

Міністерство освіти і науки України
Одеський національний технологічний університет

ННІ готельно-ресторанного і туристичного бізнесу та енології
ім. О.О. Преображенського

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти «Бакалавр»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»



КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему **Розробка концепції для готелю «Атлантик» в м. Одеса шляхом створення інклюзивних номерів та супутніх послуг**

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача (ки) Нестеренко Д. Г.
(прізвище, ініціали)

Керівник доц. Новічкова Т. П.
(посада, прізвище та ініціали)

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від 05.06.2026 р., протокол №10

Завідувачка кафедри

ГРБ
(назва кафедри)

_____ (підпис)

Тетяна ЛЕБЕДЕНКО
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Одеса - 2026 рік

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ННІ готельно-ресторанного і туристичного бізнесу та енології

ім. О.О. Преображенського

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти «Бакалавр»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав.кафедри

д.т.н., проф. Лебеденко Т. Є.

«23» березня 2026 року

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Нестеренко Дар`ї Геннадіївни

1. Тема роботи Розробка концепції для готелю «Атлантик» в м. Одеса шляхом створення інклюзивних номерів та супутніх послуг

Затверджена наказом ОНТУ від 31 грудня 2025 р. №737-03, наказом ОНТУ від 11 травня 2026 р. № 177-03

2. Термін здачі здобувачем закінченої роботи 05 червня 2026 року

3. Вихідні дані роботи Готель на 106 номерів в місті Одеса

4. Перелік питань, які потрібно розробити:

Обґрунтувати концепцію на основі наукових досліджень; провести технологічні розрахунки; розробити організаційну структуру; організувати роботу та розробити фінансову модель підприємства; надати висновки та рекомендації; навести список літератури

5. Консультанти по роботі, із зазначенням розділів роботи, що стосуються їх

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
<i>Обґрунтування концепції на основі наукових досліджень</i>	Новічкова Т. П., доцент	24.03.2026	22.04.2026
<i>Технологічний розділ</i>	Новічкова Т. П., доцент	23.04.2026	20.05.2026
<i>Організаційний розділ</i>	Новічкова Т. П., доцент	22.05.2026	01.06.2026

6. Дата видачі завдання «23» березня 2026 року

Керівник _____ Новічкова Т. П.
 Завдання прийняв до виконання _____ Нестеренко Д. Г.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції на основі наукових досліджень</i>	24.03.2026-22.04.2026	
2.	<i>Технологічний розділ</i>	23.04.2026-20.05.2026	
3.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	21.05.2026	
4.	<i>Організаційний розділ</i>	22.05.2026-01.06.2026	
5.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	02.06.2026	
6.	<i>Оформлення роботи</i>	03.06.2026-04.06.2026	
7.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	05.06.2026-06.06.2026	
8.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>		

Здобувач-дипломник _____ Нестеренко Д. Г.
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ Новічкова Т. П.
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Несу відповідальність за ідентичність електронного та друкованого варіантів кваліфікаційної роботи, даю згоду на обробку персональних даних.

Підтверджую, що в кваліфікаційній роботі відсутні порушення норм академічної доброчесності.

Здобувач-дипломник _____ Нестеренко Д. Г.
 (підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему: «Розробка концепції для готелю «Атлантик» в м. Одеса шляхом створення інклюзивних номерів та супутніх послуг»

Робота містить текстову частину з графічними додатками. Текстова частина складається з трьох розділів: обґрунтування концепції на основі наукових досліджень; технологічний розділ; організаційний розділ. Обов'язкові додатки включають: концепцію закладу готельно - ресторанного господарства, план закладу готельно - ресторанного господарства, експлікацію приміщень підприємства, специфікацію обладнання, послуги закладу готельно - ресторанного господарства, структуру управління закладу готельного господарства.

На початку роботи був розглянутий проаналізований готельний ринок в місті Одеса, розглянуті наукові статті та дослідження вимог до інклюзивних номерів при готелях, потреби інклюзивних туристів під подорожей та зупинках і готелях. Розглянуті потенційні конкуренти, проведені дослідження. На основі цих досліджень розроблено концепцію та сформовано унікальну торгову пропозицію – розширення інклюзивних номерів в номерному фонді готелі та модернізація СПА зони під інклюзивний туристів.

Для п'ятизіркового готелю «Атлантик» запропоновується нова концепцію інклюзивності.

В готелі «Атлантик» заплановано збільшити кількість та удосконалити інклюзивні номери. З інклюзивних номерів будуть представлені: п'ять Напівлюкс з ванною та чотири номерів Люкс. Додаткові послуги у СПА зоні. З додаткових послуг заплановано впровадити: 1. Похилий підйомник для інвалідів до СПА зони; 2. Гідравлічний підйомник для басейну; 3. Послуга медичної сестри, її супровід (за попереднім запитом).

В технологічному розділі описані ремонтні роботи, технологія організації роботи служб, представлені обов'язки працівників, проведені розрахунки інвестиційних витрат, експлуатаційної програми. Також в роботі представлена організаційна структура, штатний розпис, представлені основні та додаткові послуги, описані заходи щодо охорони праці, пожежної безпеки, захисту навколишнього середовища, розроблена фінансова модель підприємства.

Кваліфікаційна робота бакалавра містить:

Текстової частини – 80 стор.

Таблиць – 16,

Рисунків – 13,

Додатків – 18, з них графічних аркушів – 6.

Літературних джерел – 45 найменування.

ANNOTATION

to qualification work on the topic:

«Concept development for "Atlantic" hotel in Odesa by creating inclusive rooms and related services»

The work contains a text part with graphic appendices. The text part consists of three sections: justification of the concept based on scientific research; technological section; organizational section. Mandatory appendices include: the concept of the hotel enterprise, the floor plan of the hotel, floor plan explication, equipment specification, hotel services, hotel management structure.

At the beginning of the work, the hotel market in Odesa was analyzed, scientific studies regarding the requirements for inclusive rooms at hotels, the needs of inclusive tourists during travels and hotel visits were considered. Potential competitors were considered, research was conducted. Based on these studies, a concept was developed and a unique sales offer was formed: the expansion of inclusive guest rooms in the hotel and modernization of the SPA zone for inclusive tourists.

A new concept of inclusivity is proposed for the five-star “Atlantic Hotel”.

The “Atlantic Hotel” plans to increase the number and improve inclusive guest rooms. The inclusive rooms will include five Junior Suites with a bathroom and four Suite rooms. Additional services in the SPA zone are planned to be implemented: 1. Inclined lift for the disabled to the SPA zone; 2. Hydraulic lift for the pool; 3. Nurse service and support (upon prior request).

In the technological part, the hotel infrastructure is designed and guest service technology is provided. Also, the organizational structure is presented in the work, the number of necessary staff and the schedule of their work are calculated. The principles of labor protection at the enterprise are described and financial model of the enterprise is developed.

ЗМІСТ

Вступ.....	6
Розділ 1. Обґрунтування концепції на основі наукових досліджень.....	9
1.1.Характеристика та детальний аналіз об’єкту готельно – ресторанного господарства та його послуг.....	9
1.2. Аналіз конкурентів готельного – ресторанного господарства обраного сегменту.....	17
1.3. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції.....	34
Розділ 2. Технологічний розділ.....	38
2.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту.....	38
2.2.Проектування окремих функціональних елементів готельного підприємства.....	39
2.2.1. Проектування житлової групи приміщень	39
2.2.2. Проектування приміщень культурно-дозвільного і спортивно-рекреаційного призначення.....	47
2.2.3. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	53
2.2.4.Етапи ремонту приміщень та кошторис ремонтних робіт.....	53
2.3. Розрахунок інвестиційних витрат.....	55
2.4. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах..	58
2.4.1.Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР і бронювання.....	58
2.4.2.Технологія і організація функціонування служби номерного фонду...	60
2.4.3. Технологія і організація функціонування додаткових служб готельного підприємства.....	61
2.4.4.Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готельному підприємстві	61
2.5. Показники експлуатаційної програми підприємства.....	62
2.5.1. Оперативні показники експлуатаційної програми підприємства.....	65
Розділ 3. Організаційний розділ	69
3.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління підприємства готельного господарства.....	69
3.2. Штатний розпис та розрахунок оплати праці.....	69
3.3. Моделювання основних і додаткових послуг підприємства.....	69
3.4. Організація охорони праці персоналу, протипожежної системи безпеки, цивільної оборони.....	69
3.5. Організація охорони навколишнього середовища.....	71
3.6. Організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства.....	71
Висновки і рекомендації	74
Список літератури.....	76
Додатки.....	81

					<i>КРБ.ГРБ.177-03.1.32</i>			
<i>Зм.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>	<i>«Розробка концепції для готелю «Атлантік» в м. Одеса шляхом створення інклюзивних номерів та супутніх послуг»</i>	<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>
Студент.		Нестеренко Д. Г.					5	116
Консульт.								
Керівник		Новічкова Т. П.						
Н. Контр.		Коваленко Н.О.						
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.					ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС- 401а	

ВСТУП

До готельного бізнесу з часом висуваються все більше вимог, які покращуються комфорт гостей та якість надання послуг, у тому числі це стосується інклюзивності.

Створення інклюзивного простору, номерів для людей з обмеженими можливостями, в сучасних реаліях, є не просто додатковою лояльністю, а необхідністю. Через війну, кількість інклюзивних людей, на превеликий жаль, збільшується, тому потреба в пристосуванні до інклюзивності бізнесів всіх видів та типів вкрай необхідна. Так, такі люди потребують трохи більшої уваги, потреб, підходу, але стандартизувавши такі норми в готельному бізнесі тільки позитивно вплинуть на їх подальший розвиток.

Для готелів це не тільки доступність, але й увага персоналу до таких туристів, атмосфера та стирання бар'єрів у додаткових послугах, які отримують всі на гідному рівні.

В готелі «Атлантик», який має 5 зірок, заплановано розширити кількість інклюзивних номерів та модернізувати, щоб кожен інклюзивний турист відчував себе, як вдома і міг отримати всі послуги, що пропонує готель без проблем та перешкод.

Були проведені ряд опитувань, які показують що інклюзивні люди подорожують, в основному для відпочинку і туризму. Більшість людей з інвалідністю не подорожують самотійно, якщо здійснюють поїздки з принаймні однією ночівлею [20].

Актуальність теми кваліфікаційної роботи полягає у створенні сучасних інклюзивних номерів та простору для надання спектру послуг для людей з обмеженими можливостями в готелях міста Одеси.

Об'єктом дослідження обрано готель «Атлантик», вул. Генуезька, 24а, Приморський район, Аркадія, м. Одеса.

Предметом дослідження було проведення ремонту, збільшення кількості та модернізація інклюзивних номерів та організація надання послуг при готелі для людей з обмеженими можливостями без перешкод.

Мета кваліфікованої роботи полягає у збільшенні кількості сучасних інклюзивних номерів при готелі, оснащення та організація надання додаткових послуг інклюзивним туристам без перешкод та дискомфорту для них.

Для реалізації поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання**: проведення досліджень; розробка нової концепції; проведення технологічних розрахунків; розрахунки, ремонт, переоблаштування частини номерів, СПА зони; надання пропозицій щодо дизайну; технологія і організація обслуговування служб; розробка та характеристика ефективної структури управління; моделювання основних і додаткових послуг; пропозиції щодо заходів з охорони праці персоналу; організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства.

Методи дослідження використовувались емпіричний метод: SWOT – аналіз, порівняльна характеристика, аналіз наукових статей, дослідження; економіко – математичний – розробка фінансової моделі підприємства.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в розробці нової концепції для готелю «Атлантик» шляхом модернізації та збільшення кількості інклюзивних номерів та пристосування надання додаткових послуг на основі проведених досліджень науковцями, що представлені в наукових статтях роботи.

Практична значимість кваліфікаційної роботи полягає в збільшенні кількості інклюзивних номерів, їх осучаснення, пристосування додаткових послуг готелю для отримання їх інклюзивними туристами, тим самим популяризація бізнесу до роботи готелю у безбар'єрності.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку літератури. Загальний зміст викладено на 80 друкованих аркушах. Робота

містить 16 таблиць, 13 рисунків та 18 додатків. Список літературних джерел складає 45 найменувань.

Ключові слова: готельно-ресторанна справа, інклюзивність, безбар'єрність, інклюзивні номери.

РОЗДІЛ 1. ОБҐРУНТУВАННЯ КОНЦЕПЦІЇ НА ОСНОВІ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

1.1. Характеристика та детальний аналіз об'єкту готельно – ресторанного господарства та його послуг

Готель «Атлантик» розташований на вулиці Генуезька, 24а, Приморський район, Аркадія, місто Одеса. (Рис.1.1)

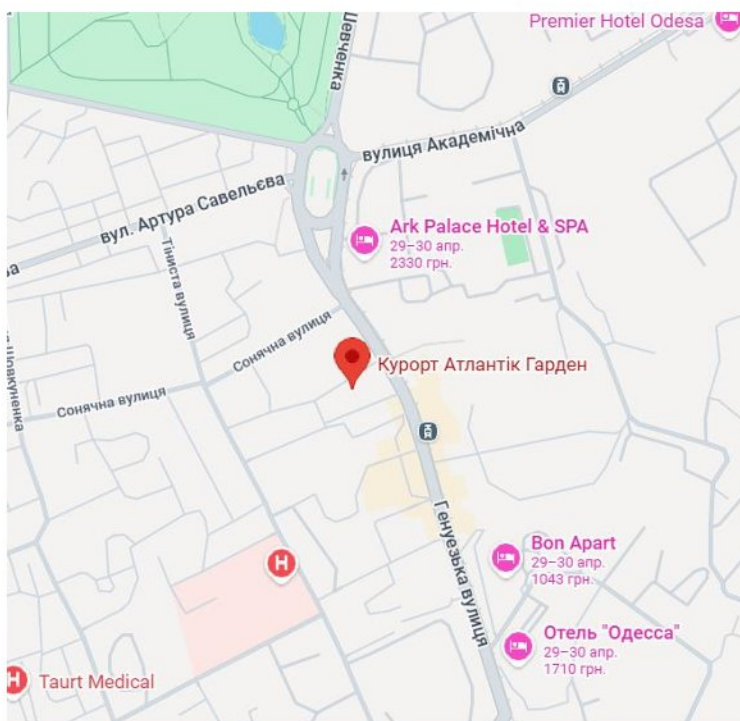


Рис.1.1. Розташування готелю «Атлантик» в м. Одеса

Район Аркадія, вважається курортним в місті Одеса, де прямий вихід до моря, торговельні центри, представлені готелі та міні – готелі з апартаментами.

Готель «Атлантик» був відкритий у 2013 році і позиціонує себе, як курортний готель та місце для проведення ділових заходів. Номерний фонд дозволяє розмістити гостей у 106 номерах різної категорії.

Перед готелем озеленена територія, міні – сад, є під'їзд для машин, навіс перед входом, парковка безкоштовна, вздовж готелю та платна, огорожена парканом, позаду будівлі на їх території.

Будівля має 12 поверхів, оформлена в класичному стилі, спеціальними панелями, сірого кольору, є дві вивіски з назвою, на терці будівлі та збоку, зі сторони площі 10 квітня.

Контакти готелю представлено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Контакти готелю «Атлантик»

Найменування	Контакти
1	2
Рецепція	моб. +380 66 009 39 18 тел. +380 48 774 44 44
Електронна пошта рецепції	welcome@atlantic-hotel.com.ua
Ресторан/Бар	+380 48 738 1111
Електронна пошта офісу	admin@atlantic-hotel.com.ua

Готель має власний сайт, сторінки у соціальних мережах і платформі YouTube [1-4].

Власний сайт готелю на головній сторінці має оглядове відео, онлайн бронювання з сайту зі знижкою, контактний номер телефону, посилання на соціальні мережі. Зі вкладок є Головна сторінка, Номери, Конференц – зали, Послуги, Про нас, Про Одесу, Контакти. На сайті представлена вся необхідна інформація про готель, номери та інфраструктуру.

Сторінка готелю в соціальній мережі Instagram ведеться регулярно, тут постяться не тільки інформаційні та розважальні пости про готель, а й про ресторан при готелі. Всього 1863 публікації, 8227 підписників, 259 підписок.

Сторінка у Facebook має 3 тисячі підписників та одну підписку, основний контент про ресторан, як і в Instagram.

Канал на YouTube не розвивається, відео останнє було додане ще 6 років тому назад.

Загалом інформаційність та контент діяльність на рівні, але не вистачає постів саме з готелем, відгуками, зворотнім зв'язком туристів та інше.

Готель «Атлантик» представлений на туристичних сайтах та платформах онлайн бронювання, наприклад: Booking.com, Hotels24.ua, Optima Hotels and Resorts, Join UP!, Agoda, Cheaphotels, GoHotels та інші [5-11].

В готелі «Атлантик» представлено ряд груп приміщень: вестибюльна, житлова, адміністративна, господарсько – побутова, інженерно – технічна, культурно – масового призначення, приміщення організації харчування та спортивно – оздоровчо рекреаційна.

Вестибюльна група приміщень включає в себе вестибюль, із зоною ресторану, бар, рецепція, камера схову, салон краси, кабінет перукаря, ліфтові. Вхід до вестибюлю через три автоматичні двері, є вітрина сувенірів (для краси), машинка для чищення взуття, таця для багажу.

Рецепція розташована вертикально входу, розрахована на два адміністратори та місце для охорони. Виконана з мармуру та темного дерева.

Склад та площа службових приміщень представлено у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Склад і площа адміністративних, господарсько-побутових, інженерно-технічних приміщень та приміщень для обслуговування

№	Назва приміщення	Площа приміщення м2
1	2	3
	Адміністративні:	
1	Кабінет директора готелю	21,3
2	Кабінет заступника директора	17,3
3	Кабінет директора ресторану	19,7
4	Кабінет бухгалтера	19,3
5	Кабінет конференц - менеджера	17,0
6	Кабінет юриста	10,1
7	Кабінет власника	17,0
8	Сан - вузол	5,7
9	Кабінет засновника №1	17,1
10	Кабінет засновника №2	17,8

1	2	3
11	Кабінет засновника №3	14,5
12	Приміщення №1	14
	Господарсько – побутові:	
1	Гардеробна з душовою та сан - вузлом жіноча	23,5
2	Гардеробна з душовою та сан - вузлом чоловіча	21,9
3	Приміщення охорони	8,0
4	Підсобне приміщення	5,4
5	Складське приміщення	13,8
6	Склад бару	23,3
7	Складське приміщення № 1	24,6
8	Складське приміщення № 2 (посуд)	33,9
9	Пральня з прасувальною	48,6
10	Склад покоївок	15
11	Склад інвентарю	10,8
12	Склад білизни	15,2
13	Склад білизни попросованої	19,2
14	Склад білизни №2	14,3
	Інженерно-технічні:	
1	Електрощитова	5,3
2	Бойлерна та бакова	45,3
3	Котельня	50,1
	Разом	569

Інфраструктура. Лобі – бар розташований у вестибюлі, працює 24/7, пропонуються напої алкогольні та безалкогольні, снеки.

Ресторан при готелі працює з 08:00 до 21:30, пропонується європейське та болгарське меню. Гостям пропонуються два зали, перший у вестибюлі та тераса.

Також на першому поверсі є зал караоке, який тимчасово не працює, як і нічний клуб. Раніше працювали з П'ятниці по Неділю, з 18:00 до 23:00.

Здають в оренду приміщення для салону краси та для перукарні.

На другому поверсі розташований банкетний зал, конференц зали та кімната переговорів.

Пропонуються такі варіанти конференц – залів: Конференц – зал «Авангард» площею 154 м², місткість до 120 чоловік. Конференц – зал «Хвиля» площею 77 м², місткість до 70 чоловік та конференц – зал «Бриз» площею 77 м², місткість до 70 чоловік. Кімната перемовин площею 30 м², місткість до 25 чоловік.

Надається відео, аудіо та інше обладнання за додаткову оплату, деякі засоби включені у вартість оренди, наприклад кдікер, фліпчарт та інше) [1].

Банкетний зал має площу 560 м², місткість до 350 чоловік [1].

СПА зони при готелі «Атлантик» працює з 08:00 до 21:00. Послуги є безкоштовними для гостей готелю, окрім персональних тренувань.

До послуг пропонується критий басейн 12м. із облаштованою зоною відпочинку, турецький хамам, тренажерний зал. Є окремі роздягальні із шафами, що закриваються на замок, ключі гості отримують на рецепції, в обмін на ключі від номеру, або карту абонементу (який також можна купити на рецепції, на термін 1 місяць). Для гостей, що не проживають можна відвідати СПА зону за 700 грн./ з людини, без обмежень по часу, додатково оплачується хала, за потребою.

Тренажерний зал облаштований сучасними тренажерами.

В літній період гостям надається знижка на відвідування пляжу «Ітака», у розмірі 50 %, вхід за ваучером одноразовий, його видає адміністратор готелю. Проживання більше двох людей передбачено у категорія Напівлюкс та Люкс, є додаткова оплата у розмірі 1000 грн. (без урахування туристичного збору). Проживання з тваринами за попередньою згодою з адміністрацією, тільки маленькі породи собак та кішки, доплата 500 грн./доба. Діти до 3-х років проживають безкоштовно.

Житлова група приміщень – це номерний фонд. Складається із 106 номерів різних категорій. Номерний фонд починається з третього поверху по 12 –й. Перелік та площа наведено у таблиці 1.3.

Характеристика номерного фонду та їх площа в готелі «Атлантик»

Категорія номеру	Кількість, номерів	Площа, м2
1	2	3
Стандарт Покращений	47	20
Напівлюкс с терасою	10	40
Напівлюкс з ванною	35	40
Люкс	14	60

При поселені гості отримують ключ – карти з доступом тільки на свій поверх, перший та другий. В кожному номері є клімат – контроль, електронні замки, таця гостинності з кавою, чаєм, водою і електричним чайником.

Номерний фонд виконаний у пастельних морських кольорах, сірий, голубий, білий. Постільна білизна має власний логотип готелю, як і інший інвентар в номері. Для економії енергії, в номерах, є карт – холдери, де вставляється ключ – карта і вмикається світло.

Стандарт Покращений. Облаштування: двоспальне ліжко/ два односпальних ліжка, дві приліжкові тумби, плазмовий телевізор, стіл письмовий, стілець м'який, стаціонарний телефон, панель – клімат контролю, карт – холдер, таця гостинності, електронний чайник, дві чашки, два стакани, дві чайні ложки, інформаційний матеріал, швацький набір, губка та щітка для взуття, лопатка для взуття, сейф, шафа, чемоданниця, міні – холодильник, дзеркало, праска, гладильна дошка, два халати. Ванна кімната: душова, стільниця з умивальником, мильниця, косметично – гігієнічні набори, два комплекти рушників, дзеркало, фен, дві пари капців, унітаз, смітник, йоржик, тримач туалетного паперу [1].

Напівлюкс з терасою. Обуштування: двоспальне ліжко, дві приліжкові тумби, , плазмовий телевізор, стіл письмовий, стілець м'який, стаціонарний телефон, панель – клімат контролю, карт – холдер, таця гостинності, електронний чайник, дві чашки, два стакани, дві чайні ложки, інформаційний

матеріал, швацький набір, губка та щітка для взуття, лопатка для взуття, сейф, шафа, чемоданниця, міні – холодильник, дзеркало, праска, гладильна дошка, два халати, диван, журнальний стіл, вітальня з дзеркалом, декор. Тераса: два плетених крісла, плетений стіл. Ванна кімната: душова, стільниця з умивальником, мильниця, косметично – гігієнічні набори, два комплекти рушників, дзеркало, фен, дві пари капців, унітаз, смітник, йоржик, тримач туалетного паперу [1].

