

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В.Н. КАРАЗІНА

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

**КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ  
з дисципліни**

**«УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЯМИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ»**

рівень вищої освіти **другий (магістерський)**

галузь знань **24 Сфера обслуговування»**

спеціальність **242 «Туризм»**

освітня програма **«Туризм»**

вид дисципліни **за вибором**

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Укладач: к.е.н., доц. Гапоненко Г.І.

## 1. Навчальний контент:

### *Тема 1. Вступна лекція. Теорії інноваційного розвитку*

Вплив науково-технічних нововведень на розвиток готельно-ресторанної справи. Технологічний підхід до формування інноваційного комплексу готельно-ресторанної справи. Циклічний розвиток економіки. Роль підприємця в інноваційних процесах. Підприємницька діяльність в готельно-ресторанній справі та зміна управлінських парадигм в організаціях сфери обслуговування. Види інновацій за класифікаційними ознаками. Життєвий цикл інновацій. Дослідження М.Д. Кондратьєва. Теорія інноваційного розвитку Й. Шумпетера.

### *Тема 2. Інноваційні процеси в готельно-ресторанному бізнесі*

Об'єкти інноваційної діяльності готельно-ресторанної справи. Інноваційні процеси в просуванні і комерціалізації послуг підприємств готельно-ресторанної справи. Інновації в управлінні готельними та ресторанными підприємствами. Нові форми управління в готельно-ресторанній справі: управління за контрактом, ділове партнерство, корпоратизація, мережі та консорціуми, альянси, ланцюги та ін. Моніторинг інновацій як основа цілеспрямованого новаторства. Типи інновацій у готельному господарстві: товарна - упровадження нового продукту; технологічна - упровадження нового методу виробництва; ринкова - створення нового ринку товарів і послуг; маркетингова - освоєння нового джерела постачання сировини; управлінська - реорганізація структури управління; соціальна - упровадження заходів з метою покращення життя населення. Сутність і передумови розвитку інноваційної діяльності на підприємствах готельно-ресторанної індустрії.

### *Тема 3. Державне регулювання інноваційної діяльності*

Вплив політичної, економічної і соціальних сфер на інноваційні процеси в готельно-ресторанній справі. Роль Всесвітньої туристської організації в стимулюванні виникнення і розповсюдженні інновацій. Принципи гармонійного розвитку туризму. Національна інноваційна система. Державна підтримка і стимулювання інноваційних процесів. Регулювання інноваційної діяльності у технологічно-розвинених країнах світу.

### *Тема 4. Інформаційні інноваційні технології в процесах туристичного обслуговування та готельно-ресторанному бізнесі*

Розвиток і застосування інформаційних технологій в туризмі. Автоматизовані системи бронювання і резервування в туризмі. Склад послуг різних систем бронювання і резервування. Інформаційні системи бронювання мережі туристичних агенств (Tourdealer). Соціальні мережі як засіб інформування про тури. Мережі туристичної контактової реклами ClickTravel. Таргетінг. Електронні магазини товарів для туризму. Віртуалізація інформаційного забезпечення туриста. Віртуальні

подорожі.

Приклади використання інноваційних інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі.

#### *Тема 5. Інноваційні проекти в готельно-ресторанному бізнесі*

Застосування новітніх систем опалення, водопостачання, повітряного обміну, штучного освітлення на підприємствах готельного господарства. Впровадження новітніх систем забезпечення безпеки готельних підприємств та вимоги до їх експлуатації. Інновації в обслуговуванні гостей службами поверхів. Новітні технічні засоби та системи, що забезпечують процес прибирання номерного фонду та нежилых приміщень готелю. Впровадження інновацій у сфері надання додаткових послуг.

#### *Тема 6. Інноваційні формати закладів готельного та ресторанного господарства*

Особливості формату та групування закладів готельного та ресторанного господарства за їх видами. Особливості стандартів сервісу, що пропонують заклади ресторанного господарства певних форматів. Сучасні напрями використання просторових ресурсів виробничих приміщень та торговельних приміщень.

#### *Тема 7. Інноваційні форми обслуговування в готельному та ресторанному господарстві*

Характеристика та особливості обслуговування організації заходів формату «гала-івент». Визначення потреб у видах, обсягах і асортименті продукції ресторанного господарства. Особливості надання послуг із кейтерингу під час фестивалів, виставок, ярмарок, масових гулянь, спортивних змагань.

