

**ГАЛИЦЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА
Відділення сфери послуг**

Циклова комісія дисциплін
готельно-ресторанної справи та туризму

**КУРСОВА РОБОТА
на тему: «ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ
КЛІЄНТАМ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ»**

Виконав (ла): ст. гр. ГР-286

Цілінська Анастасія
Анатоліївна

Науковий керівник: к.е.н.,
викладач

Муха Роксолана Андріївна

Кількість балів _____

Національна шкала _____

ECTS _____

Члени комісії

(підпис)(прізвище та ініціали)

(підпис)(прізвище та ініціали)

(підпис)(прізвище та ініціали)

Тернопіль 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ КЛІЄНТАМ ІЗ ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ.....	5
1.1. Різновиди груп людей із обмеженими можливостями та основні потреби для їх комфортного перебування в готелі.....	5
1.2. Специфіка організації готельного обслуговування людей із обмеженими можливостями.....	8
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ АСПЕКТІВ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ ІЗ ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «GARDEN HALL»).....	17
2.1. Організаційно-економічна характеристика господарської діяльності готелю «Garden Hall».....	17
2.2. Особливості обслуговування людей із обмеженими можливостями в готелі.....	27
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЛЮДЕЙ ІЗ ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ В ГОТЕЛІ «GARDEN HALL».....	32
ВИСНОВКИ.....	43
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	46
ДОДАТКИ.....	48

ВСТУП

Актуальність теми даної курсової роботи обумовлена тим, що готельне господарство є головним фактором і основною складовою туристичної інфраструктури, відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг.

Досвід економічної діяльності останніх років у готельному господарстві України свідчить про повільне підвищення якісних параметрів оцінки продуктивності праці на підприємствах галузі, а в окремих випадках якості обслуговування навіть дещо погіршилась, що зумовлює об'єктивну необхідність впровадження, розробки і використання системи оцінювання та контролю якості послуг у кожному готельному підприємстві.

Прискорений розвиток сфери послуг, прагнення підприємств отримати найвищий прибуток та зростаюча платоспроможність споживачів сприяють розширенню та урізноманітненню діяльності готельних підприємств. Одним з найважливіших факторів діяльності при наданні готельних послуг є якість, яка спонукає клієнта обрати той чи інший продукт.

Якість готельного продукту залежить від рівня задоволення споживача готельних послуг, до яких слід також віднести і людей з обмеженими можливостями – інвалідів, глухо-німих та сліпих відвідувачів готельно-ресторанних підприємств. На жаль, слід констатувати, через війну в Україні кількість людей з обмеженнями дуже швидко зростає відповідно виникає значна потреба забезпечити достатній рівень сервісу в контексті обслуговування таких споживачів готельних послуг. Затребуваність інклюзивного туризму підвищується в усьому світі. Інвалідність, або обмеження функціональних можливостей людини, є складним соціальним фактором, впливу якого не може ігнорувати жодне суспільство.

Актуальність теми даної курсової роботи визначається тим, що готельне господарство та туристичний напрям може стати дуже ефективним засобом інтеграції інвалідів та осіб з особливими потребами здоров'я в сучасне

суспільство, поряд з іншими.

Метою курсової роботи є дослідження теоретичних підходів та практики організації надання готельних послуг клієнтам з обмеженими можливостями, а також визначення можливостей удосконалення процесу обслуговування.

Завданнями даної курсової роботи є вивчення ряду проблемних питань, зокрема:

- визначення основних різновидів груп людей із обмеженими можливостями та визначення основних потреб для їх комфортного перебування в готелі;
- розгляд специфіки організації готельного обслуговування людей із обмеженими можливостями;
- дослідження організаційно-економічної характеристики господарської діяльності готелю «Garden Hall»;
- аналіз особливостей обслуговування людей із обмеженими можливостями в готелі;
- узагальнення шляхів покращення якості обслуговування людей із обмеженими можливостями в готелі «Garden Hall».

Об'єктом дослідження виступає господарська діяльність готелю ГРК «Garden Hall», а **предметом дослідження** виступає процес реалізації обслуговування людей із обмеженими можливостями у готельному підприємстві.

Основні методи дослідження, які використані у курсовій роботі: узагальнення та порівняння – для дослідження теоретичних підходів надання готельних послуг клієнтам із обмеженими можливостями; аналізу та синтезу, математичні та статистичні – для узагальнення практики реалізації обслуговування у готелі; планування та прогнозування – для визначення шляхів покращення обслуговування.

Структура роботи. Курсова робота складається з вступу, 3 розділів основної частини, висновків, списку використаної літератури, який налічує 20 джерел.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ КЛІЄНТАМ ІЗ ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ

1.1. Різновиди груп людей із обмеженими можливостями та основні потреби для їх комфортного перебування в готелі

Інклюзивний туризм передбачає систематичне впровадження принципів універсального дизайну в туристичну індустрію та гостинність на всіх етапах розробки продукту, надання послуг та формування політики життєвого циклу, з урахуванням потреб різних груп населення: дітей, дорослих і літніх людей, а також різних здібностей.

Створення бар'єрозахищеного середовища для осіб з обмеженими можливостями дозволяє залучити широке коло гостей, які можуть комфортно перебувати без особливих зусиль, що впливає на конкурентоспроможність готельного підприємства серед подібних об'єктів розміщення.

Багато готелів обмежуються лише створенням спеціального номера для осіб з обмеженими можливостями, проте це лише часткове вирішення питання комфорту таких гостей [1].

Наявність адаптованого номера не єдиний аспект, який впливає на їхній комфорт під час перебування. Основним аспектом є безперешкодний доступ до ключових зон готелю, таких як ресторани, розважальні зали, конференц-зали та медичні пункти.

Концепція універсального дизайну розширює свій обсяг, включаючи в себе не лише осіб з особливими потребами, але й маломобільних індивідів узагальнено.

Дана категорія охоплює осіб, чий рух або фізичні можливості обмежені, включаючи тих, хто має тимчасові обмеження (наприклад, через травми чи хвороби) та старших людей, які можуть мати складнощі у руховій активності або користуванні інфраструктурою (рис. 1.1).



Рисунок 1.1. Перелік груп людей, які вважаються маломобільними [9]

Здійснивши дослідження даного рис. 1.1. можна зробити висновок, що значна частина населення входить до категорії маломобільних, і головна мета універсального дизайну у готельних підприємствах полягає у створенні середовища без бар'єрів для відпочинку всіх відповідних груп, які мають потребу в користуванні готельними послугами.

Важливо відзначити основні потреби клієнтів з обмеженими фізичними можливостями в контексті отримання різного роду послуг. В даному контексті слід відмітити те, що готельне підприємство повинне полегшувати користування своїми послугами особам, що ставляться до основних груп недієздатності, тобто людям [17, с.116-117]:

- у готельних підприємствах з універсальним дизайном спеціальні умови для маломобільних осіб, які користуються інвалідними колясками, включають в себе ряд заходів. Ці заходи включають виділення та розмітку

місць паркування відповідної ширини для зручного виїзду коляски з автомобіля, а також створення широких транспортних маршрутів (коридорів, прихожих, санітарних зон) для забезпечення маневреності коляски. Передбачено відсутність сходів і порогів, а також адаптовані внутрішні і зовнішні двері, у тому числі й у санітарних приміщеннях. Також розглядаються установка спеціальних пристроїв для полегшення використання сантехніки (ванна, умивальник, туалет), адаптація замків, поручнів, стійок та розташування телефонних автоматів з урахуванням потреб осіб, які користуються інвалідними колясками, а також надання відповідної візуальної інформації для зручності навігації та користування готельними приміщеннями;

- у готельних підприємствах з універсальним дизайном, який спрямований на забезпечення комфорту та зручності для осіб з обмеженими можливостями, передбачаються різноманітні заходи для полегшення пересування тих, хто користується милицями, протезами, палицями або візками. Ці заходи включають розміщення поручнів на спусках, сходах і в коридорах для підтримки при пересуванні, наявність опор для милиць і ціпків біля столів, крісел і стійок для забезпечення стійкості та зручності, а також усунення порогів і сходів для уникнення можливості підковзнутися. Додатково враховується стан доріжок та підлоги, щоб уникнути неперешкодного руху і забезпечити безпеку при пересуванні для цієї категорії гостей;

- у готельних підприємствах з універсальним дизайном, який спрямований на забезпечення доступності та комфорту для глухих, глухонімих та осіб з поганим слухом, передбачаються спеціальні заходи. Ці заходи включають використання оптико-акустичної сигналізації, наприклад, світлового сигналу для заміни звукового стукоту у двері, установку індукційних петель у місцях обслуговування, таких як стійка адміністратора чи каса, що покращують роботу слухових апаратів. Також важливо надати відповідну візуальну інформацію та забезпечити, щоб деякі працівники мають

знання мови глухонімих для зручного та ефективного обслуговування цієї категорії гостей;

– у готельних підприємствах з універсальним дизайном, спрямованому на забезпечення зручності для осіб з поганим зором, використовуються різноманітні заходи. Ці заходи включають установку світло-акустичної сигналізації для сповіщення про події, наявність написів та покажчиків відповідних розмірів, які розташовані на висоті 150 см для зручності сприйняття, використання контрастних кольорових сполучень для виділення кінців сходів та стулок дверей, а також зміну фактури поверхні паркету чи килимової доріжки для підсилення уваги до зміни напрямку руху та визначення можливих перешкод.

