

**Міністерство освіти і науки України**  
**Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника**  
**Факультет туризму**  
**Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи**

**ДИПЛОМНА РОБОТА**

на тему:

**«СЕРВІС ДЛЯ ІНКЛЮЗІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ»**

**Виконавець:**

Студент 2 курсу, групи КС-11(м)

Спеціальності 241

«Готельно-ресторанна

справа» (Освітньо-

професійна програма

«Курортна справа»)

Цьолик Дмитро

Петрович

**Науковий**

**керівник:** к.п.н.,

доцент

**Польова Леся Василівна**

**Рецензенти:**

к.е.н., доцент

**Мендела Ірина Ярославівна**

к.г.н., доцент

**Мельник Надія Вікторівна**

м. Івано-Франківськ, 2025

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1.6.....	8
6	
11	
14	
20	
РОЗДІЛ 2. 23	
23	
35	
38	
43	
РОЗДІЛ 3. 44	
45	
47	
50	
РОЗДІЛ 4. 52	
52	
57	
61	
64	
66	
71	
76	



## ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах розвитку готельно-ресторанної індустрії все більше зростає потреба у створенні інклюзивного середовища, яке б забезпечувало рівний доступ до послуг для груп населення з різними потребами (людей з інвалідністю, літніх осіб, батьків з дітьми тощо). Відсутність адаптованих сервісів часто призводить до соціальної ізоляції клієнтів та втрачених можливостей для бізнесу. Критичний аналіз чинної нормативно-правової бази України, а також порівняння з міжнародним досвідом показує наявність суперечностей щодо стандартів обслуговування та відсутність єдиних рекомендацій для готелів і ресторанів. Вирішення цих проблем сприятиме підвищенню рівня задоволеності клієнтів, розширенню цільової аудиторії та зміцненню конкурентних переваг підприємств галузі.

Мета та завдання дослідження. Мета роботи – розробити та обґрунтувати модель сервісу для інклюзії в готельно-ресторанній індустрії. Для досягнення поставленої мети передбачено вирішення таких завдань:

- розглянути поняття інклюзії та категорії людей з особливими потребами;
- дослідити основні підходи до впровадження інклюзії у сфері послуг;
- проаналізувати світовий досвід забезпечення інклюзивного середовища у готельно-ресторанній індустрії;
- описати загальну характеристику готелю Optima Collection Парк;
- оцінити рівень інклюзивності послуг готелю Optima Collection Парк;
- виявити сприйняття інклюзивного сервісу клієнтами та персоналом готелю;
- розробити концепцію інклюзивного сервісу для готелю Optima Collection Парк;
- визначити потреби різних груп клієнтів і розробити відповідні сервісні рішення;
- скласти план заходів з впровадження інклюзивного сервісу;

- розробити програму навчання персоналу та систему внутрішнього контролю якості інклюзивного обслуговування;
- оцінити ефективність впровадженого сервісу та спрогнозувати результати його впливу.

Об'єкт дослідження – процеси організації та надання готельно-ресторанних послуг у контексті забезпечення інклюзії клієнтів з різними фізичними та соціальними потребами.

Предмет дослідження – методологічні та організаційно-економічні засади створення та впровадження інклюзивного сервісу в готельно-ресторанних закладах.

Методи дослідження. У роботі використані загальнонаукові (аналіз та синтез, узагальнення, класифікація), спеціальні (метод експертних оцінок, анкетування, SWOT-аналіз) та кількісні (статистичний аналіз, моделювання) методи для комплексної оцінки та розробки рекомендацій.

Наукова новизна. Уперше запропоновано модель інклюзивного сервісу, що враховує не тільки фізичну доступність об'єктів інфраструктури, а й особливості психологічного та емоційного сприйняття клієнтів, а також механізми їх адаптації до стандартів обслуговування.

Практичне значення. Розроблені рекомендації можуть бути використані адміністраціями готелів і ресторанів для модернізації бізнес-процесів, навчання персоналу та удосконалення внутрішніх регламентів обслуговування. Запропонована модель сприятиме підвищенню лояльності клієнтів, зростанню доходів закладів і соціальній інтеграції вразливих груп населення

Апробація результатів роботи.

Структура дипломної роботи. Робота складається з вступу, чотирьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. списку використаних джерел з 40 найменувань. Роботу викладено на 97 сторінках друкованого тексту, що містить 14 таблиць, 11 рисунків.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ІНКЛЮЗІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ

### 1.1. Поняття інклюзії та людей з особливими потребами

Погляди суспільства на людей з інвалідністю зазнали суттєвих змін упродовж тривалого часу. У минулому до них часто ставилися упереджено, сприймали крізь призму стереотипів, що призводило до дискримінації, соціальної ізоляції та ігнорування їхніх потреб і прав. Люди з інвалідністю залишалися на узбіччі суспільного життя, не маючи рівного доступу до можливостей. Однак з розвитком науки, гуманістичного світогляду та зростанням уваги до прав людини ситуація почала змінюватися (рис. 1.1)

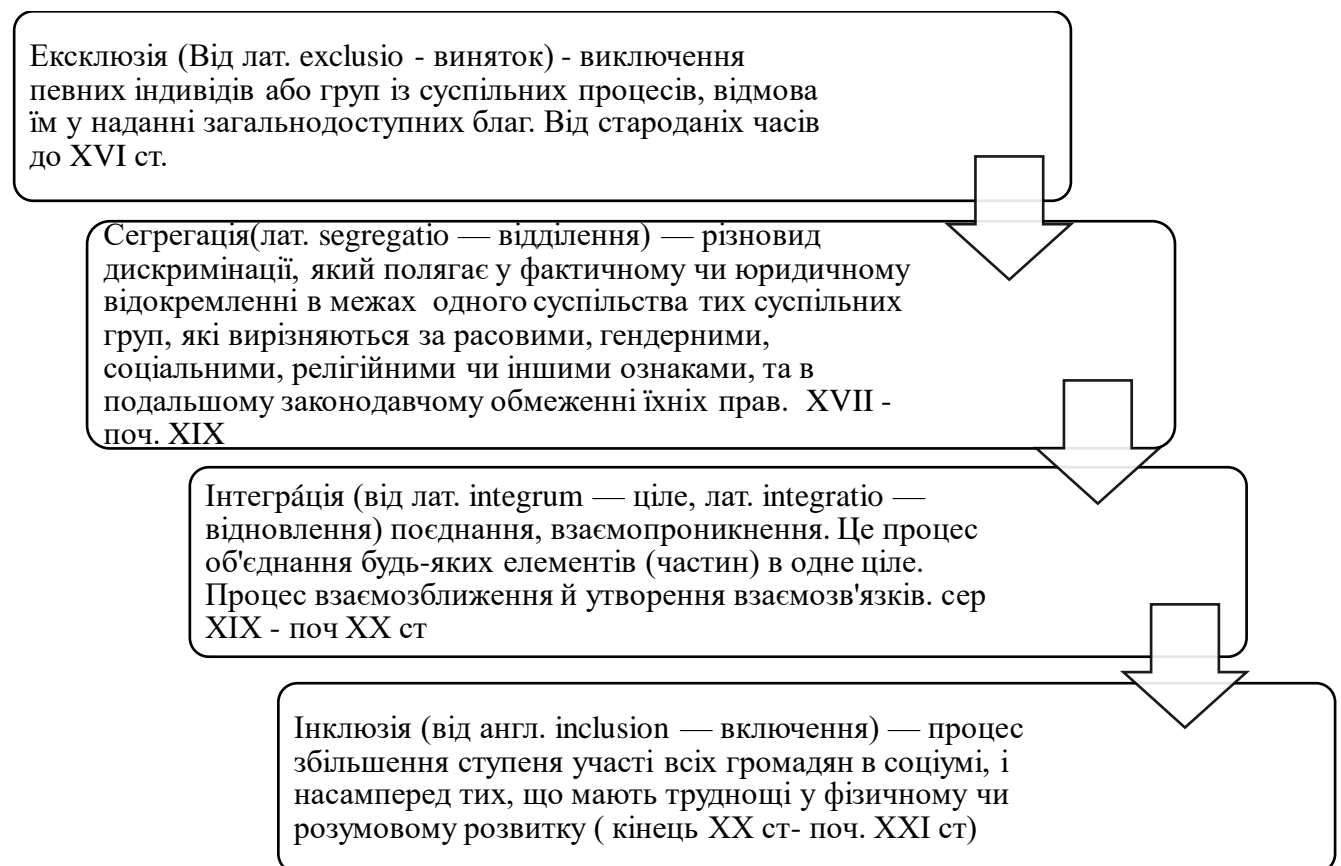


Рис. 1.1. Еволюція суспільних поглядів на людей з інвалідністю

\*Джерело: [19]

Сьогодні інклюзія посідає центральне місце в соціальній політиці, забезпечуючи рівні умови участі в освіті, трудовій діяльності, культурному та

громадському житті. Зміна ставлення до осіб з інвалідністю свідчить про поступовий рух суспільства до більш відкритого, справедливого й людяного середовища.

Термін «інклюзія» в українській мові запозичено з англійського слова *inclusion* і в найзагальнішому сенсі він означає залучення всіх людей до різних сфер суспільного життя незалежно від їхніх відмінностей чи обмежень [4, с. 38]. У зв'язку з цим у вітчизняній економічній літературі замість слова «інклюзія» часто використовуються синонімічні поняття, такі як «залучення» або «включення».

Поняття інклюзії є багатогранним і охоплює широкий спектр значень, тому воно застосовується в різних контекстах. У науковій та прикладній економічній літературі дедалі частіше розглядаються такі пов'язані терміни, як «інклюзивний розвиток», «інклюзивне зростання», «інклюзивна освіта», «фінансова інклюзія», «соціальна інклюзія» тощо.

Згідно зі статтею 1 Закону України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні» [1], інвалідність визначається як ступінь втрати здоров'я, яка виникає внаслідок захворювання, травми (або її наслідків) чи вроджених вад, і яка при взаємодії із зовнішнім середовищем може спричинити обмеження життєдіяльності особи. У зв'язку з цим держава має обов'язок створювати умови для забезпечення рівноправної реалізації прав таких осіб та забезпечувати їх соціальний захист на рівні з іншими громадянами. Поняття інвалідності постійно розвивається та відображає взаємодію між людьми з порушеннями здоров'я та перешкодами, які заважають їм брати повноцінну та ефективну участь у суспільному житті, відповідно до умов навколишнього середовища, як це передбачено Конвенцією про права осіб з інвалідністю.

У сучасному дискурсі інвалідність трактується не лише як медичний стан, а як соціальне явище, що залежить від взаємодії особи з навколишнім середовищем. У зв'язку з цим у вживаній термінології також простежується еволюція: поряд із поняттям «особа з інвалідністю» використовуються такі визначення, як «особа з обмеженими можливостями», «особа з особливими

потребами», «людина з порушеннями розвитку» тощо. Кожне з цих формулювань відображає певний підхід — медичний, соціальний або правозахисний — до розуміння положення таких людей у суспільстві.

За словами польського проф. Т. Гальковського, особа з обмеженими можливостями – це «повноправна особа, яка знаходиться в невідгданому становищі через екологічні, професійні та соціальні бар'єри, які вона не може подолати так само як інші люди» [12].

Подібне визначення використовує проф. Й. Сова, який стверджує, що «інвалід – це особа, у якої пошкодження та зниження придатності організму ускладнили, обмежили або зробили неможливим виконання життєвих і професійних завдань і виконання соціальних ролей» [14].

Особливі потреби (інвалідність) можуть бути фізичними, психічними та розумовими. Одні люди вже народжуються з деякими порушеннями, інші набувають особливі потреби через нещасний випадок чи хворобу. Існують різні ступені втрати здоров'я: від середнього до серйозного, від тимчасового до постійного.

Таким чином, залежно від ступеня порушення, особи з інвалідністю класифікуються на групи I, II або III. Інвалідність групи I ділиться на підгрупи А і В відповідно до ступеня втрати здоров'я та потреби осіб у постійній допомозі, підтримці або догляді.

Розглянемо детальніше.

Відповідно до законодавства України група інвалідності - це ступінь стійкого розладу функцій організму, зумовленого захворюванням, травмою (її наслідками) або вродженими вадами, та можливого обмеження життєдіяльності при взаємодії із зовнішнім середовищем внаслідок втрати здоров'я.

До I групи інвалідності відносяться особи з найважчими станами здоров'я, які не здатні до самостійного обслуговування та потребують постійної допомоги, нагляду або підтримки з боку інших. Ці люди повністю залежать від оточуючих у виконанні основних життєвих та побутових функцій або можуть лише частково виконувати окремі елементи самообслуговування.



Основою для присвоєння I групи інвалідності є стійкі та значно виражені функціональні порушення в організмі, які виникають внаслідок захворювання, травми чи вродженого дефекту. Такі порушення суттєво обмежують життєдіяльність людини, унеможливають самостійне обслуговування та створюють потребу в постійному сторонньому догляді, допомозі або нагляді [20].

I група інвалідності поділяється на дві підгрупи: А та Б. (рис. 1.2)

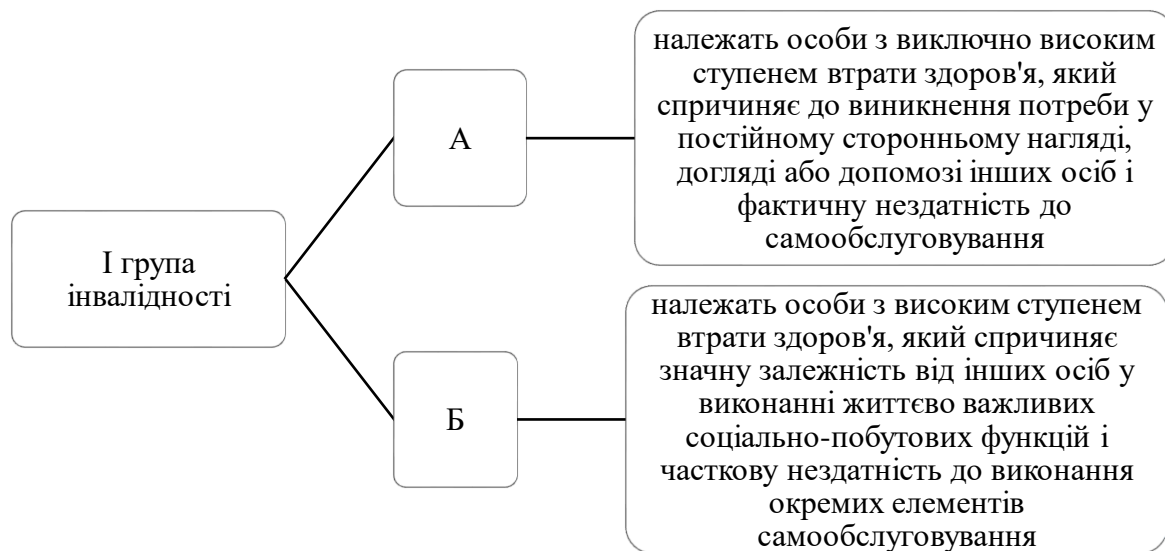


Рис. 1.2. Підгрупи I групи інвалідності

\*Джерело: [20]

Основою для встановлення II групи інвалідності є стійкі та виражені функціональні порушення організму, що виникають внаслідок захворювання, травми чи вродженого дефекту. Ці порушення значно обмежують життєдіяльність особи, але при цьому зберігається здатність до самостійного обслуговування, і не виникає потреби в постійному сторонньому нагляді, догляді чи допомозі.

Критеріями для визначення II групи інвалідності є ступінь втрати здоров'я, що спричиняє помітні обмеження у II ступені в одній або кількох сферах життєдіяльності особи.

До II групи інвалідності можуть належати також особи, які мають дві або більше хвороби, що призводять до інвалідності, наслідки травм чи вроджені

дефекти, а також їх поєднання, яке загалом викликає значне обмеження життєдіяльності та працездатності.

II група інвалідності може бути встановлена учням та студентам вищих навчальних закладів I-IV рівнів акредитації денної форми навчання, які вперше здобувають відповідний освітньо-кваліфікаційний рівень, у разі наявності ознак інвалідності на період навчання. Після завершення навчання видається довідка про придатність до роботи в результаті отриманої професії.

Особи з інвалідністю II групи, які мають виражені обмеження в життєдіяльності, можуть здобувати освіту та здійснювати різні види трудової діяльності. Це стає можливим за умови створення відповідних умов праці, надання засобів для компенсації фізичних недоліків чи порушених функцій організму, а також проведення реабілітаційних заходів.

Підставою для визначення III групи інвалідності є стійкі функціональні порушення помірної важкості, викликані захворюваннями, наслідками травм або вродженими вадами, що призводять до помірного обмеження життєдіяльності особи, включаючи її працездатність, та вимагають соціальної допомоги і захисту.

Критеріями для встановлення III групи інвалідності є ступінь втрати здоров'я, що викликає обмеження в одній або кількох сферах життєдіяльності на помірно вираженому I ступені.

Портал державних послуг надає категорії осіб з інвалідністю з такими категоріями порушень: [6, с. 140-141]

- фізичні порушення, такі як захворювання опорно-рухового апарату;
- інтелектуальна інвалідність та психічні розлади;
- порушення слуху (глухота та часткова глухота);
- порушення зору (сліпота та особи з порушеннями зору);
- порушення органів та їх функцій, які призводять до інвалідності через медичні стани (цукровий діабет, бронхіальна астма, онкологічні захворювання тощо).

Є такі групи інвалідності: [19]

- за віком (діти, молодь, дорослі, похилого віку);

- за походженням інвалідності (від народження, набута інвалідність, інваліди праці, війни, загального захворювання);
- за видами захворювання та обмежень (особи з інтелектуальною недостатністю, особи з сенсорними та фізичними обмеженнями);
- за характером захворювання (мобільні, маломобільні, нерухомі).

Отже, люди з обмеженими можливостями — це група осіб, які стикаються з фізичними, сенсорними, розумовими або іншими обмеженнями, що впливають на їхнє повсякденне життя. Важливо зазначити, що існує різна класифікація цих груп, включаючи людей з фізичними, інтелектуальними, сенсорними та психічними розладами. Кожна з цих категорій має свої унікальні потреби та виклики, що потребують спеціалізованого підходу з боку суспільства.

## **1.2. Основні підходи до впровадження інклюзії у сфері послуг**

Інклюзивність у готельно-ресторанній сфері передбачає комплексний підхід і врахування потреб усіх клієнтів без винятку. Зокрема, широко використовується концепція універсального дизайну, що спрямована на проектування середовища, продуктів та сервісів з урахуванням різноманітних потреб людей [9]. Це означає, що готель або ресторан планує простір та послуги таким чином, щоб усім було зручно: від архітектури будівлі й інтер'єру до меню та способів комунікації.

Так як готельно-ресторанна індустрія є складовою туризму, то на думку науковців складові безбар'єрності в туристичній сфері включають: [3, с. 182]

- фізичну безбар'єрність, що передбачає зручний доступ до інфраструктури, транспорту, будівель, а також наявність необхідного обладнання та використання принципів універсального дизайну.
- цифрову безбар'єрність, яка забезпечує легкий доступ до вебсайтів та інших інформаційно-комунікаційних ресурсів, що використовуються в туристичній діяльності.
- інформаційну безбар'єрність, яка полягає у забезпеченні туристів інформацією в різних форматах (усному, письмовому, електронному,

друкованому), застосуванні універсального дизайну та зручних засобів комунікації.

– організаційно-культурну безбар'єрність, що охоплює ввічливу та толерантну взаємодію, створення комфортного психологічного клімату, уникнення конфліктів і відсутність дискримінації.