Класифікація додаткових послуг у закладах ресторанного господарства. Наукове обґрунтування засад роботи сомельє, його обов'язки, правила, основні методи і форми роботи. Характеристика професії бариста. Основні вимоги і професійні обов'язки. Історичні передумови виникнення професії вітальє. Основні вимоги і професійні обов'язки.

Інноваційні послуги в закладах готельного господарства.

#### *Тема 8. Комплексна оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств*

Критерії результативності інноваційної діяльності. Методологічні основи оцінювання ефективності інновацій. Ризики інноваційних проектів. Комплексна оцінка інноваційної діяльності готельного та ресторанного підприємства.

#### *Тема 9. Сутність і принципи планування інновацій*

Прогнозування нововведень на рівні готельних та ресторанних підприємств. Характеристика експертних методів прогнозування попиту. Сутність і принципи

планування інновацій.

*Тема 10. Фінансове та інвестиційне забезпечення впровадження інноваційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі*

Макроекономічні джерела фінансового забезпечення інноваційного розвитку: державні замовлення та урядові закупівлі, соціальні фонди в туризмі; кредити під гарантію уряду, податкові стимули та бюджетне фінансування івентивних заходів в туризмі, підтримка експорту національного туристичного продукту; можливості донорського фінансування інноваційних проектів. Комплексна оцінка інноваційної діяльності готельного підприємства. Оцінювання ефективності інноваційного проекту готельного підприємства. Оцінювання ризику реалізації інноваційного проекту.

Дистанційний курс: Гапоненко Г.І. **Управління інноваціями в готельно-ресторанному бізнесі** // Навчально-методична праця. – Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2020. Режим доступу: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=2403>

2. Плани практичних (семінарських) занять, завдання для лабораторних робіт, самостійної роботи:

*Семінар 1. Вступна лекція. Теорії інноваційного розвитку*

Обговорення наступних питань:

1. У чому сутність інноваційної політики підприємства? Чим обумовлена необхідність її розроблення?
2. Охарактеризуйте основні складові інноваційної політики підприємств туризму і готельно-ресторанного бізнесу.

*Семінар 2. Інноваційні процеси в готельно-ресторанному бізнесі*

Обговорення наступних питань:

1. За якими напрямками розвивається інноваційна діяльність у туристській сфері?
2. Визначте основні принципи інновацій в туризмі.
3. Перелічіть можливі інновації в індустрії гостинності.
4. Наведіть приклади інновацій в анімаційній діяльності.
5. Визначити вплив політичної, економічної і соціальної сфер на інноваційні процеси в туризмі.
6. Значення інноваційних процесів у просуванні і комерціалізації туристичного продукту.

*Семінар 3. Державне регулювання інноваційної діяльності*

Обговорення наступних питань:

1. Роль Всесвітньої туристичної організації в стимулюванні і розповсюдженні інновацій.
2. Підприємницька діяльність та інновації в туризмі.

#### *Семінар 4. Інформаційні інноваційні технології в процесах туристичного обслуговування та готельно-ресторанному бізнесі*

Обговорення наступних питань:

1. Яким чином визначається необхідна кількість інформації?
2. Питання які необхідно вирішувати при організації інформаційних процесів на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.
3. Що мається на увазі під потоками інформації на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

#### *Семінар 5. Інноваційні проекти в готельно-ресторанному бізнесі*

Обговорення наступних питань:

1. Які основні завдання організування виконання проектів в туризмі?
2. У чому полягають функції контролювання реалізації проектів? Які інструменти для цього доцільно використовувати?

Завдання:

Розглянути стратегічні програми і проекти, процес впровадження інноваційних стратегій в туризмі і готельно-ресторанному бізнесі.

#### *Семінар 6. Інноваційні формати закладів готельного та ресторанного господарства*

Завдання:

Дослідити інноваційні процеси в індустрії гостинності світу. Визначити напрямки оновлення техніко-технологічної бази підприємств та їх послуг.

