

УДК 377.3

ЗАМФЕРЕСКО Олена Вікторівна,
аспірант, Львівський державний університет безпеки
життєдіяльності

ЗАСТОСУВАННЯ КЕЙС-ТЕХНОЛОГІЇ У ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ МАЙСТРІВ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

У статті розглянуто сутність поняття «кейс-технологія». Проведено теоретичний аналіз психолого-педагогічної та методичної літератури стосовно ефективності використання кейсів в освітньому процесі вищого професійного училища щодо професійної підготовки майбутніх майстрів ресторанної обслуговування. Встановлено, що кейс – це інструмент, який дає змогу застосувати теоретичні знання майбутнім майстрам ресторанного обслуговування до вирішення практичних завдань, сприяє розвитку в них самостійного мислення, уміння вислуховувати і враховувати альтернативну точку зору й аргументовано висловлювати свою. Кейси активізують майбутніх майстрів ресторанного обслуговування, розвивають їхні аналітичні та комунікативні здібності, формують професійну компетентність.

Наведено конкретні приклади застосування навчальних кейсів під час опанування змісту предметів професійно-теоретичної підготовки майбутніми майстрами ресторанного обслуговування.

Обґрунтовано, що формування професійної компетентності майбутнього майстра ресторанного обслуговування здійснюється більш продуктивно, якщо в навчальному процесі вищого професійного училища враховуються та реалізуються навчальні кейси.

Ключові слова: *майстер ресторанного обслуговування, кейс-технології, заклади ресторанного господарства, вище професійне училище, заклади професійно-технічної освіти.*

Постановка проблеми. Швидкий розвиток ресторанної галузі, збільшення спектру ресторанного сервісу з високою культурою обслуговування споживачів, загострення конкуренції між новітніми закладами ресторанного господарства (ЗРГ) зумовлюють необхідність ґрунтовної професійної підготовки майбутніх фахівців цього профілю, здатних використовувати інноваційні підходи до приготування та подачі страв, застосовувати новітнє обладнання та устаткування, виявляти творчий потенціал у конкретних виробничих ситуаціях й самостійно ухвалювати оптимальні рішення. Майстер ресторанного обслуговування – це нова інтегрована професія, яка користується широким попитом у сучасному ресторанному господарстві, адже від його рівня підготовки залежить конкурентоспроможність ЗРГ. Одним із головних показників якісної підготовки майбутніх майстрів ресторанного обслуговування є сформованість у них належної професійної компетентності. З огляду на це, важливим завданням закладів професійно-технічної освіти (ЗПТО) є підготовка творчого, активного, відповідального, висококваліфікованого фахівця ресторанної справи, компетентного і конкурентоспроможного на сучасному ринку праці [1].

Для досягнення практичних освітніх результатів під час формування професійної компетентності майбутніх майстрів ресторанного обслуговування ефективними є інтерактивні методи навчання. Як зазначає О. Пометун, це спеціальна форма організації пізнавальної діяльності учнів, що має на меті створення комфортних умов навчання, за яких кожний учень відчуває свою успішність, інтелектуальну спроможність, де учень та вчитель є рівноправними й рівнозначними учасниками освітнього процесу [2, с. 3].

У цьому контексті на особливу вагу заслуговують кейс-технології, суть яких полягає в тому, що учням пропонується усвідомити реальну професійну ситуацію, опис якої відображає не лише певну практичну проблему, а й актуалізує певний комплекс знань, які

необхідно засвоїти з метою її розв'язання. З методичної точки зору кейс – це спеціально підготовлений навчальний матеріал, що містить структурований опис ситуацій, запозичених із реальної практики [3].

Історія кейсів розпочинається з XVII століття, коли теологи для навчання використовували і аналізували реальні життєві ситуації. Уперше активне застосування кейс-методу відбувалося у 1909–1919 рр. під час викладання управлінських дисциплін у Гарвардській бізнес-школі: учням-практикам пропонували викласти певну ситуацію (проблему), а потім проаналізувати її та надати відповідні рекомендації. В Україні цей метод став поширюватись у другій половині 90-х років XX ст. як пізнавальна акселерація у процесі вивчення природничих наук.

