

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

На правах рукопису

ДОБАРСЬКА АМІНА РУСЛАНІВНА

**ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ
ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГРОМАДСЬКОГО
ХАРЧУВАННЯ**

Спеціальність	<u>241</u> (код)	<u>Готельно-ресторанна справа</u> (назва спеціальності)
Освітня програма	<u>Готельно-ресторанна справа</u> (назва)	
Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня	<u>бакалавра</u>	

Науковий керівник:
Тесленко Тетяна Вікторівна,
кандидат економічних наук,
доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

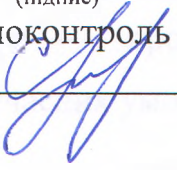
Протокол засідання кафедри

№ 10 від 14.06.2024р

Завідувач кафедри

 (підпис)	<u>Тетяна ТЕСЛЕНКО</u> (ім'я, прізвище)
---	--

Нормоконтроль

	<u>Наталія СЕРГІЄНКО</u>
---	--------------------------

Дніпро, 2024

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу

 **Тетяна ТЕСЛЕНКО**
« 02 » 04 2024 року

**ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
ДОБАРСЬКОЇ АМІНИ РУСЛАНІВНИ**

1. Тема роботи: **«Шляхи вдосконалення організації
обслуговування в закладах громадського харчування»**

2. Науковий керівник роботи: **кандидат економічних наук, доцент
Тесленко Тетяна Вікторівна.**

Затверджено наказом вищого навчального закладу від « 01 » 04. 2024
року № 23-02

3. Термін подання роботи на кафедру: 03.06.2024 р.

4. Мета кваліфікаційної роботи полягає в обґрунтуванні теоретико-методологічних положень та розробці практичних рекомендацій щодо удосконалення організації обслуговування в закладах громадського харчування системи.

5. Завдання кваліфікаційної роботи:

- надати характеристику закладів громадського харчування;
- проаналізувати систему послуг закладів громадського харчування в сучасних умовах;
- охарактеризувати приміщення для організації процесу обслуговування закладів громадського харчування;

- охарактеризувати приміщення для організації процесу обслуговування готельного комплексу «Хутір Farmhouse»;
- обґрунтувати напрями підвищення рівня обслуговування ГРК «Хутір Farmhouse».

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вступ	03.05.2024 р.	виконано
2.	I Розділ	05.05.2024 р.	виконано
3.	II Розділ	13.05.2024 р.	виконано
4.	III Розділ	20.05.2024 р.	виконано
5.	Робота в цілому	03.06.2024 р.	виконано

Науковий керівник  Тетяна ТЕСЛЕНКО

Здобувач вищої освіти  Аміна ДОБАРСЬКА

Дата видачі завдання 02.04.2024 р.



метадані

Заголовок

Добарская

Автор

Науковий керівник / Експерт

Добарская

Яковлева-Мельник

підрозділ

Dnipropetrovsk University of Humanities

Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		5
Інтервали		0
Мікропробіли		25
Білі знаки		0

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

20.56%

20.56%

КП 1

8.52%

8.52%

КП 2

25

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

11170

Кількість слів

85839

Кількість символів

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	https://moodle.gi.edu.ua/mod/resource/view.php?id=13914	120	1.07 %
2	http://www.referat-web.ru/referat54432.html	116	1.04 %
3	Колективна монографія 4/22/2024 Dnipropetrovsk University of Humanities (Dnipropetrovsk University of Humanities)	93	0.83 %
4	http://www.studcon.org/organizaciya-roboty-zakladiv-shvydkogo-obslugovuvannya	60	0.54 %
5	https://www.wikiwand.com/uk/%D0%87%D0%B4%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8F	57	0.51 %
6	http://www.studcon.org/organizaciya-roboty-zakladiv-shvydkogo-obslugovuvannya	55	0.49 %

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

На правах рукопису

ДОБАРСЬКА АМІНА РУСЛАНІВНА

**ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ
ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГРОМАДСЬКОГО
ХАРЧУВАННЯ**

Спеціальність	<u>241</u>	<u>Готельно-ресторанна справа</u>
	(код)	(назва спеціальності)
Освітня програма	<u>Готельно-ресторанна справа</u>	
	(назва)	
Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня	<u>бакалавр а</u>	

Науковий керівник:
Тесленко Тетяна Вікторівна,
кандидат економічних наук,
доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол засідання кафедри

№ _____ від _____

Завідувач кафедри

_____	<u>Тетяна ТЕСЛЕНКО</u>
(підпис)	(ім'я, прізвище)

Нормоконтроль

_____	<u>Наталія СЕРГІЄНКО</u>
-------	--------------------------

Дніпро, 2024

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
Освітній ступінь бакалавр
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу

_____ **Тетяна ТЕСЛЕНКО**

«_____» _____ 2024 року

**ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
ДОБАРСЬКОЇ АМІНИ РУСЛАНІВНИ**

1. Тема роботи: **«Шляхи вдосконалення організації
обслуговування в закладах громадського харчування»**

2. Науковий керівник роботи: **кандидат економічних наук, доцент
Тесленко Тетяна Вікторівна.**

Затверджено наказом вищого навчального закладу від « 01 » 04. 2024
року № 23-02

3. Термін подання роботи на кафедру: 03.06.2024 р.

4. Мета кваліфікаційної роботи полягає в обґрунтуванні теоретико-методологічних положень та розробці практичних рекомендацій щодо удосконалення організації обслуговування в закладах громадського харчування системи.

5. Завдання кваліфікаційної роботи:

- надати характеристику закладів громадського харчування;
- проаналізувати систему послуг закладів громадського харчування в сучасних умовах;
- охарактеризувати приміщення для організації процесу обслуговування закладів громадського харчування;

- охарактеризувати приміщення для організації процесу обслуговування готельного комплексу «Хутір Farmhouse»;
- обґрунтувати напрями підвищення рівня обслуговування ГРК «Хутір Farmhouse».

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з\п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вступ	03.05.2024 р.	виконано
2.	I Розділ	05.05.2024 р.	виконано
3.	II Розділ	13.05.2024 р.	виконано
4.	III Розділ	20.05.2024 р.	виконано
5.	Робота в цілому	03.06.2024 р.	виконано

Науковий керівник _____ Тетяна ТЕСЛЕНКО

Здобувач вищої освіти _____ Аміна ДОБАРСЬКА

Дата видачі завдання _____ р.

АНОТАЦІЯ

Добарська А. Р. / Шляхи вдосконалення організації обслуговування в закладах громадського харчування. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «бакалавр» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» (освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»). ВНПЗ ДГУ, Дніпро, 2024.

Відомості про обсяг пояснювальної записки: 86 стор., 26 рис., 3 табл., 27 джерел.

Перший розділ містить теоретичні матеріали щодо категорій закладів громадського харчування та системи послуг, які вони надають. Надано відповідну характеристику категоріям. Структуровано систему послуг, що надають споживачам заклади громадського харчування.

Також розглянуто ресурсне забезпечення системи надання послуг в частині матеріально-технічного забезпечення.

У другому розділі роботи виконано аналіз виробничої системи підприємства громадського харчування на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Хутір Farmhouse» в частині матеріально-технічного забезпечення відповідно груп приміщень ресторанного та готельного господарств готельно-ресторанного комплексу «Хутір Farmhouse».

Третій розділ кваліфікаційної роботи містить напрями вдосконалення виробничої системи підприємств готельно-ресторанної справи за рахунок впровадження окремих елементів матеріально-технічної бази.

Ключові слова: блок, заклад громадського харчування, класифікація, матеріально-технічна база, підприємство ресторанного господарства, обладнання, послуги, приміщення, структура.

Список публікацій здобувача:

ANNOTATION

Dobarska A. R. / Ways to improve service organization in public catering establishments. Qualification work for obtaining a bachelor's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business" (educational and professional program "Hotel and restaurant business"). VNPZ DSU, Dnipro, 2024.

Information on the volume of the explanatory note: 86 pages, 26 figures, 3 tables, 27 sources.

The first section contains theoretical materials on the categories of catering establishments and the system of services they provide. The appropriate characteristics of the categories are provided. The system of services provided to consumers by public catering establishments is structured.

The resource support of the service provision system in terms of material and technical support was also considered.

In the second section of the work, an analysis of the production system of the public catering enterprise was performed on the example of the "Khutir Farmhouse" hotel-restaurant complex in terms of material and technical support, respectively, of the groups of restaurant and hotel premises of the "Khutir Farmhouse" hotel-restaurant complex.

The third section of the qualification work contains directions for improving the production system of hotel and restaurant enterprises due to the implementation of individual elements of the material and technical base.

Key words: block, catering establishment, classification, material and technical base, restaurant business enterprise, equipment, services, premises, structure.

List of publications of the acquirer:

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи організації обслуговування в закладах громадського харчування України	10
1.1. Загальна характеристика закладів громадського харчування.	10
1.2. Класифікація послуг, що надаються закладами громадського харчування	14
1.3. Характеристика приміщень та обладнання для організації процесу обслуговування	21
РОЗДІЛ 2. Аналіз виробничої системи підприємства громадського харчування на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Хутір Farmhouse»	28
2.1. Загальна характеристика економічної діяльності ГРК «Хутір Farmhouse»	28
2.2. Аналіз груп приміщень ресторанного господарства ГРК «Хутір Farmhouse»	35
2.3. Аналіз груп приміщень готельного господарства ГРК «Хутір Farmhouse»	43
РОЗДІЛ 3. Шляхи вдосконалення організації обслуговування в закладах громадського харчування	52
3.1. Формування умов щодо організації інклюзивності та безбар'єрного обслуговування.....	52
3.2. Надання комплексу SPA- послуг	60
3.3. Удосконалення інформаційного обслуговування в ресторанному господарстві	67
ВИСНОВКИ.....	77
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	79
ДОДАТКИ.....	82

ВСТУП

Актуальність досліджуваної теми. Інтеграція вітчизняного бізнесу, розвиток туризму та міжнародних економічних й політичних зв'язків безпосередньо впливають на сучасні методи і форми обслуговування споживачів, що використовуються в закладах ресторанного господарства як повсякденно, так й при проведенні бенкетів та прийомів, при здійсненні кейтерингового обслуговування, при створенні умов для розваг і відпочинку та усіх складових, що включає івент-менеджмент. Найважливішою проблемою сучасного етапу розвитку гостювого сектору економіки виступає організація інклюзивності та безбар'єрного обслуговування, інформаційного обслуговування тощо.

