

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

«До захисту в ЕК»

Декан факультету

Віта ЦИРУЛЬНІКОВА
(ім'я і прізвище)

«17» червня 2025 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

Лариса ШАРАН
(ім'я і прізвище)

«17» червня 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Удосконалення безбар'єрного середовища готельного підприємства»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГС-4-8

Назарова Ангеліна Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

Міс
(підпис)

Керівник Ковтун Аліна Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

Ковтун
(підпис)

Рецензент Роман ЯКОБЧУК

(ім'я і прізвище)

Якобчук
(підпис)

Я, як здобувач(ка) Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав(-ла) і не одержував(-ла) недозволеної допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач

Міс
(підпис)

Київ – 2025 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа


(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

 Лариса ШАРАН

“08” травня 2025 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Назарової Ангеліни Сергіївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Удосконалення безбар'єрного середовища готельного підприємства»

керівник роботи Ковтун Аліна Володимирівна, к.т.н., старший викладач

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

затвержені наказом вищого навчального закладу від “08” травня 2025 року № 265-КС

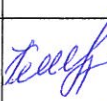
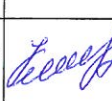
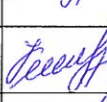
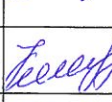
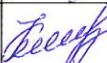
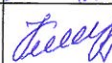
2. Термін подання здобувачем роботи 2 червня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи оцінка та вдосконалення безбар'єрного середовища у готелі «PREMIER PALACE HOTEL KYIV» м. Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Готельний бізнес у місті Києві: стан, виклики, перспективи; Розділ 2 Характеристика готелю PREMIER PALACE HOTEL KYIV; Розділ 3 Проблеми та перспективи вдосконалення доступності PREMIER PALACE HOTEL KYIV; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи


Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Ковтун А. В., старший викладач	 08.05.25 р.	 13.05.25р.
Розділ 2	Ковтун А. В., старший викладач	 14.05.25 р.	 20.05.25р.
Розділ 3	Ковтун А. В., старший викладач	 21.05.25 р.	 27.05.25р.

7. Дата видачі завдання 8 травня 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

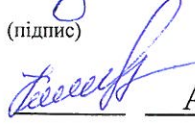
№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	ВСТУП РОЗДІЛ 1 ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У МІСТІ КИЄВІ: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ	8.05-13.05.2025 р.	<i>Виконано</i>
2.	РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ PREMIER PALACE HOTEL KYIV	14.05-20.05.2025 р.	<i>Виконано</i>
3.	РОЗДІЛ 3 ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДОСТУПНОСТІ PREMIER PALACE HOTEL KYIV	21.05-27.05.2025 р.	<i>Виконано</i>
4.	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ	28.05-31.05.2025 р.	<i>Виконано</i>
5.	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	02.06.2025 р.	<i>Виконано</i>

Здобувач


(підпис)

Ангеліна НАЗАРОВА

Керівник роботи


(підпис)

Аліна КОВТУН

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Назарової Ангеліни Сергіївни

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 безбар'єрного середовища готельного
підприємства»

Керівник роботи: Ковтун Аліна Володимирівна, к.т.н., старший викладач

Дата захисту “.....” червня 2025 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена розгляду питання щодо забезпечення доступності готельних послуг для осіб з інвалідністю на прикладі готелю PREMIER PALACE HOTEL KYIV. Аргументовано актуальність теми у підтексті європейської інтеграції України та зростання соціальної відповідальності бізнесу. Виконано аналіз стану готельного бізнесу у місті Києві, опановано світовий досвід інклюзивного туризму, проведено оцінку архітектурної та інфраструктурної доступності даного готельного підприємства. Виявлено ключові бар'єри та недоліки, що заважають повноцінному обслуговуванню гостей з особливими потребами, та запропоновано певні технічні та організаційні рішення для їх усунення. Робота має практичне значення для підвищення рівня сервісу, розширення клієнтської бази та формування позитивного іміджу даного готелю як інклюзивного простору.

Ключові слова: інклюзивність, готельний бізнес, інклюзивний туризм, доступність, безбар'єрне середовище, особи з інвалідністю, інфраструктура,

PREMIER PALACE HOTEL KYIV, архітектурні бар'єри.

ABSTRACT

The work is devoted to the consideration of the issue of ensuring the accessibility of hotel services for people with disabilities using the example of the PREMIER PALACE HOTEL KYIV. The relevance of the topic in the context of Ukraine's European integration and the growth of social responsibility of business is argued. The state of the hotel business in the city of Kyiv is analyzed, the world experience of inclusive tourism is mastered, and the architectural and infrastructural accessibility of this hotel enterprise is assessed. Key barriers and shortcomings that prevent full service for guests with special needs are identified, and certain technical and organizational solutions are proposed to eliminate them. The work has practical significance for improving the level of service, expanding the client base, and forming a positive image of this hotel as an inclusive space.

Keywords: inclusivity, hotel business, inclusive tourism, accessibility, barrier-free environment, persons with disabilities, infrastructure, PREMIER PALACE HOTEL KYIV, architectural barriers.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У МІСТІ КИЄВІ: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ	8
1.1 Спеціалізація та типи готельних підприємств м. Києва.....	8
1.2 Динаміка розвитку готельного бізнесу в Києві протягом 2020-2024 років	10
1.3 Аналіз проблем і викликів для готельного бізнесу в м. Києві.....	16
1.4 Світовий досвід забезпечення інклюзивного середовища в готелях.....	18
РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ PREMIER PALACE HOTEL KYIV	22
2.1 Загальна інформація готелю PREMIER PALACE HOTEL KYIV	22
2.2 Юридична інформація готелю PREMIER PALACE HOTEL KYIV	25
2.3 Спектр послуг, що надається готелем PREMIER PALACE HOTEL KYIV	27
2.4 Структура готельного підприємства PREMIER PALACE HOTEL KYIV	30
2.5 Оцінка архітектурної та інфраструктурної доступності готелю PREMIER PALACE HOTEL KYIV	30
2.6 Аналіз досвіду перебування осіб з інвалідністю (опитування, відгуки, аудит доступності) для PREMIER PALACE HOTEL KYIV	32
РОЗДІЛ 3 ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДОСТУПНОСТІ PREMIER PALACE HOTEL KYIV	36
3.1 Виявлені проблеми фізичної доступності у готелі.....	36
3.2 Пропозиції щодо технічного та організаційного вдосконалення доступності .	37
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ	47

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні передбачають інклюзивного середовища, яке є важливою складовою якісного обслуговування. Питання фізичної доступності готельних підприємств для осіб з інвалідністю набуває особливої актуальності в контексті європейської інтеграції та зростання соціальної відповідальності бізнесу. Відсутність належних умов для вільного пересування, користування послугами та забезпечення базових потреб осіб з інвалідністю обмежує їх права та знижує рівень конкурентоспроможності підприємства.

Проведення дослідження рівня доступності Premier Palace Hotel Kyiv дозволяє виявити не лише технічні та інфраструктурні недоліки, а й запропонувати шляхи їх усунення відповідно до сучасних стандартів інклюзивності. Результати дослідження мають практичне значення для покращення якості обслуговування, розширення цільової аудиторії готелю та формування позитивного іміджу закладу.

Мета дослідження – розробити рекомендації щодо вдосконалення інфраструктури готелю Premier Palace Hotel Kyiv відповідно до сучасних стандартів інклюзивності .

Завдання дослідження:

- аналіз спеціалізації та типів готельних підприємств у місті Києві;
- дослідження динаміки розвитку готельного бізнесу в Києві протягом 2020–2024 років;
- визначення основних проблем і викликів для готельного бізнесу в місті Києві;
- вивчення світового досвіду забезпечення інклюзивного середовища в готелях;
- характеристика готелю Premier Palace Hotel Kyiv;
- визначення юридичної інформації готелю Premier Palace Hotel Kyiv;
- аналіз спектру послуг, що надаються готелем Premier Palace Hotel Kyiv;
- вивчення структури готельного підприємства Premier Palace Hotel Kyiv;

- оцінка архітектурної та інфраструктурної доступності готелю Premier Palace Hotel Kyiv;
- аналіз досвіду перебування осіб з інвалідністю у Premier Palace Hotel Kyiv
- виявлення проблем фізичної доступності у готелі;
- розробка пропозицій щодо технічного та організаційного вдосконалення доступності.

Об'єкт роботи – готель Premier Palace Hotel Kyiv.

Предмет роботи – інклюзивність Premier Palace Hotel Kyiv у контексті відповідальності вимогам доступності для осіб з різними потребами.

Методи дослідження – в процесі дослідження було використано низку загальнонаукових і спеціальних методів, а саме: метод узагальнення та систематизації для визначення ключових ознак окремих дефініцій досліджуваної тематики; статистичного та порівняльного аналізу для обробки даних статистичних даних, окреслення тенденцій розвитку, графічного для унаочнення основних результатів досліджень та ін.

РОЗДІЛ 1

ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У МІСТІ КИЄВІ: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ

Гостинність Києва – це більше, ніж про комфортне проживання. Це щирість, з якою столиця зустрічає кожного гостя: від першого візиту до останньої прогулянки набережною Дніпра. Саме це місто створює умови для приємного перебування туристів, забезпечуючи якісний сервіс, зручну логістику та все більший акцент на інклюзивність і безбар'єрність.

1.1 Спеціалізація та типи готельних підприємств м. Києва

Готельний фонд Києва включає об'єкти усіх категорій – від економ-класу до преміум-готелів, тобто 4–5 зірок). За даними джерел, станом на перше півріччя 2021 року в київських готелях налічувалося 11 074 номерів, з яких 17% – у готелях категорій 1–2 зірки, 36% – 3 зірки, 33% – 4 зірки і 14% – 5 зірок [8].

В Україні загалом нараховується близько 5 тис. підприємств розміщення, проте лише 784 з них пройшли офіційну категоризацію (тобто мають присвоєну «зірковість») [14]. Київ як столиця, центр ділового та туристичного життя України, зосереджує значну частину готельного ринку

Відповідно до ДСТУ, готелі класифікуються за кількістю зірок і набором стандартів обслуговування (від 1* до 5*). Як показує статистика, найбільша частка номерного фонду Києва припадає на середній сегмент: готелів 3* та 4* разом – близько 69% [8]. Готелі 5* (люксовий сегмент) становлять лише 14% номерного фонду, але включають найвідоміші заклади міжнародних мереж (Hilton, Fairmont, InterContinental тощо). Економ-готелі (1–2*) також представлені, здебільшого у старих районах чи поблизу вокзалів.