Узагальнюючи зазначене слід відмітити те, що у готельних підприємствах з універсальним дизайном, створення комфортного та доступного середовища для всіх категорій гостей є пріоритетом. Це охоплює не лише осіб з обмеженими можливостями, а й різні групи населення, такі як маломобільні, глухі або з поганим зором. Заходи універсального дизайну включають установку спеціальної інфраструктури, використання різних технологій сигналізації, візуальну інформацію та навчання персоналу для забезпечення зручності, безпеки та комфорту для всіх гостей, незалежно від їхніх потреб і особливостей. В контексті зазначеного важливо здійснити дослідження специфіки організації обслуговування людей із обмеженими можливостями у готельному підприємстві.

1.2. Специфіка організації готельного обслуговування людей із обмеженими можливостями

Організація безбар'єрного середовища всередині готельного підприємства сприяє привабленню не лише гостей з інвалідністю та їхніх сімей, але й осіб, які тимчасово обмежені в рухах, а також літніх людей. Готелі, що пропонують номери для осіб з обмеженими можливостями, вимагають від персоналу спеціальної підготовки з урахуванням особливостей

обслуговування таких клієнтів.

Працівники, включаючи покоївок, консьєржів та офіціантів, мають надавати допомогу цільовим гостям з особливою уважністю. У ресторанному бізнесі персонал має бути готовий задовольнити будь-які дієтичні потреби гостей, оскільки вони можуть мати алергічні реакції на деякі продукти.

Послуги готельного підприємства розглядаються як неперервний процес від прибуття гостя до його від'їзду. Оцінка якості обслуговування формується у результаті взаємодії між споживачем і постачальником під час надання послуги, яка не може бути остаточною, оскільки вона активно формується протягом всього перебування гостя в готелі.

Для забезпечення комфортного перебування гостя з особливими потребами (обмеженими можливостями) важливо враховувати ряд особливостей, що дозволяють йому вільно пересуватися та насолоджуватися відпочинком. У ДСТУ 4269:2003 передбачено окремий розділ, який враховує особливості обслуговування таких гостей. Наприклад, поруч із центральним входом рекомендується встановити знак «Міжнародний символ доступності», що інформує інших про те, що цей готель готовий приймати гостей з обмеженими можливостями [19].

Пішохідні доріжки, які ведуть до готелю, слід розташовувати на рівній, антислизькій поверхні шириною не менше 1500 мм, що забезпечить комфортне і безпечне пересування людей на візках. Важливо уникати виступів, вищих за 45 мм, на шляху до входу в готель, щоб уникнути ускладнень при пересуванні візка.

Килимові покриття повинні мати коротковорсову структуру, щоб гості з дітьми могли зручно досягти свого призначення. У разі небезпеки система оповіщення має бути подвійною, включаючи світлові інформаційні табло для людей з вадами слуху. Також, готель повинен мати дві стійки різної висоти для зручного обслуговування гостей.

Одна зі стійок при реєстрації повинна мати зменшену висоту не більше 0,9 м, а також передбачена виїмка перед нею розміром не менше 0,7 м у висоту

та 0,4 м у ширину, щоб забезпечити зручний прохід для гостей на візках під час реєстрації. Рекомендується встановлювати автоматичні двері для зручності та комфорту гостей. Складні двері повинні мати горизонтальну попереджувальну смугу для кращої орієнтації гостей з вадами зору. Ця смуга має бути контрастного кольору (наприклад, червоного або жовтого), з шириною 100-125 мм, розташована на висоті 1,35 м від підлоги, що відповідає середній зоровій зоні людини [2, с.217].

Зона висадки пасажирів розташовується найближче до входу в готель, щоб спростити пересування маломобільних гостей. Кількість паркувальних місць для цієї категорії гостей повинна складати не менше 10 % від загальної кількості паркувальних місць. Такі місця розташовуються в межах 50 м від головного входу та мають понижені бордюри або пандуси для зручного доступу.

Ширина паркувальних місць - 3,5 м, з обов'язковими спеціальними знаками та маркуванням для автомобілів зі спеціальними потребами. Поруч повинна бути доріжка шириною не менше 1,5 м.

Номери для гостей з обмеженими можливостями зазвичай розташовують на першому поверсі, проте, в разі потреби, необхідно передбачити можливість підняття гостя на ліфті.

У ситуаціях, коли відбувається відключення електропостачання або недоступність ліфта, персонал готелю змушений використовувати альтернативні методи, наприклад, піднімання гостей на руках. Для забезпечення комфортного пересування осіб з обмеженими можливостями необхідно, щоб кабіна ліфта мала достатню ширину (не менше 1,7 м) і глибину (не менше 1,5 м), а двері ліфта - шириною не менше 0,95 м.

Сходи повинні мати однакову висоту (не більше 150 мм для внутрішніх сходів і 120 мм для зовнішніх) і ширину, щоб забезпечити безпечний рух. Загальні норми, що стосуються вестибюльної групи приміщення, відображають концепцію універсального дизайну як соціальну інновацію, яка сприяє розробці нових засобів і норм у соціальній сфері.

Структура надання інклюзивної послуги в готелі включає кілька ключових етапів, які базуються на сучасних тенденціях світової соціалізації та враховують потреби та особливості гостей з інвалідністю [8, с.67]:

1. Планування та дизайн приміщень. Готельна структура повинна бути спроектована з урахуванням безбар'єрного доступу для людей з обмеженими можливостями. Це означає, що вестибюль, ліфти, коридори, номери та інші приміщення мають бути обладнані так, щоб гості з інвалідністю могли вільно пересуватися без перешкод.

2. Послуги реєстрації та прийому. Для зручності гостей з інвалідністю слід забезпечити спеціальні зони для реєстрації, де персонал може надавати допомогу з підняттям на ліфт, навігацією та іншими потребами.

Спеціальні зони для реєстрації гостей з інвалідністю можуть бути організовані таким чином, щоб вони були легко доступні та зручні для користувачів. Наприклад, ці зони можуть мати підвищені прилавки для зручного оформлення документів або проведення операцій без надмірного зусилля з боку гостей. Також важливо забезпечити наявність спеціальних засобів для навігації, які допомагатимуть гостям з інвалідністю легко знаходити потрібні зони готелю, такі як ліфти, номери або ресторани.

Крім цього, персонал повинен мати підготовку щодо надання допомоги з підняттям на ліфт або з виконання інших потреб гостей з інвалідністю. Це може включати в себе знання про використання спеціального обладнання, такого як підйомні механізми або рухомі пандуси, а також вміння ефективно спілкуватися та виявляти увагу до потреб гостей.

Забезпечення спеціальних зон для реєстрації та підготовлений персонал дозволять готелю ефективно впроваджувати інклюзивні практики та забезпечувати комфортне та безпечне перебування для всіх гостей, незалежно від їхніх фізичних можливостей.

3. Номери та зручності. Готель повинен мати спеціально обладнані номери для гостей з інвалідністю. Це включає в себе понижені бордюри в ванній, розширені двері, спеціальне обладнання для безпечного пересування

та комфортного перебування.

Спеціально обладнані номери для гостей з інвалідністю мають важливе значення для забезпечення їхнього комфорту та безпеки під час перебування в готелі. Такі номери мають включати ряд спеціальних властивостей: понижені бордюри в ванній (це дозволяє гостям з інвалідністю легко та безпечно пересуватися між основними зонами ванної кімнати, зменшуючи ризик травм); розширені двері (двері в номері для гостей з інвалідністю повинні бути достатньо широкими, щоб дозволити використання різноманітних засобів мобільності, таких як інвалідні коляски чи милиці); спеціальне обладнання для безпечного пересування (може включати в себе ручки для підтримки під час пересування, антиковзаючі покриття на підлозі та інші засоби, що допомагають уникнути травм та покращують безпеку); комфортне перебування (доцільно також забезпечити в таких номерах спеціальні меблі та інші зручності, які враховують потреби гостей з інвалідністю, наприклад, низькі ліжка або спеціальні сидіння).

4. Технологічні рішення. Використання технологій, таких як автоматичні двері, інтерактивні системи навігації, світлові та звукові сигнали для навігації та безпеки гостей з інвалідністю. Технології, такі як автоматичні двері, інтерактивні системи навігації, а також світлові та звукові сигнали, допомагають створювати безпечні та зручні умови для пересування та перебування гостей з інвалідністю в готельному середовищі.

5. Тренування персоналу. Всі члени персоналу готелю повинні пройти навчання з питань обслуговування гостей з інвалідністю. Це включає навички спілкування, допомоги з пересуванням та використанням спеціального обладнання.

6. Система підтримки та зворотний зв'язок. Готель повинен мати систему підтримки для гостей з інвалідністю, де вони можуть звертатися за допомогою та надавати зворотний зв'язок щодо якості наданих послуг.

Ця структура дозволяє готелю ефективно впроваджувати інклюзивні практики та забезпечувати високий рівень обслуговування для всіх гостей,

незалежно від їхніх потреб та можливостей (рис. 1.2).

