Narrative) – сюжетна лінія або історія, що використовується для створення контексту і змісту в ігровому досвіді, що допомагає залучити учасників і зробити процес більш захоплюючим.

Персоналізація (Personalization) – налаштування ігрового досвіду відповідно до індивідуальних вподобань, інтересів або потреб учасника.

Прогрес (Progress) – відстеження досягнень учасника у процесі виконання завдань або досягнення цілей.

Прогресивне розблокування (Progressive Unlocking) – механізм, при якому нові можливості, завдання або елементи стають доступними по мірі просування учасника.

Професійні ролі (Roles) – специфічні функції або завдання, які учасники виконують у рамках гейміфікаційного процесу.

Профіль (Profile) – особистий акаунт або сторінка учасника, яка містить інформацію про його досягнення, бали і іншу активність.

Рейтинг (Ranking) – система організації учасників за їхніми досягненнями або результатами в рамках гейміфікації.

Рівень (Level) – етап або ступінь у процесі гейміфікації, який демонструє прогрес учасника та відкриває нові можливості чи завдання.

Рівень занурення (Immersion) – міра того, наскільки гра захоплює гравця, дозволяючи йому відчути себе частиною ігрового

світу. Це включає в себе ігровий сюжет, графіку, звуки і загальну атмосферу.

Рольова гра (Role playing game) – це метод навчання або розваги, в якому учасники приймають на себе певні ролі та взаємодіють у змодельованих ситуаціях або сценаріях. У таких іграх учасники виконують дії, приймають рішення та реагують на обставини, відповідно до визначених ролей і правил гри. Рольові ігри допомагають розвивати комунікативні навички, розуміння соціальних ситуацій і стратегічне мислення, а також використовуються для тренування, соціалізації та психологічного дослідження.

Система балів (Points System) – структура, за допомогою якої нараховуються бали за виконання завдань або досягнення певних результатів.

Система досягнень (Achievement System) – структура, яка визначає і відстежує досягнення учасника, включаючи бали, значки і інші форми визнання успіхів.

Система заохочень (Reward System) – структура, що визначає і надає винагороди учасникам за виконання завдань або досягнення певних результатів, що сприяє мотивації і залученню.

Система зворотного зв'язку (Feedback System) – механізм, що надає учасникам інформацію про їхні досягнення і прогрес.

Соціальна взаємодія (Social Interaction) – взаємодія між учасниками, яка може включати обговорення, співпрацю або змагання, для покращення досвіду гейміфікації.

Соціальні аспекти (Social Aspects) – можливості для взаємодії з іншими гравцями, такі як мультиплеєрний режим, чати, соціальні інтеграції.

Стратегія (Strategy) – план або метод, що визначає, як досягти певних цілей у процесі гейміфікації.

Сценарій (Scenario) – конкретний опис ситуації або середовища, у якому учасники виконують завдання або проходять квести.

Технічна стабільність (Technical Stability) – відсутність помилок, багів і збоїв, що можуть вплинути на плавність ігрового процесу.

Тренд (Trend) – загальні або популярні тенденції в гейміфікації, що можуть вплинути на дизайн і функціонування ігрових систем.

Якість гри (Game quality) – це сукупність характеристик і властивостей гри, які визначають її загальну ефективність, задоволення та цінність для користувачів.

БУРАК ВАЛЕНТИНА ГЕННАДІЇВНА

**ГЕЙМІФІКАЦІЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ
СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Навчально-методичний посібник

Видавець і виготовлювач:
Херсонський державний університет