Опишемо це детальніше.

1. Фізична та архітектурна доступність. Інклюзивне середовище починається з безбар'єрного планування приміщень. Це обладнання пандусами та ліфтами, широкими дверними прорізами (не менше 90 см), безпороговими входами, спеціальними санвузлами тощо. Номери й зони громадського користування мають бути спроектовані з урахуванням людей на візках: достатній простір для розвороту, безпорогові душові, поручні та інші допоміжні засоби [10] (рис. 1.1)

Вхідна група	Всередині закладу	Санітарні приміщення	Ліфти
<ul style="list-style-type: none"><li>Пандуси, тактильна плитка, автоматичні двері</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Безпорогові проходи, безпечне покриття, поворотні зони тощо.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Поручні, адаптовані раковини</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Озвучення, тактильні кнопки, дзеркала</li></ul>

Рис. 1.1. Компоненти фізичної доступності в готельно-ресторанному бізнесі

\*Джерело: [10]

Фізична та архітектурна доступність у загальному має назву «універсальний дизайн». Це концепція, яка полягає в тому, щоб розробляти продукти та середовище так, аби вони були зручними та доступними для якомога ширшого кола користувачів [26].

Універсальний дизайн – це підхід, що передбачає створення середовища, послуг, комунікацій та інформаційних технологій таким чином, щоб вони були зручно інтегровані між собою та максимально доступні для всіх, без потреби в додатковій адаптації.

Ця стратегія орієнтована на користувача і спрямована на врахування потреб найрізноманітніших груп населення. Вона не лише полегшує пересування та взаємодію з предметами, а й робить їх більш зручними й функціональними для широкого кола людей. Завдяки цьому універсальний дизайн знайшов широке застосування в багатьох галузях.

2. Інформаційна та комунікаційна доступність. Важливо забезпечити доступність інформації про послуги закладу. Наприклад, меню мають бути доступні шрифтом Брайля та у збільшеному форматі, а в ресторанах – субтитри до телевізорів, спеціальні телефони для глухих та Wi-Fi для доступу до аудіогідів. Персонал повинен мати знання жестової мови або засоби для спілкування з людьми з порушеннями слуху [10, с. 99]. Усе це забезпечує зручність для гостей із сенсорними й когнітивними особливостями.

3. Сервісна безбар'єрність. Цей аспект передбачає адаптацію самих послуг і роботи персоналу під різні потреби клієнтів. Наприклад, готельні працівники допомагають гостям з обмеженими можливостями нести багаж, надають візки, ходунки, підйомники для ванн, а в ресторанах – можливість замовити їжу в номер людям, які не можуть самостійно дістатися до зали [10, с. 99]. Також можуть бути організовані трансфери до аеропорту чи вокзалу для людей із порушеннями руху.

4. Психологічна та етична складова. Інклюзивний сервіс передбачає навчання персоналу толерантному й уважному ставленню до всіх гостей. Важливо уникати будь-якої дискримінації і створювати атмосферу гостинності для людей різного віку, соціального статусу чи фізичних можливостей. Ввічливе спілкування, підтримка та адаптація стандартів обслуговування під кожного клієнта є невід'ємною частиною інклюзії.

5. Навчання і професійний розвиток персоналу. Для ефективної інклюзії заклади гостинності проводять спеціалізовані тренінги з питань інвалідності та чутливої комунікації. Підвищення обізнаності працівників щодо потреб різних категорій клієнтів дозволяє їм надавати послуги з урахуванням індивідуальних вимог [10]. Наприклад, вчені наголошують [10, с. 101], що інклюзивність

передбачає не лише фізичну доступність, а й «навчання персоналу для роботи з різними групами клієнтів та надання послуг з урахуванням індивідуальних потреб».

Під час обслуговування гостей з інвалідністю важливо поводитися делікатно й уважно, дотримуючись поваги та тактовності у спілкуванні. Водночас не слід акцентувати увагу на особливостях гостя чи ставитися до нього інакше, ніж до інших клієнтів. Спілкування має бути природним і невимушеним, без натяків чи співчутливого тону. Якщо гість потребуватиме допомоги, він сам повідомить про це персоналу. Варто пам'ятати, що підхід до таких ситуацій вимагає особливої обережності та розуміння меж допустимого. Увесь персонал готелю повинен бути підготовлений до того, щоб надавати підтримку кожному гостю, незалежно від його індивідуальних потреб.

Системне впровадження цих підходів потребує узгоджених дій готельно-ресторанного бізнесу, органів місцевої влади та громадських організацій.

### **1.3. Світовий досвід забезпечення інклюзивного середовища у готельно-ресторанній індустрії**

Сучасне суспільство дедалі більше визнає важливість створення інклюзивного середовища, у якому кожна людина, незалежно від фізичних чи ментальних особливостей, має право на повноцінну участь у всіх сферах життя. Зокрема, це стосується готельно-ресторанної індустрії як частини туристичного сектору, що має бути відкритою та доступною для всіх. Проте у різних країнах спостерігається значна варіативність у розумінні понять «інвалід» та «інвалідність», що ускладнює формування єдиних міжнародних стандартів у цій сфері.

Кожна держава має власні критерії визначення інвалідності, а тому статус, визнаний в одній країні, не обов'язково визнається в іншій. Це створює бар'єри для формування уніфікованої глобальної системи інклюзивності. Як зазначає дослідник Д. Сай, така ситуація зумовлена не лише правовими чи культурними відмінностями, а й загальною відсутністю міжнародної

узгодженості у трактуванні термінології. Навіть між країнами з подібними мовами можуть існувати відмінності у назвах і розумінні категорій людей з інтелектуальними чи фізичними порушеннями [11, с. 208].

У цьому контексті аналіз світового досвіду забезпечення інклюзивності в готельно-ресторанній індустрії є надзвичайно актуальним, адже дозволяє виявити ефективні підходи, які можуть бути адаптовані до національних умов з урахуванням міжнародних стандартів і передових практик.

За оцінками ВООЗ, близько 16 % населення Землі має інвалідність, а разом з родичами, друзями та супутниками цей показник сягає приблизно третини людства [41].

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 [юнвто]. 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 [41].

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 [34]. 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 [39].

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) [39]

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 [38].

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 [31]

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» [30].

Узагальнимо у таблиці 1.1

**Таблиця 1.1**

**Практики інклюзії у готельній індустрії різних країн**

Країна / регіон	Правова база / ініціатива	Інклюзивні практики	Приклад / компанія
США	ADA – Американський закон про осіб з інвалідністю; "Правило бронювання" (2010); угода Marriott з Мін'юстом (2024)	Ідентифікація доступних номерів у системах бронювання; зобов'язання до звітності	Marriott («Room for All»), Hilton (чат-відеосервіс Be My Eyes)
Європейський Союз	Директива про доступність (2025), WCAG 2.1 для цифрових систем	Доступні сайти, електронні системи бронювання; безбар'єрне середовище як наслідок цифрових змін	Загальноєвропейський підхід; імплементація через готельні мережі
Франція / Accor	Стандартизація інклюзивності; участь у мережі Valuable 500	Інтерактивний інструмент самооцінки доступності, тренінги з Diversity&Inclusion	Accor Hotels (представництва Greater China, глобальні офіси)
Японія	Закон про доступ до інфраструктури; політика універсального дизайну	Тримовний гід з інклюзивного туризму; просторі номери з кухнею; навчання персоналу	MIMARU Hotels (універсальна гостинність)

Джерело: [30]

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.

Інклюзивність у ресторанному бізнесі також реалізується через адаптацію інфраструктури, сервісів та політик, орієнтованих на всіх клієнтів. Концепція інклюзивного туризму передбачає, що послуги мають бути доступними для всіх подорожуючих, у тому числі для осіб з інвалідністю [13]. Практично це означає впровадження дизайну «без бар'єрів», впровадження спеціальних програм та навчання персоналу у різних країнах.

Наприклад, у США широко застосовують законодавчі вимоги (ADA) та ініціативи індустрії. Наприклад, у Меріленді працює некомерційна кондитерська Sunflower Bakery, що проводить шестимісячну програму підготовки для людей з порушеннями навчання – її випускники успішно працевлаштовуються в ресторанах і пекарнях [33].

У Флориді власник франшизи морозива Rita's Italian Ice & Frozen Custard найняв на роботу цілих 9 працівників з обмеженими можливостями зі 14-особового штату [33].

Мережа піцерій MOD Pizza нараховує понад 500 закладів, в яких працюють більше 230 людей з інтелектуальними чи розвитковими порушеннями []. Ці приклади показують, що залучення працівників з інвалідністю приносить бізнесові вигоди і розширює клієнтську базу.

Що щодо Канади та Австралії, то у цих країнах держава активно підтримує «доступний туризм». Так, програма FoodAbility в Канаді визнає понад 800 тисяч людей з інвалідністю як ресурс для індустрії харчування, пропонуючи їхньому працевлаштуванню додаткові навчальні курси [33].

В Австралії схожі ініціативи фінансують підготовку кухарів-мігрантів і біженців (наприклад, проєкт FoodLab Sydney) [35]. Окремі ресторани в Сіднеї та

Мельбурні оголошують себе «соціальними кафе», частина доходів яких йде на підтримку людей із розладами розвитку.

Крім того, багато європейських країн створюють соціальні ресторани й кав'ярні як елементи соціального підприємництва. Наприклад, в Австрії працює інклюзивний ресторан «das Lorenz», де всі працівники – люди з навчальними чи фізичними обмеженнями [15]. Такі заклади готують їжу спільно з тренерами і дотримуються простого та зрозумілого дизайну, щоб забезпечити працівникам відчуття повноцінності.

На рівні ЄС діє «Європейська стратегія у сфері прав осіб з інвалідністю», а також директиви та стандарти ДБН, що потребують безбар'єрності у закладах гостинності [10]. Приклади: низка кафе в Німеччині та Франції навчають персонал жестовій мові і мають доступні меню, у Великій Британії – «бар'єрні зони» у супроводі навігаторів для візочників.

У Токіо відкрито унікальне кафе Dawn Avatar Robot Cafe, де клієнтів обслуговують роботи OriNime, керовані дистанційно людьми з важкими фізичними інвалідностями. Більше 60 співробітників-операторів (з розладами моторики, від ALS до розсіяного склерозу) мають можливість працювати з дому, спілкуючись із відвідувачами через аватари. Цей приклад демонструє інноваційний підхід до інклюзії: використання технологій, що долають фізичні бар'єри праці [40]. Також у Японії поширені ресторани з повністю тактильними меню і персоналом, навченим працювати з глухими гостями.

Узагальнимо дослідження у таблиці 1.2.

**Таблиця 1.2**

### **Практики інклюзії у ресторанній індустрії різних країн**

Країна	Фізична доступність	Адаптація меню та сервісу	Навчання персоналу	Підтримка	Приклад
США	Пандуси, адаптовані туалети, розмітка для незрячих	Меню Брайлем, цифрові додатки, персонал супроводу	Тренінги щодо спілкування з людьми з ООП	Закон ADA (1990), програми підтримки бізнесу	MOD Pizza, Sunflower Bakery
Канада	Обов'язкові	Інструкції з	Програма	AODA — закон	FoodAbility

	стандарти доступності, широкі проходи	алергенами, меню великим шрифтом	FoodAbility: сертифікація для людей з інвалідністю	про доступність провінції Онтаріо	, Ready Willing and Able
Японія	Роботи-офіціанти, навігація для незрячих	Тактильні меню, інтерфейси на екранах	Вивчення мови жестів, інструктаж із сервісу	Підтримка IT-рішень для інклюзії	Dawn Avatar Robot Cafe (Tokio)
Австралія	Заклади з універсальним дизайном, позначення зон	Меню з піктограмами, доступна мова	Курси для персоналу в межах інклюзивного туризму	Державне фінансування інклюзивного працевлаштування	Social Traders, FoodLab Sydney
ЄС (Австрія, Німеччина, Франція)	Безпороговий доступ, інклюзивний інтер'єр	Меню Брайлем, графічні меню для людей з РАС	Навчання персоналу чутливому спілкуванню	Стратегія ЄС з прав осіб з інвалідністю	das Lorenz (Австрія), Café Anderswo (Німеччина)

\*Джерело: сформовано автором за [15;35;40]

Отже, світовий досвід підтверджує, що забезпечення інклюзивного середовища у готельно-ресторанній сфері є не лише проявом соціальної відповідальності, а й ефективною бізнес-стратегією. У країнах із розвиненим законодавством (США, ЄС, Японія, Канада, Австралія) інклюзивність реалізується через поєднання нормативних актів, корпоративних політик та інноваційних рішень. Це охоплює адаптацію фізичного простору, розробку спеціальних цифрових сервісів, навчання персоналу та активне працевлаштування людей з інвалідністю. Приклади Marriott, Hilton, MOD Pizza, Dawn Avatar Robot Cafe та інших ініціатив демонструють, як доступність стає частиною системного підходу до управління якістю обслуговування. Усе більше закладів інтегрують принципи універсального дизайну, спілкування без бар'єрів і технологічної інклюзії, формуючи безпечний, комфортний і справедливий простір для всіх категорій клієнтів. Така трансформація сприяє не лише соціальній інтеграції, а й конкурентоспроможності бізнесу в глобальному контексті.

## Висновки до розділу 1

1. Узагальнюючи викладене, можна стверджувати, що інклюзія є

ключовим елементом сучасної соціальної політики, яка спрямована на забезпечення рівних прав і можливостей для всіх членів суспільства, незалежно від їхніх фізичних, психічних чи сенсорних особливостей. Сучасне розуміння інвалідності трансформувалося від виключно медичного до соціального і правозахисного підходу, що визнає важливість усунення бар'єрів у навколишньому середовищі для повноцінної участі людей з інвалідністю в усіх сферах життя. Законодавча база України, зокрема поділ інвалідності на три групи та розмежування їх за ступенем порушення функцій організму, відображає прагнення до системного підходу у визначенні потреб таких осіб та наданні їм належної підтримки. Водночас розвиток інклюзивної політики потребує не лише правових норм, а й формування толерантного, поінформованого суспільства, здатного створювати умови для рівноправного співіснування, навчання, праці та самореалізації людей з інвалідністю.

2. Впровадження інклюзії у сфері послуг, зокрема в готельно-ресторанній індустрії, вимагає комплексного та системного підходу, що враховує фізичну, інформаційну, сервісну, психологічну й організаційну складові доступності. Основу таких змін становить концепція універсального дизайну, яка дозволяє створювати середовище, зручне для найширшого кола користувачів без потреби у спеціальній адаптації. Надання якісного інклюзивного сервісу передбачає не лише архітектурну доступність, а й професійну підготовку персоналу, толерантне ставлення до клієнтів з інвалідністю та адаптацію форм комунікації. Важливо, щоб готельно-ресторанні заклади співпрацювали з місцевою владою та громадськими ініціативами, адже лише завдяки спільним зусиллям можливо створити справді безбар'єрне середовище, орієнтоване на гідність, комфорт і рівні можливості для всіх.

3. Міжнародний досвід свідчить про те, що формування інклюзивного середовища у готельно-ресторанній індустрії є важливою складовою як соціального розвитку, так і успішної бізнес-стратегії. У провідних країнах світу доступність забезпечується завдяки поєднанню законодавчих вимог, корпоративних стандартів і сучасних технологічних рішень. Практики

включають адаптацію інфраструктури, впровадження зручних цифрових сервісів, спеціальне навчання персоналу та активне залучення до роботи людей з інвалідністю. Приклади таких компаній, як Marriott, Hilton, MOD Pizza чи Dawn Avatar Robot Cafe, демонструють, що інклюзія є важливою частиною сервісу, орієнтованого на різноманітного споживача. Заклади дедалі частіше застосовують принципи універсального дизайну, створюючи простір, де комфортно всім гостям, незалежно від їхніх особливостей.

## РОЗДІЛ 2

# АНАЛІЗ ПОТОЧНОГО СТАНУ ІНКЛЮЗИВНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ ОРТИМА COLLECTION ПАРК, М. ІВАНО-ФРАНКІВСЬК

### 2.1. Загальна характеристика готелю

Готель «Optima Collection» у місті Івано-Франківськ входить до національної мережі готелів «Optima Hotel Group» (минула назва «Reikartz Hotel Group»). До неї входять 35 готелів, які мають фірмовий стиль мережі. Також є групи мереж з іншою назвою, але які входять у мережу. Готелі мережі наразі діють у Німеччині, Грузії, Казахстані, Узбекистані та Швеції.

Досліджуваний готель входить до одного з брендів мережі – «Optima Collection Hotel». Готель знаходиться за адресою вулиця Гетьмана Мазепи, 146 поблизу центра міста.

Сформуємо основну інформацію про готель у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

#### Основна характеристика готелю «Optima Collection Парк»

№	Показник	Характеристика	Примітки(в Додатках)
1	Назва готелю	«Optima Collection Парк»	
2	Юридична адреса	02081, місто Київ, вулиця Тепловодна, будинок 18-Д	
3	Телефон	067 343 1582	
4	Веб-сайт	<a href="https://optimahotels.com.ua/uk/hotels/ivano-frankivsk/">https://optimahotels.com.ua/uk/hotels/ivano-frankivsk/</a>	Скрін з сайту
5	Форма власності	Приватна	
6	Період функціонування протягом року	Цілорічно	
7	Структура управління	Лінійно-функціональна	
8	Місце розташування	вулиця Гетьмана Мазепи, 146, Івано-Франківськ, Івано-Франківська область, 7600	Скрін карти Гугл
9	Тип розміщення	Одномісне, двомісне, напівлюкс, люкс	
10	Споруда готелю	Сучасна п'ятиповерхівка	

## Продовження таблиці 2.1

1 1	<b>Кількість поверхів</b>	<b>3-5</b>	
1 2	<b>Рівень комфорту (кількість зірок)</b>	<b>3</b>	
1 3	<b>Місткість</b>	<b>79 номерів/148 місць</b>	

\*Джерело: сформовано автором на основі [36;37]

До основних послуг готелю відносяться послуги з розміщення, харчування. До додаткових – організація конференц-сервісу, послуги хімчистки та прання, трансфер, зберігання багажу тощо.

Послуга розміщення у готелі поділена на декілька етапів. Перший етап – це бронювання номера. Це можна зробити за телефоном, написати на електронну пошту або заповнити онлайн-форму на офіційному сайті готелю. Також бронювання можливе через відомі ОТА: Booking, Hotels24, Expedia, Hotelmix тощо. Також забронювати номер можна безпосередньо біля стійки рецепції. Реєстрація заїзду: з 14:00 - 24:00 годин. Реєстрація від'їзду: до 08:00 - 12:00 годин. Діти до 5 років розміщуються безкоштовно. Вартість розміщення на додатковому місці для дітей від 5 до 15 років потрібно уточнювати у адміністратора рецепції.

Другий етап – зустріч гостя та розміщення. Для розміщення гостям пропонується 79 номерів 6 категорій (табл.2.2)

### Таблиця 2.2

#### Номерний фонд готелю «Optima Collection Парк»

Номерний фонд. Тип номеру	Кількість номерів	Кількість місць	Площа номера, м <sup>2</sup>	Питома вага% в структурі	Вартість проживання (за номер/місце), грн.
Класик	9	18	21-22	11,4	1524
Стандарт Double	15	30	18-24	19,0	1824
Гранд Стандарт	21	42	20,2	26,6	2324
Суперіор	10	2	20-36,2	12,7	2024
Гранд Суперіор (для людей з	10	28	23,9-36,2	12,7	2624



інвалідністю)					
Гранд Суперіор Double	2	4	23,9-25,4	2,5	2634

### Продовження таблиці 2.2

Суперіор Double	2	4	32	2,5	2024
Напівлюкс Double	5	10	23,6-28,7	6,3	3224
Люкс Double	5	10	33,5-34,7	6,3	3924
Всього	79	148	—	100	—

Джерело: сформовано автором на основі [36]

У вартість номера входить проживання, Wi-Fi, парковка та податки (крім туристичного збору). Діти до 5 років включно розміщуються безкоштовно в одному номері з батьками без надання додаткового місця. Вартість розміщення дітей старше 5 років і дорослих на додатковому місці в номері становить 400 грн (без сніданку) або 500 грн (зі сніданком). Крім того, на вартість номера впливають такі фактори: категорія номера, що надається; термін перебування; кількість осіб; користування додатковими послугами.