Київський готельний ринок умовно ділиться на кілька спеціалізацій залежно від орієнтації на певну категорію гостей чи послуг.

- Бізнес-готелі. Орієнтовані на ділових мандрівників: мають конференц-зали, бізнес-центри, зручний доступ до офісних районів міста. Приклади: Hilton

Kyiv (5*), який позиціонується як «преміум-класу, належить до мережі Hilton Hotels & Resorts» і розташований у діловому центрі столиці [12]; Hyatt Regency Kyiv (5*), Premier Palace (5*) тощо. Такі готелі зазвичай пропонують високий рівень сервісу, бізнес-лаунжі, центри для проведення конференцій.

- Туристичні готелі. Орієнтуються переважно на індивідуальних туристів та відпочивальників. Здебільшого це 3–4-зіркові заклади у центральній чи історичній частинах міста. Вони розташовані поряд із пам'ятками, ресторанами й туристичною інфраструктурою (перли Дніпра, Печерська Лавра, Майдан Незалежності тощо). Приклади: Hotel Ukraine (4*), Dnipro Hotel (4*), Bakkara (4*).

- Апартамент-готелі. Надають номери-апартаменти зі зручною кухнею і простором для тривалого проживання. Вони поєднують домашній затишок з послугами готелю – наприклад, рецепція 24/7, щоденне прибирання, сніданки. Приклад: City Park Apart-Hotel Kyiv (3*), який позиціонує себе як «сучасний апартамент-готель у середмісті, де можна жити, як у себе вдома». Інші приклади: BeRent Inn, Alliance City тощо.

- Бутик-готелі. Невеликі дизайнерські готелі (переважно 2–4*), часто облаштовані в історичних будівлях із унікальним інтер'єром і високим рівнем сервісу. Зазвичай мають обмежений номерний фонд (до 50 номерів). У Києві діють, наприклад, Opera Hotel (4*) та інші невеликі заклади, що позиціонуються за концепцією «найкращого сервісу у стилі «home/city».

- Хостели. Бюджетний сегмент – напів гуртожиткові номери з базовим набором послуг (загальні ванні, прості меблі). Працюють переважно у центральних районах на заощадливу аудиторію. За офіційними даними, у Києві легально зареєстровано лише близько 30 хостелів, тоді як фактично (за оцінками міської адміністрації) нелегально працюють сотні таких об'єктів [6].

Більшість київських готелів – приватна власність. Існують як національні мережі, так і окремі об'єкти. Серед українських операторів лідирують мережі Optima Hotels, Ribas Hotels, Premier Hotels & Resorts, Senator Hotels, Vertex Hotel Group тощо [5].

У їхньому портфоліо – і готелі економ- та середнього класу (наприклад,

Optima володіє низкою готелів, у тому числі колишніх державних «Україна» та «Дніпро»), і елітні відпочинкові комплекси. За кількістю об'єктів в Україні мережі Optima лідирують (64 готелі), Ribas – 20, Premier – 11 [5].

Державні (муніципальні) готелі у центрі Києва майже відсутні: навіть старі «соцгостиниці» перейшли у приватні руки або співуправління. Так, раніше державні готель «Україна» та «Дніпро» нині працюють під управлінням великих холдингів. Зазвичай такі об'єкти було реконструйовано й сертифіковано на 4–5*.

Київ є головним осередком міжнародних готельних брендів в Україні. Станом на початок 2024 року у країні функціонувало 22 готелі глобальних мереж, з яких 14 (64%) розташовані саме у Києві. Тут представлено практично всі світові лідери: Hilton Hotels & Resorts (Hilton Kyiv, 5*), Hyatt (Hyatt Regency Kyiv, 5*), IHG (InterContinental Kyiv, 5*; Aloft Kyiv, 4*), Accor (Fairmont Grand Hotel Kyiv, 5*; готелі мереж Ibis, Mercure), Radisson Hotel Group (Radisson Blu Podil, Radisson Blu City Centre – обидва 4*), а також Wyndham (Ramada Encore Kyiv, 4*) та інші. У Києві працюють і готелі брендів, які були зняті з управління: наприклад, Aloft Kyiv раніше входив до мережі Marriott, а Sheraton Kyiv (побудований біля «Олімпійського») очікується під брендом Sheraton (Marriott) після реконструкції [5].

Таким чином, спеціалізація готелів Києва охоплює повний спектр від бюджетних до люксових закладів, спрямованих на різні сегменти ринку. Кілька великих українських мереж консолідовані у столиці з широким асортиментом брендів (від економ-класу до luxury), а також висока концентрація об'єктів світових готельних лідерів – що робить Київ ключовим центром готельного бізнесу країни.

1.2 Динаміка розвитку готельного бізнесу в Києві протягом 2020-2024 років

Готельний бізнес Києва у 2020–2024 рр. пройшов через безпрецедентні потрясіння й трансформації. Початок періоду позначився різким спадом попиту через глобальну пандемію COVID-19: навесні 2020 р. рівень завантаженості столичних готелів упав до рекордно низьких 5–10 %, а частина об'єктів тимчасово призупинила роботу. У 2021 р. ринок демонстрував поступове відновлення –

середня завантаженість досягла 35–40 %, а ADR (середня ціна номера) повернулася до докризових значень лише в сегменті 4–5 *. Проте повномасштабне вторгнення РФ у лютому 2022 р. спричинило новий шок: більшість міжнародних готельних мереж призупинили операційну діяльність, а київські готелі переорієнтувалися на розміщення внутрішньо переміщених осіб, військових і гуманітарних місій.

Від літа 2023 р., попри тривалу воєнну загрозу, столиця знову почала фіксувати зростання ділових поїздок і міжнародних місій. За даними КМДА та профільних асоціацій, завантаженість готелів у 2023 р. піднялася до 45 %, а в преміум-сегменті сягнула 55 % [5].

Здійснимо аналіз кількості суб'єктів готельного та ресторанного господарства в Україні та безпосередньо у Києві за 2021-2023 роки у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 – Кількість суб'єктів господарювання у сфері тимчасового розміщення в Україні та м. Київ за 2021-2023 роки

Показники	Роки			Відхил,	Динаміка,	Відхил.,	Динаміка,
	2021	2022	2023	од	%	од	%
				2022/2021		2023/2022	
Усього суб'єктів господарювання різних галузей економіки: од.	1956248	1732508	1913193	-223740	-11,4	180685	10,4
в т. ч. тимчасове розміщення, од.	8127	6275	6729	-1852	-22,8	454	7,24
Частка суб'єктів розміщення, %	3,6	3,3	3,5	-0,3	х	0,2	х
Усього суб'єктів господарювання в м. Києві, од.	312542	285697	321032	-26845	-8,6	35335	12,37
в т. числі тимчасове розміщення, од.	896	740	780	-156	-17,4	40	5,41

Кінець таблиці 1.1.

Частка суб'єктів господарювання в м. Києві в межах України	16	16,5	16,8	0,5	х	0,3	х
Частка суб'єктів розміщення в м. Києві	606	514	542	-92	х	28	х

Розроблено автором за даними [9]

Готельний сектор України й Києва зазнав різкого скорочення у 2022 р. через війну, але вже у 2023 р. показав помірне відновлення: кількість суб'єктів розміщення по країні зросла на 7,2 %, а в столиці — на 5,4 %. При цьому Київ утримує близько 16–17 % національного ринку, підтверджуючи свою провідну роль. Галузь ще не повернулася до рівня 2021 р., однак позитивна динаміка 2023 р. свідчить про її життєздатність і потенціал для подальшого зростання після стабілізації безпекової ситуації.

Наступним важливим етапом є аналіз динаміки виробництва та реалізації послуг готельного господарства по Україні та по місту Києву за 2021-2023 роки (табл. 1.2).

Таблиця 1.2– Динаміка реалізації послуг готельного господарства по Україні та по місту Києву за 2021-2023 роки

№ п/п	Показники	Роки			Відхил,	Динамік	Відхил.,	Динамік
		2021	2022	2023	од	а, %	од	а, %
					2022/2021		2023/2022	
1	Обсяг реалізованих готельних України, тис. грн	20120453,6	7830835,3	11169962,1	-12289618,3	-61,1	3339126,8	42,6

Кінець таблиці 1.2.

2	Частка готельного бізнесу у % до загального обсягу реалізований послуг	1,36	0,9	1,25	-0,46	-33,8	0,35	38,9
3	Обсяг реалізованих готельних послуг м. Києва, тис. грн	7542428,9	2931817	3791721,3	- 4610611,9	-61,1	859904,3	29,3
4	Частка готельного бізнесу м. Києва у % до загального обсягу реалізований послуг суб'єктами господарювання України	0,25	0,37	0,34	0,124	49,8	-0,035	-9,3

Розроблено автором за даними [9]

У 2022 р. обсяг реалізованих готельних послуг в Україні впав на 61 %, але у 2023 р. зріс на 42,6 %, що свідчить про часткове відновлення ринку. Київ демонструє схожу динаміку: –61 % у 2022 р. та +29,3 % у 2023 р. Частка київських готелів у загальноукраїнському обсязі послуг зросла у 2022 р. (0,37 %) через різке падіння регіонального ринку, а у 2023 р. дещо знизилася (0,34 %) у міру відновлення інших областей. Таким чином, галузь поступово відновлюється після

воєнного шоку, але поки що не досягла рівня 2021 р.; Київ лишається ключовим драйвером, хоч його частка нормалізується у міру вирівнювання ситуації по країні.

У 2024 році Київ зазнав значного зростання завантаженості готелів, що свідчить про активізацію ділової діяльності в місті. У першому півріччі рівень заповненості готелів досяг 38%, що майже вдвічі перевищує аналогічний показник 2023 року – 21%. Така динаміка стала важливим свідченням поживлення економіки та поступового відновлення бізнес-середовища столиці [7].

Ключовим фактором підвищення попиту на готельні послуги стало збільшення кількості ділових заходів, конференцій і корпоративних подій у Києві. У 2024 році столиця України утвердилася як провідний центр бізнес-активності, приймаючи численні національні та міжнародні форуми. Це не лише зміцнило позиції Києва як ділового хабу, а й сприяло підвищенню інтересу до місцевих готелів. Протягом перших шести місяців року кількість бізнес-подій досягла рекордного рівня, що стало основним чинником збільшення завантаженості готелів. У відповідь на нові виклики готелі активно розширюють спектр послуг, орієнтованих на ділових туристів, що додатково підживлює попит на тимчасове розміщення.

