

ЧЕРКАСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНОМУ ТА ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Колективна монографія

За загальною редакцією д-ра іст. наук, професора Г. М. Чепурди

Черкаси – 2020

УДК 338.48:330.341.1
І-66

*Затверджено Вченою радою
Черкаського державного
технологічного університету,
протокол № 15 від 22 червня 2020 р.*

Рецензенти:

Доктор економічних наук, професор *Антоненко І. Я.*

Доктор економічних наук, професор *Матвійчук Л. Ю.*

Доктор економічних наук, професор *Транченко Л. В.*

І-66 Інноваційні технології в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі: кол. монографія [Електронний ресурс] / за ред. д-ра іст. наук, проф. Чепурди Г. М.; Черкас. держ. технол. ун-т. – Черкаси : ЧДТУ, 2020. – 119 с. – Назва з титульного екрана.

Розглянуто актуальні питання впровадження інновацій у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі в Україні і світі. Проаналізовано сучасні тенденції, проблеми державного регулювання та інтеграції України до світового простору в галузі туризму. Розкрито актуальні проблеми менеджменту та маркетингу, планування та прогнозування діяльності підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. Проаналізовано науковий базис імплементації новітніх технологій у галузі туризму та готельно-ресторанної справи.

Для науковців, студентів, аспірантів та фахівців галузі.

УДК 338.48:330.341.1

CHERKASY STATE TECHNOLOGICAL UNIVERSITY

INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN TOURISM, HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

Multi-authored monograph

Edited by Doctor of Historical Sciences, Professor H. M. Chepurda

Topical issues of innovation in the tourism and hotel and restaurant business in Ukraine and the world are considered. Modern tendencies, problems of state regulation and integration of Ukraine into the world space in the field of tourism are analyzed. Topical problems of management and marketing, planning and forecasting of tourism and hotel and restaurant business enterprises are revealed. The scientific basis for the implementation of the latest technologies in the field of tourism and hotel and restaurant business is analyzed.

For scientists, students, postgraduate students and industry professionals.

Cherkasy – 2020

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	6
Розділ 1	
ІННОВАЦІЇ ТА СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	7
1.1 ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ МІЖНАРОДНОГО ТА ВІТЧИЗНЯНОГО ТУРИЗМУ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ І ПАНДЕМІЇ (Сидоренко І.О.)	8
1.2 DIGLOSSIA IN CROSS-CULTURAL COMMUNICATION (on the example of the Canadian dialect of French) (Starynets' O. A., Harashchenko D. V.)	15
1.3 CURRENT CHALLENGES FOR UKRAINIAN HOSPITALITY INDUSTRY (Lytvyn T. P.)	20
Розділ 2	
ПРОБЛЕМИ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРІ ПОСЛУГ ТА ХАРЧУВАННЯ	25
2.1 ЗМІСТОВНО-КОМПЕТЕНТНІСНА УЗГОДЖЕНІСТЬ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЙНИМ РОЗВИТКОМ ТУРИЗМУ» (Романів П. В.)	26
2.2 НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ (Бєляєва С. С.)	33
Розділ 3	
ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНОМУ І РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ	39
3.1 ОСОБЛИВОСТІ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ОПЕРАТОРА «TRAVEL PROFESSIONAL GROUP» (TPG) В УКРАЇНІ (Гладкий О. В.)	40
3.2 ІННОВАЦІЙНІ НАГРІВАЛЬНІ ПРИЛАДИ ДЛЯ СИСТЕМ ОПАЛЕННЯ ТА ТЕПЛОВОГО ОБЛАДНАННЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (Володько О. В., Рогова Н. В., Куш Л. І.)	48
3.3 ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В СУЧАСНОМУ РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ (Бишовець Л. Г., Куракін О. Б., Крижанівський А. І.)	53

Розділ 4

СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ Й МАРКЕТИНГУ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ ТА ГОТЕЛЬНОМУ І РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ..... 59

4.1 ДІЛОВОДСТВО В ТУРИЗМІ: АНАЛІЗ ДОКУМЕНТАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ ВЗАЄМОДІЙ ТУРИСТИЧНОГО АГЕНТСТВА (Бєлікова М. В.)..... 60