Структуру номерного фонду готелю представимо графічно на рис. 2.1.

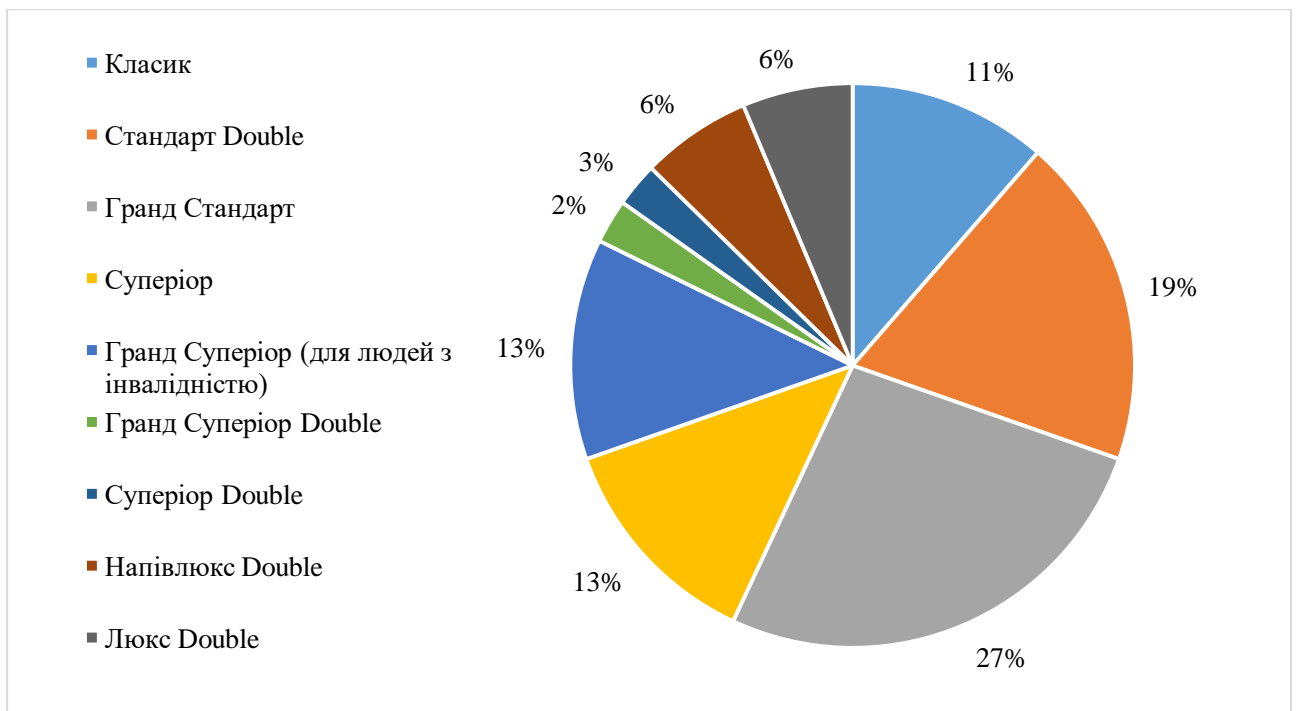


Рис. 2.1. Структура номерного фонду готелю «Optima Collection Парк»

Джерело: сформовано автором за [36]

Послуги з харчування у готелі надає ресторан «Альпійський» на першому поверсі на 100 місць. Це ресторан європейської, української та змішаної кухні. Він надає можливість оренди зали для проведення урочистих заходів: весілля, святкування тощо.

Також у готелі є гриль-бар «Ранчо».

У вартість оренди конференц-залу входить оренда обладнання: проектор, екран, фліпчарт (папір+маркери), мікрофон 2 шт., презентер, звукова система. Все обладнання надається безплатно. Для гостей пропонується можливість замовити каву-брейк, коктейлі, фуршети. Усе планування та реалізація конференц-послуг здійснюється окремою групою готельної мережі, яка має назву «Optima MICE».

Загалом інфраструктура готелю включає:

- автостоянка на 50 місць (цілодобова охорона);
- конференц-зали на 80 осіб;
- ресторан на 172 посадкових місця;
- експрес-пральня.

Проведемо аналіз експлуатаційної програми готелю за період 3 останні роки у таблиці 2.3.

**Таблиця 2.3**

**Аналіз показників експлуатаційної (виробничої) програми готелю «Optima Collection Парк» за 2022-2024 роки**

№	Показники	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Абс. відхилення		Відносне відхилення	
					2023/2022	2024/2023	2023/2022	2024/2023
1	Одноразова місткість, місць	148	148	148	0	0	0	0
2	Кількість номеро-діб, всього	27010	27010	27084	0	74	0	0,27
3	Кількість простоїв, номеро-діб	78	39	19	-39	-20	-50	-51,28
4	Планова потужність, н-	26932	26971	26991	39	20	0,14	0,07

	Д							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

### Продовження таблиці 2.3

5	Коефіцієнт завантаження, %	52%	60%	66%	0,08	0,06	х	х
6	Кількість номеро-діб наданих, н-д	14004	16183	17813	2179	1630	15,56	10,07
7	Середній тариф, грн.	2236	2402	2458	166	56	7,42	2,33
8	Плановий дохід від реалізації, тис. грн.	22114	26177	30186	4063	4009	18,37	15,31

\*Джерело: сформовано за даними підприємства

У 2022–2024 роках підприємство демонструє позитивну динаміку: коефіцієнт завантаження зріс з 52% до 66%, кількість простоїв скоротилась у 4 рази, а плановий дохід збільшився на 36,5%. Це свідчить про ефективне використання номерного фонду, зростання попиту та результативну тарифну політику після важкого 2022 року для всієї економіки України. Підприємство працює стабільно й має потенціал подальшого розвитку.

Розглянемо додаткові техніко-економічні показники для аналізу ефективності роботи готелю у таблиці 2.4.

### Таблиця 2.4

#### Додаткові техніко-економічні показники діяльності «Optima Collection Парк» за 2022-2024 роки

№	Показники	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Відхилення	
					2023/2022	2024/2023
1	Рівень завантаженості готельного підприємства (%)	52	60	66	8	6
2	Відсоток подвійного завантаження (%)	40	45	50	5	5
3	Середня кількість гостей на один номер (%)	2,4	2,5	2,6	0,1	0,1
4	Відсоток зайнятості	52	60	66	8	6

	<b>ліжко-місце (%)</b>					
<b>5</b>	<b>Середня ціна номера (грн.)</b>	<b>2050</b>	<b>2100</b>	<b>2200</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

\*Джерело: сформовано за даними підприємства

Аналіз техніко-економічних показників готелю за період з 2022 по 2024 роки показав позитивні тенденції в розвитку підприємства. Готель демонструє зростання рівня завантаженості, збільшення середньої кількості гостей на один номер та ефективне використання ліжко-місць. Зростання показників ефективності свідчить про правильну стратегію маркетингу та покращення умов перебування для гостей.

Поруч з цим варто розглянути фінансові показники діяльності готелю. Даними для розрахунків були звіти про фінансовий стан підприємства з відкритого джерела Clarity Project (Додатки Б, В, Г).

Результати зображені у таблиці 2.5.

**Таблиця 2.5**

**Динаміка основних показників діяльності готелю «Optima Collection Парк» за 2022-2024 рр.**

№	Показник	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Абс. відхилення		Відносне відхилення	
					2023/2022	2024/2023	2023/2022	2024/2023
1	Чистий дохід від реалізації послуг, тис. грн.	316 554	445864	520670	129 310	74806	40,8	16,8
2	Собівартість послуг, тис. грн.	227 154	345571	426153	118 417	80582	52,1	23,3
3	Валовий прибуток	89400	100293	94517	10 893	-5776	12,2	-5,8
4	Інші операційні доходи, тис. грн.	22 726	26460	25747	3 734	-713	16,4	-2,7
5	Чисельність персоналу готелю, осіб	27	30	30	3	0	11,1	0,0
6	Середньомісячна заробітна плата (без премій та надбавок), грн/особу	8000	8300	8460	300	160	3,8	1,9
7	Середньорічна вартість основних засобів, тис. грн.	13 251	10943	10923	-2 308	-20	-17,4	-0,2
8	Фондовіддача	4,2	2,5	2,1	-2	-0,36	-41,4	-14,5
9	Чистий прибуток (збиток) готелю, тис.	10 649	7057	(505)	-3 592	-7562	-33,7	-107,2

	грн.						
--	------	--	--	--	--	--	--

\*Джерело: сформовано на основі додатків Б-Г

Упродовж аналізованого періоду готельне підприємство демонструє зростання обсягів реалізації, проте погіршення фінансової результативності. Так, чистий дохід зріс на 64,5% (з 316,6 до 520,7 млн грн), однак собівартість послуг зросла ще стрімкіше – на 87,5%, що призвело до скорочення валового прибутку у 2024 році на 5,8% порівняно з 2023 роком.

Незважаючи на збільшення інших операційних доходів у 2023 році, у 2024 спостерігається їх незначне скорочення. Рівень оплати праці залишався стабільним, а чисельність персоналу не змінювалась після приросту у 2023 році.

Найбільш тривожним сигналом є суттєве падіння фондівіддачі (–41,4% у 2023 р., –14,5% у 2024 р.) та перехід до збитковості: чистий прибуток у 2022 році становив 10,6 млн грн, у 2023 – лише 7 млн грн, а у 2024 році підприємство зафіксувало збиток у розмірі 505 тис. грн.

Далі проведемо аналіз організаційної структури персоналу готелю. (рис. 2.1)

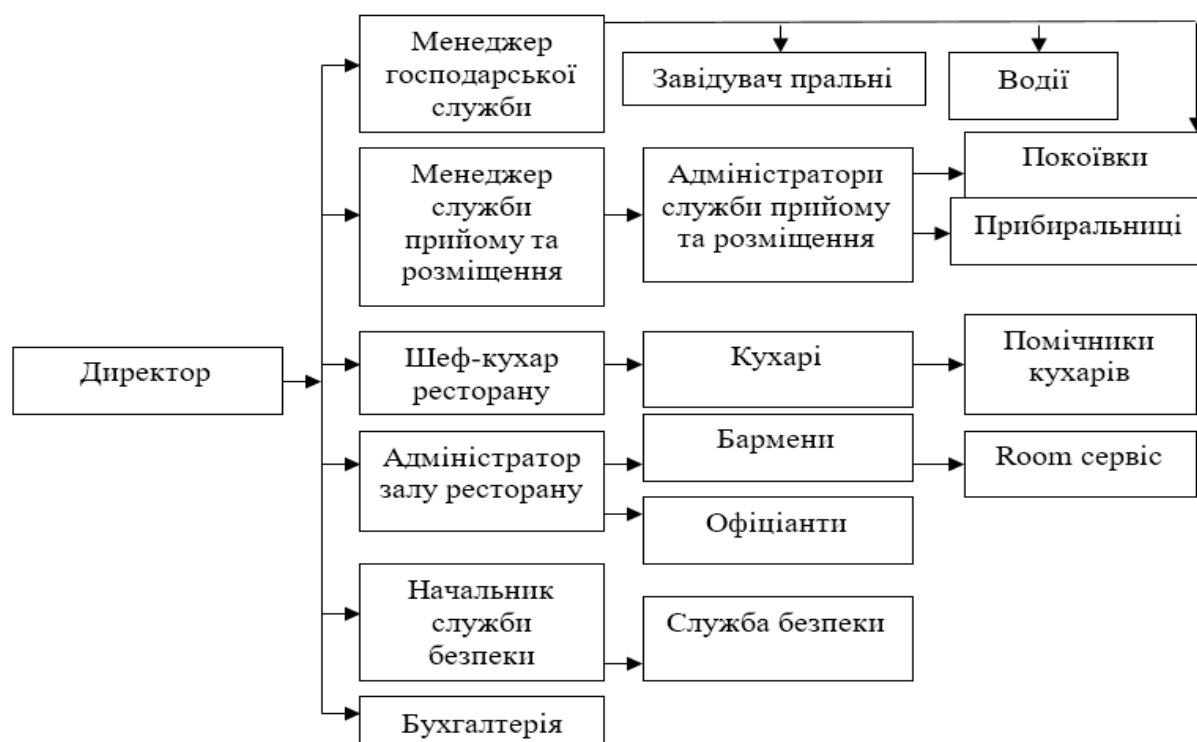


Рис. 2.1. Організаційна структура управління готелю «Optima Collection Парк»

\*Джерело: сформовано автором на основі даних підприємства

Коротко опишемо кожну службу:

1. Служба прийому та розміщення:

– адміністратор рецепції відноситься до категорії спеціалістів і має ряд обов'язків і прав:

– має середню професійну освіту без обов'язкового стажу роботи або початкову професійну освіту зі стажем не менше 2 років.

– призначається на посаду наказом генерального директора готелю.

– відповідальний за знання всіх нормативних документів, організацію обслуговування клієнтів, утримання готельних приміщень, психологічні та етичні аспекти обслуговування.

– підпорядковується менеджеру служби та головному бухгалтеру для звітності та документації.

2. Господарська служба:

– включає інженерів, сантехніків, електриків, працівників пральні, водіїв, які забезпечують технічне функціонування готелю.

3. Бухгалтерія:

– головний бухгалтер відповідає за бухгалтерський облік, контроль витрат та збереження власності готелю, забезпечення правильної облікової та звітної документації.

4. Служба безпеки:

– начальник служби та охоронці забезпечують безпеку та порядок для гостей готелю.

5. Служба харчування :

– професіонали з кухні, залу ресторану та room-сервісу відповідають за обслуговування гостей їжею та напоями.

Проаналізуємо використання трудових ресурсів готелю «Optima Collection Парк» за 2022-2024 роки у таблиці 2.6.

Таблиця 2.6

**Аналіз використання трудових ресурсів готелю «Optima Collection Парк»  
за 2022-2024 роки**

№	Показник	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Абс. відхилення		Відносне відхилення	
					2023/2022	2024/2023	2023/2022	2024/2023
1	Середня чисельність персоналу, осіб	27	27	30	0	3	0	11,1
2	Дохід від реалізації послуг, тис. грн.	316 554	445864	520670	129 310	74806	40,8	16,8
3	Кількість обслугованих клієнтів, осіб	4223	6835	9562	-5339	-56%	2612	0,0
4	Продуктивність праці у вартісному виразі, тис. грн. / ос	11724,2	16513,5	17355,7	4789,3	842,2	40,8	5,1
5	Продуктивність праці у натуральному виразі, клієнтів / ос.	156,4	253,1	318,7	96,7	65,6	61,9	25,9

Джерело: розраховано автором на основі внутрішніх даних підприємства

У період з 2022 по 2024 рік готель демонструє ефективне використання трудових ресурсів, що підтверджується зростанням продуктивності праці як у вартісному, так і в натуральному виразі. Середня чисельність персоналу зросла на 3 особи (з 27 до 30), або на 11,1%, що супроводжувалося значним зростанням доходу від реалізації послуг — на 204,1 млн грн (+64,5%). Продуктивність праці у вартісному виразі зросла з 11,7 до 17,4 тис. грн/ос., що становить приріст на 47,9%.

У натуральному виразі (кількість обслугованих клієнтів на 1 працівника) продуктивність зросла з 156,4 до 318,7 клієнтів/особу, тобто удвічі, що свідчить про покращення організації праці та навантаження персоналу. Незначні зміни у чисельності персоналу забезпечили пропорційно більше зростання результатів праці, що свідчить про ефективне управління кадровими ресурсами. У 2024 році темп зростання доходу уповільнився, а приріст продуктивності сповільнився до



5,1%, що може сигналізувати про наближення до оптимального навантаження персоналу.

Проведемо характеристику персоналу за віковою та статеву категоріями на рисунку 2.2.

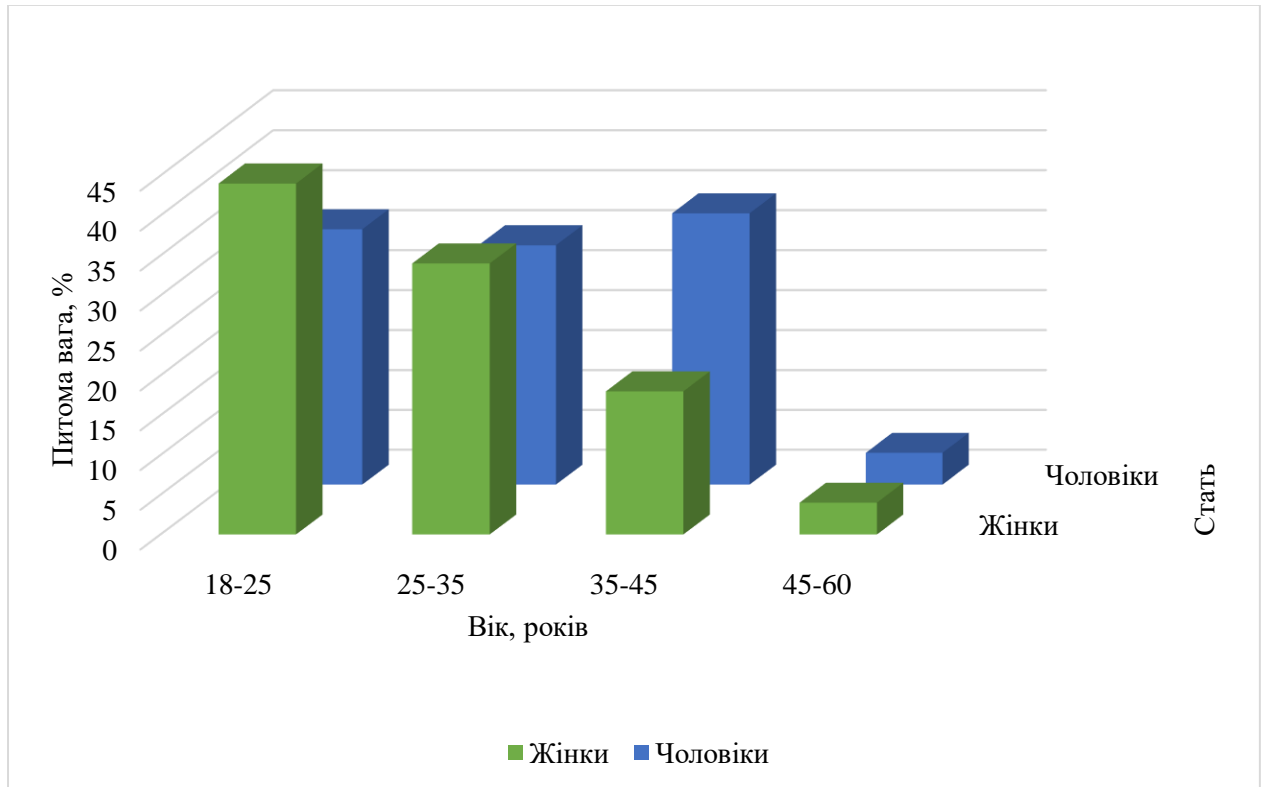


Рис. 2.2. Статеві-вікова характеристика персоналу готелю «Optima Collection Парк»

Джерело: сформовано автором на основі даних підприємства

У готелі працюють працівники усіх вікових категорій. Найбільша частка працівників, а саме 81%, належить до вікової групи від 18 до 25 років. На противагу, найменша кількість працівників, менше як 60 років, становить лише 2%.

