

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до практичних занять з дисципліни

**«Інноваційні технології виробництва продукції та обслуговування споживачів»**

для студентів першого (бакалаврського) рівня освіти,

денної та заочної форм навчання,

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Затверджено

редакційно-видавничою

радою університету,

протокол № 2 від 27.06.2024 р.

Харків  
НТУ «ХП»

2024

Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни «Технологія продукції ресторанного господарства» для студентів першого (бакалаврського) рівня освіти, денної та заочної форм навчання, освітня програма «Готельно-ресторанна справа» / уклад. Т.А. Жадан, К.В. Куниця, Н.В. Якименко-Терещенко. Харків: НТУ «ХПІ», 2024. 40 с.

Укладачі: Т.А. Жадан, К.В. Куниця, Н.В. Якименко-Терещенко  
Рецензент Л.С. Стригуль

Кафедра туризму і готельно-ресторанного бізнесу

## ЗМІСТ

Вступ	4
Тема 1. Науково-технічний прогрес та перспективи розвитку інноваційних технологій виробництва продукції та надання послуг. Інноваційні методи приготування страв. Сучасне обладнання та техніка.	5
Тема 2. Роботизація в обслуговуванні та виробництві.	9
Тема 3. Технології екологічного виробництва продукції в закладах ресторанного господарства.	13
Тема 4. Віртуальна реальність (VR) та доповнена реальність (AR) у презентації ресторанного меню та послуг готелів.	17
Тема 5. Організаційні та соціальні інновації у виробництві продукції та обслуговуванні споживачів в готельно-ресторанному бізнесі	20
Тема 6. Інфраструктурні інновації в готельно-ресторанному бізнесі	23
Тема 7. Технологічні інновації у готельному бізнесі	28
Тема 8. Економічні інновації в готельно-ресторанному бізнесі	33
Критерії оцінювання знань на практичних заняттях	38
Рекомендована література	39

## ВСТУП

Виконання практичних робіт з дисципліни «Інноваційні технології виробництва продукції та обслуговування споживачів» є важливим етапом навчання, який дозволяє студентам закріпити теоретичні знання, застосовувати отримані знання на практиці, що сприяє глибшому розумінню нових технологій у виробництві та обслуговуванні; розвинути професійні навички, необхідні для сучасної індустрії; оволодіти сучасними інструментами та технологіями, ознайомитися з інноваційними рішеннями, програмами та технологіями, що активно використовуються у виробництві та сфері обслуговування споживачів; формувати критичне мислення та творчий підхід, дозволяє шукати нестандартні рішення для вдосконалення процесів обслуговування та виробництва; підвищити конкурентоспроможність, дозволяє студентам бути затребуваними на ринку праці, оскільки багато сучасних підприємств шукають фахівців, що вміють працювати з новими технологіями та розуміють сучасні тренди у виробництві та обслуговуванні. Студенти навчаються приймати рішення, розвивають критичне мислення та творчий підхід.

Метою виконання практичних робіт є: закріплення теоретичних знань матеріалу, отриманого на лекціях, ознайомлення з сучасними інноваційними технологіями, розвиток практичних навичок, формування компетентностей для вирішення практичних завдань, підвищення рівня конкурентоспроможності студентів, розвиток творчого підходу та підприємницьких здібностей.

Зміст навчальної дисципліни направлений на формування наступних **компетентностей**, визначених стандартом вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»:

СК07 Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів

СК12 Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

### **Програмні результати навчання за дисципліною:**

РН05 Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

РН10 Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів

РН18 Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу

## ТЕМА 1.

# НАУКОВО-ТЕХНІЧНИЙ ПРОГРЕС ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ВИРОБНИЦТВА ПРОДУКЦІЇ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ. ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ ПРИГОТУВАННЯ СТРАВ. СУЧАСНЕ ОБЛАДНАННЯ ТА ТЕХНІКА.

**Мета:** засвоїти принципи та підходи до використання інноваційних технологій; ознайомитися з сучасним обладнанням закладів ресторанного господарства; аналізувати перспективи роботизації та автоматизації; навчитися інтегрувати екологічні технології у виробництво; розвинути навички використання інноваційних технологій презентації.

**Форма проведення:** семінар.

### Послідовність проведення заняття

#### 1. Дайте визначення основним термінам та поняттям

Науково-технічний прогрес	Доповнена реальність (AR)
Інноваційні технології	Молекулярна кухня
Роботизація	Су-від (Sous-vide)
Екологічне виробництво	Регенеративні технології
Віртуальна реальність (VR)	Смарт-обладнання

#### 2. Дайте відповідь на основні запитання

- Які основні етапи науково-технічного прогресу вплинули на розвиток виробництва продукції та надання послуг?
- Які інноваційні технології найбільше впливають на сучасну ресторанну індустрію?
- Які переваги дає використання новітніх методів приготування страв порівняно з традиційними?
- Які сучасні методи приготування страв є найпопулярнішими в сучасних ресторанах?
- Яке обладнання є ключовим для впровадження інноваційних методів приготування страв?
- Як автоматизація та роботизація змінюють процеси виробництва у сфері громадського харчування?
- Яке значення мають сучасні технічні рішення для ефективного управління закладом ресторанного господарства?
- Як впровадження інноваційних технологій впливає на якість обслуговування споживачів?
- Які перспективи розвитку роботизованих систем у сфері приготування їжі та обслуговування споживачів?
- Яке сучасне обладнання є найбільш ефективним для екологічного виробництва у закладах ресторанного господарства?

#### 3. Тестові завдання

Яке з наведених визначень найкраще описує науково-технічний прогрес?

- а) Застосування традиційних методів виробництва
- б) Впровадження нових технологій та обладнання у виробництво
- в) Виготовлення продукції вручну
- г) Підвищення кількості робочих місць без автоматизації

**Які з наступних технологій найбільш інноваційні у приготуванні страв?**

- а) Кулінарія на відкритому вогні
- б) Су-від (sous-vide)
- в) Варка у воді
- г) Традиційна випічка

**Яке сучасне обладнання використовується для приготування страв за технологією су-від?**

- а) Пароконвектомат
- б) Су-від машина (циркулятор)
- в) Мікрохвильова піч
- г) Плита індукційна

**Що є ключовою перевагою роботизації у виробництві продукції?**

- а) Збільшення кількості ручної праці
- б) Підвищення швидкості і точності виконання операцій
- в) Зниження автоматизації процесів
- г) Зменшення вартості людської праці

**Яка з наведених технологій найбільш екологічна в ресторанному господарстві?**

- а) Індукційні плити
- б) Традиційні газові плити
- в) Вуглецеві грилі
- г) Електричні духовки

**Яка основна перевага використання доповненої реальності (AR) у меню ресторанів?**

- а) Покращення смаку страв
- б) Візуалізація страв для клієнтів
- в) Зниження вартості приготування страв
- г) Покращення харчової цінності страв

**Що таке технологія су-від?**

- а) Технологія смаження на грилі
- б) Технологія низькотемпературного приготування у вакуумі
- в) Метод запікання на відкритому вогні
- г) Приготування їжі у пароконвектоматі

**Яке з обладнання забезпечує найбільшу точність температурного контролю?**

- а) Плита газова
- б) Су-від машина
- в) Мікрохвильова піч
- г) Духовка

**Яке сучасне обладнання активно використовується для скорочення часу приготування страв?**

- а) Традиційна плита
- б) Індукційна плита
- в) Механічна м'ясорубка
- г) Мідний посуд

**Яке значення має впровадження інноваційних технологій у ресторанному господарстві?**

- а) Зниження кількості клієнтів
- б) Підвищення продуктивності та ефективності
- в) Підвищення витрат на виробництво
- г) Збільшення ручної праці

#### **4. Розв'язування практичних завдань, виробничих ситуацій і їх обговорення**

Завдання 1: Дослідження інноваційних технологій у виробництві продукції та наданні послуг

**Мета:** дослідити науково-технічний прогрес у сфері готельно-ресторанного бізнесу, вивчити останні тенденції інновацій.

**Етапи виконання:**

Оберіть один напрямок розвитку інноваційних технологій (роботизація, автоматизація, екологічне виробництво). Зробіть презентацію на тему впровадження цієї технології у готельно-ресторанному бізнесі. Опишіть перспективи та виклики для підприємств, які впроваджують цю технологію.

Завдання 2: Проєкт інноваційної страви з використанням сучасних методів приготування

**Мета:** Розробити страву, використовуючи інноваційні технології приготування (наприклад, молекулярну кухню, су-вид, ферментацію).

**Етапи виконання:**

Оберіть метод приготування страви на основі інноваційних технологій.

Розробіть рецепт та опишіть процес приготування страви з використанням обраного методу.