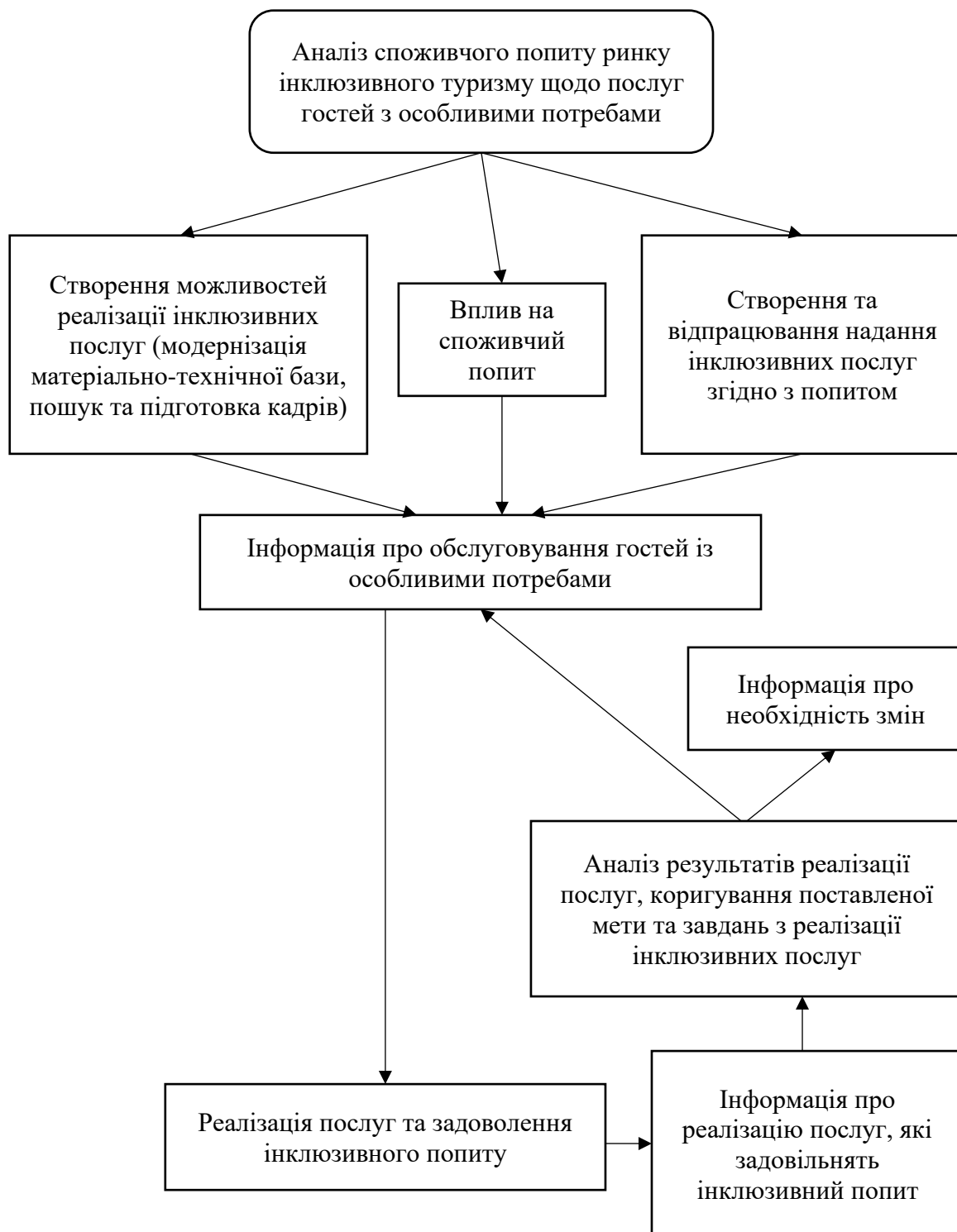


Рисунок 1.2. Концепція циклу розвитку надання інклюзивних послуг в готельних підприємствах [18, с.183]

Таким чином, проаналізувавши рис. 1.2, необхідно зробити висновок, що процес надання готельних послуг гостям з особливими потребами вимагає великої уваги та повинен бути чітко скоординованим.

Під час обслуговування гостей з обмеженими можливостями, важливо дотримуватися відповідних правил та володіти навичками взаємодії, щоб уникнути можливих проблем.

Необхідно бути обережним та уважним, дотримуватися правильної мови та підходу, враховуючи індивідуальні потреби гостя, але при цьому не підкреслювати їхню відмінність від інших. Коли гість потребує допомоги, він сам це виражатиме, і персонал має бути готовий надати необхідну допомогу відповідно до ситуації.

Забезпечення професійного обслуговування всіх гостей, незалежно від їхніх особливостей, вимагає дотримання високих стандартів етики та спілкування, зокрема з особами з порушеннями зору, слуху та ментальними особливостями.

Тому необхідно розглянути певні моменти спілкування з такими гостями, проте, загалом, спілкування повинно відбуватися на рівній основі [10, с.129]:

- в процесі спілкування з гостем необхідно періодично запитувати чи все зрозуміло, і чи гість встигає за послідовністю думок персоналу;
- персонал готелю повинен поводити себе так, щоб гість розумів, що вони сліdkують за послідовністю його думок та те, що персонал хоче почути думку гостя;
- коли персонал зустрічає гостя з особливими потребами, то вони повинні привітатися першими, у разі необхідності представлення гостя з вадами зору або слуху комусь або навпаки, потрібно повернути гостя в сторону співрозмовника;
- у разі отримання інформації від гостя з особливими потребами, необхідно бути конфіденційним у цьому питанні;
- необхідно подавати гостю з вадами слуху та зору в руки предмети, гроші і т.д., за винятком, якщо гість сам вказує призначення цих речей;
- коли персонал читає той чи інший документ, необхідно надати його гостю для того, щоб він був впевнений, що це цей документ;

– у разі необхідності, потрібно делікатно сказати гостю, щодо його зовнішнього вигляду або постави;

– не потрібно залишатися речі в недозволених місцях, які можуть завадити гостю орієнтуватися в просторі та пересуватися. Окрім цього, персонал готелю може виступати у ролі супроводжуючого, який буде допомагати гостю адаптуватися до нового середовища.

Під час обслуговування гостей з вадами зору, важливо докладати зусиль для забезпечення їхнього комфорту та безпеки. Це включає надання детальної інформації про розташування предметів та зручні умови для перебування в номері, щоб гість міг легше орієнтуватися.

Щодо харчування, в готелях категорії 4-5 зірок інклюзивне харчування та розширений асортимент страв є необхідними складовими високоякісного обслуговування. Такі готелі мають потрібну матеріально-технічну базу та ресторанні підприємства, що дозволяє їм задовольняти різноманітні потреби своїх гостей з урахуванням їхніх індивідуальних особливостей.

Під час створення інклюзивного меню, потрібно враховувати деякі вимоги, а саме [20, с.109]:

– споживчі властивості страв, їх калорійність, склад, споживчу цінність і т.д.;

– вікову категорію (наприклад, страва повинна бути прикрашена таким чином, щоб дитині було цікаво, а батьки не витрачали час на порціонування страви, годування);

– кулінарні тренди та види кухні (висока, молекулярна, вегетаріанська і т.д.), що дозволяє створити різні страви, які будуть не тільки смачні, а й корисні;

– тип і клас ресторанного закладу;

– сезонні вимоги щодо наявності тих, чи інших інгредієнтів або страв;

– розробка технологічних карт всіх страв, що надає можливість якісно готувати страви;

– в колективі ресторану повинні бути не лише кухарі, а й дієтологи;

– потужна матеріально-технічна база.

Отже, враховуючи вище сказане можна дійти до висновка, що робота з гостями, які мають особливі потреби, вимагає високого рівня підготовки персоналу та дотримання етикету. Номери для цієї аудиторії повинні відповідати встановленим стандартам, включаючи їх розташування на першому поверсі та відповідність нормам для ліфтів.

Однією з ключових послуг готелю є харчування, яке варто розробляти в інклюзивному ключі, дотримуючись вимог універсального дизайну, зокрема, створюючи доступне меню, яке враховує потреби гостей з вадами зору шляхом використання шрифту Брайля.

Дана концепція не лише сприяє повноті життя для людей з особливими потребами, а й сприяє соціальній інтеграції на всіх рівнях суспільства, ставлячи основу для налагодження взаєморозуміння та поваги до різниць.

В контексті визначення практичних особливостей організації обслуговування, розглянемо специфіку надання готельних послуг людям із обмеженими можливостями у готелі «Garden Hall».

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ АСПЕКТІВ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ ІЗ ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «GARDEN HALL»)

2.1. Організаційно-економічна характеристика господарської діяльності готелю «Garden Hall»

Об'єктом дослідження виступає діяльність готелю «Garden Hall» (юридична адреса: м.Тернопіль, вул. Шептицького 30) - готель в Тернополі з цілодобовою стійкою реєстрації, безкоштовним Wi-Fi і безкоштовним паркуванням. Загальний вигляд готелю готельно-ресторанного комплексу «Garden Hall» представлено на рис. 2.1.



Рисунок 2.1. Загальний вигляд готелю ГРК «Garden Hall» [6]

Готель «Garden Hall» відкрито в 2015 році. Він має у своєму розпорядженні цілодобову стійку реєстрації, безкоштовний Wi-Fi і безкоштовне паркування. Прогулянка до центру Тернополя займає 15 хвилин, 2 км від залізничного вокзалу і в 11 км від аеропорту Тернополя. До тернопільського автобусного вокзалу можна доїхати за 5 хвилин.