Останнім часом актуальність упровадження кейс-технологій у ЗПТО зумовлена двома тенденціями. Перша впливає із загальної спрямованості розвитку освіти, зорієнтованої не стільки на отримання конкретних знань, скільки на формування професійної компетентності, когнітивних умінь і навичок, розвиток особистості майбутніх фахівців, серед яких особлива увага надається здатності до навчання, вмінню опрацьовувати значні обсяги інформації. Друга детермінована вимогами до підготовленості майбутніх фахівців, які мають володіти необхідним комплексом професійних компетентностей, що дадуть їм змогу організувати пошук оптимальних рішень у різних ситуаціях, відрізнитися системністю і ефективністю дій у нових умовах [4, с. 123].

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблему використання кейсів у навчальному процесі досліджували українські та зарубіжні науковці І. Андрощук, В. Давиденко, Г. Каніщенко, І. Каньковський, Е. Михайлова, Т. Пащенко, Р. Прінг, Г. Сайкс, О. Сидоренко, М. Скиба, Ю. Сурмін, О. Смолянінова, А. Уотсон та ін. Методика застосування кейс-технологій розроблена англійськими науковцями: М. Шевером, Ф. Едейем та К. Єйтс.

На думку О. Смолянінова кейс необхідно розглядати не просто як правдивий опис подій, а як єдиний інформаційний комплекс, що дає змогу зрозуміти ситуацію [5]. Т. Кошманова стверджує, що робота з кейсом сприяє розвитку в майбутніх фахівців критичної рефлексії, навчає їх осмислювати проблеми, знаходити оптимальні шляхи їх вирішення і реалізувати їх на практиці [6, с. 22].

Аналіз досліджень з цієї проблематики переконує, що кейс-технології сприяють розвитку у майбутніх фахівців самостійного мислення, вміння висловлювати свою точку зору. За допомогою кейсу можна створити умови, за яких учні здатні навчитися працювати в групі або в парах змінного складу, знаходити найбільш раціональне вирішення поставленого завдання.

Метою статті є розкриття особливості застосування навчальних кейсів у підготовці майбутніх майстрів ресторанного обслуговування у вищому професійному училищі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Стан конкурентного середовища диктує нові вимоги до організації освітнього процесу у вищому професійному училищі (ВПУ), який не може ґрунтуватися лише на репродуктивних методах навчання. Сучасний підхід до професійної підготовки має орієнтуватися на педагогічні інновації, зумовлені особливостями динаміки розвитку життя й діяльності, специфікою різних освітніх технологій і потребами особистості [7, с. 53]. Це означає, що застосування інтерактивних форм і методів в освіті дає змогу не лише підвищити рівень знань, умінь і навичок майбутніх фахівців ресторанної справи, а й розкривати їхній особистісний потенціал, розвивати загальні та професійні здібності, що є необхідною умовою для вдосконалення фахової компетентності.

Сьогодні випускнику ЗПТО, більше, ніж будь-коли, потрібно вміти вирішувати складні нестандартні завдання, критично оцінювати обставини і, відповідно до ситуації, приймати рішення на основі аналізу інформації. Розвиток пізнавальних, творчих навичок і умінь, що потребують самостійного конструювання знань та орієнтації в інформаційному просторі, лежить в основі інноваційних технологій навчання. На нашу думку, використання методу кейс-стаді у підготовці майбутніх майстрів ресторанного обслуговування у ВПУ є

найбільш ефективним, оскільки стимулює формування ключових професійних компетентностей, таких як: комунікабельність, лідерство, вміння аналізувати в великий обсяг непорядкованої інформації в умовах дефіциту часу, оперативно приймати необхідні рішення.

Як уже зазначалося, кейс-метод активно застосовується в у країнах з розвиненими освітніми системами ще з минулого століття, але для українських закладів освіти ця технологія є ще досить новою. На думку І. Каньковського, для підвищення ефективності професійної підготовки необхідні дві умови: зручний кейс і певна методика його використання в освітньому процесі [8, с. 341]. Під час вибору кейс-технології слід враховувати, що вона має моделювати життєву ситуацію як сукупність умов та обов'язків, що описують конкретні, реальні обставини [9, с. 38–39].

Застосування кейс-технологій у підготовці майбутніх майстрів ресторанного обслуговування у ВПУ спрямоване на активну стимуляцію їхнього інтелектуального, творчого і професійного потенціалу. Вони передбачають розбір конкретних ситуацій, застосування «мозкового штурму» в межах малої групи, публічні виступи із обґрунтуванням і захистом запропонованого рішення, контрольне опитування учасників на предмет знання фактів кейсу, що розбирається [10].