В сучасних умовах господарювання підприємств малого та середнього бізнесу створення нових форм, видів і методів роботи є важливим складником ефективного господарювання, який визначає успішність функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства. Необхідність виживання в умовах ринку та зовнішніх факторів й зумовлює постійний пошук переваг, здатних стати чинниками конкурентоспроможності складного сьогодення.

Актуальність дослідження проблеми обслуговування в закладах готельно-ресторанної сфери також пояснюється підвищеними вимогами клієнтів, оскільки в умовах міграції населення до європейських країн збільшується частка населення, що вже адаптована й до європейського сервісу сфери обслуговування та потребує відповідного рівня сервісу у вітчизняних закладах громадського харчування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичною основою представленого дослідження є праці науковців, а саме: Шубалого О. М., Рябенської М. О., Мазуркевич І. О., Мальської М., Чепурди Л. М., Дяків О. П., Островерхова В. М., О. Шаблія, В. Стафійчук, О. Малиновської, Андрюкайтене Регіни, Нікітенко В. О., Воронкової В. Г., Череп А. В.,

Венгерської Н. С., Безкоровайної Л. В., Сардака С. Е., Сазонця І. Л., Сазонець О. М., Джинджояна В. В., Марценюк Л. В., та багатьох інших провідних вітчизняних фахівців.

В працях вітчизняних науковців висвітлюється концепт про те, що саме підвищення рівня обслуговування в закладах готельно-ресторанного бізнесу сприяє міжнародній інтеграції, сприйняттю вітчизняного бізнесу як такого, що відповідає європейським вимогам якості.

Мета і завдання досліджень. Основною метою наукового дослідження є розробка заходів з удосконалення організації обслуговування в закладах громадського харчування.

Мета дослідження зумовила розв’язання таких **завдань**:

- надати загальну характеристику закладів громадського харчування;
- дослідити елементи системи обслуговування в закладах громадського харчування;
- систематизувати призначення приміщень та обладнання для організації процесу обслуговування;
- провести оцінку діяльності елементів системи обслуговування готельно-ресторанного комплексу «Хутір Farmhouse» та виконати аналіз його складу та забезпечення;
- розробити заходи з удосконалення організації обслуговування в закладах громадського харчування, в тому числі адаптованих до системи обслуговування готельно-ресторанного комплексу «Хутір Farmhouse».

Об’єктом дослідження є процес організації обслуговування у закладах громадського харчування.

Предметом дослідження є теоретичні положення та методичні підходи щодо організації обслуговування у готельно-ресторанному комплексі «Хутір Farmhouse».

Методи дослідження базуються на загальних положеннях економічної теорії щодо сутності та принципів управління діяльністю підприємств сфери послуг в умовах конкуренції та соціальної невизначеності.

У кваліфікаційній роботі застосовані такі загально-наукові та конкретні методи досліджень, а саме:

- структурно-логічного аналізу для оцінки ефективності діяльності досліджуваного підприємства щодо системи обслуговування в ресторанах комплексу;
- історичного – для дослідження ретроспективи розвитку системи обслуговування закладів сфери послуг;
- математичної статистики – для формування цифрового матеріалу в табличній формі;
- графічного – для оформлення результатів виконаних досліджень.

Наукова новизна: у кваліфікаційній роботі надано рекомендації та конкретні напрями оцінки відбору та прийому кадрів готельно-ресторанного закладу за категоріями персоналу: керівників, фахівців, спеціалістів та технічних службовців.

Практичне значення: розроблено рекомендації щодо удосконалення процесу обслуговування в закладах громадського харчування, в тому числі для готельно-ресторанного комплексу «Хутір Farmhouse».

Інформаційну базу дослідження склали наукова література та періодичні видання, матеріали органів державної статистики України та обраного підприємства у відповідності із індивідуальним завданням, а також результати досліджень, виконаних автором.

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку бібліографічних посилань використаних джерел та додатків. В роботі розміщено 3 таблиці та 25 рисунків. Список бібліографічних посилань використаних джерел включає 27 найменувань. Загальний обсяг 86 стор.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ УКРАЇНИ

1.1. Загальна характеристика закладів громадського харчування

Відповідно до нормативних документів, що регламентують діяльність закладів громадського харчування [1, 2] до основних типів підприємств громадського харчування – це ресторани, бари, їдальні, кафе, закусочні. Також фахівці зазначають, що підприємства громадського харчування класифікуються за стадіями виробництва, тому існують такі типи заготовочних підприємств, як фабрика-заготівельна, комбінат напівфабрикатів, кулінарна фабрика; за великим обсягом випуску кулінарної продукції виділяються такі типи підприємств громадського харчування, як фабрики-кухні, комбінати харчування. Для розширення послуг, що надаються в громадському харчуванні, організовуються буфети, підприємства з відпуску обідів на дім, магазини кулінарії [3].

За торговельно-економічними ознаками заклади поділяються на дві групи: ті що продають продукцію і організовують її споживання в торговельному залі, а також ті, що продають продукцію для споживання поза межами закладу.

Автор дослідження звертає увагу на те, що в наукових працях останнім часом замість терміну «заклади громадського харчування» все частіше вживається термін «заклади ресторанного господарства», така заміна, безумовно, потребує окремого поглиблення та дослідження етимології.

Так всі заклади ресторанного господарства незалежно від форм власності та потужності повинні контролюватися державними органами безпеки продукції, а також за ініціативою відвідувачів або власників, продукція, яка має підозри на неякісне виготовлення може пройти контроль у

приватних технологічних або санітарно-технологічних харчових лабораторіях.

За правилами в усіх закладах ресторанного господарства повинен бути внутрішній та зовнішній контроль якості продукції. Внутрішній контроль полягає у дотриманні гігієнічних вимог, правил зберігання, обробки та реалізації сировини, а також дотримання всієї нормативно-технічної документації таких як ДСТУ, ТУ, ТІ, ГОСТи, ГСТУ, технологічних карт, які розраховані на підставі Збірника рецептур страв та кулінарних виробів для підприємств ресторанного господарства. Використання цих документів забезпечує єдиний підхід до оцінки якості продукції [4].

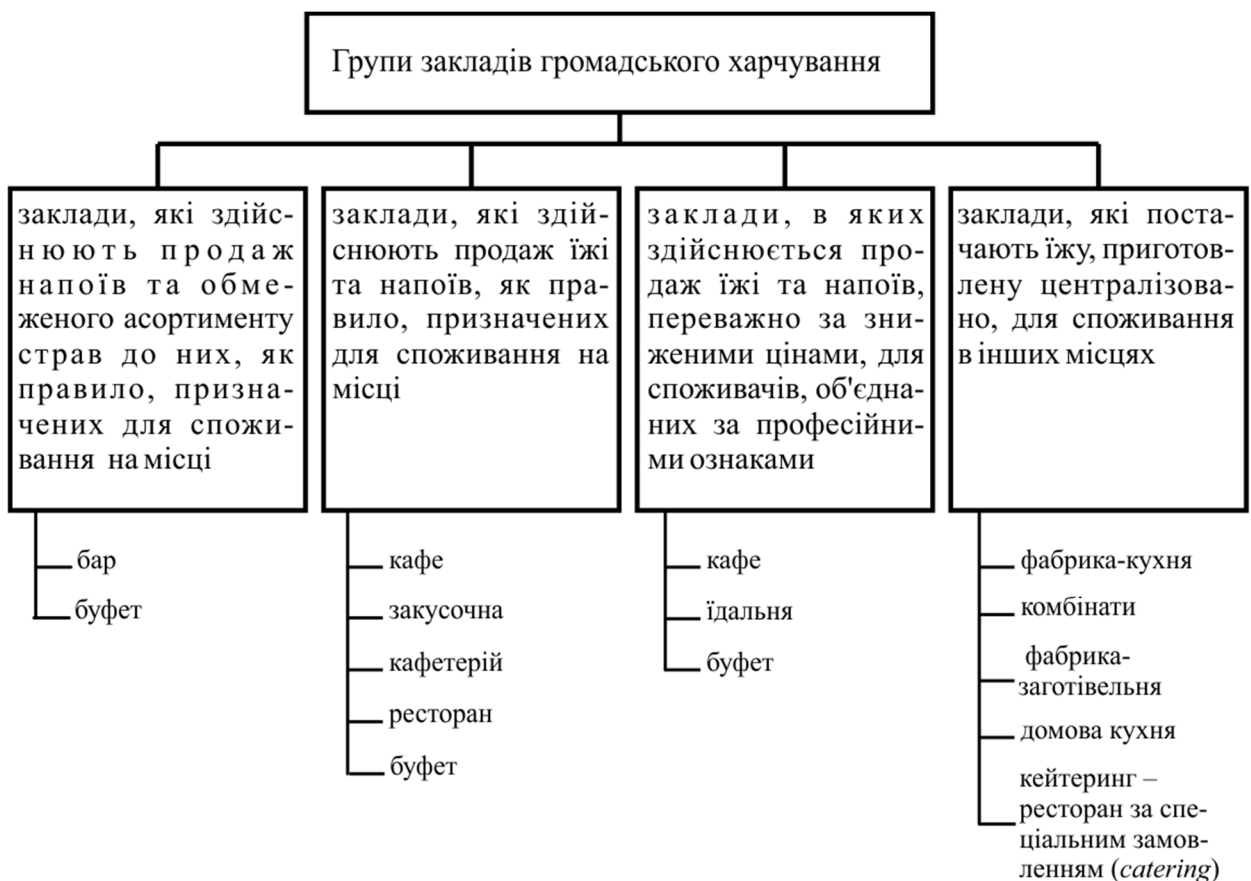


Рисунок 1.1 – Класифікація закладів харчування за видами економічної діяльності

Джерело: [4] з доробкою автора

Спеціалісти разом з цим відмічають, що підприємства харчування класифікують ще й за іншими ознаками, а саме : виробничо-торговельною

спеціалізацією, кількістю місць, характером обслуговуючого контингенту, націнковою категорією [5].