Напівлюкс з ванною. Облаштування: двоспальне ліжко, дві приліжкові тумби, , плазмовий телевізор, стіл письмовий, стілець м'який, стаціонарний телефон, панель – клімат контролю, карт – холдер, таця гостинності, електронний чайник, дві чашки, два стакани, дві чайні ложки, інформаційний матеріал, швацький набір, губка та щітка для взуття, лопатка для взуття, сейф, шафа, чемоданниця, міні – холодильник, дзеркало, праска, гладильна дошка, два халати, диван, журнальний стіл, вітальня з дзеркалом, декор. Тераса: два плетених крісла, плетений стіл. Ванна кімната: душова, ванна, стільниця з умивальником, мильниця, косметично – гігієнічні набори, два комплекти рушників, дзеркало, фен, дві пари капців, унітаз, смітник, йоржик, тримач туалетного паперу [1].

Люкс. Обуштування. Спальня: двоспальне ліжко, дві приліжкові тумби, стаціонарний телефон, плазмовий телевізор, шафа, чемоданниця, сейф, два халати. Вітальня: диван, стіл журнальний, плазмовий телевізор, інформаційний матеріал, дзеркало, швацький набір, губка та щітка для взуття, лопатка для взуття, панель – клімат контролю, карт – холдер, таця гостинності, електронний чайник, дві чашки, два стакани, дві чайні ложки, стіл обідній, чотири обідні стільці, барна стійка, стільниця з мийкою, шафи навісні кухонні, смітник, декор. Гостьова ванна кімната: стільниця з умивальником, унітаз, йоржик, смітник, тримач туалетного паперу, дзеркало, косметично – гігієнічні набори. Ванна кімната у спальні: душова, стільниця з умивальником, мильниця, косметично –

гігієнічні набори, два комплекти рушників, дзеркало, фен, дві пари капців, унітаз, смітник, йоржик, тримач туалетного паперу [1].

Праска та гладильна дошка в номера категорій Напівлюкс та Люкс заносяться за запитом. Також за запитом надаються набір для гоління, зубний набір.

Розроблений SWOT – аналіз, який представлений на Рис.1.2.

	Позитивний вплив	Негативний вплив
	Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
Внутрішнє середовище	<ol style="list-style-type: none"> 1. Місце розташування поблизу моря; 2. Гарна транспортна розв'язка; 3. Великий номерний фонд; 4. Дві парковки; 5. Критий басейн; 6. Турецький хамам; 7. Тренажерний зал з персональними тренуваннями; 8. Ресторан; 9. Банкетний зал; 10. Конференц – сервіс; 11. Декілька конференц – залів; 12. Кімната переговорів; 13. Камера схову; 14. Цілодобова рецепція; 15. Можна проживати з тваринами; 16. Цілодобовий бар; 17. Салон краси та перукарня при готелі; 18. Власний сайт та сторінки в соціальних мережах; 19. Доступна цінова політика. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Потреба в косметичному ремонті; 2. Немає послуг для дітей; 3. Не відкриваються вікна в номерах, окрім Напівлюкс з терасою; 4. Мала площа деяких категорій номерів; 5. Час роботи СПА зони до 21:00 (за відгуками гостей); 6. Не цілодобова кухня; 7. Не можна з великими тваринами; 8. Мала безкоштовна парковка; 9. Відсутність міні – бару в номерах (наповненого); 10. Немає масажу; 11. Нестача кваліфікованого персоналу.
	Можливості (O)	Загрози (T)
Зовнішнє середовище	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отримання більш – менш стабільного прибутку; 2. Заповненість номерного фонду до 30%; 3. Отримання прибутку від ділових та розважальних заходів. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Війна; 2. Економічна не стабільність в країні; 3. Зменшення потоку туристів; 4. Підвищення комунальних тарифів; 5. Довгий пошук персоналу та перезавантаження працюючих; 6. Не покриття боргів; 7. Робота на збиток; 8. Потреба в підвищення максимально тарифів; 9. Зміни в законодавчих документах.

Рис.1.2. SWOT – аналіз готелю «Атлантик»

1.2. Аналіз конкурентів готельно — ресторанного господарства обраного сегменту

Місто Одеса трохи підвищило показники завантаженості у 2024 – 2025 році – 34 % – 40%, у порівнянні з 2023 роком (26%) [12].

Середня заповнюваність (Оссурансу) у 2024 році склала 34% (проти 26% у 2023 році, +8%); ціни на готельні номери (ADR): 2177 грн (проти 1987 грн у 2023, +9,5%); дохідність номеру (RevPar): 759 грн (проти 522 грн у 2023, +45,4%) [13].

В Україні туристичний збір у першому півріччі 2025 року побив усі рекорди — місцеві бюджети отримали 142,6 млн грн, на третину більше, ніж торік. Одеса через війну втратила майже половину збору і поступилася позиціями лідерам — Києву, Львівщині та Івано-Франківщині [14].

ADR готелів в м. Одеса у 2025 році: Січень: 1 783 ₴ → 2 209 ₴ (+24 % 📈); Лютий: 1 856 ₴ → 2 242 ₴ (+21 % 📈); Березень: 1 838 ₴ → 2 221 ₴ (+21 % 📈). (Рис.1.3)

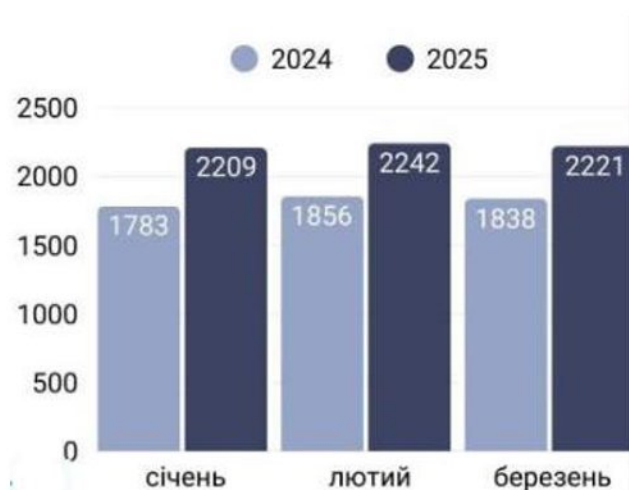


Рис.1.3. ADR готелів в м. Одеса у 2025 році

Тенденціями 2025 року стала автономність та повна пристосованість бізнесу до відключень електроенергії, що значно вплинула на прибуток та завантаженість підприємств. Включення у роботу сучасних технологій, що полегшують процеси роботи, надають змогу зменшити витрати на живу робочу

силу. Безпека залишилась важливою складовою для туристів, при готелях, наявність укриття, або бомбосховища.

Попит. Замість класних пляжних туристів з'являється новий контингент, внутрішні переміщенні особи, міжнародний та діловий сегмент та мешканці міста, області, областей поблизу з метою відпочинку, зміни картинки.

Згідно з ДБН В.2.2-40:2018, готелі зобов'язані мати не менше 10% номерів, пристосованих для осіб з інвалідністю. В Одесі цей показник у нових та реконструйованих об'єктах (побудованих після 2019 року) становить близько 5–7%, тоді як у старому фонді він часто наближається до нуля або обмежений лише наявністю пандуса на вході [15-16].

Більшість готелів високого сегмента (4* та 5*) в Одесі реалізували базову фізичну доступність: широкі дверні отвори (не менше 0,9 м), відсутність порогів, спеціальні поручні у санвузлах. Проте критичною проблемою залишається доступність прилеглої території та пляжних зон. Відсутність тактильної навігації для осіб з порушеннями зору та звукових маячків у 80% готелів середнього та економ-сегмента [17].

Дослідження Gradus Research (червень 2025) фокусувалося на готовності українського бізнесу до повернення ветеранів та обслуговування людей з інвалідністю. Основні цифри: Декларативна готовність: 72% опитаних власників бізнесу (зокрема в готельному секторі) стверджують, що їхні заклади «готові» до прийому інклюзивних клієнтів.

Реальний стан: При детальному опитуванні з'ясувалося, що під «готовністю» 48% респондентів розуміють лише наявність пандуса на вході.

Сервісний бар'єр: Лише 18% персоналу готелів проходили навчання з правил комунікації (наприклад, як спілкуватися з людиною з порушенням слуху або як допомогти людині на кріслі колісному, не порушуючи її особистий простір).

Очікування клієнтів: 64% людей з інвалідністю зазначили, що найбільшою проблемою в готелях Одеси та інших великих міст є не лише вузькі двері, а й «незручність» санвузлів (високі піддони душових кабін, відсутність поручнів) [18].

Забезпечення доступності та комфортного обслуговування осіб з особливими потребами в готельному бізнесі стало невід'ємною частиною сучасної індустрії гостинності [19].

Одним із перших аспектів є фізична доступність готелю для людей з особливими потребами. Слід враховувати розміри колісного крісла зона для розташування якого повинна мати ширину не менше 0,9 м, довжину – не менше 1,5 м. При цьому смуга руху в приміщенні і на ділянці при односторонньому русі повинна мати ширину не менше 1,5 м, при двосторонньому русі – не менше 1,8 м, оскільки необхідно передбачати розташування на ній особи з інвалідністю на кріслі колісному й іншої особи [19].

Номери для осіб з обмеженими можливостями повинні бути спеціально облаштовані та мати розширені дверні прорізи, просторі коридори, ванні кімнати з поручнями та безпечними душовими кабінами, низькі столи, кнопки виклику персоналу та інші елементи, що забезпечують комфорт та безпеку [19].

Основні вимоги до кімнат, які передбачені для спалень, – це створення зручності, тиші і гігієнічних умов проживання. Спальня на дві особи – 10-12 м², спальня на одну особу – не менше 8 м². Обладнання спалень повинно бути простим, а набір меблів – мінімальним. Основні меблі: ліжко односпальне розміром 80x190 см, двоспальне розміром 120x190 см або диван-ліжко; легкі матраци, укладені на дерев'яну або металеву раму; письмовий стіл; гардероб або вбудована шафа; стільці та дзеркало; туалетний столик. У приміщенні висотою не менше 2,5 м дозволяється облаштовувати двоярусні ліжка. Площа кімнати при цьому може бути менше за розміром на 20 %. Обов'язковою повинна бути кнопка екстреного виклику біля ліжка [19].

Біля ліжка повинна знаходитися зона для розвороту візка на 360°. Ліжко повинне бути міцне, стійке, висотою 50-60 см і досить просторе. Матрац – ортопедичний і його бажано помістити в прорезинений чохол. Якщо ліжко розташоване біля стіни, то над ним (на невеликій висоті) потрібно прикріпити ручку, щоб гість міг триматися за неї при спробі повернутися з боку на бік [19].

На ліжку, дивані або кріслах повинні бути додаткові подушки. Додаткове одіяло в шафі має лежати на висоті не вище 1,2 м. Рівень підлоги лоджій і балконів у номері не повинен відрізнятись від загального рівня підлоги в номері не більше 2,5 см. Розташування розеток і вимикачів в номері – не вище 1,2 метра від рівня підлоги. Телевізор краще встановити на панелі, яка обертається. Телефон має бути переносний. Письмовий стіл повинен вигинатися по контуру, щоб можна було під'їхати до нього на кріслі колісному [19].

Сучасні телефонні апарати дають можливість без надмірних зусиль робити дзвінки, зокрема мобільні телефони та радіотелефони це дозволяють здійснювати у русі. Актуальними є також і апарати для слабозорих (кнопкові) та незрячих осіб (дубльовані шрифтом Брайля) [19].

Мінімальна ширина коридору при односторонньому руху у візках повинна становити 120 см, а мінімальна ширина коридору в місцях постійного відвідування осіб з особливими потребами – 180 см [19].

Для незрячих безбар'єрність по висоті більше 210 см. не повинна перешкоджати, причому предмети інтер'єру в коридорі не ускладнюють пересування, а двері приміщень по коридору відчиняються на коридор в середину приміщення. Вільна ширина коридору повинна бути не менше 1,50 м (бажано 1,8 м), що дозволить вільно переміщатися одночасно двом особам в інвалідних візках або зробити поворот на 180° в одному інвалідному візку. У місцях, які мало використовуються, або в умовах обмеженого простору, ширина коридору може бути до 1,5 м, але не менше 0,90 м для повороту інвалідного крісла на 90°. Ширина коридору повинна дозволяти особі в інвалідному візку рухатися через усі двері, розташовані вздовж нього. Перешкоди, зокрема питні

фонтанчики, зони відпочинку, крісла або інші меблі, повинні розміщуватися за головним проходом – у спеціально облаштованих нішах [19].

В будівлях та спорудах у місцях перепаду рівнів горизонтальних ділянок підлоги, в тому числі на сходах від вестибюлю головного входу до ліфтового холу, необхідно передбачати влаштування пандусів. Внутрішні пропорції ліфта 1,40 м x 1,60 м, що дозволяють людині в інвалідному кріслі робити повне обертання або одночасно перебувати в ліфті двом людям в інвалідних кріслах. Мінімальні внутрішні параметри кабіни ліфта 1,10 м x 1,40 м, які дозволяють доступ до ліфта однієї людини в кріслі колісному. Ширина повного розкриття дверей повинна бути не менше 0,80 м, оптимальна ширина – 0,90 м [19].

Розмір душової кабіни 1,5 м x 0,9 м, перед кабіною слід передбачати простір для маневрування колісного крісла. Піддон (трап) для зливу води повинен бути в одному рівні з підлогою (не допускається облаштовувати кабіни піддонами на підвищенні). Душову кабіну слід обладнати відкидним сидінням на висоті 0,45 м, комбінованими горизонтально-вертикальними допоміжними поручнями на висоті 0,85 м. Кран змішувача та полички повинні бути в зоні досяжності з відкидного сидіння. Вхід в кабіну слід обладнати ширмою [19].

Елементи облаштування інклюзивної ванної кімнати: безпорогова душова зона, стаціонарне сидіння та поручні біля лійки душу та кранів у душовій зоні, поручні з обох боків від унітазу, рукомийник з можливістю регулювання висоти та вільним поростом для ніг під ним, дзеркало з можливістю регулювання куту нахилу. Проте механізм управління душем повинен мати чітко видимі позначення, оптимальними є тактильні рельєфні символи «включено»/ «вимкнено» і «гаряча вода»/«холодна вода»; поручень розміщується на висоті 0,85-0,95 м напроти стіни і вздовж задньої стіни [19].

Наконечник душу повинен кріпитися до гнучкого шлангу і мати регулятор довжини в межах 1,20-1,90 м. Елементи управління розташовуються на відстані мінімум 0,30 м від бічних стін. Якщо у даному приміщенні є поріг, то його висота максимально повинна становити 13 мм, а краще без порогу [19].

Для доступу на різні рівні будівлі готелю необхідні ліфти з голосовими або тактильними сигналами для людей з порушеннями зору, а також пандуси для тих, хто пересувається на інвалідних візках [19].

Інформаційні ресурси, які надаються гостям, повинні бути доступні для осіб з різними видами обмежень. Це включає: тактильні та голосові елементи [19].

Для людей з порушеннями зору в готелях повинні розмістити тактильні знаки на ліфтах, дверях, сходах. Також можуть бути голосові повідомлення для інформування про місцезнаходження ключових об'єктів [19].

Для людей з порушенням слуху повинні бути інформаційні матеріали, наприклад, через підписки до відео або за допомогою жестової мови. Також у номері може бути надана спеціальна система для сповіщення про події (пожежні сигнали, дзвінки) [19].

Для спрощення орієнтування у просторі лобі чи вестибюлю доцільно розмішувати плани-схеми території або приміщень з кольоровим та текстовим позначенням зон [19].

На поверхах навігаційну функцію можуть виконувати плани евакуації. До носіїв планів, схем застосовуються загальні вимоги щодо шрифтів та контрастності. Висота розміщення – 1,2-1,6 м від підлоги. Тактильні елементи доступності – це система засобів безпеки, орієнтування та отримання інформації, які сприймаються на дотик і призначені для надання гостям з порушенням зору необхідну і достатню інформацію для самостійного орієнтування у просторі [19].

Тактильні елементи доступності поділяються на тактильні смуги та тактильні інформаційні показники. Тактильні смуги призначені для попередження про перешкоди на шляхах руху на пішохідних шляхах зовні та всередині будівель, а також для інформування про початок та закінчення руху, зміни напрямку, місць отримання інформації [19].

Доцільно звернути увагу і на ознакування місць для паркування транспорту осіб з особливими потребами. Слід виділяти не менше 10 % місць

для транспорту осіб з особливими потребами. Ширина виділеного місця стоянки для таких осіб повинна становити 3,5 м та бути достатньою для проїзду візка. Виїзд зі стоянки на тротуар повинен бути обладнаний похилою площиною. Особливістю є наявність знаків-пиктограми «Стоянка для осіб з інвалідністю» [19].

Готелі повинні мати доступні веб-сайти та мобільні додатки, що мають функцію великого шрифту, голосового супроводу та інших інструментів для зручності користувачів з обмеженими можливостями [19].

Підготовка персоналу є важливою складовою ефективного обслуговування осіб з особливими потребами. Всі співробітники готелю повинні бути навчені відповідним стандартам обслуговування, що включає: комунікацію з особами з особливими потребами, що включає навчання жестової мови, методи взаємодії з людьми з порушеннями слуху чи зору, а також розуміння потреб людей з інтелектуальними чи психологічними порушеннями [19].

Безпека та екстрені ситуації – безпека гостей з особливими потребами є пріоритетною для готелів. Важливою є організація пожежної безпеки, зокрема, наявність спеціальних сигналів для людей з порушеннями слуху, а також спеціальні евакуаційні плани для осіб з обмеженими руховими можливостями [19].

У номерах та інших зонах готелю мають бути встановлені кнопки екстреного виклику, щоб викликати персонал [19].

Доцільно виокремити і відпочинкову зону коло басейну. Слід зазначити, що територія навколо басейну має бути рівною і не слизькою. Щоб потрапити безпосередньо в басейн встановлюють підйомник чи спуск у воду. Щоб спуститися у воду, задля збереження гігієни та відпочинку у воді, людина пересідає на спеціальне крісло [19].

Згідно зі звітами ВООЗ, понад мільярд людей у світі, тобто приблизно 15% населення, мають певну інвалідність. Це число різко зростає через старіння населення та поширення хронічних захворювань. Хоча цим людям гарантовані

ті ж права, що й іншим членам громади, вони часто стикаються з перешкодами в освіті, працевлаштуванні, транспорті тощо, що суттєво обмежує їхню активність. Конвенція про права інвалідів, прийнята у 2006 році Організацією Об'єднаних Націй та ратифікована всіма країнами Європейського Союзу, забезпечує повну інклюзію людей з цієї групи, але навіть найкращі правові положення без будь-яких конкретних дій залишаються лише деклараціями на папері [20].

Доступний туризм стає дедалі популярнішим, і все більше туристичних місць, готелів чи ресторанів стверджують, що вони відкриті для людей з інвалідністю. На жаль, ця відкритість часто є очевидною, і питання адаптації готелів чи туристичних місць до реальних потреб людей з інвалідністю вимагає зміни ставлення до інвалідності та кращого розуміння очікувань цієї цільової групи. Відкритість часто асоціюється лише з доступною архітектурою та інвестиціями в ліфти, пандуси чи інші зручності для людей, які мають проблеми з мобільністю. Часто забувають, що інвалідність – це різноманітність потреб та очікувань, і що кожен тип інвалідності вимагає індивідуального підходу. Це означає, що люди з інвалідністю все ще є новою цільовою групою для туристичної галузі. Ця цільова група, з одного боку, часто вимагає нестандартного підходу, але з іншого боку, через свій розмір, вона створює величезні можливості для зростання галузі. Період пандемії COVID-19 показав, що використання сучасних технологій може ефективно підвищити доступність для людей з когнітивними або сенсорними порушеннями. Смартфони з аудіоописами та можливістю перекладу текстів безпосередньо на жестові мови або інструменти онлайн-комунікації – це лише кілька прикладів застосування ІКТ для підвищення доступності [20].

Було проведено дослідження, яке збило 131 анкету, 129 були повністю заповнені, а решта 2 інтерв'ю були проведені з людьми, які не мали досвіду подорожей, але змогли висловити свою думку щодо бар'єрів та потреб людей із сенсорними порушеннями [20].

На початку опитування респондентів попросили вказати мету своєї поїздки. Більшість із них вказали, що це туризм (65,7%), далі йдуть відпочинок (22,9%), інше (11,5%) та бізнес (8,4%). Слід зазначити, що туризм розуміється набагато ширше, ніж відпочинок, що чітко видно з анкети: «не лише відпочинок, а й, наприклад, огляд визначних пам'яток, відвідування туристичних пам'яток, участь у заходах місцевих культурних та творчих закладів» [20]. (Рис.1.4)



Рис.1.4. Мета поїздки

Ієрархія цілей подорожей для людей з сенсорними порушеннями така ж сама: глухі люди частіше вказують на туризм (66,7%), ніж незрячі (57,7%), тоді як відпочинок частіше зустрічався у відповідях незрячих (34,6%), ніж глухих людей (22,2%) [20]. (Рис.1.5)

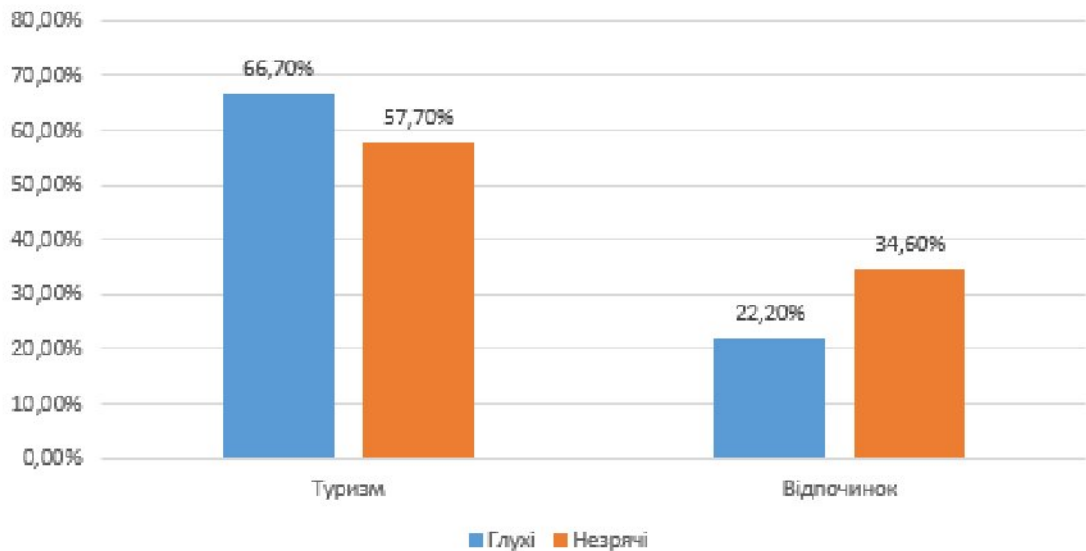


Рис.1.5. Ієрархія цілей подорожей для людей з сенсорними порушеннями

Більшість людей з інвалідністю не подорожують самотійно, якщо здійснюють поїздки з принаймні однією ночівлею (Рис.1.6). Про такий спосіб подорожі повідомили лише 14,5% респондентів. У більшості випадків респонденти подорожують з друзями (35,1%), чоловіком/дружиною/партнером (32,8%) та членами сім'ї (29,8%). Невеликий відсоток людей обирає помічника в подорожах (2,3%). Деякі люди вказали більше однієї відповіді [20].