Аналізуючи організаційну структуру готелю у ГРК «Garden Hall» необхідно відмітити наступні служби та їх функціональні обов'язки:

- адміністратор готелю (1 працівник): координує роботу різних служб готелю, відповідає за прийом гостей, реєстрацію та виписку, організує роботу персоналу в рецепції та адміністративних відділах;
- служба бронювання (4 працівника): приймає та обробляє бронювання номерів, забезпечує ведення бази даних про вільні та заброньовані номери, надає інформацію про доступні послуги та тарифи;
- служба розміщення гостей (3 працівника): організує заселення гостей в номери, забезпечує контроль за чистотою та готовністю номерів до заселення, вирішує питання, що виникають під час розміщення гостей;
- служба обслуговування номерів (8 працівників): забезпечує підтримку порядку та чистоти в номерах, виконує замовлення гостей щодо розміщення додаткового обладнання або послуг, контролює стан інвентарю та забезпечує його належне функціонування;
- служба обслуговування гостей (2 працівника): надає інформацію про готельні послуги та зручності, вирішує запити та проблеми гостей під час їхнього перебування, організовує додаткові послуги, такі як трансфери, екскурсії тощо.

Готель пропонує 10 класичних номерів, виконаних з ідеальним почуттям комфорту і стилю. номери в готелі «Garden Hall» у залежності від зручностей, що надаються, розмірів площ, кількості кімнат, інтер'єру, ступеня оснащення меблями та інвентарем поділяються на чотири категорії: Стандарт, Напівлюкс, Сімейний, Люкс та Номер для людей з інвалідністю.

Готель «Garden Hall» – це все необхідне для комфорту та відпочинку. Незаперечна перевага при виборі житла для себе і своєї сім'ї. Усі номери мають безкоштовний доступ до Wi-Fi.

Готель вже зарекомендував себе як найбільш оптимальний готель в Тернополі з найкращим співвідношенням ціни і якості та високим сервісом.

Рейтинг закладу на сайті Booking.com складає 8,7 балів, рейтинг закладу на офіційному сайті Agoda.com становить 8,8 балів.

Досліджуючи номерний даного готелю необхідно відзначити наявність номеру «Стандартний двомісний номер з 1 двоспальним ліжком або 2 окремими ліжками» (площа 17 квадратних метрів) - номер оформлений у класичному стилі, номер із балконом і телевізором із плоским екраном і кабельними каналами. В окремій ванній кімнаті з душем надаються тапочки та фен. Загальний вигляд номеру представлено на рис. 2.2.



Рисунок 2.2. Готельний номер «Стандартний двомісний номер з 1 двоспальним ліжком або 2 окремими ліжками» [6]

Досліджуючи основні зручності даного готельного номеру, необхідно відзначити наявність: дерев'яної або паркетної підлоги, телевізор з плоским екраном, послуга дзвінок - «будильник», дзвінок - «будильник»/будильник, сушарка для одягу, килимове покриття, електрочайник, опалення, телефон, кабельні канали, шафа або гардероб, засоби для чищення, кондиціонер, вішак

для одягу. За додаткову плату можна отримати рушники, рушники/постільна білизна.

Загальна вартість готельного номеру «Стандартний двомісний номер з 1 двоспальним ліжком або 2 окремими ліжками» становить 1200 грн. (з сніданком).

Готельний номер «Напівлюкс» - великий готельний номер із балконом, зоною відпочинку з диваном і міні-баром. В окремій ванній кімнаті з душем надаються тапочки та фен. Загальна площа номеру становить 35 квадратних метрів. Загальний вигляд номеру представлено на рис. 2.3.



Рисунок 2.3. Готельний номер «Напівлюкс» [6]

Готельний номер, дещо значно більший за стандартний номер, при цьому має наступні зручності: сейф, телевізор з плоским екраном, послуга дзвінок - «будильник», дзвінок- «будильник»/будильник, диван, сушарка для одягу, рушники, вітальня/м'який куток, розкладне ліжко, холодильник,

білизна, міні-бар, килимове покриття, електрочайник, диван-ліжко, опалення, телефон, гардеробна, кабельні канали, шафа або гардероб, засоби для чищення, кондиціонер, вішалка для одягу. За додаткову плату можна отримати рушники, рушники/постільна білизна.

Необхідно відмітити просторість номеру – наявність балкону, додаткової кімнати, кондиціонеру та ванної кімнати, міні-бар. Загальна вартість готельного номеру «Напівлюкс» становить 1750 грн. (з сніданком).

Досить великим та достатньо зручним є номер «Люкс» (має площу 63 квадратних метри). В готелі представлений великий люкс із балконом, окремою зоною відпочинку з диваном і міні-баром. Окрему ванну кімнату з душем укомплектовано халатами та капцями. Загальний вигляд готельного номеру «Люкс» представлено на рис.2.4.



Рисунок 2.4. Готельний номер «Люкс» [6]

Готельний номер «Люкс» обладнаний наступними зручностями: сейф, дерев'яна або паркетна підлога, обідній стіл, телевізор з плоским екраном, послуга дзвінок - «будильник», дзвінок-«будильник»/будильник, диван, сушарка для одягу, рушники, вітальня/м'який куток, розкладне ліжко,

рушники/постільна білизна, холодильник, білизна, міні-бар, електрочайник, диван-ліжка, опалення, телефон, гардеробна, кабельні канали, шафа або гардероб, засоби для чищення, кондиціонер, обідня зона, вішалка для одягу. Загальна вартість готельного номеру «Люкс» становить 2200 грн. (з сніданком).

Для сімейного відпочинку передбачений «Сімейний номер» (загальна площа номеру становить 37 квадратних метрів), який включає безкоштовні засоби для ванної та халати із купальним рукавом. У власній ванній кімнаті є ванна, душ та фен. У сімейній кімнаті є килимові покриття, зона відпочинку з плоским телевізором, електричним чайником, диваном та обігрівом. Також у номері є два ліжка. Загальний вигляд готельного номеру «Сімейний» представлений на рис. 2.5.



Рисунок 2.5. Готельний номер «Сімейний» [6]

Даний номер має ряд зручностей, зокрема: телевізор, білизна, килимове покриття, телевізор з плоским екраном, електрочайник, диван, диван-ліжка,

опалення, сушарка для одягу, рушники, засоби для чищення, вітальня/м'який куток, розкладне ліжко, рушники/постільна білизна за додаткову плату.

Для людей із обмеженими можливостями є готельний номер «Номер для людей з інвалідністю», який представляє собою двомісний номер з безкоштовними туалетно-косметичними засобами, окремою ванною кімнатою з душовою кабіною, феном і тапочками. Двомісний номер з балконом, шафою для одягу, електричним чайником і телевізором з плоским екраном. У даному номері є одне ліжко. Загальний вигляд номеру «Номер для людей з інвалідністю» представлено на рис.2.6.



Рисунок 2.6. Загальний вигляд номеру «Номер для людей з інвалідністю» [6]

Площа готельного номеру «Номер для людей з інвалідністю» становить 25 квадратних метрів, при цьому номер обладнаний наступними зручностями: телевізор, білизна, на вищі поверхи можна піднятися на ліфті, килимове

покриття, телевізор з плоским екраном, електрочайник, опалення, рушники, шафа або гардероб, приміщення придатне для гостей в інвалідних візках, засоби для чищення, рушники/постільна білизна за додаткову плату. Загальна вартість готельного номеру «Номер для людей з інвалідністю» становить 1200 грн. (з сніданком).

Отже, резюмуючи дослідження, слід зазначити, що готель пропонує класичні номери, які виконані з ідеальним почуттям комфорту і стилю. В готелі представлені різноманітні готельні номери наступних категорій: Стандарт, Напівлюкс, Люкс та Номер для людей з інвалідністю.

Також до послуг гостей досліджуваного готелю вишуканий ресторан «Garden Hall», в якому працюють висококласні кухарі-професіонали. Зал ресторану «Garden Hall» вирізняється своєю красою та вишуканістю (рис.2.7).



Рисунок 2.7. Загальний вигляд залу ресторану «Garden Hall» [14]

Ресторан досить часто використовують для різноманітних заходів та банкетів, зокрема: проводяться весілля, корпоративні заходи, ювілеї, дні народження, вечірки та інші урочистості.

Ресторан працює починаючи із 8-00 (сніданок для проживаючих у готелі) та із 11-00 (для решту відвідувачів закладу). Зазвичай весільні банкети, корпоративи, вечірки та дні народження організовуються починаючи із 17-30.

Досліджуючи обслуговуючий персонал представлений у ресторані «Garden Hall» необхідно відміти наявність наступних працівників: адміністратор ресторану, офіціанти, гардеробник, мийник посуду, прибиральник залів та паркувальник. Кожен із них має визначені функціональні обов'язки, зокрема:

1. Адміністратор ресторану відповідає за організацію роботи ресторану, прийом і обробку замовлень, розподіл обов'язків серед персоналу, вирішення конфліктних ситуацій, контроль за якістю обслуговування та взаємодію з гостями щодо їхніх потреб і побажань.

2. Офіціанти виконують функції обслуговування гостей, прийом та подача замовлень, рекомендації страв та напоїв, дотримання стандартів обслуговування та чистоти у зоні обслуговування.

3. Гардеробник забезпечує зберігання та видачу гардеробу гостям, обслуговування гардеробних квитків, дотримання порядку та чистоти у гардеробній зоні.

4. Мийник посуду відповідає за миття посуду та кухонного інвентарю, дотримання санітарних норм та правил безпеки при роботі з посудомийною машиною та хімічними засобами.

5. Прибиральник залів забезпечує чистоту та порядок у зонах обслуговування та громадських приміщеннях ресторану, виконує вологе та сухе прибирання, винос сміття та забезпечення необхідних засобів для прибирання.

6. Паркувальник відповідає за організацію паркування автомобілів гостей, дотримання правил безпеки на парковці, надання інформації щодо паркування та допомогу гостям у знаходженні місць для паркування.

Меню ресторану «Garden Hall» представлено різноманітними стравами та напоями української та європейської кухонь.