Ключові КРІ готельного бізнесу Києва за 2024 рік: [17]

- Осцирансу (заповненість): 42% (проти 30% у 2023, +12 п.п.);
- ADR (середній тариф): 2520 грн (проти 1987 грн у 2023, +27%);
- RevPAR (середня виручка за номер): 1048 грн (проти 543 грн у 2023, +93%).

Порівняння з 2023 роком зображено на рисунку 1.1. Якщо 2023 рік став періодом адаптації для Києва, то 2024 уже можна впевнено назвати роком стабільного зростання. Готельний ринок столиці демонструє чітку позитивну тенденцію, що свідчить не лише про покращення показників, а й про зміну ринкових орієнтирів. Попит не просто повертається — він набуває нових форм. У 2024 році клієнтська база суттєво трансформується завдяки розвитку бізнес-туризму, подієвого сегмента та збільшенню кількості довгострокових гостей.

Грамотно налаштовані тарифи та стратегічне управління доходами

приносять плоди — готельєри, які впроваджують інструменти управління прибутковістю (Revenue Management), вже бачать помітні результати. Конкурентна боротьба посилюється – ринок залишається динамічним, а у 2025 році конкуренція за кожного гостя стане ще напруженішою [7].

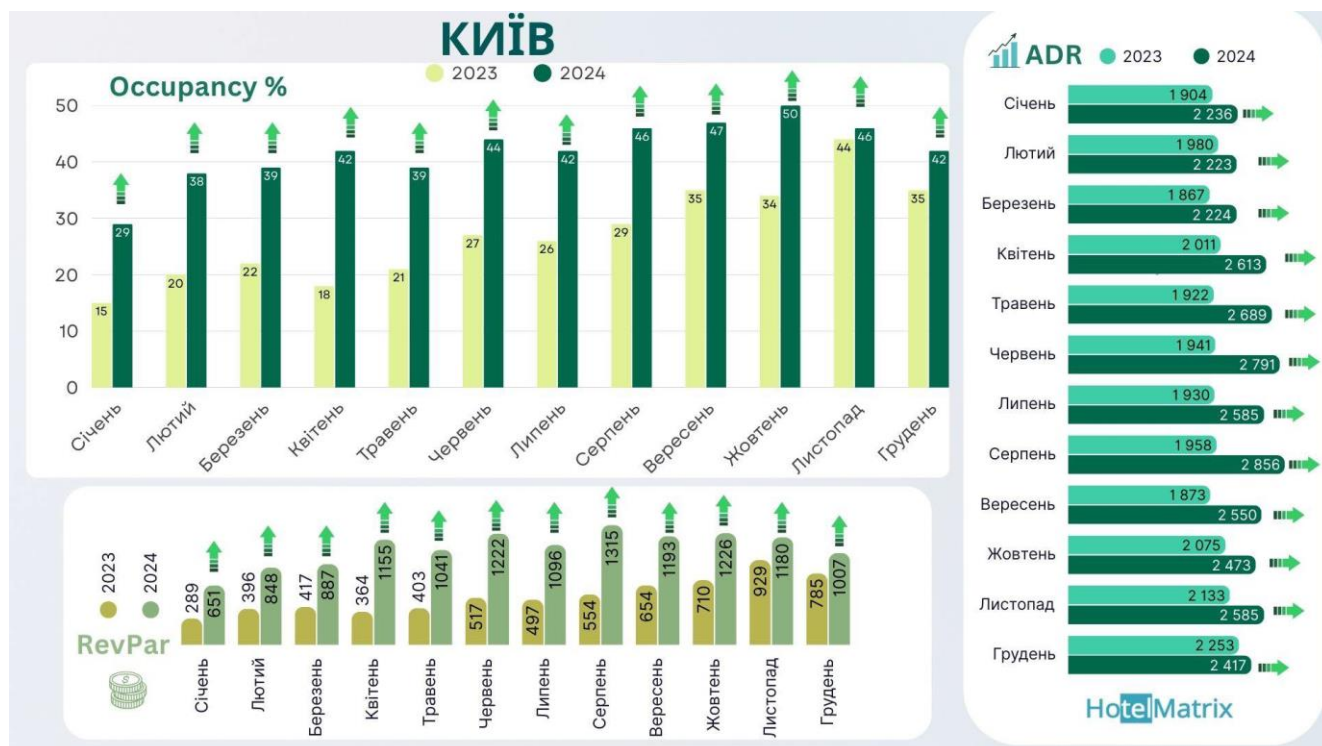


Рис. 1.1. Ключові КРІ готельного бізнесу Києва за 2023- 2024 роки

Джерело: [7]

Отже, у 2020–2024 рр. київський готельний сектор пройшов шлях від глибокої кризи до стійкого відновлення. Після подвійного шоку – пандемії 2020 р. і воєнних дій 2022 р. – у 2023 р. намітилась позитивна тенденція, а 2024 р. став роком помітного зростання: заповненість номерів піднялася до 42 %, ADR зріс на 27 %, RevPAR майже подвоївся. Київ утримує 16–17 % національного готельного ринку й зберігає статус головного ділового та подієвого хабу країни. Пожвавлення бізнес-туризму, активна конференційна діяльність і впровадження систем revenue-менеджменту формують нову структуру попиту та забезпечують галузі потенціал для подальшого зростання у 2025 р.

1.3 Аналіз проблем і викликів для готельного бізнесу в м. Києві

Починаючи з 2020 р., київські готелі опинилися у ситуації різкого підвищення собівартості через зростання цін на тепло- та електроенергію, постійні санітарні регламенти й необхідність конкурувати за кваліфікований персонал більшою заробітною платою.

Одночасно тривала воєнна агресія відлякала зовнішній капітал: банки посилили вимоги до застави, а приватні інвестори відклали рішення про фінансування нових або реконструкційних проєктів. Безпековий компонент набув критичного значення; готелі змушені переобладнувати підвали під бомбосховища, встановлювати системи оповіщення та резервні генератори, що додатково навантажує бюджети.

Зобразимо головні проблеми готельного бізнесу м. Києва у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3. – Основні виклики готельного бізнесу Києва на сучасному етапі

Напрямок	Суть проблеми
Операційні витрати	Стрімке подорожчання енергоресурсів, дотримання санітарних протоколів та зростання фонду оплати праці.
Інвестиції та кредити	Зниження інвестиційної привабливості й жорсткі кредитні умови через військові ризики.
Безпека гостей і персоналу	Необхідність обладнання укриттів, резервних джерел енергії та посилення процедур ідентифікації.
Логістика й кадри	Перебої з постачанням і відтік кваліфікованих працівників на тлі міграції.
Структура попиту	Зміна фокусу з міжнародного туризму на внутрішніх гостей, гуманітарні й медіа-місії.

Розроблено автором за даними [4]

Повномасштабна війна істотно дезорганізувала роботу столичних готелів. Брак платоспроможного попиту змусив частину закладів тимчасово припинити діяльність, а ті, що залишилися відкритими, нерідко працювали нижче точки беззбитковості. Прагнучи утримати репутацію й водночас підтримати громаду,

багато менеджерів установили пільгові або нульові тарифи для внутрішньо переміщених осіб, виділивши обмежену кількість номерів, а іноді й переобладнали SPA-зони та конференц-приміщення. Поступово, уже за кілька місяців після початку воєнних дій, частку цього гуманітарного сегмента доповнили представники міжнародних організацій та зарубіжних медіа, що стабілізувало заповнюваність. Деякі готелі, співпрацюючи з іноземними партнерами, сприяли розміщенню українських біженців за кордоном.

Порушення транспортних ланцюгів — дефіцит пального, загроза обстрілів на магістралях — призвели до нерегулярних поставок продуктів і обладнання, що створювало ризики для щоденного функціонування. Запровадження комендантської години зосередило операції check-in у світловий час; це перенапружило рецепцію й ускладнило позмінну роботу, оскільки персоналу стало важче добиратися на роботу й додому. Постійні повітряні тривоги, крім безпосередньої небезпеки втрати матеріальної бази, примушують підприємства утримувати укриття у стані готовності та коригувати графіки обслуговування.

Фінансова скрута населення, періодичні ракетні удари, часткове руйнування об'єктів розміщення й вимушена евакуація працівників спричинили дефіцит кваліфікованих кадрів. Попри це, функціонуючі готелі активно залучаються до волонтерських ініціатив, підтримують медичні служби та внутрішньо переміщених осіб, демонструючи соціальну відповідальність галузі за умов воєнного часу.

У воєнних умовах одним із ключових завдань для київських готелів стала капітальна модернізація об'єктів у площині безпеки: значну частину майбутніх доходів доведеться спрямувати на облаштування повноцінних захисних укриттів і перегляд систем протиповітряної оборони всередині будівлі. Чим більший номерний фонд, тим складнішим і затратнішим є цей процес, оскільки необхідно забезпечити одночасний і швидкий доступ гостей та персоналу до бомбосховищ.

Подолати зазначені виклики можливо лише за скоординованої взаємодії індустрії гостинності з державними структурами. З боку уряду потрібні інвестиційні програми й інструменти стимулювання, а також активна зовнішня комунікація, що формує позитивний образ країни для міжнародних партнерів та

туристів. Учасники ринку, зі свого боку, повинні демонструвати максимальну креативність і гнучкість, поєднуючи безпекові рішення з інноваційними сервісами, аби водночас відбудувати інфраструктуру й зміцнювати конкурентоспроможність сектору у нових реаліях.

1.4 Світовий досвід забезпечення інклюзивного середовища в готелях

За оцінками ВООЗ, близько 16 % населення Землі має інвалідність, а разом з родичами, друзями та супутниками цей показник сягає приблизно третини людства [25].

Інклюзивність у туризмі означає, що всі люди незалежно від можливостей можуть повноцінно користуватися туристичними послугами. Це питання не лише прав людини (закріплених у Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, зокрема статтями 9 і 30 про доступність середовища та участь у культурному житті), а й великий економічний потенціал для галузі туризму [25]. Тому багато країн і компаній розробляють стандарти та практики, що розширюють доступність готельних послуг для людей з інвалідністю.