Компанія для подорожі людей з інвалідністю



Рис.1.6. Компанія для подорожі людей з інвалідністю

Труднощі, що виникли, можуть бути різного характеру — фінансового, інформаційного, пов'язаного зі здоров'ям, архітектурного характеру або пов'язаного з відсутністю належної підтримки (Таблиця 3). Дві найважливіші проблеми стосуються недостатніх фінансових ресурсів (50,4%) та відсутності належної інформації про визначні пам'ятки (47,3%). Для понад 1/3 респондентів проблеми стосуються відсутності визначних пам'яток або зручностей, призначених для людей з інвалідністю, у туристичних агентствах (36,6%) та відсутності добре навченого персоналу (33,6%), далі йдуть стан здоров'я, мовні навички, відсутність супутника та архітектурні та транспортні бар'єри. Цікаво, що люди з інвалідністю не стикаються з проблемою відсутності підтримки/прийняття поїздок з боку родини чи друзів (3,8%) [20]. (Рис.1.7)

Obstacle/Barrier	Percentage
Insufficient financial resources	50.4
Lack of adequate information about attractions, e.g., lack of information in Braille, lack of translation into Sign Language, lack of QR codes in tourist places, inaccessible websites, etc.	47.3
Lack of attractions, e.g., no attractions or facilities dedicated to people with disabilities available at travel agencies	36.6
Lack of well-trained staff (unable to provide services to people with disabilities)	33.6
Health state/disability	22.1
Barriers in the means of transport	22.1
Lack of knowledge of foreign languages	22.1
Architectural barriers in or around tourist attractions (no ramps, steep roads, etc.)	18.3
Architectural barriers in accommodation (no lift, winding stairs, etc.)	17.6
Lack of travel companion	13.7
Other	6.9
No barriers to travelling	6.1
Lack of support/acceptance of trips from family or friends	3.8

Рис.1.7. The main obstacles or barriers faced when travelling

Ієрархія перешкод виглядає по різному для жінок та чоловіків. На думку респондентів, п'ять найважливіших проблем включають: брак належної інформації про визначні пам'ятки, недостатні фінансові ресурси, брак визначних

пам'яток, брак добре навченого персоналу та стан здоров'я/інвалідність , тоді як, на думку чоловіків, це: недостатні фінансові ресурси, перешкоди у транспортних засобах, брак визначних пам'яток, брак належної інформації про визначні пам'ятки та брак добре навченого персоналу . Більшість категорій повторюються в дещо іншому порядку, і основна відмінність полягає в тому, що стан здоров'я/інвалідність у жінок та перешкоди у транспортних засобах у чоловіків є одними з найважливіших [20].

Деякі відмінності в ієрархії перешкод також можна спостерігати серед людей з різними типами сенсорних порушень. Хоча п'ять основних перешкод однакові, їх рейтинг дещо відрізняється. На думку глухих людей, порядок такий: недостатні фінансові ресурси, брак належної інформації про визначні пам'ятки, брак визначних пам'яток, брак добре навченого персоналу та брак знання іноземних мов . Незрячі люди, з іншого боку, вважають, що найбільші проблеми стосуються: недостатніх фінансових ресурсів, браку добре навченого персоналу, браку належної інформації про визначні пам'ятки, браку визначних пам'яток та браку знання іноземних мов [20].

Особливо важливим для людей з інвалідністю під час подорожей може бути місце проживання. Критерії, пов'язані з цим, оцінювалися за чотирибальною шкалою, а середні результати представлені на Рис.1.8 Три найважливіші питання стосуються розташування/гарного сполучення громадським транспортом з центром міста (середнє значення: 3,60), додаткових послуг, включених у вартість (середнє значення: 3,50) та ціни (середнє значення: 3,46) [20].

Aspect	Average
Location/good public transport connection to the city centre	3.60
Additional services included in the price (e.g., free Wi-Fi, breakfast included in the price, etc.)	3.50
Price	3.46
Standard (quality of service)	3.21
Possibility of cancelling the reservation free-of-charge	3.15
Reviews and opinions about the place	3.11
Facilities for people with disabilities (ramps, induction loops, the staff using Sign Language, etc.)	3.09
Website dedicated to people with visual impairment	2.25

Рис.1.8. Aspects influencing the choice of accommodation

Створення інклюзивного простору, номерів для людей з обмеженими можливостями, в сучасних реаліях, є не просто додатковою лояльністю, а необхідністю. Через війну, кількість інклюзивних людей, на превеликий жаль, збільшується, тому потреба в пристосуванні до інклюзивності бізнесів всіх видів та типів вкрай необхідна. Так, такі люди потребують трохи більшої уваги, потреб, підходу, але стандартизувавши такі норми в готельному бізнесі тільки позитивно вплинуть на їх подальший розвиток.

Місто Одеса завжди приймала велику кількість туристів, тому ту зосереджено багато готелів, незважаючи на закриття, або заморозку ряду готельних підприємств, вибір залишається. У дослідження для даної роботи будуть розглянуті потенційні конкуренти для готелю «Атлантик» з наявними послугами для інклюзивних туристів.

Потенційні конкуренти: 1. Готель «Premier Hotel Odesa», улица Академічна, 32; 2. Готель «M1 Club Hotel», бульвар Гетьмана Сагайдачного, 1; 3. Готель «Nemo Beach Hotel», Пляж Ланжерон, 25; 4. Готель «Radisson Blu, City Centre», вул. Дерибасівська, 1.

Характеристика готелів

Готель «Radisson Hotel City Centre Odesa» розрахований на 90 номерів, оформлених у скандинавському стилі. У внутрішньому дворі розташований ресторан із терасою. Готель також має два приміщення для проведення конференцій місткістю до 30 і 90 осіб [21].

Для бізнес-мандрівників, зацікавлених у проведенні ділової зустрічі чи заходу в самому центрі міста, готель має простору конференц-зону, яка легко може розмістити до 85 гостей, а також індивідуальний підхід команди з «Yes, I can!» філософією, що гарантує успішне проведення всіх подій [22].

Ресторан «Gatto Nero» пропонує автентичну кухню. Має дві зали, місткістю від 30 до 85 гостей, дозволяють проводити як невеликі приватні заходи, так і великі урочистості [22].

Готель «Premier Hotel Odesa» пропонує 200 номерів різних категорій, виконаних у сучасному стилі з акцентом на комфорт та функціональність [23].

Готель пропонує 200 номерів різних категорій, виконаних у сучасному стилі з акцентом на комфорт та функціональність. Більшість номерів мають панорамні вікна, з яких відкривається захоплюючий вид на море або місто. Кожен номер оснащений системою клімат-контролю, Smart TV, сейфом, міні-баром та робочою зоною [23].

Готель спроектований як повноцінний комплекс для релаксації та відновлення сил:

Wellness-центр: Один із найкращих у місті. До послуг гостей великий критий басейн, сучасна тренажерна зала з обладнанням TechnoGym, сауна та хамам [23].

Конференц-сервіс: Готель є потужним хабом для бізнес-подій. Тут розташовано кілька конференц-залів різної місткості (до 350 осіб), що оснащені найсучаснішим мультимедійним обладнанням для форумів, семінарів та презентацій [23].

Для дітей: Передбачені ігрові зони та послуги, що роблять відпочинок з родиною комфортним [23].

При готелі є ресторан «La Terrazza», лобі – бар, Roof Bar.

Інклюзивність: Готель повністю пристосований для комфортного перебування людей з обмеженими можливостями (пандуси, широкі ліфти, спеціально обладнані номери) [23].

Консьерж-сервіс: Допомога в організації екскурсій, бронюванні квитків та оренді авто. Паркінг: Підземний паркінг під охороною для гостей, що подорожують на власному транспорті. Wi-Fi: Високошвидкісний інтернет на всій території готелю.

Курортний SPA-готель "NEMO Hotel Resort & SPA" розташований на самому березі Чорного моря в парковій зоні, на пляжі Ланжерон. До послуг гостей відвідування басейну у формі дельфіна з морською підігрітою водою +33° просто неба (круглий рік), відвідування теплого гідромасажного джакузі-басейну +38° просто неба (круглий рік), відвідування критого плавального басейну з морською водою +30° (в холодну пору року). Також працює безкоштовний SPA-комплекс із різноманітними лазнями та саунами, масажним і косметологічним центром і літніми терасами з панорамним видом на море та парк. В усіх 180 номерах є кондиціонер, балкон, телевізор, сейф і міні-бар. Люкси оснащені гідромасажною ванною. У цьому 5-зірковому готелі працюють 4 ресторани, дитячий клуб, клуб для підлітків і кінотеатр. У помешканні також є салон краси та фітнес-клуб (тренажерний зал, велостудія, настільний теніс, йога, аквааеробіка, більярдна тощо). У 4 ресторанах подають страви середземноморської, європейської, української та паназійської кухні. Щоранку для гостей сервірують сніданок "шведський стіл" із великим вибором страв. Обслуговування номерів здійснюється цілодобово. Гостям надаються послуги консьержа та няні. Працює професійна команда аніматорів. На території помешкання облаштовано безкоштовну парковку. На всій території комплексу надається безкоштовний Wi-Fi. У вартість проживання входить: Проживання у

номері обраної категорії; Розкішні сніданки – у форматі “шведського столу” з різноманітністю делікатесних страв, включаючи: устриці, мідії, хамон, червону рибу, елітні сири, фрукти та ягоди, широкий вибір десертів, шампанське, апельсиновий фреш, натуральну каву; Кожній дитині до 12-ти років рюкзачок NEMO з подарунками; Відвідування басейну у формі дельфіна з морською підігрітою водою +33° просто неба (круглий рік); Відвідування теплого гідромасажного джакузі-басейну +38° просто неба (круглий рік); Відвідування критого плавального басейну з морською водою +30° (в холодну пору року); Відвідування SPA-комплексу (японські термо-контрастні купальні, соляний грот, альпійська сінна парна, арома-хромо-сауна, козацька лазня, фінська сауна, римська парна, інфрачервона сауна, душ вражень, відро-водоспад, купель, джакузі, а також кімната релаксації з масажними кріслами); Відвідування фітнес-клубу (тренажерний зал, кардіозона, зали групових тренувань) Відвідування кінозалу з великим екраном та якісним звуком; Відвідування Kid’s Club NEMO (дитячої ігрової кімнати) з професійною командою аніматорів; Відвідування Junior Club з ігровими приставками для дітей від 10-ти років; Room-service 24/7; Безкоштовний Wi-Fi на всій території готелю; Паркування. Укриття знаходиться на -1-му поверсі готелю, забезпечене автономним електроживленням, генераторами, інтернетом StarLink та світлом; два евакуаційних виходи; зручні місця для сидіння; дитячі ліжечка та стільці; дивани та розкладачки для відпочинку, навіть для сна в нічний час; санвузли та душові кабінки; необхідне майно, інвентар та матеріали; медикаменти; запаси води та їжі; курильна кімната; вентиляція [6].

Готель «M1 Club Hotel» розташований в центральній частині Одеси, поруч з парком ім. Тараса Шевченка. Готель включає в себе пляж, набережну і паркову зону. Гостям пропонують розміститися в комфортабельних номерах з панорамними вікнами і терасою з видом на море або парк. Всі номери виконані в сучасному дизайні з використанням натуральних матеріалів і оснащені телевізором з супутниковими каналами, телефоном, міні - баром і сейфом. По

всій території надається безкоштовний Wi-Fi. На території готелю «M1 Club Hotel» є «L1 lobby bar», облаштований шкіряними диванами, камінами і панорамними вікнами з видом на море. Також на території готелю відкритий перший в Одесі «Prosecco & studio бар», який знаходиться на рівні 6 поверху, де гостям пропонують покуштувати страви з морепродуктів і авторські коктейлі. Для любителів активного відпочинку пропонується ряд розваг - прокат наземного транспорту - самокати та велосипеди (лише в літній період), літній відкритий басейн, дитячий майданчик (працює лише влітку). Послуги по пранню та прасуванню одягу платні. Проживання із тваринами платне із внесенням завдатку. Послуги спа-центру платні, необхідне попереднє замовлення. На території готелю є безкоштовна приватна парковка [6].

Порівняльна характеристика конкурентів наведено у додатку А.

Висновки. Всі потенційні конкуренти мають сильну, розвинену інфраструктуру, окрім «Radisson Hotel City Centre Odesa», який має обмежену площу. Інші пропонують різні види оздоровлення, релаксації, додаткових послуг обслуговування тощо.

Основні послуги у конкурентів одні і ті самі. Конкуренції не створюють.

Інклюзивні послуги та зручності. В готелі «Premier Hotel Odesa» надається більше зручностей для інклюзивних туристів, як в номерах, так і в СПА зоні. Трохи менше у готелі «M1 Club Hotel», потім «Nemo Beach Hotel» і найменше в «Radisson Hotel City Centre Odesa» та «Атлантик».

Цінова політика. Найвища представлена у «Nemo Beach Hotel», друге місце у «M1 Club Hotel», третє - «Radisson Hotel City Centre Odesa», четверте - «Premier Hotel Odesa» і п'яте – готель «Атлантик».

Рейтинг на платформі Booking.com. Найкращий рейтинг має «Nemo Beach Hotel» - 9,9, друге місце у «M1 Club Hotel» - 9,3, третє ділять- «Premier Hotel Odesa» та «Radisson Hotel City Centre Odesa» - 8,3 і останнє у «Атлантик» - 8,6.

[Додаток А]

Як видно конкуренти мають значні переваги перед готелем «Атлантік», як в інфраструктурі, так і по інклюзивності, тому варто звернути більше уваги на ці моменти. Також варто зазначити, що в «Атлантік», з усіх, доступніша політика.

З представлених конкурентів найсильнішими можна вважати «Premier Hotel Odesa» та «M1 Club Hotel». Перший, найближчий по локації до «Атлантік».

1.3. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції

Інклюзивність в готельному бізнесі одне з головних питань, на сьогоднішній день. Через війну кількість таких людей збільшилась, тому і в інклюзивності постала жорсткіша потреба. Для готелів 4-5 зірок за державними стандартами висувуються вимоги щодо наявності і кількості таких номерів та умов при підприємстві, але, на жаль, не завжди цього достатньо.

Для п'ятизіркового готелю «Атлантік» запропоновується нова концепцію інклюзивності.

В готелі «Атлантік» заплановано збільшити кількість та удосконалити інклюзивні номери. З інклюзивних номерів будуть представлені: п'ять Напівлюкс з ванною та чотири номерів Люкс.

В номерах заплановано: 1. Розширення дверного проходу; 2. Зміни в плануванні для збільшення простору; 2. Встановлення поручнів біля ліжка для зручності та безпеки; 3. Заміна килимового покриття на гладку підлогу, яка не ковзає; 4. Опустити вимикачі та ручки на доступну висоту; 5. Спеціалізоване облаштування ванної кімнати (поручні, стілець у душовій, поручні біля унітазу, спеціалізована відстань від підлоги до стільниці умивальника, для візків (34 см.), розширення душової кабінки, встановлення поручнів); 6. Встановлення тактильної навігації на підлозі для людей з порушенням зору; 7. Встановлення кнопок виклику персоналу біля ліжка та у ванній кімнаті.

Проведеться ремонт номерів за участі головного інженера та його помічника.

З додаткових послуг заплановано впровадити: 1. Похилий підйомник для інвалідів до СПА зони; 2. Гідравлічний підйомник для басейну; 3. Послуга медичної сестри, її супровід (за попереднім запитом).

Готель від послуги медичної сестри отримуватиме 35 %.

Всі ці послуги та інклюзивні номери створять комфортний простір для проживання туристів з обмеженими можливостями, в ньому вони не будуть почувати себе іншими, а зможуть повноцінно користуватися послугами готелю на рівні інших туристів.

На офіційному сайті готелю буде додана додаткова інформація щодо всіх впроваджень, розміщені фото інклюзивних номерів з їх вартістю. На туристичних сайтах, соціальних мережах, платформах онлайн бронювання також буде оновлена інформація. Роботу виконуватиме заступник директора та директор.

В соціальних мережах запусниться додаткова реклама з інклюзивними номерами, строк 1 рік.

У таблиці 1.4 представлена структура концепції для готелю «Атлантик» з етапами впровадження.

Таблиця 1.4

Структура концепції для готелю «Атлантик»

Розділ	Характеристика
1	2
Тип закладу	Курортний готель
Категорія і тематика закладу	5 *, морський готель з інклюзивними номерами та послугами
Відмінні особливості бізнес-ідеї проекту	Інклюзивні номери та додаткові послуги для комфортного перебування і відпочинку даної групи туристів

1	2
Основні групи споживачів (диференціювання потенційних споживачів за різними критеріями)	Інклюзивні туристи різного віку, у тому числі туристи від 18 років, сімейні пари, пари
Спектр послуг, що пропонуються (основний, додатковий і супутній готельний продукт)	Проживання; Ресторан; Бар; Ранній заїзд/пізній виїзд; Платна парковка; Безкоштовна парковка; Безкоштовний WI – FI; Охорона; Камера схову; Виклик таксі; Доступність для інклюзивних гостей; Цілодобова стійка рецепції; Чистка взуття; Тренажерний зал; Надання дитячого ліжка; Басейн критий; Альтернативне укриття; Хамам; Генератор; Стаціонарний підйомник для басейну; Похилий підйомник для інвалідів; Система оповіщення для персоналу з номерів та СПА; Розміщення з домашніми тваринами; Конференц сервіс; Конференц зал; Банкетний зал; Прання та прасування; Персональні тренування; Салон краси; пляж; Інклюзивні номери; Супровід медичної сестри.
Програма просування і виходу на ринок (з використанням маркетингових каналів комунікацій та PR-акцій);	Реклама у соціальних мережах Instagram, Facebook
Етапи впровадження	1. Звільнення номерів від облаштування; 2. Початок ремонтних, демонтажних робіт; 3. Покупка необхідного спеціалізованого обладнання та облаштування; 4. Монтаж обладнання; 5. Завершення ремонтних робіт; 6. Проведення генерального прибирання та облаштування номеру; 7. Встановлення та налаштування системи оповіщення для персоналу на рецепцію; 8. Аудит та проектування (технічне обстеження, розробка проекту, підбір обладнання) СПА зони під людей з обмеженими можливостями; 9. Підготовчі та ремонтні роботи у СПА зоні; 10. Монтаж похилого пандусу та

1	2
	стаціонарного підйомника; 11. Монтаж спеціалізованого обладнання, тактильних ліній на плитці тощо; 12. Облаштування та оснащення сан-вузлів та дугових для інклюзивних людей; 13. Складання та підписання угоди з медичною сестрою; 14. Проведення фото та відео зйомки оновлених номерів для інклюзивних туристів та інших послуг; 15. Розміщення їх та інформації на офіційному сайті, соціальних мережах, туристичних сайтах тощо; 16. Запуск реклами.

В додатках С, Т представлений SWOT – аналіз та нова концепція.

РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ РОЗДІЛ

2.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту

Готель «Атлантик» має розвинену інфраструктуру, як курортний та діловий готель, гарну транспортну розв'язку, поблизу моря та курортному районі. Опис інфраструктури наведено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Інфраструктура готелю «Атлантик»

Об'єкт інфраструктури	Опис об'єкта інфраструктури
1	2
Номерний фонд	106 номерів: Стандарт Покращений – 47; Напівлюкс с терасою – 10; Напівлюкс з ванною – 35; Люкс - 14.
Парковка безкоштовна	Розташована вздовж фасаду готелю. Не бронюється.
Парковка платна	Розташована на огороженій парканом території, позаду будівлі готелю. Можливе попереднє бронювання.
Прання/прасування	Організовується у спеціалізованому службовому приміщенні, за додаткову оплату.
Ресторан	Розташований на першому поверсі готелю, в вестибюлі, як одній із зон ресторану. Час роботи з 08:00 до 21:30. Пропонується меню європейської та болгарської кухні.
Лобі - бар	Розташований на першому поверсі готелю, у вестибюлі. Час роботи 24/7. Room service до 23:00.
Тераса	Розташована на першому поверсі готелю, при вході. Час роботи з 08:00 до 22:00.
Банкетний зал	Розташований на другому поверсі готелю. Оренда до 23:30.
Конференц – зали та кімната переговорів	Розташовані на другому поверсі готелю. Оренда по часу за попередньою домовленістю. Один великий зал, або два середній та одна кімната переговорів.
Салон краси	Розташований на першому поверсі. Час роботи з 08:00 до 21:00. Надається послуги манікюру, педикюру, перукаря, фарбування вій, брів.

1	2
Перукарня	Розташований на першому поверсі. Послуги перукаря. Працює за власним графіком, по записам.
Камера схову	Розташований на першому поверсі. Працює 24/7.
Зал караоке	Розташований на першому поверсі. Здається в оренду на даний момент.
Нічний клуб	Розташований на першому поверсі. На даний момент не працює, але можливо зняти в оренду.
Пляж «Ітака»	Розташований на першій лінії у моря, в Аркадії. Від готелю на відстані 1,1 км. Гостям надають одноразову знижку на день, у розмірі 50 % на вхід та шезлонг.
Критий басейн	Розташований у СПА зоні, на -1 поверсі. Довжина 12 м. Облаштована зона відпочинку. Час роботи з 08:00 – 21:00.
Турецький хамам	Розташований у СПА зоні, на -1 поверсі. Час роботи з 08:00 – 21:00.
Тренажерний зал	Розташований у СПА зоні, на -1 поверсі. Час роботи з 08:00 – 21:00. Надаються послуги персонального тренера, за додаткову оплату.

Номерний фонд за новою концепцією матиме 9 номерів для інклюзивних туристів, Напівлюкс з ванною та Люкс. Опис облаштування оснащення всього номерного фонду представлено у додатку Б.

2.2. Проектування окремих функціональних елементів готельного підприємства

2.2.1. Проектування житлової групи приміщень

Норми проектування номерів для маломобільних груп населення (МГН) в Україні регулюються насамперед ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» та ДБН В.2.2-20:2008 «Готелі» [15], [24].

У номері та ванній кімнаті повинно бути достатньо простору для повного розвороту візка, діаметр не менше 1,5 м. Ширина проходів уздовж ліжка та до основних меблів має бути не менше 0,9 м, у зоні розвороту 1,2 м. Чиста ширина

дверного отвору (вхідних та внутрішніх) повинна бути не менше 0,9 м. Пороги допускаються висотою не більше 0,02 м (бажано плоскі) [24].

Санвузол має бути суміщеним і мати габарити приблизно $2,2 \times 2,2$ м (або іншої конфігурації, що дозволяє розворот візка). Душова кабіна повинна бути на рівні підлоги, з відкидним стільцем, або лавою на висоті 0,45-0,48 м. Поручні, обов'язково, встановлені біля унітазу та в душовій зоні. Унітаз на висоті 0,45 – 0,5 м. Раковина - 0,8 м. від підлоги, щоб під нею залишався вільний простір для ніг людини на візку. Дзеркало має бути нахиленим або встановленим нижче (нижній край на висоті 0,95 м) [25].

Меблі та ергономіка. Висота спального місця має бути на рівні сидіння візка (0,45–0,5 м). З одного боку ліжка обов'язково залишається вільний простір 0,9 м для пересадки. Письмовий стіл повинен мати висоту нижньої грані стільниці не менше 0,7 м для заїзду візка. Полиці та штанги для одягу мають розташовуватися в зоні досяжності (від 0,4 м до 1,2 м від підлоги) [15], [24].

Електрообладнання та безпека. Вимикачі та розетки встановлюються на висоті 0,8–1,0 м від підлоги. Номер та санвузол мають бути обладнані тривожними кнопками (шнурами), сигнал від яких виводиться на рецепцію, розміщення таке саме, як розеток, вимикачів. Окрім звукової пожежної тривоги, обов'язково встановлюються світлові маячки для людей з вадами слуху [26].

В чотирьох номерах Напівлюкс з ванною та п'яти номерах Люкс заплановані ремонтні роботи. Виконуватиме їх головний інженер готелю та його помічник. Роботи по електриці виконуватимуть електрики готелю.

Етапи проведення ремонтних та монтажних робіт: 1. Демонтаж старих дверних прийомів та розширення дверного проходу більше 90 см.; 2. Зняття підлогового покриття; 3. Демонтаж старої сантехніки та електрики; 4. Електромонтаж (Перенесення вимикачів, розеток та панелей керування на висоту 80–110 см від підлоги. Прокладання кабелів для системи екстреного виклику (тривожних кнопок) біля ліжка та в санвузлі.); 5. Сантехнічні роботи; 6. Розширення душової кабіни; 7. Монтаж спеціального обладнання (поручнів,

підняття стільниці з умивальником, крісла для ванни, розміщення табличок зі шрифтом Брайля та знаків доступності); 8. Завершення робіт та проведення генерального прибирання.

Приклад інклюзивного номеру категорії Напівлюкс з ванною представлено на Рис.2.1.