Упровадження кейс-технології у підготовку майбутніх фахівців за інтегрованою професією 5129 «Майстер ресторанного обслуговування» у ВПУ сприяє:

- набуттю навичок і використанню професійно-теоретичного матеріалу для аналізу практичних проблем;
- формуванню навичок оцінювання ситуації, вибору та організації пошуку основної інформації та вмінь самостійно приймати рішення в умовах невизначеності;
- виробленню вмінь формулювати питання і запити, розробляти багатоваріантні підходи до реалізації плану дії;
- вдосконаленню навичок і прийомів всебічного аналізу ситуацій, прогнозування способів їх розвитку;
- розвитку вмінь і навичок конструктивної критики.

Водночас застосування кейс-технологій має великий виховний потенціал щодо формування професійно важливих особистісних якостей майбутніх майстрів ресторанного обслуговування. Зокрема дослідниками доведений її вплив на: розвиток креативності, впевненості в собі, вольових якостей, цілеспрямованості майбутніх фахівців; вироблення у них готовності брати на себе відповідальність за результати власного аналізу ситуації й роботу всієї групи, навичок роботи в групі та комунікативної культури; формування соціально активної і життєво компетентної особистості, здатної до саморозвитку, самовдосконалення і самореалізації у професійній діяльності [10].

Під час вирішення кейсів при вивченні предметів професійно-теоретичного циклу, що забезпечують формування професійної компетентності, майбутні майстри ресторанного обслуговування навчаються аналізувати запропоновані виробничі ситуації різного напрямку (торгівля, обслуговування, підприємництво тощо), з'ясувати сутність проблеми, пропонувати можливі варіанти її вирішення та вибирати оптимальний. Ще раз наголосимо, що кейси мають ґрунтуватися на реальному фактичному матеріалі або ж бути максимально наближеними до реалій професійної діяльності. Кожен майбутній фахівець має запропонувати свій варіант вирішення ситуації, опираючись на особисті знання, практичний досвід та власну інтуїцію.

До кейс-технологій, що активізують навчальний процес у ВПУ під час вивчення професійно теоретичних предметів відносимо:

1. *Метод ситуаційного аналізу* [11, с. 48] Його сутність полягає в тому, що майбутнім майстрам ресторанного обслуговування пропонується конкретна ситуація і завдання, що вимагає її вирішення. Наприклад, під час вивчення теми «Кулінарна характеристика холодних, гарячих страв та закусок» з предмету «Технологія приготування закусок, страв і

напоїв» майбутнім фахівцям ресторанної справи було запропоновано кейс, який містив перелік виробничих ситуацій, що можуть виникнути у процесі приготування холодних, гарячих страв і закусок. Учнім було поставлено проблемні питання типу: «Оболонка з копченої ковбаси важко знімається. Що потрібно зробити, ваші дії?»; «У салаті зі свіжої капусти відчуваються кристалики солі. Яку помилку допустили під час приготування?»; «Обчищені яблука для узвару потемніли? Яку помилку допущена під час технологічної обробки?»; «Цибуля для салату занадто гірка. Як можна зменшити гіркоту?».

Отже, застосування методу аналізу ситуацій спонукає учнів, спираючись на отримані професійно-теоретичні знання, самостійно шукати вирішення проблеми.

2. *Метод ситуаційно-рольових ігор* допомагає створити у вигляді інсценування правдиву історичну, правову, соціально-психологічну ситуацію і дає можливість учням ВПУ проаналізувати й оцінити вчинки й поведінку учасників гри.

Під час вивчення предмету «Основи підприємницького успіху» майбутнім майстрам ресторанного обслуговування пропонується розв'язання такого завдання: «Ресторатори та власники ЗРГ нашого міста зустрілися на бізнес конференції з метою обміну досвідом із проблеми зростання прибутку сучасних ЗРГ». Майбутні фахівці повинні усвідомити сутність проблеми, а вже потім знайти способи її вирішення.

Наповнення кейсів професійно-рольовим змістом підвищує інтерес учнів до вивчення теми або певного питання, значною мірою впливає на їхню мотивацію до подальшого активного засвоєння нового матеріалу.