Глобальні правові рамки орієнтують розвиток доступного туризму. Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю (2006) вимагає від держав-учасниць забезпечити «належне фізичне середовище, транспорт та інші об'єкти і послуги, відкриті або надані для загального користування» на рівних підставах. Особливо статті 9 і 30 Конвенції закликають до усунення бар'єрів у середовищі та гарантують людям з інвалідністю право насолоджуватися туристичними можливостями [25].

На національному рівні часто беруть за зразок Американський закон про осіб з інвалідністю. Він вимагає від готелів надавати доступні приміщення й послуги, а 2010 року Міністерство юстиції США ухвалило «Правило бронювання», яке зобов'язує готелі «ідентифікувати та описувати доступні характеристики» номерів у всіх системах резервування. У червні 2024 року Міністерство юстиції США досягло угоди з корпорацією Marriott, за якою мережа поліпшить процеси бронювання доступних номерів у своїх готелях США [19]. Такі випадки демонструють правовий підхід до доступності у США: компанії мають добровільно

впроваджувати вимоги закону, інакше їм загрожують санкції.

Тому корпорація Marriott розробила програму «Room for All» – «Номер для всіх». Вона заснована на опитуваннях гостей з інвалідністю (за підтримки організації Disability:IN) і заклала в інклюзивний дизайн готелів пропозиції користувачів: просторі ванні кімнати, гнучка висота ліжок, низькоповерхові килими та автоматичні розсувні двері. Отримані вказівки формалізовано у внутрішньому посібнику з дизайну готелів, і ці стандарти впроваджуються при будівництві нових об'єктів [23].

Аналогічно, мережа Hilton разом з організацією Be My Eyes інтегрувала чат-відеосервіс, де незрячі гості можуть у режимі реального часу отримувати допомогу від співробітників готелів (наподібно до FaceTime, щоб орієнтуватись у номерах і загальних зонах) [23]

У Європейському Союзі ухвалено Директиву про доступність, яка встановлює вимоги до цифрових послуг (сайти, мобільні додатки, термінали самостійного обслуговування) і деяких товарів та послуг.

Уже з 28 червня 2025 р. готелі повинні забезпечити відповідність своїх веб-ресурсів та електронних систем бронювання загальноєвропейським стандартам доступності (як правило, WCAG 2.1). Хоч Директива охоплює лише частину цифрового сектору, вона стимулює ширшу увагу до фізичної доступності (наприклад, безбар'єрної навігації, адаптацій у приміщеннях) як додаткового кроку [22].

Мережа Accor з Франції проводить багаторічні дослідження й стандартизацію доступності: наприклад, на конференції у Пекіні в 2023 р. група представників Accor Greater China представила інструмент самодіагностики, а в інших регіонах компанія акцентує на ініціативах Diversity&Inclusion. Серед останніх – партнерство з Valuable 500 (глобальна мережа CEO) та створення інтерактивного онлайн-інструменту, що дозволяє оцінювати інтегральність доступності в управлінні готелем [16]

У Японії нормативна база (наприклад, «Закон про полегшення доступу до транспортної інфраструктури») поєднується з ініціативами ринку. Так, мережа

MIMARU Hotels випустила перший тримовний путівник з інклюзивного туризму, що допомагає іноземним мандрівникам планувати поїздку з урахуванням безбар'єрного транспорту та готелів. Кожен номер у цій мережі обладнано простірними кімнатами з кухнею для зручності всіх категорій гостей, а персонал проходить спеціалізовані тренінги з «універсальної гостинності» [15].

Світовий досвід показує, що інклюзивне середовище в готелях потребує синергії законодавства, стандартів та корпоративних ініціатив. Міжнародні нормативи (CRPD, ADA, ISO 21902 та ін.) задають орієнтири, тоді як приклади з провідних країн демонструють реалізацію цих орієнтирів. Сучасні готелі впроваджують фізичні адаптації (рампи, просторі номери, підходи до ванних), цифрові рішення (доступні сайти й додатки, мобільні помічники) та сервісні послуги (тренінги персоналу, технології підтримки). Ініціативи Marriott, Hilton, Accor, IHG та інших мереж підтверджують, що інклюзивність стає стратегічною цінністю бізнесу.

Для України описаний світовий досвід можна використати так: (табл. 1.4)

Таблиця 1.4 – Світовий досвід інклюзивності в готелях для України

Напрямок	Кроки для України
Нормативна база	1. Привести ДБН В.2.2-20:2018 у відповідність до ISO 21902 (дати критерії обслуговування, цифрової доступності й навчання персоналу).
	2. Ввести «правило бронювання» — обов'язок готелів чітко описувати доступні номери на всіх платформах.
Дизайн та інфраструктура	1. Оновити типові проєкти для Дія.City-готелів та ДФРР-об'єктів за принципом універсального дизайну (плоскі душі, просторі дверні пройоми, безпорогові входи).
	2. Створити відкритий «Український чек-лист доступності готелю» (спільно з Мінінфраструктури й ГО людей з інвалідністю).
Цифрова доступність	1. Додати вимогу WCAG 2.1 AA до ліцензування туроператорів і «зіркової» класифікації готелів.
	2. Створити на visitukraine.today єдиний реєстр готелів із фільтрами доступності.

Кінець таблиці 1.4.

Навчання персоналу	1. Інтегрувати модуль «Inclusive Hospitality» у програми профтехосвіти та курси «Дія.Освіта».
	2. Ввести добровільний знак «Готель без бар'єрів»: отримати його можна лише після проходження внутрішнього аудиту й тренінгу.
Моніторинг та аудит	1. Запуск спільних перевірок Держпродспоживслужби та громадських експертів із правом штрафів за хибну рекламу доступності.
	2. Гранти Державного агентства туризму на сертифікацію ISO 21902 та аудит.
Фінансові стимули	1. Включити інклюзивні елементи до програм «Робота» та Фонду відновлення.
	2. Передбачити 15 % податковий кредит на витрати, пов'язані з універсальним дизайном номерів.

Розроблено автором за даними [4]

Запровадження інклюзивного середовища у готельній індустрії України є важливим кроком для забезпечення рівних прав та комфортного відпочинку для людей з інвалідністю й інших груп з особливими потребами. Світовий досвід провідних країн і міжнародних мереж демонструє, що комплексний підхід — від нормативної бази та універсального дизайну до цифрової доступності й навчання персоналу – сприяє створенню безбар'єрної інфраструктури, яка підвищує конкурентоспроможність готелів і збільшує туристичний потік.

Для України адаптація цих практик означає не лише технічні вдосконалення, але й системні зміни у законодавстві, стандартах та культурі обслуговування. Впровадження таких заходів створить передумови для розвитку інклюзивного туризму, посилить імідж країни як гостинної і відкритої для всіх категорій мандрівників, а також стимулюватиме інвестиції та економічне зростання у сфері гостинності.

РОЗДІЛ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ PREMIER PALACE HOTEL KYIV

2.1 Загальна інформація готелю PREMIER PALACE HOTEL KYIV

Premier Palace Hotel Kyiv є п'ятизірковим готелем, що входить до національної готельної мережі Premier Hotels and Resorts. Заклад розташований у центральній частині м. Києва, на перетині бульвару Тараса Шевченка та вулиці Є. Чикаленка, у безпосередній близькості до історико-культурних та ділових центрів столиці. Завдяки вигідному місцезнаходженню, розвиненій інфраструктурі та широкому спектру послуг, готель користується стабільним попитом серед туристів, бізнесменів, дипломатів та інших категорій гостей.

Історія закладу розпочалася у 1912 році. Архітектурний проєкт було розроблено відомими одеськими архітекторами Адольфом Мінкусом і Федором Траупянським. Протягом понад століття готель неодноразово зазнавав реконструкцій, змінював назви та форму власності. Станом на сьогодні Premier Palace Hotel Kyiv є сучасним готельно-ресторанним комплексом європейського рівня, який налічує 285 номерів різних категорій, 8 поверхів та 3 ресторани [21].

Під час військового стану в Україні Premier Palace Hotel Kyiv пропонує ресторанний сервіс у таких локаціях, як:

IKIGAI – ресторан авторської азіатської кухні з акцентом на найсвіжіші преміальні морепродукти та оригінальні кулінарні вироби. Час роботи: з 12:00 до 22:00 щодня.

Панорамний ресторан **ATMOSFERA**, розташований на даху готелю Premier Palace Hotel Kyiv, звідки відкривається захоплюючий краєвид у центрі міста – Хрещатик, Бессарабський ринок, Олімпійський стадіон... Він особливо красивий під час заходу сонця, коли Київ вмикає вечірні вогні. В меню – вишукана авторська кухня з італійськими та азійськими мотивами. Часи роботи: з 12:00 до 23:00 щодня.

BAR 1909 – атмосферний лобі-бар готелю зі стравами європейської кухні та різноманітною барною карткою. Часи роботи: з 07:00 до 24:00 щодня.

❖ СНІДАНКИ:

Розкішна шведська лінія сніданків обслуговується в ресторані IKIGAI: щодня з 7:00 до 11:00.

❖ ОБСЛУГОВУВАННЯ В НОМЕРАХ:

Для гостей, які бажають влаштувати романтичний вечір чи просто не в настрої йти до ресторану доступна послуга Room Service. Часи роботи: цілодобово.

Premier Palace Hotel Kyiv є багатофункціональним готельним підприємством категорії «5 зірок», що надає широкий спектр готельних, ресторанних, ділових та оздоровчих послуг.

Офіційний веб-сайт готелю: <https://premier-palace.phnr.com>. Варто зауважити, що сайт має адаптивний дизайн, багатомовну версію (українська, англійська), зручну навігацію, функціонал онлайн-бронювання, інформацію про всі послуги, фото-галерею та новини [21]. Також реалізована інтеграція з соціальними мережами та відгуками гостей.

Таким чином, Premier Palace Hotel Kyiv характеризується високим рівнем організації, сучасним технічним забезпеченням та чіткою структурою управління, що забезпечує ефективне функціонування підприємства на ринку готельних послуг.