Рис.2.1. Приклад інклюзивного номеру категорії Напівлюкс з ванною

Номер має відкрите планування з широкими проходами, що дозволяє вільно маневрувати на кріслі колісному. Відсутність килимового покриття та використання гладкої, неслизької підлоги полегшує пересування.

На підлозі чітко видно тактильні смуги (жолобки), які допомагають людям з порушеннями зору орієнтуватися в просторі та безпечно пересуватися до виходу чи санвузла.

Усі дверні отвори розширені. На дверях встановлені міжнародні знаки доступності (піктограми крісла колісного), а ручки та замки розташовані на доступній висоті.

Біля ліжка встановлено вертикальний металевий поручень для допомоги при пересаджуванні. Поруч із ліжком на стіні розміщена червона кнопка екстреного виклику допомоги. Зліва розташований довгий стіл, конструкція якого дозволяє впритул під'їхати на кріслі. Робоче крісло на коліщатах також забезпечує мобільність.

Ванна кімната. (Рис.2.2)



Рис.2.2. Приклад облаштування та оснащення ванної кімнати в інклюзивному номері категорії Напівлюкс з ванною

Спеціалізоване крісло у джакузі. Воно забезпечує стабільну та безпечну посадку під час водних процедур. У душовій встановлене також подібне крісло.

Система поручнів. Біля ванної, у душовій встановлено кілька металевих поручнів різної конфігурації (горизонтальні та вигнуті) для опори при вході та

виході. Праворуч від унітаза змонтовано довгий вертикальний поручень, а також додаткові опори на стіні.

Засоби безпеки та виклику допомоги. Кнопка виклику: На стіні праворуч чітко видно червону тривожну кнопку у білому корпусі для екстреного зв'язку з персоналом. Шнур виклику: Поруч із кнопкою звисає червоний шнур, який дублює функцію виклику (це важливо на випадок, якщо людина впала і не може дотягнутися до кнопки).

Допоміжні елементи. Біля ванної стоїть невеликий переносний східчик (драбинка) з антиковзним покриттям для легшого подолання бортика. На скляній перегородці зліва розміщені міжнародні знаки доступності (пиктограми крісла колісного та душу).

Загальна ергономіка. Підлога виконана з матової сірої плитки, що запобігає ковзанню. Унітаз та умивальник розташовані з урахуванням необхідного простору для маневрування. Велике дзеркало візуально розширює простір, а яскраве освітлення забезпечує добру видимість усіх елементів керування.

У номерах категорії Люкс, також будуть поручні біля ліжка, кнопка виклику персоналу, підлога без покриття, не слизька, є тактильні смуги (жолобки). У ванних кімнатах таке саме оснащення, як в Напівлюкс з ванною, але без крісла для ванни, лише стілець у душову. (Рис.2.3)



Рис.2.3. Номер категорії Люкс інклюзивний

Для того щоб сигнал від тривожної кнопки в інклюзивному номері миттєво потрапляв до персоналу, використовується інтегрована система диспетчеризації. Це не просто «дзвоник», а комплексне рішення, що працює за наступним алгоритмом: 1. Центральний пульт на рецепції; 2. Світлова індикація над дверима номера.

Найпоширеніший варіант — встановлення спеціального світло-звукового терміналу або монітора на стійці адміністратора. При натисканні кнопки в номері, на пульті рецепції лунає гучний сигнал, а на екрані з'являється номер кімнати (наприклад: «Тривога! Номер 204 — Ванна кімната»). Сигнал не вимкнеться, доки адміністратор не підтвердить його отримання, що гарантує реакцію.

Згідно з нормами інклюзивності, над входними дверима номера в коридорі встановлюється світловий маячок (зазвичай червоного кольору). Це дозволяє

персоналу або охороні, які перебувають у коридорі, миттєво ідентифікувати номер, з якого надійшов виклик, навіть без звернення до рецепції. Сучасні системи (наприклад, через IP-протоколи або Wi-Fi) дублюють сигнал на гаджети персоналу. Спеціальний додаток сповіщає відповідальних осіб (старшої покоївки, охорону).

Встановлення центрального пульта та апаратного шлюзу. Оскільки Fidelio — це програмне забезпечення, воно не може прийняти "фізичний" електричний сигнал від кнопки напряму. Потрібен посередник (контролер). Встановлюється системний контролер виклику. На стійці встановлюється термінал з дисплеєм. Контролер підключається до сервера готелю. Для зв'язку з Fidelio використовується стандартний протокол обміну даними (зазвичай через інтерфейс IFC).

Світлова індикація та фізичний монтаж. Це «чернова» частина роботи, яка має відповідати нормам ДБН для швидкої візуальної ідентифікації. Над входними дверима номера в коридорі встановлюється ламповий модуль (маячок). При натисканні кнопки в номері маячок починає блимати червоним. Він підключений до того ж контролера, що і центральний пульт. Згідно з вимогами безпеки, сигнал не можна вимкнути з рецепції. Персонал (покоївка або охорона) має фізично зайти в номер і натиснути кнопку "Скидання/Присутність" (зеленого кольору) всередині кімнати. Тільки після цього маячок гасне, а статус у Fidelio змінюється на "Виконано" [15].

Налаштуванням програмного забезпечення Fidelio займатиметься ІТ — спеціаліст.

В таблиці 2.2 представлений розрахунок обладнання та меблі для інклюзивних номерів [27 - 37]

Розрахунок обладнання і меблів номерів

Найменування	Кількість у номері (норматив)	Необхідна закупка на п- номерів
1	2	3
Напівлюкс з ванною інклюзивний		
Поручень для інвалідів відкидний (у спальню)	2	10
М'яке офісне крісло на колесах "Onder Mebli OLIVER Б-Т СІРИЙ В-1004 СН-OFFICE"	1	5
Тактильна табличка для слабозорих та незрячих "Кнопка виклику персоналу-2" 15x30см.	2	10
Комплект: вологостійка кнопка виклику персоналу зі шнуром для санвузлів + коридорна лампа «KIT-070»	3	15
Табличка туалет для інвалідів	1	5
Табличка «Інвалід»	1	5
Обертове крісло для ванної «OSD-Q650100»	1	5
Стілець для душу зі спинкою та поручнями «OSD-QA10»	1	5
Поручень для людей з інвалідністю унітазний, відкидний «PU-03»	2	10
Поручень для людей з інвалідністю посиленний пристінний кутовий «PV-03-20»	1	5
Поручень для людей з інвалюдністю (МГН) прямий настінний «INVO» з нержавіючої сталі, 1200 мм.	4	20
Поручень для людей з інвалюдністю (МГН) прямий настінний «INVO» з нержавіючої сталі, 600 мм.	4	20
Сходинка для ванної кімнати з поручнем, "СВ-1п, OMEGA"	1	5
Люкс інклюзивний		
Поручень для інвалідів відкидний (у спальню)	2	8

1	2	3
Тактильна табличка для слабозорих та незрячих "Кнопка виклику персоналу-2" 15x30см.	2	8
Комплект: вологостійка кнопка виклику персоналу зі шнуром для санвузлів + коридорна лампа «КІТ-070»	3	12
Табличка туалет для інвалідів	1	4
Табличка «Інвалід»	1	4
Стілець для душу зі спинкою та поручнями «OSD-QA10»	1	4
Поручень для людей з інвалідністю унітазний, відкидний «PU-03»	3/4	13
Поручень для людей з інвалідністю посилений пристінний кутовий «PV-03-20»	1	4
Поручень для людей з інвалюдністю (МГН) прямий настінний «INVO» з нержавіючої сталі, 1200 мм.	4	16
Поручень для людей з інвалюдністю (МГН) прямий настінний «INVO» з нержавіючої сталі, 600 мм.	4	16

В додатках Е, И, К, Л, М представлені креслення номерів.

2.2.2. Проектування приміщень культурно-дозвільного і спортивно-рекреаційного призначення

Впровадження інклюзивних рішень для зони басейну — це комплексний процес, який має відповідати державним будівельним нормам (в Україні це ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»). Склад та площа приміщень культурно – оздоровчого призначення представлено у таблиці 2.3, згідно ДБН В 2.2-16-2005. Культурно-видовищні та дозвільні заклади [35-40].

Склад та площа приміщень культурно – оздоровчого призначення готелю
«Атлантик»

№ пп.	Приміщення	Площа, м ²	Перелік меблів і їх кількість
1	2	3	4
1	Хол	12	Стійка рецепції – 1; Стілець – 1.
2	Склад	10	Відкриті полиці – шафи – 3.
3	Масажний кабінет	20	-
4	Приміщення №1	35	-
5	Приміщення №2	36,7	-
6	Зона басейну	150	Диван плетений – 2; Крісло плетене – 5; Стіл – 3; Барна стійка – 1; Барний стілець – 2.
7	Фінська сауна	10	-
8	Душові	9	-
9	Хамам	20	-
12	Технічне приміщення	15	-
11	Тренажерний зал	60	Тренажери.
12	Чоловіча роздягальня	60	Шафи для одягу – 10; Банкетка – 1; Душова – 2; Стілець відкидний для інвалідів – 1; Поручні; Унітаз – 3; Умивальник – 3; Смітник – 3; Йоржик – 3; Дзеркало – 3.
13	Жіноча роздягальня	60	Шафи для одягу – 10; Банкетка – 1; Душова – 2; Стілець відкидний для інвалідів – 1; Поручні; Унітаз – 3; Умивальник – 3; Смітник – 3; Йоржик – 3; Дзеркало – 3.
14	Басейн	24	-
	Корисна площа приміщень Sk =	521,7	

Етапи: 1. Аудит та проектування (технічне обстеження, розробка проекту, підбір обладнання); 2. Підготовка інженерних комунікацій (монтаж закладних елементів освітлення, встановлення антиблікових світильників та підсвічування небезпечних ділянок (країв басейну), акустика (встановлення системи звукового оповіщення та (за потреби) індукційних петель для людей з порушеннями слуху); 3. Вкладання тактильної плитки (напрямної та попереджувальної) перед входом у воду та зміною напрямку руху; 4. Нанесення яскравих смуг на край бортика басейну та на скляні двері/перегородки (щоб уникнути зіткнень); 5. Розміщення вказівників зі шрифтом Брайля на висоті 1.2–1.5 м.; 6. Монтаж крісла-підйомника та його тестування під навантаженням; 7. Встановлення безперервних поручнів уздовж стін та на сходах у воду (діаметром 35–45 мм); 8. Встановлення відкидних сидінь у душових, поручнів біля унітазів, низьких дзеркал та сенсорних змішувачів; 9. Розміщення тривожних кнопок у зоні басейну та в туалетах на висоті до 40 см від підлоги (на випадок падіння); 10. Навчання персоналу та сертифікація.

Термін сертифікації складає до 5 робочих днів, у випадку готелю «Атлантик», адже перепланування, реконструкції не проводилися і об'єкт повністю відповідає нормам ДБН В.2.2-40:2018 (з урахуванням останніх змін №3, що набули чинності 1 квітня 2026 року). Висновок є безстроковим, якщо на об'єкті не проводилося перепланування або реконструкції, що змінюють умови доступності.

Приклад облаштування та оснащення СПА зони представлено на Рис.2.4



Рис.2.4. Приклад облаштування та оснащення СПА зони

З правого боку встановлено спеціальний металевий механізм із кріслом, призначений для безпечного занурення у воду людей з порушеннями опорно-рухового апарату. Стационарний підйомник для басейну «NartPool 1513» - стационарний пристрій забезпечує безпечний доступ до басейну та назад людей похилого віку та людей з обмеженими фізичними можливостями, без необхідності участі супроводжуючої особи. Відмінна риса - простий монтаж,

фіксація в 4 точках. Для підключення не потрібно підводити електричний кабель або встановити складну гідравлічну систему. Підйомник для інвалідів працює від акумулятора, на панелі якого індикатор показує рівень заряду. Акумулятор зйомний, перезаряджається, зарядний пристрій з індикатором заряду йде в комплекті. Пульт керування – водонепроникний, має клас захисту, працює від безпечної напруги 24 V, розташований на корпусі підйомника, їм легко регулювати спуск та підйом. Час спуску – 45 секунд, підйом – 55 секунд. Матеріал виготовлення ліфта для басейну – нерж. сталь AISI 304, поверхня пофарбована електростатичною фарбою. Зварювання методом Tig welding. Пластикові елементи виготовлені з Pom пластику, матеріал має високу стійкість до впливу хімічних речовин, розчинників, олій, нафтопродуктів, зберігає свої властивості в діапазоні температур від -30 до +90 градусів [40].

Крісло ергономічної форми, ремені фіксують положення людини, за потреби. Матеріал виготовлення – пластик. Спеціальні ручки - підлокітники подовженої форми також підтримують тіло, передбачена зручна підставка для ніг [40].

На передньому плані зліва стоїть інвалідний візок біля спеціально розміченої зони. Також присутні інформаційні таблички «ДОСТУП / ACCESSIBLE» та зелені вказівники евакуаційних виходів.

На підлозі вздовж басейну та біля стійки рельєфні смуги (тактильні показники). Вони допомагають людям з тростиною відчувати напрямок руху та межу небезпечної зони (краю басейну).

При СПА зоні є окремі роздягальні, для чоловіків і жінок, з двома душовими кабінами. Заплановано по одній оснащати під людей з обмеженими можливостями.

Усередині кабіни встановиться відкидне душове сидіння. Воно дозволяє приймати душ сидячи, що є критично важливим для людей, які не можуть довго стояти або користуються візком.

Кабіна та простір поруч обладнаються численними металевими поручнями. Горизонтальний поручень оперізує стіни всередині для підтримки, а вертикальний біля входу допомагає безпечно заходити та виходити.

Встановиться гнучкий душ на штанзі, що дозволяє регулювати висоту лійки або використовувати її вручну, сидячи на кріслі. Змішувач встановлюватиметься на доступній висоті.

Елементи безпеки та зв'язку. Кнопка виклику допомоги: Над сидінням буде помаранчева кнопка з яскраво-жовтою табличкою «ВИКЛИК/HELP» та червоним світловим сигналом зверху. Це дозволяє покликати персонал у разі падіння чи поганого самопочуття.

Інформаційні таблички: Зліва від входу розміщені знаки «ДОСТУПНА ДУШОВА» та «ЗНАЧКИ ДОСТУПНОСТІ» жовтого та синього кольорів із відповідними піктограмами та шрифтом Брайля.

Підлога кабіни знаходиться на одному рівні з основною підлогою (без порогів), що забезпечує безперешкодний заїзд візком. Зліва на підлозі тактильна плитки для орієнтації людей із вадами зору. Двері із великою зручною ручкою-поручнем, яка дозволяє легко зачиняти їх зсередини.

По одному сан – вузлу також буде облаштовано для інклюзивних людей, з поручнями.

Для спуску до СПА зони буде продуманий похилий підйомник з повним циклом спуску. (Рис.2.5) Етапи монтажу: 1. Фотограмметрія та 3D-сканування; 2. Виготовлення індивідуальної рейкової системи; 3. Установка опорних конструкцій; 4. З'єднання секцій та монтаж привода; 5. Монтаж платформи та систем безпеки; 6. Пусконаладження та програмування.

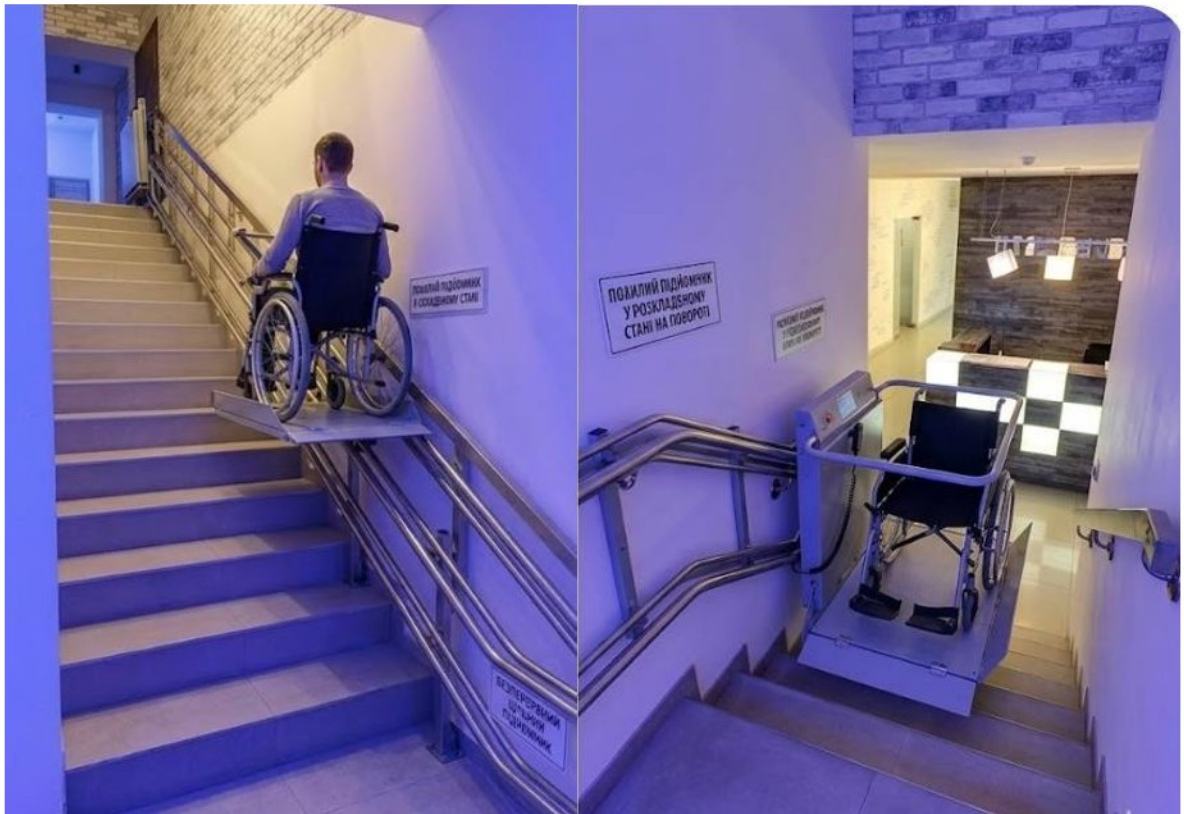


Рис.2.5. Похилий підйомник до СПА зони

Роботи в СПА зоні виконуватиме також головний інженер з помічником, а встановленням спеціалісти від компанії виробника підйомника.

Креслення СПА зони представлено у додатках Ж, Н, П, Р.

2.2.3. Пропозиції щодо дизайну закладу

Зміни дизайну в роботі не заплановано.

2.2.4. Етапи ремонту приміщень та кошторис ремонтних робіт

Елементи витрат на ремонт в готелі «Атлантик» представлено у таблиці 2.4.

Елементи витрат на ремонт готелю «Атлантик»

№	Елементи витрат
1	2
1	Демонтаж старих дверних прийомів та розширення дверного проходу більше 90 см.
2	Зняття підлогового покриття
3	Демонтаж старої сантехніки та електрики

1	2
4	Електромонтаж (Перенесення вимикачів, розеток та панелей керування на висоту 80–110 см від підлоги)
5	Прокладання кабелів для системи екстреного виклику (тривожних кнопок) біля ліжка та в санвузлі.
6	Сантехнічні роботи
7	Розширення душової kabіни
8	Монтаж спеціального обладнання (поручнів, підняття стільниці з умивальником, крісла для ванни, розміщення табличок зі шрифтом Брайля та знаків доступності)
9	Завершення робіт та проведення генерального прибирання в інклюзивних номерах
10	Аудит та проектування СПА зони (технічне обстеження, розробка проекту, підбір обладнання)
11	Підготовка інженерних комунікацій (монтаж закладних елементів освітлення, встановлення антиблікових світильників та підсвічування небезпечних ділянок (країв басейну), акустика (встановлення системи звукового оповіщення та (за потреби) індукційних петель для людей з порушеннями слуху)
12	Вкладання тактильної плитки (напрямної та попереджувальної) перед входом у воду та зміною напрямку руху
13	Нанесення яскравих смуг на край бортика басейну та на скляні двері/перегородки (щоб уникнути зіткнень)
14	Розміщення вказівників зі шрифтом Брайля на висоті 1.2–1.5 м.
15	Монтаж крісла-підйомника та його тестування під навантаженням
16	Встановлення безперервних поручнів уздовж стін та на сходах у воду (діаметром 35–45 мм)
17	Встановлення відкидних сидінь у душових, поручнів біля унітазів, низьких дзеркал та сенсорних змішувачів
18	Розміщення тривожних кнопок у зоні басейну та в туалетах на висоті до 40 см від підлоги (на випадок падіння)
19	Фотограмметрія та 3D-сканування сходів до СПА зони
20	Виготовлення індивідуальної рейкової системи для похилого підйомника
21	Установка опорних конструкцій

1	2
22	З'єднання секцій та монтаж привода
23	Монтаж платформи та систем безпеки
24	Пусконаладження та програмування

2.3. Розрахунок інвестиційних витрат

Розрахуємо суму інвестицій в ремонт:

$$I_p = B * П, \quad (2.1)$$

де B – вартість 1м² ремонту, грн.; П – площа об'єкта ремонту, м²[41].

Вартість ремонту для номерного фонду можна розрахувати за формулою 150 \$ /м². У цю суму входить робота, транспортні витрати, матеріали. Загальна площа номерів складає 330 м². Курс долара приймаємо 42 грн. 150 * 42 = 6300 грн.

$$I_p = 6300 * 330 = 2\,079\,000 \text{ грн.}$$

Вартість ремонту у СПА зоні, розрахуємо по вартості 100 \$ /м². У цю суму входить матеріали, робота, обладнання, транспортні витрати. Загальна площа складає 50 м². Курс долара приймаємо 42 грн. 100 \$ * 42 = 4200 грн.

$$I_p = 4200 * 50 = 210\,000 \text{ грн.}$$

Загальні витрати на ремонт складають – 2 289 000 грн.

Розрахунок покупної вартості меблів та устаткування робимо на основі попередніх розрахунків. Результати зводимо в таблицю 2.5 [41].

Таблиця 2.5

Розрахунок покупної вартості устаткування

Найменування	Кількість	Вартість одиниці, тис. грн.	Вартість всього, тис. грн.
1	2	3	4
Номерний фонд			
Поручень для інвалідів відкидний (у спальню)	18	7293	131 274

1	2	3	4
М'яке офісне крісло на колесах "Onder Mebli OLIVER Б-Т СІРИЙ В-1004 СН-OFFICE"	5	20 382	101 910
Тактильна табличка для слабозорих та незрячих "Кнопка виклику персоналу-2" 15x30см.	18	690	12 420
Комплект: вологостійка кнопка виклику персоналу зі шнуром для санвузлів + коридорна лампа «KIT-070»	27	1992	53 784
Табличка туалет для інвалідів	18	181,80	3 272,4
Табличка «Інвалід»	18	178,1	3205,8
Обертове крісло для ванної «OSD-Q650100»	5	3999	19995
Стілець для душу зі спинкою та поручнями «OSD-QA10»	9	2899	26091
Поручень для людей з інвалідністю унітазний, відкидний «PU-03»	23	2880	66240
Поручень для людей з інвалідністю посиленний пристінний кутовий «PV-03-20»	9	1100	9900
Поручень для людей з інвалюдністю (МГН) прямий настінний «INVO» з нержавіючої сталі, 1200 мм.	36	2260	81360
Поручень для людей з інвалюдністю (МГН) прямий настінний «INVO» з нержавіючої сталі, 600 мм.	36	1608	57888
Сходінка для ванної кімнати з поручнем, "СВ-1п, OMEGA"	5	1214	6070
Всього			573 410,2
СПА зона та основна будівля			
Табличка Брайль показчик «Пандус» для МГН №1182	2	410	820
Табличка з шрифтом Брайля підйомник для інвалідів	2	745	1490
Таблички з шрифтом Брайля для інвалідів №1109	5	430	2150
Тактильна мнемосхема першого поверху готелю	1	2700	2700

1	2	3	4
Стационарний підйомник для басейну «NartPool 1513»	1	212 850	212850
Похилий підйомник для інвалідів	1	150 000	150000
Табличка «Доступно»	1	550	550
Табличка «Інвалід»	5	178,1	131 274
Поручень для людей з інвалідністю (МГН) прямий настінний «INVO» з нержавіючої сталі, 600 мм.	6	1608	101 910
Поручень для людей з інвалідністю (МГН) прямий настінний «INVO» з нержавіючої сталі, 1200 мм.	2	2260	12 420
Поручень пристінний кутовий пластиковий MED1 SC6195AN	2	1599	53 784
Поручень пристінний «King» 30 см KING-30-00	4	399	3 272,40
Поручень для людей з інвалідністю унітазний, відкидний «PU-03»	4	2880	3205,8
«LEHNEN FUNKTION» сидіння для душу відкидне, зі спинкою	2	26 520	53040
Комплект: вологостійка кнопка виклику персоналу зі шнуром для санвузлів + коридорна лампа «KIT-070»	6	1992	11952
Табличка туалет для інвалідів	2	181,80	363,6
Всього			741 781,8
Рецепція			
Система оповіщення для персоналу з номерів та СПА	1	51 000	51 000
Світловий маячок над номером	9	351	3159
ПО для системи оповіщення для персоналу	1	37 000	37 000
Всього			91 159
Разом			1 406 351

Інвестиції в маркетинг та рекламу оформлюємо у таблицю 2.6.