Підготуйте план презентації страви (візуальна подача, текстовий опис, можливе застосування AR або VR для презентації).

Завдання 3: Дослідження сучасного устаткування для ресторану

**Мета:** Ознайомитися з новітніми зразками обладнання для закладів ресторанного господарства та запропонувати проєкт модернізації кухонного простору.

**Етапи виконання:**

Дослідіть сучасне обладнання для приготування їжі (системи з су-вид, індукційні плити, багатофункціональні кухонні машини). Створіть план розташування обладнання у цехах ресторану, який забезпечить максимальну ефективність та мінімізацію витрат. Презентуйте проєкт модернізації, обґрунтувавши економічну та екологічну доцільність застосування даного обладнання.

#### Завдання 4: Розробка концепції екологічного виробництва у ресторані

**Мета:** Створити план екологічного виробництва для ресторану, спрямованого на зменшення шкідливих впливів на навколишнє середовище.

**Етапи виконання:**

Проведіть аналіз можливостей екологічного виробництва у ресторані (скорочення відходів, використання місцевих продуктів, енергоефективні технології). Розробіть концепцію роботи ресторану на засадах екологічного підходу. Підготуйте бізнес-план, який обґрунтує впровадження цих технологій, та презентацію для потенційних інвесторів.

#### Завдання 5: Впровадження AR/VR технологій у ресторанне меню

**Мета:** Розробити концепцію використання технологій доповненої реальності (AR) та віртуальної реальності (VR) для презентації страв у меню ресторану.

**Етапи виконання:**

Дослідіть приклади використання AR та VR у ресторанному бізнесі. Розробіть проєкт інтерактивного меню для ресторану з використанням цих технологій. Створіть модель презентації однієї або кількох страв за допомогою AR або VR, опишіть переваги такого підходу для клієнтів.

*Література: [1-19].*

## ТЕМА 2. РОБОТИЗАЦІЯ В ОБСЛУГОВУВАННІ ТА ВИРОБНИЦТВІ.

**Мета:** ознайомити студентів з основними принципами використання робототехнічних систем у сфері обслуговування та виробництва; розвинути навички аналізу процесів автоматизації та впровадження роботизованих рішень у різних галузях промисловості; ознайомитися з сучасними технологіями роботизації; визначити вплив роботизації на ефективність виробничих процесів, якість обслуговування та оптимізацію витрат; ознайомитися з етичними та соціальними аспектами впровадження робототехніки, враховуючи потенційні зміни на ринку праці.

**Форма проведення:** семінар.

### Послідовність проведення заняття

#### 1. Дайте визначення основним термінам та поняттям

Робототехніка	Інтернет речей (IoT)
Автоматизація	Кіберфізичні системи
Ко-боти (колаборативні роботи)	Цифрові двійники
Штучний інтелект (ШІ)	3D-друк
Промислові роботи	Big Data

#### 2. Дайте відповідь на основні запитання

- Як впровадження роботизованих систем впливає на продуктивність у виробничих процесах?
  - Які переваги та недоліки роботизації у сфері обслуговування?
  - Які технології використовуються для роботизації сучасних виробничих ліній?
  - Як роботизація впливає на ринок праці? Чи існують загрози для традиційних професій?
  - Які галузі найбільш активно впроваджують роботизовані системи? Чому саме ці сфери?
  - Яка роль штучного інтелекту в розвитку роботизованих систем у виробництві та обслуговуванні?
    - Як змінилася якість продукції та послуг завдяки впровадженню роботів?
    - Які екологічні наслідки має роботизація виробництва?
    - Як роботизація впливає на безпеку працівників у промислових умовах?
    - Які перспективи розвитку роботизації в обслуговуванні протягом наступних 5-10 років?

#### 3. Тестові завдання

##### Що таке роботизація?

- a) Впровадження комп'ютерних програм у виробничі процеси
- b) Використання механічних роботів у виробництві та обслуговуванні
- c) Модернізація систем управління підприємствами
- d) Підвищення кваліфікації працівників

**Яка основна мета роботизації у виробництві?**

- a) Зниження рівня безробіття
- b) Підвищення продуктивності та якості виробів
- c) Підвищення соціальної активності
- d) Розширення ринку збуту продукції

**У якій галузі роботизація застосовується найчастіше?**

- a) Юриспруденція
- b) Автомобільна промисловість
- c) Освіта
- d) Творча індустрія

**Яка технологія найбільш часто використовується в роботизації обслуговування?**

- a) Штучний інтелект
- b) Віртуальна реальність
- c) 3D-друк
- d) Біометрія

**Як роботизація впливає на зайнятість у виробництві?**

- a) Збільшує кількість робочих місць
- b) Знижує кількість ручної праці
- c) Не впливає на зайнятість
- d) Зменшує витрати на оплату праці

**Яка головна перевага роботів в обслуговуванні?**

- a) Постійний доступ до ресурсів
- b) Можливість роботи без перерв
- c) Можливість взаємодії з клієнтами на емоційному рівні
- d) Підвищення прибутку підприємства

**Що може бути перешкодою для впровадження роботизації в обслуговуванні?**

- a) Висока вартість обладнання
- b) Низька продуктивність роботів
- c) Відсутність програмного забезпечення
- d) Негативне ставлення клієнтів

**Який основний недолік використання роботів на виробництві?**

- a) Необхідність частого обслуговування
- b) Висока початкова вартість
- c) Погіршення якості продукції
- d) Збільшення кількості людських помилок

**Яка професія найменше постраждає від роботизації?**

- a) Інженер-програміст
- b) Робітник на конвеєрі
- c) Оператор верстатів
- d) Складальник автомобілів

**Яка країна є лідером у впровадженні роботизації?**

- a) США
- b) Китай
- c) Японія
- d) Німеччина

**4. Розв'язування практичних завдань та виробничих ситуацій, їх обговорення**

**Завдання 1. Створення концепції роботизованого обслуговування у ресторані**

Розробити концепцію роботизованої системи обслуговування в ресторані. Визначте функціонал роботів, їх роль у прийомі замовлень, доставці страв і комунікації з клієнтами. Врахуйте потреби клієнтів, можливості автоматизації процесів, взаємодію з персоналом та потенційні переваги для бізнесу.

Очікуваний результат: Презентація концепції з використанням графічних матеріалів (схем, моделей), а також розрахунки ефективності та економічного обґрунтування.

**Завдання 2. Впровадження роботизованих кухонних станцій**

Розробити план впровадження роботизованих станцій на кухні ресторану, що зможуть автоматизувати процеси приготування страв (нарізка, смаження, змішування інгредієнтів). Ключові моменти: дослідження існуючих роботизованих систем для кухні, їх можливості, обмеження, економічні переваги.

Очікуваний результат: Розробити покроковий план впровадження, включаючи вартість обладнання, навчання персоналу, а також технічні вимоги до роботів.

**Завдання 3. Використання роботів у готельному обслуговуванні**

Створити проект інтеграції роботів для обслуговування клієнтів готелю (реєстрація на рецепції, доставка багажу, надання інформації гостям). Ключові моменти: вибір відповідних типів роботів, аналіз їх функціональності, переваги для персоналу та клієнтів, а також можливі виклики в процесі впровадження.

Очікуваний результат: Презентація концепції роботи готельних роботів з поясненням технічних та організаційних аспектів впровадження.

**Завдання 4. Аналіз впливу роботизації на екологічність виробництва**

Дослідити, як роботизація може сприяти екологічному виробництву у ресторанному бізнесі (зменшення відходів, оптимізація енерговитрат, повторне використання ресурсів). Ключові моменти: опис сучасних роботизованих систем, що допомагають знизити шкідливий вплив на довкілля, і оцінка економічної ефективності їх впровадження.

Очікуваний результат: Звіт з аналізом, рекомендаціями та економічними розрахунками.

**Завдання 5. Створення роботизованого меню на основі AR/VR технологій**

Розробити концепцію інтерактивного меню з елементами роботизації, що поєднує доповнену або віртуальну реальність з роботизованим обслуговуванням

клієнтів. Ключові моменти: об'єднання віртуальної реальності для показу страв та використання роботів для безпосереднього обслуговування.

Очікуваний результат: Макет меню, яке показує інтерактивність, а також інтеграцію з роботизованими системами доставки страв або управління замовленнями.