Розглянемо основні техніко-економічні показники діяльності готелю «Прем'єр Палац» (табл. 2.1)

Таблиця 2.1 – Аналіз фінансово-господарських показників PREMIER PALACE HOTEL KYIV за 2022-2024 роки

Показник	2022	2023	2024	Абсолют. відхил. (тис.грн)		Відносне відхил.,%	
				2023/2022	2024/2023	2023/2022	2024/2023
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) (тис.грн)	143930	143263	200805	-667	57542	-0,5	40,2

Кінець таблиці 2.2

Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг) (тис.грн)	109812	118456	142066	8644	23610	7,3	19,9
Валовий прибуток (тис.грн)	34118	24807	58739	-9311	33932	-37,5	136,8
Інші операційні доходи (тис.грн)	15173	9666	4644	-5507	-5022	-57	-52,0
Адміністративні витрати (тис.грн)	27342	31941	42457	4599	10516	14,4	32,9
Витрати на збут (тис.грн)	2242	2033	4238	-209	2205	-10,3	108,5
Інші операційні витрати (тис.грн)	12982	9395	6653	-3587	-2742	-38,2	-29,2
Фінансовий результат до оподаткування (тис.грн)	-15783	-25286	-11991	-9503	13295	37,6	-52,6
Чистий прибуток (тис.грн)	-15783	-25286	-11991	-9503	13295	37,6	-52,6

Розроблено автором за даними фінансової звітності [13]

Показники демонструють різноспрямованість — частина позицій має суттєві провали (до -57% і $-9,5$ тис. од.), тоді як інші фіксують різкі позитивні коливання (зростання до $136,8\%$ і $+57,5$ тис.). Така амплітуда свідчить про нестабільність середовища, де окремі сегменти переживають різке падіння, тоді як інші — відчутний приріст, найімовірніше через точкові ефекти попиту або разові інвестиції. Загалом масив даних підтверджує високий рівень волатильності та потребу в адаптивних управлінських рішеннях, щоб мінімізувати втрати в негативних зонах і масштабувати успішні практики у сегментах, що демонструють стійке зростання.

Проведемо SWOT-аналіз діяльності готелю, у якому зазначимо сильні та слабкі сторони і зовнішні можливості та загрози. (табл. 2.2).

Таблиця 2.2 – SWOT-аналіз готелю PREMIER PALACE HOTEL KYIV

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> – Комфортні умови роботи; – Доступність послуг; – Відношення до національної готельної мережі; – Співпраця зі службами бронювання. 	<ul style="list-style-type: none"> – Низька мотивація працівників; – Відсутність мобільного додатку – Низький рівень реклами. – Рівень інноваційних технологій.

Кінець таблиці 2.2

Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> – Можливість для впровадження додаткових послуг; – Залучення інвестиційних коштів та коштів готельної мережі; – Розвиток персоналу; – Створення мобільного додатку. 	<ul style="list-style-type: none"> – Дороге впровадження інноваційних додаткових послуг; – Конкуренція з боку інших готелів; – Економічна криза у країні. – Політичне становище в країні.

Розроблено автором за даними [10]

Отже, готель «Прем'єр Палац» є п'ятизірковим закладом, розташованим у центрі Києва. Він є частиною національної мережі готелів і успішно функціонує на ринку, забезпечуючи прибуткову діяльність. Готель відомий своєю популярністю серед гостей шоу-бізнесу та інших клієнтів завдяки високому рівню обслуговування, комфортним умовам проживання та розташуванню в самому центрі міста.

2.2 Юридична інформація готелю PREMIER PALACE HOTEL KYIV

Оскільки ефективність функціонування готелю залежить не лише від рівня сервісу та інфраструктури, але й від організаційно-правових засад його діяльності, доцільно звернутися до аналізу характеристик юридичної особи, на базі якої працює Premier Palace Hotel Kyiv, яка представлена в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Інформація про готель Premier Palace Hotel Kyiv

Показник	Інформація
Повне найменування	ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ГОТЕЛЬ "ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ"
Скорочена назва	ПРАТ "ГОТЕЛЬ "ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ"
Англійська назва	PRIVATE JOINT STOCK COMPANY PREMIER PALACE HOTEL (PRJSC PREMIER PALACE HOTEL)
Код ЄДРПОУ	21660999
Дата реєстрації	13.03.1997
Статус	Зареєстровано

Кінець таблиці 2.3

Статутний капітал	366 700 000,00 грн
Організаційно-правова форма	Акціонерне товариство
Керівник	Буй Олександр Миколайович (Генеральний директор)
Основний вид діяльності (КВЕД)	55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування
Інші види діяльності	79.90, 93.13, 56.10
Місцезнаходження	Україна, м. Київ, бул. Т. Шевченка / вул. Є. Чикаленка, буд. 5/7-29
Телефон	442441485
Форма власності	Приватна
Управління	Загальні збори акціонерів, Генеральний директор, Наглядова рада
Частка держави	0%
Кінцевий бенефіціар	Селіванова Наталія (Франція)
Тип володіння бенефіціара	Не прямиий вирішальний вплив
Частка бенефіціара	72.64%
Реєстрація в ПДВ	Дійсне свідоцтво ПДВ, з 27.03.1998 (код: 216609926590)
Анулювання ПДВ (перше)	23.10.2003
Ліцензії	44
Автотранспорт	Відсутній
Торговельні марки	Відсутні
Податковий облік	Зареєстровано, податковий номер: 216609926590
Реєстр неприбуткових організацій	Не зареєстровано
Місце ведення реєстраційної справи	Шевченківська РДА м. Києва
Веб-сайт	https://premier-palace.phnr.com/ua

Розроблено автором за даними [13]

Таблиця свідчить про те, що діяльність готелю здійснюється юридично оформленим приватним акціонерним товариством із відповідною реєстрацією, ліцензіями та визначеним бенефіціаром.

2.3 Спектр послуг, що надається готелем PREMIER PALACE HOTEL KYIV

Повний перелік основних і додаткових послуг готелю PREMIER PALACE HOTEL KYIV наведений в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Основні та додаткові послуги готелю PREMIER PALACE HOTEL KYIV

Основні	Додаткові
<p>Служба прийому та розміщення – цілодобово</p> <ul style="list-style-type: none"> • Відділ бронювання • Послуга «Дзвінок-будильник» – цілодобово • Піднесення багажу в номер та з номера • Служба телефонних операторів – оператор вхідних дзвінків цілодобово • Міський телефонний зв'язок • Сніданок в ресторані (шведський стіл) – з 7.00 до 10.30 (у вихідні до 11.00) • Телебачення • Щоденне прибирання номерів, заправлення ліжок та зміна рушників, постільної білизни • Прасування (надання праски та прасувальної дошки у номер) • Гардероб • Чищення взуття • Камера схову для особистих речей та багажу • Зберігання цінностей у сейфі адміністрації готелю • Виклик таксі • Виклик невідкладної медичної допомоги • Цілодобова охорона • Повернення забутих речей • Загальний паркінг • Обмін валют • загальний лаунж / вітальня з телевізором • кондиціонер • опалення 	<ul style="list-style-type: none"> • басейн для плавання (круглий рік) • оздоровчий спа-центр • фітнес центр • масаж • ресторан • бар • доставка їжі та напоїв в номер • сніданок в номер (за запитом) трансфер • прокат автомобілів • трансфер від / до аеропорту • приватний Check-in / -out • послуги консьержа • послуги з продажу квитків • екскурсійне бюро • приватний паркінг • хімчистка • оренда конференц-залу, бенкетного залу • бізнес-центр • V.I.P. послуги • Тренажерний зал • Дитяче ліжко за запитом • Факс / Ксерокопіювання • Магазили на території • Перукарня / Салон краси • Сувенірна крамниця • Гіпоалергенні номери • Послуги з харчування чотирьох ресторанів

<ul style="list-style-type: none"> • безкоштовний WiFi • чайник / кавоварка в номері 	
--	--

Розроблено автором за даними [20,21]

Головною послугою готелю звісно є розміщення, тому разом охарактеризуємо номерний фонд готелю. Житлова група приміщень PREMIER PALACE HOTEL KYIV представлена номерним фондом, який складається із 285 номерів, поділених на 19 типів, що дає змогу максимально враховувати потреби різних категорій клієнтів – від одномісних класичних номерів до президентських апартаментів. Номери відрізняються за площею, комплектацією, дизайном та рівнем комфорту [21].

В цьому контексті відобразимо структуру номерного фонду в таблиці 2.5

Таблиця 2.5– Структура номерного фонду PREMIER PALACE HOTEL KYIV

Тип номеру	Кількість номерів	Кількість місць	Питома вага в структурі, %	Вартість проживання (€)
Класичний одномісний	25	25	8,80%	від 152
Класичний двомісний	40	80	14,00%	від 168
Класичний з балконом	20	40	7,00%	від 168
Номер Прем'єр з широким ліжком	30	60	10,50%	від 184
Номер Прем'єр з роздільними ліжками	30	60	10,50%	від 184
Делюкс	25	50	8,80%	від 316
Двокімнатний люкс	20	40	7,00%	від 396
Сімейний номер	15	45	5,30%	від 630

Кінець таблиці 2.5

Тематичні та іменні номери	30	60
Президентські апартаменти	1	2
Інші категорії	49	98
Усього	285	560
Тематичні та іменні номери	30	60
Президентські апартаменти	1	2
Інші категорії	49	98

Розроблено автором за даними [21]

Рівень комфорту проживання у готелі відповідає міжнародним стандартам категорії «5 зірок». Всі номери обладнані:

- сучасними системами кондиціонування та опалення;
- плазмовими телевізорами, Wi-Fi, сейфами, міні-барами;
- ванними кімнатами з біде, халатами, капцями, туалетними наборами;
- робочими зонами, ергономічними меблями, гіпоалергенними подушками.

2.4 Структура готельного підприємства PREMIER PALACE HOTEL KYIV

Організаційна структура готелю є функціональною та багаторівневою. Загальне керівництво здійснює генеральний директор, у підпорядкуванні якого перебувають керівники основних функціональних служб, зокрема:

- служба прийому та розміщення (Front Office);
- служба експлуатації номерного фонду (Housekeeping);
- ресторанна служба (Food & Beverage);
- служба технічного обслуговування;
- служба маркетингу та продажів;
- служба безпеки;
- адміністративно-кадровий відділ;
- фінансово-економічна служба.

Відобразимо схематично на рис. 2.1 ієрархічний розподіл працівників готелю з категоризацією підпорядкування.

Організаційна структура готелю є лінійно-функціональною, що поєднує вертикальне підпорядкування з чітким розподілом обов'язків між службами. Цей тип структури дозволяє ефективно координувати роботу великого колективу, підтримувати високу якість обслуговування та оперативно реагувати на потреби клієнтів.

2.5 Оцінка архітектурної та інфраструктурної доступності готелю PREMIER PALACE HOTEL KYIV

Доступність середовища — невід'ємний критерій якості сучасного готелю, адже саме вона визначає, наскільки комфортно й безпечно можуть користуватися послугами люди з різними потребами: гості з інвалідністю, літні люди, сім'ї з дітьми, відвідувачі з тимчасовими обмеженнями мобільності.