Інвестиції в рекламу та маркетинг

Найменування заходу	Вартість, грн.
1	2
1. Реклама в соціальних мережах	21 000
Всього	21 000

Загальні витрати зводимо у таблицю 2.7.

Таблиця 2.7

Загальні інвестиції для реалізації концепції

Показник	Сума, грн.
1	2
1. Витрати на ремонт	2 289 000
2. Витрати на меблі та устаткування	1 406 351
3. Витрати на монтаж похололого підйомника для інвалідів	62 000
4. Витрати на монтаж стаціонарного підйомника для басейну	32 000
5. Витрати на послуги ІТ - спеціаліста	29 101
6. Витрати на рекламу та маркетинг	21 000
Всього	3 839 452

2.4. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах

В готелі «Атлантик» використовується стандартний алгоритм обслуговування: 1. Надання консультації; 2. Бронювання; 3. Поселення та розрахунок; 4. Проживання; 5. Виселення.

2.4.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР і бронювання

Служба СПіР та бронювання в готелі «Атлантик» складається з трьох адміністраторів, в сезон з чотирьох, трьох охоронців. Робота в не сезон 1 доба через дві, з 09:00 до 09:00, в сезон два через два, з 09:00 до 18:00, з 11:00 до 09:00. Охоронці працюють доба через дві, з 08:00 до 08:00.

Керівник служб готелю, окрім інженерно – технічної – директор. Він проводить співбесіди в потенційними працівниками, узгоджує графіки роботи,

вирішує конфліктні ситуації, займається купівлями, впроваджує інновації, перевіряє та контролює дотримання стандартів обслуговування, прибирання тощо.

Адміністратор на рецепції працює з програмою готелю, поселяє, виселяє, розраховує гостей, готує рахунки, дотримується фіскальної дисципліни, вирішує конфліктні ситуації, веде звітність абонементів фітнес, видає браслети для фітнес, перевіряє чисті та брудні номери по програмі та звіряється з покоївками, готує звіти по роботі на наступний день для колег та служби номерного фонду, веде звітність прання, прасування та вносить дані до номеру гостя, якому надається послуга та інше.

Охоронець в готелі «Атлантик» дотримує порядок на підприємстві, відповідає за збереження матеріальних цінностей готелю, паркує авто, допомагає з багажем (за потребою і можливістю), відповідає за камеру схову та інше.

Повний перелік обов'язків представлений у додатку В [42].

Опис процесу обслуговування службою. Консультація та бронювання. Адміністратор розповідає гостям про готель, послуги, консультує по тарифам, розміщенню тощо. Далі для оформлення бронювання в програмі адміністратору потрібні дані гостя (П.І.П, контактний номер телефону, категорія номеру, кількість проживаючих, наявність улюбленців під час проживання, інформування про додаткові оплати). В сезон потребується передплата за першу добу. Оплатити можна на картку, готівкою, по безготівковому розрахунку (заздалегідь).

Поселення. Під час поселення гості повинні надати свої документи, ознайомитися з правилами готелю, інформацією власного бронювання та поставити підпис в реєстраційній картці. Потім оплатити все своє бронювання. Після цього адміністратор видає карту – ключ та проговорює інформацію про роботу служб, послуг та інше.

Проживання. Під час проживання гості отримують основні та додаткові послуги, вони можуть бути безкоштовними та платними. Розрахунок відбувається на рецепції до моменту надання послуг.

Наприклад, коли гість просить послуги прання/прасування, покоївка забирає речі виконує послугу, адміністратору надає список виконаної роботи, а адміністратор вносить дані в номер гостя і в таблиці для роздрукування директору.

Виселення. Під час виїзду гості повинні здати ключ- картки на рецепцію і почекати поки приймуть номер. Адміністратор телефонує покоївці, вона перевіряє номер. Забуті речі спускає на рецепцію, або на склад (якщо гість не дочекався) і при відсутності збитків набиває 0,1 копійку, яку бачить адміністратор в програмі, номеру гостя. Тоді адміністратор прощається з гостем. При виявленні збитків адміністратор повинен зняти його з гостей.

2.4.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду

Служба номерного фонду при готелі «Атлантик» складається зі старшої покоївки, покоївок, персоналу пральні, прибиральниць. Підпорядковуються директору готелю. Робочий день у всіх починається з 08:00.

Робота покоївок та старшої покоївки. На початку робочого дня покоївки формують кошики для прибирання, забирають роздруківку проживаючих, виїздів та заїздів та старша покоївка розподіляє завдання на день та поверхи. Після цього приступають до прибирання. Спочатку прибираються номери, що вже виїхали, заброньовані номери, потім поточні прибирання проживаючих номерів і потім номери брудні. Брудна білизна у мішках звозиться на пральню. Там на пральні білизна сортується та завантажується у пральні машині, після прання у сушильні машини. Потім персонал пральні прасує на каландері і зберігається на складі.

Технологія прибирання номерів: 1. Провітрювання; 2. Зняття білизни з ліжок; 3. Протирання пилу, миття дзеркал; 4. Прибирання підлоги порохотягом;

5. Миття підлоги; 6. Миття сантехніки, дзеркал; 7. Заміна сміттевого мішку; 8. Заміна рушників та оновлення косметично – гігієнічних наборів; 9. Миття підлоги; 10. Завершення провітрювання.

Покоївки перевіряють номери перед поселенням, приймають номер під час виїзду. Перевіряють чи все справно, не зламано, не забуті речі та набиває 0,1 копійку. У випадку виявлення несправності, поломок інформується адміністратора рецепції, а також інженерно – технічну службу. Речі на прання/прасування забираються у гостей з номеру і звозять на пральню, коли речі готові доставляються в номер.

Повний перелік обов'язків представлений у додатку В.

2.4.3. Технологія і організація функціонування додаткових служб готельного підприємства

При готелі «Атлантик» пропонуються послуги СПА зони, конференц – сервіс з можливістю оренди двох невеликих конференц – залу, або одного великого, кімнати перемовин.

Режим роботи СПА зони, як і адміністратора, з 08:00 до 21:00. Адміністратор дотримує в чистоті СПА зону, перевіряє на справність тренажери, проводить індивідуальні тренування за додаткову оплату, слідкує за дотриманням правил поведження та безпеки. Гості повинні попередити на рецепцію про відвідування хамаму, за 20 хвилин.

Послуги конференц – менеджера виконує заступник директора, який працює дистанційно, при готелі організовує директор. Готує приміщення, потрібний інвентар тощо.

2.4.4. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно - експлуатаційної служб у готельному підприємстві

Служба бухгалтерії складається з бухгалтера, його обов'язки представлені у додатку В.

Інженерно – технічну службу очолює головний інженер, в його підпорядкуванні знаходиться завідуючий господарством, електрики – сантехніки.

Головний інженер відповідає за проведення не складних ремонтних робіт в приміщеннях, контроль справності комунальних підключень і систем, формування закупівель, ремонт меблів, техніки, обладнання, контроль дотримання вимог пожежної безпеки, охорони праці, проведення інструктажів та їх формування з директором, складання графіку роботи підлеглих.

Завідуючий господарством проводить не складний ремонт приміщень, виконує доручення керівника, проводить ремонт техніки, обладнання, меблів, формує список закупівель та надає його головному інженеру.

Електрик – сантехнік виконує свої кваліфікаційні обов'язки, а також не складну сантехнічну роботу.

ІТ - спеціаліст працює дистанційно, або приїздить за викликом, оплата праці за виконану роботу. Він налагоджує та ремонтує обладнання, ПО готелю, налаштовує, відповідає за правильну роботу систем у серверній тощо.

Перелік обов'язків представлений у додатку В.

2.5. Показники експлуатаційної програми підприємства

Номерний фонд готелю «Атлантик» складається з 106 номерів різних категорій та місткості. Проведемо розрахунку експлуатаційної програми підприємства гостинності.

Характеристика показників експлуатаційної програми готельного підприємства та алгоритм їх розрахунків:

1. Одноразова місткість

Характеризує кількість інвентарних місць готелю

$$O_M = K_{\text{НОМ}} * Ч_{i.M} \quad (2.2)$$

де O_M – одноразова місткість; $K_{\text{НОМ}}$ – кількість номерів кожної категорії; $Ч_{i.M}$ – число постійних (інвентарних) місць у кожному номері [42].

$$O_M = 47 * 2 + 59 * 4 = 330$$

2. Можлива пропускна спроможність

Характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням кількості інвентарних місць за певний період у відсутності

простоїв:

$$PC_M = O_M * Ч_{д,р} \quad (2.3)$$

де PC_M – можлива пропускна спроможність; O_M – одноразова місткість; $Ч_{д,р}$ – кількість календарних днів роботи готелю [42].

$$PC_M = 106 * 365 = 38\,690 \text{ місце – днів}$$

3. Пропускна спроможність

Характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням простоїв, пов'язаних із капремонтom і реконструкцією готелю:

$$PC = PC_M - K_{к,р} \quad (2.4)$$

де PC – пропускна спроможність; PC_M – можлива пропускна спроможність; $K_{к,р}$ – кількість людино-днів перебування номерного фонду в капітальному ремонті та реконструкції [42].

$$PC = 38\,690 - 0 = 38\,690$$

4. Планова пропускна спроможність

Характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням планових простоїв з об'єктивних причин (обсяг надання послуг за планом)

$$PC_{ПЛ} = PC - K_{п,р} - K_{с,о} - K_{ін} \quad (2.5)$$

де $PC_{ПЛ}$ – планова пропускна спроможність; PC – пропускна спроможність; $K_{п,р}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтom; $K_{с,о}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої з причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення; $K_{ін}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтom з інших об'єктивних причин [42].

$$K_{с,о} = T_{с,о} * K_{Г} / 24 \quad (2.6)$$

Де $T_{с,о}$ – час санітарної обробки і підготовки номеру до заселення, год. $K_{Г}$ – можлива кількість обслужених гостей готелю.

$$K_{Г} = PC / T_{с.п.}, \quad (2.7)$$

де $T_{с.п.}$ – середня тривалість перебування гостя [42].

Середній час проживання гостей влітку 5-7 діб, в низький сезон 2-3 дні, тому приймаємо середній час проживання гостя 4 доби. Тоді можлива кількість обслужених гостей готелю:

$$K_{Г} = 38\ 690 / 4 = 9\ 672 \text{ осіб}$$

Середній час підготовки номера до розміщення гостей приймаємо 1,5 год., то простій номерного фонду внаслідок підготовки приміщення складе:

$$K_{с.о} = 1,5 * 9\ 672 / 24 = 604 \text{ людино - діб}$$

Час простою внаслідок планового ремонту з інших об'єктних причин визначимо виходячи з того, що циклічність ремонту номерного фонду готелю – 5 років, а середня тривалість планового ремонту з інших причин – 3 днів [42].

Плановий ремонт проводитиметься в усьому номерному фонді, тому,

$$K_{n_p} = M_p / Ц * t_p, \quad (2.8)$$

де M_p – кількість місць, що підлягають ремонту місць,

$Ц$ – циклічність проведення поточного ремонту номерного фонду, років,

t_p – середня тривалість ремонту, 1 номеру, днів.

$$K_{n_p} = 9/5 * 3 = 5,4 = 5$$

$$K_{i_n} = (9/5) * 3 = 5 \text{ людино-діб}$$

Тоді планова пропускна спроможність:

$$ПС_{ПЛ} = 38\ 690 - 604 - 5 - 5 = 38\ 076 \text{ людино - діб}$$

5. Середня місткість характеризує середню кількість інвентарних місць в готелі за певний період (як правило, за рік):

$$\bar{M} = \frac{M_n * t_1 + M_k * t_2}{T} \quad (2.9)$$

де \bar{M} – середня місткість готелю, інвентарних місць; M_n – кількість місць в експлуатації на початок періоду; M_k – кількість місць на кінець періоду з урахуванням змін у номерному фонді; t_1, t_2 – термін перебування номерів (місць) в експлуатації, відповідно на початок і на кінець періоду, днів; T – загальний календарний термін експлуатації номерного фонду готелю, днів [42].

$$\bar{M} = (106 * 0 + 106 * 365) / 365 = 106$$

6. Плановий коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за певний період (коефіцієнт використання пропускної спроможності). Він характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за планом:

$$K_{з(пл)} = \frac{ПС_{пл}}{ПС} \quad (2.10)$$

де $K_{з(пл)}$ – плановий коефіцієнт завантаження [42].

$$K_{з(пл)} = 38\,076 / 38\,690 = 0,98$$

7. Звітний коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за певний період (коефіцієнт використання пропускної спроможності). Характеризує ступінь використання номерного фонду за певний період [42]:

$$K_{з(зв)} = \frac{\Phi_{л/д}}{ПС}, \quad (2.11)$$

де $K_{з(зв)}$ – звітний коефіцієнт завантаження; $\Phi_{л/д}$ – фактично надана кількість місце-днів/людино-днів (загальний час перебування приїжджих);

$$P_з = \Phi_{л/д} : ПС * 100, \quad (2.12)$$

де $P_з$ – рівень завантаження номерного фонду готелю, %.

Фактично надана кількість місце-днів/людино-днів (загальний час перебування приїжджих за 2025 рік склала 28 000 людино - днів) [42].

$$K_{з(зв)} = 28\,000 / 38\,690 = 0,72$$

$$P_з = 28\,000 / 38\,690 * 100 = 72 \%$$

2.5.1. Оперативні показники експлуатаційної програми підприємства

1. Середня кількість гостей на місце характеризує середню кількість гостей, що в середньому обслуговано за рік на одному місці:

$$\bar{\Gamma} = \frac{\Gamma_з}{M}, \quad (2.13)$$

де $\bar{\Gamma}$ – середня кількість гостей на номер, осіб; $\Gamma_з$ – загальна кількість гостей, осіб; M – кількість проданих місць. [42]

$$\bar{\Gamma} = 9\,672 / 106 = 91 \text{ особи}$$

2. Середній час перебування гостя характеризує тривалість перебування гостя в готелі в середньому за рік:

$$\bar{t} = \frac{K_{\Phi}}{\Gamma_з}, \quad (2.14)$$

де \bar{t} – середній термін перебування гостя в готелі, днів; K_{ϕ} – фактично надана кількість людино-днів; Γ_3 – загальна кількість гостей за період, осіб [42].

$$\bar{t} = 28\,000 / 9672 = 2,8 = 3 \text{ доби}$$

3. Коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за день показує ступінь завантаження місць готелю:

$$K_{зв} = \frac{K_{з.м}}{K_{інв.м}}, \quad (2.15)$$

де $K_{зв}$ – коефіцієнт завантаження; $K_{з.м}$ – кількість зайнятих місць; $K_{інв.м}$ – кількість інвентарних місць [42].

$$K_{зв} = 238 / 330 = 0,72$$

4. Обіговість місця*: у разях характеризує кількість разів експлуатації одного місця за період з урахуванням середнього терміну перебування гостя в готелі:

$$O_m = \frac{\bar{M}}{\bar{t}}, \quad (2.16)$$

де O_m – кількість оборотів одного місця, разів; \bar{M} – середня кількість місць в експлуатації; \bar{t} – середній термін перебування гостя в готелі, днів [42].

$$O_m = 238/3 = 79 \text{ разів}$$

5. Характеризує річну кількість використання місця за певний період з урахуванням середньої тривалості проживання, що склалася:

$$K_{о.м} = \frac{K_{\phi}}{\bar{M}}, \quad (2.17)$$

де $K_{о.м}$ – оборотність місця в готелі, днів; K_{ϕ} – фактична кількість людино-днів [42].

$$K_{о.м} = 17\,000 / 238 = 71$$

6. Характеризує чисельність гостей, які в середньому обслужені на 1 місці готелю за певний період:

$$K_{о.м} = \frac{K_{\Gamma}}{\bar{M}}, \quad (2.18)$$

де $K_{о.м}$ – оборотність місця в готелі, осіб; K_{Γ} – кількість гостей, обслужених в готелі за певний період, осіб [42].

$$K_{о.м} = 9\,672 / 238 = 40$$

7. Середня кількість номерів, придбаних за день показує середню кількість номерів прибраних за день:

$$\overline{N_{\text{пр}}} = \frac{N_3}{K_{\text{зм(п)}}}, \quad (2.19)$$

де $\overline{N_{\text{пр}}}$ – середня кількість номерів, прибраних за день; N_3 – кількість зайнятих номерів, од.; $K_{\text{зм(п)}}$ – кількість 8-годинних змін покоївок [42].

$$\overline{N_{\text{пр}}} = 76 / 3 = 25$$

8. Простій номерного фонду з причин санітарної обробки характеризує кількість людино-діб простою номерного фонду за причин санітарної обробки та підготовки номера до заселення:

$$C_0 = \frac{D}{\bar{t}} * t_0 / 24 * M, \quad (2.20)$$

де C_0 – кількість людино-діб перебування номерів у простої за причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення; D – кількість днів роботи готелю за рік; \bar{t} – середній термін перебування гостя в готелі, днів; t_0 – термін простою номерного фонду за причин санітарної обробки та підготовки номера до заселення, год.; M – кількість місць в готелі [42].

$$C_0 = (365/3) * 3 / 24 * 106 = 1612$$

9. Простій номерного фонду з причин планово-попереджувального поточного ремонту характеризує кількість людино-діб простою номерного фонду за причин планово-попереджувального поточного ремонту:

$$T_p = \frac{M}{\Pi} * \bar{t}_p, \quad (2.21)$$

де T_p – термін простою номерного фонду за причин планово-попереджувального поточного ремонту, людино-діб; M – кількість місць в готелі; Π – циклічність проведення поточного ремонту номерного фонду, років; \bar{t}_p – середня тривалість ремонту 1 номера, днів [42].

$$T_p = 106 / 5 * 3 = 63 \text{ людино-діб}$$

Таблиця 2.8

Аналіз показників виробничої програми готелю «Атлантик»

№	Показники	1 рік	2 рік	3 рік
1	2	3	4	5
1.	Одноразова місткість, місць	106	106	106
2.	Кількість ліжко-діб в інвентарі, л-д.	330	330	330

Продовження таблиці 2.8

1	2	3	4	5
3.	Кількість простоїв, л-д.	106	106	106
4.	Кількість л-д в експлуатації, л-д.	38 690	38 690	38 690
5.	Коефіцієнт завантаження, %	45	60	72
6.	Кількість ліжко-діб наданих, л-д.	1289	1289	1289
7.	Середній тариф, грн.	3893	4000	4200
8.	Чистий дохід від реалізації ліжко-діб, тис. грн.	1 420 945	1 460 000	1 533 000

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ РОЗДІЛ

3.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління підприємством готельного господарства

В готелі «Атлантик» лінійна організаційна структура управління. Керівником виступає директор та його заступник.

Організаційна структура представлена у додатку У.

3.2. Штатний розпис та розрахунок оплати праці

Штатний розпис в готелі складається керівниками служб та узгоджуються з директором. [Додаток Г]

3.3. Моделювання основних і додаткових послуг підприємства

В готелі «Атлантик» надаються основні та додаткові послуги, безкоштовні та платні. Перелік і характеристика представлені у додатках Д, Ф.

3.4. Організація охорони праці персоналу, протипожежної системи безпеки, цивільної оборони

Відповідальним за охорону праці, пожежну безпеку в готелі «Атлантик» виступає директор, призначеним виконавцем є головний інженер. Вони склали інструктажі та проводять їх з усіма працівниками.

Умови праці прийнято оцінювати за певними критеріями: 1. Забруднення повітря; 2. Температура, вологість, швидкість руху повітря; 3. Рівень шуму; 4. Освітлення; 5. Санітарний стан; 6. Особиста гігієна працівників.

В готелі «Атлантик» забруднення повітря запобігається за допомогою системи вентиляції, природного провітрювання. Для кухні, номерного фонду, загальних приміщень передбачені окремі вентиляційні системи.

Температура повітря в приміщеннях становить у теплий період до 21 градуса, у холодну пору року до 28 градусів. Вологість повітря становить до 50%. Швидкість руху повітря до 0,5 м./с.

Освітлення. В службових приміщеннях комбіноване освітлення

Рівень шуму. Завдяки товстим стінам у службових приміщеннях сторонні звуки не проникають у інші приміщення. В коридорах номерного фонду постелений кавралін, немає техніки, що створюють сторонні звуки. Вікна в номерах не відкриваються, окрім категорії Напівлюкс з терасою, що додає додаткової шумоізоляції.

Санітарний стан. Всі приміщення в готелі прибираються декілька разів на день, з використання спеціальних розчинів та засобів, інвентар миється та зберігається на складах. Генеральне прибирання проводиться декілька разів на рік. Брудна білизна транспортується у візках, або мішках до пральні та до номерного фонду. Чиста білизна зберігається на складах.

Особиста гігієна працівників. Всі працівники готелю «Атлантик» проходять медичний огляд раз на рік та раз на пів року для працівників ресторану. Дотримуються особистої гігієни після відвідування сан-вузла, хворими до роботи не допускаються.

Цивільна оборона. При готелі є альтернативне укриття, - 1 поверх, СПА зона, передбачені засоби індивідуального захисту для максимальної кількості проживаючих та персоналу.

В готелі встановлені автоматична установка пожежної системи, адресна, система оповіщення 3- го типу (звукова та світлова), встановлені таблички виходу, є плани евакуації в загальних та службових приміщеннях, встановлені порошкові вогнегасники. За строком придатності та цілісністю пломб слідкує головний інженер.

Всюди встановлені датчики диму, автоматичне пожежогасіння порошкове. Будівля має п'ять евакуаційних виходів, у тому числі службові. З номерного фонду можна спуститися внутрішніми, або зовнішніми сходами, окрім ліфту.

При реконструкції будівлі готелю були враховані вимоги, що представлені у ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі, ДБН В.1.1.7:2016. Пожежна безпека об'єктів будівництва, ДБН В.2.5-56:2014. Система протипожежного

захисту та Правила пожежної безпеки в Україні (НАПБ А.01.001-2014) [24], [43-45].

3.5. Організація охорони навколишнього середовища

Для внеску у збереження навколишнього середовища готель «Атлантик» використовує енергозберігаючі лампи, карт – холдери в номерному фонді для економії електроенергії, використовуються екологічно – чисті засоби для прибирання, мінімізація використання пластика.