3. *Метод візуалізації*. Його сутність полягає в тому, що майбутнім майстрам ресторанного обслуговування пропонується «перенестися» безпосередньо в умови реальної проблемної ситуації, яка є типовою для майбутньої професійної діяльності. При цьому візуалізація виконує кілька педагогічних функцій: демонстрація реальної виробничої ситуації, методична ілюстрація її вирішення [12, с. 28].

З метою підвищення мотивації учнів на уроках теоретичного навчання доцільно використовувати проблемні завдання. Наприклад, під час вивчення теми «Меню і преїскуранти» з предмету «Організація і техніка обслуговування» учням була запропонована ситуація: «Для англійських спортсменів у їдальні II категорії рекомендовано таке меню комплексного обіду: капуста білокачанна по-манчестерськи, яйця пашот по-англійськи, ростбїф з овочевим салатом, пудинг йоркширський, суфле фруктове, чай з лимоном, мінеральна вода». Завдання полягало в оцінюванні коректності складеного меню. У процесі обговорення ситуації педагог звертає увагу на те, що під час складання меню потрібно враховувати особливості раціонального харчування різних вікових та професійних груп.

Отже, такий варіант кейсу робить вивчення теми цікавішим, що значно збільшує мотивацію учнів до подальшого засвоєння нового матеріалу.

4. *Метод пазлів* має на меті формування уваги, зосередженості, вміння збирати, аналізувати та використовувати одержану інформацію. Основним його елементом є пазл (англ. Puzzle – загадка, головоломка) – відома дитяча гра, що передбачає збирання картинок з нерівних частин [13]. Виконання завдань за цим методом побудовано на основі гри. Так, наприклад, на уроці з узагальнення теми «Підготовка торгового залу до обслуговування» майбутні фахівці розбиваються на групи, кожна одержує конверт із пазлами, які потрібно зібрати. Тематикою може бути сервірування столу для різних подій (ділова вечерея, фуршет, обід), підібрати правильні прибори для вживання різних продуктів (риби, десерту, м'яса).

Таким чином, якщо протягом вивчення навчального предмета такий підхід застосовується багаторазово, то в учнів виробляється стійка навичка вирішення практичних завдань різного ступеню складності.

Застосування у професійній підготовці майстрів ресторанного обслуговування кейс-технологій не лише забезпечує високу ефективність освітнього процесу, але й стимулює індивідуальну активність учнів, сприяє розвитку в них позитивної мотивації до навчання,

формує необхідні професійні компетенції, а також дає змогу самовдосконалюватись і самому педагогічному працівникові.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Головне призначення кейс-технології – навчити майбутніх фахівців аналітично та творчо мислити, формулювати питання, аргументувати відповіді, робити власні висновки, відстоювати свою думку, а також розвивати здатність учнів опрацьовувати різні виробничі проблеми і знаходити оптимальні способи їх вирішення.

Використання кейсів у професійній підготовці фахівців за інтегрованою професією «Майстер ресторанного обслуговування» забезпечує ефективність навчання шляхом підвищення пізнавального інтересу учнів ВПУ до професійно-теоретичних предметів. Розв'язання майбутніми фахівцями кейсів забезпечує розвиток їхніх професійно важливих особистісних якостей та послідовне цілеспрямоване формування професійної компетентності, дає змогу розкрити кожного фахівця як творчу особистість, здатну до продуктивної практичної діяльності у галузі ресторанного господарства.

Водночас застосування кейс-технологій під час вивчення професійно-теоретичних предметів у підготовці майбутніх майстрів ресторанного обслуговування у ВПУ оптимізує освітній процес, сприяє активізації пізнавальної діяльності учнів через підвищення їхнього інтересу і вмотивованості до одержання професії.

Перспективи подальших наукових пошуків бачимо у розробленні методики формування підприємницької компетентності майбутніх майстрів ресторанного обслуговування із запровадженням кейс-технологій у процесі їхньої професійної підготовки у ВПУ.