Так за *виробничо-торговельною* ознакою підприємства харчування поділяють на заготівельні, доготівельні та ті, що мають повний технологічний процес.

Заготівельні – це великі механізовані підприємства, призначені для обробки сировини і централізованого виробництва напівфабрикатів високого ступеня готовності, готових страв, кулінарних, борошняних та кондитерських виробів і постачання ними доготівельних підприємств, а також підприємств, що тільки реалізують готову продукцію, та магазинів кулінарії. До цієї групи підприємств належать фабрики заготівельні, кулінарні, швидкозаморожених страв, спеціалізовані цехи з виробництва напівфабрикатів, їдальні-заготівельні.

У заготівельних підприємствах виробничий процес здійснюється промисловим способом з використанням потоково-механізованих ліній, високопродуктивного обладнання, функціональних місткостей і засобів переміщення: пересувних стелажів, візків, контейнерів.

За зміну в заготівельних підприємствах переробляють 10-15 т сировини. Обробка сировини і виробництво напівфабрикатів здійснюються у механізованих цехах великої потужності (овочевому, м'ясному, рибному). Тут виділяють окремі цехи для виробництва борщових і супових заправ, варіння концентрованих бульйонів, підлив, кулінарних і кондитерських виробів, переробки відходів (крохмальний цех).

Доготівельні – це підприємства харчування, які виробляють страви з напівфабрикатів, що надходять від заготівельних підприємств або від підприємств харчової промисловості, і організовують реалізацію та споживання готової їжі. До них відносяться їдальні-доготівельні, закусочні, кафе, бари і підприємства з відпускою готових страв додому.

Підприємства з повним технологічним процесом – це підприємства, де обробляють сировину, виробляють напівфабрикати і готову продукцію для реалізації у своїх залах і магазинах кулінарії. До них належать комбінати харчування, ресторани, комплексні підприємства харчування, а також деякі сучасні бари і буфети. Ці підприємства повинні мати складські приміщення для зберігання сировини, інвентарю, посуду і тари (холодильні камери, склади для сухих продуктів, овочів, інвентарю, тари); виробничі приміщення (цехи) для обробки сировини, виробництва напівфабрикатів і готової продукції (заготівельні цехи – овочевий, м'ясний, рибний; доготівельні – гарячий, холодний; спеціалізовані – кондитерський, кулінарний, борошняних виробів).

Залежно від *спеціалізації* розрізняють підприємства універсальні і спеціалізовані.

Універсальні підприємства – це ресторани, кафе, закусочні, їдальні з відповідним певному типу асортиментом страв і напоїв.

Спеціалізованими підприємствами є ресторани, кафе, бари, закусочні, які виготовляють і реалізують специфічний асортимент страв, напоїв, кондитерських виробів (ресторани з національною кухнею, кафе-морозиво, кафе-кондитерська, закусочна-варенична, шашлична, бари – пивний, винний, десертний та ін.).

Залежно від *кількості місць* підприємства харчування поділяють на малі (до 50 місць), середні (50 — 100) і великі (від 100 і більше місць) [6].

За *характером обслуговуючого контингенту* розрізняють загальнодоступні підприємства, які обслуговують населення міста (їдальні, ресторани, кафе, закусочні, бари, буфети), підприємства при промислових підприємствах, будовах, установах, навчальних закладах і підприємства, що обслуговують визначений контингент: проживаючих у готелях, мотелях, глядачів і відвідувачів спортивних споруд, глядачів в установах культури і мистецтва, пасажирів на вокзалах, у портах, аеропортах.

За націнковою категорією, залежно від технічного оснащення, форми обслуговування споживачів, обсягу послуг, художнього оформлення, матеріальних витрат, які пов'язані з виробництвом і реалізацією продукції, підприємства харчування поділяють на п'ять категорій: люкс, вищу, I, II і III.

До категорії люкс належать ресторани і бари; до вищої – ресторани, кафе універсальні, бари; до I – ресторани, кафе, універсальні і спеціалізовані закусочні, буфети; до II – загальнодоступні їдальні, кафе, закусочні, спеціалізовані підприємства, буфети; до III – їдальні, буфети, кафе, закусочні, що обслуговують споживачів за місцем роботи і навчання [6].

1.2. Класифікація послуг, що надаються закладами громадського харчування

Відповідно до ГОСТ 30523-97 «Послуги громадського харчування. Загальні вимоги» послуга громадського харчування – це результат діяльності підприємств і громадян-підприємців по задоволенню потреб споживача в харчуванні та проведенні дозвілля. Процес обслуговування є сукупністю операцій, які здійснюються виконавцем при безпосередньому контакті зі споживачем послуг при реалізації кулінарної продукції та організації дозвілля. В свою чергу якість послуг повинна задовольняти встановленим або передбачуваним потребам споживачів.

Послуги закладів ресторанного господарства також мають відповідати вимогам безпеки і екологічності, цільовому призначенню і надаватися за умов, які відповідають вимогам діючих нормативних документів. У процесі обслуговування споживачів комплекс послуг повинен відповідати типу підприємства і його класу. При їх наданні має враховуватися вимога ергономічності, тобто відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним та фізіологічним потребам споживачів. А дотримання цих вимог забезпечує комфортність обслуговування [7].

Послуга, що надається відвідувачам закладів громадського харчування також повинна відповідати ще й вимогам естетичності. Естетичність характеризується гармонійністю архітектурно-планувального щодо вирішення приміщень підприємства, а також умовами обслуговування, зокрема зовнішнім виглядом персоналу, сервіровкою столу, оформленням і подачею кулінарної продукції.

Споживач має отримувати повне, достовірне і своєчасне інформування про послуги, що надаються закладом (рис. 1.2). До основних послуг відносяться такі блоки:

- харчування;
- з організації споживання продукції і обслуговування;
- організації дозвілля.
- інформаційно-консультативні;
- інші.

В свою чергу кожен зазначений блок включає в себе певний конкретний перелік. Так послуга харчування – складається з послуг виготовлення кулінарної продукції та створення умов для її реалізації і споживання відповідно до типу і класу закладу. За видами закладів доречно виділяти наступні:

- ресторану;
- бару;
- кафе;
- їдальнею;
- закусочною і таке інше.

В свою чергу, для кожний виду закладу існують характерні види послуг. Так послуга харчування *ресторану* – це послуги :

- виготовлення, реалізації та організації споживання широкого асортименту страв і виробів складного приготування з різних видів сировини;

- винно- горілчаних виробів та інших товарів.

