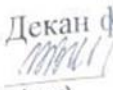


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені В.Ф. Доценка
Кафедра готельно-ресторанної справи

«До захисту в ЕК»
Декан факультету

(підпис) Віта ЦИРУЛЬНІКОВА
(ім'я і прізвище)
«14» 06 2024 р.

«До захисту допущено»
Завідувач кафедри

(підпис) Лариса ШАРАН
(ім'я і прізвище)
«14» червня 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»
на тему: «Удосконалення доступності готельного підприємства»

Виконала: здобувач 4 курсу, групи ГС-4-5
Закарян Аліна Арменівна
(прізвище, ім'я, по-батькові повністю)


(підпис)


Керівник Ольга ДУЛЬКА
(ім'я і прізвище)


(підпис)

Рецензент Антоніна ФОРОСТЯНА
(ім'я і прізвище)


(підпис)

Я, як здобувач Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав і не одержував незадоволеної допомоги під час виконання цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

Здобувач 
(підпис)

Київ – 2024 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені В.Ф. Доценка

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

(код і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

Лариса ШАРАН

«08» травня 2024 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Закарян Аліни Арменівни

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи «Удосконалення доступності готельного підприємства»

керівник роботи

Дулька Ольга Степанівна, к.т.н.

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від «08» травня 2024 року № 339-КС

2. Строк подання здобувачем работ 6 червня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи «Удосконалення доступності готельного підприємства», готель «Hilton Kyiv», м.Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Стан готельно-ресторанного бізнесу м. Києва в умовах сьогодення; Розділ 2 Характеристика готелю «HiltonKyiv»; Розділ 3 Пропозиції щодо удосконалення доступності готельного підприємства «HiltonKyiv»; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів; Додатки.

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Дулька О.С, доцент	08.05.2024	14.05.2024
Розділ 2	Дулька О.С, доцент	15.05.2024	22.05.2024
Розділ 3	Дулька О.С, доцент	23.05.2024	31.05.2024


7. Дата видачі завдання 08 травня 2024

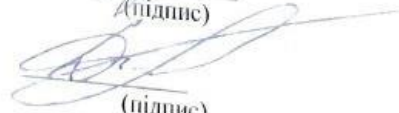
КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1. СТАН ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ М. КИЇВ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ	08.05-14.05	Виконано
2	РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «HILTON KYIV»	15.05-22.05	Виконано
3	РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМТВА «HILTON KYIV»	23.05-31.05	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ. ДОДАТКИ	01.06-03.06	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	06.06.2024	Виконано

Здобувач

Керівник роботи


(підпис)


(підпис)

Аліна ЗАКАРЯ
(ім'я, прізвище)

Ольга ДУЛЬКА
(ім'я, прізвище)

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Закарян Аліни Арменівни

факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
імені проф. В.Ф. Доценка

*денна форма здобуття освіти, спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»,
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»*

Тема роботи: «Удосконалення доступності готельного підприємства»

Керівник роботи Дулька Ольга Степанівна, к.т.н.

Дата захисту “.....” червня 2024 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена визначенню теоретичних засад та розробці практичних рекомендацій, щодо удосконалення доступності досліджуваного готельного підприємства «Hilton Kyiv» для людей з особливими потребами. Проведено аналіз готельно-ресторанного бізнесу в регіоні м. Київ та зазначено актуальні дані, щодо роботи готельного підприємства «Hilton Kyiv». На основі проведеного аналізу, визначено слабкі та сильні сторони готелю при організації проживання та обслуговування гостей з особливими потребами. Та надано рекомендації як ефективно удосконалити доступність готельного підприємства.

Кваліфікаційна робота викладена на 50 сторінках комп'ютерного тексту та містить 8 таблиць, 15 рисунків, 4 додатків.

Ключові слова: готель, ресторан, безбар'єрність, обслуговування, війна, коронавірус, інвалідність, конкурентоспроможність, безпечність, гостинність.

ABSTRACT

The work is dedicated to identifying theoretical foundations and developing practical recommendations for improving the accessibility of the studied hotel enterprise "Hilton Kyiv" for people with special needs. An analysis of the hotel and restaurant business in the Kyiv region has been conducted, and current data on the operation of the "Hilton Kyiv" hotel enterprise has been provided. Based on the analysis, the strengths and weaknesses of the hotel in organizing accommodation and service for guests with special needs have been identified. Recommendations have been provided on how to effectively improve the accessibility of the hotel enterprise.

The qualification work is presented in 51 pages of computer text and contains 8 tables, 15 pictures , and 4 appendices.

Keywords: hotel, restaurant, accessibility, service, war, coronavirus, disability, competitiveness, safety, hospitality.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. СТАН ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ М. КИЄВА В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ.....	8
1.1 Вплив умов сьогодення на готельно-ресторанний бізнес м.Києва.....	8
1.2 Проблеми та виклики, з якими стикаються індустрія гостинності у м. Київ.....	14
1.3 Зміни в структурі послуг, що пропонуються готелями та ресторанами у м.Київ.....	16
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «HILTON KYIV».....	19
2.1 Загальні відомості про готель «Hilton Kyiv».....	19
2.2 Характеристика основних та додаткових послуг готелю.....	29
2.3 Доступність готельного підприємства «Hilton Kyiv» для людей з обмеженими можливостями.....	31
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «HILTON KYIV»	38
3.1 Удосконалення доступності внутрішніх та зовнішніх просторів готелю.....	38
3.2 Забезпечення доступності надання інформації про готельне підприємство на веб-сайті готелю.....	43
3.3 Навчання персоналу для можливості комунікації з гостями з особливими потребами.....	44
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.....	49
ДОДАТКИ	52

ВСТУП

Актуальність теми. Сьогодні питання доступності готельних послуг для людей з обмеженими можливостями стає все більш актуальним. Це пов'язано з низкою факторів, таких як збільшення кількості людей такої категорії, особливо в Україні. Причиною цього насамперед є війна спочатку на сході країни з 2014 року та початком повномасштабного вторгнення з 2022 року.

В Україні проживає близько 2,7 мільйона людей з інвалідністю, що становить значний ринок для готелів та ресторанів. Забезпечення доступності може допомогти цим людям відчувати себе більш комфортними та впевненими при відвідуванні закладів харчування та відпочинку. Створення інклюзивного середовища може також покращити імідж готелю чи ресторану та зробити його більш привабливим для широкої аудиторії.

Держава також вживає заходів для покращення доступності. У 2021 році було прийнято Національну стратегію створення безбар'єрного середовища в Україні до 2030 року. Ця стратегія передбачає створення доступного середовища в усіх сферах життя, включаючи готельно-ресторанний бізнес [1].

Для готельно-ресторанного бізнесу важливо, бути доступним для кожного свого бажаного гостя та бути гостинними для всіх однаково, не зважаючи на фізичний чи психологічний стан людини. Тому варто звернути увагу на таку проблему та вирішувати її задля того, щоб люди з особливими потребами відчували свою цінність та повагу до них, як до гостей і що їх також очікують побачити в своєму підприємстві. На разі в Україні не багато місць, де б люди з інвалідністю могли б без перешкод отримати обслуговування на рівні, як з іншими гостями, що є неприпустимим, на нашу думку, особливо під час військових дій в країні.

Кваліфікаційна робота спрямована на дослідження доступності простору готельного підприємства Hilton Kyiv для людей з обмеженими можливостями, щоб визначити оптимальні підходи до забезпечення безбар'єрності в готелі з урахуванням вимог сучасного ринку.

Об'єкт досліджень – процес надання послуг підприємствами індустрії гостинності споживачам з обмеженими можливостями.

Предмет дослідження є шляхи підвищення доступності готельного підприємства «HiltonKyiv» для людей з особливими потребами.

Метою дослідження є аналіз доступності готельного підприємства «HiltonKyiv» для людей з особливими потребами та удосконалення доступності готельного підприємства для людей данної категорії.

Для досягнення мети визначено наступні **завдання**:

- аналіз стану та перспектив розвитку готельно-ресторанного бізнесу у м. Київ;
- аналіз чинників, що впливають на роботу готельно-ресторанних підприємств.
- проаналізувати сервісно-виробничий процес підприємства «HiltonKyiv».
- сформулювати рекомендації, щодо вдосконалення роботи підприємства та його розвитку в майбутньому.

Методи досліджень для досягнення поставленої в кваліфікаційній роботі мети були використані загальнонаукові та спеціальні методи дослідження: аналізу та синтезу, систематизації, класифікації, проблемно-орієнтовний. При цьому було проведено аналіз літературних джерел та Інтернет-ресурсів, вивчено статистичні дані та проаналізовано власні спостереження за роботою досліджуваного підприємства.

Апробація результатів досліджень: участь у науковій конференції «Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнес» Присвячена 140-річчю НУХТ, 21 травня 2024 р. Подано тези на тему «Безбар'єрність як важлива складова індустрії гостинності» Закарян А.А., Дулька О.С.-с.201.

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаної літератури та інтернет ресурсів, додатків.

РОЗДІЛ 1

СТАН ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ М. КИЇВ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

1.1 Вплив умов сьогодення на готельно-ресторанний бізнес м. Києва

Стрімкі зміни у готельно-ресторанному бізнесі, в Києві почалися ще за часів початку всім на той час невідомого коронавірусу у 2019 році. Через оголошення тотальної ізоляції, тобто закриття кордонів та впровадженню жорстких карантинних умов, весь туристичний бізнес Україні був вимушений спочатку закритися, а потім за можливості почати працювати за встановленими новими правилами, через які на жаль, не всі підприємства змогли продовжувати свою діяльність та були вимушені закритися для своїх гостей.

У 2021 році, коли COVID-19, почав ослаблювати свій вплив на туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні, то підприємства почали відкриватися та працювати з дотриманням карантинних вимог. Початок «відродження з руїн» бізнесу в Києві та загалом в Україні, закінчився датою 24 лютого 2022 рік.

У лютому 2022 році, на світанку, почалося повномасштабне вторгнення зі сторони кордонів з росією та білорусією. Через постійні обстріли та активні бойові дії в країні та Київській області, всі підприємства були закриті та не розуміли, що буде відбуватися далі. Знищення інфраструктури, окупація в області та активні наступальні дії в області призвели до замороження туризму та загалом життя підприємств. Також багато працівників готельно-ресторанної сфери виїхали з Києва в більш безпечні регіони України або за кордон. Це призвело до дефіциту кваліфікованих кадрів та ускладнило роботу закладів, які залишилися.

До повномасштабного вторгнення в Україну приїжджали у середньому 14 000 000 іноземців на рік, лідерами за кількістю туристів були: Київ – 2 500 000 гостей, друга сходинка Львів – 1 800 000 туристів та Одеса – 1 000 000 відвідувачів [2].

Після повномасштабного вторгнення ці цифри зменшилися майже до нуля, що призвело до знищення зовнішнього туризму.

Після деокупації Київської області у березні 2022 року, всі заклади готельно-ресторанного бізнесу, що могли надавати свої послуги більш менш у безпечному середовищі почали свою роботу. Завантаженість готелів була навіть не на половину потужності, а значно менше. Основними гостями стали політичні діячі, міжнародні журналісти та внутрішні переселенці, що шукали безпечне місце для себе.

Коли економіка країни почала по трохи відновлюватися з середини 2022 року, то було заохочено державою до відкриття бізнесів та продовження своєї діяльності. Для цього держава надавала пільги та скасувала деяку категорію податків. Але навіть, ті господарі готельно-ресторанного бізнесу, що залишилися встали перед питанням, що не вистачає працівників. Людей, які готові працювати в не в самих безпечних умовах майже не було. Також всі засоби розміщення, розуміли про відповідальність, що мають нести за гостей під час їх перебування в готелі, тому багато хто не зміг відкритися через відсутність укриттів та неможливість брати на себе таку велику відповідальність за життя людей.

Згідно з даними HotelMatrix, готельний бізнес Києва зазнав значного удару внаслідок початку повномасштабної війни. Протягом березня, квітня та травня 2022 року близько 70% готелів столиці були вимушені призупинити роботу. Середня завантаженість київських готелів у 2022 році склала лише 22%, що значно нижче показників до війни. Дохід на доступний номер (RevPAR) впав до 455 грн, а середня вартість проданого номера на день (ADR) - до 2081 грн [3].

Актуальні дані від HotelMatrix, діяльності готельних підприємств найбільших міст України, за перший квартал 2024 року наведені на рис. 1.1.



Рис.1.1- Результати діяльності готелів за перший квартал

Джерело:[4]

У порівнянні з 2023 роком в аналогічний квартал виглядають наступними:

-Київ: Осс: + 64%, ADR:-8%, RevPAR:+52%

-Львів: Осс:- 23%, ADR:+2%, RevPAR:- 20%

-Одеса: Осс: + 5%, ADR: +6%, RevPAR:+1%

-Буковель: Осс:+ 33%, ADR:-3%, RevPAR:+29%

Тобто бачимо, що Львів має негативну тенденцію по показниках Осс та RevPAR. Також спостерігається приріст RevPAR у готелів Києва (+52%) [4].