Сформуємо SWOT-аналіз діяльності готелю «Optima Collection Zhytomyr» у таблиці 2.7.

Таблиця 2.7

## SWOT-аналіз діяльності готелю Optima Collection Парк

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Наявність інвестування від мережі;</li> <li>– Комфортні умови роботи;</li> <li>– Високий рівень якості послуг;</li> <li>– Фінансова підтримка місцевої ради;</li> <li>– Приналежність до національної мережі готелів</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Низька мотивація працівників старшого віку щодо набуття нових навичок та компетенції;</li> <li>– Потреба в покращенні матеріально-технічного забезпечення готелю;</li> </ul>
Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Можливість для впровадження додаткових послуг;</li> <li>– Активна позиція місцевої влади, зацікавленість та сприяння щодо розвитку готельної сфери;</li> <li>– Залучення інвестиційних коштів</li> <li>– Подальший розвиток туристичної сфери.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Недостатнє фінансування місцевих програм розвитку готельної сфери на місцях;</li> <li>– Дороге впровадження інноваційних додаткових послуг;</li> <li>– військова загроза з боку білорусі</li> </ul>

\*Джерело: сформовано автором

На основі аналізу сильних сторін, слабкостей, можливостей та загроз для готельного бізнесу: готель має кілька сильних сторін, таких як інвестиції від мережі, комфортні умови праці, високий рівень якості послуг, фінансова підтримка від місцевої ради та приналежність до національної мережі готелів. Ці переваги позитивно впливають на конкурентоспроможність готелю та його ефективність у роботі. Однак є помітні слабкості, такі як низька мотивація старших працівників для отримання нових навичок, потреба в покращенні матеріально-технічного забезпечення готелю. У готелю є можливості, такі як впровадження додаткових послуг, активна підтримка від місцевих органів влади щодо розвитку індустрії готелів, приваблення інвестицій та подальший розвиток туристичного сектору.

Отже, за проведеним дослідженням діяльності готелю Optima Collection Парк можемо зробити висновок, що це один з готелів національної мережі «Optima Hotels and Resorts», який розташований у місті Івано-Франківськ. За фінансовими показниками готель має хороші фінансові результати, проте має зменшення показників через складне політичне та економічне становище в Україні. Організаційна структура готелю включає в себе 6 відділів та 30

працівників загалом.

## 2.2. Аналіз рівня інклюзивності послуг готелю Optima Collection Парк

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. Насамперед варто зазначити, що кількість номерів для людей з обмеженими можливостями у готелі Optima Collection Парк відповідає вимогам – 10 номерів (вимога 10% від усього номерного фонду).

Сформуємо аналіз доступності готелю у таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

### Архітектурна та інфраструктурна доступність готелю Optima Collection Парк

Критерій	Стан реалізації	Відповідність ДСТУ 9240:2010
<b>Архітектурна доступність</b>		
Поріг на вході	Головний вхід зі сходами, порогова висота 2 см; поруч є стаціонарний пандус.	Відповідає
Пандус/ліфтова альтернатива	Є пасажирський ліфт (ширина 90 см, глибина кабіни 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 у ванній та протиковзким покриттям підлоги.	Відповідає мінімумам ДСТУ
Санвузли у громадських зонах	Публічні вбиральні на ресепшені та у ресторані «Альпійський» – з розширеними кабінами, поручнями й кнопкою виклику допомоги.	Відповідає
Навігація та тактильні елементи	Схеми поверхів без шрифту Брайля, сигнальні контрастні смуги на сходах відсутні.	Не відповідає

## Продовження таблиці 2.8

<b>Інфраструктурна доступність</b>		
<b>Громадський транспорт</b>	<b>Найближча автобусні зупинки не пристосовані для інвалідних візків, без низькопідлогових маршруток.</b>	<b>Не відповідає</b>
<b>Паркування</b>	<b>Готель має паркінг на 55 місць, але без виділених місць для маломобільних гостей.</b>	<b>Відповідає частково</b>
<b>Пішохідна інфраструктура</b>	<b>Тротуари та доріжки до готелю не мають підвищені бордюри, відсутні заниження перехресть і тактильні смуги на зупинках.</b>	<b>Не відповідає</b>
<b>Сусідня соціальна інфраструктура</b>	<b>В радіусі 500 м: кілька кав'ярень і ресторанів зі сходами на вході, але є й один заклад із мобільною рампою; поряд – Сільпо, АТБ, не пристосовані для МГН.</b>	<b>Не відповідає</b>
<b>Медична допомога та сервісні служби</b>	<b>Медичні пункти і аптеки в центральній частині працюють зі спеціальними засобами доступності.</b>	<b>Відповідає</b>

Джерело: сформовано автором

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.

Optima Collection Парк розташований біля міського озера та парку, тож підходи до нього пролягають через прогулянкові зони. Зазвичай в Україні пішохідні дорожки мають проблеми: майже 90% пандусів збудовані неправильно, тактильна плитка практично відсутня.

Крім того, Для оцінки рівня інклюзивності Optima Collection Парк було проведено порівняльний аналіз з трьома готелями міста: Nadiya Hotel, Stanislaviv Hotel та Atrium.

Усі чотири заклади розташовані в центральній частині Івано-Франківська, проте організація безбар'єрного простору відрізняється. Optima Collection Парк має облаштований пандус при вході з порогом не більше 2 см і пасажирський ліфт, що відповідає габаритам ДСТУ 9240:2010. Аналогічні рішення реалізовані в Nadiya Hotel, де пандус і широкий вхід забезпечують комфортний доступ, а ліфт дозволяє переміщатися між поверхами без перешкод. Натомість у Stanislaviv Hotel немає пандуса — вхід здійснюється виключно через сходи — і ліфт має недостатню ширину, тому гості на візках змушені

користуватися обхідними шляхами. У Atrium вхід також недоступний для маломобільних: відсутній пандус, а ліфта у будівлі немає.

Що стосується адаптованих номерів, Optima Collection Парк пропонує три номери з розширеним простором навколо ліжка, поручнями у ванній та протиковзким покриттям підлоги. Nadiya Hotel має два подібні номери, що відповідає кращим європейським практикам інклюзії, тоді як в Stanislaviv Hotel і Atrium пристосованих кімнат не передбачено. Подібна ситуація і в громадських санвузлах: Optima Collection Парк облаштував туалетні кабінки з поручнями та кнопкою виклику допомоги, Nadiya Hotel забезпечив поручні й відповідний простір для розвороту візка, а Stanislaviv та Atrium залишили санітарні приміщення у стандартному виконанні.

Паркувальні майданчики Optima Collection Парк розраховані на 55 автомобілів, однак не мають спеціально відведених місць для гостей з інвалідністю. У Nadiya Hotel відведені місця з відповідним маркуванням та достатнім простором для висадки пасажирів, тоді як у Stanislaviv Hotel і Atrium паркування або відсутнє або не адаптоване.

Нижче наведемо зведену таблицю (табл. 2.9) експертного оцінювання рівня інклюзивності за ключовими критеріями (шкала 1–5, де 1 – відсутність/не відповідає, 5 – відповідає повністю/відмінно). В останній колонці — середній бал по всіх критеріях.

**Таблиця 2.9**

**Експертне оцінювання рівня інклюзивності готелів Івано-Франківська**

Критерій	Optima Collection Парк	Nadiya Hotel	Stanislaviv Hotel	Атріум
Вхід/пандус	4	5	1	1
Ліфт	4	5	2	1
Адаптовані номери	4	5	1	1
Громад. санвузли	4	5	1	1
Паркування	3	5	1	1
Навігація	2	3	1	1
Середній бал	3,5	4,7	1,2	1,0

\*Джерело: сформовано автором

Набір базових інклюзивних рішень – пандус, ліфт, адаптовані номери й санвузли – дозволяє Optima Collection Парк зайняти проміжну позицію серед порівняних закладів Івано-Франківська. Водночас готель потребує вдосконалення навігаційних елементів та виділення спеціальних паркомісць, щоб досягти рівня лідера у галузі безбар'єрного обслуговування.

### 2.3. Оцінка сприйняття інклюзивного сервісу клієнтами та персоналом

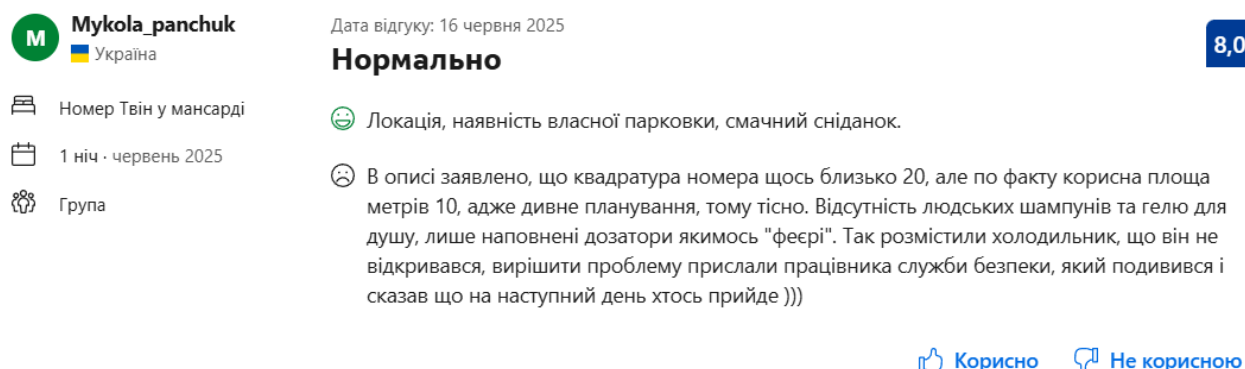
Проведений аналіз онлайн-відгуків показує, що гості здебільшого хвалять локацію, комфорт і обслуговування в Optima Collection Парк. Відгуки згадують про басейн, ресторани та загальний комфорт, однак нічого не сказано безпосередньо про доступність для людей з інвалідністю (рис. 2.3) .



The screenshot shows a review from a user named 'Zhdan' from Ukraine, dated March 4, 2025. The review title is 'Хочемо окремо щиро подякувати адміністратору за допомогу з електрозарядкою для автомобіля. Також ,'. The rating is 10. The review text is: 'Дуже подобається відмінний сервіс, якість обслуговування, привітний персонал, який завжди готовий допомогти і вирішити всі питання. А також особливо сподобалося розташування готелю в красивій зеленій зоні поблизу озера, і звісно смачна кухня та нові сучасні номери)'. The review is for a 'Стандартний двомісний номер' (Standard double room) on '1 ніч · березень 2025' (1 night · March 2025).

Рис. 2.3. Приклад позитивного відгуку про готель Optima Collection Парк  
\*Джерело: [36]

Як правило, негативні коментарі стосуються ціни або технічних деталей (рис. 2.4 ), але жоден із них прямо не фокусується на проблемах інклюзивності.



The screenshot shows a review from a user named 'Mykola\_panchuk' from Ukraine, dated June 16, 2025. The review title is 'Нормально'. The rating is 8,0. The review text is: 'Локація, наявність власної парковки, смачний сніданок. В описі заявлено, що квадратура номера щось близько 20, але по факту корисна площа метрів 10, адже дивне планування, тому тісно. Відсутність людських шампунів та гелю для душу, лише наповнені дозатори якимось "феєрі". Так розмістили холодильник, що він не відкривався, вирішити проблему прислали працівника служби безпеки, який подивився і сказав що на наступний день хтось прийде )))'. The review is for a 'Номер Твін у мансарді' (Twin room in the attic) on '1 ніч · червень 2025' (1 night · June 2025). At the bottom, there are buttons for 'Корисно' (Useful) and 'Не корисно' (Not useful).

Рис. 2.4. Приклад негативного відгуку про готель Optima Collection Парк  
\*Джерело: [36]

З деяких окремих відгуків можна виділити проблеми з доступності через відсутність сполучення прямого ліфту з першого до шостого поверху. Це значно ускладнює рух людей з інвалідністю по готелю (рис. 2.5)

**Mariia** Україна

Дата відгуку: 18 березня 2025

**Чудовий готель** 8,0

Номер Твін у мансарді

2 ночі · березень 2025

Пара

😊 Добрі сніданки, все смачно.  
В номері є гаряча вода, також зручна ванна.  
В кімнаті є капці. Сама кімната простора. В номері є холодильник.  
Вид з вікна був на озеро. Я відпочивала в зимку і в номері працювало опалення через що було дуже тепло.  
Місце положення неймовірно зручне, біля озера, чисте повітря і зручно добиратись на таксі у місто.

😞 На деяких рушниках були плями.  
Матрац був з пружинами і скрипів коли я на ньому рухалась.  
Щоб дістатись до номеру (на 6 поверсі) треба було ліфтом доїхати до 3 поверху, далі пішки пройти до іншого ліфту в іншій частині готелю по лабіринту з коридорів, там на ліфті доїхати до 5 поверху і пішки піднятись на 6.

Рис. 2.5. Приклад негативного відгуку про готель Optima Collection Парк  
\*Джерело: [36]

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 Optima Collection Парк 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.

Згідно з експертною оцінкою, Optima Collection Парк створено базові умови для комфортного прийому гостей з інвалідністю: у готелі облаштовано пандуси, ліфт, достатньо широкі коридори та декілька спеціально обладнаних безбар'єрних номерів з поручнями й низькими сантехнічними приладами. Такий комплекс заходів відповідає ідеї того, що доступність сприяє розширенню клієнтської аудиторії і формує конкурентну перевагу закладу. При цьому в Optima Collection Парк приділено увагу не лише фізичній безбар'єрності, але й соціально-психологічним аспектам: персонал інструктовано враховувати потреби гостей з різними особливостями та надавати їм індивідуальну допомогу. Експертний аналіз виявив, що сервіс орієнтований на клієнта й має високий рівень готовності, але поодинокі «точкові» бар'єри (невеликі пороги у коридорах, вузькі проходи тощо) ще залишаються та потребують корекції.

Результати усного опитування персоналу показали позитивне ставлення співробітників до гостей з інвалідністю та високий рівень мотивації до інклюзивного обслуговування. Більшість респондентів оцінили свої вміння взаємодіяти з людьми з обмеженими можливостями на середньому чи вище середнього рівні (приблизно 3-4 бали з 5), зазначаючи, що первинні тренінги з інклюзивності підвищили їхню впевненість. Працівники наголосили на бажанні допомагати, водночас деякі вказали на потребу додаткового навчання у специфічних ситуаціях (наприклад, спілкування жестовою мовою із нечуючими, підтримка людей з когнітивними розладами). Експерти відзначають, що підвищення обізнаності та постійне навчання персоналу є важливим елементом комплексного підходу до якості інклюзивного сервісу.

У ході аудиту доступності та аналізу відгуків гостей із інвалідністю були виявлені ключові перешкоди, які обмежують автономність і безпеку руху

маломобільних відвідувачів у Optima Collection Парк.

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 унеможливує 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 унеможливує незалежну орієнтацію незрячих і слабозорих 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.

Отже, готель демонструє конкурентоспроможний рівень інклюзивності завдяки якісно обладнаним номерам і сервісній орієнтації 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.

## **Висновки до розділу 2**

1. Готель Optima Collection Парк – це один з готелів національної мережі «Optima Hotels and Resorts», який розташований у місті Івано-Франківськ. За фінансовими показниками готель має хороші фінансові результати, проте має зменшення показників через складне політичне та економічне становище в Україні. Організаційна структура готелю включає в себе 6 відділів та 30 працівників загалом.

2. Оптимальна організація безбар'єрного середовища є ключовою складовою якісного сервісу сучасного готелю, що враховує потреби широкого кола користувачів із різними фізичними можливостями. Проведений аналіз рівня інклюзивності готелю Optima Collection Парк свідчить про наявність важливих архітектурних і функціональних рішень, які відповідають базовим стандартам доступності, зокрема облаштований пандус, адаптовані номери та громадські санвузли, а також ліфт, що відповідає вимогам. Проте відсутність належної навігації (тактильних елементів, шрифту Брайля), а також брак спеціально виділених паркомісць для маломобільних гостей обмежують рівень повної інклюзивності послуг.

Порівняльний аналіз з іншими провідними готелями Івано-Франківська

демонструє, що Optima Collection Парк посідає проміжне місце за рівнем інклюзивності, поступаючись закладу Nadiya Hotel, який має більш комплексний підхід до безбар'єрності. Водночас готелі Stanislaviv та Атріум відзначаються низьким рівнем адаптації до потреб маломобільних груп.

3. Проведена оцінка сприйняття інклюзивного сервісу в готелі Optima Collection Парк свідчить про наявність базового рівня безбар'єрності, що забезпечує загальний комфорт для гостей з інвалідністю. Відгуки клієнтів, результати опитування, експертний аудит та оцінка персоналу вказують на високий рівень сервісної орієнтації працівників, належну підготовку номерів для осіб з особливими потребами та загальне прагнення готелю до інклюзивності. Водночас ідентифіковано низку локальних бар'єрів фізичного та інформаційного характеру: декоративні пороги, вузькі проходи, відсутність тактильних маркерів, неповна адаптація навігаційних елементів і повільна робота ліфтів.

### **РОЗДІЛ 3**

## **ПРОЄКТУВАННЯ СЕРВІСУ ДЛЯ ІНКЛЮЗІЇ У ГОТЕЛІ ОРТІМА**

## COLLECTION ПАРК

### 3.1. Розробка концепції інклюзивного сервісу

Інклюзивний сервіс у готельній справі означає створення безбар'єрного середовища для всіх гостей. Як зазначають фахівці, справжня гостинність передбачає створення доступного середовища для кожного гостя, незалежно від його потреб та можливостей [25].

Для цього необхідно застосовувати принципи Universal Design (дизайн для всіх): серед них — рівне використання простору всіма категоріями гостей, максимальна гнучкість використання приміщень, простота й інтуїтивність інтерфейсів, багатоформатність інформації, безпечний дизайн (запобігання небезпечним діям), мінімальні фізичні зусилля і достатній простір для під'їзду та маневру.

Застосування таких принципів гарантує, що інтер'єри, обладнання та інформаційні системи будуть зручними і зрозумілими не тільки для людей на візках, але й для літніх осіб, дітей або батьків із візочками. Іншими словами, концепція сервісу «для всіх» передбачає не лише архітектурну адаптацію (пандуси, ліфти, ширші проходи, спеціальне обладнання), але й толерантне ставлення персоналу до потреб кожного клієнта (рис. 3.1).

У концептуальній основі має бути визнано: інклюзивність – це етичний підхід, що водночас є ринково доцільним (в Україні близько 2,7 млн осіб з інвалідністю – 6,7% населення) [18].