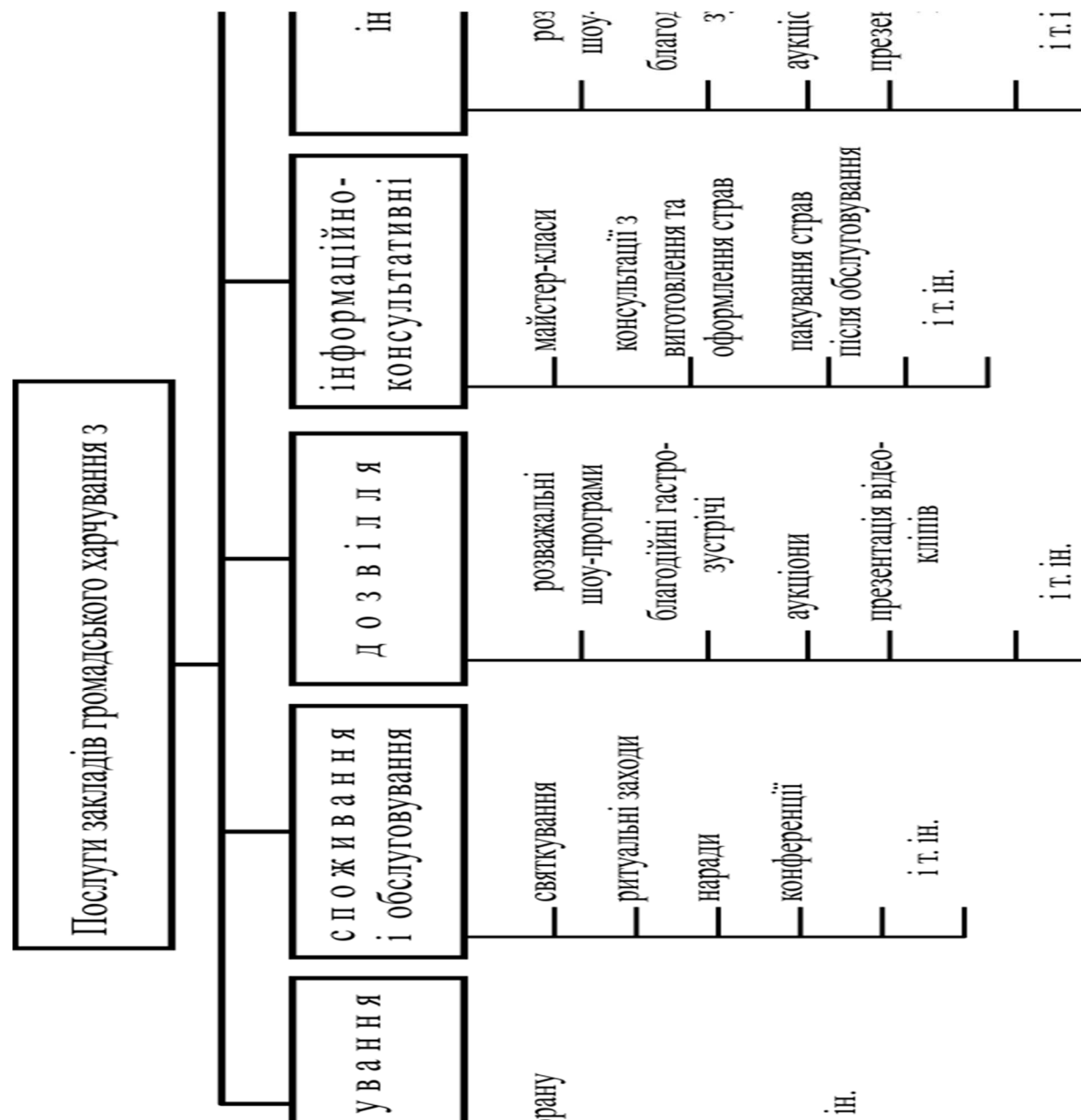


Рисунок 1.2 – Структура послуг закладів громадського харчування

Послуга харчування *закусочною* в той самий час передбачає послугу з виготовлення, реалізації та споживання обмеженого асортименту страв нескладного приготування для швидкого обслуговування споживачів.

Послуга харчування *буфетом* передбачає обмежений асортимент готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні, де їжу споживають, як правило, стоячи чи продають на винос [8].

Автор звертає увагу на те, що на відміну від ресторанів, кав'ярень тощо, *їдальня належить до тих закладів громадського харчування, що призначені лише для надання послуг з харчування. Їдальні не задовольняють гастрономічні забаганки, а годують клієнтів за прийнятну для них ціну. Відповідно для їдалень характерний набір звичних для даного суспільства страв. Для зручності співробітників та економії коштів чи зниження цін власні їдальні мають великі підприємства чи установи. Тому часто під їдальнею розуміють саме заклад громадського харчування при якійсь організації [9].*

Автор звертає увагу на те, що саме тут в роботі зроблено попередній висновок про різницю між «закладом (підприємством) громадського харчування» і «закладом (підприємством) ресторанного господарства (бізнесу)».

Стосовно другого блоку послуг – послуг з організації споживання продукції і обслуговування – до них науковці відносять наступні :

- організацію та обслуговування торжеств, ритуальних заходів;
- організацію харчування та обслуговування учасників конференцій, нарад, культурно-масових заходів і т.ін.;
- послугу офіціанта, бармена з обслуговування вдома;
- доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів і обслуговування споживачів в офісах та вдома;
- обслуговування споживачів у дорозі, на пасажирському транспорті;
- обслуговування в номерах готелів;
- організацію раціонального комплексного харчування і т.ін.

У ресторанах та барах зазвичай у світі велика увага приділяється організації дозвілля. Послуги з організації дозвілля включають наступне:

- організацію музичного обслуговування;
- організацію проведення концертів, програм вар'єте та ін. [8]

У закладах ресторанного господарства можна влаштовувати наступні розважальні заходи, а саме:

святкові заходи за інтересами забезпечуються спеціальними шоу-програмами, наприклад: презентація альбомів або відеокліпів відомого виконавця, творчі вечори, присвячені виходу на екран нового фільму, ювілею відомого актора, показ колекції одягу відомого кутюр'є тощо;

виступ професійного (професійних) ді-джея зі своєю власною програмою;

виступи починаючих акторів. Вони корисні як для актора – молодий виконавець одержує можливість виступити перед широкою аудиторією, так і закладу та його гостям;

виступи артистів розмовного жанру – акторів, сатириків, гумористів, пародистів, клоунів і т.ін., які завдяки особливому інтонаційному забарвленню, темпу і ритму вимовляння фраз чи віршованих рядків, силою звуку, мовною характерністю створюють неповторний образ того, про що або про кого розповідають;

виступи "зірок першої величини", який надає можливість гостям побачити їх, одержати насолоду від їх виступу;

виступи шоу-балету дають можливість одержати насолоду від хореографії та вбрання;

організація змагань в клубі у вигляді шоу, наприклад з боулінгу або більярду;

організація шоу-програм із сюрпризами, при цьому, як правило, запрошують представників засобів масової інформації [10].

Стосовно останньої тенденції можна відзначити, що відомий український шоумен Юрій Горбунов в наш складний час супроводжує виступи відомих артистів-вокалістів, під час яких організує аукціони з продажу вінтажних речей, які можуть зацікавити колекціонерів та взагалі

забезпечених людей, що сприяє допомозі військовим та пришвидшує перемогу України!

Безумовно, що в теперішній час шоу-бізнес інтегрує у ресторанний й навпаки, з'являються нові форми розваг, заходів з приводу збору коштів для ЗСУ, в яких приймають участь представники обох видів бізнесу та ті, що частково знайшли відображення на рис. 1.2.

Важливим фактором надання якісної послуги є культура обслуговування, що тісно пов'язана із етикетом під час її надання.

Культура обслуговування є одним з основних критеріїв в оцінці діяльності працівників закладів ресторанного господарства. До основних чинників, що визначають культуру обслуговування, належать такі:

- наявність сучасної матеріально-технічної бази;
- види і характер послуг, що надаються;
- асортимент і якість продукції, що випускається;
- впровадження прогресивних форм обслуговування;
- рівень рекламно-інформаційної роботи;
- професійна майстерність працівників закладів ресторанного господарства.

Автор відзначає, що етимологія «етикету» дуже цікава й стародавня. На ці питання багато років тому звертали увагу Аристотель, потім Кант та Дюркгеймс. Виникнення перших професійно-етичних кодексів відноситься до періоду ремісничого поділу праці в умовах становлення середньовічних цехів у XI–XII ст. Саме тоді вперше констатують наявність у цехових статутах ряду моральних вимог стосовно професії, характеру праці, співучасникам по праці. Однак ряд професій, що мають життєво важливе значення для всіх членів суспільства, виникли в далекій давнині, і тому такі професійноетичні кодекси, як Клятва Гіппократа, моральні встановлення жреців, що виконували судові функції, відомі набагато раніше.

Останнім час, а виходить з появою заможних людей, що мали можливість спілкуватися на високому рівні, стають актуальними світські

манери, тонкощі ведення бесіди, сервіровки, правил розміщення за обіднім столом і в автомобілях тощо. Етикет, вільний від застарілих формальностей, не ускладнює, а спрощує й робить приємніше повсякденне життя. Його правила засновані на таких моральних категоріях як ввічливість, тактовність, коректність, порядність. Таким чином, засвоєння правил етикету сприяє розвитку почуття такту (вміння, говорити і діяти з урахуванням індивідуальних психологічних особливостей і настрою інших людей), привчає зберігати власну гідність і шанувати навколишніх навіть у складних, конфліктних ситуаціях. Невід'ємною складовою етикету фахівці визнають порядність. Етикет допомагає людині утримуватися від непорядних вчинків – таких як дрібне шахрайство або злодійство, обмова, клязництво. Володіння правилами етикету усуває скутість, дозволяє не скривдити ділового партнера недбалим, словом, або дією, і водночас не упустити власну гідність і престиж фірми. Засвоєння стереотипів поведінки, запропонованих етикетом, дає можливість встановити сприятливий психологічний клімат ділового спілкування, що робить бізнес і успішним, і приємним. В даний час українські підприємства й організації інтегруються в економічне, політичне і культурне життя Європи, розвиваються зв'язки з діловими і політичними колами інших регіонів планети. Спілкування з представниками інших держав потребує особливої уваги до етикету, безперечного дотримання його спеціальних правил. Плідні, взаємовигідні відносини між державами ґрунтуються на принципах поваги суверенітету; рівності; територіальної цілісності; невтручання у внутрішні справи [11].

Культура обслуговування на високому рівні підвищує конкурентоспроможність підприємства, що є дуже важливим в умовах ринкових відносин.

Послуга, що надається, повинна відповідати вимогам естетичності. Естетичність характеризується гармонійністю архітектурно-планувального вирішення приміщень підприємства, а також умовами обслуговування, зокрема зовнішнім виглядом персоналу, сервіркою столу, оформленням і

подачею кулінарної продукції. Споживач має отримувати повне, достовірне і своєчасне інформування про послугу, що надається [8].

1.3 Характеристика приміщень та обладнання для організації процесу обслуговування

Для забезпечення якісного обслуговування відвідувачів у підприємствах харчування, як було зазначено у попередньому підрозділі дослідження, виділяють спеціально обладнані приміщення.

Структура приміщень закладів громадського харчування наведена на рис. 1.3. Так до них належать основні приміщення – вестибюль (з гардеробом і туалетними кімнатами), аванзал (зал чекання), загальний і банкетний зали, буфети (основний, кавовий і буфет-хліборізка), а також допоміжні приміщення – сервізна і відділення для миття столового посуду і приборів.