Дані свідчать про те, що готельний ринок України поступово відновлюється після війни. Київ залишається найпопулярнішим туристичним напрямком, тоді як Львів переживає певні труднощі. Одеса та Буковель демонструють помірне зростання.

Через вплив війни, у людей змінилися пріоритети, економічні можливості та причини перебування у готелях в Україні. Тому важливо підлаштуватися під попит споживача, в першу чергу, на нашу думку- це створення безбар'єрного простору в готельно-ресторанному бізнесі, для ветеранів та військових, що стоять на захисті країни. За деякими даними за час війни в Україні, кількість людей з

обмеженими можливостями зростає на 300 тис. людей, як повідомляє Міністерство соціальної політики. Цей показник вже налічує 3 млн людей з статусом «інвалідності». Статистику зростання кількості осіб з інвалідністю наведено на табл 1.1. [5].

	2021	2022	2023
Усього	2724,1	2725,8	2721,7
у тому числі			
I групи	215,0	207,2	204,9
II групи	897,1	886,7	888,7
III групи	1449,1	1469,7	1472,0
діти з інвалідністю	162,9	162,2	156,0

Табл. 1.1- Статистика осіб з інвалідністю в Україні

Джерело:[6]

За наведеною інформацією можна помітити, що за останні три роки є тенденція збільшення осіб з інвалідністю. Тому в Україні почали з'являтися нові організації, які намагаються допомогти таким людям. Нижче наведено перелік найвідоміших та активних організацій та основну мети їх діяльності.

Національна асамблея людей з інвалідністю України (НАІУ)- є однією з найбільших організацій, яка об'єднує різні асоціації людей з інвалідністю. НАІУ займається захистом прав, соціальною адаптацією та інтеграцією людей з обмеженими можливостями в суспільство.

Українське товариство глухих (УТОГ)- організація, яка займається підтримкою людей з порушеннями слуху. Вона надає допомогу в навчанні, працевлаштуванні та соціальній інтеграції [7].

Всеукраїнська організація інвалідів «Союз організацій інвалідів України» (СОІУ)- Організація, що об'єднує різні регіональні та місцеві осередки, які займаються підтримкою людей з інвалідністю. СОІУ займається захистом прав, соціальною та трудовою реабілітацією.

Інститут реабілітації осіб з інвалідністю- дослідницька та навчальна установа, яка займається вивченням проблем людей з обмеженими можливостями та розробкою методів реабілітації [8].

Регулярно проводяться різні заходи та акції, спрямовані на підтримку людей з обмеженими можливостями, такі як: благодійні концерти, спортивні змагання, ярмарки та фестивалі. Все це націлено на соціалізацію осіб з особливими потребами.

Всі ці організації надають безкоштовну психологічну підтримку та консультування для людей з інвалідністю та їх родин.

Також, команда ЛУН місто, створила мапу «Місто без меж» на якій можна побачити доступні заклади для маломобільних людей. Для наглядного прикладу додано рис 1.3.

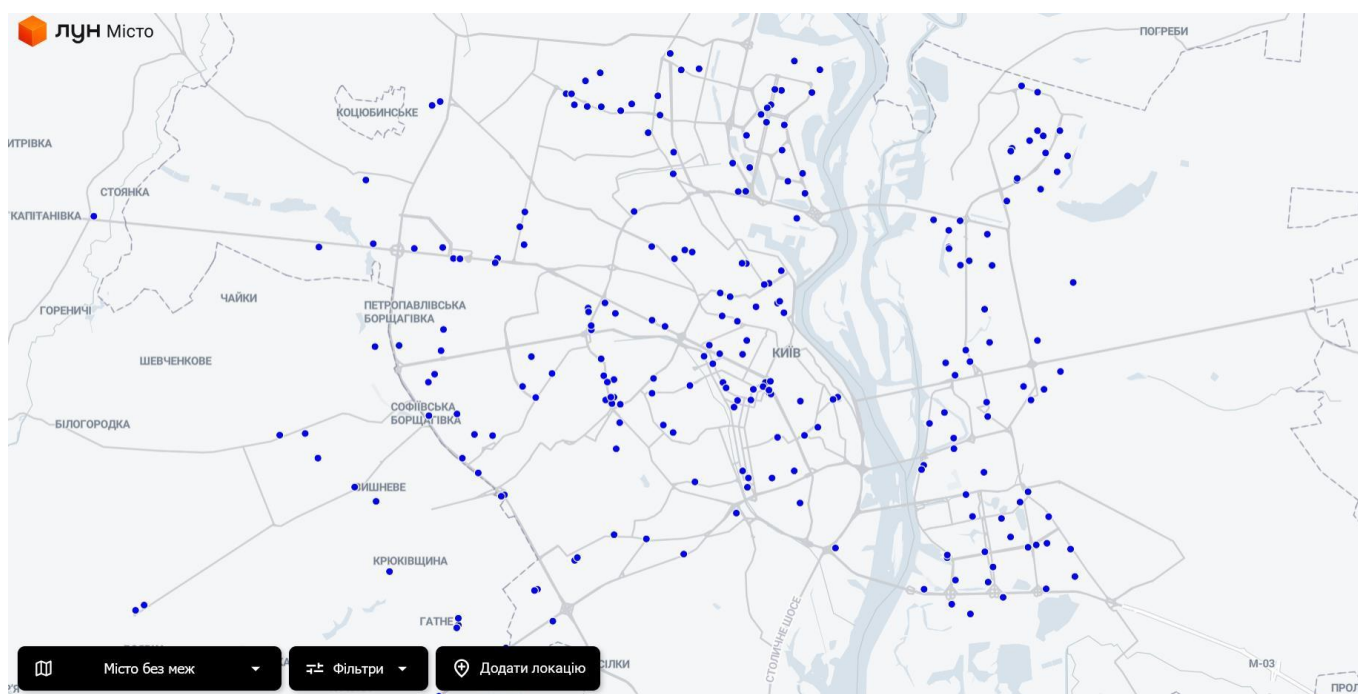


Рис. 1.3- Мапа доступних закладів м.Київ

Джерело:[12]

На мапі можна побачити заклади ресторанного господарства, які знаходяться в місті Київ і є безбар'єрними з дотриманням всіх стандартів, що того вимагають. Можна побачити, що на весь Київ небагато закладів, які можуть приймати гостей з обмеженими можливостями, а чим далі від столиці тим ще менше таких закладів, що говорить про те, що в Україні приймати гостей без обмежень можуть тільки у великих містах. У малих містах частіше взагалі відсутні такі заклади ресторанного господарства.

Для детального розуміння ситуації по доступності закладів, було проведено опитування людей віком від 18-40 років, на питання «Оцініть доступність закладів готельного та ресторанного господарства м. Києва». Результати подано у вигляді рис.1.4.

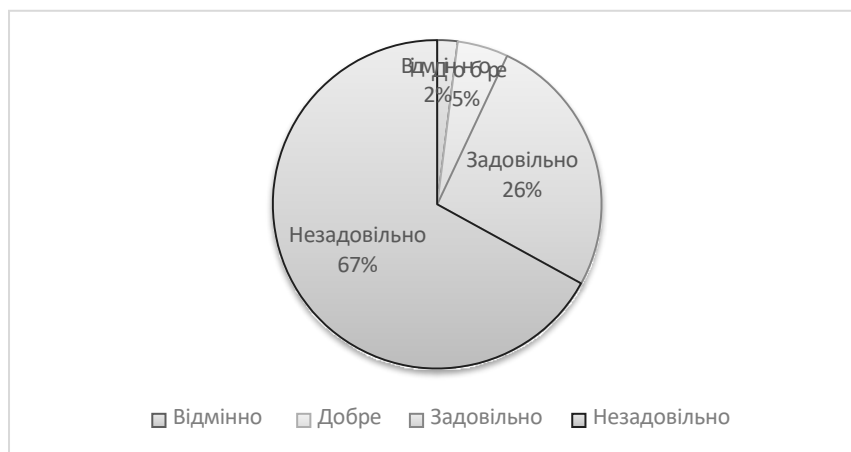


Рис. 1.3- Результати опитування «Оцініть доступність закладів готельного та ресторанного господарства м. Києва»

Джерело: розроблено автором

Отже, за даними отриманими після опитування, стало зрозуміло, що тільки 2% опитуваних людей вважають, що заклади готельного та ресторанного бізнесу м. Києва є доступними для людей з особливими потребами та літніх людей. 67% опитуваних вважають, що заклади готельно-ресторанного бізнесу є недоступними. Пояснюючи цю причину незадовільною інфраструктурою, внутрішньою політикою та просторовими проблемами у самих закладах.

Також було поставлено питання «Чи змінилась доступність закладів індустрії гостинності за останній період у м.Київ». Результати див. рис.1.4.

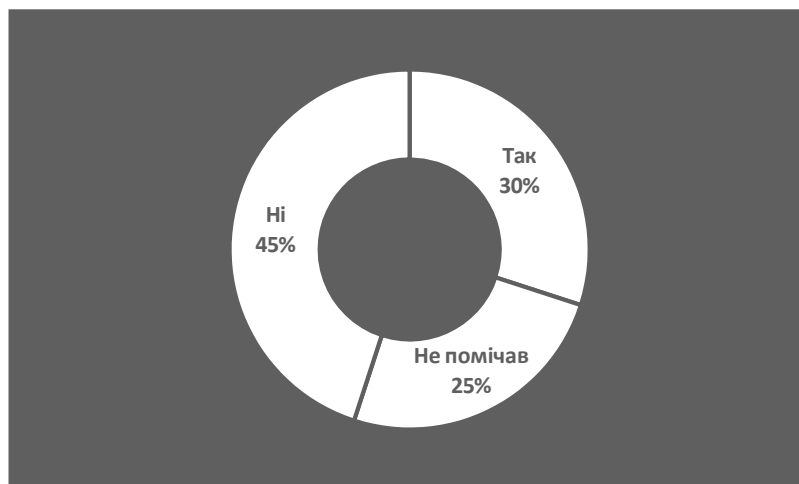


Рис. 1.3- Результати опитування «Чи змінилась доступність закладів індустрії гостинності за останній період у м.Київ».

Джерело: розроблено автором

На думку, опитуваних лише 30 % помітили зміни у кращу сторону. Зазначають, що почали більше звертати увагу, на пандуси, доступний вхід та послуги, що стали більш доступними для людей з обмеженими можливостями. Було помічено, що більше закладів роблять безбар'єрний простір та надають підтримку людям з особливими потребами.

1.2 Проблеми та виклики, з якими стикаються індустрія гостинності у м. Київ

Війна в Україні негативно позначилася на всіх галузях економіки, і готельне господарство не є винятком. Сьогодні готельна індустрія Києва стикається з багатьма проблемами та викликами:

1. Зниження попиту:

- Туристичний потік зменшився через військові дії та пов'язані з ними ризики.
- Зміни в структурі попиту: ділові поїздки стали основною метою, а поїздки на відпочинок скоротилися.

2. Зростання витрат:

- Зростають ціни на продукти харчування, енергію та інші товари та послуги.
- Зростає рівень інфляції.

- Збільшення витрат на логістику та обслуговування.

3. Дефіцит персоналу:

- Деякі працівники готельного господарства виїхали з країни через війну.
- Складність пошуку та утримання кваліфікованих талантів.
- Персонал потребує перенавчання та адаптації до нових умов праці.

4. Пошкодження інфраструктури:

- Деякі готельно-ресторанні підприємства були пошкоджені або зруйновані в результаті боїв.
- Потрібні значні інвестиції в ремонт і відновлення інфраструктури.

5. Політична та економічна нестабільність:

- Інвестиції в готельний бізнес скоротилися у зв'язку з підвищеними ризиками.
- Необхідно постійно контролювати ситуацію та коригувати стратегії розвитку.

Незважаючи на багато проблем, готельне господарство Києва все ж має певні перспективи розвитку:

- Зростає внутрішній туризм (більше через вимушено переміщених осіб на початку війни. Наразі переважають люди з діловою метою подорожування).
- Підприємницька діяльність відновлюється після активних бойових дій у Київській області.
- Зростає попит на нові види готельних послуг (апарт-готелі, бутік-готелі).
- Можливість отримання державної підтримки для розвитку готельного бізнесу.