*Література: [1-19].*

### ТЕМА 3.

## ТЕХНОЛОГІЇ ЕКОЛОГІЧНОГО ВИРОБНИЦТВА ПРОДУКЦІЇ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

**Мета:** ознайомлення з концепцією екологічного виробництва, формування навички застосування екологічних технологій, аналіз екологічних стандартів, оцінка екологічної ефективності закладу, формування екологічної свідомості

**Форма проведення:** семінар.

### Послідовність проведення заняття

#### 1. Дайте визначення основним термінам та поняттям

Екологічне виробництво	Енергоефективність
Органічні продукти	Локальні продукти
Ресурсозбереження	Зелені технології
Біорозкладні матеріали	Безвідходне виробництво
Вуглецевий слід	Сертифікація екопродукції

#### 2. Дайте відповідь на основні запитання

- Які основні принципи екологічного виробництва в ресторанному господарстві?
- Які екологічні стандарти та сертифікації використовуються для підтвердження відповідності ресторану екологічним вимогам?
- Як технології органічного землеробства впливають на вибір сировини для екологічного меню в ресторанах?
- Які технологічні рішення дозволяють зменшити використання води та енергії в закладах ресторанного господарства?
- Як впровадження системи переробки відходів може вплинути на екологічність ресторанного бізнесу?
- Які переваги надає використання місцевих та сезонних продуктів з точки зору екологічного виробництва?
- Які інноваційні підходи до упаковки продукції можуть допомогти зменшити негативний вплив на довкілля?
- Які екологічні технології можуть використовуватися для оптимізації логістики постачання продуктів до ресторанів?
- Як впровадження технологій безвідходного виробництва (Zero Waste) впливає на операційну діяльність ресторану?
- Які переваги та виклики виникають при впровадженні екологічних технологій у великих мережах ресторанів порівняно з малими закладами?

#### 3. Тестові завдання

**Що таке екологічно чисте виробництво в ресторанному господарстві?**

- а) Виробництво без використання будь-яких хімічних речовин
- б) Виробництво із зниженням шкідливого впливу на навколишнє середовище

- c) Виробництво продукції виключно із заморожених продуктів
- d) Виробництво продукції із застосуванням тільки імпортних інгредієнтів

**Який принцип лежить в основі екологічного виробництва?**

- a) Мінімізація витрат на сировину
- b) Скорочення відходів та енергозатрат
- c) Збільшення кількості замовлень
- d) Максимальне використання пластику

**Який з наступних продуктів вважається екологічно чистим?**

- a) Продукт, вирощений на штучних добавках
- b) Продукт без сертифікату якості
- c) Органічний продукт, вирощений без пестицидів
- d) Продукт з великою кількістю консервантів

**Який тип пакування найкраще підходить для екологічного виробництва?**

- a) Пластикові тару
- b) Одноразові пластикові пакети
- c) Біорозкладні матеріали
- d) Скляні контейнери

**Які методи дозволяють знизити енергоспоживання в ресторанах?**

- a) Використання старих приладів
- b) Встановлення енергоефективного обладнання
- c) Збільшення кількості холодильників
- d) Постійне увімкнення всіх приладів

**Що включає в себе принцип "від ферми до столу" у ресторанному господарстві?**

- a) Використання продуктів тільки з великих супермаркетів
- b) Поставка продуктів безпосередньо від місцевих фермерів
- c) Придбання продуктів з інших країн
- d) Приготування страв тільки з морепродуктів

**Яка роль сезонності в екологічному виробництві ресторанної продукції?**

- a) Використання заморожених овочів цілий рік
- b) Використання сезонних продуктів для зниження енергоспоживання
- c) Використання продуктів лише з консервів
- d) Сезонність не має значення в екологічному виробництві

**Який підхід до зберігання продуктів знижує негативний вплив на екологію?**

- a) Використання одноразових пакетів для зберігання
- b) Відмова від заморожування продуктів
- c) Використання багаторазових контейнерів

d) Зберігання продуктів без холодильників

**Як екологічно чисті продукти впливають на здоров'я споживачів?**

- a) Викликають алергії через відсутність обробки
- b) Містять більше поживних речовин через відсутність хімікатів
- c) Знижують якість страв
- d) Не мають жодного впливу на здоров'я

**Який з перерахованих заходів допомагає зменшити харчові відходи у ресторанах?**

- a) Сортування сміття
- b) Відмова від утилізації харчових залишків
- c) Подача великих порцій
- d) Зберігання залишків їжі для тривалого використання

**4. Розв'язування практичних завдань та виробничих ситуацій, їх обговорення**

Завдання 1: Розробка меню з екологічних продуктів

Мета: Створити меню для ресторану, яке використовує лише екологічно чисті, органічні та локальні продукти.

Задачі: Дослідити локальних постачальників екологічно чистих продуктів у вашому регіоні. Розробити 3-5 страв для меню з використанням цих продуктів. Підрахувати орієнтовну вартість кожної страви, враховуючи сезонність продуктів. Описати екологічні переваги кожного продукту та страви.

Очікуваний результат: Готове меню з докладним описом інгредієнтів і їх екологічної вартості.

Завдання 2: Впровадження системи сортування та зниження харчових відходів у ресторані

Мета: Розробити план зменшення харчових відходів та впровадження системи сортування сміття.

Задачі: Провести аудит харчових відходів у ресторані (які продукти найчастіше викидаються). Запропонувати конкретні методи переробки залишків їжі (наприклад, компостування або переробка в нові страви). Розробити систему сортування сміття (папір, пластик, органічні відходи тощо). Створити план навчання персоналу для впровадження цієї системи.

Очікуваний результат: Презентація з докладним планом щодо зниження відходів і підвищення екологічної свідомості персоналу.

Завдання 3: Використання енергоефективних технологій в закладах ресторанного господарства

Мета: Розробити стратегію впровадження енергоефективних технологій у ресторанному господарстві.

Задачі: Проаналізувати існуюче обладнання ресторану щодо його енергоспоживання. Запропонувати заміну або модернізацію обладнання для зменшення енергоспоживання (наприклад, індукційні плити, енергозберігаючі

холодильники). Розрахувати потенційну економію енергії та витрат за рахунок впровадження нових технологій. Розробити план впровадження енергоефективних технологій у ресторані.

Очікуваний результат: Проект зі стратегією заміни та модернізації обладнання для зменшення енергоспоживання.

#### Завдання 4: Проект "Від ферми до столу" для локального ресторану

Мета: Створити план впровадження стратегії "Від ферми до столу" для ресторану, який підтримує місцевих фермерів і мінімізує вуглецевий слід.

Задачі: Дослідити місцевих фермерів та обрати постачальників для ресторану. Розробити логістичний план доставки продуктів з ферми в ресторан з мінімальними витратами на транспорт. Створити інформаційні матеріали для клієнтів ресторану, що пояснюють концепцію "Від ферми до столу".

Очікуваний результат: Комплексний план з використання місцевих продуктів і маркетингові матеріали для просування концепції.

#### Завдання 5: Екологічне пакування для ресторанів

Мета: Розробити стратегію заміни одноразового пакування на екологічне в закладах ресторанного господарства.

Задачі: Дослідити різні види екологічного пакування (біорозкладні, багаторазові, з перероблених матеріалів). Оцінити вплив кожного виду пакування на навколишнє середовище та його вартість. Запропонувати альтернативи для існуючого пакування в ресторані (наприклад, заміна пластикових контейнерів на скляні або картонні). Розробити інформаційні матеріали для клієнтів про переваги використання екологічного пакування.

Очікуваний результат: Пропозиції з прикладами пакування, яке може бути впроваджене у ресторан для зменшення негативного впливу на екологію.

*Література: [1-19].*

#### ТЕМА 4.

### ВІРТУАЛЬНА РЕАЛЬНІСТЬ (VR) ТА ДОПОВНЕНА РЕАЛЬНІСТЬ (AR) У ПРЕЗЕНТАЦІЇ РЕСТОРАННОГО МЕНЮ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛІВ

**Мета:** розглянути застосування технологій віртуальної реальності (VR) та доповненої реальності (AR) у сфері ресторанного бізнесу та готельних послуг; ознайомити студентів із можливостями інтерактивної презентації ресторанного меню та послуг готелів, що дозволяє покращити клієнтський досвід, підвищити залученість та візуалізацію запропонованих послуг.

**Форма проведення:** семінар.

#### Послідовність проведення заняття

##### 1. Дайте визначення основним термінам та поняттям

Віртуальна реальність (VR)	Геолокаційний AR
Доповнена реальність (AR)	VR-тур по готелю
Інтерактивне меню	Цифрові гід
3D-візуалізація страв	Інтерактивна карта готелю
Голографічний контент	AR-відгуки та рекомендації

##### 2. Дайте відповідь на основні запитання

- Як використання VR та AR у ресторанному бізнесі може вплинути на сприйняття клієнтом меню та страв?
- Які технології VR та AR найбільш ефективні для презентації послуг готелів?
- Які переваги надає інтеграція доповненої реальності (AR) у меню ресторану для клієнтів?
- Чи може віртуальна реальність (VR) замінити традиційні форми рекламних матеріалів для готелів? Якщо так, то як?
- Як AR може підвищити залученість користувачів під час вибору страв у ресторані?
- Які витрати пов'язані з впровадженням VR та AR технологій у ресторанний та готельний бізнес?
- Яким чином можна використовувати VR для віртуальних турів по готелях та презентації номерів?
- Чи є приклади успішного впровадження AR та VR у готельно-ресторанній сфері? Які були результати?
- Які потенційні труднощі можуть виникнути при інтеграції VR та AR у бізнес-процеси ресторанів та готелів?
- Як AR та VR можуть сприяти персоналізації послуг у готельно-ресторанній галузі?