Список використаних джерел

1. Дрозіч І. Застосування навчальних кейсів у підготовці майбутніх кухарів / І. Дрозіч // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми // Зб. наук. пр. Випуск 50. Київ-Вінниця : ТОВ фірма «Планер», 2018. С. 140–144
2. Чуб О.О. Гроші та кредит. Інтерактивні методи викладання дисципліни : навч. посіб. / О.О. Чуб. К.: КНЕУ, 2009. 326 с.
3. Бронник Л.В. Самоорганізація концепта в дискурсе : кейс-стади. [Електронний ресурс] / Лариса Васильевна Бронник. Режим доступу : http://teoriapractica.ru/rus/files/arhiv_zhurnala/2011/1/filologiya/bronnik.pdf.
4. Теорія і практика впровадження інноваційних технологій навчання в професійну підготовку кваліфікованих робітників: монографія / [Лузан П.Г., Манько В.М., Нестерова Л.В., Романова Г.М.] ; за заг. ред. Г.М. Романової. К. : ТОВ «НВП Поліграфсервіс», 2014. 216 с.
5. Смолянинова О.Г. Кейс-метод обучения студентов. [Електронний ресурс] / О. Г. Смолянинова. Режим доступу : <http://ipps2.sfu-kras.ru/sites/ipps.institute.sfu-kras.ru/files/publications/57.pdf>
6. Кошманова Т. Кейс-метод в педагогічній освіті США. / Т. Кошманова // Шлях освіти. 2000. № 1. С. 22
7. Пометун О. Інтерактивні методики та система навчання / О. Пометун. К. : Шк. світ, 2007. 112 с.
8. Каньковський І.Є. Система професійної підготовки інженерів-педагогів автотранспортного профілю : монографія / Ігор Євгенійович Каньковський ; за ред. Н. Г. Ничкало. Хмельницький : ФОП Цюпак А.А., 2014. 562 с.
9. Юлдашев З.Ю. Инновационные методы обучения : Особенности метода кейс-стади метода обучения и пути его практического использования / З.Ю. Юлдашев, Ш.И. Бобохужаев. Ташкент : IQTISOD-MOLIYA, 2006. 88 с.
10. Ягоднікова В.В. Кейс-метод (Case study) як форма інтерактивного навчання майбутніх фахівців. [Електронний ресурс]. Режим доступу :

http://www.rusnauka.com/1_NIO_2008/Pedagogica/25496.doc.htm (дата звернення 24.01.2017 р.). Назва з екрана.

11. Гур'янова О.В. Педагогічні інновації в технологічній освіті : Курс лекцій. Навчальний посібник / О.В. Гур'янова. Кіровоград : ПП Центр оперативної поліграфії «Авангард», 2014. 60 с.

12. Ковальова С.М. Застосування технології кейс-методу у професійній підготовці майбутніх учителів : для студентів та викладачів вищої школи : методичні рекомендації. Житомир, 2012. 60 с.

13. Словники і енциклопедії на Академіку [електронний ресурс] / 2000. Режим доступу : <http://translate.academic.ru/puzzle/en/ru/>

References

1. Drozich, I. (2018). Zastosuvannya navchal'nykh keysiv u pidhotovtsi maybutnikh kukhariv [*Application of training cases in the preparation of future chefs*]. Suchasni informatsiyni tekhnolohiyi ta innovatsiyni metodyky navchannya u pidhotovtsi fakhivtsiv : metodolohiya, teoriya, dosvid, problemy — Modern information technologies and innovative methods of training in the training of specialists: methodology, theory, experience, problems (Issue 50), (pp. 140–144). Kiev-Vinnitsa: Open Company «Planer» [in Ukrainian].

2. Chub, O.O. (2009). Hroshi ta kredyt. Interaktyvni metody vykladannya dystsypliny [*Money and credit. Interactive methods of teaching discipline*]. Kyiv: KNEU [in Ukrainian].

3. Bronnic, L.V., No date. Samoohanyzatsyya kontsepta v dyskurse : keys-stady [*Self-organization of the concept in discourse: case study*]. Retrieved from: http://teoriapractica.ru/rus/files/arhiv_zhurnala/2011/1/filologiya/bronnik.pdf. [in Russian].

4. Luzan, P.H., Manko, V.M., Nesterov, L.V. & Romanova, H.M. (2014). Teoriya i praktyka vprovadzhennya innovatsiynykh tekhnolohiy navchannya v profesiynu pidhotovku kvalifikovanykh robotnykiv [*The theory and practice of introducing innovative training technologies in the professional training of skilled workers*]. Kyiv: TOV «NVP Poligrafservis» [in Ukrainian].

5. Smolyaninova, O.H. No date. Keys-metod obucheniya studentov [*Case study method for students*]. Retrieved from <http://ipps2.sfu-kras.ru/sites/ipps.institute.sfu-kras.ru/files/publications/57.pdf> [in Ukrainian].