У жовтні 2022 року через активний початок атаки спрямованої на знищення критичної інфраструктури та енергосистеми України, готельно-ресторанний бізнес в Києві та в інших містах стикнувся з такими проблемами як: відсутність електроенергії та водопостачання. Для готелів, що не мали сили виробляти

електроенергію самостійно, завдяки альтернативним джерелам енергії, таким як сонячні панелі та власні котельні почалися нові випробування. Готелям довелося швидко пристосуватися до нових реалій та шукати способи підтримання виробничого процесу та надання послуг своїм гостям. Всі, хто мав таку можливість, закупилися генераторами та перейшли на тотальну економію електроенергії. Деякі готелі змогли зробити з цього фішку та почали запалювати велику кількість свічок та створювати затишну атмосферу для своїх гостей і при тому зменшили споживання електроенергії, завдяки такому рішення.

У травні 2023 ситуація з енергосистемою покращилася і у Києві більше не були змушені відключати електроенергію своїм споживачам, тому весь бізнес України знову почав більш активну діяльність та розвиток.

Через порушену логістику, втрату частини родючих земель, знищених м'ясних комбінатів та фабрик по виробництву продуктів, у другій половині 2023 року почався ріст цін на виробництво послуг через зростання собівартості виготовлення страв та напоїв.

У квітні 2024 року долар США, встановив свою рекордну позначку у 40 грн, що означає інфляцію валюти в країні. Це все може призвести до нового етапу зростання цін, через, те що багато товарів та паливо, ми змушені везти з Європи. Для готельно-ресторанного бізнесу- це є дуже важливим аспектом та вимагає регулювання від держави.

1.3 Зміни в структурі послуг, що пропонуються готелями та ресторанами у м.Київ

Тотальні зміни в структурі послуг, що пропонувалися готелями та ресторанами, почалися ще з 2019 року. Коли почалося розповсюдження вірусу COVID-19, ніхто не розумів, як можна пристосувати свою діяльність під жорсткі карантинні обмеження. Все почалося «просвітлятися», коли з'явилася можливість вакцинації, що вже дозволяло користуватися громадським транспортом, ходити в ресторани та виїжджати закордон. Завдяки початку вакцинації власники бізнесу могли наймати назад людей на роботу та приймати гостей у залах ресторанів та

заселяти в готелі. Але діяльність готельно-ресторанних підприємств залишалася скороченою, через обмеження, щодо дистанції та санітарної безпечності роботи підприємств.

COVID-19 став поштовхом для того, щоб шукати вихід, як же підняти продажі. Тому, всі почали більше переходити на доставку їжі кур'єрськими службами. Також було запроваджено безконтактну доставку, при якій замовлення залишати під дверима, і споживач забирав його, коли кур'єра вже не було. За часів карантину, всі бізнеси максимально адаптувалися до змін та перейшли до віддаленої роботи.

Віддалена робота спровокувала зменшення попиту на готельні послуги, тому довелося шукати вихід з такої ситуації. Для бізнес-готелів Києва, наприклад, було створено умови для проведення онлайн-конференцій, онлайн-концертів, майстер-класів, тощо. Готелі почали надавати в оренду спеціальні конференц-зали з усім необхідним мультимедійним обладнанням для гостей. Це стало в нагоді, через заборону проведення масових зборів та свят.

Коли почалася війна готелі були вимушені більше працювати, як прихисток, для людей, що покинули свої будинки, які знаходяться ближче до фронту. Коли лінія зіткнення почала рухатися більше на схід країни, то люди мали можливість перевестись у не тимчасове житло, що стало можливістю для готелів розпочати свою діяльність.

З міркувань безпеки в готелях та ресторанах впроваджені жорсткіші протоколи, включаючи контроль доступу, відеоспостереження та охорону. Персонал почав проходити навчання з питань безпеки та надання першої допомоги.

Багато готелів та ресторанів безкоштовно або за пільговими цінами надають житло та харчування військовим, волонтерам та людям, які постраждали від війни. Деякі заклади організують збір коштів та гуманітарної допомоги для ЗСУ та постраждалих. Персонал готелів та ресторанів часто бере участь у волонтерській діяльності, допомагаючи людям, які потребують того.

З початком війни, в Україні більш відповідально ставитися до людей з обмеженими можливостями та говорити, про проблеми, які ми маємо з

інфраструктурою та бар'єрів, що заважають, таким людям відчувати себе у суспільстві повноцінними. Тому війна стала «каталізатором» для змін у цьому контексті. В Україні почали з'являтися перші проекти та ініціативи, спрямовані на розвиток інклюзивного туризму. Це передбачає створення турів та маршрутів, доступних для людей з обмеженими можливостями, а також надання їм необхідної інформації та підтримки.

Отже, для готельно-ресторанного бізнесу важливо бути гнучкими та співпрацювати з усіма органами влади та безпеки для швидкого реагування на зміни в країні.

РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «HILTON KYIV»

2.1 Загальні відомості про готель «Hilton Kyiv»

Діловий готель «Хілтон Київ» категорії 5 зірок, розташований за адресою бул. Тараса Шевченка,30 , Шевченківський район. Фотографії готелю наведені у додатку А.

Одною з переваг готелю, є саме місце розташування. Всього у 150 м від станції метро Університет, поряд транспортна зупинка вул. Івана Франка та залізничний вокзал за 1 км від готелю. Також поряд знаходиться ботанічний сад імені А.В. Фомина, за 100 м знаходиться Володимирський кафедральний собор, за 700 м парк Шевченка та вул. Хрещатик за 1 км від готелю.

Готель, розроблений за концепцією відомого архітектора Джона Сіферта, відомого своїми роботами над готелями "Інтерконтиненталь", "Редіссон", "Маріотт" та "Шератон" у Києві, вражає своєю вишуканістю та функціональністю. Інтер'єр готелю відображає дух міста, використовуючи мотиви каштану та теплі кольори, не перевантажуючи його зайвим декором. Меблі в номерах готелю відповідають одній стилістиці та кольоровій гаммі, переважно виготовлені з темного дерева, що створює гармонійний вигляд разом зі світлими стінами. Головною метою було створити престижне та затишне середовище для гостей, передаючи атмосферу міста, в якому вони зупинилися. Готель відзначається мінімалістичним стилем, підкресленням комфорту та забезпечує гостям відчуття затишку, ніби вони знаходяться вдома. Освітлення також відіграє важливу роль, забезпечуючи затемнене освітлення в усіх приміщеннях та можливість регулювати його в номерах з великими вікнами.

Формою власності готелю є приватна. Організаційно-правова форма діяльності є товариства з обмеженою відповідальністю (ТОВ) [13].

Основним контингентом гостей є люди, що приїжджають у місто з діловою метою, на конференції, ділові зустрічі.

Характеристику готельного підприємства представлено у табл. 2.1 [14].

Таблиця 2.1- Характеристика готельного підприємства «Хілтон Київ»

Назва готельного підприємства	Hilton Kyiv
Номерний фонд	262 номери з яких: -193 категорії «Стандарт» -39 номерів категорії «Делюкс» -30 номерів «Люкс»
Поверховість	8 поверхів
Послуги	Основні: - Проживання та харчування; Додаткові: - Торгівельні (салон краси,) , зв'язку та інформації (Wi-Fi, телефон в номері, телевізор) банківські(обмінний пункт, банкомат), побутові(пральня, прибирання, хімчистка), транспортні(виклик таксі, трансфер), фізкультурно-оздоровчі(спа-центр, басейн, лазні, тренажерний зал, масажний кабінет, косметологічний кабінет, фітнес), ділові(коференц-зали, бізнес-центр), room service.
Тарифи харчування	bed & breakfast, напівпансіон

Джерело: розроблено автором

Також для детального ознайомлення наводимо характеристику закладів ресторанного господарства «Хілтон Київ» у табл.2.2. У 2024 році, в готелі було відкрито кафе «Mezzanine», що спеціалізується на продажі десертів, кави, чаю та алкогольних напоїв. Заклад оснащений новою технікою та меблями, налічує в собі багатий асортимент чаїв та кавових напоїв. Дане кафе більше популярне серед гостей конференцій ніж серед проживаючих у готелі. Це може бути обумовлено тим, що зранку у гостей включено чай та кава у вартість сніданку [14].

Формами організації харчування у готелі є: харчування включене вартість проживання та не включене (в залежності від тарифу проживання) [14].

Таблиця 2.2- Характеристика закладів ресторанного господарства «Хілтон Київ»

Тип закладу ресторанного господарства	Клас	Місткість	Контингент споживачів	Вид обслуговування	Метод обслуговування	Особливості послуг (кулінарне спрямування)	Режим роботи
Ресторан	люкс	122	Мешканці готелю та гості з міста	Сніданок- «шведський стіл» обід, вечеря- «А-ля карт »	Офіціантами частково, повністю.	Європейська, азіатська, індійська, українська, американська кухня.	Сніданок- 07.00-11.00) Обід та вечеря з 12:00-22.00
Лобі-бар	люкс	15	Мешканці готелю та гості з міста	«А-ля карт»	Офіціантами повне	-	Цілодобово
Н-Бар	люкс	50	Мешканці готелю та гості з міста	«А-ля карт»	Барменами, повне	-	18.00-24.00
Кафе «Mezzanine»	-	20	Мешканці готелю та гості з міста	«А-ля карт»	Барменами, повне		8.00-17.00
Executive Lounge	люкс	90	Мешканці готелю	«Шведський стіл»	Офіціантами та барменом часткове	Міжнародна кухня	17.00-19.00
Їдальня для персоналу	-	40	Персонал готелю	Буфетне	Самообслуговування	-	12.30-19.00

Джерело: розроблено автором

Саме таку структуру мають заклади ресторанного господарства в готелі «Хілтон Київ».

Для більш детального аналізу роботи готельного підприємства було проведено дослідження показників виробничої програми готелю, що наведено в табл 2.3.

Таблиця 2.3-Аналіз показників виробничої програми готелю«Hilton Kyiv»

Показники	2021р.	2022р.	2023р.
1.Одноразова місткість, місць	554	554	554
2. Кількість ліжко-діб в інвентарі, л-д.	202210	130744	202210
3. Кількість простоїв, л-д.	10352	30675	20963
4. Кількість ліжко-діб в експлуатації, л-д.	191858	100069	181247
5.Кількість ліжко-діб наданих, л-д.	172672	40028	154060
6. Коефіцієнт завантаження, %	90	40	85

Джерело: розроблено автором

У 2022 році готель був закритий з 22 лютого до 1 липня 2022 року. Тому загально готель працював всього 236 днів, тому показник одноразової місткості відрізняється..

Для оцінки ринкового становища обраного підприємства, розробляємо SWOT-аналізу на основі обробленої інформації з різних інтернет-джерел, букінгових сайтів та відгуків гостей готелю. На основі отриманих даних та перегляду фінансової звітності складено таблицю 2.4 [13].

Таблиця 2.4-SWOT – аналіз діяльності підприємства готельно-ресторанного господарства

Можливості	Сильні сторони
1.Можливості для співпраці з місцевими та міжнародними компаніями для проведення заходів та конференцій. 2. Інвестування в нові технології та модернізація існуючих зручностей для підвищення конкурентоспроможності. 3. Орієнтація на нові сегменти ринку для розширення впливу на аудиторію. 4. Посилення маркетингової стратегії готелю та розвиток системи його просування. 5. Укладання договорів з готелями-конкурентами для підтримки під час можливих руйнувань і переселення гостей готелю.	1. Hilton є всесвітньо відомим брендом з високими стандартами обслуговування та якості. 2. Готель розташований у центрі Києва, що зручно для туристів та бізнесменів 3. Готель пропонує розкішні номери, конференц-зали, ресторани, фітнес-центр, спа-салон та інші зручності в самому готелі. 4.Кваліфікований персонал. 5.Забезпечення укриттям та безпекою під час перебування в готелі.
Загрози	Слабкі сторони
1. Небезпечні події в країні (пандемія, війна, закриття кордонів). 2. Економічна криза в світі та в Україні. 3. Зменшення потоку туристів.	1. Висока цінова політика. 2. Залежність від міжнародного туризму. 3. Повільне впровадження інновацій.

4. Поява нових конкурентів на ринку. 5. Небезпека блекаутів. 6. Небезпека можливого руйнування готельного фонду.	4. Немає можливості організувати комфортне проживання для людей з особливими потребами
--	--

Джерело: розроблено автором

Система управління в готелі "Hilton Kyiv" ґрунтується на лінійному принципі.

Це означає, що:

- Кожним структурним підрозділом керує керівник.
- Керівник підрозділу організовує роботу свого департаменту та несе відповідальність за прийняті рішення перед вищим керівництвом.
- Існує чітка ієрархія підпорядкування, де кожен керівник підзвітний керівнику вищого рівня.

Переваги лінійної організації управління:

- Чіткий розподіл повноважень та відповідальності.
- Ефективна комунікація та координація роботи між різними підрозділами.
- Швидке прийняття рішень.

Недоліки лінійної організації управління:

- Жорстка структура, яка може обмежувати гнучкість та ініціативність співробітників.
- Можливість бюрократизації та уповільнення процесів прийняття рішень.
- Недосконала система зворотного зв'язку [13].