##### 3. Тестові завдання

**Яку роль може виконувати VR у презентації ресторанного меню?**

- а) Покращує навігацію по ресторану
- б) Дозволяє віртуально спробувати страви
- в) Створює 3D-моделі страв

г) Полегшує бронювання столиків

**Як AR може бути використана для послуг готелів?**

- а) Допомогає клієнтам знайти найближчі ресторани
- б) Відображає віртуальні гідів в реальному просторі
- в) Забезпечує доступ до інтернету
- г) Покращує якість сну гостей

**Які технології найчастіше використовуються для VR у готелях?**

- а) VR-окуляри
- б) Смартфони
- в) Проектори
- г) Дрони

**Як AR може допомогти в презентації ресторанного меню?**

- а) Відображає калорійність страв у реальному часі
- б) Забезпечує доставку страв додому
- в) Додає віртуальні відгуки про страви на столі
- г) Дає змогу керувати процесом приготування страв

**Яка головна перевага використання VR у готельній індустрії?**

- а) Віртуальні тури по номерах
- б) Можливість спілкування з персоналом у реальному часі
- в) Контроль за станом номерів
- г) Віртуальна доставка багажу

**Яка основна мета AR у ресторанному бізнесі?**

- а) Створення віртуальних страв
- б) Відображення додаткової інформації про страви у реальному просторі
- в) Створення інтерактивних ігор для гостей
- г) Прискорення процесу приготування їжі

**Як VR може допомогти покращити маркетинг готелю?**

- а) Створення відео з готелем
- б) Віртуальні тури для потенційних клієнтів
- в) Відправка промо-кодів у VR-середовищі
- г) Організація конференцій у готелі

**Як AR впливає на досвід клієнта в ресторанах?**

- а) Створює ефект присутності в кухні
- б) Покращує візуалізацію страв до замовлення
- в) Дозволяє переглядати відео з процесом приготування їжі
- г) Зменшує час очікування на обслуговування

**Яка з наступних переваг належить AR у готелях?**

- а) Допомога в управлінні персоналом
- б) Віртуальний обхід номерів

- в) Відображення туристичних маршрутів у реальному часі
- г) Створення віртуальних помічників для гостей

**Яке з наступних завдань може виконувати VR у ресторанах?**

- а) Віртуальний майстер-клас з приготування страв
- б) Автоматизація роботи офіціантів
- в) Контроль запасів продуктів
- г) Оптимізація витрат на інгредієнти

**4. Розв'язування практичних завдань та виробничих ситуацій, їх обговорення**

**Завдання 1. Створення концепції інтерактивного ресторанного меню з використанням AR**

Розробіть концепцію інтерактивного меню для ресторану, в якому відвідувачі можуть за допомогою смартфонів або AR-окулярів переглядати страви в доповненій реальності. Необхідно врахувати можливість перегляду 3D-моделей страв, опис інгредієнтів, калорійність, та рекомендації шеф-кухаря.

**Етапи виконання:** визначте цільову аудиторію ресторану, розробіть дизайн для меню, створіть ескізи 3D-моделей популярних страв ресторану, опишіть функціонал доповненої реальності для перегляду страв.

**Очікуваний результат:** презентація концепції інтерактивного меню з AR, з прототипами 3D-моделей страв.

**Завдання 2: Розробка віртуальної екскурсії готелем з використанням VR**

Створіть концепцію віртуальної екскурсії готелем для потенційних клієнтів, яка включає огляд номерів, спа-зони, ресторану та інших зручностей через VR-технології. Основна мета – дати користувачам можливість "відвідати" готель перед бронюванням, щоб підвищити їх інтерес.

**Етапи виконання:** визначте ключові зони готелю, які потрібно включити у віртуальний тур, створіть схему віртуальної екскурсії, розробіть 3D-моделі або використайте існуючі ресурси для візуалізації номерів та зон готелю, організуйте тестування VR-туру для отримання зворотного зв'язку.

**Очікуваний результат:** прототип віртуальної екскурсії готелем із візуалізацією ключових об'єктів через VR.

**Завдання 3: Аналіз впливу VR та AR на досвід клієнтів у ресторані або готелі**

Проведіть дослідження впливу технологій VR та AR на рівень задоволеності клієнтів, які використовували ці рішення під час перебування в готелі або відвідування ресторану.

**Етапи виконання:** розробіть анкету для опитування клієнтів про їхній досвід використання VR або AR у ресторані/готелі; проведіть опитування серед клієнтів або використайте готові дослідження; проаналізуйте отримані дані, виявивши сильні та слабкі сторони впроваджених рішень; підготуйте звіт із рекомендаціями щодо поліпшення клієнтського досвіду.

**Очікуваний результат:** звіт із аналізом впливу VR та AR на задоволеність клієнтів і пропозиціями щодо вдосконалення.

*Література: [1-19].*

**ТЕМА 5.**  
**ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА СОЦІАЛЬНІ ІННОВАЦІЇ У ВИРОБНИЦТВІ**  
**ПРОДУКЦІЇ ТА ОБСЛУГОВУВАННІ СПОЖИВАЧІВ**  
**В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

**Мета:** закріплення теоретичних знань та вироблення практичних навичок з визначення сутності та особливостей впровадження організаційних та соціальних інновацій у виробництві продукції та обслуговуванні споживачів в готельно-ресторанному бізнесі.

**Форма проведення:** семінар.

**Послідовність проведення заняття**

**1. Дайте визначення основним термінам та поняттям:** аутсорсинг; коучинг; аутстафінг; дауншифтинг; лізинг персоналу; соціальна інновація.

**2. Дайте відповідь на контрольні запитання**

1. Розкрийте особливості підготовки й перепідготовки кадрів готельного підприємства для науково-технічної та інноваційної діяльності в умовах ринкової економіки.

2. Поясніть різницю між поняттями «аутсорсинг» та «аутстафінг».

3. Обґрунтуйте можливість залучення до штату готельних підприємств фрілансерів.

4. Які категорії працівників готелю можна залучати на основі технології фрілансу?

5. Охарактеризуйте коучинг як стиль менеджменту.

6. Дайте визначення поняття «соціальна інновація».

7. На які види розділяються соціальні інновації в готельних підприємствах?

8. Наведіть приклади соціального стимулювання співробітників готелів.

9. Дайте визначення поняттю «соціальний імідж організації».

10. Охарактеризуйте концепцію екологічних готелів.

11. Визначте переваги екологічно чистих продуктів.

**3. Тестові завдання (правильна відповідь одна)**

1 Виведення персоналу за штат готельно-ресторанного закладу і оформлення його у штат компанії-провайдера – це:

а) аутсорсинг;

б) аутстафінг;

в) дауншифтинг;

г) лізинг персоналу.

2 Передача певних функцій готельно-ресторанного закладу сторонній організації, що має потенціал і штатні одиниці для реалізації цих функцій, - це:

а) аутсорсинг;

б) аутстафінг;

в) дауншифтинг;

г) лізинг персоналу.

3 Специфічна форма оренди, яка передбачає надання лізингодавцем лізингоотримувачу персоналу в тимчасове користування, - це:

- а) аутсорсинг;
- б) аутстафінг;
- в) дауншифтинг;
- г) лізинг персоналу.

4 Метод здійснення консалтингу й тренінгу, в якому спеціальна людина допомагає іншим людям досягнути певної цілі в професії, - це:

- а) аутсорсинг;
- б) коучинг;
- в) дауншифтинг;
- г) лізинг персоналу.

5 До видів бізнес-коучингу відносяться:

- а) коучинг на робочому місці та коучинг освіти;
- б) поведінковий коучинг та коучинг кар'єри;
- в) коучинг вищого керівництва та персоналу;
- г) трансформаційний коучинг;

6. Свідомо організоване нововведення або нове явище в практиці соціальної роботи, яке формується на певному етапі розвитку суспільства відповідно до соціальних умов, що змінюються, і яке має своєю метою ефективні позитивні перетворення в соціальній сфері, - це:

- а) організаційна інновація;
- б) соціальна інновація;
- в) технологічна інновація;
- г) інфраструктурна інновація.