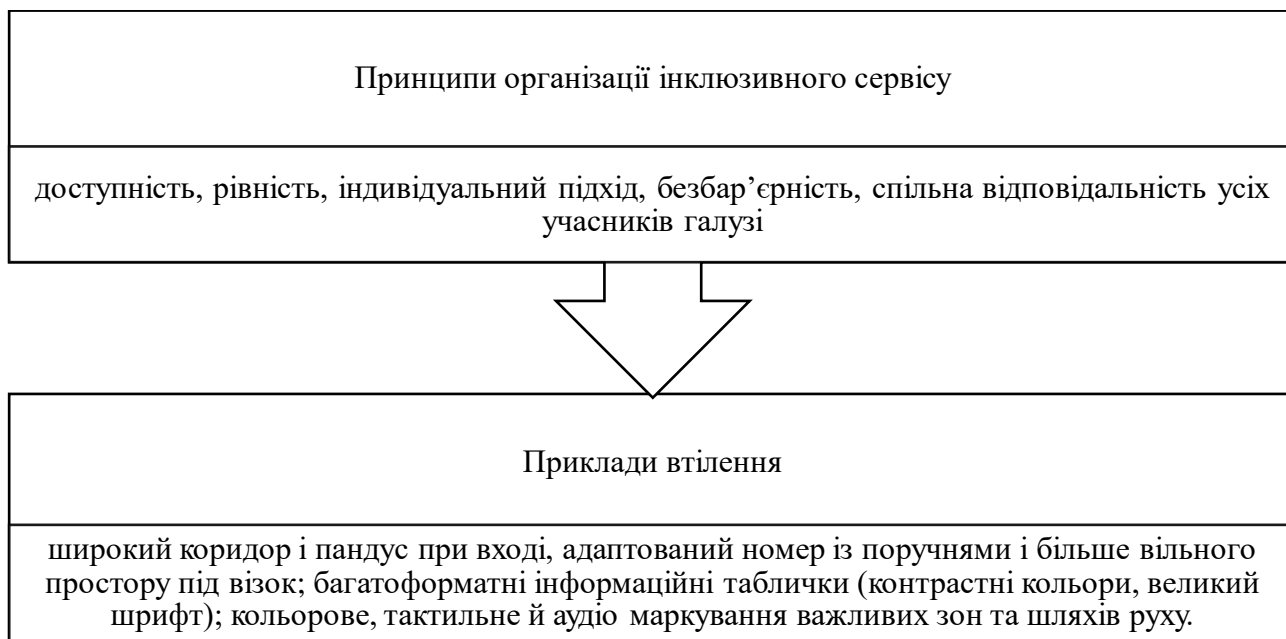


Рис. 3.1. Концепція інклюзивного сервісу Optima Collection Парк

\*Джерело: розробка автора

Таким чином, сервісна філософія готелю повинна включати формування інклюзивної корпоративної культури: регулярне інформування персоналу про значущість різноманітності, заохочення безбар'єрних практик і співпраця з організаціями, що представляють різні потреби клієнтів. Загалом концепція «дизайну для всіх» задає ключові орієнтири для Optima Collection Парк – від архітектури будівель до атмосфери готелю – гарантувати комфорт і гідність усім гостям

Як індикатори якості інклюзивного сервісу пропонуються: рейтинг задоволеності гостей з інвалідністю (наприклад, через опитування), кількість адаптованих безбар'єрних номерів, результати внутрішніх аудитів доступності та кількість позитивних відгуків щодо інклюзивності. Додатково слід звернути увагу на відповідність сертифікатам та стандартам гостинності (наприклад, ISO 22483 чи національним стандартам доступності), що підтверджують рівень сервісу.

Дана концепція органічно пов'язана з брендом та стратегією розвитку готелю Optima Collection Парк. Як соціально відповідальний готель, бренд прагне сучасних інновацій та відкритості для нових аудиторій. Інклюзивний

сервіс підкреслює клієнтоорієнтованість і підсилює репутацію готелю – відповідно до досліджень, врахування потреб гостей з особливими потребами сприяє формуванню позитивного іміджу та економічному зростанню компанії. Реалізація концепції безбар'єрності відповідає стратегічній меті мережі Optima на диверсифікацію клієнтської бази та підвищення конкурентоспроможності.

Отже, концепція інклюзивного сервісу в Optima Collection Парк базується на принципах універсального дизайну та безбар'єрного середовища, що забезпечує комфорт усім гостям, незалежно від їхніх потреб. Такий підхід поєднує архітектурну доступність, зручність послуг і уважне ставлення персоналу. Інклюзивність не лише підвищує якість обслуговування, а й зміцнює бренд, сприяє розширенню аудиторії та конкурентоспроможності готелю.

### **3.2. Виявлення потреб різних груп клієнтів та розробка відповідних сервісних рішень**

У сучасній готельній сфері створення інклюзивного сервісу передбачає глибоке розуміння потреб різних категорій гостей. Люди з інвалідністю, літні особи, родини з маленькими дітьми — всі вони можуть мати специфічні запити, які впливають на їхній досвід перебування в готелі. Визначення цих потреб і розробка відповідних сервісних рішень дозволяє забезпечити комфорт, безпеку та гідність для кожного клієнта. Цей підхід є основою якісного сервісу і формує репутацію готелю як відповідального і відкритого до всіх гостей.

У готельно-туристичній практиці виділяють кілька типових профілів гостей з інвалідністю:

- порушення рухливості – гості на візках, люди з обмеженнями рухливості. їм потрібен безбар'єрний доступ до всіх приміщень (пандуси, ліфт), великі просторі номери з широкими проходами, обладнання з поручнями і низькими раковинами;

- зорові порушення – сліпі або слабозорі відвідувачі. їм необхідні альтернативні канали отримання інформації – тактильна й звукова навігація (маркування брайлем, контрастні позначки, аудіогіди або голосові оголошення);

– слухові порушення – нечуючі та слабочуючі гості. потрібні візуальні сигнали (світлові індикатори виклику), системи індукційних петель для слухових апаратів та навчені співробітники, що вміють користуватися жестовою мовою або надавати письмову інформацію;

– когнітивні та психічні особливості – люди з інтелектуальними порушеннями, аутизмом, стрес-розладами тощо. вони потребують зрозумілої простої інформації (піктограми, зрозумілі таблички), спокійних умов (тихих зон) та гнучкого ставлення персоналу (додаткового часу на обслуговування, терплячої комунікації).

У ході дослідження було проведено опитування клієнтів готелю з метою виявлення інклюзивних потреб. Анкета у Додатку Д.

Згідно з проведеним опитуванням серед гостей готелю Optima Collection Парк, було виявлено низку важливих аспектів, що потребують врахування при формуванні інклюзивного сервісу. По-перше, частина гостей подорожує з дітьми, літніми людьми або особами з інвалідністю, що обумовлює потребу у фізичній доступності – наявності пандусів, ліфтів, поручнів, а також доступної інфраструктури в номерах і зонах загального користування. По-друге, окрема група респондентів зазначила потребу в інформаційній доступності – це застосування шрифту Брайля, збільшених шрифтів, голосових гідів та доступних каналів комунікації.

Також було виявлено потребу в цифровій безбар'єрності: більшість опитаних позитивно оцінили б наявність мобільного застосунку, адаптованого вебсайту, QR-кодів із аудіо- чи відеоінформацією, включаючи сурдопереклад або субтитри.

У сфері комунікації з персоналом деякі гості зазначили труднощі у поясненні власних потреб, що свідчить про необхідність додаткового навчання працівників принципам інклюзивної взаємодії та базовим навичкам невербального спілкування.

Загалом, результати опитування підтверджують актуальність комплексного підходу до впровадження інклюзивного сервісу в готелі, що



враховуватиме фізичні, інформаційні, цифрові та організаційно-культурні аспекти безбар'єрності.

Нижче наведено приклад узагальненої таблиці для різних категорій клієнтів (табл. 3.1)

**Таблиця 3.1**

**Потреби клієнтів та відповідні сервіси**

Категорія клієнтів	Основні потреби	Відповідні сервіси та рішення
Гості з порушеннями рухливості	Безбар'єрний доступ (пандуси, ліфт), адаптовані номери (широкі двері, поручні, низькі умивальники)	Установка пандусів і поручнів, розширення коридорів, спеціальні безбар'єрні санвузли
Гості із порушенням зору	Візуально-тактильна та звукова навігація (контрастне маркування, аудіоповідомлення)	Таблички шрифтом Брайля, аудіогіди, звукові сигнали у коридорах та ліфтах
Гості із порушенням слуху	Візуальна інформація (наприклад, світлові сигнали при виклику), сурдопереклад або текстові повідомлення	Індукційні петлі для слухових апаратів, світлові індикатори виклику, наявність жестової мови у персоналу
Гості з когнітивними/психічними особливостями	Просте пояснення (піктограми, інтуїтивна навігація), спокійна атмосфера, структурована програма перебування	М'яке освітлення, чіткі піктограми напрямків, спеціальне навчання персоналу терплячому спілкуванню

\*Джерело: сформовано автором

Важливо, що розробка таких рішень здійснюється відповідно до нормативних вимог. Згідно з ДБН «Інклюзивність будівель і споруд» (В.2.2-40:2018), інформаційно-сигнальні системи повинні бути комплексними, з візуальними, звуковими й тактильними повідомленнями.

У готелях законодавство передбачає, що не менше 10% номерів мають проектуватися універсальними (так звані безбар'єрні кімнати з повним адаптованим обладнанням). Крім того, стандарти ISO (наприклад ISO 21902) та Європейського Союзу вимагатимуть доступності всіх елементів готельного обслуговування.

Запропоновані сервісні рішення в Optima Collection Парк враховують

специфічні потреби різних груп гостей з обмеженими можливостями. Зокрема, тактильна навігація у коридорах і на поверхових мапах орієнтована на гостей із порушеннями зору; озвучені інструкції (аудіогіди) полегшують орієнтацію в просторі людям зі зниженим зором або когнітивними особливостями; доступне меню ресторану, представлене шрифтом Брайля та у форматі QR-кодів з озвученою версією, забезпечує інформаційну доступність; організація спеціального транспорту (автобус або служба таксі) відповідає потребам гостей з обмеженою мобільністю. Усі ці заходи відповідають вітчизняним нормативам (ДБН, ДСТУ) і, за можливості, інтегрують міжнародні стандарти (EN Accessibility Act, ISO), що дозволяє формувати дійсно інклюзивне й комфортне середовище для всіх клієнтів.

### **Висновок до розділу 3**

1. Розробка концепції інклюзивного сервісу для готелю Optima Collection Парк ґрунтується на принципах універсального дизайну та ідеї безбар'єрного середовища, що враховує потреби всіх категорій гостей. Такий підхід поєднує архітектурну доступність, зручність користування послугами, інформаційну відкритість і чутливе ставлення персоналу. Інклюзивність у готельному сервісі є не лише проявом соціальної відповідальності, а й ефективним інструментом розширення клієнтської бази та підвищення конкурентоспроможності.

Застосування інклюзивної моделі дозволяє готелю гарантувати комфорт, безпеку та гідність кожному гостю, незалежно від його фізичних або когнітивних можливостей. Система оцінки якості сервісу на основі зворотного зв'язку, сертифікації та аудиту забезпечує контроль і постійне вдосконалення. Відповідність стандартам доступності та стратегічна інтеграція інклюзивного підходу зміцнюють бренд готелю як прогресивного, етичного та відкритого до інновацій.

2. Результати аналізу та опитування підтвердили необхідність впровадження комплексного інклюзивного сервісу, що охоплює фізичну, інформаційну, цифрову й комунікативну доступність. Готель Optima Collection

Парк може істотно підвищити якість обслуговування шляхом реалізації спеціалізованих рішень для гостей з різними потребами. Дотримання національних і міжнародних стандартів забезпечить не лише відповідність нормам, а й конкурентну перевагу на ринку. Таким чином, інклюзивність у сервісі стає не лише соціально важливою, а й стратегічно вигідною для розвитку готелю.

## РОЗДІЛ 4

### ВПРОВАДЖЕННЯ ІНКЛЮЗИВНОГО СЕРВІСУ В ПРАКТИКУ В ГОТЕЛІ OPTIMA COLLECTION ПАРК

#### 4.1. План заходів з впровадження інклюзивного сервісу

Створення доступного середовища для всіх гостей, зокрема людей з інвалідністю, є пріоритетом сучасної індустрії гостинності. В Україні близько 6,7% населення мають інвалідність, тож інклюзивність може суттєво розширити аудиторію готелю.

Проведений аналіз інфраструктури та обслуговування в готелі Optima Collection Парк дозволив виявити низку проблемних аспектів, які потребують удосконалення з позицій інклюзивності. Зокрема, зафіксовано часткову доступність фізичного середовища (наприклад, обмежений доступ до деяких зон для маломобільних осіб), недостатню інформаційну підтримку для осіб із сенсорними порушеннями (відсутність аудіо- та тактильної навігації), а також неповну готовність персоналу до взаємодії з клієнтами з особливими потребами.

Ці недоліки свідчать про потребу у впровадженні системного підходу до формування безбар'єрного простору та інклюзивного сервісу. Саме тому було розроблено поетапний план заходів, спрямований на усунення виявлених бар'єрів, дотримання чинних нормативних вимог (ДБН, ДСТУ, ISO), а також створення комфортних умов для всіх категорій гостей.

Наш трирічний план для удосконалення інклюзивного сервісу у готелі Optima Collection Парк передбачає послідовне усунення бар'єрів у зонах громадського користування (вестибюль, рецепція, зони харчування, ліфти, коридори, санвузли) та впровадження конкретних технічних рішень.

Основні технічні заходи включають: [10;25]

– облаштування безбар'єрного підходу – укласти тактильні орієнтири (плитки) на тротуарі біля входу для орієнтації людей з вадами зору (Додаток Е). 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).

– контрастні позначення – нанести контрастні смуги на краї сходів і виступів у всіх загальних зонах (вестибюль, коридори, майданчики сходів), щоб підвищити безпеку пересування гостей із зниженим зором (Додаток Ж).

Впровадження тактильних плит і контрастних маркувань усуває критичні бар'єри для слабозорих і незрячих. Воно дає тактильні та візуальні підказки: гість може «відчувати» маршрути палицею та помічати сходинки на дотик, а гості з залишковим зором – розрізняти 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.

– поручні та доступні санвузли – встановити поручні у ванних кімнатах і на інших ділянках руху (зокрема поручні біля унітазів у номерах для маломобільних гостей; доступний душ); забезпечити безперешкодний прохід (достатня ширина дверей, відсутність порогів). (Додаток З)

– інформаційна навігація – оновити схеми готелю та вказівники (встановити план-схеми приміщень із дублікатом шрифтом брайля та qr-кодами, що ведуть на аудіогід); усі інформаційні матеріали (меню, таблички) зробити з чітким шрифтом, контрастними кольорами та достатнім розміром для читання (Додаток К). 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 слабке місце офіційних покажчиків – обмеженість у сприйнятті тактильної

інформації – й забезпечує доступ до повного опису в зручному форматі.

Край ефективним запровадженням буде голосовий помічник. Голосова взаємодія дозволяє гостю отримувати інформацію та замовляти послуги, не користуючись екраном або друкованими носіями. Для незрячих і слабозорих 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. 4.1).



Рис. 4.1. Вигляд голосового помічника для гостей з порушенням зору  
Джерело: сформовано автором

Архітектура голосового помічника для Optima Collection Парк 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 мережевих 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).

Що щодо етапів запровадження, то спочатку проводиться аудит поточного стану доступності та формується міжфункціональна група (АДАПТ; адміністрація, технічний сектор, менеджери сервісу, HR). Протягом першого півріччя відбувається створення робочої програми адаптації (монтаж пандусів, обладнання перших безбар'єрних номерів) та навчання всього персоналу базовим навичкам інклюзивного обслуговування. Далі, до кінця першого року, реалізуються широкомасштабні архітектурні зміни (розширення дверних отворів, оновлення санвузлів, введення тактильної та візуальної навігації) і



продовжується поглиблене навчання з урахуванням специфіки різних груп гостей.

На другому та третьому році впроваджуються цифрові рішення (мобільні додатки з інформацією про доступність, оновлені сайти), виконується проміжний аудит доступності та оцінка ефективності змін. Упродовж усіх етапів здійснюються моніторинг і оцінка за принципом безперервного вдосконалення (табл. 4.1)

**Таблиця 4.1**

**Етапи запровадження заходів з впровадження інклюзивного сервісу**

Етап	Терміни	Основні заходи
1	0–6 міс.	Аудит поточного рівня доступності; формування робочої групи; розробка детального плану робіт; перше навчання персоналу з інклюзивності
2	6–12 міс.	Модернізація інфраструктури (встановлення пандусів, адаптація номерів і санвузлів, оновлення ліфтів); впровадження базових навігаційних засобів (таблички, знаки); продовження навчання співробітників
3	2 рік	Запровадження інформаційних технологій (мобільний додаток, інтерактивна карта готелю); навчання з індивідуальних запитів гостей (ажурне навчання для роботи з різними групами); проміжний аудит інклюзивності
4	3 рік	Остаточне усунення виявлених недоліків (за результатами аудиту та опитувань); оцінка рівня задоволеності; сертифікація готелю як безбар'єрного (за наявних стандартів)

\*Джерело: складено автором

Отже, запропонований план заходів із впровадження інклюзивного сервісу в готелі Optima Collection Парк є комплексною відповіддю на виявлені проблеми доступності та сервісного обслуговування. Він поєднує технічні, інформаційні та організаційні рішення, що охоплюють ключові зони готелю та орієнтовані на потреби гостей з інвалідністю, особливо з порушеннями зору та мобільності.

Усунення фізичних бар'єрів (через тактильні плити, контрастне маркування, доступні санвузли), впровадження зрозумілої навігації (візуальної та аудіо), а також інтеграція інноваційного голосового помічника дозволяє створити сервіс нового рівня – інклюзивний, комфортний і незалежний для всіх категорій клієнтів.

**4.2. Навчання персоналу та система внутрішнього контролю якості**

## **інклюзивного обслуговування**

Ефективний інклюзивний сервіс неможливо забезпечити без підготовленого персоналу та відповідних процедур контролю. Навчання має охоплювати: [13]

- підвищення обізнаності через тренінги з базових знань про різні інвалідності, їхні наслідки та способи взаємодії (включаючи тренінги зі справляння з інвалідністю, практики емпатії);

- професійні навички – курс жестової мови, методики супроводу гостей з вадами зору і слуху, правила безпеки для маломобільних (як правильно допомагати підніматися по сходах чи входити у ліфт);

- комунікація – вивчення «прийнятної мови», тобто уникнення тавтологій і неповажних формулювань (замість «нормальний» – «без порушень» тощо), впровадження чітких стандартів ввічливості. наприклад, персонал має уміти ввічливо питати про побажання гостя та пояснювати можливості доступних сервісів;

- інклюзивна культура – регулярні семінари й майстер-класи, «день відкритих дверей» для всього персоналу, залучення волонтерів та представників спільнот осіб з інвалідністю для обміну досвідом. фокус слід робити не лише на технологіях, але і на зміні ставлення.

Програма навчання передбачає модульний підхід: від базового курсу з усвідомлення потреб людей з інвалідністю до спеціалізованих тренінгів для роботи з конкретними групами. Тематичні блоки включатимуть інформацію про особливості різних порушень, методи комунікації (жестова мова, письмові засоби, тактильне спілкування тощо) та відпрацювання практичних ситуацій.

Навчання проходитимуть усі категорії персоналу – рецепція, обслуговуючий персонал, технічні служби – із застосуванням лекцій, інтерактивних семінарів і кейс-тренінгів. Результатом стане підвищення обізнаності співробітників щодо питань інклюзивності та їхніх компетенцій у наданні допомоги гостям. Ефективність навчання перевірятиметься за допомогою тестування, сертифікації працівників і фіксації ситуаційних вправ.

Тренінги будуть проводити сертифіковані тренери з інклюзивності та залучені експерти – представники громадських організацій (наприклад, Інклюзивно-ресурсні центри (ІРЦ), профільні консультанти та досвідчені готельні менеджери. Також можуть долучатися волонтери або практики-перекладачі жестової мови для живих демонстрацій. Участь громадськості та експертів відповідає кращим світовим практикам співпраці у сфері доступності. Можливе проведення і онлайн навчання за курсами інклюзивності від Educational Era [23] тощо.