Схему лінійної організаційної структури управління готелем наведено на рис. 2.1.

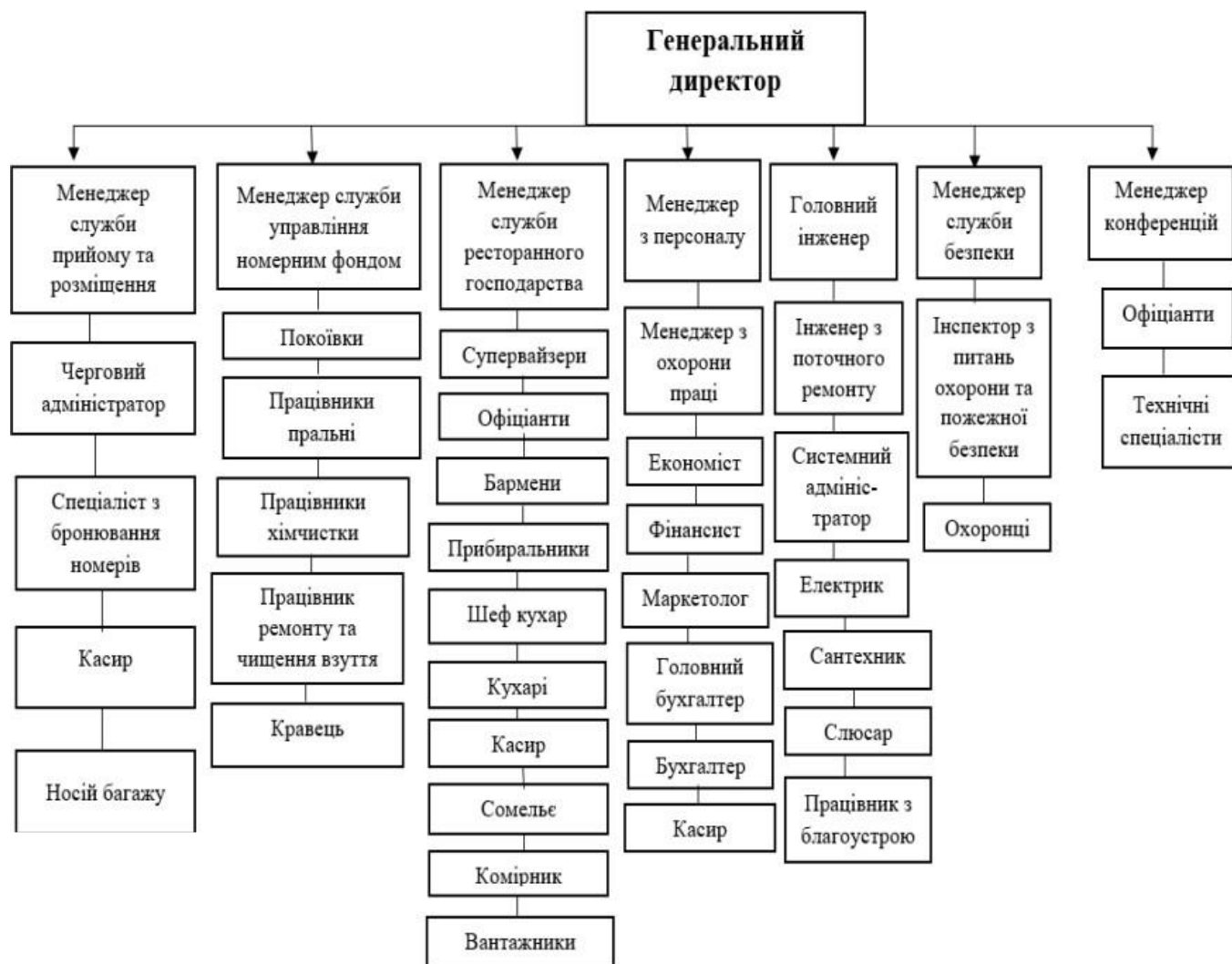


Рис. 2.1- Лінійна організаційна структура управління готелем «Хілтон»

Джерело: розроблено автором

Адміністративно-управлінська служба відповідає за управління готелем, туди входить бухгалтерія, кадровий відділ, каса, відділ продажів і тд.

Служба прийому та розміщення виконує функції реєстрація та розміщення гостей, надання інформації про готель та послуги, оформлення бронювання та оплати проживання, зберігання та видача ключів від номерів, надання допомоги гостям у вирішенні побутових питань.

Служба експлуатації номерного фонду відповідає за прибирання та обслуговування номерів, контроль за станом номерного фонду, заміна постільної білизни та рушників, а також прання.

Служба ресторанного господарства забезпечує гостей харчуванням. Відповідає за роботу ресторанів, кафе та барів, обслуговування в номерах, організація банкетів та фуршетів.

Служба фізкультурно-оздоровчого центру відповідає за організацію послуг СПА, лазнь та тренажерного залу з басейном. Ціни та перелік послуг наведено в додатку В.

Для кожної послуги відповідно є приміщення, в яких ведеться діяльність та організація послуг.

Приймально-вестибюльна група приміщень: вестибюль, бюро прийому і реєстрації; бюро бронювання; приміщення порт'є; пункт оперативного та факсимільного зв'язку; кімната чергового персоналу; службово санітарно-технічний блок; кімната чергового адміністратора; сейфова; швейцарська і приміщення носильників; камера схову; стійка охорони; відділення банків, пункт обміну валюти.

Фізкультурно-оздоровча група приміщень: тренажерний зал і приміщення при тренажерному залі; плавальний басейн; лазня, косметологічний кабінет, масажний кабінет.

Склад приміщень побутового обслуговування і торгівлі: салон краси;

Приміщення культурно-масового призначення: конференц-зали, бізнес-центр.

Приміщення ресторанного господарства: ресторан, лобі-бар, бар, кафе, заготівельні цехи, доготівельні цехи, спеціалізовані цехи (кондитерський).

Та інші складські приміщення, що також входять у структуру готельного-господарства [15].

Наступним етапом нашого аналітичного дослідження діяльності підприємства є аналіз основних економічних показників діяльності готелю «Hilton Kyiv». Для цього ми використали доступні фінансові документи з сайту

«clarityproject» [13]. Нам дані такі показники як: Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг); Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг); Інші операційні доходи; Інші операційні витрати; Інші доходи; Разом доходи ; Разом витрати; Фінансовий результат до оподаткування; Податок на прибуток; Чистий прибуток (збиток). Всі ці показники ми знайшли у фінансовому звіті готелю.

Заповнивши всі дані, ми розрахували «Показник абсолютного відхилення у тис, грн», для цього ми віднімаємо показник за попередній період від звітнього періоду. Наступним розрахували стовпчики «Питомої ваги» у звітній період (2023 р.) та попередній (2022 р). Для цього ми чистий дохід беремо, як 100 % та кожен наступний фінансовий показник ділимо на чистий дохід та множимо на 100, таким чином ми отримуємо питому вагу у %. Останній показник «Відхилення (+ або -)» розраховуємо так : від питомої ваги звітнього періоду віднімаємо питому вагу попереднього та отримуємо відповідь у %. Всі проведені розрахунки занесені у таблицю 2.5.

**Таблиця 2.5- Аналіз основних економічних показників діяльності
«Hilton Kyiv»**

№ п/п	Показники	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн	Абсолютне, тис. грн	Питома вага (+ -)		
						За звітний період, %	За аналогічний період попереднього року, %	Відхилення (+ або -)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	546202.00	181236.00	+364 966	100	100	-
2	Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	154052.00	115155.00	+38 897	28,2	63,5	-35,3
3	Інші операційні доходи	2120	17 080.00	71651.00	-54 571	3,1	39,5	-36,4
4	Інші операційні витрати	2180	65 570.00	350774.00	-285 204	12	193,5	-181,5
5	Інші доходи	2240	19 577.00	203 016.00	-183 439	3,58	112	-108,4
6	Інші витрати	2270	8 104.00	28 757.00	-20 653	1,4	15,8	-14,4
7	Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	582859	455903	+126 956	106,7	251,5	-266
8	Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	227726	494686	-266 960	41,6	273	-231,4
9	Фінансовий результат до оподаткування (2280 - 2285)	2290	355133	-38783	+393 916	65	-21,3	+86,3
10	Податок на прибуток	2300	13 337.00	-162 083.00	+175 420	2,4	-89,4	+91,8
11	Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300)	2350	341796	123300	+218496	62,5	68	-5,5

Джерело: розроблено автором на основі джерело [8]

-Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, послуг, робіт) збільшився у абсолютному значенні на 364 966 тис. грн. (до 546202 з 181 236%).

- Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг) збільшилася до 154052.00 з 115155.00 тис грн (абсолютне відхилення тис. грн), , а питому вага скоротилася на 35,3 % (до 28,2 з 63,5 %).

- Інші операційні доходи зменшилися на -54 571 тис. грн (з 71657,00 до 17080,00 тис. грн) , а відхилення питомої ваги складає -36,4.

- Інші операційні витрати зменшилися на 285 204 тис. грн.(з 350774.00 до 65 570.00 тис. грн.), питома вага зменшилась на 181,5 %

- Разом доходи у 2023 році збільшилися на 126 956 тис. грн. (з 455903 до 582859 тис. грн) . Відхилення склало -266 % ,

- Разом витрати зменшилися на 266 960 тис. грн, при цьому питома вага зменшилася на 231,4 % (з 273 до 41.6%).

- Фінансовий результат до оподаткування збільшився на 393 916 тис. грн (з -38783 до 355133 тис. грн.), а відхилення питомою ваги збільшилось у +86,3 %(з - 21,3 до 65 %)

- Податок на прибуток збільшився у 2023 році на 175 420 тис. грн (з -162 083.00 до 13 337.00 тис. грн). При цьому відхилення питомої ваги збільшилося на 91,8 %.

- Чистий прибуток (збиток) збільшився на 218496 тис. грн (з 123300 до 341796 тис. грн, а відхилення питомої ваги зменшилося на – 5,5%.

Для остаточної оцінки ефективності роботи готельного підприємства розрахуємо рентабельність продажів

$$\text{За 2023 рік: } \frac{341796}{546202} \times 100 = 62,5 \% \quad \text{За 2022 рік: } \frac{123300}{181236} \times 100 = 68,03 \%$$

$$\text{Відхилення} = 62,5 - 68,03 = -5,5 \%$$

Отже, рентабельність продажів за звітній період склала 62,5% , а за попередній 68,03 %. Тобто спостерігається скорочення ефективності роботи готельного підприємства у 2023 році на 5,5%.

2.2 Характеристика основних та додаткових послуг готелю

Основними послугами, що надає готель є проживання та харчування. У готелі є тарифні плани напівпансіон, bed&breakfast або без харчування взагалі. Гості можуть самі обрати тарифні плани, від яких залежить вартість номеру. У вартість номеру без доплати входить автостоянка, безкоштовний доступ до Інтернету, телевізор, щоденне прибирання. Також для гостей «Хілтон Київ» підземний паркінг є безкоштовним. Готель дозволяє проживання з домашніми тваринами. Цінова політика готелю є вище середньою, для онайомлення з цінами наводимо таблицю 2.6.

Таблиця 2.6 - Цінова політика готелю «Хілтон Київ»

Вид номеру	Ціна, грн
Двомісний стандарт без сніданку	12996
Двомісний стандарт зі сніданком	14092
Одномісний стандарт	13000
Делюкс двомісний	18632
Представницький номер	23926
Люкс тримісний	31548
Люкс двомісний	29473
Люкс із терасою	64917
Номер для людей з обмеженими можливостями (Додаток Б)	14059

Джерело: розроблено автором за джерелом [20]

Для порівняння цін номерів для маломобільних група населення в готелях категорії 5 зірок в місті Київ наводимо таблицю 2.7.

Таблиця 2.7 - Порівняння цін номерів для маломобільних груп у готелях категорії 5 зірок м. Київ

Готель	Ціна, \$
Hilton Kyiv	\$340
Fairmont Grand Hotel	\$300
Hyatt Regency Kyiv	\$320
Premier Palace Hotel	\$219
InterContinental Kyiv	\$280

Джерело: розроблено автором на основі джерела [21]

Отже, можна зазначити, що найдорожчий номер для людей з особливими потребами в «Hilton Kyiv».

Для обслуговування в номерах є також Room Service, який займається прийманням замовлень та доставкою з ресторану, гостей в номерах, спа-салоні та басейні. Саме ця служба займається заповненням міні-барів та слідкує за товарами, що є в номері.

Прибиранням номерів займається housekeeping, що використовує під час прибирання номерів ефективні технології та екологічно чисті засоби для прибирання, що забезпечує високий рівень чистоти та забезпечує безпеку гостей від алергенів.

