

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

СИЛАБУС

**КРЕАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ SERVICE/
CREATIVE SERVICE TECHNOLOGIES**

Інформація про викладача	
Викладач	Постова Валентина
Науковий ступінь	кандидат економічних наук
Вчене звання	доцент
Посада	доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Адреса кафедри	м. Вінниця, вул. Соборна, 87, каб. 37
Контактний телефон	097 627 65 44
E-mail:	v.postova@vtei.edu.ua
Електронна сторінка курсу в системі дистанційного навчання	
Інформація про освітній компонент	
Статус компоненту	Вибірковий
Освітній ступінь	Бакалавр
Навчальний рік	2026/2027
Анотація курсу	Освітній компонент «Креативні технології сервісу» спрямований на формування у здобувачів вищої освіти цілісного уявлення про креативність як ключовий чинник розвитку сервісної діяльності в індустрії гостинності. У межах курсу розглядаються теоретичні засади креативності у сервісі, інструменти сервіс-дизайну та проектування клієнтського досвіду, технології емоційного сервісу й створення «wow-ефекту», а також можливості гейміфікації в обслуговуванні. Особлива увага приділяється креативним технологіям ресторанного та барного сервісу, інноваційним рішенням у beverage-сервісі, впровадженню smart-сервісу в готельній індустрії, розвитку креативного туризму та сучасним підходам до комунікації й взаємодії з гостями. Метою вивчення освітнього компонента є набуття здобувачами вищої освіти теоретичних знань і практичних навичок з розроблення та впровадження інноваційних сервісних рішень, орієнтованих на підвищення якості обслуговування, формування унікального клієнтського досвіду та конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності. Курс спрямований на розвиток умінь аналізувати сучасні тенденції сервісу, застосовувати креативні та цифрові технології, проектувати інноваційні сервісні концепції та ефективно адаптувати їх до різних форматів закладів готельно-ресторанного господарства.
Мова викладання	Українська

Результати навчання	1. знати теоретичні засади креативності у сервісній діяльності та сучасні підходи до формування інноваційних стандартів сервісу в індустрії гостинності; 2. знати методи сервіс-дизайну та інструменти проєктування клієнтського досвіду з урахуванням поведінкових і емоційних чинників споживачів; 3. знати технології емоційного сервісу, створення «wow-ефекту» та гейміфікації у процесі надання послуг; 4. знати креативні технології ресторанного, барного та beverage-сервісу, а також інноваційні формати обслуговування; 5. знати принципи впровадження smart-сервісу та цифрових рішень у готельній індустрії; 6. знати сучасні концепції креативного туризму, комунікацій і взаємодії з гостями та тенденції розвитку сервісу в індустрії гостинності.
---------------------	--

Тематичний план та оцінювання результатів навчання

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю	Бальна оцінка
	Усього годин / кредитів	з них				
		лекції	практичні заняття	самостійна робота студентів		
1	2	3	4	5	6	7
Тема 1. Теоретичні засади креативності у сервісній діяльності	8	2	2	4	В, Д/ПР, УД, К, КТ	8
Тема 2. Сервіс-дизайн та проєктування клієнтського досвіду	8	2	2	4	В, Д/ПР, УД, К, КТ	8
Тема 3. Емоційний сервіс та технології створення «wow-ефекту»	10	2	2	6	В, Д/ПР, УД, К, КТ	8
Тема 4. Гейміфікація сервісу та її застосування в індустрії гостинності	10	2	2	6	В, РПЗ, Д/ПР, КТ	8
Тема 5. Креативні технології в ресторанному сервісі	12	2	2	8	В, К, Д/ПР, КТ	8
Тема 6. Інновації та креативні рішення у барній справі та beverage-сервісі	12	2	2	8	В, К, Д/ПР, КТ	8
Тема 7. Smart-сервіс у готельній індустрії	10	2	2	6	В, РПЗ, Д/ПР, УД, КТ	8
Тема 8. Креативний туризм: концепції та тренди	10	2	2	6	В, РПЗ, Д/ПР, УД, КТ	8
Тема 9. Креативні комунікації та взаємодія з	10	2	2	6	В, РПЗ, Д/ПР, УД, КТ	8