Щодо методики, то буде застосовуватись інтерактивні форми. Зокрема, рекомендовані рольові ігри та симуляції реальних ситуацій – співробітники відпрацьовують сценарії обслуговування гостей з інвалідністю (імітація реєстрації, реагування на прохання). Проводяться розбір тематичних кейсів (успішних і проблемних), практичні вправи з використанням інвалідного візка або навігаційних систем, а також перегляд навчальних відео з подальшим обговоренням. Такий підхід робить навчання ефективним та залучає співробітників до роботи над власними стереотипами.

Після проходження кожного модуля працівники складають тестування (теоретичні тести та ситуаційні завдання), які підтверджують засвоєння матеріалу. Можлива сертифікація учасників (видача свідоцтва про тренінг). Додатково застосовуються спостереження й імітаційні тренінги, коли інструктори оцінюють поведінку співробітника в змодельованих умовах (наприклад, зустріч гостя з інвалідністю). Також фіксуються показники КРІ – наприклад, частка працівників зі свідоцтвом про інклюзивне навчання, оцінка задоволеності інклюзивністю в анкетах тощо.

Сформуємо орієнтовну структуру програми навчання персоналу у таблиці 4.1.

Таблиця 4.1

## Програма навчання персоналу інклюзивному сервісу

Модуль	Зміст	Тривалість (год)	Формат	Відповідальний
Вступ до інклюзивності	Поняття інвалідності, ключові законодавчі вимоги (ДБН/ДСТУ), етика	4	онлайн/очно	керівник відділу кадрів + зовнішній тренер
Комунікація з людьми з інвалідністю	Типи порушень, правила спілкування, основи жестової мови	8	очно	тренер з інклюзивності, гіді перекладач ЖМ
Практичні вправи	Рольові ігри: обслуговування різних гостей (колясочників, слабозорих)	4	очно	менеджер залу, тренери
Перевірка та сертифікація	Письмовий тест, розбір кейсів, видача сертифікатів	2	онлайн/очно	відділ кадрів, відділ якості

\*Джерело: сформовано автором

Таким чином формується комплексна підготовка персоналу, яка відповідає вимогам доступності та стандартів якості обслуговування.

Система внутрішнього контролю якості проведеного навчання включатиме регулярний моніторинг ключових показників: результати опитувань гостей з інвалідністю, кількість зауважень щодо доступності, виконання стандартів безбар'єрності.

Плануються періодичні аудити доступності (включно з перевітками «таємних клієнтів» із різними потребами) та детальний аналіз отриманих даних. Ці дані аналізуються за циклом «Plan–Do–Check–Act» (Цикл Демінга) для постійного вдосконалення сервісу.

До запропонованої програми навчання та внутрішнього контролю якості доцільно додати механізм післятренінгового супроводу, який дозволяє забезпечити довготривалу ефективність отриманих знань і навичок. Зокрема, планується створення внутрішнього довідника з інклюзивного обслуговування – електронного ресурсу з практичними порадами, інструкціями та відеоматеріалами, доступного для всіх працівників. Також у готелі буде

впроваджено систему внутрішніх менторів – старших співробітників, які пройшли розширену підготовку і можуть консультувати колег у складних ситуаціях або виступати фасилітаторами під час симуляцій.

Таким чином, впровадження системи навчання персоналу в Optima Collection Парк є комплексною програмою, яка включає не лише формальне ознайомлення зі стандартами, а й розвиток емпатійного ставлення, практичних навичок взаємодії та критичне мислення щодо власної ролі в забезпеченні безбар'єрного сервісу. Структурована підготовка у поєднанні з внутрішнім моніторингом, симуляціями, підтримкою з боку експертів та постійним аналізом зворотного зв'язку забезпечує сталу якість послуг. Запроваджена система не лише підвищує рівень задоволеності гостей, а й формує інклюзивну корпоративну культуру, що є частиною стратегії соціальної відповідальності бренду і відповідає сучасним міжнародним вимогам у сфері гостинності.

#### **4.3. Оцінка ефективності впровадженого сервісу та прогноз результатів**

Для забезпечення постійного контролю та поліпшення інклюзивного сервісу готель запроваджує внутрішню систему моніторингу. Методи включають:

- опитування гостей через анкети задоволеності з окремими питаннями про доступність номерів і сервісу. Особлива увага буде приділятися відгукам осіб з інвалідністю;

- аудит доступності, тобто перевірки відповідності стандартам (зокрема ДБН) – наприклад, наявність тактильних покажчиків, адаптованих вбиралень тощо, QR-кодів, справність голосового помічника тощо;

- КРІ і метрики – показники, такі як відсоток заповнюваності адаптованих номерів, кількість скарг на недоступність, середня оцінка доступності за відгуками, число тренованого персоналу. Це все буде проаналізовано з анкетування, аудиту та опитувань.

Аналіз і звіти за результатами опитувань та аудитів формують менеджер

якості та спеціальна комісія з доступності (АДАПТ-група). Розробку рекомендацій і затвердження змін здійснюють Генеральний директор і вищий менеджмент. Така структура передбачена для забезпечення швидкого реагування та ухвалення рішень на найвищому рівні.

При аналізі результатів можна застосовувати моделі якості сервісу (наприклад, SERVQUAL): вимірювати матеріальну складову (tangibles – обладнання і інфраструктуру), надійність (reliability – чи дотримуються обіцяних стандартів доступності), відповідність персоналу (responsiveness – чи оперативно допомагають при потребі) та емпатію персоналу.

Процес запровадження розпочинається з формування цільової групи респондентів. До неї входять гості, які користувалися адаптованими послугами — це особи з інвалідністю, а також супровідники або члени родини. Опитування відбуватиметься безпосередньо після завершення перебування в готелі або упродовж кількох днів після виїзду через електронні канали.

Респондентів просять двічі оцінити ключові параметри обслуговування за шкалою від 1 до 7, де 1 – «дуже незадовільно», а 7 – «відмінно». На першому етапі учасники опитування висловлюють очікування від якості інклюзивного обслуговування за такими критеріями, як доступність середовища, ввічливість персоналу, оперативність допомоги, зручність інформаційних каналів тощо (показник *E* – Expectation).

На другому етапі – за аналогічною шкалою – ті самі респонденти оцінюють реальне сприйняття отриманої послуги у готелі за тими ж критеріями (показник *P* – Perception).

Якість наданого інклюзивного сервісу визначається як різниця між сприйнятим рівнем обслуговування і очікуваним:  $SQ = P - E$ . Позитивне значення свідчить про перевищення очікувань, а негативне – про розрив, який вказує на необхідність удосконалення певних елементів інклюзивної взаємодії.

Цей підхід дозволяє не лише кількісно зафіксувати рівень задоволеності гостей з особливими потребами, а й виявити конкретні напрямки, в яких слід посилити якість послуг, персональну чутливість або інфраструктурну

доступність.

Усі твердження сформульовані з урахуванням інклюзивної специфіки, а сама форма анкети доступна в різних форматах — друкованому (у тому числі шрифтом Брайля), цифровому (адаптованому для скрінрідерів) та відеоформаті з жестовим перекладом.

Збір відповідей організовується адміністратором рецепції або менеджером із якості, який пройшов відповідне навчання. Після збору даних результати обробляються шляхом розрахунку різниці між очікуваним і фактичним рівнем якості за кожним із параметрів моделі. Отримані значення дозволяють ідентифікувати пріоритетні напрями для покращення сервісу. Наприклад, якщо показник емпатії має найбільший розрив, готель зосереджує увагу на покращенні навичок комунікації персоналу з уразливими групами.

Залежно від виявлених недоліків проводиться оновлення процедур та сценаріїв обслуговування (наприклад, коригуються інструкції для персоналу), організовуються додаткові тренінги, вводяться перевірки-мастер-класи на робочому місці. Якщо моніторинг демонструє високий рівень інклюзивності, то це може враховуватися в системі мотивації (преміювання відділів чи працівників).

Усі ці кроки укладають цикл моделі Демінга, що забезпечує безперервне поліпшення інклюзивного обслуговування.

Нарешті, оцінюється економічна доцільність: аналіз витрат на адаптацію versus очікуваний приріст доходів від нових клієнтів. З одного боку, фінансові обмеження справді є бар'єром – багато готельєрів вбачають у модернізації додатковий бізнес-витратний тягар.

З іншого – інклюзивність відкриває новий ринок: лише в Україні це близько 6–7% населення плюс їхні родини. Такий «соціальний капітал» може з часом окупитися. Для полегшення інвестицій слід запровадити стратегії заохочення: держпідтримка (пільгові кредити, знижки по податках) для готелів, що роблять доступні номери, співпраця з ГО «Tourism for All» або благодійними фондами. Партнерство влади, бізнесу та громадськості суттєво підвищує

мотивацію до розвитку доступності.

На основі аналізу очікувань і потреб цільової аудиторії, формується стратегія розвитку, що передбачає:

- очікуване зростання кількості бронювань гостей з інвалідністю та їх родин на 15–20% протягом 12 місяців завдяки підвищенню доступності;
- підвищення середнього рейтингу доступності сервісу (за результатами анкетування) з 3,9 до 4,5 балів за шкалою SERVQUAL (у межах наступних 2 кварталів);
- зростання лояльності гостей — очікуване збільшення повторних візитів клієнтів із цієї категорії на 20% протягом року, що підтверджується CRM-аналітикою;
- підвищення кількості позитивних відгуків, у яких згадується доступність і чуйність персоналу, принаймні на 30% у системах Booking.com, Google Reviews та ін;
- навчання 100% персоналу (орієнтовно 50 осіб) базовим принципам інклюзивної комунікації до кінця поточного року, із щоквартальними оновлюючими сесіями;
- зменшення кількості скарг на недоступність на 50% протягом 6 місяців після впровадження змін (за даними внутрішньої звітності).

Отже, на основі проведених оцінок формулюється стратегія подальшого розвитку: розширення мережі адаптованих номерів, оновлення інфраструктури й комунікації, системне покращення корпоративної політики. З урахуванням результатів може бути скориговано «дорожню карту» включно з показниками КРІ на наступний період. Інклюзивний сервіс дає готелю не лише соціальну цінність (покращення репутації і клієнтоорієнтованості), але і реальний економічний ефект – від розширення клієнтської бази до підвищення лояльності вже існуючих гостей.

## **Висновок до розділу 4**

1. Запропонований план заходів із впровадження інклюзивного сервісу в



готелі Optima Collection Парк є комплексною відповіддю на виявлені проблеми доступності та сервісного обслуговування. Він поєднує технічні, інформаційні та організаційні рішення, що охоплюють ключові зони готелю та орієнтовані на потреби гостей з інвалідністю, особливо з порушеннями зору та мобільності. Усунення фізичних бар'єрів (через тактильні плитки, контрастне маркування, доступні санвузли), впровадження зрозумілої навігації (візуальної та аудіо), а також інтеграція інноваційного голосового помічника дозволяє створити сервіс нового рівня – інклюзивний, комфортний і незалежний для всіх категорій клієнтів.

2. Реалізація системи навчання персоналу в Optima Collection Парк є багаторівневою програмою, яка охоплює не лише ознайомлення зі стандартами доступності, а й спрямована на формування емпатійного ставлення, розвиток практичних умінь взаємодії з людьми з інвалідністю та усвідомлення значущості власної ролі у створенні інклюзивного середовища. Поєднання теоретичної підготовки, практичних тренінгів, симуляцій, залучення зовнішніх експертів і систематичного внутрішнього контролю гарантує стабільно високий рівень обслуговування.

3. Оцінка ефективності впровадженого інклюзивного сервісу в Optima Collection Парк демонструє, що системний підхід до моніторингу якості обслуговування, поєднаний із практичним використанням моделей типу SERVQUAL, дозволяє не лише своєчасно виявляти слабкі місця, а й приймати обґрунтовані управлінські рішення для їх усунення. Це, у свою чергу, дозволяє прогнозовано досягати як соціальних результатів (зростання задоволеності гостей, розширення інклюзивного простору, формування довіри до бренду), так і економічних (збільшення повторних візитів, покращення рейтингу, зростання прибутковості окремих сервісів).

## ВИСНОВКИ

1. Інклюзія є фундаментальним елементом сучасної соціальної політики, спрямованої на забезпечення рівноправного доступу до всіх сфер життя для кожного члена суспільства, незалежно від фізичних, психічних чи сенсорних особливостей. Підхід до розуміння інвалідності зазнав еволюції — від суто медичної моделі до соціальної та правозахисної парадигми, яка наголошує на необхідності усунення бар'єрів у середовищі задля забезпечення повноцінної участі людей з інвалідністю в суспільному житті. Українське законодавство, зокрема поділ інвалідності на три групи залежно від ступеня порушення функціонування організму, демонструє прагнення до системного підходу у визначенні потреб таких осіб та забезпеченні їх відповідною підтримкою. Водночас ефективна інклюзивна політика неможлива без формування толерантного, обізнаного суспільства, здатного створювати умови для рівного співіснування, здобуття освіти, зайнятості та самореалізації осіб з інвалідністю.

2. Інтеграція принципів інклюзії у сферу послуг, зокрема в готельно-ресторанну галузь, вимагає комплексного підходу, що охоплює фізичну, інформаційну, сервісну, психологічну та організаційну складові доступності. Ключовим чинником є впровадження концепції універсального дизайну, яка дає змогу створити середовище, зручне для максимально широкого кола користувачів без необхідності додаткової адаптації. Забезпечення якісного інклюзивного обслуговування включає не лише архітектурну доступність, а й професійну підготовку персоналу, формування толерантного ставлення до клієнтів з інвалідністю та адаптацію засобів комунікації. Важливу роль у цьому процесі відіграє партнерство між закладами готельно-ресторанної індустрії, органами місцевої влади та громадськими організаціями. Тільки завдяки спільним зусиллям можливо створити справді безбар'єрне середовище, засноване на принципах гідності, комфорту та рівності можливостей.

3. Світова практика переконливо свідчить, що розвиток інклюзивного середовища в готельно-ресторанній сфері є не лише соціально значущим кроком,

а й ефективною складовою сучасної бізнес-стратегії. У провідних країнах доступність забезпечується завдяки взаємодії між законодавчими ініціативами, корпоративними стандартами та новітніми технологічними рішеннями. Серед найбільш поширених практик — адаптація інфраструктури, використання інклюзивних цифрових сервісів, спеціалізоване навчання персоналу та залучення до роботи людей з інвалідністю. Приклади таких компаній, як Marriott, Hilton, MOD Pizza чи Dawn Avatar Robot Cafe, демонструють, що інклюзія є невід’ємною частиною якісного сервісу, орієнтованого на різноманітні потреби клієнтів. Усе більше закладів впроваджують принципи універсального дизайну, створюючи простір, комфортний і доступний для кожного відвідувача — незалежно від його індивідуальних особливостей.

4. Готель «Optima Collection Парк», що входить до національної мережі «Optima Hotels and Resorts», розташований у місті Івано-Франківськ. Попри загалом позитивні фінансові показники, діяльність готелю зазнає певного впливу негативних політичних та економічних чинників, що позначається на зниженні деяких показників ефективності. Організаційна структура готелю включає шість функціональних підрозділів, у яких загалом працює 30 осіб.

5. Створення безбар’єрного середовища є невід’ємною частиною сучасного сервісу в готельному бізнесі, оскільки дозволяє враховувати потреби гостей з різними рівнями фізичних можливостей. Аналіз інклюзивності готелю «Optima Collection Парк» засвідчив наявність ключових архітектурних і функціональних елементів, які відповідають базовим вимогам доступності. Серед них – облаштований пандус, спеціально адаптовані гостьові номери, доступні громадські санвузли та ліфт, що відповідає технічним стандартам. Водночас виявлено низку недоліків, зокрема відсутність тактильної навігації, шрифту Брайля та спеціальних паркувальних місць для осіб з обмеженою мобільністю, що обмежує повноцінну реалізацію принципів інклюзії.

Порівняльний аналіз готелів Івано-Франківська показує, що «Optima Collection Парк» займає середню позицію за рівнем інклюзивності. Так, готель «Nadiya Hotel» демонструє більш системний підхід до впровадження

безбар'єрності, тоді як готелі «Stanislaviv» та «Атріум» характеризуються значно нижчим рівнем доступності для маломобільних відвідувачів.

6. Оцінка сприйняття інклюзивного сервісу в готелі «Optima Collection Парк», проведена на основі аналізу відгуків клієнтів, результатів опитування, експертного аудиту та оцінки з боку персоналу, вказує на наявність базових умов безбар'єрності, що створюють загальний комфорт для гостей з інвалідністю. Співробітники демонструють високий рівень сервісної орієнтованості, а гостьові номери адаптовані відповідно до потреб осіб з інвалідністю. Проте виявлено ряд локальних бар'єрів як фізичного, так і інформаційного характеру: наявність декоративних порогів, вузьких проходів, відсутність тактильних позначок, недостатньо адаптована навігація та повільна робота ліфтів.

7. Концепція інклюзивного сервісу для готелю Optima Collection Парк базується на засадах універсального дизайну та принципах безбар'єрного середовища, що враховують потреби гостей з різними фізичними, сенсорними та когнітивними особливостями. Такий підхід охоплює не лише архітектурну доступність, а й зручність у користуванні послугами, інформаційну прозорість, а також емпатійне, чуйне ставлення персоналу. Інклюзивний сервіс у готельній сфері є важливою складовою соціальної відповідальності бізнесу, але водночас – ефективним засобом розширення аудиторії клієнтів і підвищення конкурентоспроможності на ринку. Запровадження інклюзивної моделі сприяє створенню умов, які гарантують кожному гостю комфорт, безпеку та повагу до його гідності – незалежно від наявності інвалідності. Ефективне функціонування такої системи забезпечується завдяки впровадженню механізмів зворотного зв'язку, внутрішнього аудиту та сертифікації якості обслуговування. Дотримання стандартів доступності у поєднанні зі стратегічною інтеграцією інклюзивного підходу зміцнює імідж готелю як прогресивного, етичного та інноваційно відкритого закладу.

8. Результати проведеного аналізу та опитування підкреслюють актуальність і необхідність впровадження комплексного інклюзивного сервісу, який охоплює фізичну, інформаційну, цифрову та комунікативну доступність.

Готель Optima Collection Парк має реальний потенціал для підвищення якості обслуговування через запровадження спеціалізованих рішень для осіб з різноманітними потребами. Орієнтація на національні та міжнародні стандарти доступності не лише забезпечить відповідність чинному законодавству, а й надасть конкурентну перевагу в туристичному та готельному секторі. Таким чином, інклюзивність перетворюється з елемента соціального обов'язку на вагомий стратегічний ресурс розвитку готелю.

9. Розроблений план впровадження інклюзивного сервісу в готелі Optima Collection Парк є всебічною відповіддю на виявлені недоліки у сфері доступності та обслуговування. Він об'єднує технічні, інформаційні й організаційні заходи, спрямовані на удосконалення ключових зон готелю з урахуванням потреб гостей з інвалідністю, зокрема осіб із порушеннями зору та опорно-рухового апарату. Ліквідація фізичних перешкод (встановлення тактильних напрямних, контрастного маркування, облаштування адаптованих санвузлів), впровадження інтуїтивної навігації (візуальної й аудіо), а також використання сучасного голосового асистента забезпечують створення сервісу, що є дійсно інклюзивним, зручним і спрямованим на максимальну самостійність кожного гостя.