7 До форм соціального стимулювання співробітників готельно-ресторанного закладу не відносяться:

- а) оголошення подяки;
- б) нагородження коштовним подарунком;
- в) присвоєння звання «Кращий у професії»;
- г) преміювання.

8 Готелі, які здатні покращувати стан природного середовища, виховувати в суспільстві екологічну свідомість та відповідальність, - це:

- а) туристичні бази;
- б) екологічні готелі;
- в) пансіонати;
- г) готелі, які розташовані в рекреаційній зоні.

9 В яких сферах діяльності людини можуть реалізовуватись соціальні інновації?

- а) відпочинок;
- б) здоров'я і спорт;
- в) забезпечення харчуванням;
- г) всі відповіді правильні.

10 Професійний добір, відбір та професійна адаптація працівника для його використання лізингоотримувачем упродовж тривалого часу – це:

- а) короткостроковий лізинг;
- б) середньостроковий лізинг;
- в) довгостроковий лізинг;
- г) всі відповіді правильні.

#### 4. Розв'язання практичних завдань та ситуацій

##### Завдання 5.1

Наведіть приклади застосування організаційних інновацій в готельних підприємствах України та за кордоном за варіантом завдання (табл. 5.1).

Таблиця 5.1 – Варіанти для виконання завдання

Номер варіанта	Організаційні інновації	Готельні підприємства України	Зарубіжні готельні підприємства
1	Аутсорсинг		
2	Аутстафінг		
3	Лізинг		
4	Фрілансери		
5	Коучинг (коуч-менеджмент)		
6	Дауншифтинг		

##### Завдання 5.2

Компанія «Сервіс менеджмент груп» пропонує професійні рішення щодо комплексу послуг для закладів готельно-ресторанного бізнесу:

- надання кваліфікованого персоналу для готелів та ресторанів;
- лізинг та аутсорсинг персоналу;
- програми навчання для персоналу готельно-ресторанної галузі.

Головним завданням цієї компанії є задоволення потреб клієнтів у потрібній кількості кваліфікованих працівників у найкоротші терміни.

Визначте основні переваги застосування аутсорсингу та лізингу персоналу для закладів готельно-ресторанного бізнесу.

##### Завдання 5.3

Компанія «Сервіс менеджмент груп» на умовах лізингу та аутсорсингу надає співробітників для закладів готельно-ресторанного бізнесу на такі вакансії: покоївка; кастелянша; підсобний працівник департаменту готельного господарства (хаусмен); прибиральник громадських зон; двірник; гардеробник (-ця); флорист; посудомийниця; підсобний працівник кухні (стюарт); оператор пральні; гладильниця; офіціант; швейцар.

На яких умовах та на який термін можуть оформлюватись ці працівники в заклади готельно-ресторанного бізнесу? Хто виплачує їм заробітну плату, оформлює відпустки та лікарняні листи?

**Рекомендована література:** [1-19].

## **ТЕМА 6. ІНФРАСТРУКТУРНІ ІННОВАЦІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

**Мета:** закріплення теоретичних знань та вироблення практичних навичок з визначення сутності та особливостей впровадження інфраструктурних інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.

**Форма проведення:** семінар.

### **Послідовність проведення заняття**

**1. Дайте визначення основним термінам та поняттям:** інноваційні термоізоляційні матеріали; інновації в освітленні; інновації в звукоізоляції; інноваційні оздоблювальні матеріали; інновації в інтер'єрі.

### **2. Дайте відповідь на контрольні запитання**

1 Охарактеризуйте інноваційні матеріали для ремонту і реконструкції готелів і ресторанів.

2 Які інноваційні термоізоляційні матеріали використовують у готельно-ресторанному бізнесі?

3 Приведіть приклади та охарактеризуйте інновації в освітленні, які використовують в закладах готельно-ресторанного бізнесу.

4 Приведіть приклади та охарактеризуйте інновації в звукоізоляції, які використовують в закладах готельно-ресторанного бізнесу.

5 Назвіть та охарактеризуйте інноваційні оздоблювальні матеріали, які використовують в закладах готельно-ресторанного бізнесу.

6 Назвіть та охарактеризуйте інноваційні системи освітлення готелів і ресторанів.

7 В яких приміщеннях готелю можна застосовувати сучасні світлодіодні прилади?

8 Які інновації використовують в інтер'єрі готельних підприємств?

### **3. Тестові завдання (правильна відповідь одна)**

1 Вкажіть інноваційні теплоізоляційні матеріали, які використовуються для теплоізоляції будівлі готелів:

- а) фетр вогнетривкий (мат з керамоволокна);
- б) рідка керамічна теплоізоляція (тепла фарба);
- в) спінений каучук;
- г) тепловідбивний екран.

2 Які з нижченаведених інноваційних матеріалів для ремонту та реконструкції готелів і ресторанів є звукопоглинаючими?

- а) мінеральна вата;
- б) спінений поліуретан;
- в) фіброліт;
- г) багатошарова ізоляційна панель ЗІПС.

3 Які з нижченаведених інноваційних матеріалів для ремонту та реконструкції готелів і ресторанів є звукоізоляційними?

- а) коркова пробка;
- б) рулонна мінеральна ізоляція;
- в) композитні матеріали TUPLEX;
- г) «сендвіч»-панелі ЗПС.

4 Інноваційна суміш на основі цементно-вапняного в'язучого та природних теплоізоляційних наповнювачів (спученого вермикуліту та перліту), яка застосовується для зовнішнього та внутрішнього утеплення стін або вирівнювання з ефектом утеплення та звукопоглинання, - це:

- а) тепла фарба;
- б) тепла штукатурка;
- в) мінеральна вата;
- г) композитні матеріали TUPLEX.

5 Вкажіть основні характеристики сучасних світлодіодних приладів:

- а) тривалий термін використання;
- б) низьке енергоспоживання та тепловиділення;
- в) надійність і безпека;
- г) всі відповіді правильні.

6 В скільки разів менше сучасні LED-лампи споживають електроенергії, ніж лампи розжарювання?

- а) в 2 рази;
- б) в 5 разів;
- в) в 10 разів;
- г) в 50 разів.

7 Яку кількість кВт електроенергії за годину споживає світлодіодна лампа?

- а) 0,01 кВт;
- б) 0,02 кВт;
- в) 0,05 кВт;
- г) 0,1 кВт.

8 Які типи ламп відносяться до енергоефективного і екологічного?

- а) світлодіодні і LED-лампи;
- б) лампи розжарювання;
- в) лампи розжарювання і світлодіодні лампи;
- г) лампи розжарювання і LED-лампи.

9 Вкажіть основні тренди у дизайні інтер'єрів готелів в останні роки:

- а) багатофункціональність;
- б) натуральні матеріали;
- в) близькість до природи;
- г) всі відповіді правильні.

10 Назвіть способи інтеграції природи в дизайн (або дизайну в природу) для створення інноваційної концепції готелю:

- а) природне і штучне освітлення;
- б) необроблені природні матеріали і природна вентиляція;
- в) штучні і органічні будівельні матеріали;

г) класичний ландшафтний дизайн.

#### 4. Розв'язання практичних завдань та ситуацій

##### Завдання 6.1

Відповідно до варіанту завдання (табл. 6.1) необхідно описати стиль інтер'єра закладу готельного або ресторанного господарства.

Таблиця 6.1 – Варіанти завдання

Номер варіанта	Стиль інтер'єра
1	Хай-тек
2	Мінімалізм
3	Фьюжн
4	Арт-деко
5	Кантрі
6	Екологічний стиль
7	Етно стиль
8	Класицизм
9	Лофт
10	Скандинавський стиль
11	Модерн

1. Характеристика стилю інтер'єра закладу готельного або ресторанного господарства повинна містити наступні відомості:

- а) історію виникнення, країну походження стилю інтер'єра;
- б) прізвища видатних дизайнерів, які працюють або працювали в цьому стилі;
- в) характеристику стилю інтер'єра:
  - основні кольори, матеріали, що використовуються;
  - прийоми декорування вікон, стіл, підлоги;
  - необхідні елементи декору;
  - елементи декору, які обов'язково виключаються із стилю інтер'єра, що аналізується;
  - інші особливості стилю, які його підкреслюють.