Увійшовши до ресторанної зали ресторану «Garden Hall», клієнт потрапляє у дивовижну місцину - зелену оазу. Тропічні дерева, декоративні квіти, дзвінки водоспади - все це створює атмосферу надзвичайного комфорту.

У розпорядженні ресторану «Garden Hall» є все необхідне для проведення святкових заходів на найвищому рівні: бенкетів, весіль, дитячих свят, проведення бізнес заходів.

У ресторані «Garden Hall» допоможуть створити необхідну атмосферу для свята (проведення банкету) згідно з смаками, настроєм і тематикою клієнта. Ресторан запропонує одразу декілька варіантів планування простору індивідуально під захід.

У ресторані «Garden Hall» великий ресторан з поділом залів для будь-яких потреб: основний зал на 280 місць; VIP зал на 60 місць; фуршетний зал – 210 м², а також окремий зал на 50 осіб.

Таким чином, досліджуваний готельно-ресторанний комплекс «Garden Hall» є закладом, який розрахований на різноманітного споживача готельних та ресторанних послуг, зокрема заклад може прийняти молодят, сімейні пари із дітьми, працівників бізнес-сфери в контексті організації ділових зустрічей, різноманітних гостей за різним статусом та рангом. Поряд із цим, даний готельно-ресторанний комплекс «Garden Hall» відрізняється від інших закладів, тим що має номери та забезпечує високий рівень сервісу гостей із обмеженими можливостями.

В даному закладі такі гості можуть відчувати себе досить зручно та комфортно, отримуючи широку гаму послуг: від доступності спеціально обладнаних номерів з ванними кімнатами, призначених для людей з обмеженими можливостями, до надання індивідуального обслуговування та допомоги у вирішенні різних потреб.

Крім того, готельно-ресторанний комплекс «Garden Hall» може запропонувати таким гостям спеціальні програми розваг та відпочинку, а також додаткові сервіси, спрямовані на забезпечення їхнього комфорту під час перебування.

2.2. Особливості обслуговування людей із обмеженими можливостями в готелі

Важливою складовою діяльності досліджуваного готелю ГРК «Garden Hall» є забезпечення обслуговування людей із обмеженими можливостями. Слід констатувати, що обслуговування людей з обмеженими можливостями у готелі «Garden Hall» відбувається відповідно до найвищих стандартів та з урахуванням їхніх індивідуальних потреб. Особливості обслуговування включають наступні аспекти:

1. Доступність номерів для людей із обмеженими можливостями. Готель має спеціально обладнані номери для людей з різними видами обмежень, з пониженими бордюрами, розширеними дверима та іншими зручностями для комфортного перебування. Крім стандартних зручностей, які включають понижені бордюри та розширені двері, готель також має додаткові спеціальні обладнання і сервіси, які сприяють комфортному та безпечному перебуванню для гостей з різними видами обмежень:

- адаптовані ванні кімнати (зразок ванної кімнати даного готелю представлено у додатку А). Спеціально обладнані ванні кімнати включають душові кабіни з підйомним сидінням, поручні для безпечного пересування, а також ванни з низьким порогом для зручності вхід та вихід;

- системи попередження та безпеки. Номери оснащені системами попередження та безпеки, які включають пожежно-попереджувальні сигнали, системи виходу в екстрених ситуаціях та інші заходи для забезпечення безпеки гостей;

- асистентські сервіси. Готель надає асистентські послуги для гостей з різними видами обмежень, які можуть включати допомогу з пересуванням, використанням спеціального обладнання та інші підтримуючі сервіси;

- доступ до інформації та комунікації. Номери мають доступ до інформаційних ресурсів та засобів комунікації, таких як інтернет, телефон, телевізор з субтитрами або інші варіанти, що дозволяють гостям з обмеженими можливостями бути на зв'язку та інформованими.

– адаптовані зони готелю. Окрім номерів, готель також має адаптовані зони загального користування, включаючи ресторани, фітнес-центри, басейни та інші об'єкти, що дозволяють гостям з різними видами обмежень насолоджуватися усіма послугами готелю.

Дані спеціальні обладнання та сервіси покликані забезпечити повноцінне та комфортне перебування для гостей з різними потребами та обмеженнями, зробивши готель «Garden Hall» доступним для всіх.

2. Безпека та навігація. Усі зони готелю обладнані сучасними системами навігації, включаючи світлові та звукові сигнали, які допомагають гостям з орієнтацією та безпекою пересування.

Готель «Garden Hall» забезпечує високий рівень безпеки та комфорту для своїх гостей, зокрема для тих, хто має особливі потреби чи обмеження. Однією з ключових особливостей є використання сучасних систем навігації, які включають світлові та звукові сигнали:

– світлові сигнали. Гості можуть користуватися спеціальними світловими сигналами, які вказують на розташування основних зон готелю, таких як рецепція, ресторани, ліфти та інші важливі місця. Ці сигнали допомагають гостям орієнтуватися та швидко знаходити потрібні об'єкти;

– звукові сигнали. Крім світлових сигналів, доступні звукові сигнали, які сповіщають гостей про певні події або напрямки руху. Наприклад, це може бути анонс про закриття ресторану чи прохід до ліфта.

Дані системи навігації створюють додатковий рівень зручності та безпеки для всіх гостей готелю, зокрема тих, хто має певні обмеження чи потребує додаткової допомоги у навігації по приміщенню.

3. Доступ до ресторанів та спеціалізоване харчування. Готель «Garden Hall» пропонує своїм гостям доступ до ресторанів з інклюзивним меню, спеціально розробленим з урахуванням дієтичних обмежень та потреб гостей з різними вадами зору. Це дозволяє гостям насолоджуватися різноманітними стравами, враховуючи їхні індивідуальні потреби та уподобання.

Крім того, персонал готелю завжди готовий допомогти гостям з

обслуговуванням та вибором страв. Це включає у себе пояснення складу страв, поради щодо вибору страв, а також допомогу з підготовки спеціальних порцій або у виборі альтернативних варіантів, якщо це необхідно.

Інклюзивне меню у ресторані готелю «Garden Hall» включає наступні страви (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

**Особливості інклюзивного меню для людей із обмеженими
можливостями у ресторані готелю «Garden Hall»***

Назва страви	Основні інгредієнти	Особливості страви
Салат «Весняний дивограй»	Зелені листя салату з додаванням свіжих овочів (помідорів, огірків, моркви), гарбузових насінням та соусом на основі оливкової олії.	Цей салат враховує дієтологічні потреби гостей із обмеженими можливостями.
Оселедець під маринадом	Смачний оселедець, замаринований в ароматному маринаді зі спеціями та травами.	Ця страва відповідає вимогам гостей із певними дієтичними обмеженнями.
Грильований тунець зі свіжими овочами	Скумбрія або інший морський окунь, грильований до ступеня відповідно до побажань гостя, подається зі свіжими овочами та лимонним соусом.	Це рішення ідеально підходить для гостей, які ведуть здоровий спосіб життя.
Різотто з грибами та травами	Ароматне різотто з додаванням сезонних грибів, трав та спецій, що надає йому неповторний смак.	Ця страва може враховувати потреби гостей із вегетаріанським або веганським харчуванням.
Десерт «Чарівна морозивна вежа»	Стримана та легка морозивна вежа з натуральними інгредієнтами, а також можливість вибору безлактозного або безцукрового варіанту.	Цей десерт відповідає побажанням гостей із діабетом або лактозною непереносимістю.

*Джерело: складено автором на основі [13]

Зазначені страви не лише смачні, але й враховують різноманітні дієтичні обмеження та потреби гостей із обмеженими можливостями, що дозволяє

створювати інклюзивну атмосферу та надавати якісне обслуговування у ресторані готелю.

В цілому, такий підхід дозволяє готелю «Garden Hall» забезпечити високий рівень задоволення гостей, незалежно від їхніх дієтичних обмежень чи особливих потреб у харчуванні.

4. Доступність зон загального користування. Готельні зони в «Garden Hall» спеціально організовані, щоб забезпечити легкий доступ та безпеку для всіх гостей, у тому числі і тих, хто має обмежені можливості. Вестибюль, лобі, ресторани та санвузли оформлені з урахуванням розширених проходів, низьких бордюрів, а також наявності підйомників та пандусів, які сприяють комфортному пересуванню осіб з мобільними обмеженнями або на візках.

Дизайн зон загального користування враховує потреби різних категорій гостей, щоб кожен міг вільно користуватися всіма приміщеннями готелю без перешкод та дискомфорту. Такий підхід до доступності забезпечує відчуття зручності та відкритості для всіх відвідувачів «Garden Hall».

5. Технологічні рішення. Технологічні рішення в «Garden Hall» включають в себе використання автоматичних дверей, які забезпечують легкий доступ до приміщень для всіх гостей, в тому числі тих, хто має обмежені можливості або перебуває на візках. Це дозволяє уникнути необґрунтованих труднощів у пересуванні та зробити перебування в готелі більш комфортним для кожного гостя.

Крім того, встановлені інтерактивні системи навігації, які допомагають гостям з орієнтацією в готелі та легкою навігацією до різних зон та послуг. Ці системи включають в себе електронні плани приміщень, інтерактивні табло з інформацією про розташування послуг та маршрути, які допомагають гостям швидше та зручніше знаходити необхідні місця в готелі.

Додатково, світлові сигнали використовуються для покращення безпеки та орієнтації гостей з обмеженими можливостями. Наприклад, спеціальні світлові індикатори або табло можуть вказувати шлях до пандусів, ліфтів або спеціальних зон для гостей з особливими потребами. Такі технологічні

рішення роблять перебування в готелі «Garden Hall» ще більш приємним та зручним для всіх його відвідувачів.