10. Реалізація системи навчання персоналу в Optima Collection Парк передбачає багатокомпонентний підхід, який виходить за межі базового ознайомлення зі стандартами доступності. Програма спрямована на розвиток емпатійного мислення, формування практичних навичок взаємодії з гостями з інвалідністю та усвідомлення персоналом своєї ролі у створенні безбар'єрного сервісу. Завдяки поєднанню теоретичних занять, практичних кейсів, симуляцій, участі профільних експертів і чітко налагодженої системи внутрішнього контролю, готель забезпечує високий рівень обслуговування. Такий підхід не лише покращує досвід перебування гостей, а й сприяє формуванню сталої інклюзивної культури всередині колективу, інтегруючись у широку стратегію соціальної відповідальності бренду відповідно до міжнародних стандартів індустрії гостинності.

11. Оцінка результативності впровадженого інклюзивного сервісу в

Optima Collection Парк підтверджує, що системний моніторинг якості обслуговування у поєднанні з практичним застосуванням моделей на кшталт SERVQUAL дає змогу не тільки оперативно виявляти проблемні аспекти, а й приймати ефективні управлінські рішення для їх усунення. Використання внутрішніх аудитів, опитувань гостей, ключових показників ефективності (КПІ) та регулярних перевірок формує прозору й гнучку систему зворотного зв'язку. Це забезпечує прогнозоване досягнення як соціальних цілей – підвищення задоволеності клієнтів, розширення інклюзивної інфраструктури та посилення довіри до бренду, так і економічних – зростання кількості повторних візитів, покращення рейтингових оцінок і збільшення прибутковості окремих сервісів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні». URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2961-15>(дата звернення: 10.05.2025).
2. ДБН В.2.2-40:2018. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення. URL: [https://e-construction.gov.ua/files/new\\_doc/3622203486843700817/2025-04-30/7581de4e-8c74-4f97-ab42-dc6639d54eef.pdf](https://e-construction.gov.ua/files/new_doc/3622203486843700817/2025-04-30/7581de4e-8c74-4f97-ab42-dc6639d54eef.pdf)(дата звернення: 10.05.2025).
3. Варяничко М.В. Нові виклики та перспективи розвитку безбар'єрного туризму в Україні. *Економічний вісник Дніпровської політехніки*, 2024, № 4. С. 178-189.
4. Красота, О. В. Теоретико-концептуальні засади дослідження багатоаспектності поняття інклюзії. *Інклюзивний розвиток економіки в умовах глобальних викликів сьогодення*: матеріали міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. Харків, 1–28 лютого 2020 р. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків :ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2020. С. 38-39.
5. Кудінова І . Інклюзивність в індустрії гостинності: принципи, виклики та перспективи розвитку. *Development Service Industry Management*, №1, 2025. С. 21–28.
6. Куриляк, В. В., Полумисна, О. О., Шевчук, А. В. Люди з інвалідністю в Україні: тенденції інтеграції в соціальні медіа. *Культурологічний альманах*, №3, 2022. С. 137–155.
7. Писаревський Р., Красномоовець В.А. Види безбар'єрності готелів та їх характеристика. *«Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності: глобальні виклики»* : матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, 15 квітня 2024 р.). Харків: ХНУМГ імені О.М. Бекетова, 2024. 342 с. С.327-329.
8. Поворознюк, І. Особливості організації надання готельних послуг для осіб з особливими потребами. *Економіка та суспільство*, №72. 2025. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-59>(дата звернення: 10.05.2025).

9. Розметова О.Г. Інклюзивний дизайн як інноваційний напрям соціалізації готельних послуг. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/efe24396-75e1-4eb5-8172-ec5dbf289087/content>(дата звернення: 10.05.2025).

10. Тернова Л.Ю. Нагайчук Н.Г., Якушев О.В. Інклюзія послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу в контексті забезпечення їх якості. *Актуальні проблеми економіки* № 11. Том 2 (281/2), 2024. С. 91-107.

11. Хрущ Ю.М., Іванова В.М., Медведський Р.С. туризм для інвалідів: сучасні підходи до визначення поняття. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Вип. 6. 2017. С. 206-217.

12. Galkowski T. Problemy Reabilitacji Społecznej i Zawodowej. Warszawa, 1997. № 3(153). 9-17.

13. Reindrawati, D.Y.;Noviyanti, U.D.E.; Azmi, A.; Wiranti, D.A. Disability-friendly hospitality services as a catalyst for empowering inclusive tourism in indonesia. *sustainability* 2025, № 17, URL: <https://doi.org/10.3390/su17093785>

14. Sowa J. Pedagogika specjalna w zarysie [Outline of special pedagogy]. Wydawnictwo Osviatowe. Rzeszow: FOSZE, 1999. 31 p

15. Wintjes, R., Bougiouklis, K., Turkeli, S., Kesselring, A., Premyanov, N., & Thompson, D. Study on promoting cross-border activities for social economy; description of 52 cases. Publications Office of the European Union. 2023. <https://doi.org/10.2826/39397>(дата звернення: 10.05.2025).

16. В Україні термін «інвалід» офіційно вивели з ужитку. URL: <https://www.bbc.com/ukrainian/news-42700678>(дата звернення: 10.05.2025).

17. Гостинність без обмежень: у Львові готельєрів та рестораторів навчають основам безбар'єрності. URL: <https://suspihne.media/lviv/565485-gostinnist-bez-obmezen-u-lvovi-goteleriv-ta-restoratoriv-navcaut-osnovam-bezbarernosti/>(дата звернення: 10.05.2025).

18. Державна служба статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 11.05.2025)

19. Загальні поняття про людей з інвалідністю та інвалідність. 2016.



URL: [https://court.gov.ua/userfiles/Leksiy\\_zagalni\\_poniatty.pdf](https://court.gov.ua/userfiles/Leksiy_zagalni_poniatty.pdf)(дата звернення: 10.05.2025).

20. Інвалідність та порядок її встановлення. URL: <http://surl.li/fkzhsc>(дата звернення: 10.05.2025).

21. Інклюзивність і доступність в індустрії гостинності. URL: <https://fgritb.knukim.edu.ua/home/news/inklyuzyvnist-i-dostupnist-v-industriyi-hostynnosti.html>(дата звернення: 10.05.2025).

22. Інтернет-магазин “Tablichka”. URL: <https://tablichka.ua/> (дата звернення: 11.05.2025) (дата звернення: 10.05.2025).

23. Курси з інклюзивності. URL: <https://ed-era.com/course/inclusivity/>(дата звернення: 01.06.2025).

24. Не інвалід, не аутист і не сліпий: комунікуємо про інклюзію правильно. URL: <https://osvitoria.media/experience/ne-invalid-ne-autyst-i-ne-slipyj-komunikuyemo-pro-inklyuziyu-pravyln/>(дата звернення: 10.05.2025).

25. Нові стандарти гостинності: інклюзивність та екологія в готельному бізнесі. URL: <https://nerukhomi.ua/ukr/news/lyudi/novi-standarti-gostinnosti-inklyuzivnist-ta-ekologiya-v-gotelnomu-biznesi.htm>(дата звернення: 04.06.2025).

26. Принципи універсального дизайну URL: <https://nachasi.com/2017/07/04/universal-design>(дата звернення: 01.06.2025).

27. Чи відповідають українські готелі вимогам сучасності. Пояснює експерт. URL: <https://suspilne.media/114289-ci-vidpovidaut-ukrainski-goteli-vimogam-sucasnosti-roasnue-ekspert/>(дата звернення: 01.06.2025).

28. Що таке інклюзивність та безбар’єрність? Інкузія в Україні | Beetroot Academy. URL: <https://beetroot.academy/blog/inklyuzivnist-ta-bezbariernist>(дата звернення: 01.06.2025).

29. Що таке інклюзія? І чому Україна має бути інклюзивною? URL: <https://dostupno.ua/shcho-take-inkliuziia/>(дата звернення: 01.06.2025).

30. Японія: інноваційний туристичний путівник з доступом від готелів MIMARU відкриває нові можливості для інклюзивного туризму у великих містах. URL: <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: 09.06.2025)

31. Accor, Valuable 500, Accessibility Research Association, and Colorful Earth launch 'Disability Inclusion Self-Assessment Hotel Toolkit'. URL: <https://press.accor.com/greater-china/accor-valuable-500-accessibility-research-association-and-colorful-earth-launch-disability-inclusion-self-assessment-hotel-toolkit/> (дата звернення: 09.06.2025)

32. Comprehensive Training Programs for Hotel Staff. URL: <https://www.hotelbuddy.eu/post/hotel-staff-training>(дата звернення: 01.06.2025).

33. Inclusive hiring: Welcoming workers with disabilities. URL: <https://restaurant.org/education-and-resources/resource-library/inclusive-hiring-welcoming-workers-with-disabilities/> (дата звернення: 01.06.2025).

34. 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)

35. Nadia was discouraged from working in her homeland. In Australia, her business is busy catering for Eid. URL: <https://www.sbs.com.au/news/small-business-secrets/article/nadia-was-discouraged-from-a-career-in-her-homeland-in-australia-her-startup-is-catering-for-eid/f811pwriv> (дата звернення: 10.05.2025).

36. Optima Collection Park Hotel Ivano-Frankivsk. Booking. URL: <https://surl.li/uvrjal>(дата звернення: 20.05.2025).

37. Optima Collection Парк Готель Івано-Франківськ. Офіційна вебсторінка. URL: <https://optimahotels.com.ua/uk/hotels/ivano-frankivsk/>(дата звернення: 19.05.2025).

38. 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).

39. These Big Hotel Brands Have Embraced Accessibility — Here's Why That Matters. URL: <https://www.travelandleisure.com/hotels-prioritizing->

accessibility-hilton-hyatt-marriott-8784896 (дата звернення: 15.05.2025).

40. Tokyo's innovative robot cafe paves path for inclusive employment. URL: <https://news.medill.northwestern.edu/chicago/tokyos-innovative-robot-cafe-paves-path-for-inclusive-employment/>(дата звернення: 15.05.2025).

41. UNWTO. URL: <https://www.unwto.org>

# ДОДАТКИ

## Додаток А

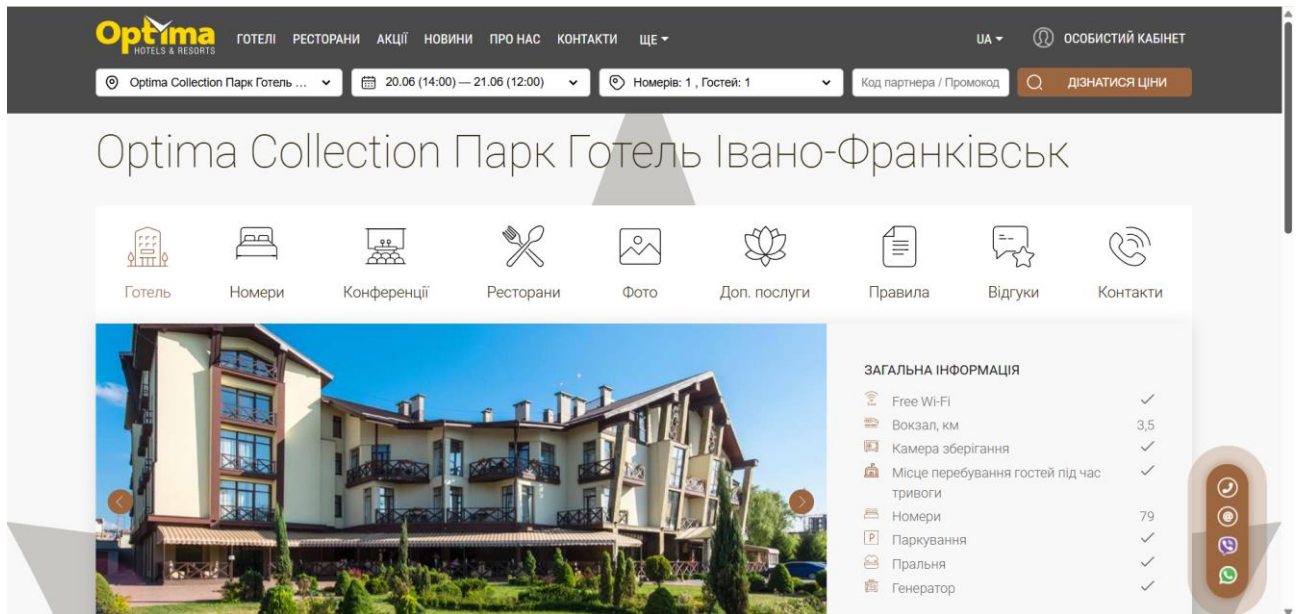


Рис. А.1. Скрін головного сайту готелю Optima Collection Парк

\*Джерело: [37]

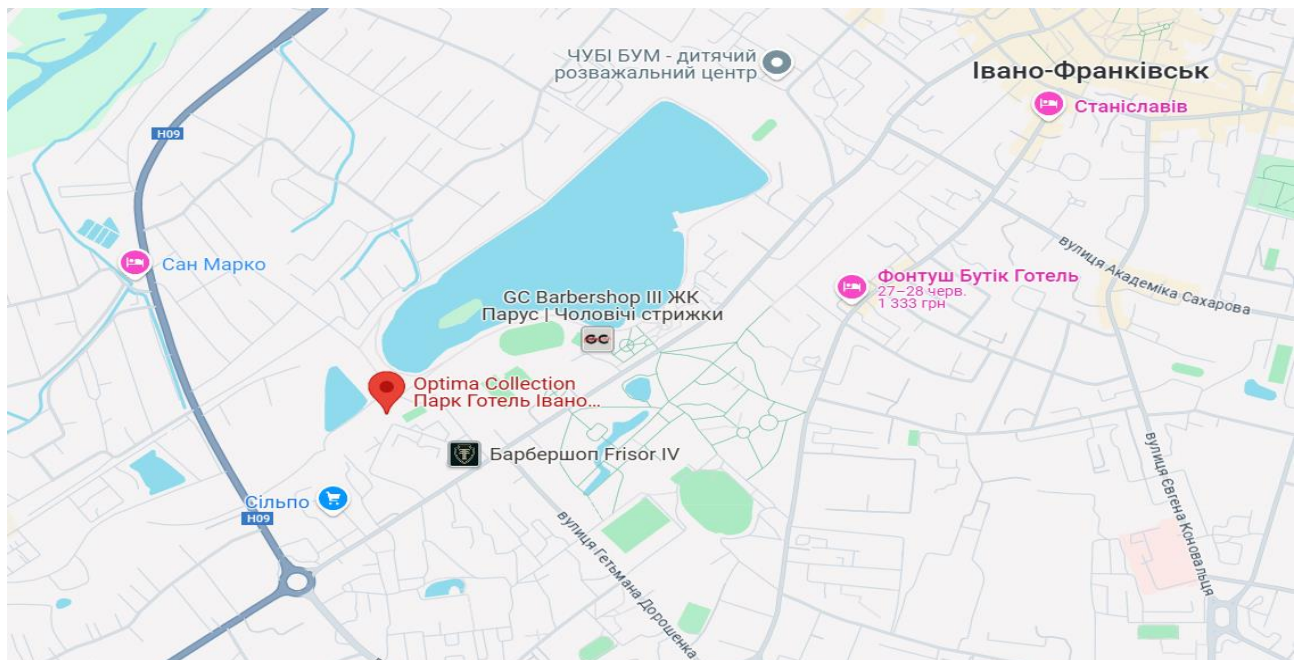


Рис. А.2. Скрін карти розташування готелю Optima Collection Парк

Джерело: [ Google Maps]

## Додаток Б

Звіт про фінансовий стан готелю «Optima Collection Парк» за 2022 рік

**Актив**

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Необоротні активи Нематеріальні активи	1000	5 680.00	4 664.00
первісна вартість	1001	10 289.00	10 289.00
накопичена амортизація	1002	4 609.00	5 625.00
Незавершені капітальні інвестиції	1005	7 745.00	7 919.00
Основні засоби	1010	18 051.00	13 251.00
первісна вартість	1011	98 703.00	99 468.00
знос	1012	80 652.00	86 217.00
Інвестиційна нерухомість	1015	0.00	
первісна вартість	1016	0.00	
знос	1017	0.00	
Довгострокові біологічні активи	1020	0.00	
первісна вартість	1021	0.00	
накопичена амортизація	1022	0.00	
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	16.00	5.00
інші фінансові інвестиції	1035	0.00	
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	0.00	
Відстрочені податкові активи	1045	0.00	
Гудвіл	1050	0.00	
Відстрочені аквізиторські витрати	1060	0.00	
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	0.00	
Інші необоротні активи	1090	0.00	
Усього за розділом I	1095	31 492.00	25 839.00
II. Оборотні активи Запаси	1100	19 940.00	18 364.00
Виробничі запаси	1101	10 185.00	10 729.00
Незавершене виробництво	1102	0.00	
Готова продукція	1103	0.00	3 615.00
Товари	1104	9 755.00	4 020.00
Поточні біологічні активи	1110	0.00	
Депозити перестрахування	1115	0.00	
Векселі одержані	1120	0.00	
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	28 191.00	35 292.00
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	8 818.00	7 857.00
з бюджетом	1135	1 999.00	3 232.00
у тому числі з податку на прибуток	1136	978.00	1 715.00

Продовження додатку Б

з нарахованих доходів	1140	-107.00	-130.00
із внутрішніх розрахунків	1145	0.00	
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	36 227.00	76 795.00
Поточні фінансові інвестиції	1160	0.00	
Гроші та їх еквіваленти	1165	2 270.00	8 025.00
Готівка	1166	245.00	535.00
Рахунки в банках	1167	1 796.00	6 428.00
Витрати майбутніх періодів	1170	432.00	118.00
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	0.00	
у тому числі в: резервах довгострокових зобов'язань	1181	0.00	
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	0.00	
резервах незароблених премій	1183	0.00	
інших страхових резервах	1184	0.00	
Інші оборотні активи	1190	13 401.00	14 158.00
Усього за розділом II	1195	111 171.00	163 711.00
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	49.00	49.00
Баланс	1300	142 712.00	189 599.00

#### Пасив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Власний капітал Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	61.00	61.00
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	0.00	
Капітал у дооцінках	1405	0.00	
Додатковий капітал	1410	0.00	
Емісійний дохід	1411	0.00	
Накопичені курсові різниці	1412	0.00	
Резервний капітал	1415	0.00	
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-147 747.00	-167 915.00
Неоплачений капітал	1425	0.00	
Вилучений капітал	1430	0.00	
Інші резерви	1435	0.00	
Усього за розділом I	1495	-147 686.00	-167 854.00
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення Відстрочені податкові зобов'язання	1500	0.00	
Пенсійні зобов'язання	1505	0.00	
Довгострокові кредити банків	1510	0.00	
Інші довгострокові зобов'язання	1515	0.00	
Довгострокові забезпечення	1520	0.00	

Продовження додатку Б

Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	0.00	
Цільове фінансування	1525	0.00	
Благодійна допомога	1526	0.00	
Страхові резерви	1530	0.00	
у тому числі: резерв довгострокових зобов'язань	1531	0.00	
резерв збитків або резерв належних виплат	1532	0.00	
резерв незароблених премій	1533	0.00	
інші страхові резерви	1534	0.00	
Інвестиційні контракти	1535	0.00	
Призовий фонд	1540	0.00	
Резерв на виплату джек-поту	1545	0.00	
Усього за розділом II	1595	0.00	0.00
Ш. Поточні зобов'язання і забезпечення Короткострокові кредити банків	1600	226 549.00	296 167.00
Векселі видані	1605	0.00	
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	0.00	
товари, роботи, послуги	1615	22 835.00	31 745.00
розрахунками з бюджетом	1620	767.00	243.00
у тому числі з податку на прибуток	1621	0.00	
розрахунками зі страхування	1625	1 197.00	274.00
розрахунками з оплати праці	1630	1 991.00	1 460.00
за одержаними авансами	1635	8 438.00	7 683.00
за розрахунками з учасниками	1640	0.00	
із внутрішніх розрахунків	1645	0.00	
за страховою діяльністю	1650	0.00	
Поточні забезпечення	1660	6 041.00	8 169.00
Доходи майбутніх періодів	1665	0.00	
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	0.00	
Інші поточні зобов'язання	1690	22 580.00	11 712.00
Усього за розділом III	1695	290 398.00	357 453.00
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	0.00	
V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду	1800	0.00	
Баланс	1900	142 712.00	189 599.00