2. Згідно з варіантом виконання практичного завдання розглянути на прикладі конкретного готелю, який має обраний стиль інтер'єру:

а) навести стисло характеристику готельного підприємства: місце розташування (міський, заміський готель), вказати країну, рік заснування (введення в експлуатацію), рік останньої модернізації, функціональну спрямованість готелю (курортний, туристських, діловий та ін.);

б) особливості рішень інтер'єра холів, коридорів, ресторанів, інших громадських приміщень;

в) особливості рішень інтер'єра номерів готелю: наявність або відсутність ідентичності в оформленні, прагненні індивідуалізації або типізації стилю в інтер'єрі номерів; основні елементи декору, кольорові рішення, технічні рішення, які сприяють відчуттю комфорту клієнтів готелю, інші особливості стилю інтер'єру;

г) навести дизайнерів, які створювали цей інтер'єр;

д) перспективи розповсюдження досліджуваного стилю інтер'єра в готельних підприємствах України;

### Завдання 6.2

Минає той час, коли готель був символом глобалізації, а в номерах на різних континентах можна було зустріти однаковий інтер'єр. Тепер гостинність втілюється й у неповторному досвіді, який можна отримати лише в конкретній точці світу. До уваги відвідувачів локальні цікавинки.

Погодувати алігаторів чи потрапити на бушменське весілля, пожити у вігвамах чи у покоях китайського імператора — піонери цього концепту пропонують найдивовижніші локальні розваги та естетику. Будь-яка місцина у світі може запропонувати щось своє, особливе та унікальне. Далі питання лише за креативним оформленням.

Щоб створити готель з локальним акцентом, варто, по-перше, вивчити територію, її природу, культуру та історію. Зрозуміти, чим ця місцевість вирізняється з-поміж інших, та які її аспекти можуть бути найбільш цікавими для гостей. Знайшовши такі цікавинки, транслювати їх у всіх сферах діяльності проекту — від стилістики сайту та вивіски, до дизайну готельних номерів та активностей. У декоруванні використовувати місцеві матеріали і локальну стилістику. Створити колоритні акценти за допомогою предметів, що можна знайти у місцевих антикварних крамницях та на вінтажних розкладках.

Наприклад, Dar Tantora The House Hotel (рис. 6.1) занурює в атмосферу стародавньої Аравії. Він розташований в самому центрі Старого міста Ал-Ула, всесвітньо значущої спадщини в Північно-Західній Аравії, що протягом 7000 років було перехрестям історичного торгового шляху «Шлях спецій». Комплекс побудований з використанням тих самих матеріалів і архітектурних прийомів, що й будинки, які були тут тисячі років тому. Освітлюється свічками та використовує майстерно відреставровані оригінальні системи поливу й вентиляції, які мінімізують енергоспоживання та вплив на навколишнє середовище. Також тут можна побачити відреставровані столітні фрески, скуштувати хліб за автентичною рецептурою з глиняної печі та завітати на численні фестивалі-реконструкції історичних подій.





Рисунок 6.1 – Номер готелю Dar Tantora The House Hotel

Необхідно визначити та охарактеризувати інноваційну ідею та концепцію дизайну готелю Dar Tantora The House Hotel.

**Рекомендована література:** [1-19].

## **ТЕМА 7. ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ**

**Мета:** закріплення теоретичних знань та вироблення практичних навичок з визначення сутності та особливостей впровадження технологічних інновацій у готельному бізнесі.

**Форма проведення:** семінар.

### **Послідовність проведення заняття**

**1. Дайте визначення основним термінам та поняттям:** електронні системи бронювання; система керування електроенергією; системи інтерактивного телебачення; інфрачервоні сканери; швидкісний бездротовий інтернет; чат-бот.

### **2. Дайте відповідь на контрольні запитання**

1 Які сучасні новітні інформаційні технології використовуються в готелях?

2 З якою метою використовуються чат-боти в готелях і ресторанах?

3 Охарактеризуйте систему керування електроенергією в готельних закладах.

4 Охарактеризуйте та наведіть приклади використання інфрачервоних сканерів в готелях.

5 Назвіть та охарактеризуйте новітні технічні засоби та системи, що забезпечують процес прибирання номерного фонду та нежитлових приміщень готелю.

6 Охарактеризуйте сучасні інновації у сфері надання додаткових послуг в закладах готельного бізнесу.

7 Наведіть приклади впровадження інновацій у сферу надання додаткових послуг в закладах готельного бізнесу.

### **3. Тестові завдання (правильна відповідь одна)**

1 Напрямами використання високотехнологічних інновацій в автоматизації готелів є:

а) електронні системи бронювання, швидкісний бездротовий доступ в інтернет;

б) виносна аудіо- та відео-панель, медіахаб; інфрачервоні сканери;

в) система керування електроенергією; внутрішніми службами готелю;

г) всі відповіді правильні.

2 Програма, яка імітує справжню розмову з користувачем, - це:

а) мобільний додаток;

б) медіахаб;

в) чат-бот;

г) всі відповіді правильні.

3 Інноваційна технологія, яка допомагає спостерігати за використанням електроенергії в готельному закладі, автоматично вимикаючи світло де його не потрібно, а також інформувати обслуговуючий персонал про потреби клієнтів, - це:

а) голосове керування;

- б) сайт чат-ботів;
- в) інфрачервоні сканери;
- г) медіахаб.

4 Наведіть основні вигоди, які отримує заклад готельно-ресторанного бізнесу від використання чат-ботів:

- а) розширення бази клієнтів; збільшення витрат на персонал;
- б) ефективна взаємодія з клієнтами; скорочення витрат на персонал; поліпшення якості готельно-ресторанних послуг;
- в) персоналізація розсилки повідомлень клієнтам; зниження якості готельно-ресторанних послуг;
- г) обслуговування клієнтів на декількох мовах; погіршення взаємодії з клієнтами.

5 Інноваційна технологія, яка за допомогою розпізнавання голосу людини дає змогу здійснювати голосовий пошук і використовувати онлайн-помічників, - це:

- а) голосове керування;
- б) сайт чат-ботів;
- в) інфрачервоні сканери;
- г) медіахаб.

6 Вкажіть прогресивні засоби техніки, що можуть застосовуватись у прибиранні приміщень готелів і ресторанів:

- а) парогенератор;
- б) пароочищувач;
- в) підмітальна машина; натирачі підлоги;
- г) всі відповіді правильні.

7 Інноваційна техніка, яка призначена для миття, чищення різних типів підлог, полірування кам'яних і ламінованих підлог в закладах готельно-ресторанного бізнесу, - це:

- а) парогенератор;
- б) пароочищувач;
- в) підмітальна машина;
- г) натирачі підлоги.

8 Інноваційна технологія, за допомогою якої можна знизити витрати на електроенергію в готельно-ресторанних підприємствах, - це:

- а) інноваційні прогностичні технології;
- б) голосове керування;
- в) інноваційні інтелектуальні енергетичні системи;
- г) віртуальна та доповнена реальність.

9 Інноваційна технологія, яка дає можливість доступу гостям до відео номерів та інших зручностей готелю чи ресторану, - це:

- а) інноваційні прогностичні технології;
- б) голосове керування;
- в) інноваційні інтелектуальні енергетичні системи;
- г) віртуальна та доповнена реальність.

10 Платіжна система, за допомогою якої клієнти можуть бронювати номери в готелях та місце в закладах харчування заздалегідь, а також оплачувати за послуги

віддалено, - це:

- а) голосове керування;
- б) безконтактні платіжні системи;
- в) сайт чат-ботів;
- г) віртуальна та доповнена реальність.

#### **4. Розв'язання практичних завдань та ситуацій**

##### **Завдання 7.1**

Інтерактивне готельне телебачення (рис. 7.1) дозволяє швидко та всебічно ознайомити гостя з послугами готелю (бари, ресторани, тренажерні зали, СПА-салони і т.д.), зробити замовлення в номер, а також отримати доступ до ресурсів Інтернет, ТБ-каналів і відео, які є відеотеці готелі.



Рисунок 7.1 - Інтерактивне готельне телебачення

Інтерфейс користувача для готельної системи розробляється індивідуально під кожен готель, він інтуїтивно зрозумілий і не потребує навчання. Доступ до системи готельного телебачення можливий з екрана телевізора або за допомогою особистих мобільних пристроїв гостя.

Система готельного інтерактивного телебачення інтегрується з існуючою в готелі PMS (Property Management System). Вартість всіх замовлених клієнтом послуг автоматично враховується системою білінга в рахунок, стан якого клієнт може перевірити в будь-який момент. Управління системою інтерактивного телебачення, її оновлення здійснюється віддалено.

Інтерактивне телебачення сьогодні є невід'ємною складовою сучасного готельного сервісу. Гість має можливість ознайомитись з готельними послугами і зробити замовлення, не виходячи з номера, що забезпечую йому максимальний комфорт, а це в свою чергу формує позитивний імідж готелю, а також підвищує його рентабельність за допомогою ненав'язливого, але ефективного просування готельних послуг.

Необхідно вказати основні переваги використання інтерактивного телебачення для готелів порівняно зі звичайним телебаченням.