6. Спеціалізоване навчання персоналу. Всі працівники готелю «Garden Hall» проходять спеціальне навчання з обслуговування гостей із обмеженими можливостями, що дозволяє їм ефективно взаємодіяти з цією аудиторією та забезпечувати їх потреби на вищому рівні.

7. Особливості спілкування із людьми з обмеженими можливостями. В контексті реалізації обслуговування у готелі «Garden Hall» важливо також забезпечувати відповідне спілкування.

Таким чином, обслуговування людей із обмеженими можливостями у готелі «Garden Hall» спрямоване на забезпечення їм комфортного та безпечного перебування, де кожен гість може насолоджуватися всіма послугами та зручностями готелю на рівних умовах. Загалом, готель «Garden Hall» прагне створити атмосферу відкритості, дружелюбності та поваги до всіх гостей, незалежно від їхніх особливостей та потреб. Поряд із цим, постійно важливо реалізовувати заходи орієнтовані на покращення якості обслуговування людей із обмеженими можливостями в готелі «Garden Hall», що буде представлено у розділі 3.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЛЮДЕЙ ІЗ ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ В ГОТЕЛІ «GARDEN HALL»

На сучасному етапі розвитку туризму та формування готельного ринку України існують ряд проблем, котрі пов'язані із впровадженням інклюзивних технологій на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Перш за все, більшість закладів не мають адаптованої до потреб людей з обмеженими можливостями інфраструктури. Також при проектуванні елементів доступного середовища залишаються неврахованими деякі аспекти, які в подальшому можуть вплинути на функціонування закладу в загальному.

Однією з найважливіших проблем є некомпетентність персоналу в специфіці обслуговування інвалідів, а також незначний рівень доступності готелю для забезпечення людей із обмеженими можливостями [19].

З метою оцінки доступності для людей з обмеженими можливостями до об'єктів готельно-ресторанного господарства м. Тернопіль була проведена оцінка доступності готелів.

Результати дослідження представлені у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Результати обстеження доступності об'єктів для осіб з обмеженими
можливостями*

Об'єкти дослідження	Виявлені порушення
1	2
Території, прилеглі до будівель	- під'їзд до будівель утруднений; відсутні стоянки для автомобілів інвалідів- візочників; відсутні знаки доступності.
Входи в будівлі	- відсутні турнікети, пристосовані для інвалідів візочників; -не дотримано вимог до зовнішніх дверей;

продовження табл. 3.1

1	2
Внутрішня інфраструктура будівель	відсутні тактильні попереджають покажчики перед поворотами; відсутні огороження під нависають елементами; висота порогів або перепад висот перевищує допустиме значення; не дотримано вимог до конструктивних елементів і пристроїв всередині будівлі;
Зони цільового призначення	відсутня необхідна кількість місць для обслуговування інвалідів; не дотримано вимог щодо мінімальної відстані місць для інвалідів від евакуаційних входів; відсутні інформують позначення;
Санітарні кімнати	відсутнє спеціальне обладнання та системи тривоної сигналізації; не дотримано вимог до розміщення раковин, дзеркал, поручнів і відкидних сидінь.

*Джерело: самостійна розробка автора

В цілому, можна зробити висновок, що досліджувані об'єкти мають обмежену доступність для інвалідів та інших осіб із обмеженими можливостями. Результати проведеного дослідження показують, що прилеглі території та входи в будівлі, шляхи руху всередині будівлі, зони цільового призначення і санітарно-побутові кімнати не відповідають вимогам доступності.

Також можемо відзначити, що у всіх обстежуваних закладах одні і ті ж порушення. Потрібна значна доробка об'єктів для підвищення рівня інклюзивної сервісу [5, с.23].

Шляхи вирішення проблем вдосконалення сервісу на підприємствах готельно-ресторанної сфери, в тому числі і досліджуваного готелю ГРК «Garden Hall»:

1. Доопрацювання об'єктів готельно-ресторанного господарства для забезпечення їх доступності для інвалідів та осіб з обмеженими можливостями. Доопрацювання потрібно як прилеглим до будівель територіям, так і внутрішнім приміщенням.

2. Підвищення професійної компетенції працівників готельно-ресторанного сектору шляхом організації тренінгів та майстер-класів, спрямованих на роботу з людьми з різними потребами та обмеженими можливостями. Організація тренінгів та майстер-класів для підвищення професійної компетенції працівників готельно-ресторанного сектору щодо роботи з людьми з різними потребами та обмеженими можливостями може включати такі аспекти:

- свідомість та емпатія. Тренінги, спрямовані на розуміння потреб та проблем гостей з обмеженими можливостями, а також розвиток емпатії та вміння поставити себе на їхнє місце;

- комунікаційні навички. Навчання ефективної комунікації із гостями, що мають обмежені можливості та, відповідно, різні потреби, включаючи використання адаптованих методів спілкування та мовлення;

- доступність сервісу. Навчання працівників працювати з обладнанням та зручностями для гостей з обмеженими можливостями, забезпечуючи їм комфортне перебування та доступ до всіх послуг;

- ситуаційний аналіз. Проведення майстер-класів з вирішення ситуацій, пов'язаних з побажаннями та потребами гостей з різними обмеженнями, щоб працівники могли адекватно реагувати на будь-які ситуації;

- інклюзивність та розуміння різноманітності. Підкреслення важливості інклюзивного підходу гостей з обмеженими можливостями, що допоможе створити відкрите середовище для даної категорії людей.

Дані тренінги та майстер-класи допоможуть працівникам готельно-ресторанного сектору покращити свої навички та знання щодо роботи з різними групами клієнтів, зроблять обслуговування більш інклюзивним та професійним, а також сприятимуть позитивному досвіду для всіх гостей.

3. Розробка та впровадження інструктажу для працівників готельно-ресторанних комплексів з акцентом на покращення комунікації з особами з обмеженими можливостями. Даний напрям є ключовим елементом створення доступного середовища для всіх клієнтів. Такий інструктаж може включати наступні пункти: свідомість про потреби (навчання працівників щодо розуміння різноманітних потреб та вимог осіб з обмеженими можливостями, включаючи фізичні, психологічні та комунікаційні аспекти); ефективна комунікація (тренування з технік емпатії та вміння адаптувати комунікацію до потреб конкретної особи, при цьому включає використання зрозумілого мовлення, уникання стереотипів та виявлення готовності допомогти); знання про обладнання (ознайомлення з доступними для осіб з обмеженими можливостями обладнанням та зручностями у готельно-ресторанному комплексі, щоб працівники могли правильно реагувати на запити клієнтів); поведінкові стандарти (встановлення чітких стандартів поведінки та обслуговування для забезпечення поваги та гідності всіх гостей, незалежно від їхніх можливостей); практичні ситуації (проведення тренувань з розв'язання ситуацій, пов'язаних з особами з обмеженими можливостями, щоб працівники могли виявити свої навички у реальних умовах). Даний інструктаж допоможе працівникам готельно-ресторанного бізнесу не лише ефективно взаємодіяти з особами з обмеженими можливостями, а й створити атмосферу відкритості та включення, що сприятиме позитивному досвіду для всіх клієнтів.

4. Активна реклама готельно-ресторанних підприємств з високим рівнем доступності для всіх груп населення через засоби масової інформації та Інтернет. Розширена думка про активну рекламу готельно-ресторанних підприємств з високим рівнем доступності для всіх груп населення через засоби масової інформації та Інтернет включає такі аспекти: соціальна відповідальність (підкреслення важливості соціальної відповідальності бізнесу в просуванні доступних для всіх послуг, що є досить важливим елементом для привертання клієнтів, які активно підтримують соціальні ініціативи); інформаційна прозорість (надання детальної інформації про

доступність усіх сервісів та зручностей для різних категорій клієнтів, що дозволить потенційним гостям зрозуміти, наскільки підприємство враховує їхні потреби); інтерактивна комунікація (залучення клієнтів до обговорення та обміну думками про доступність послуг, що може реалізовуватися через відгуки та коментарі на сайті підприємства, соціальних медіа та спеціалізованих форумах); віртуальні тури (пропонування віртуальних екскурсій та оглядів для показу доступних зон та зручностей, що дозволить людям з обмеженими можливостями заздалегідь оцінити, наскільки об'єкт підходить для їхніх потреб); співпраця з організаціями (партнерство з організаціями та ініціативами, які підтримують права та потреби людей з обмеженими можливостями, що допоможе збільшити свідомість про доступність послуг серед відповідних аудиторій). Такий підхід до реклами допоможе підвищити не лише свідомість про доступність готельно-ресторанних послуг, а й залучити нових клієнтів, які активно шукають середовища, де їхні потреби будуть враховані.

5. Організація спеціальних розважальних заходів для гостей з обмеженими можливостями. Даний захід в готельно-ресторанних комплексах може стати важливим елементом створення приємного та інклюзивного середовища для всіх клієнтів. Такі заходи можуть включати:

- Тематичні свята. Організація святкових заходів, присвячених певним темам або подіям, які будуть цікаві та доступні для всіх гостей, включаючи тих, хто має обмежені можливості. Наприклад, тематичні вечірки, святкування особливих дат або культурні заходи.

- Екскурсійні програми. Організація екскурсій для гостей з обмеженими можливостями до цікавих місць, які враховують їхні потреби та можливості. Зокрема, може бути відвідування музеїв, парків, історичних пам'яток тощо з використанням спеціального обладнання та гідів.