4.2 ЕФЕКТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЕФЕКТИВНОГО МАРКЕТИНГУ ПЕРСОНАЛУ У СЕРЕДОВИЩІ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ (Плецан Х. В.) 67

Розділ 5

ПЛАНУВАННЯ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ У ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ, СФЕРІ ПОСЛУГ ТА ХАРЧУВАННЯ 77

5.1 КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ЕТНОКУЛЬТУРНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ (Чепурда Г. М., Шестель О. Г.) 78

5.2 РЕКРЕАЦІЙНА СФЕРА ТА ЗАСАДИ ІНВЕСТИЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇЇ РОЗВИТКУ В ЧЕРКАСЬКОМУ РЕГІОНІ (Фрей Л. В.) 84

5.3 ОРГАНІЗАЦІЯ ВІДПОЧИНКУ З ДІТЬМИ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА У МІСТІ ЧЕРКАСИ (Івашина Л. Л.) 90

5.4 ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРНО-ПІЗНАВАЛЬНОГО ТУРИЗМУ НА ЧЕРКАЩИНІ (Корнілова Н. В., Данилюк А. М.) 96

Розділ 6

ХАРЧОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ, ГОТЕЛЬНОМУ ТА РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ..... 105

6.1 УДОСКОНАЛЕННЯ ПАШТЕТІВ ЗА РАХУНОК НЕТРАДИЦІЙНОЇ РОСЛИННОЇ СИРОВИНИ (Дзюндзя О. В.) 106

6.2 СУЧАСНІ ВИДИ ТЕХНОЛОГІЧНОГО ОБЛАДНАННЯ ДЛЯ ЗАСТОСУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УМОВАХ КАРАНТИНУ (Крижанівський А. І.) 112

ПЕРЕДМОВА

Дослідження інновацій та технологій є найбільш актуальними для сучасної науки. Впровадження інновацій – невід’ємна риса сьогоденного суспільства, яке невинно змінюється.

Сфери послуг та харчування є досить чутливими до змін, адже вони повинні швидко реагувати на нові потреби клієнтів, відстежувати сегмент своїх споживачів.

Інновації та технології підвищують рівень конкурентоспроможності галузі, сприяють використанню і комерціалізації результатів наукових досліджень та розробок, зумовлюють випуск на ринок нових товарів та послуг.

У монографії запропоновано концептуальні та методологічні засади управління розвитком туризму з використанням інноваційних технологій, шляхи ефективного використання туристичних ресурсів, інноваційні напрями ефективного розвитку сфери послуг.

Результати досліджень авторів знайшли практичне віддзеркалення та були апробовані під час проведення XI Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання», яка відбулася 19–20 березня 2020 року на базі кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Черкаського державного технологічного університету. Під час конференції були обговорені питання підвищення рівня ефективності розвитку туризму та готельно-ресторанного бізнесу, розширення міжвузівських зв’язків задля поліпшення якості підготовки фахівців у галузі туристичного, ресторанного та готельного бізнесу.

Дослідження й імплементація інновацій та технологій сприятиме розвитку сфери послуг та харчування, що позитивно відбиватиметься на економіці країни в цілому.

Викладені у монографії концептуальні засади розвитку туризму та суб’єктів господарювання сфери послуг, методологічний та практичний інструментарій механізму їх реалізації мають зацікавити фахівців: практиків і науковців. Видання призначене для науковців, керівників і спеціалістів туристичного та готельно-ресторанного секторів, викладачів, аспірантів та студентів вищих закладів освіти.