## Завдання 7.2

Тепло- та енергопостачання в готелях висуває особливі вимоги до інноваційних технологій. Екстремальні пікові навантаження і високий попит на тепло та електроенергію протягом усього року призводять до однаково високих витрат на енергію. Правильно спроектовані та вміло скомбіновані індивідуальні концепції зменшують ці витрати. Сучасні системи опалення знають тільки два напрямки: зручність - вгору, витрати - вниз!

Гості очікують на надійне постачання тепла та гарячої води в готелі цілодобово. Тому оптимальне управління енергоспоживанням є необхідним, якщо готель хоче тримати витрати під контролем. Завдяки своєму інтегрованому асортименту рішень компанія Viessmann пропонує унікальний вибір та комбінацію опцій для всіх джерел енергії та рівнів споживання (рис. 7.2). Це призводить до створення новаторських високоефективних енергетичних систем, які не тільки забезпечують оптимальне використання палива, але й максимально можливу надійність енергопостачання.



Рисунок 7.2 - Індивідуальна концепція для задоволення потреб готелю в теплі (когенераційна установка Vitobloc 200\_EM-401)

Компанія Viessmann пропонує одночасне виробництво електроенергії та тепла, утилізацію відпрацьованого тепла, опалення та охолодження за допомогою єдиної енергетичної системи. Опалювальними системами Viessmann можна зручно керувати за допомогою планшета або ПК.

Перевагами індивідуальної системи опалення від Viessmann для готелів є:

- висока експлуатаційна надійність - всі компоненти оптимально підібрані один до одного для довготривалої та надійної роботи;
- енергоефективність - зниження витрат завдяки кращому використанню витраченої енергії;
- додаткова функція охолодження - природне охолодження за допомогою теплового насоса для ідеального клімату в приміщенні в будь-яку пору року;
- самостійне електропостачання - для економічної оптимізації витрат на електроенергію;

- покращена оцінка життєвого циклу - скорочення викидів CO<sub>2</sub> як конкурентна перевага.

Необхідно навести приклади використання в готелях інноваційних систем керування тепло- та енергопостачанням, вказати потужність або моделі встановленого обладнання, його тепло- та енергоефективність.

**Рекомендована література:** [1-19].

## ТЕМА 8.

# ЕКОНОМІЧНІ ІННОВАЦІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

**Мета:** закріплення теоретичних знань та вироблення практичних навичок з визначення сутності та особливостей впровадження економічних інновацій у готельно-ресторанному бізнесі.

**Форма проведення:** семінар.

### Послідовність проведення заняття

**1. Дайте визначення основним термінам та поняттям:** маркетингові інновації; інноваційні інвестиції; концепція екологічного менеджменту.

**2. Дайте відповідь на контрольні запитання**

**3. Тестові завдання** (правильна відповідь одна)

1 Інноваційний комплекс маркетингу готельного і ресторанного бізнесу заснований на:

- а) 3 чуттєвих нотах гостинності;
- б) 5 чуттєвих нотах гостинності;
- в) 7 чуттєвих нотах гостинності;
- г) 10 чуттєвих нотах гостинності.

2 Чуттєва нота гостинності, що апелює до здатності людини бачити навколишній світ, оцінювати форми, об'єм та композиції предметного середовища, фокусуючи свою увагу на оригінальному архітектурному вирішенні будівлі закладу готельного або ресторанного господарства, гармонійному поєднанні дизайну інтер'єру та всього внутрішнього оздоблення від форми та висоти підвісу люстр до витончених тонкощів рішення підбору квіткових композицій, - це:

- а) нюх;
- б) зір;
- в) смак;
- г) дотик.

3 Вид інноваційного маркетингу, що допомагає виробити у людини чітку асоціацію мелодії, звуків і запахів з певними брендами, - це:

- а) конверсійний маркетинг;
- б) стимулюючий маркетинг;
- в) сенсорний маркетинг;
- г) підтримуючий маркетинг.

4 Образ, відображення або слід, що залишається у свідомості людини оточуючими його картинами світу або подіями, - це:

- а) враження;
- б) інтуїція;
- в) смак;
- г) дотик.

5 Головною метою впровадження концепції екологічного менеджменту в закладах готельно-ресторанному бізнесу є:

- а) збільшення конкурентоспроможності товару / послуг;
- б) мінімізація шкідливого впливу виробничої діяльності підприємства на довкілля;
- в) створення позитивного іміджу підприємства;
- г) вихід на міжнародні ринки.

6 Частина загальної системи управління готельного або ресторанного підприємства, що включає організаційну структуру, діяльність із планування, обов'язки, відповідальність, досвід, методи, методики, процеси і ресурси для розробки, здійснення й аналізу екологічної політики, - це:

- а) інвестиційний менеджмент;
- б) виробничий менеджмент ;
- в) інформаційний менеджмент;
- г) екологічний менеджмент .

7 Під час організації процесу інвестування в готельно-ресторанному бізнесі необхідно враховувати:

- а) специфіку регіону;
- б) стан матеріально-технічної бази індустрії туризму й місцевої інфраструктури;
- в) фінансові ресурси;
- г) всі відповіді правильні.

8 Стратегічними цілями інвестиційної політики у сфері туризму та готельного господарства в Україні є:

- а) мобілізація всіх джерел інвестиційних ресурсів та їхнє ефективне використання;
- б) інвестиційне забезпечення структурної перебудови готельного господарства за типізацією підприємств, їхньою категорійністю, місцем розміщення (у міській, сільській місцевості);
- в) формування сприятливого інвестиційного клімату;
- г) всі відповіді правильні.

9 Організація туристських та спортивних центрів та гірських баз, облаштування гірськокожних трас і підйомників на територіях пріоритетного розвитку туризму, у спеціальних (вільних) економічних зонах, а також створення мотелів, кемпінгів упродовж транспортних коридорів є:

- а) головною метою впровадження концепції екологічного менеджменту в закладах готельно-ресторанному бізнесу;
- б) стратегічною метою інвестиційної політики у сфері туризму та готельного господарства в Україні;
- в) головним завданням розробки інноваційного бізнес-проєкту в сфері гостинності;
- г) всі відповіді правильні.

10 Конкурс бізнес-проєкту з розвитку готельного господарства здійснюється за етапами:

- а) розробка загальних вимог;

- б) експертна оцінка зібраних бізнес-проектів за ступенем перспективності, можливості реалізації та ефективності;
- в) вибір найкращих проектів;
- г) всі відповіді правильні.

#### 4. Розв'язання практичних завдань та ситуацій

##### Завдання 8.1

Бутик-готель «Schlosshotel Berlin by Patrick Hellmann» (Brahmsstr. 10, Charlottenburg-Wilmersdorf, 14193 Берлін, Німеччина) розташований в одному з найзеленіших районів Берліна – Грюневальд, де знаходиться колишній маєток юриста та мецената Вальтера фон Панвица (рис. 8.1).



Рисунок 8.1 - Бутик-готель «Schlosshotel Berlin by Patrick Hellmann»

Навколо маєтку розташований власний парк з витонченими скульптурами та фонтаном. Маєток був побудований у 1914 році, а в 1990-і його реконструювали та створили в ньому готель. В готелі використані дизайнерські ідеї Карла Лагерфельда та Патріка Хелмана. Багаті драпірування, картини великих митців давніх часів та старовинні меблі нагадують про часи, коли в маєтку влаштовував прийоми німецький імператор Вільгельм II (рис. 8.2).



Рисунок 8.2 – Номер бутик-готелю «Schlosshotel Berlin by Patrick Hellmann»

Основні моменти включають яскраву оранжерею, чудовий ресторан, бар-салон, м'які меблі, красиве фойє та виставку фотомистецтва. У готелі також є критий басейн із виходом до окремого саду з шезлонгами, а також приміщення для проведення заходів у інтер'єрі, який входить до списку культурної спадщини. Забронювати двомісний номер «Делюкс» в бутик-готелі «Schlosshotel Berlin by Patrick Hellmann» можна від 220 євро за ніч, тоді як «Представницький люкс» обійдеться в 567 євро за ніч.

Питання для самостійного опрацювання та обговорення:

1. Вкажіть для якої категорії мандрівників призначений цей бутик-готель.
2. Охарактеризуйте основні переваги бутик-готелю в порівнянні з готелями, які входять в готельні ланцюги.
3. Охарактеризуйте роль «чуттєвих нот гостинності» інноваційного комплексу маркетингу в концепції дизайнерських бутик-готелів взагалі та «Schlosshotel Berlin by Patrick Hellmann» зокрема.