У «Хілтон» частіше заїжджають гості, з метою відрядження, яке оплачує компанія. Тобто проживання та дворазове харчування для американців та одноразове харчування для інших гостей готелю. Також компанія може оплатити Executive Lounge, круглий ресторан на 7 поверсі з панорамними вікнами, де гості декілька раз на тиждень можуть вечеряти за тарифом «все включено» видом обслуговування «Шведський стіл» та безлімітні безалкогольні та алкогольні напої. Вхід туди тільки за спеціальним пропуском, який є оплаченим в основному компанією, що надсилає людей у відрядження в Київ.

Готель «Хілтон» також пропонує широкий спектр фізкультурно-оздоровчих та бізнес-послуг для гостей, щоб забезпечити їм комфортне перебування. Можна відвідати СПА-центр, тренажерний зал (доступний цілодобово), лазнею та басейном. Для бізнесу готель має все необхідне: бізнес-центр з банкоматом та обміном валют, принтером, комп'ютером, ксероксом та

іншими необхідними засобами. Крім того, є шість конференц-залів різного розміру, з окремим простором для відпочинку та каво-брейку, фуршету і тд.. Меблі в залах легко пересуваються, щоб забезпечити зручність для будь-якої кількості учасників. Тут також є необхідне мультимедійне обладнання для проведення презентацій та інших заходів.

У готелі є власний салон краси, де надають послуги кваліфіковані перукарі. Майстри манікюру та візажисти з стилістами. Готель прагне підтримувати високу якість своїх послуг і забезпечувати оптимальне співвідношення між якістю та ціною, щоб кожен гість відчував себе задоволеним.

Також Хілтон пропонує трансфер з готелю та до готелю з залізничного вокзалу. Адміністрація готелю надає послуги «виклик таксі» та «будильник по дзвінку» на обраний час.

2.3 Доступність готельного підприємства «Hilton Kyiv» для людей з обмеженими можливостями

«Hilton Kyiv» позиціонує себе, як готель «без меж» для всіх своїх гостей та має номери для людей з особливими потребами з усіма функціональними меблями та облаштованою сантехнікою для перебування в ньому людини з обмеженими можливостями. Середня вартість такого двоспального номеру складає 12200 грн за ніч. У номері є: робочий стіл, телевізор, міні-бар, сейф, будильник, телефон, кабельні канали, приладдя для прасування одягу, радіо, кондиціонер, чайник/кавоварка, доступ до Інтернету та мережі Wi-Fi. На дверях номера отвір для ока зроблений на висоті 48 см від підлоги, для зручності гостей. Ванна кімната має поручні та оснащена душовою кабіною без дверей та порогів. Біля туалету також є поручні, а раковина та дзеркало знаходяться значно нижче ніж у звичайних номерах. У ванній кімнаті та біля ліжка є шнури швидкого реагування. Потягнувши за них гість може викликати допомогу у разі необхідності.

При вході в готель рівна дорога, яка дозволяє безперешкодний рух, людей на візках та людей з вадами зору. По всьому готелю немає порогів, які б перешкоджали руху гостей з обмеженими можливостями. У ліфтах на кнопках є

шрифт Брайля, за яким можуть орієнтуватися гості з вадами зору.

Для більш детального розуміння, на що звертають увагу, при виборі готелю маломобільна група населення, було проведено опитування 100 людей цієї категорії. Перед ними стояло питання «На що ви звертаєте увагу при виборі готелю будучи маломобільною групою населення?». Та надані так варіанти відповіді: на перелік додаткових послуг; на можливість вільного пересування по готелю; на цінову політику готелю; на наявність кваліфікованого персоналу, що може вам допомогти. Результати опитування наведені на рис.2.2.

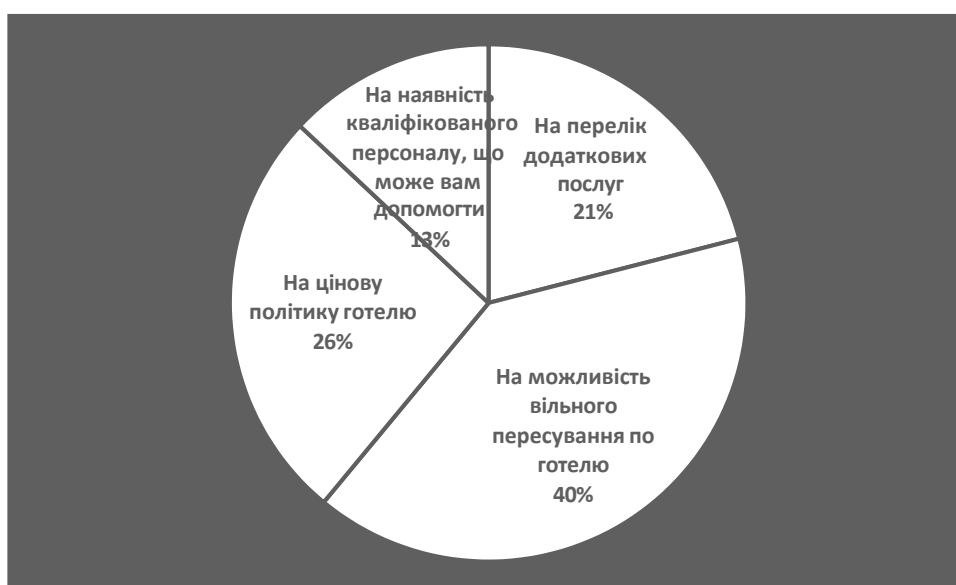


Рис. 2.2- Результати опитування на питання «На що ви звертаєте увагу при виборі готелю будучи маломобільною групою населення?»

Джерело: розроблено автором

Отже, по діаграмі, бачимо що найбільша частка опитуваних людей вибрали варіант відповіді « на можливість вільного пересування по готелю», а найменше обрали « наявність кваліфікованого персоналу, що може вам допомогти», це пояснюється тим, що маломобільна група населення частіше всього пересувається за допомогою супроводжуючої людини.

Також, нами було проведено опитування на питання « Чи вважаєте ви, що готель «Хілтон Київ» буде зручним для людей з особливими потребами?» з такими варіантами відповіді : так або ні. Результати подано на рис.2.3.

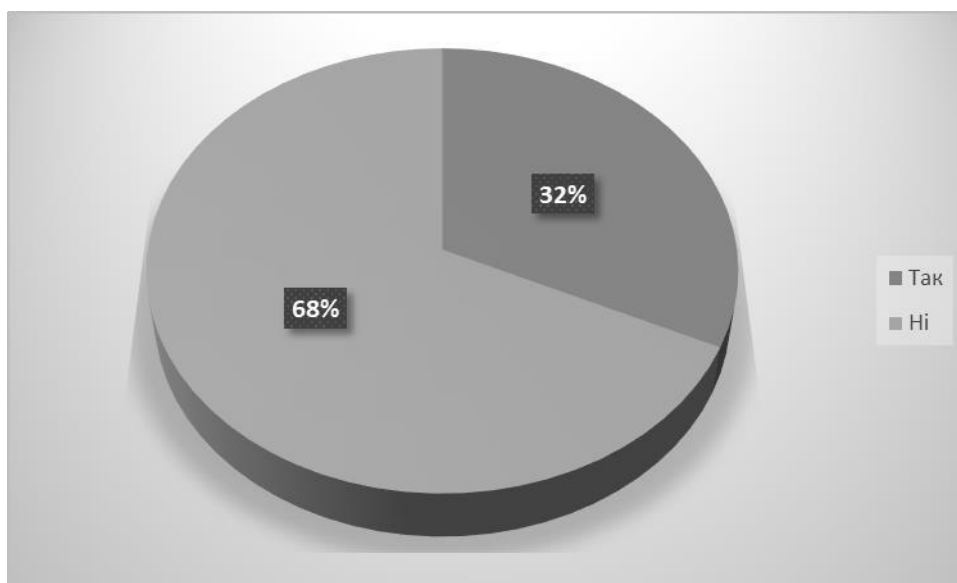


Рис. 2.2- Результати опитування на питання « Чи вважаєте ви, що готель «Хілтон Київ» буде зручним для людей з особливими потребами?»

Джерело: розроблено автором

Отже, за даними, 68 % опитаних гостей вважають, що готель не є достатньо зручним для людей з обмеженими можливостями. Це можна пояснити тим, що в готелі не передбачені пандуси у сходинок, тому у разі пожежної небезпеки, коли ліфти блокуються, маломобільним гостям буде дуже важко та майже неможливо швидко евакуюватися. Також гості зазначають, що такій групі населення буде важко самостійно пересуватися по готелю, що є одним з найбільших недоліків, на їх думку.

На питання «Чи є доступними, на вашу, думку заклади ресторанного господарства для людей з особливими потребами?» 80% опитуваних відповіли «Ні», і тільки 20% «Так», див рис.2.3

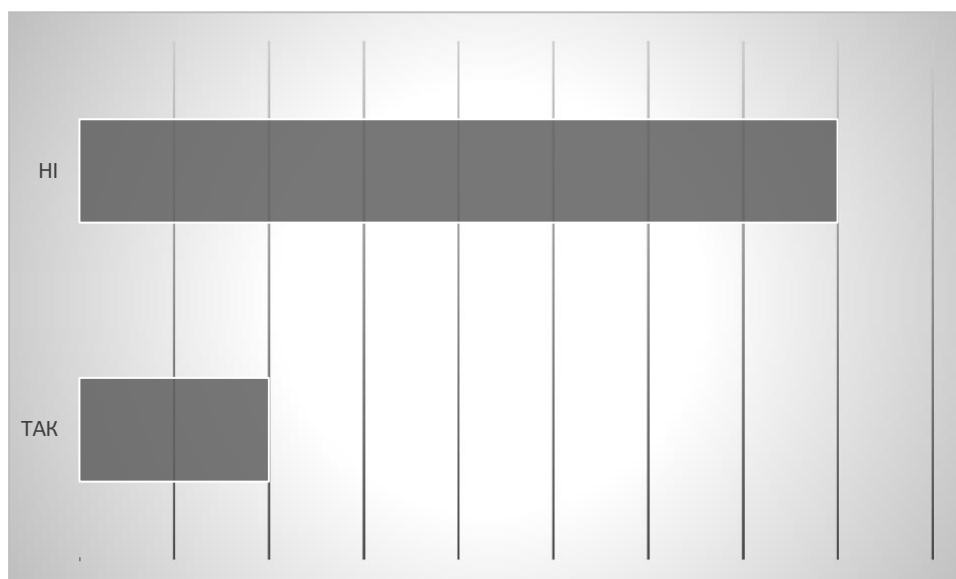


Рис. 2.3- Результати опитування на питання «Чи є доступними, на вашу думку заклади ресторанного господарства для людей з особливими потребами у готелі Хілтон Київ?»

Джерело: розроблено автором

Основною причиною називають, зависоку барну стійку, не можливість в деяких проходах між столами проїхати візком та недоступне меню для людей з вадами зору, тому що все меню є тільки у електронному варіанті.

До опитуваних гостей також ставилось питання «Чи бачили ви пандуси та інші спеціальні прилади на сходах готелю». Результати див. 2.4.

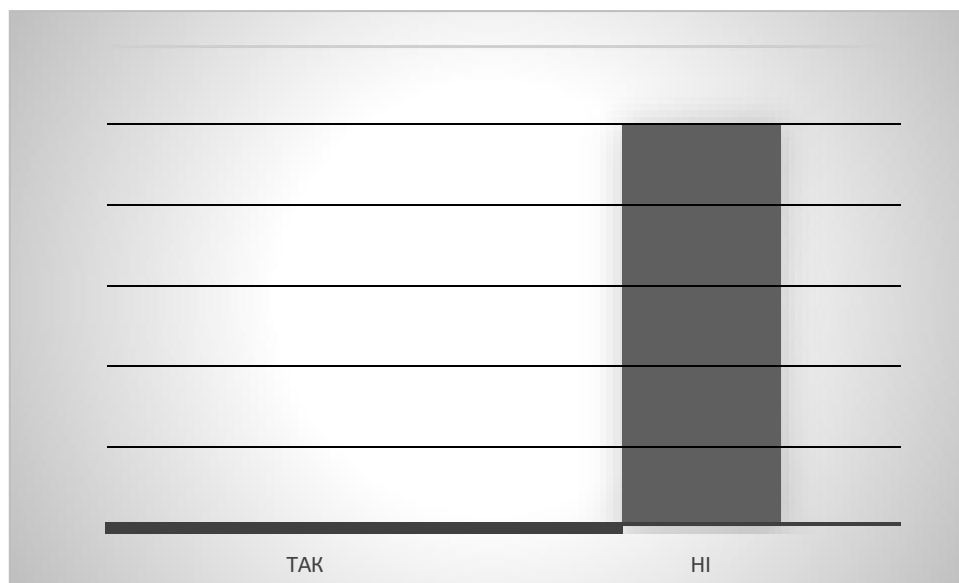


Рис. 2.4- Результати опитування на питання «Чи бачили ви пандуси та інші спеціальні прилади на сходах готелю»

Джерело: розроблено автором

У ході опитування ми вияснили, що в готелі немає пандусів та інших приладів для підняття людей на візках, літніх людей і тд у сход. Це може становити велику загрозу особливо під час пожежної небезпеки, тому що ліфти блокуються і вийти з готелю можна тільки через сходи, які подолати людина з обмеженими можливостями не зможе.