3.6. Організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства

Таблиця 3.1

Перелік необхідної інформації для організації роботи готелю «Атлантик»

Тип інформації	Обраний тип	Примітки
1	2	3
1. Тип готельного підприємства	Курортний готель	В стилі моря
2. Організаційна структура	Лінійна	-
3. Кількість номерів	21	-
4. Відмінні особливості бізнес – ідеї проекту	Курортний готель з інклюзивними номерами	-
5. Характеристика послуг	Основні та додаткові послуги. Платні і безкоштовні для відпочинку та релаксу	Послуги пристосовані для їх надання інклюзивним туристам

Для номерів заплануємо нову вартість. Дані зведено у табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Розрахунок доходу від продажів номерів

Назва номерів	Кількість номерів/послуг за день, шт.	Кількість днів за рік/годин	Ціна номерів/послуг, грн.	Виручка від реалізації, грн.
1	2	3	4	5
Номери				
Напівлюкс з ванною інклюзивний	3	365	4400	4 818 000

1	2	3	4	5
Люкс інклюзивний	1	365	5200	1 898 000
Всього				6 716 000
Всього без ПДВ (7%)				6 276 635,51
Послуги				
Послуга медичної сестри, її супровід	1	211	500	105 500 – 35 % = 36 925
Всього				36 925
Всього без ПДВ (20%)				30 770,83
Разом				6 307 406,34

Для розрахунку номерів, що продаватимуться через платформи онлайн бронювання заплануємо кількість апартаментів на день на кожну з них: для Booking.com – 3 номери /день; Hotels24 – 1 номер. Розрахунок операційних витрат зводимо в таблицю 3.3 [42].

Таблиця 3.3

Розрахунок операційних витрат за рік

№	Види витрат	Сума за рік, грн.	Розрахунок
1	2	3	4
1	Комунальні витрати / інтернет / охорона /пожежна і т.п.	126 148,12	2% від товарообігу
2	Господарські товари/білизна/канцтовари/інше	31 537,03	0,5% від товарообігу
3	Поточний ремонт (обладнання, амортизація, інші витрати)	536 129,53	8,5% від товарообігу
4	Різне	63 074,06	1% від товарообігу
5	Реклама (операційні витрати щомісяця)	126 148,12	2% від товарообігу

1	2	3	4
6	Booking.com	1 445 400	Середній тариф на номери 4400 грн. * 3 * 365 = 4 818 000 грн./рік 4 818 000 – 30% = 1 445 400 грн.
7	Hotels24	321 200	Середній тариф на номери 4400 грн. * 1 * 365 = 1 606 000 грн./рік. 1 606 000 – 20% = 321 200 грн.
ВСЬОГО		2 649 636,86	

Завершальним етапом роботи є розрахунок фінансових показників проекту. Фінансові показники зводимо в таблицю 3.4 [42].

Таблиця 3.4

Фінансові показники

№	Показник	рік, грн.
1	2	3
1	Товарообіг (виручка)	6 307 406,34
2	Точка беззбитковості (сума операційних витрат на рік)	2 649 636,86
3	Податок на прибуток (18%)	1 135 333,14
4	Чистий прибуток	2 522 436,34
5	Термін окупності	1,5

Розрахунок для чистого прибутку ведемо на рік.

Термін окупності проекту можна розрахувати за формулою:

$$T_{ок} = I_3 / Чп, \quad (3.1)$$

де I_3 – Загальні інвестиції для реалізації концепції; Чп – чистий прибуток [42].

$$T_{ок} = 3\,839\,452 / 2\,522\,436,34 = 5,17 = 1,5 = 1 \text{ рік } 5 \text{ місяців}$$

З розрахунками строк окупності склав 1 рік 5 місяців, виручка 6 307 406,34 грн., чистий прибуток - 2 522 436,34 грн.

ВИСНОВКИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ

Інклюзивність в готельному бізнесі одне з головних питань, на сьогоднішній день. Через війну кількість таких людей збільшилась, тому і в інклюзивності постала жорсткіша потреба. Для готелів 4-5 зірок за державними стандартами висувуються вимоги щодо наявності і кількості таких номерів та умов при підприємстві, але, на жаль, не завжди цього достатньо.

Для п'ятизіркового готелю «Атлантик» запропоновується нова концепцію інклюзивності.

В готелі «Атлантик» заплановано збільшити кількість та удосконалити інклюзивні номери. З інклюзивних номерів будуть представлені: п'ять Напівлюкс з ванною та чотири номерів Люкс. Додаткові послуги у СПА зоні. З додаткових послуг заплановано впровадити: 1. Похилий підйомник для інвалідів до СПА зони; 2. Гідравлічний підйомник для басейну; 3. Послуга медичної сестри, її супровід (за попереднім запитом).

В першому розділі була надана характеристика готелю, проаналізований готельний ринок в місті Одеса, розглянуті наукові статті та дослідження вимог до інклюзивних номерів при готелях, потреби інклюзивних туристів під подорожей та зупинках і готелях, обрані та проаналізовані потенційні конкуренти, проведена порівняльна характеристика, зроблені висновки та представлена нова концепція і SWOT – аналіз.

В другому розділі представлена інфраструктура готелю, оновлений номерний фонд, описані заплановані ремонтні роботи в номерному фонді, СПА зоні, розраховані інвестиційні витрати, робота служб готелю, обов'язки працівників, розрахована експлуатаційна програма готелю.

В третьому розділі представлена організаційна структура готелю «Атлантик», штатний розпис, заходи щодо охорони навколишнього середовища, пожежної безпеки, охорони праці і цивільної оборони, розрахована виручка, строк окупності концепції, чистий прибуток. З розрахунками строк окупності

склав 1 рік 5 місяців, виручка 6 307 406,34 грн., чистий прибуток - 2 522 436,34 грн.

Рекомендації: 1. Провести самостійне опитування інклюзивних туристів щодо їх потреб в готелях; 2. Розширення додаткових послуг для інклюзивних туристів; 3. Поступове впровадження додаткових інклюзивних номерів; 4. Розгляд впровадження інноваційних технологій для поліпшення перебування інклюзивних туристів в готелі.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Офіційний сайт готелю «Атлантик». URL: <https://atlantic-hotel.com.ua/> (дата звернення 27.03.2026)
2. Сторінка готелю «Атлантик» в соціальній мережі Instagram. URL: https://www.instagram.com/atlantic_odessa/ (дата звернення 27.03.2026)
3. Сторінка готелю «Атлантик» в соціальній мережі Facebook. URL: <https://www.facebook.com/atlanticgardenresort> (дата звернення 27.03.2026)
4. Канал готелю «Атлантик» на платформі YouTube. URL: https://www.youtube.com/channel/UC8yA4TOg4AnkZ3Jw0t_vjrw (дата звернення 27.03.2026)
5. Платформа онлайн бронювання Booking.com. URL: <https://www.booking.com/> (дата звернення 27.03.2026)
6. Платформа онлайн бронювання Hotels24.ua. URL: <https://hotels24.ua> (дата звернення 27.03.2026)
7. Платформа онлайн бронювання Optima Hotels and Resorts. URL: <https://optimahotels.com.ua/> (дата звернення 27.03.2026)
8. Туристичний сайт Agoda. URL: <https://www.agoda.com> (дата звернення 27.03.2026)
9. Туристичний сайт Cheapotels. URL: <https://cheapotels.odessa.ua/> (дата звернення 27.03.2026)
10. Туристичний сайт GoHotels. URL: <https://gohotels.com.ua/> (дата звернення 27.03.2026)
11. Туристична компанія Join UP!. URL: <https://joinup.ua/> (дата звернення 27.03.2026)
12. Ринок гостинності України в умовах воєнного стану 2024/2025 : річний звіт / Ribas Hotels Group. Одеса, 2025. 42 с.
13. В одеських готелях влітку можуть значно зрости ціни. *Інформаційний сайт delo*. URL: <https://delo.ua/news/v-odeskix-gotelyax-vlitku-mozut-znacno-zrosti-cini-444719/> (дата звернення 27.03.2026)

14. Одеса втратила половину доходів від туризму через війну. *Intent*. URL: <https://intent.press/publications/war/2026/geroi-ne-vmiraiut-ivan-prokopovich/> (дата звернення 27.03.2026)
15. ДБН В.2.2-40:2018. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення. Чинний від 2019-04-01. Вид. офіц. Київ: Мінрегіон України, 2018. 163 с. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/BN01:2101-4608-3065-1581?doc_type=2 (дата звернення 27.03.2026)
16. Аналітичний звіт Громадської спілки «Доступно.УА»: «Рейтинг доступності міст України (Одеса)». *Доступно.УА*. URL: <https://dostupno.ua/> (дата звернення 27.03.2026)
17. Моніторинг доступності об'єктів туристичної інфраструктури та закладів розміщення : аналіт. довідка / *Національна Асамблея людей з інвалідністю України*. 2025. URL: <https://naiu.org.ua/> (дата звернення: 27.04.2026)
18. Сприйняття інклюзивності в сфері послуг України : результати соціол. дослідження (червень 2025 р.) / *Gradus Research*. 2025. URL: <https://gradus.app/uk/> (дата звернення: 27.04.2026)
19. 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: 29.04.2026)
20. Załuska U, Kwiatkowska-Ciotucha D, Grześkowiak A. Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022; 19(17):10575. URL: <https://doi.org/10.3390/ijerph191710575> (дата звернення 29.03.2026)
21. Ribas Hotels Group взяла в управління готель Radisson Hotel City Centre Odesa. *Interfax – України*. URL: <https://interfax.com.ua/news/economic/919245.html> (дата звернення 29.03.2026)

- 22.Перший готель Radisson відкрився в історичному портовому місті Одеса. *Новини ЕВА*. URL: <https://eba.com.ua/pershij-gotel-radisson-vidkryvsya-v-istorychnomu-portovomu-misti-odesa/> (дата звернення 29.03.2026)
- 23.Офіційний сайт готелю «Premier Hotel Odesa». URL: <https://odesa-hotel.phnr.com/> (дата звернення 18.04.2026)
- 24.ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі. Чинний від 2008–07–23. Вид. офіц. Київ: Мінрегіонбуд України, 2009. 58 с. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3199654438578947875?doc_type=2 (дата звернення 23.04.2026)
- 25.Про затвердження Державних будівельних норм «Інклюзивність будівель і споруд» : Наказ Мінрегіону України від 30.11.2018 № 327. База даних «Законодавство України» / Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/v0327858-18> (дата звернення: 23.04.2026).
- 26.ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. Чинний від 2004–07–01. Вид. офіц. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 15 с. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=41636 (дата звернення 23.04.2026)
- 27.Інтернет – магазин «vida-med». URL: <https://vida-med.com.ua/> (дата звернення 24.04.2026)
- 28.Сайт компанії «Baldinelli». URL: <https://baldinelli.ua/> (дата звернення 24.04.2026)
- 29.Інтернет-магазин «Ortop». URL: <https://ortop.ua/> (дата звернення 24.04.2026)
- 30.Інтернет-магазин «Clean spot». URL: <https://cleanspot.com.ua/> (дата звернення 24.04.2026)
- 31.Платформа інтернет – магазинів «Розетка». URL: <https://rozetka.com.ua/> (дата звернення 26.04.2026)
- 32.Інтернет –магазин техніки «VELESTOOL». URL: <https://velestool.com.ua/> (дата звернення 26.04.2026)

33. Бізнес – маркет «GreenWok». URL: <https://greenwok.in.ua/> (дата звернення 26.04.2026)
34. Інтернет - магазин «masteroad.com.ua». URL: <https://masteroad.com.ua/> (дата звернення 26.04.2026)
35. Інтернет - магазин «Allbells». URL: <https://allbells.in.ua/> (дата звернення 26.04.2026)
36. Інтернет – магазин компанії «HOTEL SERVICE GROUP: EQUIPMENT & SUPPLIES». URL: <https://hotel-service.com.ua/> (дата звернення 26.04.2026)
37. Інтернет – магазин компанії «Elitclass». URL: <https://www.elitclass.com.ua/> (дата звернення 26.04.2026)
38. Сайт заводу «Форстор». URL: <https://forstor.ua/> (дата звернення 29.04.2026)
39. Інтернет – магазин «Sansmart». URL: <https://sansmart.com.ua/> (дата звернення 15.05.2026)
40. Сайт компанії «Басейн. УКР». URL: <https://xn--80abnquv.xn--j1amh/> (дата звернення 15.05.2026)
41. Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи (готелі) для студентів СВО «Бакалавр» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / Укл. Г.М. Ряшко, К.С. Федосова, О.М. Москвічова. – Одеса: ОНТУ, 2023. 113 с.
42. Сайт пошуку працівників та роботи «Jobs.ua». URL: <https://jobs.ua/> (дата звернення 18.05.2026)
43. ДБН В.1.1.7:2016. Пожежна безпека об'єктів будівництва. Чинний від 2017–06–01. Вид. офіц. Київ, 2017. 47 с. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3080743763845318619?doc_type=2 (дата звернення 30.05.2026)
44. ДБН В.2.5-56:2014. Система протипожежного захисту. Чинний від 2014–11–13. Вид. офіц. Київ: М-во регіон. розвитку, буд-ва та житлово-комун. госп-ва України, 2015. 134 с. URL: <https://e->

construction.gov.ua/laws_detail/3200383488549193714?doc_type=2 (дата звернення 30.05.2026)

45. Правила пожежної безпеки в Україні : НАПБ А.01.001-2014 : затв. наказом МВС України від 30.12.2014 № 1417. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0252-15#Text> (дата звернення: 30.05.2026)

ДОДАТКИ

Додаток А

Порівняльна характеристика потенційних конкурентів

№	Вимоги	«Атлантик»	«Radisson Hotel City Centre Odesa»	«Premier Hotel Odesa»	«Nemo Beach Hotel»	«M1 Club Hotel»
1	2	3	4	5	6	7
Номерний фонд						
1	Кількість номерів	106	90	200	180	68
	Стандарт без балкону	-	-	-	6700	-
	Стандарт вид на парк	-	-	-	7400	8645
	Стандарт боковий вид на море	-	-	-	9500	-
	Стандарт з терасою, боковий вид на море	-	-	-	9500	-
	Стандарт	-	4500	-	-	-
	Стандарт Покращений	2480	5900	-	-	-
	Покращений Стандарт, Вид на казино	-	-	-	8100	-
	Покращений Стандарт, Вид на місто	-	-	-	8100	-
	Покращений Стандарт, Вид на море	-	-	-	10400	11322
	Суміжні покращені стандарти, Вид на казино/на місто	-	-	-	14 600	-
	Суміжні покращені стандарти, Вид на море	-	-	-	18 800	-

Продовження додатку А

1	2	3	4	5	6	7
	Делюкс, вид на море	-	-	-	-	13 617
	Стандарт Преміум	-	6750	-	-	-
	Номер Класичний	-	-	3750	-	-
	Номер Класичний з видом на море	-	-	4050	-	-
	Номер Прем'єр	-	-	4050	-	-
	Номер Прем'єр з видом на море	-	-	4350	-	-
	Напівлюкс	-	-	4875	-	-
	Напівлюкс з терасою	3980	-	-	-	-
	Напівлюкс з ванною	3980	-	-	-	-
	Напівлюкс з видом на море	-	-	-	-	20 800
	Делюкс, вид на море	-	-	-	-	13 617
	Люкс	4752	-	5625	10800	-
	Люкс з видом на море	-	-	6375	13000	24 000
	Люкс Панорамний, вид на море	-	-	-	15150	-
	Люкс двокімнатний	-	-	-	-	-
	Люкс Сімейний	-	-	-	15150	-
	Люкс Сімейний, вид на море	-	-	-	20200	-
	Люкс Двокімнатний, вид на море	-	-	-	14000	-
	Люкс Двокімнатний Панорамний, вид на море	-	-	-	16550	-
	Президентський Люкс, панорамний вид на море	-	-	-	22200	-

Продовження додатку А

1	2	3	4	5	6	7
	DOG'S FRIENDLY номери	-	-	-	8300	-
Основні послуги						
1	Заклад харчування	Ресторан	Ресторан	Ресторан	4 ресторани	Ресторан
2	Ранній заїзд / Пізній виїзд	+	+	+	+	+
3	Парковка	+	Вулична	+	+	+
4	Охорона	+	+	+	+	+
5	Виклик таксі	+	+	+	+	+
6	Безкоштовний WI-FI	+	+	+	+	+
7	Камера схову	+	+	+	+	+
8	Доступність для інклюзивних гостей	+	+	+	+	+
9	Цілодобова стійка рецепції	+	+	+	+	+
10	Бар	+	+	+	+	+
Додаткові послуги						
1	Розміщення з домашніми тваринами	За попереднім запитом	За попереднім запитом	За попереднім запитом	За попереднім запитом	За попереднім запитом
2	Конференц сервіс	+	+	+	+	+
3	Конференц зал	+	+	+	+	+
4	Банкетний зал	+	+	+	+	+
5	Дитячий басейн	-	-	+	+	-
6	Трансфер	-	+	+	+	+
7	Прання та прасування	+	+	+	+	+
8	Чистка взуття	+	+	+	+	+
9	Тренажерний зал	+	-	+	+	+

Продовження додатку А

1	2	3	4	5	6	7
10	Масаж	-	-	+	+	+
11	Надання дитячого ліжка	+	+	+	+	+
12	Сигарна кімната	-	-	+	-	-
13	Басейн критий	+	-	+	+	-
14	Джакузі	-	-	+	+	-
15	Фінська сауна	-	-	+		-
16	Дельфінарій	-	-	-	+	-
17	Консьерж сервіс	-		+	+	-
18	Бомбосховище	+		+	+	+
19	Мийка машин	-		-	-	-
20	Салон краси	+	-	-	+	+
21	Більярд	-	-	-	+	-
22	Настільний теніс	-	-	-	+	-
23	Кінозал	-	-	-	+	-
24	Спа послуги для обличчя та тіла	-	-	-	+	-
25	Хамам	+	-	-	+	-
26	Карпатська лазня	-	-	-	+	-
27	Солярій	-	-	-	+	-
28	Відкритий басейн	-	-	-	+	-
29	Водні гірки для дітей	-	-	-	+	-
30	Дитячий клуб	-	-	-	+	-
31	Клуб для підлітків	-	-	-	+	-
32	Інфрачервона сауна	-	-	-	+	-
33	Соляний грот	-	-	-	+	-
34	Альпійська сінна парна	-	-	-	+	-
35	Римська парка	-	-	-	+	-
36	Аромо – хромо сауна	-	-	-	+	-
37	Контрасні купальні	-	-	-	+	-
38	Відро водоспад	-	-	-	+	-
39	Купель	-	-	-	+	-

Продовження додатку А

1	2	3	4	5	6	7
40	Ігрова кімната	-	-	-	+	-
41	Аніматори	-	-	-	+	-
42	Генератор	+	-	-	+	+
43	StarLink	-	-	-	+	+
44	Курильна кімната	-	-	-	+	-
45	Прокат велосипедів, самокатів	-	-	-	-	+
46	Дитячий майданчик	-	-	-	-	+
47	Пляж	+	-	-	-	-
Інклюзивні послуги та зручності						
1	Ванна кімната з поручнями	-	+	+	-	+
2	Антиковзаюче покриття	+	+	+	+	+
3	Інформаційні матеріали доступні у форматах, зручних для людей з порушеннями зору	-	+	-	-	-
4	Пандус	+	+	+	+	+
5	Широкі двері (>90 см)	-	-	+	+	+
6	Кнопка виклику персоналу	-	-	+	-	+
7	Відсутність порогів	+	-	+	+	+
8	Відкритий басейн на рівні підлоги	+	-	+	-	+
9	Безбар'єрний доступ до зони SPA	-	-	+	-	-
10	Просторі душові кабінки з відкидними сидіннями	-	-	+	-	+

Продовження додатку А

1	2	3	4	5	6	7
11	Ліфти з голосовим супроводженням та кнопками зі шрифтом Брайля	-	-	+	-	-
12	Дельфінотерапія	-	-	-	+	-
13	Цілодобовий супровід персоналом при переміщенні територією комплексу	-	-	-	+	-
14	Телефон у ванній	-	-	-	+	-+
15	Персонал проходить регулярні тренінги з супроводу маломобільних груп.	-	-	-	-	+
16	Персонал допомагає з доступом до водної зони	-	-	-	+	+
17	Надається стілець для душу	+	-	-	-	-
18	Надаються ходунки для ванної	+	-	-	-	-
Соціальні мережі, сайт						
1	Instagram	+	+	+	+	+
2	Facebook	+	+	+	+	+
3	Власний сайт	+	+	+	+	+

Розроблено автором

Порівняння рейтингу готельних підприємств на Booking.com

НАЗВА ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА	РЕЙТИНГ	КІЛЬКІСТЬ ВІДГУКІВ	ПЕРСОНАЛ	МІСЦЕ РОЗТАШУ-ВАННЯ	ЧИСТОТА	СПІВІДНОШЕННЯ ЦІНА/ЯКІСТЬ	КОМФОРТ	ЗРУЧНОСТІ	WI - FI
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
«Атлантик»	8,6	1228	8,6	9,0	8,7	8,4	9,0	8,6	8,6
«Radisson Hotel City Centre Odesa»	8,9	43	9,2	9,7	9,1	9,0	9,5	9,0	10
«Premier Hotel Odesa»	8,9	1148	8,8	9,3	9,0	8,5	9,1	8,9	9,3
«Nemo Beach Hotel»	9,9	1079	9,7	9,9	9,8	9,3	9,9	9,8	9,1
«M1 Club Hotel»	9,3	747	9,5	9,6	9,3	8,8	9,6	9,3	9,1

Розроблено автором

Додаток Б

Склад номерного фонду готелю «Атлантик»

Тип номерів	Наповнення номерів	Кількість номерів
1	2	3
Стандарт Покращений	<p>Площа номеру – 20 м². Звукоізоляцію – 40 Дба.</p> <p>Технічне оснащення:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Клімат - контроль - 1; – Телевізор плазмовий – 1; – Міні – холодильник – 1; – Електричний чайник – 1; – Стаціонарний телефон – 1; – Кард – холдер – 1; – Праска – 1; – Бра – 2; – Фен – 1. <p>Стіни вкладені різнокольоровими панелями пастельних відтінків, на підлозі сірий ковралін у полосу, стеля біла. Ванна кімната: пісочного кольору плитка на стінах та сіра плитка на підлозі, стеля біла.</p> <p><i>Комплект постільних речей і білизни:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – матрац з на матрацником (1/2); – подушка (2); – покривало (1/2); – ковдра (1/2). 	47

1	2	3
	<p>Оснащення меблями та інвентарем: двоспальне ліжко/ два односпальних ліжка, дві приліжкові тумби, стіл письмовий, стілець м'який, таця гостинності, дві чашки, два стакани, дві чайні ложки, швацький набір, губка та щітка для взуття, лопатка для взуття, сейф, шафа, чемоданниця, дзеркало, гладильна дошка, два халати.</p> <p><i>Інформаційні матеріали у номері:</i> інформаційний матеріал, табличка не турбувати, або прохання прибрати.</p>	
	<p>Санітарне устаткування: душова, стільниця з умивальником, мильниця, косметично – гігієнічні набори, два комплекти рушників, дзеркало, фен, дві пари капців, унітаз, смітник, йоржик, тримач туалетного паперу.</p>	
	<p>Освітлення: вікно, бра, лампи.</p>	
Напівлюкс з терасою	<p>Площа номеру – 40 м². Звукоізоляцію – 40 Дба.</p> <p>Технічне оснащення:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Клімат - контроль - 1; – Телевізор плазмований – 1; – Міні – холодильник – 1; – Електричний чайник – 1; – Стационарний телефон – 1; – Кард – холдер – 1; – Праска – 1; – Бра – 2; – Фен – 1. <p>Стіни сірого та білого кольору, на підлозі ковралін у полосу, стеля біла. Ванна кімната: пісочного кольору плитка на стінах та сіра плитка на підлозі, стеля біла.</p> <p><i>Комплект постільних речей і білизни:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – матрац з на матрацником (1); – подушка (2); – покривало (1); – ковдра (1). <p>Оснащення меблями та інвентарем: двоспальне ліжко, дві приліжкові тумби, , стіл письмовий, стілець м'який, таця гостинності, дві чашки, два стакани, дві чайні ложки, швацький набір, губка та щітка для взуття, лопатка для взуття, сейф, шафа, чемоданниця, дзеркало, праска, гладильна дошка, два халати, диван, журнальний стіл, вітальня з дзеркалом, декор. Тераса: два плетених крісла, плетений стіл.</p>	10

1	2	3
	<i>Інформаційні матеріали у номері:</i> інформаційний матеріал, табличка не турбувати, або прохання прибрати.	
	Санітарне устаткування: душова, стільниця з умивальником, мильниця, косметично – гігієнічні набори, два комплекти рушників, дзеркало, фен, дві пари капців, унітаз, смітник, йоржик, тримач туалетного паперу.	
	Освітлення: люстра, світильник, вікно.	
Напівлюкс з ванною	<p>Площа номеру – 40 м². Звукоізоляцію – 40 Дба.</p> <p>Технічне оснащення:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Клімат - контроль - 1; – Телевізор плазмовий – 1; – Міні – холодильник – 1; – Електричний чайник – 1; – Стационарний телефон – 1; – Кард – холдер – 1; – Праска – 1; – Бра – 2; – Фен – 1. <p>Стіни сірого та білого кольору, на підлозі ковралін у полосу, стеля біла. Ванна кімната: пісочного кольору плитка на стінах та сіра плитка на підлозі, стеля біла.</p> <p><i>Комплект постільних речей і білизни:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – матрац з на матрацником (1); – подушка (2); – покривало (1); – ковдра (1). <p>Оснащення меблями та інвентарем: двоспальне ліжко, дві приліжкові тумби, , стіл письмовий, стілець м'який, таця гостинності, дві чашки, два стакани, дві чайні ложки, швацький набір, губка та щітка для взуття, лопатка для взуття, сейф, шафа, чемоданниця, дзеркало, праска, гладильна дошка, два халати, диван, журнальний стіл, вітальня з дзеркалом, декор.</p> <p><i>Інформаційні матеріали у номері:</i> інформаційний матеріал, табличка не турбувати, або прохання прибрати.</p>	30
	Санітарне устаткування: душова, ванна, стільниця з умивальником, мильниця, косметично – гігієнічні набори, два комплекти рушників, дзеркало, фен, дві пари капців, унітаз, смітник, йоржик, тримач туалетного паперу.	