3.2 ІННОВАЦІЙНІ НАГРІВАЛЬНІ ПРИЛАДИ ДЛЯ СИСТЕМ ОПАЛЕННЯ ТА ТЕПЛОВОГО ОБЛАДНАННЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Володько О. В., *канд. техн. наук, доцент,*

Рогова Н. В., *канд. техн. наук, доцент,*

Куш Л. І., *ст. викладач*

Вищий навчальний заклад Укоопспілки

«Полтавський університет економіки і торгівлі»

Сучасний рівень і масштаби споживання енергетичних ресурсів, дисбаланс у розвитку енергетичного комплексу, зростання рівня невизначеності, енергетичної імпортозалежності й ризиковості економіки нашої країни спонукають підприємців ресторанного бізнесу впроваджувати нове енергоефективне й екологічно безпечне теплове обладнання та інноваційні системи опалення [4]. А враховуючи, що одним із найбільш перспективних шляхів диверсифікації джерел енергозабезпечення країни є забезпечення розвитку відновлювальної енергетики, зокрема вітро-, гідро- та біоенергетики, сонячної, геотермальної енергетики, а також тенденцію сьогодення до використання цих нетрадиційних джерел енергоносіїв, технічні рішення електричної системи опалення та опалювальних приладів є виправданими та перспективними.

Водночас останнім часом стрімко розвивається індустрія нагрівальних елементів з використанням енергоефективних електропровідних композитних матеріалів, які можуть бути використані як у тепловому обладнанні підприємств харчування, так і як опалювальні прилади, теплі підлоги та вирішити зазначене завдання [1].

Питання інноваційного розвитку підприємств досліджувалися В. Александровою, Ю. Бажал, О. Бондарчук, В. Василенко, О. Василенко, В. Геєцем, А. Гриньовим, О. Денисюк, Н. Ілляшенко, Н. Краснокутською, І. Павленко та іншими. Окремі аспекти інноваційного розвитку сфери ресторанного господарства та оцінювання ефективності інноваційної політики підприємств цього виду діяльності висвітлювалися у роботах Г. П'ятницької, О. Григоренко, Л. Іващини, А. Яхтер, О. Борисової. Проектуванням резистивних композитних матеріалів з неметалевою провідною фазою, які можна було б використати як нагрівальні елементи, займалися А. К. Северин, В. Г. Піскунов, А. Г. Котенко, О. І. Порхунов, О. В. Володько та інші.

Аналіз відомих композитів – фіброелектробетонів, матриця яких армована дискетними хімічними електропровідними волокнами, вказав на зниження їх механічної міцності та нестабільність електричних характеристик при підвищенні температури понад 100 °С [3]. Тому, проектування композитного матеріалу з покращеними електричними, механічними та експлуатаційними властивостями за рахунок регулювання

фізико-механічних характеристик його складових є актуальним та перспективним [8].

Чільне місце серед пріоритетних напрямів інноваційної діяльності в Україні займає упровадження на підприємствах енергоефективних опалювальних систем, ресурсозберігаючого обладнання, альтернативних видів палива й інноваційних матеріалів та конструкцій [6].

Для систем опалення та теплового обладнання підприємств ресторанного господарства таким перспективним інноваційним матеріалом можна вважати неметалеві нагрівачі з провідною фазою із вуглецевих волокон, які мають високу міцність на стискання і згинання, стійкість до окиснювальних процесів при локальних перегрівках, тріщиностійкість, вогнестійкість, достатню теплостійкість та електропровідність [2].

Для оцінювання ефективності впливу волоконної провідної добавки на електричні та механічні властивості та вибору найбільш оптимального матеріалу для подальших досліджень було проведено попередні експерименти з армуванням матриці дискретними вуглецевими волокнами «Вуглець-9» різної концентрації з наступними характеристиками:

густина, кг/м ³	1500–1600
питома поверхня, м ² /г	90–100
термічний коефіцієнт лінійного розширення, К ⁻¹	4·10 ⁻⁶
питома теплоємність, кДж/(кг·К)	0,67
коефіцієнт теплопровідності, Вт/(м·К)	20,95–41,9
міцність на розрив, МПа	430
модуль пружності, ГПа	4,15–4,45.

Як в'яжуче використовувався портландцемент марки 400. Результати досліджень показали, що застосування коротких вуглецевих волокон не раціональне. У місцях їх скупчення частина волокон не буде пов'язана з матрицею, що призводить до погіршення міцнісних характеристик композицій. Найбільший ефект впливу на міцність при розтягу та на рівномірність розподілу в композиції спостерігається при введенні їх у кількості 2–4 % від маси цементу довжиною 4...6 мм [2].