З наступного питання ми вирішили дізнатися, що саме гості думають про безпекову ситуацію для людей з обмеженими можливостями. На питання «Як Ви оцінюєте заходи безпеки в готелі для людей з обмеженими можливостями?» 82 % гостей відповіли «Незадовільно», 10 % «Задовільно» і 8% «Добре», див рис.2.5.

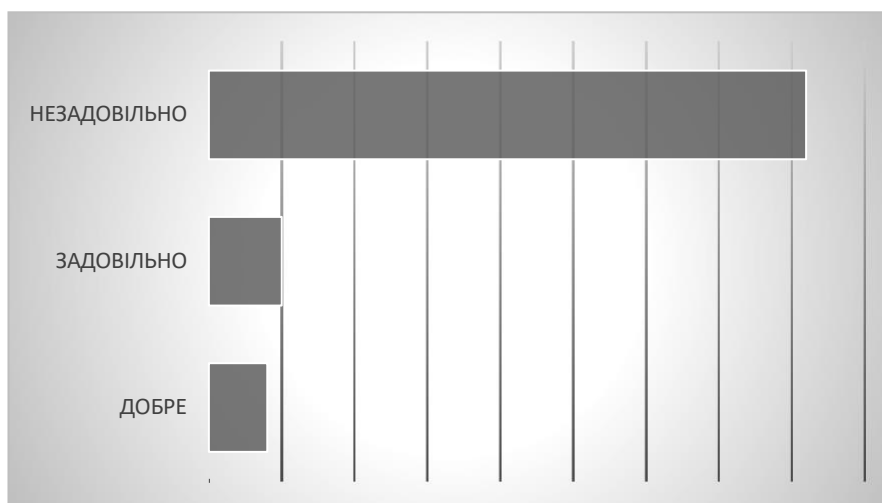


Рис. 2.5- Результати опитування на питання «Як Ви оцінюєте заходи безпеки в готелі для людей з обмеженими можливостями?»

Джерело: розроблено автором

Гості готелю зазначають також, про те, що ми зазначали вище, за небезпеку при евакуації та під час повітряної тривоги неможливість швидкого пересування до укриття через те, що тільки ліфтами можна спуститися вниз, що може бути ускладненим під час великої завантаженості готелю.

Для детального розуміння чи є у готелі кваліфікований персонал, який може допомагати людям з обмеженими можливостями та різними вадами здоров'я, було також поставлено питання « Чи вважаєте Ви, що в готелі є кваліфікований персонал, що може допомогти людям з особливими потребами?», результати наведені на рис. 2.6.

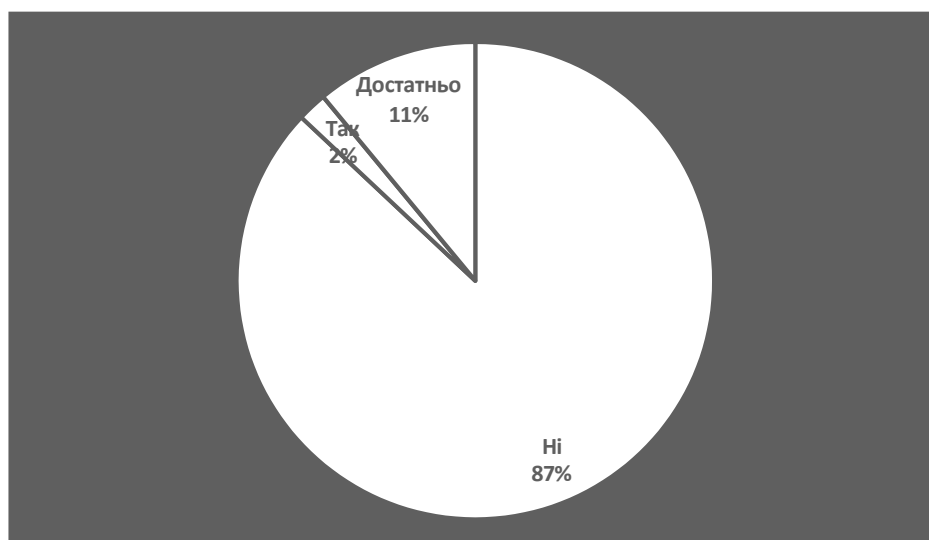


Рис. 2.6- Результати опитування на питання « Чи вважаєте Ви, що в готелі є кваліфікований персонал, що може допомогти людям з особливими потребами?»

Джерело: розроблено автором

За статистикою, бачимо, що тільки 11% гостей вважають, що кваліфікації персоналу достатньо для допомоги людям з особливими потребами, але 87% людей вважає, що все ж таки не вистачає. Це обумовлено тим, що в готелі немає спеціаліста зі знанням жестової мови, що ускладнює спілкування гостя з персоналом готелю, і це призводить до дискомфорту, бо його можуть не зрозуміти без допомоги супроводжуючій людини.

На основі побаченого та аналізу роботи готелю, можна зазначити, що хоч у готелі і намагаються зробити перебування людей з обмеженими можливостями легше, але є багато аспектів, які ще не враховані та мають бути розглянуті та прийняті до уваги для покращення сервісу.

РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМТВА «HILTON KYIV»

3.1 Удосконалення доступності внутрішніх та зовнішніх просторів готелю

Удосконалення доступності внутрішніх та зовнішніх просторів готелів має надзвичайне значення в контексті сучасного суспільства та економіки. Це питання не лише соціальної справедливості, але й економічної доцільності, що впливає на імідж країни та її конкурентоспроможність на міжнародній арені.

Передусім, варто зазначити, що доступність готельних просторів є фундаментальною складовою соціальної інклюзії. Створення умов, за яких люди з різними фізичними можливостями можуть користуватися послугами на рівні з іншими, є показником цивілізованості та поваги до людської гідності. Це стосується не лише осіб з інвалідністю, але й літніх людей, сімей з маленькими дітьми та інших категорій, які потребують особливих умов. Інклюзивний підхід сприяє інтеграції цих людей у суспільне життя, дозволяючи їм подорожувати, відпочивати та отримувати задоволення від життя без обмежень.

З економічної точки зору, готелі, що враховують потреби всіх гостей, значно підвищують свою конкурентоспроможність. Інклюзивний дизайн та доступні послуги приваблюють ширшу аудиторію, включаючи іноземних туристів, які часто приділяють значну увагу доступності під час планування своїх подорожей. Такий підхід сприяє зростанню кількості відвідувачів, підвищує рівень задоволеності гостей та, як наслідок, збільшує прибутковість готельного бізнесу.

Не можна також забувати про законодавчі аспекти. Дотримання норм доступності стає все більш актуальним, адже міжнародне та національне законодавство вимагає створення умов для рівного доступу всіх громадян до послуг. Недотримання цих вимог може призвести до значних штрафів та юридичних санкцій, що негативно вплине на репутацію готелю та його фінансовий стан.

Удосконалення доступності також має важливий вплив на загальний комфорт та безпеку гостей. Продумані та зручні простори сприяють не лише комфортному перебуванню, але й підвищують рівень безпеки, зокрема у випадках

надзвичайних ситуацій. Доступні шляхи евакуації та безпечні умови проживання є важливими аспектами, які мають бути враховані при проектуванні та модернізації готелів.

Окрім того, підвищення доступності готельних просторів сприяє розвитку суспільної свідомості та формуванню позитивного соціального впливу. Це допомагає розвивати інфраструктуру, що враховує потреби всіх членів суспільства, та сприяє соціальній згуртованості. Зростання обізнаності щодо важливості доступності серед готельєрів, працівників та відвідувачів має довготривалий позитивний ефект, який виходить за межі готельного бізнесу та впливає на суспільство в цілому.

Згідно з ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення", доступність для маломобільних груп населення (МГН) має забезпечуватися через такі ключові аспекти:

1. Фізична доступність і зручність:

- Забезпечення можливості та зручності потрапляння і пересування в межах об'єкта та прилеглої території.
- Надання послуг у доступний спосіб.

2. Фізична безпека:

- Гарантія безпеки при вході на об'єкт, пересуванні в ньому та на прилеглий території.
- Безпечне отримання послуг.

3. Інформаційна доступність:

- Забезпечення можливості вільного доступу до інформації про об'єкт і надані послуги.
- Легка орієнтація та навігація в межах об'єкта та прилеглої території [22].

Покращення безбар'єрності в готелі «Hilton Kyiv» є ключовим завданням для створення середовища, яке відповідає потребам усіх гостей, включаючи маломобільні групи населення.

Одним із першочергових заходів є облаштування реєстраційної стійки на рівні, доступному для гостей на візках. Така стійка повинна бути нижчою за стандартну висоту, що дозволить цим гостям комфортно звертатися до працівників фронт-офісу та отримувати необхідні послуги без дискомфорту. Подібний підхід слід застосувати і до барної стійки в ресторані чи барі готелю, де має бути передбачене місце для обслуговування гостей на візках. Неврахування цього аспекту є серйозним порушенням стандартів доступності. Столи повинні мати під стільницею вільний простір висотою не менше 700 мм і глибиною не менше 600 мм, що забезпечить вільний під'їзд користувача крісла колісного. Схему наведено на рис.3.1.

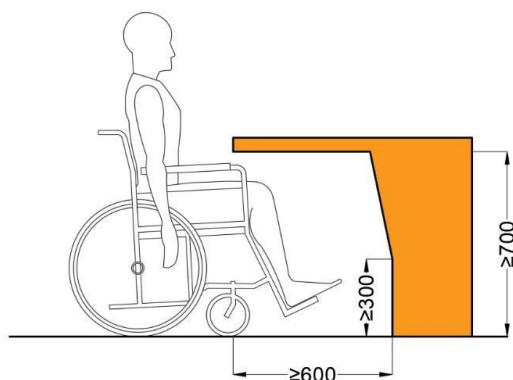


Рис 3.1.- Схема висоти та глибини столу та барної стійки

Джерело:[23]

Для гостей з підвищеною чутливістю до шуму можна облаштувати спеціальні "тихі номери", обладнані додатковою шумоізоляцією. Такі номери допоможуть мінімізувати вплив шуму на здоров'я та самопочуття цих людей, забезпечуючи їм спокійний та комфортний відпочинок.

Автоматизація відкривання всіх дверей із звуковим сигналом є ще одним важливим кроком до підвищення рівня безбар'єрності. Людям на візках та з вадами зору часто незручно штовхати важкі дерев'яні двері без допомоги інших. Встановлення автоматичних дверей значно полегшить їх пересування готелем та зробить перебування більш автономним, а звуковий сигнал буде сповіщати куди саме ці двері ведуть.

У ресторані важливо дотримуватися доступності під час виду обслуговування «Шведський стіл», враховуючи що гості самі себе обслуговують, то доцільно організувати шведську лінію так, щоб все було в межах доступності для людей на візках також. Важливо, щоб до шведської лінії був доступний під'їзд для візка, сам стіл має бути на рівні з візком, всі продукти та страви розташовані на одному рівні доступності. Рекомендована висота столу лінії роздачі 1220 мм. На рис.3.2 наведено приклади організації лінії самообслуговування.