6. Koshmanova, T. (2000). Keys-metod v pedahohichniy osviti SSHA [*Case method in US pedagogical education*]. Shlyakh osvity — Education path, 1, 22 [in Ukrainian].

7. Pomtone, O. (2007). Interaktyvni metodyky ta systema navchannya [*Interactive methods and training system*]. Kyiv: Shk. Svit [in Ukrainian].

8. Kankovsky, I.Ye. & Nychkalo, N.H. (2014). Systema profesiynoyi pidhotovky inzheneriv-pedahohiv avtotransportnoho profilyu [*System of professional training of engineers-teachers of the motor transport profile*]. Khmelnytsky: FOP Tsyupak A.A. [in Ukrainian].

9. Yuldashev, Z.Yu. & Bobohuzhaev, Sh.Y. (2006). Innovatsionnyye metody obucheniya : Osobennosti metoda keys-stadi metoda obucheniya i puti yego prakticheskogo ispol'zovaniya [*Innovative teaching methods: Peculiarities of the case study method of the teaching method and ways of its practical use*]. Tashkent: IQTISOD-MOLIYA [in Uzbekistan].

10. Yahodnikova, V.V. (2017). Keys-metod (Case study) yak forma interaktyvnoho navchannya maybutnikh fakhivtsiv [*Case study as a form of interactive training for future professionals*]. Retrieved from: http://www.rusnauka.com/1_NIO_2008/Pedagogica/25496.doc.htm [in Russian].

11. Guryanova, O.V. (2014). Pedahohichni innovatsiyi v tekhnolohichniy osviti [*Pedagogical innovations in technological education*]. Kirovograd: PP Tsentri operativnoyi polihrafiyi "Avanhard" [in Ukrainian].

12. Kovaleva, S.M. (2012). Zastosuvannya tekhnolohiyi keys-metodu u profesiyniy pidhotovtsi maybutnikh uchyteliv : dlya studentiv ta vykladachiv vyshchoyi shkoly [*Application of*

case-method technology in the training of future teachers: for students and teachers of higher education]. Zhytomyr. [in Ukrainian].

13. Slovnky i entsyklopediyi na Akademiku [Dictionaries and Encyclopedias for Academician]. (2000). Retrieved from: [http:// translate.academic.ru/puzzle/en/ru/](http://translate.academic.ru/puzzle/en/ru/) [in Russian].

ZAMFERESKO Olena, postgraduate, Lviv State University of Life Safety.

CASE TECHNOLOGY APPLICATION IN THE PREPARATION OF FUTURE MASTERS OF RESTAURANT SERVICE

Abstract. *The essence of the concept "case-technology" is explained in the article. The theoretical analysis of psychological and pedagogical and methodological literature concerning the effectiveness of the use of cases in the educational process of the higher vocational school regarding the professional practice of future masters of restaurant services has been developed. According to the results of the research, it was determined that the essence of the case consists in the fact that future masters of restaurant services are offered to realize the real professional situation, the description of which at the same time reflects not only some practical problem, but also actualizes a certain complex of knowledge that must be learnt in order to solve it. Case is an essential and flexible pedagogical resource, the characteristic feature of which is the ability to predict the search for answers to problem issues. According to the main characteristics of the cases, a number of classifications of this pedagogical method are given. They can be based on the plot, the time sequence of the material, the way it is presented, the subject, the level of the sources influence, the availability of applications and content, etc.*

It has been established that a case is an instrument that enables the future masters of restaurant services to apply the theoretical knowledge and solve the practical problems, aids the development of independent thinking, the ability to listen and take into account an alternative point of view and reasonably express their own. With the help of cases you can create the conditions under which future specialists in the restaurant business learn to work in the team, pairs of variable composition, to find the most rational solution to the task. Cases activate future masters of restaurant services, develop their analytical and communicative skills, and form professional competence.

Particular examples of study application cases are given while mastering the content of the subjects of professional-theoretical training by the future masters of restaurant services.

It is justified that the formation of professional competence of the future master of restaurant services is more productive if educational cases are taken into account and implemented in the educational process of the higher vocational school.

Key words: *master of restaurant service, case technologies, restaurant industry, higher vocational school, institutions of vocational education.*

*Одержано редакцією: 04.09.2018 р.
Прийнято до публікації: 12.09.2018 р.*