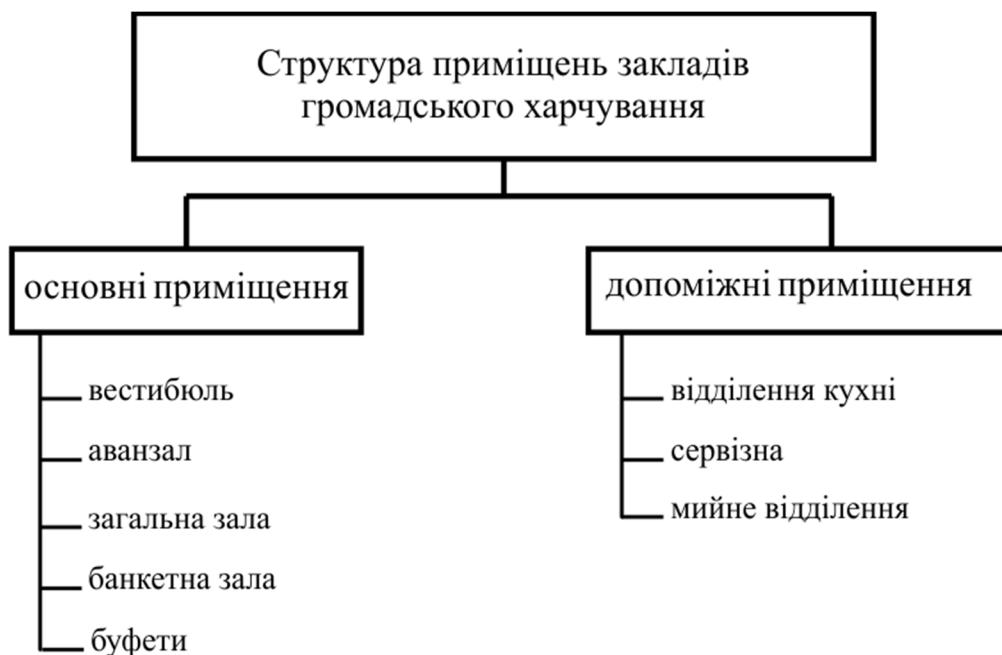


Рисунок 1.3 – Структура приміщень закладів громадського харчування
Джерело: розробка автора

Вестибюль – це приміщення, де розпочинається обслуговування відвідувачів. У ньому розміщують гардероб для верхнього одягу, взуття,

сумок, портфелів відвідувачів, дзеркала, м'які меблі (крісла, півкрісла), телефони-автомати, автомати для чищення взуття. Гардероб розміщують у вестибюлі біля входу. Його обладнують широкою гардеробною стойкою, зручною для приймання і видавання одягу. Під стойкою із внутрішнього боку розміщують спеціальні полицки для взуття, сумок, портфелів. Для одягу в гардеробі встановлюють секційні металеві двосторонні вішалки з розсувними кронштейнами (7-10 вішалок на 1м²). Туалетні кімнати відокремлюють від вестибюля декоративними перегородками, вертикальним озелененням. У туалетні кімнати підводять гарячу і холодну воду, в них розміщують електричні сушарки для рук, дзеркала, забезпечують туалетним милом, папером, індивідуальними серветками для рук.

Аванзал – приміщення для зустрічі гостей або чекання. Його розміщують перед загальним і бенкетним залами. В аванзалі створюють затишок для відпочинку відвідувачів. Тут розміщують кілька м'яких крісел, диванів, журнальні столики, підлогу застилають килимовим покриттям, прикрашають декоративними зеленими насадженнями. Загальні і бенкетні зали – приміщення для обслуговування відвідувачів, місце для приймання їжі і відпочинку. Підприємства можуть мати один або кілька залів (залежно від потужності і типу його, форм обслуговування). Найбільш затишними вважають невеликі зали, тому великі зали (200 і більше місць) рекомендується розділяти декоративними або стаціонарними перегородками на бокси, ніші. Для забезпечення нормального температурного режиму 16-18°C при вологості повітря 60-65% зали обладнують притоково-відсмоктувальною вентиляцією, кондиціонерами.

У великих ресторанах обладнують буфети трьох видів – основний, кавовий, буфет-хліборізку, які призначені для відпускання продукції відвідувачам через офіціантів. Основний буфет розміщують у двох приміщеннях: приміщенні для підготовки відпускання продукції (води, пива, винно-горілчаних виробів, плодів і ягід, кондитерських і тютюнових виробів)

буфетником через роздавальне вікно офіціантам і підсобному – для зберігання продуктів. У першому приміщенні встановлюють прилавок, холодильну шафу, вітрину. На прилавок розміщують настільні циферблатні ваги, інструменти для відкривання пляшок, мензурки для дозування спиртних напоїв, графіни, апарати для охолодження соків, склянки і глечики для відпускання їх, вази, десертні тарілки для фруктів. Перед відпусканням пляшки з напоями протирають вологою, а потім сухою тканиною. У це приміщення підводять холодну і гарячу воду.

Кавовий буфет зазвичай призначений для приготування і відпускання офіціантам гарячих напоїв (кави, чаю, какао, шоколаду). Його обладнують експрес-кавоваркою, кавомолкою, плитою з листом для приготування кави посхідному, електроплитою для кип'ятіння молока, електрокип'ятильником, холодильною шафою для зберігання молока, вершків, охолодженої кави, тортів, тістечок, низькотемпературним прилавком для зберігання морозива. На полицях стелажів або шафи розміщують необхідний посуд: чайники, кавовники, чашки з блюдцями (чайні і кавові), склянки з потовщеним дном для кави-глясе, турочки для кави.

Буфет-хліборізка – це приміщення, де зберігають, нарізують і відпускають хліб. Для зберігання хліба встановлюють дерев'яні стелажі або шафи з отворами в бокових стінках і дверцях. Нарізують хліб уручну або механічним способом. На робочому місці працівника, що нарізує хліб, встановлюють виробничий стіл з машиною для нарізування хліба і лотками для нарізаного і ненарізаного хліба. При ручному нарізуванні хліба використовують ніжважіль або спеціальні ножі. Нарізаний для подавання на стіл хліб викладають у хлібниці або фарфорові вази і накривають серветкою. Тости (підсмажені скибочки хліба), які готують тут же в спеціальному апараті – тостері, подають на пиріжковій тарілці, яку покривають вирізаною паперовою серветкою.

Допоміжне приміщення повинно бути обладнане стелажми, підтоварниками, холодильною шафою. Сервізна – приміщення для зберігання і видачі офіціантам столового посуду з фарфору, скла, кришталю, металу, столових приборів, столової білизни (скатертин, серветок, рушників, ручників). Розміщують сервізну поряд з відділенням для миття столового посуду і приборів. Для зберігання столового посуду, приборів і столової білизни сервізну обладнують спеціальними шафами і стелажми. Посуд для зберігання розміщують за видами – окремо з фарфору, скла, кришталю, металу. Посуд ставлять так, щоб його зручно було брати, наприклад, чашки, соусники – ручками вправо, вази, вазочки, фужери, келихи, чарки — ніжками вверху. Прибори розміщують в ящиках з відділеннями для ножів, виделок, ложок.

Мийне відділення столового посуду і приборів розміщують так, щоб вона мала зручний зв'язок із залом для обслуговування відвідувачів і сервізною. Відділення обладнують машиною для миття посуду, мийними ваннами, виробничими столами, шафами і стелажми для зберігання чистого посуду, бачками з кришками для збирання відходів. Використаний посуд надходить у відділення через вікно, біля якого встановлюють стіл з поглибленим отвором, під яким ставлять бачок для збирання залишків їжі. Далі розміщують виробничий стіл для сортування посуду за видами (тарілки, склянки, прибори). Щоб не допустити бою посуду і зменшити шум, столи оббивають лінолеумом. Потім розміщують мийні ванни для миття посуду і приборів уручну (три для миття тарілок і дві – для миття скляного посуду і приборів), стіл для чистого посуду і шафи для його зберігання. Машину для миття посуду встановлюють посередині мийної.

Особливо важливим є створення в залах інтер'єру, що сприяє відпочинку відвідувачів. Цього досягають його планувальним вирішенням. Сучасний інтер'єр характеризується чіткістю стилю, лаконічністю і виразністю художніх засобів, спокійною кольоровою гамою, нестандартними

меблями, поєднанням старовини із сучасністю, наповненістю національним колоритом У підприємствах, які працюють за методом самообслуговування, використовують недорогі декоративні засоби: кольорову гаму, освітлення, керамічну або полістирольну плитку. При оформленні залів ресторанів, кафе, барів використовують різьбу по дереву, чеканку по металу, вітражі на вікнах, гіпсові декоративні плити, розписи на стінах, поліровану деревоплиту, дзеркала, декоративні тканини, металеві декоративні решітки, кольорове скло, шпалеру, озеленення в різних варіантах, в тому ж числі й на замовлення клієнта під час заходу тощо.

У підприємствах із самообслуговуванням підлогу виготовляють з мармурового дрібняка, синтетичних матеріалів. У ресторанах, кафе, барах підлога паркетна. Головний прохід застилають килимовими покриттями. Для оздоблення стелі використовують матеріали, які добре поглинають шум, підвісну стелю з перфорацією. Вікна прикрашають кольоровою мозаїкою, художньо оформленими решітками. Скляні прорізи вікон драпірують легкими тканинами. Обов'язковим доповненням інтер'єру є озеленення, живі квіти. Одним з найважливіших елементів інтер'єру є штучне освітлення. Світло може виділити структуру стін, рельєф прикрас, "звужити" або "розширити" зал, підкреслити святковість обстановки. В їдальнях освітлення повинно бути яскравим, а в ресторанах, кафе, барах – приглушеним. Освітлення може бути загальним, місцевим і змішаним. Загальне освітлення рівномірно освітлює весь зал — світильники розміщують під стелею. Воно може бути розсіяним у площині підвісної стелі з інтенсивним освітленням танцювального майданчика, естради, групи столів. Місцеве освітлення використовують для окремих зон або ділянок залу, столів, елементів оформлення за допомогою бра, торшерів, настільних ламп. Змішане освітлення передбачає одночасне застосування двох систем освітлення. Світильники виготовляють з різних матеріалів (металу, скла, дерева) у вигляді ліхтарів, свічок, газових ламп.