#### *Семінар 7. Інноваційні форми обслуговування в готельному та ресторанному господарстві*

Обговорення наступних питань:

1. Поясніть вплив організаційної культури на інноваційну політику підприємства туристичного і готельно-ресторанного бізнесу.
2. Наведіть приклади взаємодії маркетингової і технічної складових інноваційної політики на стадії освоєння інновації.
3. Вкажіть зв'язок між елементами інноваційної політики у процесі реалізації інноваційних рішень на різних стадіях життєвого циклу інновацій.
4. Опишіть основні принципи формування інноваційної політики підприємств туристичного і готельно-ресторанного бізнесу.

### *Семінар 8. Комплексна оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств*

Обговорення наступних питань:

1. Що є метою оцінювання результатів інноваційної діяльності організації?
2. Яким чином можна розрахувати економічний ефект від впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі?
3. Навести приклади впливу інноваційної діяльності закладів гостинності на екологію.

### *Семінар 9. Сутність і принципи планування інновацій*

Обговорення наступних питань:

1. Яка мета розроблення концепції інноваційної стратегії?
2. Опишіть види інноваційних стратегій і наведіть приклади їх використання підприємствами туристичного і готельно-ресторанного бізнесу.
3. Вкажіть фактори, від яких залежить вибір підприємством типу інноваційної стратегії?
4. Охарактеризуйте види оперативного планування інноваційної діяльності.

### *Семінар 10. Фінансове та інвестиційне забезпечення впровадження інноваційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі*

Обговорення наступних питань:

1. Визначте значення інвестицій в туризмі.
2. Чим характеризуються інвестиційні стратегії в туризмі і готельно-ресторанному бізнесі?
3. У чому полягають основні причини кризи інвестування в індустрії гостинності?
4. З яких етапів складається формування державної інвестиційної політики?
5. У чому полягає ускладнення інвестування масштабних технологічних змін і чому?

Завдання:

Розглянути типові інвестиційні проекти та їх комерційну спроможність в туризмі і готельно-ресторанному бізнесі.

Дистанційний курс: Гапоненко Г.І. **Управління інноваціями в готельно-ресторанному бізнесі** // Навчально-методична праця. – Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2020. Режим доступу: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=2403>

3. Питання, задачі, завдання або кейси для поточного та підсумкового контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти, для контрольних робіт, передбачених навчальним планом, післятестаційного моніторингу набутих знань і вмінь з навчальної дисципліни:

### **Завдання для самостійного опрацювання:**

1. Назвіть конкретні туристичні об'єкти, які, на вашу думку, є пріоритетними для залучення інвестицій. Обґрунтуйте своє рішення.
2. У чому виявляється специфіка розробки і реалізації стратегій діяльності туристичних підприємств з іноземними інвестиціями на території України. Наведіть відомі вам конкретні приклади успішних і неуспішних стратегій.
3. Навести приклади інновацій в індустрії гостинності.
4. Охарактеризуйте види інноваційних проектів в туризмі.
5. Які основні джерела інвестицій для фінансування інноваційного проекту?
6. Охарактеризуйте джерела фінансових ресурсів підприємства туризму і готельно-ресторанного бізнесу.
7. Яким чином здійснюють обґрунтування джерел фінансування та вибір інвестора?
8. Яку роль відіграє ціна різних джерел капіталу для прийняття рішення про фінансування інноваційного проекту?
9. З якою метою складають бізнес-план інноваційного проекту? Які розділи він охоплює?
10. Які критерії можуть бути використані інвестором при прийнятті рішення щодо фінансування інновацій?
11. Розкрийте досвід зарубіжних країн у системі фінансування інноваційної діяльності.
12. Відомо, що зростання масштабів і динаміки міжнародного інвестування обумовлені, насамперед, транснаціоналізацією світової економіки. Транснаціональні корпорації формуються переважно еволюційним шляхом у процесі поетапної трансформації організаційно-економічних структур міжнародного бізнесу. В яких масштабах і в які терміни можлива транснаціоналізація економіки України? Чи здатна забезпечити ефективну міжнародну інвестиційну взаємодію національної економіки у сучасній світогосподарській системі масштабна (якщо це уявити) діяльність на території України зарубіжних транснаціональних корпорацій?
13. Які основні вимоги ставляться до інформації?
14. Охарактеризуйте систему інформаційного забезпечення управління виробничим процесом на підприємстві.
15. Проаналізуйте схему загальної інформаційної системи підприємства.