1	2	3
Напівлюкс з ванною інклюзивний	<p>Освітлення: люстра, світильник, вікно.</p> <p>Площа номеру – 40 м². Звукоізоляцію – 40 Дба.</p> <p>Технічне оснащення:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Клімат - контроль - 1; – Телевізор плазмовий – 1; – Міні – холодильник – 1; – Електричний чайник – 1; – Стационарний телефон – 1; – Кард – холдер – 1; – Праска – 1; – Бра – 2; – Фен – 1; – Кнопка виклику персоналу – 4; <p>Стіни сірого та білого кольору, на підлозі не слизька плитка з тактильними смугами (жолобками), стеля біла. Ванна кімната: пісочного кольору плитка на стінах та сіра плитка на підлозі, не слизька плитка з тактильними смугами (жолобками), стеля біла.</p> <p><i>Комплект постільних речей і білизни:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – матрац з намотрацником (1); – подушка (2); – покривало (1); – ковдра (1). <p>Оснащення меблями та інвентарем: двоспальне ліжко, дві приліжкові тумби, , стіл письмовий, стілець м'який на колесах, таця гостинності, дві чашки, два стакани, дві чайні ложки, швацький набір, губка та щітка для взуття, лопатка для взуття, сейф, шафа, чемоданниця, дзеркало, праска, гладильна дошка, два халати, диван, журнальний стіл, вітальня з дзеркалом, декор, поручні відкидні для інвалідів біля ліжка.</p> <p><i>Інформаційні матеріали у номері:</i> інформаційний матеріал, табличка не турбувати, або прохання прибрати, табличка виклику персоналу, для людей з проблемами зору у тому числі, таблички позначки душу, номеру для людей з обмеженими можливостями.</p>	5
	<p>Санітарне устаткування: рушники, душова кабіна, ванна, скляний умивальник, дерев'яна підвісна стільниця, унітаз, смітник, дзеркало, йоржик, тримач туалетного паперу, полиця середня, стілець для</p>	

1	2	3
	душової, крісло для ванни поворотне, поручні для людей з обмеженими можливостями різної довжини, невелика драбина біля ванни, відкидні поручні для туалету.	
	Освітлення: люстра, світильники, вікно, бра.	
Люкс	<p>Площа номеру – 60 м². Звукоізоляцію – 40 Дба.</p> <p>Технічне оснащення:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Клімат - контроль - 2; – Телевізор плазмовий – 2; – Міні – холодильник – 1; – Електричний чайник – 1; – Стационарний телефон – 1; – Кард – холдер – 1; – Праска – 1; – Бра – 2; – Люстра – 2; – Фен – 1. <p>Стіни білого кольору, в спальні є малюнок художниці, над ліжком, на підлозі ковралін у полосу, стеля біла. Ванна кімната: пісочного кольору плитка на стінах та сіра плитка на підлозі, стеля біла.</p> <p><i>Комплект постільних речей і білизни:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – матрац з на матрациком (1); – подушка (4); – покривало (1); – ковдра (1). <p>Оснащення меблями та інвентарем. Спальня: двоспальне ліжко, дві приліжкові тумби, шафа, чемоданниця, сейф, два халати. Вітальня: диван, стіл журнальний, дзеркало, швацький набір, губка та щітка для взуття, лопатка для взуття, таця гостинності, дві чашки, два стакани, дві чайні ложки, стіл обідній, чотири обідні стільці, барна стійка, стільниця з мийкою, шафи навісні кухонні, смітник, декор.</p> <p><i>Інформаційні матеріали у номері:</i> інформаційний матеріал, табличка не турбувати, або прохання прибрати.</p>	10
	Санітарне устаткування. Гостьова ванна кімната: стільниця з умивальником, унітаз, йоржик, смітник, тримач туалетного паперу, дзеркало, косметично – гігієнічні набори. Ванна кімната у спальні: духова,	

1	2	3
	<p>стілниця з умивальником, мильниця, косметично – гігієнічні набори, два комплекти рушників, дзеркало, дві пари капців, унітаз, смітник, йоржик, тримач туалетного паперу.</p>	
	<p>Освітлення: люстра, світильники, вікно, бра.</p>	
Люкс інклюзивний	<p>Площа номеру – 60 м². Звукоізоляцію – 40 Дба.</p> <p>Технічне оснащення:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Клімат - контроль - 2; – Телевізор плазмовий – 2; – Міні – холодильник – 1; – Електричний чайник – 1; – Стационарний телефон – 1; – Кард – холдер – 1; – Праска – 1; – Бра – 2; – Люстра – 2; – Фен – 1; – Кнопка виклику персоналу – 4. <p>Стіни білого кольору, в спальні є малюнок художниці, над ліжком, на підлозі не слизька плитка з тактильними смугами (жолобками), стеля біла. Ванна кімната: пісочного кольору плитка на стінах та сіра плитка на підлозі, не слизька плитка з тактильними смугами (жолобками), стеля біла</p> <p><i>Комплект постільних речей і білизни:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – матрац з на матрацником (1); – подушка (4); – покривало (1); – ковдра (1). <p>Оснащення меблями та інвентарем. Спальня: двоспальне ліжко, дві приліжкові тумби, шафа, чемоданниця, сейф, два халати. Вітальня: диван, стіл журнальний, дзеркало, швацький набір, губка та щітка для взуття, лопатка для взуття, таця гостинності, дві чашки, два стакани, дві чайні ложки, стіл обідній, чотири обідні стільці, барна стійка, стільниця з мийкою, шафи навісні кухонні, смітник, декор, відкидні поручні біля ліжка.</p> <p><i>Інформаційні матеріали у номері:</i> інформаційний матеріал, табличка не турбувати, або прохання прибрати, табличка виклику персоналу, для людей з проблемами зору у тому числі, таблички позначки</p>	4

1	2	3
	душу, номеру для людей з обмеженими можливостями.	
	Санітарне устаткування. Гостьова ванна кімната: стільниця з умивальником, унітаз, йоржик, смітник, тримач туалетного паперу, дзеркало, косметично – гігієнічні набори, поручні різної довжини, відкидні поручні для туалету. Ванна кімната у спальні: духова, стільниця з умивальником, мильниця, косметично – гігієнічні набори, два комплекти рушників, дзеркало, дві пари капців, унітаз, смітник, йоржик, тримач туалетного паперу, поручні різної довжини, стілець стаціонарний для душової, відкидні поручні для туалету.	
	Освітлення: люстра, світильник, вікно.	

Додаток В

Обов'язки працівників готелю «Атлантик»

№	Посада	Обов'язки
1	2	3
Керівництво		
1.	Директор	<p>Визначає, формулює, планує, здійснює і координує всі види діяльності підприємства.</p> <p>Визначає напрями розвитку підприємства у формуванні цінової, кредитно-банківської, податкової та страхової політики, соціальної та зовнішньоекономічної діяльності.</p> <p>Організує роботу і ефективну взаємодію виробничих одиниць, цехів та інших структурних підрозділів підприємства, направляє їх діяльність на досягнення високих темпів розвитку і удосконалення виробництва та продукції.</p> <p>Забезпечує відповідність продукції кращим світовим зразкам з метою задоволення потреб замовників і споживачів у відповідних видах продукції, підвищення продуктивності праці, ефективності виробництва і якості продукції на основі широкого запровадження нової техніки і прогресивної технології, організації праці, виробництва і управління, удосконалення господарського механізму.</p>

1	2	3
		<p>Направляє діяльність персоналу на досягнення високих економічних та фінансових результатів. Забезпечує виконання підприємством програми оновлення продукції, планів капітального будівництва, обов'язків перед державним бюджетом, постачальниками, замовниками і банками. Організує виробничо-господарську діяльність підприємства на основі застосування методів обґрунтованого планування, нормативних матеріалів, фінансових і трудових витрат, широкого розповсюдження передового досвіду, а також максимальної мобілізації резервів виробництва шляхом досягнення високих техніко-економічних показників, підвищення технічного рівня і якості продукції, раціонального і економного витрачання всіх видів ресурсів. Вживає заходів щодо забезпечення підприємства кваліфікованими кадрами, найкращого використання безпечних і сприятливих умов праці, додержання вимог законодавства про охорону навколишнього середовища. Здійснює заходи з соціального розвитку колективу підприємства, забезпечує розроблення, укладання і виконання колективного договору, проводить роботу щодо зміцнення трудової і виробничої дисципліни, сприяє розвитку творчої ініціативи і трудової активності працівників. Забезпечує сполучення економічних і адміністративних методів керівництва, матеріальних і моральних стимулів підвищення ефективності виробництва, а також підсилення відповідальності кожного працівника за доручену йому справу. Вирішує всі питання в межах наданих йому прав, доручає виконання окремих організаційно-господарських функцій іншим посадовим особам: заступникам керівника, керівникам виробничих підрозділів підприємства. Забезпечує додержання законності, активне використання правових засобів удосконалення управління, зміцнення договірної дисципліни і обліку, господарського розрахунку. Здійснює заходи щодо соціального захисту колективу підприємства, забезпечення і збереження зайнятості працівників.</p>

1	2	3
		Представляє підприємство в органах державної влади і у взаємовідносинах з партнерами [42].
2.	Заступник директора	Займається листуванням з приводу конференцій та групових бронювань, контролює касову дисципліну служби СПіР та бронювання, займається питаннями з приводу тендерів, контролює платформи онлайн бронювань, вносить зміни по тарифам у програму та туристичні сайти, платформи бронювання, укладає угоди з партнерами.
Бухгалтерія		
1.	Бухгалтер	Самостійно і в повному обсязі веде облік необоротних активів, запасів, коштів, розрахунків та інших активів, власного капіталу та зобов'язань, доходів та витрат за прийнятою на підприємстві формою бухгалтерського обліку з додержанням єдиних методологічних засад бухгалтерського обліку та з урахуванням особливостей діяльності підприємства й технології оброблення даних. Забезпечує повне та достовірне відображення інформації, що міститься у прийнятих до обліку первинних документах, на рахунках бухгалтерського обліку. За погодженням з власником (керівником) підприємства та керівником підрозділу бухгалтерського обліку, подає в банківські установи документи для перерахування коштів згідно з визначеними податками й платежами, а також для розрахунків з іншими кредиторами відповідно до договірних зобов'язань. Бере участь у проведенні інвентаризації активів і зобов'язань, оформленні матеріалів, пов'язаних з нестачею та відшкодуванням втрат під нестачі, крадіжки й псування активів підприємства, у перевірках стану бухгалтерського обліку у філіях, представництвах, відділеннях та інших відокремлених підрозділах підприємства. Готує дані для включення їх до фінансової звітності, здійснює складання окремих її форм, а також форм іншої періодичної звітності, яка ґрунтується на даних бухгалтерського обліку. Забезпечує підготовку оброблених документів, реєстрів і звітності для зберігання їх протягом установленого терміну. Бере участь у підготовці пропозицій щодо

1	2	3
		внесення змін до обраної облікової політики, удосконалення внутрішньогосподарського (управлінського) обліку та правил документообігу; розроблення додаткової системи рахунків і реєстрів аналітичного обліку, звітності й контролю господарських операцій; забезпечення збереження майна, раціонального та ефективного використання матеріальних, трудових та фінансових ресурсів, залучення кредитів та їх погашення, регулювання діяльності підприємства та інших питань, пов'язаних з інформацією про фінансове становище підприємства та результати його діяльності. Постійно знайомиться та вивчає нові нормативно-методичні та довідкові документи з питань організації та ведення бухгалтерського обліку та вносить пропозиції щодо їх впровадження на підприємстві. Виконує окремі службові доручення свого безпосереднього керівника [42].
Служба СПіР та бронювання		
1.	Адміністратор	Працює з програмою готелю, поселяє, виселяє, розраховує гостей, готує рахунки, дотримується фіскальної дисципліни, вирішує конфліктні ситуації, веде звітність абонементів фітнес, видає браслети для фітнес, перевіряє чисті та брудні номери по програмі та звіряється з покоївками, готує звіти по роботі на наступний день для колег та служби номерного фонду, веде звітність прання, прасування та вносить дані до номеру гостя, якому надається послуга, внесення даних про прання, прасування в рахунок гостя та таблиці для директора, контроль паркування авто, розрахунок та продаж абонементів, показ номерів.
2.	Охоронець	Дотримує порядок на підприємстві, відповідає за збереження матеріальних цінностей готелю, паркує авто, допомагає з багажем (за потребою і можливістю), відповідає за камеру схову, допомога в прийнятті товару.
Служба номерного фонду		
1.	Старша покоївка	Прибирання, прийняття номерів, перевірка та контроль дотримання стандартів прибирання та обслуговування, формування потреб для виконання роботи, звітування

1	2	3
		перед директором, підміна адміністратора СПА зони, під час його відсутності, допомога на пральні у разі потреби, узгодження графіків роботи з директором, контактування зі всім службами готелю для злагодженої роботи, проведення переобліку, прийняття участі в списанні.
2.	Покоївка	Прибирання номерів згідно стандартам, прийняття та перевірка номерів, зберігання забутих речей гостями та інформування рецепції, прибирання СПА зони, допомога на пральні, у разі потреби, прийняття замовлень на прання/прасування в номерному фонді, проведення генерального прибирання.
3.	Персонал пральні	Прання та прасування білизни, речей готелю та речей гостей, на замовлення, надання рецепції квитанції та списку виконаної роботи. Участь у списання.
4.	Прибиральниця	Прибирання згідно прийнятими стандартами, проведення генерального прибирання, прибирання прилеглої території, миття посуду, допомога на гардеробі, у разі потреби.
Служба додаткових послуг		
1.	Адміністратор СПА зони	Дотримує в чистоті СПА зону, перевіряє на справність тренажери, проводить індивідуальні тренування за додаткову оплату, слідкує за дотриманням правил поведінки та безпеки.
Інженерно – технічна служба		
1.	Головний інженер	Проведення не складних ремонтних робіт в приміщеннях, контроль справності комунальних підключень і систем, формування закупівель, ремонт меблів, техніки, обладнання, контроль дотримання вимог пожежної безпеки, охорони праці, проведення інструктажів та їх формування з директором, складання графіку роботи підлеглих.
2.	Завідувач господарством	Проведення не складного ремонту приміщень, виконання доручень керівника, ремонт техніки, обладнання, меблів, формування списку закупівель та надання його головному інженеру.

1	2	3
3.	Електрик - сантехнік	Забезпечує підтримку справного стану, безаварійну і надійну роботу обслуговуваних пристроїв та електроустаткування. Здійснює монтаж нових електричних мереж. Проводить планово-попереджувальний ремонт (ППР) електричної частини устаткування згідно графіка ППР. Виявляє причини зносу, вживає заходів щодо їх попередження та усунення. Забезпечує правильну експлуатацію, своєчасний якісний ремонт відповідно до інструкцій з технічного обслуговування, діючих технічних умов і норм та обслуговування трансформатора ТП-2 і електричних мереж підприємства. Ліквідує несправності в роботі пристроїв, їх ремонт, монтаж та регулювання. Дотримується правил внутрішнього розпорядку та режиму роботи. Дотримується правил охорони праці, техніки безпеки і пожежної безпеки згідно діючих інструкцій [42]. Проведення не складного ремонту сантехніки.
4.	ІТ - спеціаліст	Налагоджує та ремонтує обладнання, ПО готелю, налаштовує, відповідає за правильну роботу систем у серверній, роботу інтернету, камер відеоспостереження, роботу замків у роздягальнях СПА зони.

Додаток Г

Штатний розпис працівників готелю «Атлантик»

№ пор.	Найменування структурних підрозділів і посад, тарифні розряди	Графік роботи	Кількість посадових одиниць
1	2	3	4
Керівництво			
1.	Директор	5/2	1
	Всього		1
Бухгалтерія			
1.	Бухгалтер	5/2	1
	Всього		1
Служба номерного фонду			

1	2	3	4
1.	Старша покоївка	2/2	1
2.	Покоївки	2/2	5
3.	Персонал пральні	4/2	1
4.	Прибиральниці	2/2	4
	Всього		11
Служба СПіР та бронювання			
1.	Адміністратор	1/2	3
2.	Охоронець	1/2	3
	Всього		6
Служба додаткових послуг			
1.	Адміністратор СПА зони	5/1	1
	Всього		1
Інженерно – технічний служба			
1.	Інженер	5/2	1
2.	Завідувач господарством	4/2	1
3.	Електрик - сантехнік	4/2	2
4.	ІТ - спеціаліст	дистанційно	1
	Всього		5
	Разом		21

Додаток Д

Поелементна структурно-технологічна схема надання
додаткових послуг готелю «Атлантик»

Назва послуги	Наявність сплати за послугу	Час дії послуги	Можливість бронювання	Місце надання послуги	Характеристика послуги	Відповідальний персонал
1	2	3	4	5	6	7
Основні послуги						
Проживання	+	24/7	+	Готель	Продаж номерів	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції

Продовження додатку Д

1	2	3	4	5	6	7
Ресторан	+	08:00 – 21:00	+	Ресторан	Продаж їжі	Персонал ресторану
Бар	+	08:00 – 00:00	-	Бар	Продаж напоїв	Персонал бару
Парковка безкоштовна	-	24/7	-	Готель	Надання безкоштовного паркомісця без можливості бронювання	Служба СПіР та бронювання. Охоронець
Парковка платна	+	24/7	+	Готель	Надання платного паркомісця з можливістю бронювання	Служба СПіР та бронювання. Охоронець
Охорона	-	24/7	-	Готель	Охорона на території готелю	Служба СПіР та бронювання. Охоронець
Камера схову	-	24/7	-	Готель	Приміщення для зберігання багажу	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції, охоронець
Виклик таксі	-	05:00 – 23:30	+	Готель	Виклик таксі	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції
Безкоштовний WI-FI	-	24/7	-	Готель	Безкоштовний WI-FI	ІТ - спеціаліст
Доступність для інклюзивних гостей	-	24/7	+	Готель	Організація доступності для людей з обмеженими можливості по території готелю та в спеціалізованих номерах	Інженерно – технічна служба, директор
Цілодобова стійка рецепції	-	24/7	-	Готель	Цілодобова стійка рецепції	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції

Продовження додатку Д

1	2	3				
Ранній заїзд / Пізній виїзд	+	24/7	+	Готель	Ранній заїзд / Пізній виїзд	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції
Додаткові послуги						
Розміщення з домашніми тваринами	+	24/7	+	Готель	Розміщення з домашніми тваринами до 5 кг., маленьких порід	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції
Конференц сервіс	+	08:00 – 18:00	+	Готель	Організація ділових заходів	Директор, заступник директора
Конференц зал	+	За домовле- ністю	+	Готель	Спеціалізовані приміщення для проведення заходів	Директор, заступник директора
Банкетний зал	+	За домовле- ністю	+	Ресторан	Приміщення для проведення великих, урочистих заходів	Персонал ресторану
Прання та прасування	+	08:00 – 00:00	+	Готель	Прання/прасува ння на замовлення гостей	Служба номерного фонду. Персонал пральні
Чистка взуття	-	24/7	-	Готель	Машинка для чищення взуття	Інженерно технічна служба. Завідувач господарством
Тренажерний зал	-	08:00 – 21:00	-	Готель	Тренажерний зад облаштований всіма необхідними тренажерами для ефективного тренування	Служба додаткових послуг. Адміністратор СПА зони

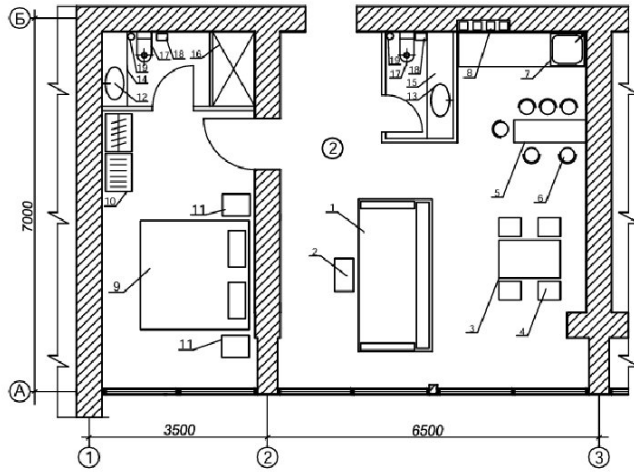
Продовження додатку Д

1	2	3	4	5	6	7
Персональні тренування	+	08:00 – 21:00	+	Готель	Продаж персональних тренувань	Служба додаткових послуг. Адміністратор СПА зони
Надання дитячого ліжка	-	08:00 – 00:00	+	Готель	Надання дитячого ліжка	Служба номерного фонду. Старша покоївка, покоївки
Басейн критий	-	08:00 – 21:00	-	Готель	Басейн критий	Служба додаткових послуг. Адміністратор СПА зони
Альтернативне укриття	-	24/7	-	Готель	Укриття на -1 поверсі, СПА зоні	Служба додаткових послуг. Адміністратор СПА зони
Салон краси	+	10:00 – 21:00	-	Готель	Салон краси на території готелю	Орендатор
Хамам	-	08:00 – 21:00	-	Готель	Турецький хама у СПА зоні	Служба додаткових послуг. Адміністратор СПА зони
Генератор	-	08:00 – 00:00	-	Готель	Працює генератор під час відключення світла	Інженерно – технічна служба. Головний інженер, електрик – сантехнік.
Пляж	+	08:00 – 19:00	-	Пляж	Надання знижки гостям готелю на відвідування пляжу «Ітака» у сезон (одноразово на день)	Персонал пляжу

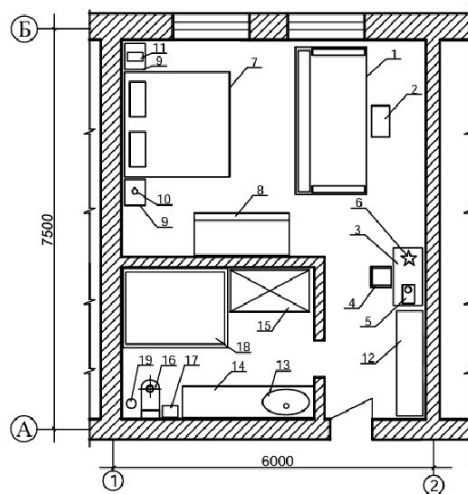
Продовження додатку Д

1	2	3	4	5	6	7
Інклюзивні номери	+	24/7	+	Готель	Спеціалізовано облаштовані номери під людей з обмеженими можливостями	Інженерно – технічна служба.
Супровід медичної сестри	+	За домовленістю	+	Готель	Супровід медичної сестри	Директор
Стаціонарний підйомник для басейну	-	24/7	-	Готель	Стаціонарний підйомник для басейну	Інженерно – технічна служба. Головний інженер, електрик – сантехнік.
Похилий підйомник для інвалідів	-	24/7	-	Готель	Похилий підйомник для інвалідів до СПА зони	Інженерно – технічна служба. Головний інженер, електрик – сантехнік.
Система оповіщення для персоналу з номерів та СПА	-	24/7	-	Готель	Система оповіщення для персоналу з номерів та СПА під час натискання виклику персоналу в номері	Інженерно – технічна служба. Головний інженер, електрик – сантехнік, ІТ – спеціаліст.