Меблі підприємств харчування повинні бути гігієнічними, зручними, міцними, відповідати сучасним естетичним вимогам і вписуватися в загальний інтер'єр залу. Зали ресторанів, кафе, барів, буфетів та інших підприємств обладнують обідніми, бенкетними, фуршетними, підсобними столами, м'якими, напівм'якими і твердими кріслами, а також півкріслами, диванами, сервантами. Столи можуть мати круглу, овальну, квадратну або прямокутну форму (2, 4, 6, 8-місні). Найзручніші — квадратні і прямокутні столи. У закусочних, кафетеріях, деяких буфетах встановлюють високі столи для приймання їжі стоячи (висота 1000 – 1100 мм, ширина – 650 - 700 мм, довжина – з розрахунку 500 мм на одну людину). Під кришкою столу обладнують полицю для сумок, головних уборів, парасольок [5, 12].

Вважається за доцільне в мету розкриття завдання дослідження надати також структуру основних блоків приміщень готельно-ресторанних комплексів, що наведено на рис. 1.4.

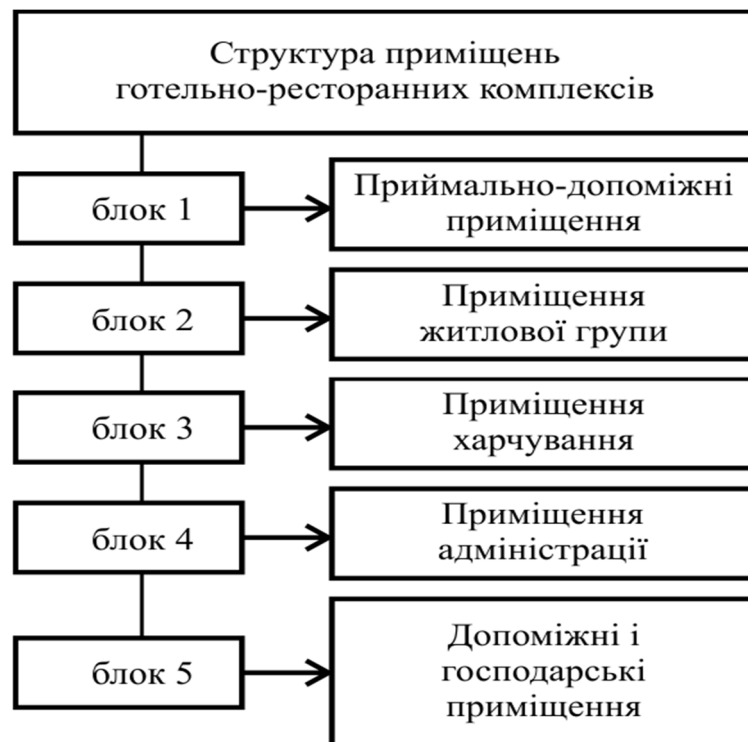


Рис. 1.4 – Приміщення готельно-ресторанних комплексів.
Джерело: розробка автора.

На підставі підприємства бази дослідження необхідно зазначити, що сучасні готельно-ресторанні комплекси відрізняються за призначенням, місткістю, поверховістю, типами конструкцій, рівнями комфорту, режимами експлуатації (цілорічні, сезонні), місцем розташування (місто, курорт тощо), функціональним призначенням, забезпеченістю харчуванням, тривалістю проживання в них, рівнями цін [13], тобто мають свій характерний набір приміщень і, відповідно, обладнання в них.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ВИРОБНИЧОЇ СИСТЕМИ ПІДПРИЄМСТВА ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ХУТІР FARMHOUSE»

2.1. Загальна характеристика економічної діяльності готельно-ресторанного комплексу «Хутір Farmhouse»

Готельно-ресторанний комплекс «Хутір Farmhouse» діє як товариство з обмеженою відповідальністю на загальній системі оподаткування, зареєстроване у 2007 році зі статутним капіталом 700 тис. грн., на вул. Набережна Перемоги в Дніпрі на березі Дніпра в парковій зоні.

Щоб потрапити до ГРК (готельно-ресторанного комплексу) «Хутір Farmhouse» потрібно витратити 10-15 хвилин на проїзд від центру вздовж набережної. Головна особливість закладу – поєднання високого сервісу та різноманітності задовольень. В закладі працює ресторан української кухні з літньою терасою та окремими альтанками, банкетні зали для проведення урочистостей, готель – для повноцінного відпочинку і навіть лазня, яка допоможе розслабитися після напруженого робочого дня.

Відповідно до даних, що занесені до державного реєстру, підприємство має право на такі види діяльності:

- експлуатація готелів та аналогічних засобів тимчасового розміщення;
- діяльність закладів ресторанного господарства, надання послуг мобільного харчування;
- діяльність із забезпечення фізичного комфорту;
- надання в оренду та експлуатацію власного або орендованого нерухомого майна;
- пасажирський річковий транспорт;
- допоміжне водне транспортне обслуговування.

Деякі види діяльності, що пов'язані з пересуванням по воді – обмежені під час військового стану в країні.

Аналізуючи тенденцію розвитку готельної індустрії в Україні, можна відзначити, що, починаючи з 2019 року туристичний потік зазнає зниження показників через зовнішні фактори: коронавірус, війну.

Зрозуміло, що військові дії загалом дестабілізували економіку України та призвели до скорочення ВВП. Слід зазначити, що готельно-ресторанна галузь Центральної та Західної України фактично не знизила обсягів роботи. В той час, як Схід і Південь вимушені були навіть частково, або повністю зупинитися.

За період лютий-березень 2022 року наповненість готелів Західної України склала майже 100%. Це, чи не найвищий рівень заповнюваності за останні 10 років. За квітень-травень заповнюваність впала до 40-50% через те, що вимушено переселені гості повернулися додому або виїхали за кордон.

Більшість готелів не змінили ціни на проживання. В межах своєї рентабельності надавали певну кількість вільних номерів, розміщували вимушених переселенців у конференц-залах і SPA-зонах. Звісно, були випадки, коли ціни в цих регіонах були дещо завищені.

Деякі готелі пережили нестачу персоналу, оскільки кваліфіковані працівники виїхали за кордон. Однак у зв'язку зі зростанням показників безробіття та збільшенням кількості переселенців, штат готельно-ресторанних підприємств був поповнений.

Воєнний стан – це не привід зупиняти всі бізнес-процеси та роботу. Саме так відреагував готельно-ресторанний бізнес в місті Дніпро та, попри, такий складний час, продовжив працювати й підтримувати економіку країни.

Враховуючи те, що виїзд з території України для військовозобов'язаних осіб – неможливий, внутрішній туризм за останні роки відчув незначне зростання навіть в регіонах, які наближені до активних військових дій, що, в свою чергу, вплинуло на стабілізацію роботи готельно-ресторанних закладів. Дестабілізація економіки суттєво вплинула на рівень

безробіття та рівень зарплати, тим самим зменшивши можливості українців подорожувати, але закріпилася популярність готелів, що розташовані в зеленій зоні, й тих, що пропонують додаткові SPA послуги.

За дослідженнями Державного агентства розвитку туризму, податкові надходження від сфери туризму по регіонах за минулий 2023 рік.

Ріст податків за минулий рік у порівнянні з 2022 роком складає 32%, та відмічено у столиці та у 18 регіонах України, а в порівнянні з 2021 роком ріст спостерігається тільки в 13 областях країни (рис. 2.1, 2.2).

ПОДАТКИ, млн грн:	2021	2022	2023
Вінницька	27,4	23,9	29,9
Волинська	13,3	11,8	15,9
Дніпропетровська	98,4	69,5	98,1
Донецька	59,6	18,8	8,8
Житомирська	14,1	9,0	14,5
Закарпатська	59,5	72,4	94,2
Запорізька	98,6	26,2	15,2
Івано-Франківська	132,0	159,7	138,8
Київська	125,4	163,9	239,0
Кіровоградська	15,2	10,9	15,8
Луганська	9,2	1,9	0,5
Львівська	215,4	273,8	345,5
Миколаївська	45,9	14,3	21,7
Одеська	210,8	87,6	98,8
Полтавська	43,5	34,6	45,4
Рівненська	16,2	14,1	20,1
Сумська	11,4	7,3	9,8
Тернопільська	17,3	15,1	19,6
Харківська	104,8	38,9	49,6
Херсонська	58,7	10,4	1,7
Хмельницька	21,4	22,6	31,2
Черкаська	23,0	17,4	20,7
Чернівецька	18,2	20,7	28,8
Чернігівська	18,6	11,3	10,8
м. Київ	773,9	415,2	499,3

Рисунок 2.1 – Динаміка податкових надходжень від туристичної галузі по областях України (2021-2023 рр.)

Джерело: [14]

до бюджету надійшло 145,868 млн грн. податку проти 141,164 млн за 2022 рік. У 2021 році цими засобами розміщення сплачено 328,215 млн грн.

В 2023 році зросли й доходи від реалізації ГРК «Хутір Farmhouse» на 26% та майже на 40% в порівнянні з 2021 роком. Баланс підприємства представлений в Додатку А.