### **Індивідуальна робота**

Індивідуальна робота представляє собою позааудиторну самостійну роботу студентів навчально-дослідного характеру. Вона передбачає створення умов для якнайповнішої реалізації творчих можливостей студентів і має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти одержують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці.

Індивідуальна робота передбачає систематизацію, закріплення, розширення

теоретичних і практичних знань з курсу, розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами, вміння презентувати результати роботи. Індивідуальна робота виконується студентом самостійно. Студент має право самостійно обрати тему роботи заздалегідь узгодивши її з викладачем. Оцінка за індивідуальну роботу враховується при виставленні загальної оцінки з дисципліни.

Індивідуальна робота складається з титульної сторінки, змісту, вступу, основної частини, висновків, списку використаних джерел та додатків за необхідності.

В друкованому варіанті обсяг роботи повинен становити 17-25 стор., не враховуючи додатки.

Виконується індивідуальна робота з дотриманням усіх технічних вимог до письмових робіт. Текст має бути надрукований через 1,5 міжрядкових інтервали на одному боці аркуша білого паперу формату А4. Шрифт Times New Roman, 14 пт. Текст розміщується на сторінці, яка обмежується полями: ліве – 30 мм, нижнє та верхнє – 20 мм, праве – 15 мм. Робота починається з титульного аркуша, за ним розміщуються послідовно зміст, основний текст (схеми, таблиці, графіки, карти, завдання з підзаголовками відповідно до змісту роботи), список використаних джерел (не менше 15).

Форма проведення підсумкового оцінювання виконаної роботи – публічна доповідь (3-4 хвилини) з подальшим відкритим обговоренням.

При оцінці індивідуальної роботи враховується глибина опрацювання та широта обхвату теми, вміння аналізувати зібраний матеріал, грамотність та стиль викладу, якість технічного оформлення роботи.

### **Теми індивідуальних робіт**

1. Інноваційна стратегія туристичного підприємства і менеджмент інновацій.
2. Розробки інноваційної стратегії і оцінка ефективних можливостей підприємства готельного бізнесу.
3. Потенціал підприємства індустрії гостинності як економічна категорія.
4. Інноваційний потенціал підприємства готельно-ресторанного бізнесу як основа і результат його інноваційної політики.
5. Формування інноваційного потенціалу підприємства у готельному господарстві.
6. Світові тенденції інноваційної діяльності в туризмі.
7. Розвиток інноваційної складової туристичного і готельно-ресторанного бізнесу в Україні.
8. Інноваційна інфраструктура туристичного ринку.
9. Нововведення та інновації в туристичній індустрії та індустрії гостинності.
10. Інноваційні пріоритети споживчого туристичного сектору.
11. Розвиток систем трансферу технологій в туризмі.
12. Прогнозування розвитку науково-технічної та інноваційної складової в індустрії гостинності.



13. Планування і організація створення нового туристичного продукту.
14. Управління розробкою й реалізацією стратегії нового туристичного продукту.
15. Умови ефективного впливу туристичних ТНК на інноваційний розвиток.
16. Ризикове (венчурне) фінансування інноваційної діяльності.
17. Фінансове забезпечення інноваційної діяльності в готельно-ресторанному бізнесі.
18. Правові аспекти інноваційної діяльності в готельно-ресторанному бізнесі.
19. Інструменти державної підтримки інноваційної діяльності.
20. Шляхи підвищення ефективності інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
21. Шляхи вдосконалення техніко-технологічної бази підприємства готельного господарства.
22. Розвиток інформаційних технологій в туризмі.
23. Вплив інформаційних технологій на розвиток соціокультурного сервісу і туризму.
24. Системи бронювання та резервування.
25. Електронна комерція у туризмі.
26. Використання прав інтелектуальної власності у готельно-ресторанному бізнесу.
27. Інформаційні технології в системах управління готельним комплексом.

Дистанційний курс: Гапоненко Г.І. **Управління інноваціями в готельно-ресторанному бізнесі** // Навчально-методична праця. – Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2020. Режим доступу: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=2403>

4. Завдання семестрових екзаменів (письмових залікових робіт):

Форма контролю – залік. Підсумковий контроль представлений у вигляді тестових питань.