Сформуємо аналіз доступності готелю у таблиці 2.6.

**Таблиця 2.6. – Архітектурна та інфраструктурна доступність готелю
PREMIER PALACE HOTEL KYIV**

Критерій	Стан реалізації	Відповідність ДСТУ 9240:2010
Архітектурна доступність		
Поріг на вході	Головний вхід без сходів, порогова висота 2 см; поруч немає стаціонарного пандуса.	Відповідає
Пандус/ліфтова альтернатива	Є пасажирський ліфт (ширина 90 см, глибина kabіни 140 см), рівень підлоги ліфта співпадає з рівнем коридору.	Відповідає
Коридори та дверні прорізи	Ширина коридорів 1,5 м, дверей до кімнат 85 см (мін. 80 см) – дозволяють проїзд інвалідного візка.	Відповідає
Номери для маломобільних гостей	Доступні 3 спеціалізовані номери з відкритим простором біля ліжка, санвузол з поручнями та протиковзким покриттям підлоги.	Відповідає мінімумам ДСТУ
Санвузли у громадських зонах	Публічні вбиральні на ресепшені та у ресторані «Atmosfera» – з розширеними kabінами, поручнями й кнопкою виклику допомоги.	Відповідає
Навігація та тактильні елементи	Схеми поверхів без шрифту Брайля, сигнальні контрастні смуги на сходах відсутні.	Не відповідає
Інфраструктурна доступність		
Громадський транспорт	Найближча станція метро – «Театральна» (600 м), з під'їздом широкими сходами без ліфтової альтернатива (станція не пристосована для інвалідних візків). Автобусні й тролейбусні зупинки поруч, без низькопідлогових маршруток.	Не відповідає
Паркування	Готель має підземний паркінг на 40 місць, але без виділених місць для маломобільних гостей. Є ліфт з парковки.	Відповідає частково
Пішохідна інфраструктура	Тротуари на бульварі Шевченка мають підвищені бордюри, відсутні заниження перехресть і тактильні смуги на зупинках.	Не відповідає

Кінець таблиці 2.6.

Сусідня соціальна інфраструктура	В радіусі 500 м: кілька кав'ярень і ресторанів зі сходами на вході, але є й один заклад із мобільною рампою; поряд – Бесарабський ринок, не пристосований для МГН.	Не відповідає
Медична допомога та сервісні служби	Медичні пункти і аптеки в центральній частині працюють зі спеціальними засобами доступності. Біля готелю віддалена станція швидкої допомоги (5 хв пішки).	Відповідає

Розроблено автором за даними [14].

Локація готелю в центрі створює переваги з точки зору наближеності до основних об'єктів, але публічна інфраструктура (метро, тротуари, паркінг) не відповідає базовим вимогам безбар'єрності за чинними стандартами.

2.6 Аналіз досвіду перебування осіб з інвалідністю (опитування, відгуки, аудит доступності) для PREMIER PALACE HOTEL KYIV

Проведений аналіз онлайн-відгуків показує, що гості здебільшого хвалять локацію, комфорт і обслуговування в Premier Palace. Відгуки згадують про басейн, ресторани та загальний комфорт, однак нічого не сказано безпосередньо про доступність для людей з інвалідністю (рис. 2.1)



Рис. 2.1. Приклад позитивного відгуку про готель PREMIER PALACE HOTEL KYIV

Джерело: [20]

Як правило, негативні коментарі стосуються ціни або технічних деталей (рис.2.2), але жоден із них прямо не фокусується на інвалідних потребах.



Рис. 2.2. Приклад негативного відгуку про готель PREMIER PALACE HOTEL КИЇВ

Джерело: [20]

Таким чином, серед наявних відгуків немає явних зауважень з приводу інклюзивності – гості просто не згадують про проблему доступу.

Тому для аналізу досвіду перебування осіб з інвалідністю (опитування, відгуки, аудит доступності) для PREMIER PALACE HOTEL КИЇВ було проведено опитування гостей з інвалідністю, які перебували у готелі останні 2 роки. Для цього були використані дані з готелю.

Приклади відповіді гостей на питання про їх досвід проживання у готелі:

1. Марія. «Я проживала у готелі у вересні 2023 року. Маю інвалідність по зору. У готелі інтер'єр дуже красивий, але на жаль майже немає допоміжної інформації. Меню і вивіски зроблені звичайним шрифтом без озвучення чи шрифту Брайля. Персонал ввічливо роз'яснював склад страв, але мені доводилось просити допомоги».

2. Василь. Проживав у готелі з 25.01.2025 по 27.01.2025 р. «Вражений, що в Premier Palace є зручне місце для паркування для інвалідів прямо біля входу. Ліфт дозволяє швидко піднятися до номеру, для якого попередньо поставили низьке сидіння в душі. Співробітники готові допомогти у будь-який час, навіть

доставляють їжу до номеру, якщо потрібно. Загалом відчував турботу, хоча й було декілька перешкод на шляху».

3. Костянтин. Проживав у готелі у травні 2024 року. «Коли заїжджаю до Premier Palace, мені допомагають на ресепшені, але шлях до лобі пролягає має кілька сходинок без пандуса. Ліфт достатньо просторий, але рухається дуже повільно, іноді доводиться чекати. Паркувальне місце для інваліда розташоване поруч із входом, що зручно, проте я не побачив тактильних позначок чи розмітки».

Додатковий аналіз також було проведено аудитом доступності на чолі з експертом.

Фізичний доступ. Експерти підтверджують наявність достатньої кількості адаптованих номерів: їхнє планування враховує радіуси розвороту інвалідного візка, занижене сантехнічне обладнання та безпорогові душові. Головні внутрішні комунікації (вестибюль, ліфти, поверхові коридори) відповідають рекомендованій мінімальній ширині 1,5 м. Разом із тим, аудит виявив кілька вузьких проходів (< 0,9 м) у зоні ресторану та декоративні пороги висотою 2–3 см у переходах між функціональними блоками, що ускладнює рух користувачів колясок і супроводжуючих.

Інформаційна доступність. Експерти відзначають гарний контраст інтер'єрних кольорів, проте бракує тактильних або Брайлівських позначок на кнопках ліфтів, а друковані меню та покажчики виконані без підсиленого шрифту. Також вони звертають увагу на відсутність індукційних систем у конференц-залах і субтитрів на внутрішньому телеканалі. Це обмежує їхню автономність і потребує звернення за допомогою персоналу.

Персонал і сервіс. За відгуками респондентів та аналізом експертів відзначається «висока готовність співробітників допомагати у будь-яких питаннях», що істотно нейтралізує враження від дрібних фізичних недоліків. Персонал зазвичай пропонує переносні апарелі для подолання порогів, супровід до номерів і адаптацію меблів. Однак лише частка працівників пройшли спеціалізовані тренінги з етикету взаємодії з людьми з інвалідністю, а системна програма навчання жестової мови й досі перебуває на етапі впровадження.

PREMIER PALACE HOTEL KYIV демонструє конкурентоспроможний рівень інклюзивності завдяки якісно обладнаним номерам і сервісній орієнтованості персоналу. Ключові зони росту пов'язані з усуненням точкових порогів та звужень, а також із розгортанням повноцінної системи візуально-тактильної і цифрової навігації. Реалізація цих заходів дозволить фіналізувати перехід від часткової інклюзії до повноцінного безбар'єрного середовища.

РОЗДІЛ 3

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДОСТУПНОСТІ PREMIER PALACE HOTEL KYIV

3.1 Виявлені проблеми фізичної доступності у готелі

У ході аудиту доступності та аналізу відгуків гостей із інвалідністю були виявлені ключові перешкоди, які обмежують автономність і безпеку руху маломобільних відвідувачів у Premier Palace Hotel Kyiv.

По-перше, на шляху від зовнішнього входу до вестибюля присутні декоративні пороги висотою 2–3 см, які хоча й невисокі, проте створюють складнощі для користувачів інвалідних колясок та батьків із дитячими візочками. Відсутність стаціонарного пандуса змушує персонал застосовувати переносні апарелі, що не забезпечує постійної та безпечної можливості подолання цього рівня без сторонньої допомоги.

У самому лобі й коридорах ресторанної зони виявлено ділянки з шириною проходів менше нормативних 1,5 м, а місцями — навіть нижче 0,9 м, що унеможлиблює розворот коляски та створює тисняву ситуацію. Крім того, на переходах між функціональними блоками (вестибюль–ресторан, вестибюль–конференц-зали) трапляються порожні пороги до 2–3 см, які, як і на вході, потребують встановлення з'їздів або апарелей. Ліфти, хоча технічно відповідають розмірами кабіни (90×140 см), працюють дуже повільно, що значно збільшує час очікування й створює додатковий дискомфорт для людей із обмеженою мобільністю.

У спеціалізованих номерах, пристосованих під гостей з інвалідністю, загалом дотримані вимоги щодо вільних радіусів для розвороту колісного крісла та безпорогових душових, проте не завжди враховано оптимальне розташування меблів – через це вільний простір може виявитися обмеженим. Деякі санвузли мають незначні пороги до 1,5 см при вході в туалет, що також погіршує зручність переміщення.

Внутрішні сходові марші залишаються позбавленими тактильних

попереджувальних смуг і контрастного маркування сходинок, що унеможлиблює незалежну орієнтацію незрячих і слабоворих осіб. Відсутність яскраво виражених контрастних стрічок на краях щаблів створює підвищений ризик травмування для гостей із залишковим зором.

З огляду на виявлені перешкоди, для досягнення повноцінної безбар'єрності необхідно розширити вузькі проходи, оптимізувати розстановку меблів у спеціалізованих номерах та впровадити тактильне й контрастне маркування всіх внутрішніх переміщень. Для людей з порушенням зору варто розробити спеціальні інформаційні таблички з шрифтом Брайля та голосові помічники у кожній зоні готелю.

Ці кроки забезпечать гостям із різними формами обмежень мобільності необхідний рівень безпеки, комфорту й незалежності.

3.2 Пропозиції щодо технічного та організаційного вдосконалення доступності

Для вирішення виявлених проблем доступності у готелі PREMIER PALACE HOTEL KYIV пропонуємо такі пропозиції: розміщення тактильних плит на тротуарі біля готелі та перед входом і контрастних смуг всередині готелю на виступах та сходах та оновлення інформаційних схем з дублікатом шрифту Брайля та розміщенням QR кодів із аудіогідом для гостей із порушенням зору.