гостями						
Тема 10. Розробка інноваційної сервісної концепції для підприємств індустрії гостинності	10	2	2	6	В, Д/ПР, УД, РПЗ, КТ	8
Індивідуальне завдання	20			20	ІЗ	20
Разом	120/4	20	20	80		100
Підсумковий контроль - екзамен						
Поточний контроль / критерії оцінювання	Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах: В – відповідь на практичних заняттях – 2 бали. УД – участь у дискусії – 1 бал. КТ – комп’ютерне тестування – 1 бал. К – кейс-стаді – 2 бали. РПЗ – розв’язання практичних завдань – 2 бали. Д/ПР – доповідь/презентація – 2 бали. ІЗ – індивідуальне завдання – 20 балів (курси на платформі Prometheus або на інших сервісах, участь у семінарах, тренінгах – 10 балів; участь у наукових заходах – 10 балів). Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів. Критерії оцінювання розроблені відповідно до положення Про організацію освітнього процесу здобувачів вищої освіти http://www.vtei.com.ua/doc/2024/dok/8.pdf.					
Основні літературні та інформаційні джерела	1. Андрєєва С., Гринченко О. Сучасні формати закладів ресторанного господарства. <i>Scientific Collection «InterConf»</i>. 2022. № 124. С. 166-172. 2. Бачуріна А., Мартинчук М. Сучасні тренди в закладах ресторанного господарства. <i>Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання</i> : матеріали VI Міжнар. студ. наук.-техн. конф. 2023. С. 321-322. 3. Горбась І., Кошель К. Сутність і класифікація креативних індустрій: польський контекст. <i>Економіка та суспільство</i>, Вип. 60. 2024. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-17 4. Козак Д. А. Особливості креативних технологій і практик розвитку креативних просторів індустрії гостинності в Україні. <i>Нотатки сучасної науки: електронний мультидисциплінарний науковий часопис</i>. № 14. Харків: СГ НТМ «Новий курс», 2024. С. 18. 5. Мартинчук М., Бачуріна А. Основні сучасні тренди в меню ресторанного господарства. <i>Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання</i> : матеріали VI Міжнар. студ. наук.-техн. конф. 2023. С. 342-343. 6. Постова В.В. Правила сервісу : сучасні тренди та принципи гостинності. <i>Інновації, гостинність, туризм : наука, освіта, практика</i> : матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю, м. Львів, 18 трав. 2023 р. Львів : Львівський державний університет фізичної культури ім. І. Боберського, 2023. С. 191-193. 7. Постова В.В. Покращення процесу обслуговування споживачів шляхом просування послуг підприємства ресторанного бізнесу через інтернет. <i>Економіка та суспільство</i>. 2022. № 36. URL : https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1170 8. Постова В.В. Пропозиції щодо модернізації формату «Casual Dining» в ресторанному бізнесі. <i>Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі</i> : матеріали IX Всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ, 17-18 трав. 2022 р. Київ : НУХТ 2022. С. 111-112. 9. Романюк Н., Тарасов І., Гавриш І. Аналіз впливу креативної					

	економіки на розробку нових продуктів і послуг. <i>Економіка та суспільство</i> , Вип. 57. 2023. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-57-112
Політика освітнього компонента	
Організація навчання	Організація навчання відбувається відповідно до Положення про організацію освітнього процесу здобувачів вищої освіти http://www.vtei.com.ua/doc/2024/dok/8.pdf. Відвідування навчальних занять з курсу «Креативні технології сервісу» є обов'язковим, згідно розкладу. Конспектування лекційного матеріалу у вигляді коротких тезисів вітається, але не є обов'язковим. Підготовка до практичного заняття передбачає опрацювання переліку питань, що виносяться на обговорення, та створення конспекту, проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, розв'язання практичних завдань, кейс-стаді, підготовку доповіді/презентації. Виконання індивідуального завдання передбачає проходження курсів на платформі Prometheus або на інших сервісах, участь у семінарах, тренінгах, наукових заходах. Виконані завдання оцінюються у межах визначених критеріїв.
Інтеграція ІІІ в освітній процес	Інтеграція ІІІ в освітній процес здійснюється відповідно до Політики застосування штучного інтелекту (ІІІ) http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/96.pdf. Згідно п. 3.1, Інститут заохочує відповідальне використання ІІІ для покращення та оптимізації процесу навчання. Здобувачі можуть використовувати інструменти ІІІ для таких завдань, як планування та генерація ідей, допомога в дослідженнях, покращення власного тексту, за умови, що фінальний продукт є результатом їхньої власної інтелектуальної праці. При підготовці наукових статей, тез слід дотримуватися вимог до декларування та цитування, визначених п. 3.3.
Відпрацювання пропусків занять	Пропущені навчальні заняття мають бути відпрацьовані. Відпрацювання пропущеного лекційного заняття передбачає підготовку конспекту з відповідної теми. Пропущені практичні заняття відпрацьовуються шляхом проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, короткого усного опитування з відповідної теми. Відпрацювати пропущені заняття можна щопонеділка та щочетверга, з 14⁰⁰ до 15⁰⁰ (каб. 37, к. 1).
Допуск до підсумкового контролю	Підсумковий контроль – екзамен. До екзамену допускаються всі здобувачі, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів. Результат підсумкового контролю (екзамену) з освітнього компонента для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену. Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компонента, виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів, науково-педагогічний працівник має право виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені).
Академічна доброчесність	При вивченні освітнього компонента, в т. ч. підготовці наукових робіт (наукових статей, тез, рефератів, ін.), здобувачам вищої освіти необхідно дотримуватися академічної доброчесності, відповідно до Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними та науково-

	педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/35.pdf. При виконанні есе, підготовці наукових статей, тез суворо забороненими і розглядаються як грубе порушення принципів академічної доброчесності, що прирівнюється до плагіату та академічного шахрайства, є пряме копіювання (плагіат), використання під час контрольних заходів, фальсифікація та вигадкування, делегування ключових завдань, виконання роботи за іншого, відповідно до п. 3.2. Політики застосування штучного інтелекту (ШІ) http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/96.pdf.
Інші складові політики компонента	Здобувачі вищої освіти мають право на визнання (перезарахування) результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті, згідно з Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/82.pdf.

Затверджено на засіданні кафедри, протокол № 01 від 22.01.2026.

Науково-педагогічний працівник



Валентина ПОСТОВА

Завідувач кафедри

Наталія ЧОРНА