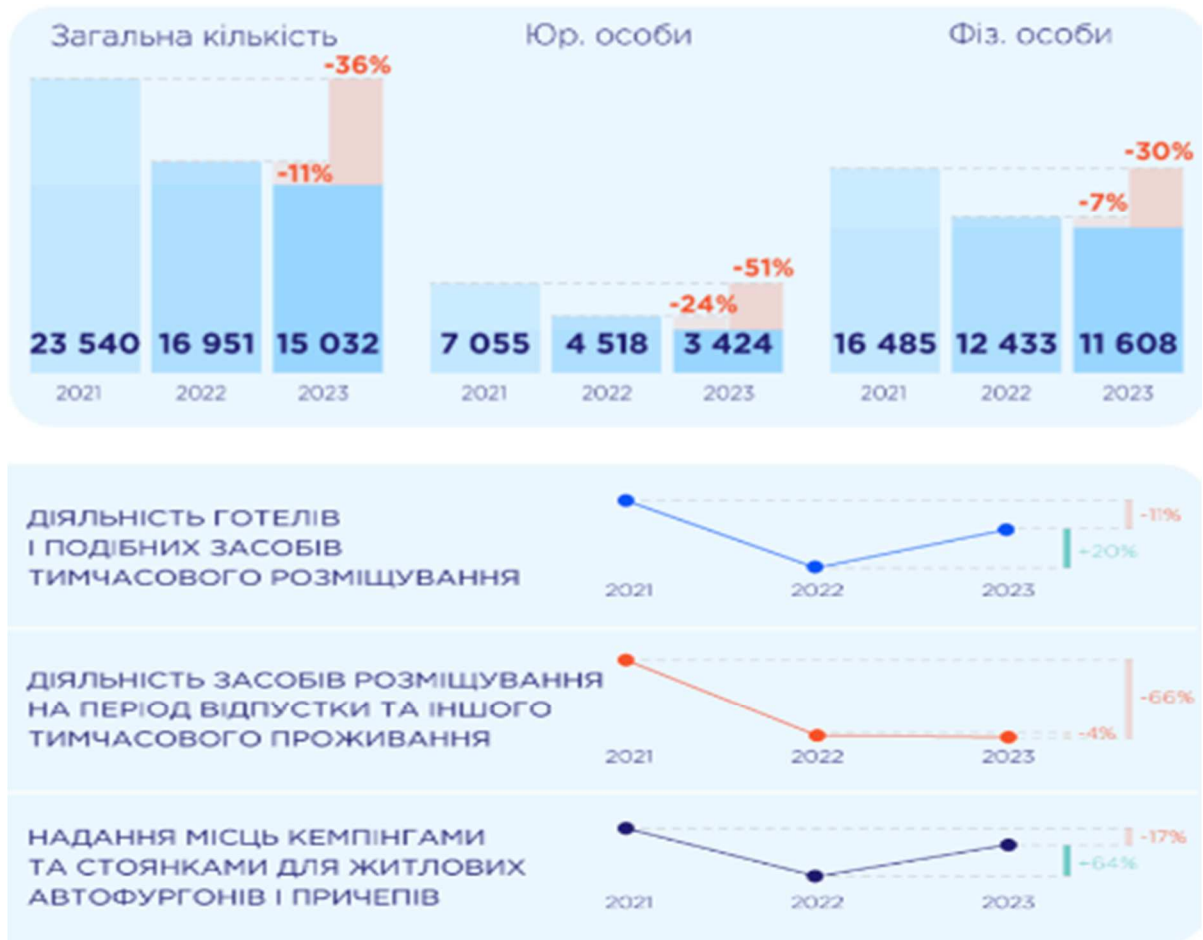


Рисунок 2.3 – Динаміка кількості платників податків закладів розміщення

Джерело: [14]

Фінансові результати діяльності підприємства наведені в табл. 2.1, а динаміки показників доходу від реалізації та собівартості продукції представлені на рисунку 2.4. Чистий дохід від реалізації готельно-ресторанного комплексу в 2023 році вдалося вивести на рівень 11476 тис.

грн, що становить зростання на 26% в порівнянні з 2021 роком, та зростання в порівнянні з 2021 роком майже на 40%.

Слід зазначити, що собівартість послуг (продукції), що надає (виробляє) ГРК «Хутір Farmhouse» демонструє спад на 9% та 23% в 2022 та в 2023 роках відповідно, що може свідчити про зменшення обсягів виробництва.

Таблиця 2.1

Фінансові результати діяльності ГРК «Хутір Farmhouse»
(2020-2023 рр.)

Показник, тис.грн / рік	2020	2021	2022	2023
Чистий дохід від реалізації, тис.грн	12253	8252	9128,3	11476
Собівартість реалізованої продукції	9339	6942	6304,6	4885,4
Інші доходи	0,8	1055	0,2	1,2
Інші витрати	2073,9	3455	1122,2	8053,3
Активи	1475	1598,2	2478,9	1221,3
Зобов'язання	1943	1547,2	726,2	1267,8

Джерело: складено автором на основі «Фінансові показники підприємства» Додаток А

Обсяги транзакцій закладу також свідчать про активізацію роботи в 2023 році. Найвищі показники спостерігалися в 2018 році – 28 транзакцій загальною сумою 336 305 грн., а найменший – 2022 рік: 5 транзакцій на суму трохи менше 11 000 грн. Динаміка кількості та обсягів транзакцій закладу наведена на рис. 2.5.

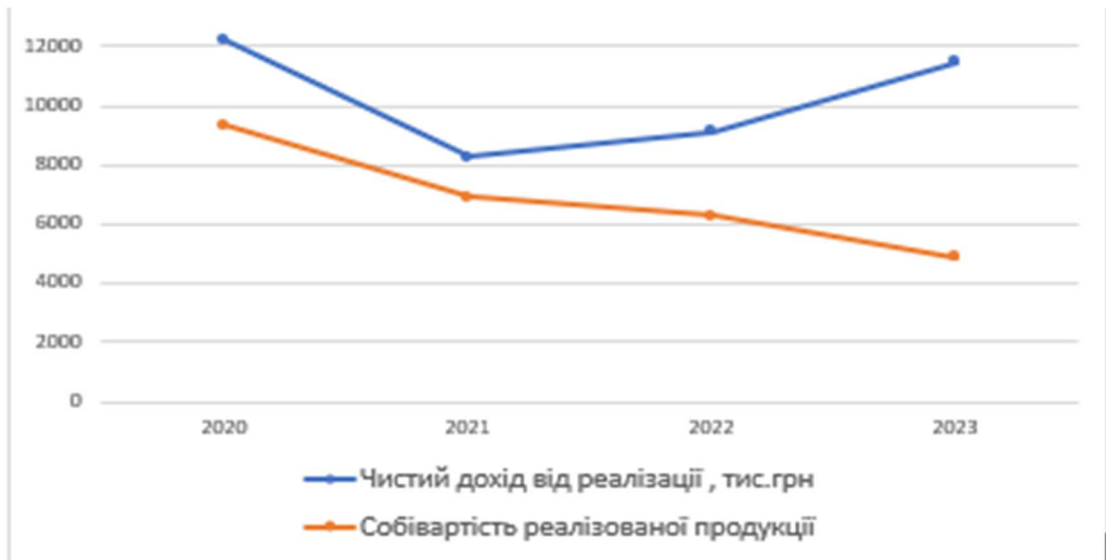


Рисунок 2.4 – Динаміка чистого доходу та собівартості реалізованої продукції ГРК «Хутір Farmhouse» (2020-2023 рр.)

Джерело: складено автором на основі «Фінансові показники підприємства» Додаток А

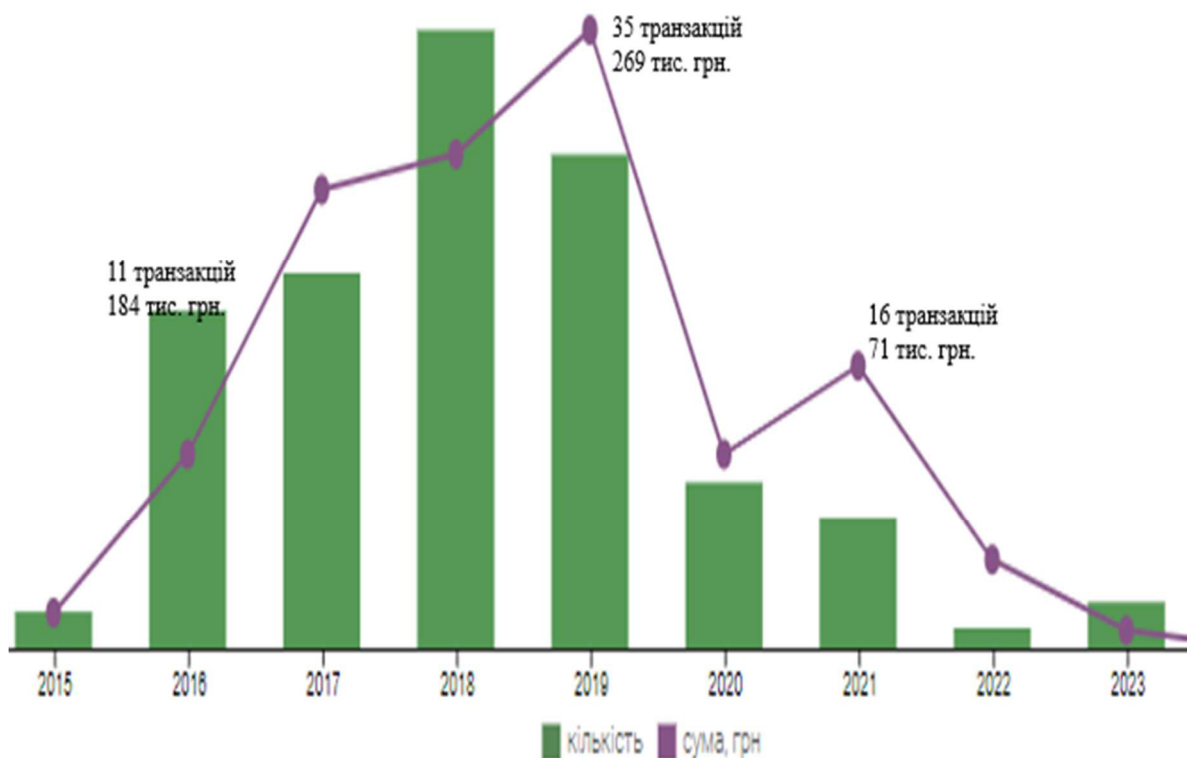


Рисунок 2.5 – Динаміка транзакційних операцій ГРК «Хутір Farmhouse» (2015-2023 рр.).