Надалі, враховуючи фізико-механічні характеристики окремих компонентів, для полегшення утворення орієнтовних ланцюжкових структур у матеріалі було запроєктовано резистивний композит з електропровідними добавками, що склалися з вуглецевих волокон і технічного вуглецю з питомою поверхнею $S_s = (90...100) \text{ м}^2/\text{г}$. Для зниження внутрішніх напружень та інтенсифікації відведення тепла від локальних осередків нагріву додатково було введено колоїдний графіт [7]. Композит пройшов технічні випробування по визначенню електричного опору після 100, 500 і 1000 годин нагрівання до температури 150 °С та механічних характеристик (міцності при згині і на стиск). Отримані результати досліджень підтвердили, що розроблені композити мають високу міцність при стиску – 30–32 МПа і досить стабільний електричний опір – 210–290 Ом·см [2].

Подальші дослідження були пов'язані з визначенням модуля пружності композитних матеріалів (E , Мпа) та їх зносостійкості (G , г/см²). Модулі пружності визначали за даними випробувань на вигин стандартних зразків-балок розмірами (40х40х160 мм) за схемою, зображеною на рисунку 3.3, з наступними обчисленнями за наближеними формулами для прогинів, які відомі в опорі матеріалів [7].

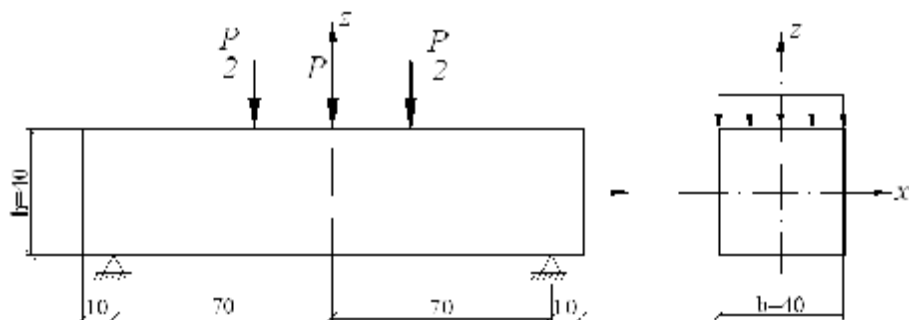


Рисунок 3.3 – Схема випробувань балок-зразків

У процесі випробування зразки навантажували ступенями: тривалість дії кожного ступеня – 1 хвилина, розвантаження – 30 хвилин. За кінцеве значення модуля пружності приймалося середнє з трьох випробувань.

Однак, враховуючи, що балки-зразки є просторовим тілом з відносним характерним розміром $b/h=4$, то гіпотези опору матеріалів і відповідні формули тут незастосовні. Тому, для визначення модулів пружності спроектованих композитних матеріалів до цих формул було введено коригуючий коефіцієнт [7]. Для цього проведено розрахунки по визначенню нормальних переміщень у середніх перерізах двох брусів за дискретно-континуальною схемою методу скінченних елементів (ДКС МСЕ) та тривімірною схемою методу скінченних елементів (МСЕ), результати яких подано в таблиці 3.7.

Розрахунки за вказаними схемами приводять до практичного збігу результатів. Величини прогинів, знайдені за формулами опору матеріалів, дають для нижньої розтягнутої поверхні бруса похибку в 1,15 разу. Таким чином, для визначення модуля пружності за розглянутою методикою має бути введено уточнення – коригуючий коефіцієнт до формул опору матеріалів

$$\alpha_w = u_3 / w = 1,15 \quad (1)$$

Зносостійкість матеріалу визначалася з похибкою до 0,1 г/см² для окремого виробу за формулою

$$G_i = \frac{m_1 - m_2}{F} \quad (2)$$

де m_1 – маса виробу до стираності, г;
 m_2 – маса виробу після стираності, г;
 F – площа поверхні зразка, см².