Продовження додатку Б



## Фінансові результати

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	316 554.00	381 246.00
Чисті зароблені страхові премії	2010	0.00	
Премії підписані, валова сума	2011	0.00	
Премії, передані у перестраховання	2012	0.00	
Зміна резерву незароблених премій, валова сума	2013	0.00	
Зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій	2014	0.00	
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	227 154.00	49 632.00
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070	0.00	
Валовий: прибуток	2090	89 400.00	331 614.00
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань	2105	0.00	
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110	0.00	
Зміна інших страхових резервів, валова сума	2111	0.00	
Зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах	2112	0.00	
Інші операційні доходи	2120	22 726.00	36 221.00
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121	0.00	
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122	0.00	
Дохід від використання коштів, звільнених від оподаткування	2123	0.00	
Адміністративні витрати	2130	25 866.00	30 723.00
Витрати на збут	2150	13 647.00	245 062.00
Інші операційні витрати	2180	55 092.00	7 159.00
Витрат від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181	0.00	
Витрат від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2182	0.00	
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	17 521.00	84 891.00
Дохід від участі в капіталі	2200	0.00	
Інші фінансові доходи	2220	271.00	
Інші доходи	2240	3 706.00	1 427.00
Дохід від благодійної допомоги	2241	0.00	
Фінансові витрати	2250	9 552.00	8 912.00
Втрати від участі в капіталі	2255	0.00	
Інші витрати	2270	976.00	906.00
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275	0.00	
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	10 699.00	76 771.00
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	-50.00	0.00
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	0.00	
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	10 649.00	76 771.00



## Звіт про фінансовий стан готелю «Optima Collection Парк» за 2023 рік

<b>АКТИВ</b>			
Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Необоротні активи Нематеріальні активи	1000	4 664.00	3 647.00
первісна вартість	1001	10 289.00	10 289.00
накопичена амортизація	1002	5 625.00	6 642.00
Незавершені капітальні інвестиції	1005	7 919.00	7 329.00
Основні засоби	1010	13 251.00	10 943.00
первісна вартість	1011	99 468.00	95 793.00
знос	1012	86 217.00	84 850.00
Інвестиційна нерухомість	1015	0.00	
первісна вартість	1016	0.00	
знос	1017	0.00	
Довгострокові біологічні активи	1020	0.00	
первісна вартість	1021	0.00	
накопичена амортизація	1022	0.00	
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	5.00	5.00
інші фінансові інвестиції	1035	0.00	
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	0.00	
Відстрочені податкові активи	1045	0.00	
Гудвіл	1050	0.00	
Відстрочені аквізиторські витрати	1060	0.00	
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	0.00	
Інші необоротні активи	1090	0.00	
Усього за розділом I	1095	25 839.00	21 924.00
II. Оборотні активи Запаси	1100	18 364.00	21 880.00
Виробничі запаси	1101	10 729.00	13 474.00
Незавершене виробництво	1102	0.00	
Готова продукція	1103	3 615.00	4 717.00
Товари	1104	4 020.00	3 688.00
Поточні біологічні активи	1110	0.00	
Депозити перестраховання	1115	0.00	
Векселі одержані	1120	0.00	
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	35 292.00	31 069.00
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	7 857.00	
з бюджетом	1135	3 283.00	4 829.00
у тому числі з податку на прибуток	1136	1 715.00	4 063.00

Продовження додатку В

з нарахованих доходів	1140	-130.00	-124.00
із внутрішніх розрахунків	1145	0.00	
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	76 795.00	109 878.00
Поточні фінансові інвестиції	1160	0.00	
Гроші та їх еквіваленти	1165	8 025.00	14 334.00
Готівка	1166	535.00	653.00
Рахунки в банках	1167	6 428.00	12 900.00
Витрати майбутніх періодів	1170	118.00	148.00
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	0.00	
у тому числі в: резервах довгострокових зобов'язань	1181	0.00	
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	0.00	
резервах незароблених премій	1183	0.00	
інших страхових резервах	1184	0.00	
Інші оборотні активи	1190	14 158.00	12 703.00
Усього за розділом II	1195	163 762.00	194 717.00
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	49.00	49.00
Баланс	1300	189 650.00	216 690.00

#### Пасив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Власний капітал Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	61.00	61.00
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	0.00	
Капітал у дооцінках	1405	0.00	
Додатковий капітал	1410	0.00	
Емісійний дохід	1411	0.00	
Накопичені курсові різниці	1412	0.00	
Резервний капітал	1415	0.00	
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-167 864.00	-174 524.00
Неоплачений капітал	1425	0.00	
Вилучений капітал	1430	0.00	
Інші резерви	1435	0.00	
Усього за розділом I	1495	-167 803.00	-174 463.00
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення Відстрочені податкові зобов'язання	1500	0.00	
Пенсійні зобов'язання	1505	0.00	
Довгострокові кредити банків	1510	0.00	
Інші довгострокові зобов'язання	1515	0.00	
Довгострокові забезпечення	1520	0.00	
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	0.00	

Продовження додатку В

Цільове фінансування	1525	0.00	
Благодійна допомога	1526	0.00	
Страхові резерви	1530	0.00	
у тому числі: резерв довгострокових зобов'язань	1531	0.00	
резерв збитків або резерв належних виплат	1532	0.00	
резерв незароблених премій	1533	0.00	
інші страхові резерви	1534	0.00	
Інвестиційні контракти	1535	0.00	
Привовий фонд	1540	0.00	
Резерв на виплату джек-поту	1545	0.00	
Усього за розділом II	1595	0.00	0.00
Ш. Поточні зобов'язання і забезпечення Короткострокові кредити банків	1600	296 167.00	195 285.00
Векселі видані	1605	0.00	
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	0.00	
товари, роботи, послуги	1615	31 745.00	29 401.00
розрахунками з бюджетом	1620	243.00	1 202.00
у тому числі з податку на прибуток	1621	0.00	
розрахунками зі страхування	1625	274.00	629.00
розрахунками з оплати праці	1630	1 460.00	4 150.00
за одержаними авансами	1635	7 683.00	
за розрахунками з учасниками	1640	0.00	
із внутрішніх розрахунків	1645	0.00	
за страховою діяльністю	1650	0.00	
Поточні забезпечення	1660	8 169.00	12 003.00
Доходи майбутніх періодів	1665	0.00	
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	0.00	
Інші поточні зобов'язання	1690	11 712.00	148 483.00
Усього за розділом III	1695	357 453.00	391 153.00
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	0.00	
V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду	1800	0.00	
Баланс	1900	189 650.00	216 690.00

Продовження додатку В

### Фінансові результати

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	445 864.00	316 554.00
Чисті зароблені страхові премії	2010	0.00	
Премії підписані, валова сума	2011	0.00	
Премії, передані у перестракування	2012	0.00	
Зміна резерву незароблених премій, валова сума	2013	0.00	
Зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій	2014	0.00	
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	345 571.00	227 154.00
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070	0.00	
Валовий прибуток	2090	100 293.00	89 400.00
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань	2105	0.00	
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110	0.00	
Зміна інших страхових резервів, валова сума	2111	0.00	
Зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах	2112	0.00	
Інші операційні доходи	2120	26 460.00	22 726.00
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121	0.00	
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122	0.00	
Дохід від використання коштів, звільнених від оподаткування	2123	0.00	
Адміністративні витрати	2130	46 278.00	25 866.00
Витрати на збут	2150	20 233.00	13 647.00
Інші операційні витрати	2180	46 046.00	74 522.00
Витрат від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181	0.00	
Витрат від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2182	0.00	
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	14 196.00	
збиток	2195	1 909.00	
Дохід від участі в капіталі	2200	0.00	
Інші фінансові доходи	2220	1 853.00	0.00
Інші доходи	2240	2 259.00	3 706.00
Дохід від благодійної допомоги	2241	0.00	
Фінансові витрати	2250	10 983.00	9 552.00
Втрати від участі в капіталі	2255	0.00	
Інші витрати	2270	171.00	976.00
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275	0.00	
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	7 154.00	
збиток	2295	8 731.00	
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	-97.00	0.00
Інші витрати	2270	171.00	976.00
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275	0.00	
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	7 154.00	
збиток	2295	8 731.00	
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	-97.00	0.00
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	0.00	
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	7 057.00	

## Звіт про фінансовий стан готелю «Optima Collection Парк» за 2024 рік

<b>Баланс (Звіт про фінансовий стан)</b>			
<b>Актив</b>			
Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Необоротні активи Нематеріальні активи	1000	3 647.00	3 604.00
первісна вартість	1001	10 289.00	11 284.00
накопичена амортизація	1002	6 642.00	7 680.00
Незавершені капітальні інвестиції	1005	7 329.00	12 298.00
Основні засоби	1010	10 943.00	10 923.00
первісна вартість	1011	95 793.00	104 021.00
знос	1012	84 850.00	93 098.00
Інвестиційна нерухомість	1015	0.00	
первісна вартість	1016	0.00	
знос	1017	0.00	
Довгострокові біологічні активи	1020	0.00	
первісна вартість	1021	0.00	
накопичена амортизація	1022	0.00	
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	5.00	5.00
інші фінансові інвестиції	1035	0.00	
1036	1036	0.00	
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	0.00	
Відстрочені податкові активи	1045	0.00	
Гудвіл	1050	0.00	
Відстрочені аквізиційні витрати	1060	0.00	
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	0.00	
Інші необоротні активи	1090	0.00	
Усього за розділом I	1095	21 924.00	26 830.00
II. Оборотні активи Запаси	1100	21 880.00	26 225.00
Виробничі запаси	1101	13 474.00	16 075.00
Незавершене виробництво	1102	0.00	
Готова продукція	1103	4 717.00	5 442.00
Товари	1104	3 688.00	4 708.00
Поточні біологічні активи	1110	0.00	
Депозити перестраховання	1115	0.00	
Векселі одержані	1120	0.00	
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	31 069.00	33 668.00

## Продовження додатку Г

Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	0.00	
з бюджетом	1135	4 829.00	4 571.00
у тому числі з податку на прибуток	1136	4 063.00	2 869.00
з нарахованих доходів	1140	-124.00	-124.00
із внутрішніх розрахунків	1145	0.00	
<b>Інша поточна дебіторська заборгованість</b>	<b>1155</b>	<b>109 878.00</b>	<b>143 262.00</b>
Поточні фінансові інвестиції	1160	0.00	
Гроші та їх еквіваленти	1165	14 334.00	20 442.00
Готівка	1166	653.00	266.00
Рахунки в банках	1167	12 900.00	19 278.00
Витрати майбутніх періодів	1170	148.00	810.00
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	0.00	
у тому числі в: резервах довгострокових зобов'язань	1181	0.00	
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	0.00	
резервах незароблених премій	1183	0.00	
інших страхових резервах	1184	0.00	
Інші оборотні активи	1190	12 703.00	11 221.00
Усього за розділом II	1195	194 717.00	240 075.00
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	49.00	49.00
Баланс	1300	216 690.00	266 954.00

## Пасив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Власний капітал Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	61.00	61.00
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	0.00	
Капітал у дооцінках	1405	0.00	
Додатковий капітал	1410	0.00	
Емісійний дохід	1411	0.00	
Накопичені курсові різниці	1412	0.00	
Резервний капітал	1415	0.00	
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-174 524.00	-193 177.00
Неоплачений капітал	1425	0.00	
Вилучений капітал	1430	0.00	
Інші резерви	1435	0.00	
Усього за розділом I	1495	-174 463.00	-193 116.00
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення Відстрочені податкові зобов'язання	1500	0.00	

## Продовження додатку Г

Пенсійні зобов'язання	1505	0.00	
Довгострокові кредити банків	1510	0.00	
Інші довгострокові зобов'язання	1515	0.00	
Довгострокові забезпечення	1520	0.00	
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	0.00	
Цільове фінансування	1525	0.00	
Благодійна допомога	1526	0.00	
Страхові резерви	1530	0.00	
у тому числі: резерв довгострокових зобов'язань	1531	0.00	
резерв збитків або резерв належних виплат	1532	0.00	
резерв незароблених премій	1533	0.00	
інші страхові резерви	1534	0.00	
Інвестиційні контракти	1535	0.00	
Призовий фонд	1540	0.00	
Резерв на виплату джек-поту	1545	0.00	
Усього за розділом II	1595	0.00	0.00
Ш. Поточні зобов'язання і забезпечення Короткострокові кредити банків	1600	195 285.00	203 237.00
Векселі видані	1605	0.00	
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	0.00	
товари, роботи, послуги	1615	29 401.00	56 799.00
розрахунками з бюджетом	1620	1 202.00	1 380.00
у тому числі з податку на прибуток	1621	0.00	
розрахунками зі страхування	1625	629.00	9 695.00
розрахунками з оплати праці	1630	4 150.00	905.00
за одержаними авансами	1635	0.00	
за розрахунками з учасниками	1640	0.00	
із внутрішніх розрахунків	1645	0.00	
за страховою діяльністю	1650	0.00	
Поточні забезпечення	1660	12 003.00	15 720.00
Доходи майбутніх періодів	1665	0.00	
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	0.00	
Інші поточні зобов'язання	1690	148 483.00	172 334.00
Усього за розділом III	1695	391 153.00	460 070.00
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	0.00	
V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду	1800	0.00	
Баланс	1900	216 690.00	266 954.00

**Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)**  
**Фінансові результати**

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	520 670.00	445 864.00
Чисті зароблені страхові премії	2010		0.00
ГПремії підписані, валова сума	2011		0.00
ГПремії, передані у перестраховання	2012		0.00
Зміна резерву незароблених премій, валова сума	2013		0.00
Зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій	2014		0.00
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	426 153.00	345 571.00
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070		0.00
Валовий прибуток	2090	94 517.00	100 293.00
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань	2105		0.00
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110		0.00
Зміна інших страхових резервів, валова сума	2111		0.00
Зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах	2112		0.00
Інші операційні доходи	2120	25 474.00	26 460.00
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121		0.00
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122		0.00
Дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування	2123		0.00
Адміністративні витрати	2130	54 698.00	46 278.00
Витрати на збут	2150	23 550.00	20 233.00
Інші операційні витрати	2180	34 954.00	46 046.00
Витрат від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181		0.00
Витрат від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2182		0.00
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	6 789.00	14 196.00
Дохід від участі в капіталі	2200		0.00
Інші фінансові доходи	2220	1 045.00	1 853.00
Інші доходи	2240	2 822.00	2 259.00
Дохід від благодійної допомоги	2241		0.00
Фінансові витрати	2250	9 060.00	10 983.00
Втрати від участі в капіталі	2255		0.00
Інші витрати	2270	907.00	171.00
ГПрибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275		0.00
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	689.00	7 154.00
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	-1 194.00	-97.00
ГПрибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		0.00
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350		7 057.00
збиток	2355	505.00	



**Шановні гості!**

**Ми прагнемо зробити сервіс нашого готелю максимально комфортним і доступним для всіх. Просимо вас відповісти на кілька запитань, щоб ми могли краще зрозуміти ваші потреби.**

Готель: Optima Collection Парк

1. Ваш вік:

- До 18
- 18–30
- 31–50
- 51–65
- 66 і більше

2. Ви подорожуєте:

- Самостійно
- З дитиною/дітьми
- З літніми родичами
- З особами з інвалідністю
- Інше: \_\_\_\_\_

3. Чи маєте ви або ваші супутники особливі потреби? (можна обрати кілька варіантів)

- Порушення слуху
- Порушення зору
- Обмеження мобільності
- Когнітивні порушення
- Алергії або дієтичні обмеження
- Інше: \_\_\_\_\_
- Ні, не маємо

4. Наскільки зручно вам орієнтуватися в готелі:

- Дуже зручно
- Загалом зручно, але є труднощі
- Важко орієнтуватися
- Взагалі не орієнтуюся без допомоги

5. Які зручності або послуги були б для вас корисними? (можна обрати кілька варіантів)

- Тактильна навігація, підлога з індикаторами
- Написи шрифтом Брайля

Продовження додатку Д

- Аудіогід або голосовий помічник
  - Пандуси, ліфти, поручні
  - Меню зі шрифтами збільшеного розміру
  - Персонал, що володіє мовою жестів
  - Інше: \_\_\_\_\_
6. Чи виникали у вас труднощі під час комунікації з персоналом готелю:
- Ні, все було добре
  - Так, іноді було важко пояснити потреби
  - Так, персонал не знав, як допомогти
  - Інше: \_\_\_\_\_
7. Які цифрові сервіси вам було б зручно використовувати в готелі:
- Мобільний застосунок з адаптивним інтерфейсом
  - Онлайн-бронювання зі зручною навігацією
  - QR-коди з доступом до інформації в різних форматах
  - Відео з сурдоперекладом або субтитрами
  - Інше: \_\_\_\_\_
8. Ваші побажання або коментарі щодо покращення інклюзивності в готелі:
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**Дякуємо за участь у опитуванні! Ваші відповіді допоможуть нам стати кращими для всіх гостей.**



Рис. Е.1. – Приклад тактильних смуг та плиток

Джерело: [26]

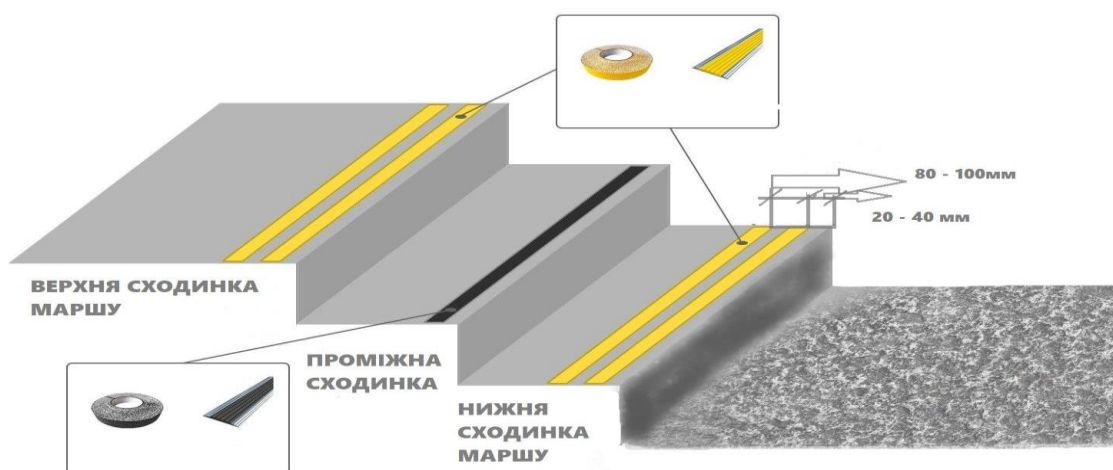


Рис. Ж.1. –Контрастні стрічки на сходах

Джерело: [26]



Рис. 3.1. Прикладі вигляду оновленої ванної кімнату у готелі

Джерело: [25]



Рис. К.1. Інформаційні таблички з шрифтом Брайля

Джерело: [22]