- Творчі майстер-класи. Проведення занять з мистецтва, рукоділля, кулінарії тощо, де гості з обмеженими можливостями можуть взяти участь і відчувати себе частиною творчого процесу. Наприклад, це можуть бути майстер-

класи з малювання, гончарства, кулінарії тощо.

Запропоновані заходи не лише дозволять гостям з обмеженими можливостями відчути себе відвідувачами з повним правом, а й сприятимуть позитивному досвіду від відпочинку у готельно-ресторанному комплексі. Такі ініціативи також можуть сприяти підвищенню лояльності та рекомендацій серед цільової аудиторії.

В результаті цих заходів підвищиться рівень сервісу в готельно-ресторанному бізнесі, що сприятиме зміцненню лояльності клієнтів, що виявляється в їх готовності постійно користуватися послугами та продуктами компанії.

Таким чином, лояльність клієнтів готельно-ресторанних комплексів проявляється в тому, що вони пред'являють стабільний попит до послуг готелю. Удосконалення організації обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу за рахунок створення доступного середовища і підвищення рівня підготовки персоналу сприятиме збільшенню потоку клієнтів, в тому числі з обмеженими можливостями здоров'я, підвищить лояльність клієнтів і збільшить доходи підприємств гостинності.

Результати дослідження представлені у розділі 2 засвідчили високий рівень якості реалізації обслуговування людей із обмеженими можливостями у готелі «Garden Hall», зокрема відзначено такі позитивні аспекти: доступність номерів для людей із обмеженими можливостями; високий рівень безпеки готелю та достатньо проста навігація; доступ до ресторану ГРК «Garden Hall» та можливість замовлення спеціалізованого харчування; швидкий доступ до зон загального спілкування; якісні технологічні рішення; спеціалізоване навчання персоналу закладу для поводження із людьми з обмеженими можливостями.

Поряд із цим, також бракує різноманітних розважальних заходів для людей із обмеженими можливостями, що дасть ряд переваг в обслуговуванні даної категорії людей, зокрема:

- підвищити задоволення від перебування. Розважальні заходи

сприятимуть позитивному відчуттю гостей з обмеженими можливостями, дозволяючи їм насолоджуватися часом у готельно-ресторанному комплексі нарівні з іншими гостями;

- створити інклюзивну атмосферу. Різноманітні розважальні заходи зроблять середовище більш інклюзивним та доступним для всіх, сприяючи відчуттю приналежності та радості серед гостей;

- підвищити лояльність клієнтів. Забезпечення розважальних заходів, які враховують потреби та інтереси людей з обмеженими можливостями, сприятиме підвищенню лояльності цієї категорії клієнтів до готельно-ресторанного комплексу;

- позитивний імідж. Створення розважальних програм для різних груп гостей позитивно вплине на репутацію готельно-ресторанного бізнесу, підвищуючи його привабливість для широкого кола відвідувачів.

В цілому, розважальні заходи додадуть цінності та глибини обслуговуванню готельно-ресторанного комплексу, сприяючи створенню позитивного та незабутнього досвіду для всіх гостей, незалежно від їхніх можливостей.

Для проведення розважальних заходів планується оновити персонал підприємства, який б спеціалізувався на проведенні заходів для людей із обмеженими можливостями (рис. 3.1):

1. Аніматори та організатори подій. Найняті спеціалісти з досвідом в проведенні розважальних заходів для різних категорій гостей, включаючи людей з обмеженими можливостями. Вони будуть відповідальні за планування та виконання розважальних програм.

2. Спеціалісти з адаптивного обслуговування. Навчені працівники, які вміють працювати з обладнанням та зручностями для гостей з різними обмеженнями, забезпечуючи комфортне та безпечне перебування.

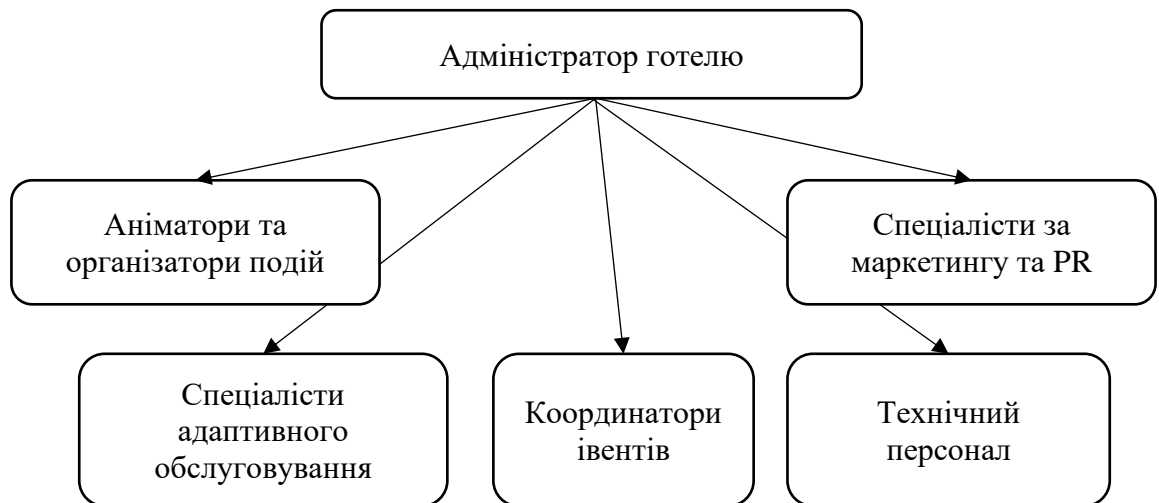


Рисунок 3.1. Організаційна структура для проведення розважальних заходів в готелі «Garden Hall» для людей із обмеженими можливостями*

*Джерело: самостійна розробка автора

3. Координатори івентів. Професіонали, які відповідатимуть за організацію та виконання різноманітних розважальних заходів, планування бюджету та співпрацю з постачальниками послуг.

4. Спеціалісти з маркетингу та PR. Важливо мати команду, яка буде відповідати за просування та рекламу розважальних заходів для гостей з обмеженими можливостями, залучення нових клієнтів та підтримку іміджу компанії.

5. Технічний персонал. Професіонали, які забезпечать необхідне обладнання та технічну підтримку для проведення розважальних заходів, включаючи звук, світло, відеопроєкцію тощо.

В цілому, оновлений штат працівників забезпечить успішну організацію та проведення розважальних заходів для гостей з різними потребами та обмеженими можливостями, зробить їх перебування в готельно-ресторанному комплексі більш приємним та незабутнім.

Визначимо бюджет витрат на утримання персоналу та проведення різноманітних розважальних заходів в готелі «Garden Hall» для людей із обмеженими можливостями, дані представимо у табл.3.2. та у додатку Б.

Таблиця 3.2

Бюджет витрат на утримання персоналу та проведення різноманітних
розважальних заходів в готелі «Garden Hall» для людей із обмеженими
можливостями за місяць*

Показник витрат	Всього витрати, тис.грн.
Витрати на аніматорів та організаторів подій	52
Витрати на навчання спеціалістів адаптивного обслуговування	20
Оплата праці координаторів івентів	15
Оплата праці спеціалістів з маркетингу та PR	22
Оплата праці технічного персоналу	19
Витрати на анімацію та облаштування зали	7
Закупівля технічних засобів (звук, світло, відеопроєкція)	105
Витрати на рекламу та просування даних заходів	25
Всього бюджет витрат	265

*Джерело: самостійна розробка автора

Відповідно, загальний розмір витрат на утримання персоналу та проведення різноманітних розважальних заходів за місяць становитиме 265 тис.грн. Фінансування відбуватиметься за рахунок власних коштів у повному обсязі. В структурі витрати найбільший обсяг витрат на закупівлю технічних засобів (звук, світло, відеопроєкція) – 105 тис.грн., витрати на аніматорів та організацію подій становить 52 тис.грн.

Аналізуючи дохідну частину необхідно відзначити наступні розважальні заходи, орієнтовані на людей з обмеженими можливостями:

– музичні та танцювальні вечори. Організація вечорів з живою музикою та танцями, де музиканти та танцюристи будуть враховувати різні потреби та можливості гостей. Наприклад, можна включити музичні жанри, які добре сприймаються особами з обмеженими можливостями, та створити доступність для участі у танцювальних програмах;

– тематичні вечори та інтерактивні ігри. Проведення тематичних вечорів ігор, де гості з обмеженими можливостями можуть брати активну участь. Наприклад, квізи, вікторини або інтерактивні ігри, спрямовані на розвиток

креативності та співпрацю;

– арт-терапія. Організація майстер-класів з різних видів мистецтва, таких як живопис, ліплення, рукоділля тощо. Це не лише розважально, а й дозволяє гостям виразити свою креативність та емоції через творчість;

– сенсорні стимуляційні заняття. Проведення занять з сенсорної стимуляції, таких як масаж, ароматерапія, заняття з використанням різних текстур та матеріалів. Це допомагає зняти стрес, підвищити настрій та сприяє загальному відчуттю комфорту;

– театральні вистави. Організація театральних вистав для гостей з обмеженими можливостями, включаючи інтерактивні вистави та адаптовані версії класичних п'єс.