Для поліпшення орієнтації незрячих і слабоворих гостей у приміщеннях готелю пропонується прокласти тактильні смуги та плитки на ключових маршрутах та майданчиках. Тактильні напрямні смуги (з паралельними ребрами) ведуть вздовж безпечного маршруту, а попереджувальні (із «бульбашковою» фактурою) сигналізують про зміни рівнів і небезпеку (початок/кінець сходів, перепади підлоги). Наприклад, на рисунку 3.1 показано тактильну напрямну смугу на підлозі громадського простору.



Рис. 3.1. – Приклад тактильних смуг та плиток

Джерело: [18]

Ці смуги необхідно розмістити в місцях великих відкритих просторів, коридорів та перед сходами, ліфтами, вузькими проходами. Зокрема, на верхніх і нижніх майданчиках сходів встановлюються попереджувальні модулі – тактильні плитки з горбиками – що точно позначають кінець сходів [18].

Окрім тактильних плит, на кожній сходинці рекомендується нанести стрічку контрастного кольору (наприклад, яскраво-жовту), яка чітко виділяє край сходу для людей з поганим зором. На рисунку 3.2. простежується виразний кольоровий контраст сходів і платформи: завдяки цьому низко зорі гості точно бачать, де починається кожен щабель.

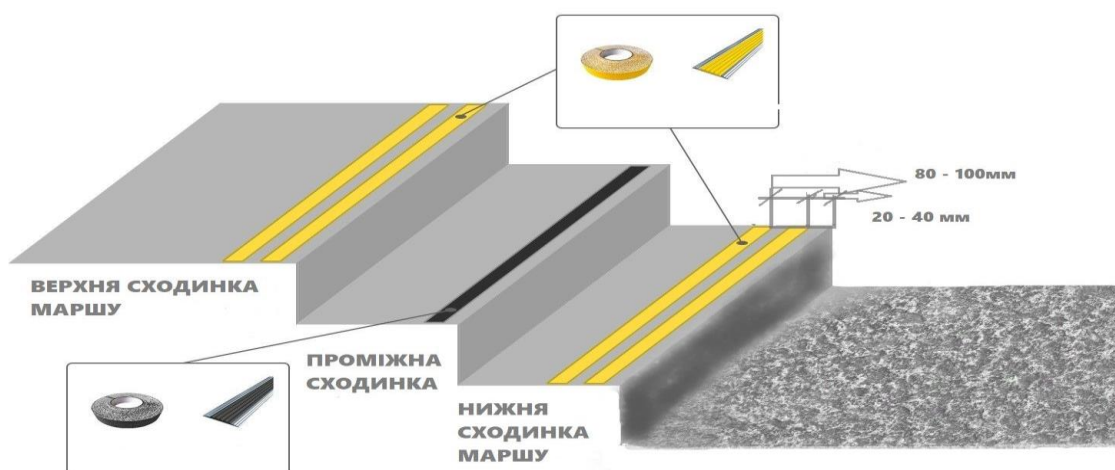


Рис. 3.2. –Контрастні стрічки на сходах

Джерело: [18]

провадження тактильних плит і контрастних маркувань усуває критичні бар'єри для слабоворих і незрячих. Воно дає тактильні та візуальні підказки: гість може «відчувати» маршрути палицею та помічати сходинки на дотик, а гості з залишковим зором – розрізнити контрастні смуги. Як зазначають фахівці, невидимі перешкоди (зміна рівня, сходи) становлять небезпеку для незрячих, а контрастні відмітки сходів є корисним підказником. Таким чином ці заходи значно підвищують безпеку і самостійність пересування маломобільних гостей у будівлі.

Сформуємо приблизні витрати на реалізацію:

1. Тактильні плитки 300×300 мм коштують близько 270 грн/шт. Для тротуару перед готелем приблизно потрібно 20 плит (5–6 тис. грн) та їх монтаж (2 тис. грн), загалом – 7-8 тис. грн.

2. Контрастні смуги (фарба або самоклеїтка стрічка) обійдуться від 100–200 грн/п. м, залежно від довжини маркування. Для однієї сходової клітини (20–30 м. стрічки) це 5–10 тис. грн із урахуванням роботи.

Разом ці заходи у помірних кількостях (декілька зон і сходів) можуть укластися у 20–30 тис. грн, що цілком відповідає бюджету 5-зіркового готелю. Надалі поступово можна впроваджувати для решти зон готелю.

Іншим важливим кроком є оновлення навігаційних таблиць і схем (планів поверху) для забезпечення їх доступності. Усі інформаційні покажчики (плани поверхів, напрямні таблички тощо) мають дублюватися рельєфно-точковим шрифтом Брайля. На рисунку 3.3 показано приклади інформаційних табличок з об'ємними символами і шрифтом Брайля – за необхідності схему можна «прочитати» пальцями.



Рис. 3.3. Інформаційні таблички з шрифтом Брайля

Джерело: [11]

Розміщення таких схем рекомендується в лобі, на виходах із ліфтів та поблизу сходів, згідно з ДБН.

Окрім Брайля, кожна схема містить QR-код, що веде до аудіогіду. Сканування коду смартфоном активує голосове оголошення змісту схеми – це суттєво допомагає тим гостям, хто не читає Брайль. По-перше, лише 7–10 % незрячих вивчили Брайлів шрифт, тому значна частина людей залежать від звукового опису. По-друге, аудіогід можна зробити багатомовним і деталізованим, що розширює інформативність схем. Тобто QR-код вирішує слабе місце офіційних покажчиків – обмеженість у сприйнятті тактильної інформації – й забезпечує доступ до повного опису в зручному форматі [11].

Сформуємо вартість реалізації:

1. Одна інформаційна табличка 150×200 мм зі шрифтом Брайля коштує близько 180–200 грн, більша (наприклад, 300×300 мм) – 500–1000 грн [11]. Припустимо, оновимо 5–10 схем (плани поверхів і ключові покажчики): це 5–10 тис. грн на виготовлення табличок.

Голосова взаємодія дозволяє гостю отримувати інформацію та замовляти

послуги, не користуючись екраном або друкованими носіями. Для незрячих і слабоворих осіб це критично: замість пошуку буклетів або натискання кнопок у номері вони просто звертаються до пристрою голосом. Крім того, голосовий інтерфейс прискорює оформлення замовлень (room service, замовлення таксі, інформація про послуги SPA тощо) та знижує навантаження на рецепцію.

Голосовий помічник повинен вміти:

- інформувати про розклад роботи ресторанів, спа, фітнес-центру, басейну;
- приймати замовлення room service, перекладаючи їх у pms у режимі реального часу;
- узгоджувати дзвінки на ресепшн, службу прибирання чи технічну підтримку;
- надати навігацію по готелю (шлях до кафе, конференц-залу, виходу на вулицю) зі звуковим описом маршруту;
- відповідати на запити щодо місцевих визначних пам'яток, замовляти таксі чи екскурсії;

З точки зору доступності, усі відповіді синтезуються українською (з можливістю вибору англійської та інших мов), а весь функціонал доступний без візуальних елементів (рис. 3.4).



Рис. 3.4. Видгляд голосового помічника для гостей з порушенням зору

Джерело: [11].

Архітектура голосового помічника для PREMIER PALACE HOTEL KYIV спирається на поєднання локальних і хмарних компонентів, що забезпечують швидку та надійну взаємодію — від моменту звернення гостя до отримання відповіді. У кожному номері встановлюється захищений планшет або smart-колонка зі вбудованим мікрофоном, через який користувачі можуть звертатися до помічника. Голосовий потік спочатку надходить до модуля розпізнавання мови (ASR), який перетворює звукові дані на текст, після чого сервіс NLU аналізує отримане повідомлення, виявляючи наміри й сутність запиту. Далі серверна бізнес-логіка визначає, чи йдеться, наприклад, про замовлення room service, запит інформації про послуги SPA або прокладання маршруту до конференц-залу, і формує відповідний виклик до внутрішніх систем готелю — PMS для обробки бронювань та замовлень або CRS для доступу до історії клієнта. Підготовлений текст відповіді надсилається в модуль синтезу мовлення (TTS), який перетворює його назад в аудіо — і вже звук із відповідаємо чує гість.

Розробка рішення розпочинається зі збору вимог: протягом одного-двох тижнів команда проводить інтерв'ю з персоналом рецепції, служби обслуговування номерів та організовує фокус-групи з гостями, у тому числі з порушеннями зору або обмеженою мобільністю, щоб деталізувати всі найтипівіші сценарії звернень. Наступні два-три тижні відводяться на створення прототипу діалогових потоків і тестування їх на реальних користувачах — це дозволяє виявити неточності в інтерпретації запитів і доопрацювати сценарії. Далі впродовж місяця-півтора розробляють «ядро» голосового помічника — інтегрують обрані ASR, NLU і TTS сервіси (можливий вибір між Google Cloud, Azure Speech Services чи локальними рішеннями зі збереженням даних на підконтрольному сервері). Коли основна логіка готова, ще три-чотири тижні йде на безшовну інтеграцію з PMS і CRS готелю, на перевірку склепінчастих сценаріїв «запит – відповідь» та на навантажувальне тестування, щоб упевнитися в стабільності під час пікових навантажень.

Після цього технічна група приступає до встановлення смарт-пристроїв у номерах і налаштування їх мережових параметрів – зазвичай це займає близько

одного-двох тижнів. Одночасно паралельно проводиться інструктаж персоналу: чергові на рецепції і технічні працівники вивчають, як допомагати гостям та виконувати базову діагностику помічника. Пілотний запуск триває приблизно два тижні – саме стільки потрібно, аби зібрати перші відгуки, скоригувати діалоги та виправити неточності. Лише після успішного пілота система запускається у всі номери, а далі підтримується регулярний моніторинг, оновлення моделі NLU за новими сценаріями та додавання нових інтеграцій (наприклад, управління IoT-платами для зміни освітлення чи температури в номері).

Орієнтовні витрати на створення та впровадження голосового помічника складають близько 900 тис. грн. Зокрема близько 400 тис. грн припадає на розробку ядра системи та інтеграцію API, ще 150 тис. грн – на річні ліцензії ASR/NLU/TTS-сервісів, приблизно 200 тис. грн знадобиться для закупівлі й встановлення smart-колонок або планшетів у 100 номерах (по 2 000 грн за одиницю), близько 100 тис. грн – на фінальне тестування та доопрацювання інтеграцій із PMS/CRS, і близько 50 тис. грн – на навчання персоналу користуванням та проведення пілотного запровадження.