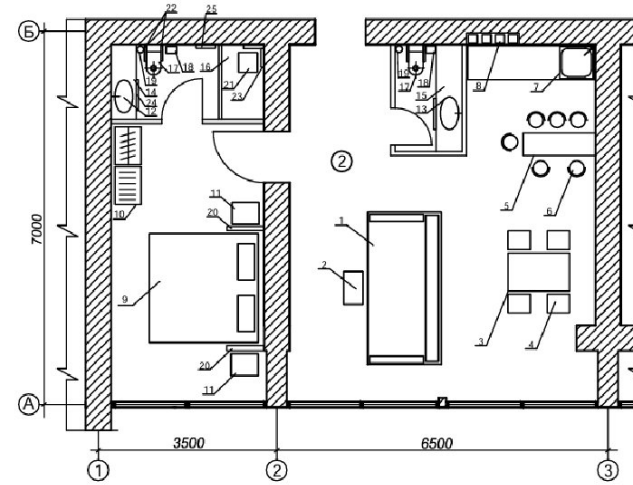
Люкс до ремонту та запланованих впроваджень



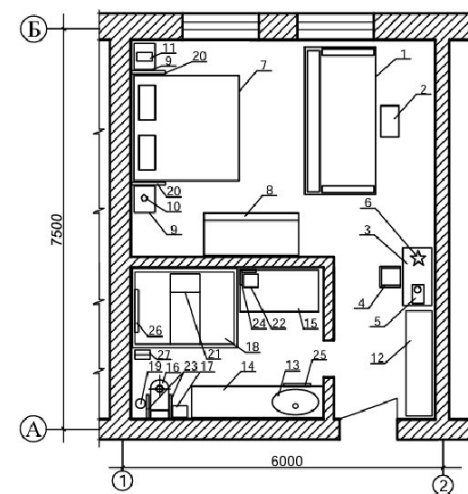
Напівлюкс до ремонту та запланованих впроваджень



Люкс (інклюзивний)

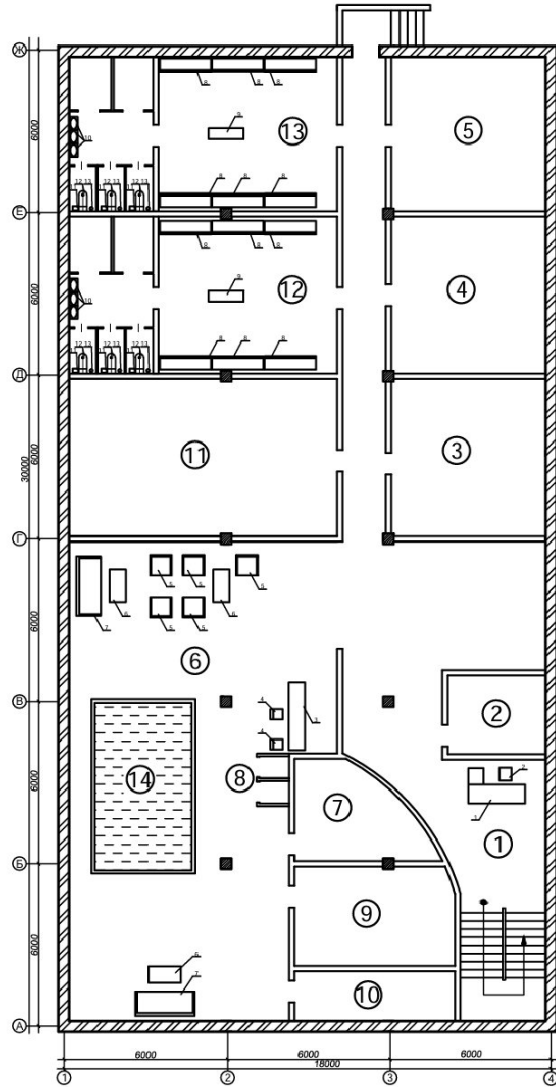


Напівлюкс з ванною (інклюзивний)

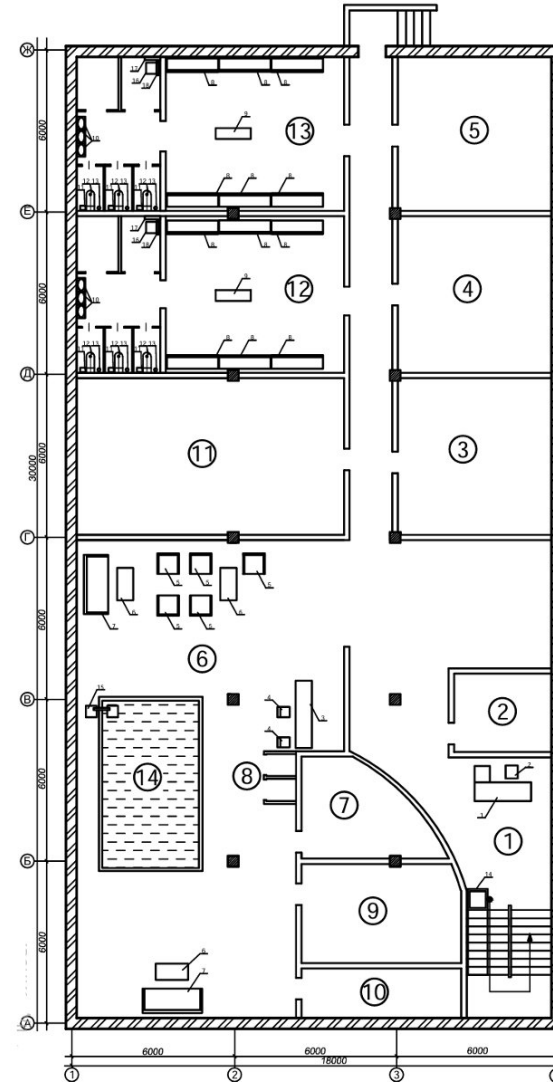


						КРБ.ГРБ.1.177-03.1.32			
						«Розробка концепції для готелю «Атлантик» в м. Одеса шляхом створення інклюзивних номерів та супутніх послуг»			
<i>Зм</i>	<i>Кіл</i>	<i>Арк</i>	<i>Недок</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>	Додаток Е	<i>Стад</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>
Студент			Нестеренко Д. Г.						
Консульт.									
Н. контр.			Коваленко Н. О.						
Керівник			Новічкова Т. П.						
Завід.									
кафедри			Лебеденко Т. Є.						
						Номери категорій Напівлюкс з ванною та Люкс до ремонту та запропонованих впроваджень та після (інклюзивні) (М:1:100)			
						104 116 ОНУ - 2026 Каф. КРБ Група ГРС - 401а			

Спа зона до ремонту та запланованих впроваджень



Спа зона після ремонту та запланованих впроваджень



						КРБ.ГРБ.1.177-03.132					
						«Розробка концепції для готелю «Атлантик» в м. Одеса шляхом створення інклюзивних номерів та супутніх послуг»					
Зм	Кіл	Арк	Недок	Підпис	Дата	Додаток Ж			Стад	Аркуш	Аркушів
Студент		Нестеренко Д. Г.							Спа зона до та після запланованих інклюзивних впроваджень (М:1:200)		105
Консульт.											
Н. контр.		Коваленко Н. О.									
Керівник		Новічкова Т. П.									
Завід.											
кафедри		Лебеденко Т. Є									
									ОНТУ - 2026 Каф. КРБ Група ГРС - 401а		

Позиція на плані	Найменування	Позначення	Кількість	Маса, кг	Примітки
4	М'яке офісне крісло на колесах "Onder Mebli OLIVER Б-Т СІРИЙ В-1004 СН-OFFICE"		1		
20	Поручень для інвалідів відкидний (у спальню)		2		
21	Обертове крісло для ванної «OSD-Q650100»		1		
22	Стілець для душу зі спинкою та поручнями «OSD-QA10»		1		
23	Поручень для людей з інвалідністю унітазний, відкидний «PU-03»		2		
24	Поручень для людей з інвалідністю посилений пристінний кутовий	«PV-03-20»	1		
25	Поручень для людей з інвалідністю (МГН) прямий настінний «INVO» з нержавіючої сталі, 1200 мм.		2		
26	Поручень для людей з інвалідністю (МГН) прямий настінний «INVO» з нержавіючої сталі, 600 мм.		1		
27	Сходинка для ванної кімнати з поручнем, "СВ-1п, ОМЕГА"		1		

КРБ.ГРБ.1.177-03.1.32

Зм.	Кіл.	Арк № док.	Підпис	Дата
Студент.		Нестеренко Д. Г.		
Консульт.				
Керівник		Новічкова Т. П.		
Н. Контр.		Коваленко Н. О.		
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.		

Додаток М
Специфікація номерів категорій Напівлюкс з ванною та Люкс після ремонту та запланованих впроваджень

Літ.	Аркуш	Аркушів
	109	116
ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 401а		

Нова Концепція готелю «Атлантик» з інклюзивними номерами та послугами в м. Одеса

Інклюзивність в готельному бізнесі одне з головних питань, на сьогоднішній день. Через війну кількість таких людей збільшилась, тому і в інклюзивності постала жорсткіша потреба. Для готелів 4-5 зрінок за державними стандартами висувуються вимоги щодо наявності і кількості таких номерів та умов при підприємстві, але, на жаль, не завжди цього достатньо.

Для п'ятизіркового готелю «Атлантик» запропоновується нова концепція інклюзивності.

В готелі «Атлантик» заплановано збільшити кількість та удосконалити інклюзивні номери. З інклюзивних номерів будуть представлені: п'ять Напівлюкс з ванною та чотири номерів Люкс. Додаткові послуги у СПА зоні. З додаткових послуг заплановано впровадити: 1. Похиллий підйомник для інвалідів до СПА зони; 2. Гідралічний підйомник для басейну; 3. Послуга медичної сестри, її супровід (за попереднім запитом).

Основні конкурентні переваги

1. Місце розташування поблизу моря;
2. Гарна транспортна розв'язка;
3. Великий номерний фонд;
4. Два парковки;
5. Кригий басейн;
6. Турецький хамам;
7. Тренажерний зал з персональними тренувальними;
8. Ресторан;
9. Банкетний зал;
10. Конференц – сервіс;
11. Декілька конференц – залів;
12. Кімната переговорів;
13. Камера схову;
14. Цілодобова рецепція;
15. Можна прожигати з тваринами;
16. Цілодобовий бар;
17. Салон краси та перукарня при готелі;
18. Власний сайт та сторінки в соціальних мережах;
19. Доступна цінова політика;
20. Інклюзивні сучасні номери;
21. СПА зона пристосована до інклюзивних відпочиваючих;
22. Сучасні технології оповіщення персоналу в інклюзивних номерах та СПА зоні.

Етапи впровадження

1. Звільнення номерів від облаштування;
2. Початок ремонтних, демонтажних робіт;
3. Покупка необхідного спеціалізованого обладнання та облаштування;
4. Монтаж обладнання;
5. Завершення ремонтних робіт;
6. Проведення генерального прибирання та облаштування номеру;
7. Встановлення та налаштування системи оповіщення для персоналу на рецепцію;
8. Аудит та проектування (технічне обстеження, розробка проекту, підбір обладнання) СПА зони під людей з обмеженими можливостями;
9. Підготовчі та ремонтні роботи у СПА зоні;
10. Монтаж похилого пандусу та стаціонарного підйомника;
11. Монтаж спеціалізованого обладнання, тактильних ліній на плитці тощо;
12. Облаштування та оснащення сан-вузлів та душових для інклюзивних людей;
13. Складання та підписання угоди з медичною сестрою;
14. Проведення фото та відео зйомки оновлених номерів для інклюзивних туристів та інших послуг;
15. Розміщення їх та інформації на офіційному сайті, соціальних мережах, туристичних сайтах тощо;
16. Запуск реклами.

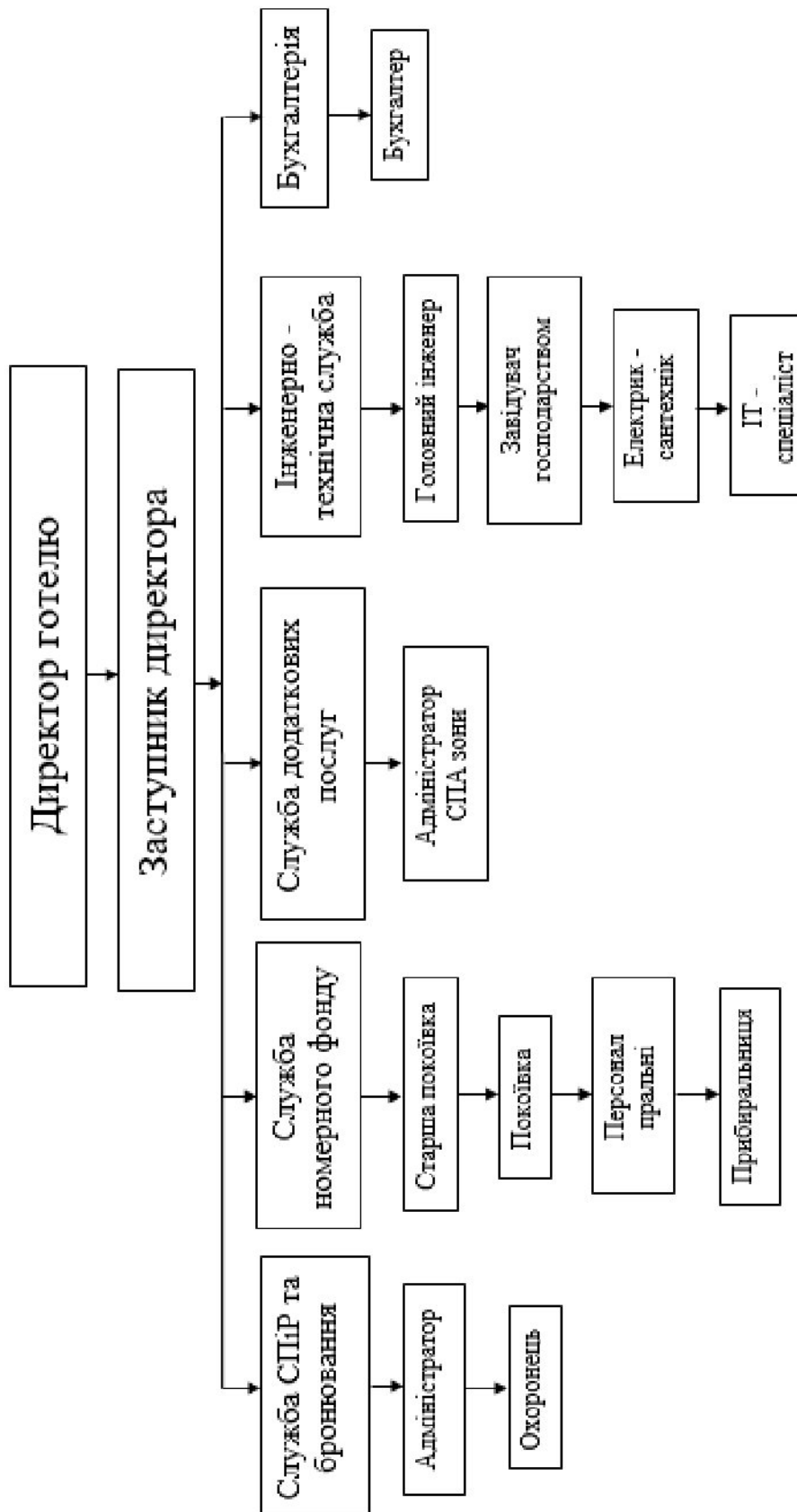
КРБ.ГРБ.1.177-03.1.32

Зм.	Кіл.	Арк № док.	Підпис	Дата	Додаток С Специфікація першого поверху (вестибюлю)	Літ.	Аркуш	Аркушів
Студент.		Нестеренко Д. Г.						
Консульт.							113	116
Керівник		Новічкова Т. П.						
Н. Контр.		Коваленко Н. О.						
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.						
						ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 401а		

	Позитивний вплив	Негативний вплив
	Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
Внутрішнє середовище	<ol style="list-style-type: none"> 1. Місце розташування поблизу моря; 2. Гарна транспортна розв'язка; 3. Великий номерний фонд; 4. Дві парковки; 5. Критий басейн; 6. Турецький хамам; 7. Тренажерний зал з персональними тренуваннями; 8. Ресторан; 9. Банкетний зал; 10. Конференц – сервіс; 11. Декілька конференц – залів; 12. Кімната переговорів; 13. Камера схову; 14. Цілодобова рецепція; 15. Можна проживати з тваринами; 16. Цілодобовий бар; 17. Салон краси та перукарня при готелі; 18. Власний сайт та сторінки в соціальних мережах; 19. Доступна цінова політика; 20. Інклюзивні сучасні номери; 21. СПА зона пристосована до інклюзивних відпочиваючих; 22. Сучасні технології оповіщення персоналу в інклюзивних номерах та СПА зоні. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Потреба в косметичному ремонті; 2. Немає послуг для дітей; 3. Не відкриваються вікна в номерах, окрім Напівлюкс з терасою; 4. Мала площа деяких категорій номерів; 5. Час роботи СПА зони до 21:00 (за відгуками гостей); 6. Не цілодобова кухня; 7. Не можна з великими тваринами; 8. Мала безкоштовна парковка; 9. Відсутність міні – бару в номерах (наповненого); 10. Немає масажу; 11. Нестача кваліфікованого персоналу.
	Можливості (O)	Загрози (T)
Зовнішнє середовище	<ol style="list-style-type: none"> 1. Повна відповідність новим стандартам та вимогам; 2. Отримання лояльності з боку більшої групи туристів, у тому числі інклюзивних; 3. Збільшення отриманого прибутку; 4. Розширення додаткових послуг; 5. Покращення якості сервісу; 6. Менший строк окупності. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Війна; 2. Економічна не стабільність в країні; 3. Зменшення потоку туристів; 4. Підвищення комунальних тарифів; 5. Довгий пошук персоналу та перезавантаження працюючих; 6. Не покриття боргів; 7. Робота на збиток; 8. Збільшення строку окупності; 9. Підвищення інвестиційних витрат; 10. Потреба в підвищення максимально тарифів; 11. Зміни в законодавчих документах.

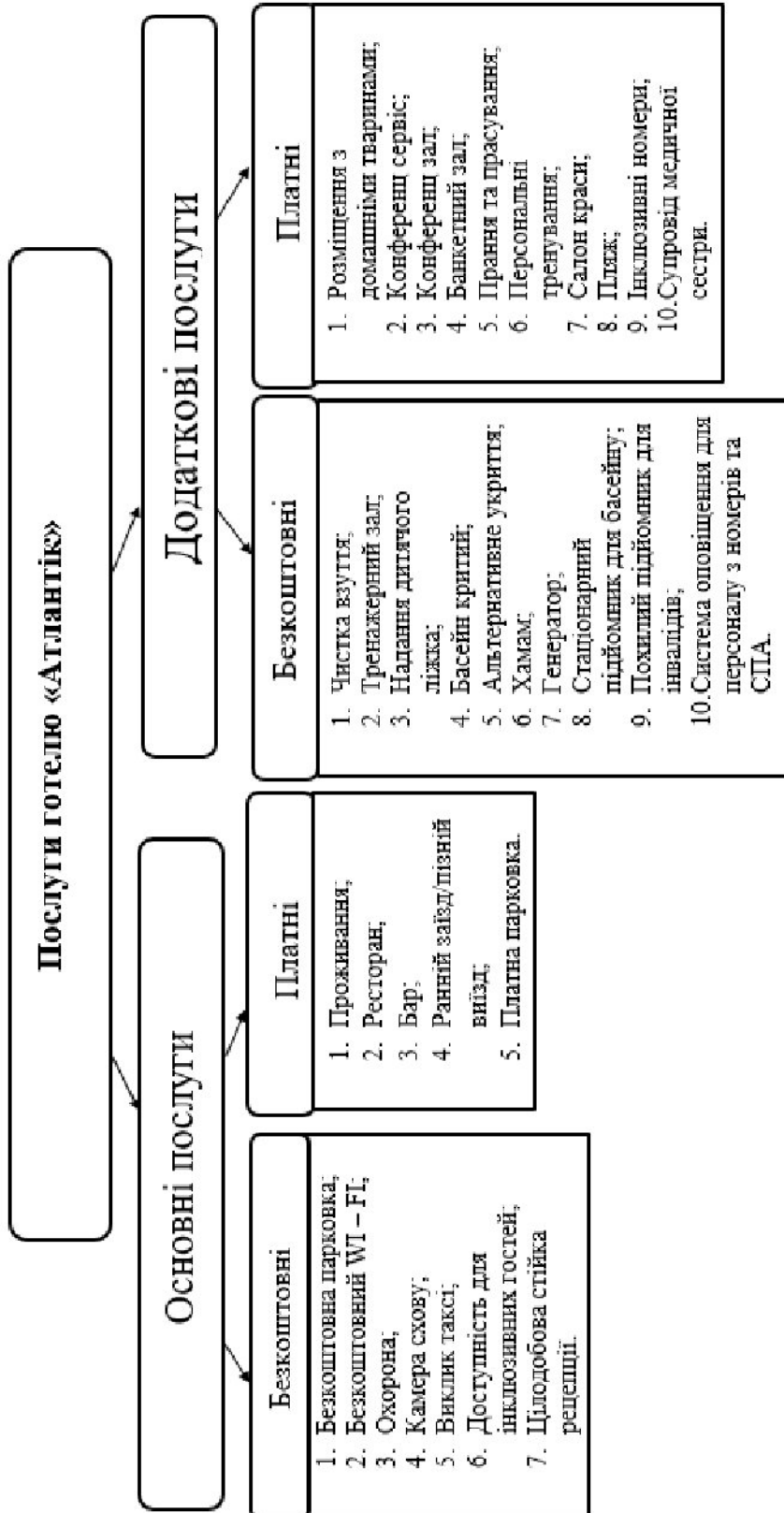
					<i>КРБ.ГРБ.1.177-03.1.32</i>		
<i>Зм.</i>	<i>Кіл.</i>	<i>Арк № док.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>			
Студент.		Нестеренко Д. Г.			<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>
Консульт.						114	116
Керівник		Новічкова Т. П.			ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 401а		
Н. Контр.		Коваленко Н. О.					
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.					

Додаток Т
SWOT – аналіз готельно –
ресторанного господарства



КРБ.ГРБ.1.177-03.1.32

Зм.	Кіл.	Арк № док.	Підпис	Дата						
Студент.		Нестеренко Д. Г.			Додаток У Структура управління готельно – ресторанного господарства					
Консульт.								Літ.	Аркуш	Аркушів
Керівник		Новічкова Т. П.							115	116
Н. Контр.		Коваленко Н. О.						ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 401а		
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.								



Зм.	Кіл.	Арк № док.	Підпис	Дата	
Студент.		Нестеренко Д. Г.			
Консульт.					
Керівник		Новічкова Т. П.			
Н. Контр.		Коваленко Н. О.			
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.			

КРБ.ГРБ.1.177-03.1.32

Додаток Ф
Послуги готельно –
ресторанного господарства

Літ.	Аркуш	Аркушів
	116	116
ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 401а		