Дані розважальні заходи можуть бути адаптовані для різних потреб та можливостей гостей з обмеженими можливостями, створюючи позитивний та незабутній досвід для них у готельно-ресторанному комплексі. Основні доходи від реалізації даних заходів представимо у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Основні доходи від проведення розважальних заходів в готелі «Garden Hall» для людей із обмеженими можливостями за місяць*

Захід	Кількість раз	Ціна, грн.	Кількість відвідувачів	Загальні доходи, грн.
Музичні та танцювальні вечори	6	250	50	75000
Тематичні вечори	6	200	50	60000
Інтерактивні ігри	6	200	40	48000
Арт-терапія	6	450	25	67500
Сенсорні стимуляційні заняття	6	350	50	105000
Театральні вистави	2	500	100	100000
Всього				455500

*Джерело: самостійна розробка автора

Загальний дохід від реалізації розважальних заходів в готелі «Garden

Hall» для людей із обмеженими можливостями за місяць становить 455,5 тис.грн.

Визначимо економічний ефект від реалізації запропонованих заходів, зокрема чистий прибуток становитиме:

$$\text{ЧП} = (455,5 - 265) - 18\% \text{ (податок на прибуток } 190,5 * 18\% = 34,3) = 190,5 - 34,3 = 156,2 \text{ тис.грн.}$$

Далі визначимо індекс прибутковості даних заходів, який становитиме:

$$\text{ІР} = 455,5 / 265 = 1,72 \text{ пункти}$$

Відповідно, рекомендовані до впровадження заходи розважальних заходів в готелі «Garden Hall» для людей із обмеженими можливостями є прибутковими, при цьому чистий прибуток їх реалізації становитиме 156,2 тис.грн., а індекс рентабельності складатиме 1,72 пункти, тобто на 1 гривню інвестованого у заходи капіталу готельне підприємством отримуватиме 1,72 гривні прибутку. Отже, дані заходи можуть бути запропоновані адміністрації готелю для підвищення ефективності господарської діяльності готелю та зростання задоволеності гостей від перебування у такому закладі за рахунок реалізації розважальної програми.

ВИСНОВКИ

Таким чином, затребуваність інклюзивного туризму підвищується в усьому світі. Інвалідність, або обмеження функціональних можливостей людини, є складним соціальним фактором, впливу якого не може ігнорувати жодне суспільство. Для забезпечення комфортного перебування гостя з особливими потребами (обмеженими можливостями) важливо враховувати ряд особливостей, що дозволяють йому вільно пересуватися та насолоджуватися відпочинком, зокрема:

- пішохідні доріжки, які ведуть до готелю, слід розташовувати на рівній, антислизькій поверхні шириною не менше 1500 мм, що забезпечить комфортне і безпечне пересування людей на візках;

- килимові покриття повинні мати коротковорсову структуру, щоб гості з дітьми могли зручно досягти свого призначення;

- одна зі стійок при реєстрації повинна мати зменшену висоту не більше 0,9 м, а також передбачена виїмка перед нею розміром не менше 0,7 м у висоту та 0,4 м у ширину, щоб забезпечити зручний прохід для гостей на візках під час реєстрації;

- рекомендується встановлювати автоматичні двері для зручності та комфорту гостей;

- номери для гостей з обмеженими можливостями зазвичай розташовують на першому поверсі, проте, в разі потреби, необхідно передбачити можливість підняття гостя на ліфті.

Об'єктом дослідження виступала діяльність готелю «Garden Hall» - готель в Тернополі з цілодобовою стійкою реєстрації, безкоштовним Wi-Fi і безкоштовним паркуванням. Готель пропонує 10 класичних номерів, виконаних з ідеальним почуттям комфорту і стилю. Номери в готелі «Garden Hall» у залежності від зручностей, що надаються, розмірів площ, кількості кімнат, інтер'єру, ступеня оснащеності меблями та інвентарем поділяються на

чотири категорії: Стандарт, Напівлюкс, Сімейний, Люкс та Номер для людей з інвалідністю.

Для людей із обмеженими можливостями є готельний номер «Номер для людей з інвалідністю», який представляє собою двомісний номер з безкоштовними туалетно-косметичними засобами, окремою ванною кімнатою з душовою кабінною, феном і тапочками. Двомісний номер з балконом, шафою для одягу, електричним чайником і телевізором з плоским екраном. У даному номері є одне ліжко.

Результати дослідження представлені у розділі 2 засвідчили високий рівень якості реалізації обслуговування людей із обмеженими можливостями у готелі «Garden Hall», зокрема відзначено позитивні аспекти: доступність номерів для людей із обмеженими можливостями; високий рівень безпеки готелю та достатньо проста навігація; доступ до ресторану ГРК «Garden Hall» та можливість замовлення спеціалізованого харчування; швидкий доступ до зон загального спілкування; якісні технологічні рішення; спеціалізоване навчання персоналу закладу для поводження із людьми з обмеженими можливостями.

Для підвищення ефективності організації обслуговування в готелі нами пропонуються здійснювати розважальні заходи, котрі додадуть цінності та глибини обслуговуванню готельно-ресторанного комплексу «Garden Hall», сприяючи створенню позитивного та незабутнього досвіду для всіх гостей, незалежно від їхніх можливостей.

Загальний розмір витрат на утримання персоналу та проведення різноманітних розважальних заходів за місяць становитиме 265 тис.грн. Фінансування відбуватиметься за рахунок власних коштів у повному обсязі. В структурі витрати найбільший обсяг витрат на закупівлю технічних засобів (звук, світло, відеопроєкція) – 105 тис.грн., витрати на аніматорів та організацію подій становить 52 тис.грн., а також і інші витрати.

Основні розважальні заходи плануються наступні: музичні та танцювальні вечори, тематичні вечори та інтерактивні ігри, арт-терапія,

сенсорні стимуляційні заняття, театральні вистави.

Розрахунки показали, що рекомендовані до впровадження заходи розважальних заходів в готелі «Garden Hall» для людей із обмеженими можливостями є прибутковими, при цьому чистий прибуток їх реалізації становитиме 156,2 тис.грн. за місяць, а індекс рентабельності складатиме 1,72 пункти, тобто на 1 гривню інвестованого у заходи капіталу готельне підприємством отримуватиме 1,72 гривні прибутку. Отже, дані заходи можуть бути запропоновані адміністрації готелю для підвищення ефективності господарської діяльності готелю та зростання задоволеності гостей від перебування у такому закладі за рахунок реалізації розважальної програми.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Безугла Л.С., Куваєва Т.В., Герасименко Т.В. Проблеми та перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні та Європі. *Економіка та суспільство*. 2022. Випуск 43. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1698/1633> (дата звернення до ресурсу 13.04.2024 року)
2. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства : підр. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2012. 448 с.
3. Войтовська А. І Особливості інклюзивного туризму. *Електронне наукове фахове видання «Народна освіта»*. 2017. Випуск №3(33). С. 22 - 26
4. Давидова О. Ю., Усіна А. І., Сегеда І. В. Ресторанний менеджмент : підручник. Харків : ХНУМГ, 2014. 279 с.
5. Диха М. В. Здоров'я людини як базова складова людського потенціалу в системі досягнення цілей сталого розвитку України. *Вісник Хмельницького національного університету. Серія: Економічні науки*. 2020. № 1. С. 20–25.
6. Інформація про номерний фонд та діяльність ГРК «Garden Hall». URL: <https://www.agoda.com/garden-hall/hotel/ternopil-ua.html> (дата звернення до ресурсу 11.04.2024 року)
7. Калініна С. П. Розвиток соціальної політики України в контексті активізації підтримки осіб з інвалідністю. *Вісник Хмельницького національного університету. Серія: Економічні науки*. 2020. № 1. С. 43–46.
8. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
9. Маломобільні групи населення: хто це? URL: <https://dnipro-inform.com/news-ukraine-and-worlds/105355-malomob-l-n-grupi-naselennya-hto-ce.html> (дата звернення до ресурсу 13.04.2024 року)
10. Мостова Л. М., Новікова О. В., Ракленко І. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві : підручник. Харків: Світ Книг,

2018. 657 с.

11. Ніколайчук О.А. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250 с.

12. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінніченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І., Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. Харків: Світ Книг, 2018. 411 с.

13. Офіційна інформація про діяльність ГРК «Garden Hall». URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/garden-hall.uk.html> (дата звернення до ресурсу 11.04.2024 року)

14. Офіційний сайт ГРК «Garden Hall». URL: <https://gardenhall.net/> (дата звернення до ресурсу 11.04.2024 року)

15. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник. Київ : Кондор, 2012. 557 с.

16. Сало М. Я. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа : навч. посіб. Львів: Афіша, 2011. 404 с.

17. Сидорук С.В. Експертиза обслуговування людей з обмеженими можливостями в сучасному готельно-туристичному просторі. *Товарознавчий вісник*. 2022. Вип.15. ч.2. С. 114-123.

18. Сімакова О. О., Ніколайчук О. А., Слащева А. В., Попова С. Ю., Попова В. В. Проблеми удосконалення організації обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2020. № 4. Том 1. С. 181 – 185.

19. Слатвінська Л.А. Перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 5. URL: http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/5_2020/61.pdf (дата звернення до ресурсу 13.04.2024 року)

20. Яцун Л. М. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. Харків : Світ книг, 2019. 486 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Облаштування ванної кімнати для гостей з обмеженими можливостями
у готелі ГРК «Garden Hall» [14]



Додаток Б

План-графік проведення різноманітних розважальних заходів у готелі «Garden Hall»

для людей із обмеженими можливостями

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Музичні та танцювальні вечори																														
Тематичні вечори																														
Інтерактивні ігри																														
Арт-терапія																														
Сенсорні стимуляційні заняття																														
Театральні вистави																														

Джерело: самостійна розробка автора