#### **Перелік контрольних запитань до дисципліни**

1. Економічний розвиток суспільства і підприємницької діяльності
2. Циклічний розвиток економіки. Дослідження М. Д. Кондратьєва, теорія інноваційних процесів Й. Шумпетера
3. Роль підприємця в інноваційних процесах
4. Поняття інновації, види інновацій в готельно-ресторанному бізнесі
5. Сучасні тенденції в готельно-ресторанному бізнесі
6. Вплив політичної, економічної і соціальних сфер на інноваційні процеси в готельно-ресторанному бізнесі
7. Роль Всесвітньої туристської організації в стимулюванні і поширенні інновацій
8. Методи державного регулювання готельно-ресторанного бізнесу
9. Основні напрямлення державного регулювання

- 10.Закордонний досвід використання інноваційних інформаційних технологій в процесах туристичного обслуговування
- 11.Використання інноваційних інформаційних технологій в готельному бізнесі
- 12.Використання інноваційних інформаційних технологій в ресторанному бізнесі
- 13.Визначення та етапи інноваційного проекту
- 14.Інноваційні проекти в готельно-ресторанному бізнесі
- 15.Технологічні інновації в готельному бізнесі спрямовані на збереження екології
- 16.Інноваційні формати закладів готельного господарства
- 17.Інноваційні формати закладів ресторанного господарства
- 18.Додаткові послуги у закладах ресторанного господарства
- 19.Інноваційні акції та рекламні прийоми сучасних закладів ресторанного господарства
- 20.Кейтеринг напоїв і коктейлів
- 21.Інноваційні форми обслуговування в готелях
- 22.Прогнозування нововведень на рівні готельних підприємств
- 23.Сутність і принципи планування інновацій
- 24.Сутність і завдання інноваційної політики підприємств туризму і готельно-ресторанного бізнесу.
- 25.Принципи формування інноваційної політики підприємств галузі.
- 26.Складові інноваційної політики підприємств туристичного і готельно-ресторанного бізнесу.
- 27.Інноваційна стратегія туристичних і готельних підприємств, її суть і взаємозв'язок з загальною стратегією розвитку.
- 28.Етапи розробки інноваційної стратегії і оцінка ефективних можливостей підприємства галузі.
- 29.Інноваційний потенціал як основа і результат інноваційної політики і стратегії підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
- 30.Сучасні тенденції формування потенціалу підприємств галузі.
- 31.Передумови формування та розвитку потенціалу підприємств туристичного і готельно-ресторанного бізнесу.
- 32.Інноваційні процеси в туристичній індустрії світу.
- 33.Інновації в індустрії гостинності світу.
- 34.Напрямки оновлення техніко-технологічної бази туристичних підприємств та їх послуг.
- 35.Розробка інноваційних заходів і впровадження інноваційних технологій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу України.
- 36.Потенційні ресурси і джерела інвестицій в туризм.
- 37.Інвестиційне забезпечення інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.
- 38.Інформаційні ресурси підприємств туристичного і готельно-ресторанного бізнесу.

39. Розвиток інформаційних технологій в туризмі і готельному господарстві.
40. Інформаційне забезпечення інновацій в туристичній індустрії та індустрії гостинності.

Приклад тестів до заліку:

**1. Метою оцінювання результатів інноваційної діяльності організації є:**

- А) упровадження інновацій
- Б) визначення очікуваних сфер прикладання і використання інновацій та формування комплексної характеристики результатів, яких досягають за новими підходами до задоволення існуючих або створених потреб споживачів
- В) можливість обрати найкращу технологію
- Г) немає вірних варіантів
- Д) всі варіанти вірні

**2. Акція «Fooding» – це:**

- А) приготування їжі відомими шеф-кухарями «на відкритих майданчиках» для необмеженої кількості людей
- Б) періодичне повідомлення своїх клієнтів через поштові листівки або e-mail адресу про новинки та акції у закладі ресторанного господарства
- В) проведення різних рекламних та PR-акцій
- Г) немає вірних варіантів
- Д) всі варіанти вірні

**3. Планування інноваційної діяльності – це**

- А) управління інноваційною діяльністю
- Б) вибір певних цілей інноваційної діяльності підприємства та пошук оптимальних шляхів їх досягнення
- В) проведення систематичних досліджень стану ринку, збір і аналіз численних даних
- Г) немає вірних варіантів
- Д) всі варіанти вірні