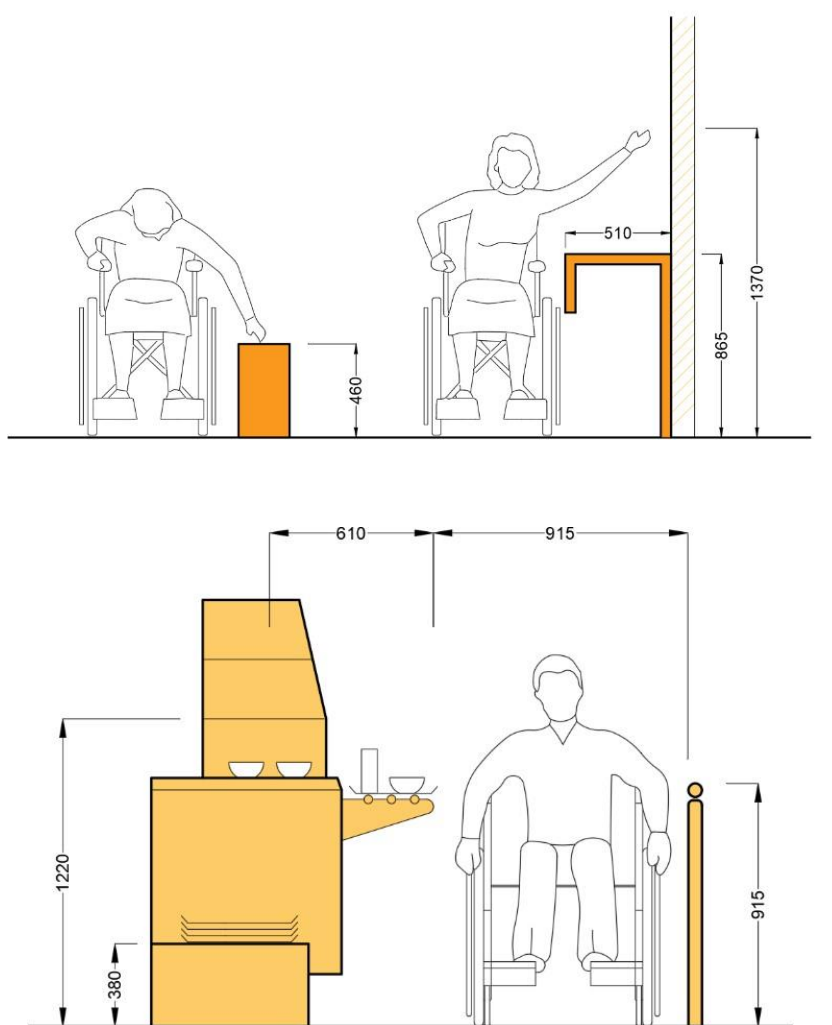


Рис 3.2- Схема організації лінії самообслуговування

Джерело: [23].

У ресторані також слід передбачити меню великим шрифтом та шрифтом Брайля у роздрукованому варіанті для людей з вадами зору. Для таких людей меню за кюар кодом буде незручним у використанні або ж зовсім неможливим [22].

Рекомендується встановити тактильні смуги на пішохідних шляхах всередині та ззовні будівлі, біля входів, сходів, ліфтів та інших критичних зон., які попереджають про перешкоди на шляхах руху, інформують про початок та закінчення маршруту, зміни напрямку. А на поручнях сходів можна встановити тактильні позначення поверху, це допоможе орієнтуватися в готелі гостям, з вадами зору та підвищить їх безпеку під час пересування готелем. Приклад наведено на рис.3.3.



Рис.3.3.-Приклади тактильних вказівок

Джерело:[23]

У входу в готель можна встановити мнемосхему, див рис.3.4. Мнемосхема це тактильне відображення плану поверхів будівлі, шляхів евакуації та окремих локацій об'єкта у шрифті Брайля, мнемосхема забезпечує гостям з обмеженими можливостями доступну інформацію про простір готелю. Це дозволяє їм легко та швидко зорієнтуватися в середовищі, знайти потрібні ресурси та послуги та відчувати себе впевнено та незалежно [22].

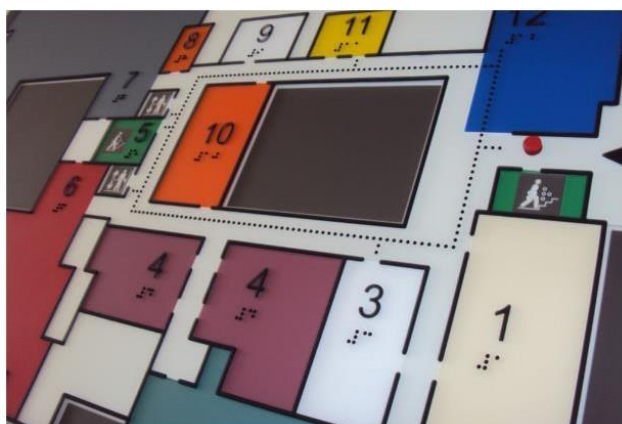


Рис.3.4.-Мнемосхема

Джерело:[23]

Важливо також встановити інформаційні тактильні таблички, див. рис. 3.5. Ці таблички поєднують у собі текстову та графічну інформацію у тактильному вигляді, що включає плоско друкований текст та шрифт Брайля. Розташування тактильних табличок на стіні на відстані 0,3 м праворуч або ліворуч від входу до приміщення, з боку розміщення дверної ручки, на висоті 1,2-1,6 м, або на спеціальному стояку горизонтально під кутом 25-40° на висоті 0,9 м від підлоги, забезпечує легкий доступ до них для всіх гостей, включаючи тих, хто користується руховими або зоровими допоміжними засобами [24].



Рис.3.5-Приклад інформаційно-тактильних табличок

Джерело:[23]

3.2 Забезпечення доступності надання інформації про готельне підприємство на веб-сайті готелю

Аналіз веб-сайту готелю виявив значну проблему: сайт не є доступним для людей з вадами зору. Це негативний аспект, оскільки веб-сайт готелю повинен відповідати принципам універсального дизайну, що забезпечує його доступність для людей з різними вадами.

Веб-сайт повинен відповідати стандартам Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) версії 2.1, які регламентують доступність контенту для людей з порушеннями зору. Ці стандарти включають принципи сприйнятності, керованості, зрозумілості та надійності веб-контенту [24].

Важливо використовувати також альтернативний текст для зображень, який описує їхній зміст. Це дозволяє людям, які користуються екранними читачами, отримувати інформацію про зображення, що підвищує загальну доступність веб-сайту.

Важливо також забезпечення чіткого контрасту між текстом та фоном, що є необхідним для полегшення читання людям з вадами зору. Високий контраст допомагає уникнути напруження очей і сприяє кращому сприйняттю текстової інформації.

Надання можливості навігації по веб-сайту за допомогою клавіатури робить його доступним для людей, які не можуть користуватися мишкою. Це включає належне використання фокусних індикаторів та забезпечення доступу до всіх інтерактивних елементів за допомогою клавіш.

Надання транскрипцій відео та аудіоконтенту є критично важливим для людей з вадами слуху. Це дозволяє їм отримувати всю необхідну інформацію з мультимедійних матеріалів, навіть якщо вони не можуть їх прослухати.

Використання субтитрів у відео робить їх доступними для людей з вадами слуху. Субтитри повинні бути точними, синхронізованими та легко читабельними, що забезпечує кращу інтеграцію цих користувачів у взаємодію з веб-контентом.

Забезпечення доступності веб-сайту готелю для людей з вадами зору та слуху є не лише питанням відповідності нормативним вимогам, але й важливим аспектом соціальної відповідальності. Впровадження згаданих заходів сприятиме створенню інклюзивного середовища, де кожен користувач, незалежно від фізичних обмежень, зможе комфортно та ефективно взаємодіяти з веб-сайтом [23].

3.3 Навчання персоналу для можливості комунікації з гостями з особливими потребами

З метою створення більш інклюзивного середовища та підвищення рівня обслуговування гостей з особливими потребами, нами були розроблені рекомендації для впровадження спеціалізованої програми навчання персоналу готелю «Hilton Kyiv». Ця програма спрямована на поліпшення комунікації та

взаємодії з гостями, які мають обмежені можливості, що відповідає сучасним стандартам доступності та інклюзії.

Першим кроком є створення комплексної навчальної програми, яка охоплює різні аспекти комунікації з гостями з обмеженими можливостями. Програма має включати компоненти, що дозволяють персоналу краще розуміти потреби цих гостей, проявляти емпатію та використовувати альтернативні методи комунікації, такі як мова жестів та інші допоміжні засоби. Важливо, щоб програма була структурованою та надавала глибоке розуміння специфіки взаємодії з людьми з різними типами обмежень.

Організація систематичних тренінгів для всього персоналу готелю є необхідною умовою для успішної реалізації програми. Під час тренінгів слід акцентувати увагу на практичних вправах та симуляціях реальних ситуацій, що дозволить співробітникам набувати впевненості у взаємодії з гостями з особливими потребами. Практичний підхід сприятиме закріпленню теоретичних знань і розвитку необхідних навичок у реальних умовах.

Для досягнення максимального ефекту від навчання рекомендується залучати до тренінгів реальних гостей з особливими потребами. Це надасть персоналу можливість отримати безпосередній практичний досвід у комунікації з цією аудиторією. Реальні сценарії допоможуть співробітникам краще зрозуміти специфічні потреби гостей та навчитися адаптувати свою комунікацію відповідно до них, що підвищить загальну ефективність обслуговування.

Забезпечення персоналу доступом до сучасних технічних засобів є важливим елементом програми. Такі засоби, як сигнальні системи для людей з вадами слуху або програми для перекладу мови для гостей з мовними обмеженнями, значно полегшують процес комунікації та роблять його більш ефективним. Використання технологій сприяє створенню більш комфортного та доступного середовища для всіх гостей готелю.

Після впровадження програми навчання необхідно проводити регулярну оцінку її ефективності. Це включає аналіз відгуків гостей, моніторинг результатів тренінгів та виявлення можливих недоліків. На основі отриманих даних слід

здійснювати необхідні коригування для забезпечення постійного вдосконалення комунікації з гостями з особливими потребами. Такий підхід гарантує динамічний розвиток програми та її відповідність актуальним вимогам і стандартам.

Реалізація цих рекомендацій спрямована на створення доступного середовища для всіх гостей готелю «Hilton Kyiv». Відповідність принципам доступності не лише підвищує задоволення та комфортність перебування гостей, але й зміцнює репутацію готелю як закладу, що піклується про кожного свого відвідувача.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У цій дипломній роботі, ми намагалися показати важливість теми удосконалення доступності готельних підприємств на основі готелю «Хілтон Київ». У першу чергу, ми вважаємо, що через тенденцію зростання людей з інвалідністю, яку можна пов'язати з початком війни, суспільство та бізнес має адаптуватися до таких людей та зробити все можливе, для надання відчуття їм комфорту та гостинності в готельно-ресторанному бізнесі.

У роботі було надано повну характеристику готелю «Хілтон» у м. Київ та проведено дослідження, щодо доступності готельного простору для гостей з особливими потребами. На жаль, нами було виявлено ряд порушень та недоопрацьованих моментів в організації простору, розмірів та розташування меблів, неправильна організація лінії самообслуговування, відсутність кваліфікованого персоналу, не адаптований веб-сайт.

Нами було розроблено шляхи вдосконалення готельного простору, організації обслуговування людей з особливими потребами. На думку опитаних гостей, для них також важлива репутація готельного підприємства, як доступного середовища. І при виборі засобу розміщення вони звертають увагу на можливість приймання гостей з обмеженими можливостями.

Серед основних заходів, які необхідно впровадити, слід виділити покращення доступності, що включає реконструкцію сходів, ліфтів, стійки реєстрації та барної та інших спільних зон для забезпечення легкого доступу, а також встановлення пандусів, поручнів та інших допоміжних пристроїв для людей з обмеженою мобільністю.

Не менш важливим аспектом є навчання та підвищення кваліфікації персоналу. Потрібно проводити регулярні тренінги для персоналу щодо взаємодії з людьми з різними типами інвалідності, розробляти інструкції та процедури для забезпечення комфортного обслуговування таких гостей. Крім того, важливо забезпечити інформаційну доступність, створюючи та впроваджуючи інформаційні матеріали, доступні для людей з вадами зору та слуху. Офіційний веб-сайт готелю повинен бути адаптований відповідно до стандартів доступності WCAG 2.1,

включаючи можливість навігації за допомогою клавіатури та підтримку роботи з екранними читачами.

Постійний моніторинг та вдосконалення впроваджених заходів також є необхідними. Регулярний збір відгуків від гостей з особливими потребами дозволить виявити недоліки та оцінити ефективність впроваджених заходів, а періодичний перегляд та оновлення політик і процедур з урахуванням нових технологій та кращих практик у сфері доступності сприятиме створенню більш інклюзивного середовища.

Реалізація цих заходів сприятиме підвищенню рівня обслуговування та комфортності перебування всіх гостей готелю «Хілтон Київ», що є важливим кроком на шляху до створення по-справжньому доступного середовища. Ми сподіваємося, що запропоновані рекомендації знайдуть своє застосування і стануть основою для подальшого розвитку готельного бізнесу в напрямку доступності для людей з особливими потребами. Таким чином запропоновані заходи мають важливе соціальне значення і є дуже важливими для індустрії гостинності в умовах сьогодення

На основі даної роботи також були написані та опубліковані тези на тему «Безбар'єрність, як важлива складова індустрії гостинності»

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text>.
2. Як працює готельний та туристичний бізнес в Україні в умовах війни: про стійкість та інновації з Антоном Тараненко [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://visitukraine.today/uk/blog/2824/resilience-and-innovation-how-the-hotel-and-tourism-business-in-ukraine-works-in-the-context-of-war>.
3. Ринок готельної нерухомості 2022: основні показники, втрати, нові відкриття та прогнози [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://propertytimes.com.ua/gostinichnaya_nedvizhimost/rinok_gotelnoyi_neruhomosti_2022_osnovni_pokazniki_vtrati_novi_vidkrittya_ta_progozi.
4. Основи готельного менеджменту [Електронний ресурс].—Режим доступу : https://tourlib.net/books_ukr/roglev04-2.htm.
5. Управління номерним фондом [Електронний ресурс].—Режим доступу : <https://studfile.net/preview/5127952/page:5/>.
6. Результати діяльності готелів за перший квартал 2024 р. [Електронний ресурс].-Режим доступу до ресурсу <https://www.facebook.com/hotelmatrixglobal>
7. В Україні налічується 3 мільйони людей з інвалідністю [Електронний ресурс].-Режим доступу до ресурсу: <https://minre.gov.ua/2023/09/22/v-ukrayini-nalichuyetsya-3-miljony-lyudej-z-invalidnistyu/>
8. Кількість осіб з інвалідністю, с. 55, [Електронний ресурс].-Режим доступу до ресурсу: https://ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2023/zb/10/zb_szn_2022.pdf
9. ГРОМАДСЬКА СПІЛКА “ВСЕУКРАЇНСЬКЕ ГРОМАДСЬКЕ ОБ’ЄДНАННЯ «НАЦІОНАЛЬНА АСАМБЛЕЯ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ УКРАЇНИ» (ГС ВГО НАІУ) [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://naiu.org.ua/about-naiu/>.
10. Українське товариство глухих (УТОГ) [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://utog.org/pro-utog/>.