### Завдання 8.2

Старовинний готель «Sacher» у Відні (Philharmoniker-Straße 4, 1010 Відень, Австрія) є однією з головних визначних пам'яток австрійської столиці завдяки знаменитому торту, творцем якого став молодий кондитер Франц Захер (рис. 8.3).



Рисунок 8.3 – Старовинний готель «Sacher» у Відні

У далекому 1832 році австрійський канцлер фон Меттерніх був захоплений смаком цього нового десерту, а нікому не відомий кухар з цього дня прославився на всю Європу. Згодом він заснував цілу династію кондитерів і готельєрів, відкрив легендарний готель «Sacher», на фасаді якого зазначено ім'я Франца Захера, хоча ця славна династія вже більше не володіє ним. Однак, головною перевагою готелю, як і раніше, залишається знаменитий торт – «Original Sacher-Torte» (рис. 8.4), який виготовляється за оригінальним рецептом і продається тільки в кафе цього готелю.



Рисунок 8.4 – Знаменитий торт «Original Sacher-Torte»

Рецепт «Original Sacher-Torte» тримається в глибокій таємниці від часу його винаходу в 1832 році, але насолодитися цим десертом може кожний бажаючий, а також взяти традиційний віденський торт з собою як сувенір з Австрії.

Вкажіть до якої «чуттєвою ноти гостинності» інноваційного комплексу маркетингу належать гастрономічні традиції готелю «Sacher».

### **Завдання 8.3**

Наведіть приклади застосування першої – сьомої «чуттєвих нот гостинності» інноваційного комплексу маркетингу в конкретних закладах готельного і ресторанного бізнесу. Приклади проілюструйте 2-3 фото цих закладів.

**Рекомендована література:** [1-19].

## КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ НА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТТЯХ

«Відмінно» (A) – 90-100 балів.	Студент має глибокі знання з тем практичних занять. Відповіді змістовні, ґрунтовні та відповідають вимогам. При підготовці до заняття студент використовував творчий підхід, не обмежуючись тільки матеріалами підручника або лекції. Під час практичного заняття студент активно приймає участь в дискусіях та доповнює відповіді інших. Протягом відповіді активно використовує приклади для кращого розуміння матеріалу. Під час заняття вдало поєднує теоретичні знання та практичні вміння з даної дисципліни. Приймає активну участь у розв’язанні ситуаційних завдань/ задач/кейсів тощо.
«Добре» (B) – 82-89 балів.	Студент має міцні ґрунтовні знання. Відповіді/доповіді змістовні та відповідають вимогам. При підготовці до заняття студент не обмежується тільки матеріалами лекції. Під час практичного заняття студент приймає участь при обговоренні поставленого питання. Протягом відповіді може використати приклади для кращого розуміння матеріалу. Проте існують незначні помилки при змогах застосувати отримані знання в практичній діяльності.
«Добре» (C) – 75-81 бал.	Студент знає програмний матеріал повністю. Відповіді вірні/доповідь відповідає вимогам. Студент своєчасно готується до заняття. Під час заняття студент відповідає на поставлені запитання. Проте існують проблеми з застосуванням прикладів з практичної діяльності. Існують певні помилки в трактуванні поставленого питання, не вміє самостійно та творчо мислити, не може вийти за межі теми.
«Задовільно» (D) – 64-74 бал.	Студент знає тему заняття, має уявлення про навчальний матеріал, але його знання мають загальний характер. Вміє відповідати на окремі поставлені запитання. При обговоренні інших питань практичного заняття не приймає активної участі і не може привести приклади застосування матеріалу на практиці.
«Задовільно» (E) – 60-63 балів.	Студент знає основну тему заняття, має уявлення про поставлене питання, але його знання мають загальний характер. Відповіді базуються лише тільки на лекційному курсі. Має певні прогалини в інших темах, на яких базується матеріал практичного заняття.
«Незадовільно» (FX) – 35-59 балів.	Студент має фрагментарні знання, не володіє програмним матеріалом. Відповіді на всі поставлені запитання не повні або взагалі відсутні. При відповіді часто зупиняється і не може додатково відповідати на запитання.
«Незадовільно» (F) – 1-34 бали.	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працює в аудиторії, не готовий відповідати на будь-яке запитання з теми практичного заняття.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

- 1 П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. Інноваційні ресторанні технології: основи теорії : навч. посіб. для вищ. навч. закл. Київ : Кондор-Видавництво, 2013. 250 с.
- 2 Влащенко Н. М. Інноваційні технології у готельному господарстві : навч. посіб. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 150 с.
- 3 Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
- 4 Чорна Н. П. Інноваційний розвиток сфери виробництва продуктів харчування та ризику продовольчої безпеки: монографія. Львів: Ліга-Прес, 2012. 296 с.
- 5 Сімахіна Г.О., Українець А.І. Інноваційні технології та продукти. Оздоровче харчування: підручник. К. : НУХТ, 2010. 294 с.
- 6 Українець А.І., Сімахіна Г.О., Науменко Н.В. Перспективні технологічні процеси виробництва нових продуктів та дієтичних добавок. К. : НУХТ, 2018. – 324 с.
- 7 Фролова, Н.Е. Основи конструювання нових харчових продуктів : навч. посіб. К. : НУХТ, 2010. 207 с.
- 8 Петухова, О.М. Інноваційні процеси у харчовій промисловості: монографія. К.: НУХТ, 2010. 162 с
9. Кравчук Н. М. Інноваційні ресторанні технології / Н. М. Кравчук, І. Л. Корецька. – Київ : НУХТ, 2014. 114 с.
- 10 Федулова, І.В., Кундєєва Г. О. Інноваційний потенціал підприємства : монографія. К. : МВЦ «Медінформ», 2010. 348 с.
- 11 Свідло, К.В., Лазарева Т. А. Методологія і організація наукових досліджень в харчовій галузі. Х. : Світ книг, 2013. 225 с.
- 12 Вишнеvsька О.О. Словник ресторанних термінів. Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2011. 40 с.
- 13 Ростовський В. С. Прогресивні ресурсозберігаючі технології в харчовій промисловості : навч. посіб. / В. С. Ростовський, Н. В. Олейник. Київ : Кондор, 2009. 136 с.
- 14 Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посіб. для вишів / В. В. Архіпов. 2-ге вид. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 384 с.
- 15 Куниця К.В., Якименко-Терещенко Н.В., Болюх І.О. Молекулярна кухня як інноваційна ресторанна технологія. Науковий журнал «Причорноморські економічні студії». Випуск 87. С. 193-197.
- 16 Стригуль Л.С., Жадан Т.А., Куниця К.В. Дослідження перспектив впровадження інноваційних підходів управління якістю в бізнес-плануванні готельно-ресторанного господарства. Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки) = Bulletin of the National Technical University "KhPI" (economic sciences). Збірник наукових праць. – Харків : НТУ «ХПІ», 2024. – № 2. – С.129-133. URL: <http://es.khpi.edu.ua/article/view/308053>

17 Стригуль Л.С., Жадан Т.А., Якименко-Терещенко Н.В. Інновації управління якістю бізнес-планування логістики готельно-ресторанних послуг. Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки) = Bulletin of the National Technical University "KhPI" (economic sciences). Збірник наукових праць. – Харків : НТУ «ХПІ», 2024. – № 4. – С. 3-7. URL: <http://es.khpi.edu.ua/article/view/310219>

18 Мітяшкіна Т.Ю. Роботизація переробної та харчової промисловості. Матеріали XX Міжнар. наук.-практ. конф. «Сучасні напрямки технології та процесів переробних і харчових виробництв», м. Харків, 8 лист. 2019 р. Харків : ХНТУСГ, 2019. С. 65.

19 Екологізація готельного та ресторанного бізнесу / Н. М. Ганич, О. М. Гаталяк. Географія та туризм. 2018. Вип. 43. С. 39-47. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/gt\\_2018\\_43\\_7](http://nbuv.gov.ua/UJRN/gt_2018_43_7)

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до практичних занять з дисципліни

«Інноваційні технології виробництва продукції та обслуговування споживачів»  
для студентів першого (бакалаврського) рівня освіти,  
денної та заочної форм навчання,  
освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Укладачі:

ЖАДАН Тетяна Андріївна

КУНИЦЯ Катерина Вікторівна

ЯКИМЕНКО-ТЕРЕЩЕНКО Наталія Василівна

Відповідальний за випуск ЖАДАН Тетяна Андріївна  
Роботу рекомендувала до друку РАЙКО Діана Валеріївна

В авторській редакції

План 2024 р., поз. 740

Гарнітура Times New Roman.

---

Видавничий центр НТУ «ХП».

Свідоцтво про державну реєстрацію ДК № 5478 від 21.08.2017 р.

61002, Харків, вул. Кирпичова, 2

---

Самостійне електронне видання