Така сума повністю відповідає рівню інвестицій 5-зіркового готелю й дозволяє створити надійний, безпечний і доступний голосовий сервіс, який підвищить інклюзивність і якість обслуговування гостей.

Таким чином поєднання цих технічних заходів (тактильні покриття, контрастне маркування, тактильні таблички Брайля і QR-аудіогіди) створює безперешкодне середовище для гостей із порушеннями зору. Воно усуває ключові бар'єри – відсутність орієнтирів і інформації – і відповідає чинним нормам доступності, що підвищує репутацію готелю як інклюзивного закладу.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Спеціалізація готелів Києва охоплює повний спектр від бюджетних до люксових закладів, спрямованих на різні сегменти ринку. Кілька великих українських мереж консолідовані у столиці з широким асортиментом брендів (від економ-класу до luxury), а також висока концентрація об'єктів світових готельних лідерів – що робить Київ ключовим центром готельного бізнесу країни.

2. У 2020–2024 рр. київський готельний сектор пройшов шлях від глибокої кризи до стійкого відновлення. Після подвійного шоку – пандемії 2020 р. і воєнних дій 2022 р. на території Київщини – у 2023 р. намітилась позитивна тенденція, а 2024 р. став роком помітного зростання: заповненість номерів піднялася до 42 %, ADR зріс на 27 %, RevPAR майже подвоївся.

3. Від 2020 р. київські готелі опинилися під подвійним тиском: зростання собівартості через дорогі енергоресурси, санітарні вимоги й конкуренцію за кадри збіглося з різким падінням зовнішніх інвестицій та платоспроможного попиту внаслідок повномасштабної війни. На сьогодні, постійна загроза обстрілів вимагає дорогих безпекових модернізацій – облаштування бомбосховищ, генераторів і систем оповіщення, – тоді як логістичні збої й дефіцит кваліфікованих працівників ускладнюють щоденне функціонування.

4. Світовий досвід провідних країн і міжнародних мереж демонструє, що комплексний підхід – від нормативної бази та універсального дизайну до цифрової доступності й навчання персоналу – сприяє створенню безбар'єрної інфраструктури, яка підвищує конкурентоспроможність готелів і збільшує туристичний потік.

5. Готель «Прем'єр Палац» є п'ятизірковим закладом, розташованим у центрі Києва. Він є частиною національної мережі готелів і успішно функціонує на ринку, забезпечуючи прибуткову діяльність. Готель відомий своєю популярністю серед гостей шоу-бізнесу та інших клієнтів завдяки високому рівню обслуговування, комфортним умовам проживання та розташуванню в самому центрі міста.

6. Діяльність готелю здійснюється юридично оформленим приватним акціонерним товариством із відповідною реєстрацією, ліцензіями та визначеним бенефіціаром.

7. Premier Palace Hotel Kyiv пропонує повний спектр послуг 5-зіркового рівня: від цілодобових базових сервісів (рецепція, бронювання, room-service, щоденний клінінг, безкоштовний Wi-Fi) до розширених можливостей wellness, бізнесу й дозвілля (спа-центр, басейн, кілька ресторанів і барів, конференц-та банкетні зали, VIP- та консьєрж-послуги, трансфери й оренда авто).

8. Організаційна структура готелю є лінійно-функціональною, що поєднує вертикальне підпорядкування з чітким розподілом обов'язків між службами. Цей тип структури дозволяє ефективно координувати роботу великого колективу, підтримувати високу якість обслуговування та оперативно реагувати на потреби клієнтів.

9. Локація готелю в центрі створює переваги з точки зору наближеності до основних об'єктів, але публічна інфраструктура (метро, тротуари, паркінг) не відповідає базовим вимогам безбар'єрності за чинними стандартами.

10. Premier Palace Hotel Kyiv уже забезпечує базову безбар'єрність: адаптовані номери, широкі коридори, доступні паркомісця й уважний персонал створюють комфортне перебування для гостей з інвалідністю. Водночас залишаються «вузькі» місця – окремі пороги й проходи, брак тактильних позначок, індукційних систем та системне навчання співробітників. Доопрацювання цих точок підсилить інклюзивність готелю й переведе його від часткової до повної доступності.

11. Аудит показав, що готель уже має базову адаптацію, але низка дрібних бар'єрів – пороги, вузькі проходи, повільні ліфти та відсутність тактильного й контрастного маркування – все ще заважають повністю автономному й безпечному пересуванню маломобільних гостей. Усунення цих перешкод і додаткова навігаційна підтримка (Брайль, голосові підказки) довершать перехід Premier Palace Hotel Kyiv до справді безбар'єрного середовища.

12. Запропонований комплекс — тактильні смуги й контрастні маркування,

таблички з Брайлем та QR-аудіогіди, а також номерний голосовий помічник — прибирає головні бар'єри для людей із порушенням зору й мобільності. За відносно невеликий для 5-зіркового готелю бюджет (\approx 20–30 тис. грн на навігаційні покриття та 900 тис. грн на голосовий сервіс) Premier Palace Hotel Kyiv переходить від часткової інклюзії до повноцінного безбар'єрного середовища, підвищуючи безпеку, автономність і лояльність гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. ДБН В.2.2-40:2018. ІНКЛЮЗИВНІСТЬ БУДІВЕЛЬ І СПОРУД. Основні положення. https://e-construction.gov.ua/files/new_doc/3622203486843700817/2025-04-30/7581de4e-8c74-4f97-ab42-dc6639d54eef.pdf (дата звернення: 10.05.2025)
2. Кудінова І . Інклюзивність в індустрії гостинності: принципи, виклики та перспективи розвитку. *Development Service Industry Management*, №1, 2025. С. 21–28.
3. Поворознюк, І. Особливості організації надання готельних послуг для осіб з особливими потребами. *Економіка та суспільство*, №72. 2025. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-59>
4. Субін-Кожевнікова, А. С., Голосенко, А. С., Білоус, Д. А. Проблеми адаптації промислових будівель під нові функції (готелі). *Сучасні технології, матеріали і конструкції в будівництві*, №33(2),2023. С. 169–175.
5. Аналіз готельного ринку України у 2024 році. URL: <https://inventure.com.ua/uk/analytics/investments/analiz-gotel'nogo-rinku-ukraini-u-2024-roci> (дата звернення: 11.05.2025)
6. Близько 230 хостелів у Києві працює нелегально. URL: https://kyivcity.gov.ua/news/blizko_230_khosteliv_u_kiyevi_pratsyuye_nelegalno_-_marina_khonda/ (дата звернення: 11.05.2025)
7. В Києві майже вдвічі зросло завантаження готелів у 2024 році. URL: <https://mistokyia.ua/business/v-kyievi-vdvichi-zroslo-zavantazhennia-hoteliv> (дата звернення: 11.05.2025)
8. Готельний ринок оговтується від пандемії: скільки нових готелів відкриється у Києві. URL: <https://realty.rbc.ua/ukr/show/gostinichnyy-rynok-opravlyaetsya-pandemii-1631017335.html> (дата звернення: 11.05.2025)
9. Державна служба статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 11.05.2025)
10. Державне агентство розвитку туризму України. URL: <https://www.tourism.gov.ua/> (дата звернення: 11.05.2025)

11. Інтернет-магазин “Tablichka”. <https://tablichka.ua/> (дата звернення: 11.05.2025)
12. Кращі 5 зіркові готелі Києва. URL: <https://bungalo.com.ua/ukraine/best-5star-hotels-kyiv/> (дата звернення: 11.05.2025)
13. ПРАТ "ГОТЕЛЬ "ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ". *YouControl*. URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/21660999/ (дата звернення: 17.05.2025). (дата звернення: 13.05.2025)
14. Чи відповідають українські готелі вимогам сучасності. Пояснює експерт. URL: <https://suspilne.media/114289-ci-vidpovidaut-ukrainski-goteli-vimogam-sucasnosti-poasnue-ekspert/> (дата звернення: 13.05.2025)
15. Японія: інноваційний туристичний путівник з доступом від готелів MIMARU відкриває нові можливості для інклюзивного туризму у великих містах. <https://www.travelandtourworld.com.ua/news/article/japan-innovative-accessible-travel-guide-from-mimaru-hotels-opens-new-doors-for-inclusive-tourism-in-major-cities/> (дата звернення: 09.05.2025)
16. Accor, Valuable 500, Accessibility Research Association, and Colorful Earth launch ‘Disability Inclusion Self-Assessment Hotel Toolkit’. <https://press.accor.com/greater-china/accor-valuable-500-accessibility-research-association-and-colorful-earth-launch-disability-inclusion-self-assessment-hotel-toolkit/> (дата звернення: 09.05.2025)
17. HotelMatrix. URL: <https://www.hotelmatrix.report/> (дата звернення: 11.05.2025)
18. How to Guide People in Architectural Spaces with Tactile Paving Surfaces? <https://www.archdaily.com/1003619/how-to-guide-people-in-architectural-spaces-with-tactile-paving-surfaces> (дата звернення: 11.05.2025)
19. Marriott International Agrees To Address Barriers To Making Reservations For Accessible Rooms At Marriott-Branded Hotels. URL: <https://www.justice.gov/crt/case/marriott-international-inc> (дата звернення: 11.05.2025)
20. Premier Palace Hotel Kyiv. *Booking.com*. URL:

<https://www.booking.com/hotel/ua/premier-palace.uk.html> (дата звернення: 17.05.2025).

21. Premier Palace Hotel Kyiv. URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua> (дата звернення: 15.05.2025).

22. The European Accessibility Act: What Hoteliers Need to Know. URL: <https://www.hftp.org/news/4122816/the-european-accessibility-act-what-hoteliers-need-to-know> (дата звернення: 15.05.2025).

23. These Big Hotel Brands Have Embraced Accessibility — Here's Why That Matters. <https://www.travelandleisure.com/hotels-prioritizing-accessibility-hilton-hyatt-marriott-8784896> (дата звернення: 15.05.2025).

24. Top 10 Examples of Hotel Accessibility and Inclusivity in 2023. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/top-10-examples-hotel-accessibility-inclusivitywkrcf>

25. UNWTO. <https://www.unwto.org/> (дата звернення: 15.05.2025).