11. Інститут реабілітації осіб з інвалідністю- [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.ndiroi.vn.ua/news>.

12. Мапа без меж ЛУН [Електронний ресурс].-Режим доступу до ресурсу: <https://misto.lun.ua/barrier-free?l=1#10.81/50.4529/30.5469/-12>

13. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР" [Електронний ресурс].-Режим доступу до ресурсу: <https://clarity-project.info/edr/32531945/finances>

14. Hilton Kyiv [Електронний ресурс].—Режим доступу до ресурсу: https://www.hilton.com/en/hotels/kbphihi-hilton-kyiv/?SEO_id=GMB-EMEA-HI-KVRHINI

15. Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства) : ДБН В.2.2-25:2009. – [Чинний від 2010-09-01]. – К. :Мінрегіонбуд України, 2010. – 83 с. – (Державні будівельні норми України).

16. Андренко І.Б, Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник/ І.Б. Андренко, О.М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М.Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 431 с.

17. Основи готельного менеджменту [Електронний ресурс].—Режим доступу до ресурсу : https://tourlib.net/books_ukr/roglev04-2.htm.

18. Васильков В.Г., Василькова В.Г. Організація операційної діяльності підприємства: Підручник. Київ: КНЕУ, 2015. 502 с

19. Будинки і споруди. Готелі : ДБН В.2.2-20:2008. – [Чинний від 2009-04-01]. К. : Мінрегіонбуд України, 2009. – 53 с. – (Державні будівельні норми України).

20. Ціни на номери для маломобільних груп населення [Електронний ресурс].- Режим доступу до ресурсу: https://www.booking.com/fivestars/city/ua/kyiv.uk.html?label=gen173nr1BCAMYyAEo6QE47AJIM1gEaOkBiAEBmAEPuAEXyAEP2AEB6AEBiAIBqAIDuALKuc2yBsACAdICJDY0ZjE3NzQzLWVhYWYtNDljMC1hM2M4LWI3MWUzYTYwODU2ONgCBeACAQ&sid=e51673ef85f423ed32c164077d773369&keep_landing=1&

21. Інформація про готель [Електронний ресурс].-Режим доступу до ресурсу: <https://www.booking.com/hotel/ua/hilton-kyiv.uk.html>
22. ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» [Електронний ресурс].-Режим доступу до ресурсу: <https://dreamdim.ua/wp-content/uploads/2019/03/DBN-V2240-2018.pdf>
23. Довідник зі створення безбар'єрного середовища у закладах HoReCa «Гостинність без бар'єрів» Київ, 2023
24. Web Content Accessibility Guidelines [Електронний ресурс].-Режим доступу до ресурсу: <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-ua/>
25. «БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ, ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ»/ Закарян А.А., Дулька О.С. Матеріали конференції «ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ» Присвячена 140-річчю НУХТ, 21 травня 2024 р.- с.201.

ДОДАТКИ



Рис. 1 - Зовнішній вигляд готелю «Хілтон»



Рис. 2- Дизайн номерів готелю «Хілтон Київ»



Рис.3-Ресторан на 7-му поверсі.



Рис.4-Вигляд номеру для людей з обмеженими можливостями

Додаток В

DAY VISITS ДЕННІ ВІЗИТИ			MASSAGE МАСАЖ		
			MINUTES ТРИВАЛІСТЬ	UAH Грн	
DAY VISIT (WEEKDAYS) Денний візит (будні дні)		2200 UAH	Swedish Massage Шведський Масаж	60 90	3100 3900
DAY VISIT (WEEKENDS AND PUBLIC HOLIDAYS) Денний візит (вихідні та святкові дні)		2400 UAH	Deep Tissue Massage Глибокий Масаж	60	3400
DAY VISIT FOR CHILDREN (7-16 YEARS OLD) Денний візит для дитини (7-16 років)		1000 UAH	Hydro massage Гідромасаж	40	2500
MEMBERSHIP CARDS КЛУБНІ КАРТИ			Back and Neck Massage Масаж Спини та Ший	30	2100
1 YEAR FAMILY MEMBERSHIP(2 ADULTS + 2 CHILDREN UNDER 16 YEARS OLD) Річна Сімейна Карта (2 дорослих + 2 дітей до 16 років)	1 year 1 рік	115 000 UAH	Facial Massage Масаж обличчя	40	2100
	6 months 6 місяців	72 500 UAH	Foot Massage Масаж Ніг	30	1800
	1 year 1 рік	72 500 UAH	Extra 15 min Massage Додатковий масаж	15	950
SPA MEMBERSHIP Клубна Карта SPA	6 months 6 місяців	48 000 UAH	Spa Aroma Massage Арома масаж	60 90	3100 3900
	1 month 1 місяць	17 500 UAH	Massage Shea butter Арома Масаж з маслом Ши		
BODY TREATMENTS ДОГЛЯД ЗА ТІЛОМ			BODY TREATMENTS ДОГЛЯД ЗА ТІЛОМ		
	MINUTES ТРИВАЛІСТЬ	UAH Грн		MINUTES ТРИВАЛІСТЬ	UAH Грн
Body Peeling Пілінг для тіла	30	1600	Body Peeling Пілінг для тіла	30	1600
SPA Bath СПА Ванна	30	1400	SPA Bath СПА Ванна	30	1400
Sea Algae Body Wrap Обгортання Морські водорості	60	3300	Sea Algae Body Wrap Обгортання Морські водорості	60	3300
Chocolate Wrap Шоколадне обгортання	60	3300	Chocolate Wrap Шоколадне обгортання	60	3300
Indocéane Spa Wrap Обгортання для тіла Індокітан	60	3300	Indocéane Spa Wrap Обгортання для тіла Індокітан	60	3300
The Countor Sculptor Скульптуруючий догляд для тіла	60	3300	The Countor Sculptor Скульптуруючий догляд для тіла	60	3300
Indocéane Spa Ritual СПА ритуал Індокітан	90	3900	Indocéane Spa Ritual СПА ритуал Індокітан	90	3900
SPA anti-tension ritual for body Arctique Ритуал для тіла Дивовижна Арктика	90	3900	SPA anti-tension ritual for body Arctique Ритуал для тіла Дивовижна Арктика	90	3900
Antioxidant C+C vitamin Program Антиоксидантний догляд з вітаміном С	90	3900	Antioxidant C+C vitamin Program Антиоксидантний догляд з вітаміном С	90	3900

FACIAL TREATMENTS ДОГЛЯД ЗА ОБЛИЧЧЯМ			BATH RITUALS БАННІ РИТУАЛИ		
	MINUTES ТРИВАЛІСТЬ	UAH Грн		MINUTES ТРИВАЛІСТЬ	UAH Грн
Marine Care facial treatment Морський догляд для обличчя	60	3600	Slavic Traditions (Body Scrub with Honey and Salt, steaming with Broom, tea compliment) Слов'янські Традиції (Лазня з віником, Скраб для тіла з медом та сіллю, чайна церемонія)	60 90*	3000 3700
Cellular Express treatment Клітинний експрес-догляд	30	2400	Sense of Nature (steaming with broom, Herbal Body Scrub, tea compliment) Відчуття Природи (Лазня з віником, Трав'яний Скраб для тіла, чайна церемонія)	60 90*	3000 3700
Cellular Intense Cleansing Treatment Інтенсивне очищення	60	4000	Traditional Hammam Oriental Shine (Body Peeling with Black Soap and Kesse, Soap Massage, moistening of body, with tea compliment) Східна Розкіш (Пілінг для тіла з Чорним милом та Kesse, Мильний масаж, зволоження, чайна церемонія)	60 90*	3000 3700
Cellular Recovery Клітинне відновлення	60	4500	Body treatment Moroccan Mysteries (Body Peeling with Black Soap and Kesse, Ghassoul wrap, moistening of body, with tea compliment) Ритуал для тіла Таємниці Марокко (Пілінг для тіла з Чорним милом та Kesse, Обгортання з гассуллю, зволоження, чайна церемонія)	60 90*	3000 3700
Cellular Intensive rejuvenation Клітинне інтенсивне омолодження	60	5900			
The Citrus Essence Догляд для обличчя Вітамін С	60	5000			
Baby face treatment Догляд для обличчя «Бейбі фейс»	60	3900			
Brightness of ice Клітинний догляд «Сяяння»	60	4000			
Brightness of ice Anti-age Intensive Інтенсивний антивіковий догляд «Сяяння»	90	9500			
Спеціально для чоловіків Special for men					
Facial Ritual for Men Ocean Ритуал для обличчя для чоловіків «Океан»	60	3600			
Intense Cellular Treatment for Men Інтенсивна клітинна програма для чоловіків	60	4000			
					*передбачає 30 хв. масажу / with 30 min body massage

Рис.5-Перелік послуг в СПА-центрі та ціни.

УДК 664.7

3. БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ, ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Закарян А.А., здобувачка освіти,

Дулька О.С., к.т.н.,

*Національний університет харчових технологій
(НУХТ), м. Київ*

Вступ. У сучасному світі важливо, щоб гостинність була доступна всім людям і не мала меж. Сфера гостинності створена для того, щоб майбутні гості відчували комфорт, безпеку та повагу до них. Одним з головних аспектів є доступність послуг, які надають засоби розміщення та заклади харчування [1].

Актуальність теми. Через повномасштабну війну в Україні збільшується кількість людей з особливими потребами. Тому для готельно-ресторанного бізнесу важливо, створити комфортні умови для людей з обмеженими можливостями, щоб показати цінність таких людей у нашому суспільстві.

Матеріали та методи. Під час досліджень проаналізовано передові практики в індустрії гостинності для людей з обмеженими можливостями.

Результати та обговорення. Для удосконалення організації проживання людей з особливими потребами в засобах розміщення варто передбачити наявність пандусів, спеціальних ліфтів, рівної підлоги без порогів. Для людей на візках, важливо передбачити низьку стійку реєстрації та барну стійку для полегшення спілкування та комфорту самого гостя, який буде відчувати себе на рівні з людиною, яка стоїть по той бік стійки. Важливо, передбачити місце для обслуговування людей на візках в закладах харчування, тому висота столів має бути універсальною для зручного розміщення за столом. Для гостей з вадами слуху, можна передбачити наявність в штаті працівника, що знає жестову мову та може підтримувати комунікацію з такими гостями. Для людей з підвищеною чутливістю до звуку, треба передбачити «тихі номери» з підвищеною звукоізоляцією. Для людей з вадами зору забезпечити доступність меню можна, використовуючи великий шрифт та шрифт Брайля. Також інформаційні буклети про готель можуть бути доступні у шрифті Брайля для зручності гостей з обмеженими можливостями. Буде доречним зробити звукові сигнали у ліфтах та при відкриванні дверей з табличками у шрифті Брайля, для того, щоб гості могли зрозуміти, де вони знаходяться та могли зорієнтуватися в готелі самі.

Висновок. Створення доступного середовища для всіх гостей є критично важливим для індустрії гостинності. Застосування таких ініціатив, як адаптовані реєстраційні стійки, спеціально навчений персонал, доступні меню та інформаційні буклети, «тихі номери» та автоматизовані двері, сприяє створенню середовища, де кожен гість може відчувати себе комфортно.

Література

1. О. Дулька, Я. Михієнко Тренди ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. Матеріали XI Всеукраїнської науково-практичної конференції, присвяченої до 70-річчя з дня народження професора В.Ф. Доценка «Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі», 17 травня 2022 р. – Київ: НУХТ. – с. 139.

Рис.6- Тези авторів Закарян А.А. та Дульки О.С. к.т.н., на тему
«Безбар'єрність, як важлива складова індустрії гостинності»