Таблиця 3.7

Порівняння нормальних переміщень у балках-зразках

$x_1 = x_2 = 0$		wEh/P	u_3Eh/P	
		Технічна теорія	ДКС МСЕ	МСЕ
сила P в центрі				
$\frac{z}{h}$	0,5	10,72	14,40	13,72
	0		13,18	16,50
	-0,5		12,40	12,32
$a_w = u_3/w$		-	1,157	1,149
дві сили $P/2$ – чистий згин				
$\frac{z}{h}$	0,5	8,182	9,382	9,462
	0		9,622	9,722
	-0,5		9,382	9,462
$a_w = u_3/w$		-	1,147	1,156

Вироби, які підлягали випробуванню, закріплювались на колі стираності ЛКИ-3 [5]. До кожного виробу прикладалося зосереджене вертикальне навантаження. На диск рівним шаром насипали першу порцію абразивного матеріалу – 20 г вольського піску, включали привід і проводили стирання. Через 30 м пройденого шляху, що відповідало 28 обертам диску, його зупиняли, видаляли залишки абразивного матеріалу і засипали нову порцію абразиву. Зазначену операцію проводили п'ять разів, що становить цикл випробувань (150 м шляху), повертаючи виріб перед наступним циклом випробувань навкруги вертикальної осі.

Зносостійкість матеріалу приймалася як середнє арифметичне

$$\bar{G}_c = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{G}_i}{n}, \quad (3)$$

де $\bar{G}_i$ – зносостійкість i -го виробу;

n – кількість виробів у серії.

Результати випробувань наведено в таблиці 3.8.

Таблиця 3.8

Результати модулів пружності та зносостійкості композитів

Показники	№ складу суміші						
	1	2	3	4	5	6	7
E , МПа	2380	2100	1960	1380	180	2190	2260
G , г/см ²	0,14	0,18	0,22	0,13	0,16	0,24	0,26

Проведені дослідження резистивного композитного матеріалу з вуглецевими електропровідними волокнами «Вуглець-9» та іншими

перспективними добавками [4] підтвердили, що він має досить ефективні електричні, механічні та експлуатаційні характеристики в умовах підвищених температур. Стабільні значення електричного опору, висока механічна міцність, зносостійкість та модуль пружності дають можливість використовувати його як низькотемпературний (до 150 °С) нагрівальний елемент як для теплового обладнання, так і як опалювальні радіатори та теплі підлоги підприємств ресторанного господарства.

ЛІТЕРАТУРА

1. Володько О. В. Інноваційні технології будівництва об'єктів готельно-ресторанних комплексів. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку харчових виробництв, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу: тези міжнар. наук.-практ. конф., (м. Полтава, 20–21.11.2014 р.)*. Полтава: ПУЕТ, 2015. С. 156–157.
2. Володько О. В. Нові електронагрівальні елементи для технологічних установок підприємств харчування. *Нові технології і обладнання харчових виробництв: матеріали міжвузів. наук.-практ. семінару, (м. Полтава, 2017)*. Полтава: ПУЕТ, 2017. С. 13–16.
3. Володько О. В. Резистивный композитный материал для нагреваемых строительных конструкций. *Композиционные материалы в промышленности: материалы 28-й междунар. наук.-практ. конф., (г. Ялта, 26–30.05.2008 г.)*. Ялта. С. 447–449.
4. Володько О. В., Рогова Н. В. Інноваційні системи опалення підприємств готельно-ресторанного господарства. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку харчових виробництв, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. 45-річчю від дня заснування факультету ХТГРТБ, (м. Полтава, 20–21.11. 2019)*. Полтава: ПУЕТ, 2019. С. 62–64.
5. ДСТУ Б В.2.7-212:2009. Будівельні матеріали. Бетони. Методи визначення стиранності. [Чинний від 2010-09-01]. Вид. офіц. Київ: Мінрегіонбуд України, 2010. 14 с.
6. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002 № 40-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2002. № 36. Ст. 266. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/40-15> (дата звернення: 15.03.2020).
7. Фібробетели – перспективні матеріали для будівельної індустрії: свідоцтво про реєстр. автор. права на наук. твір № 69774. Україна; заявл. 11.11.2016 № 70290, зареєстр. 16.01.2017. 9 с.
8. Piskunov V. G., Volodko O. V., Porkhunov A. I. Composite materials for building heated coverings of roads and runways of airdromes. *Mechanics of composite materials*. New York. NY 10013, USA. 2008. Vol. 44. No. 3. P. 215–220.