Джерело: [15]

Загалом, роботу закладу за 2023 рік можна оцінити як «з позитивною динамікою», оскільки закладу вдалося збільшити чистий дохід від реалізації, не дивлячись на ситуацію в країні, та ц в регіоні, зокрема.

На жаль, від бойових дій в нашій державі постраждало близько 1000 закладів харчування. Навіть часткове знищення приміщення ресторану може завдати збитків у 100–150 тис. грн, значні – від 500 тис. до 1 млн грн. Повністю зруйновані будівлі завдають збитків у 100 тисяч доларів.

Точних даних щодо готельно-ресторанних комплексів України, які постраждали внаслідок бойових дій, немає. Серед тих, про які є інформація, близько 12 готелів загальною кількістю майже 1000 номерів. Серед великих готелів – Альфавіто в Києві (229 номерів), «Харків» (205 номерів), «Україна» в Чернігові (99 номерів) [17], і це далеко не повний список. Тож робота підприємства, та навіть зростання показників є доказом стійкості підприємства.

2.2. Аналіз груп приміщень ресторанного господарства ГРК «Хутір Farmhouse»

Ресторан домашньої кухні господарства ГРК «Хутір Farmhouse» відомий своїми національними стравами, які приносять задоволення як місцевим, так і іноземним туристам. Кухарі ресторану намагаються довести кожен рецепт до досконалості, ретельно стежать за процесом приготування, використовують тільки найсвіжіші продукти в процесі приготування, а також приділяють увагу подачі та оформленню страв (Додаток Б).

Концепція ресторану базується на українській кухні з місцевими стравами, а кожен банкетний зал «Хутір Садиби» має свій особливий стиль, неповторну атмосферу та ідеально підходить як для ділових зустрічей, так і для корпоративних обідів та сімейних свят.



Рисунок 2.6 – Територія ГРК «Хутір Farmhouse» ()

Джерело: супутниковий знімок, карта Google

Комплекс пропонує банкетні зали місткістю:

- 20-60 осіб – «Золота банкетка» (рис.2.6., об'єкт 1);
- до 25 осіб – «Ватага козаків» (рис.2.6., об'єкт 2);
- 40-100 – «Лагуна»(рис.2.6., об'єкт 3);
- 100-500 осіб зал урочистих подій (рис.2.6., об'єкт 4).

«Золота банкетка» вміщує до 60 осіб, витримана в класичному стилі біло-золотих кольорів. Окрім залу, де розміщуються столи, є великий балкон (30 кв.м.) з якого відкриваються чудові пейзажі та можна зробити фото.

«Ватага козаків» – альтенка-банкетка, що готова в літній період (з квітня по листопад) прийняти 25 гостей. Такий відпочинок надає змогу насолодитися природою та смачними стравами.

Своєю оригінальністю приваблює гостей банкетна зала «Лагуна», що розрахована на заходи до 100 осіб. Зала витримана в біло-золотих з

коричневим тонах та знаходиться на воді. Великі вікна від підлоги до стелі з видом на річку, та відкритий простір подарують незабутні відчуття.

Банкетна зала «Урочистих подій» площею 1000 кв. метрів вміщує до 2000 осіб, та має 500 посадочних місць за столами. В цій залі проводять не лише весілля, але й змагання з бальних танців, конференції, концерти та інші масштабні заходи. Пріоритетом даної зали є наявність технічного забезпечення: обладнання, звукотехніка; театральна сцена з автоматичною завісою і двома типами гримерок: VIP – для соліста і друга – для колективу, зі своїм санвузлом і душем і окремим виходом із залу.



Рисунок 2.7 – Теплохід «Лагуна» ГРК «Хутір Farmhouse»

Також можна орендувати 2-х поверховий теплохід «Лагуна» (рис. 2.7, об'єкт 5), як банкетний зал для святкування будь-якого заходу, так і в якості судна для річкової прогулянки (під час воєнного стану річкові прогулянки не дозволяються).

Дизайн ресторану «Колиба» «Колиба» відомий оформленням у національному стилі з використанням предметів українського побуту (рис. 2.8).



Рисунок 2.8 – Ресторан «Колиба» ГРК «Хутір Farmhouse»

Джерело: [17]

Кухня ресторану повністю відображає ідеологію комплексу та гармонійно поєднує швидке обслуговування та майстерно розроблене меню з яскравою палітрою смаків. В меню завжди знаходять відображення сезонні особливості чи актуальні свята (рис. 2.9).

Серед фірмових позицій закладу:

- вареники з сиром, картоплею;
- фермерський борщ;
- соковиту свинину з беконом та овочами;
- та багато іншого.
- фірмова пшоняна каша з пупками;
- крученики з кабачка з крем-сиром, язиком, помідором та горіхами;
- бабусині сирники з яблуком;
- деруни та голубці в авторському виконанні та багато іншого.

Смачні пасочки		Для тих, хто постує	
до вашого кошика			
(ціну вказано за 100 грамм)			
Ванільна	55.00	Вінігрет	200 95.00
Сиркова	88.00	Вінігрет з авокадо та горіхами	220 245.00
З чайною трояндою	74.00	Салат с зеленим міксом, чері та смаженими печерицями	200 210.00
Крашанка (за 1 шт)	21.00	<i>Додаємо трюфельне масло</i>	
		Пікантний квашений кавун	200 50.00
		Гостра закуска із баклажан	200/20 88.00
		Гриби мариновані	200 265.00
		Дунайський оселедець з печеною картоплею	100/120 145.00

ВЕСНЯНІ ПЕРВОЦВІТИ		
ШЕФ РЕКОМЕНДУЄ		
Фірмова пшоняна каша з пупками	300/60/100	280.00
Салат із молодої капусти з огірком	200	166.00
Салат із молодої капусти з огірком, редисом та яйцем пашот	200	148.00
<i>Заправляємо сметаною</i>		
Салат із редиса та огірка	200	140.00
<i>Заправляємо духм'яним маслом</i>		
Салат з редисом, огірком та яйцем	225	145.00
<i>Заправляємо сметаною</i>		

Рисунок 2.9 – Сторінки меню ресторану «Колиба»

Джерело: [17] restaurant

В ресторані готують шашлики зі свинини, баранини, курки, телятини, сома, лосося на мангалі, а також овочі, запечені на вогні, стейки риби і картоплю на мангалі з підчервиною.

Заклад ретельно підходить до поставок та закуповує лише найсвіжіші продукти у фермерів. Також на території закладу є власний город, де вирощують зелень.

Ще однією цікавинкою закладу є невеличка ферма на власній території (рис. 2.6, об'єкт 7), де проживають фермерські тварини: кури, гуси, качки, цесарки, поросята, рибки – гості люблять милуватися мешканцями ферми, особливо уважно спостерігають за ними діти. Яйця курей використовують

для приготування омлету на сніданок, а яйця індоуток – для приготування тіста.

З квітня по листопад на території ГРК гості можуть поласувати стравами в затишних дерев'яних альтанках серед розкішних зелених насаджень коло річки (додаток В та рис. 2.6., об'єкт 6).

Особливої уваги при готелях потребує організація сніданків. Майже всі мешканці готелю приходять на сніданок, тому що вартість сніданку включена у вартість проживання заздалегідь. Сніданки в ресторанах при готелях класифікуються за такими ознаками:

- панконтинентальні (Європейський або континентальний);
- національний або етнічний (англійська, американська, шведська, німецька, французька, голландська та ін.);
- за часом організації (ранні, пізні);
- за часом прийому їжі (прискорений, експрес-сніданок);
- за терміном експлуатації (сезонні, місячні);
- за особливості режиму харчування (дієтичний);
- за асортиментом (розширений, умовно обмежений, складний);
- за наявністю алкоголю напої (з шампанським);
- за релігійними ознаками (вегетаріанські та ін.);
- за віковими особливостями (дитячі та ін.);
- за особливостями організації та сервірування (сніданок з доставкою в номер готелю) тощо.

В ресторані наявна послуга бранчу – «пізній сніданок», що може включати в меню бульйони, супи-пюре або крем-супи. Бранч організовується з 11:00 години до 13:00 години, і пізніше. Організації бранчу має ряд особливостей: значна різноманітність страв, в т.ч представлені другі гарячі страви; різні види кулінарної обробки, супи в асортименті.

Загалом, заклад пропонує послуги:

- приготування індивідуальних страв на вимогу споживача;
- приготування страв на грилі, мангалі та ін.

Споживачі мають можливість вибрати відповідний вид сніданку, чи іншого виду страви та скласти меню на власний смак. Інформацію про вартість послуги з'ясовують при замовленні. Споживач, формуючи власне обіднє меню, може уникнути вибору першої, або другої страви.

Особливу увагу в приготуванні страв ГРК «Хутір Farmhouse» приділяє дитячому меню. Воно розробляється з урахуванням вікових категорій, медичних показань.

В ресторані ГРК «Хутір Farmhouse» для клієнтів пропонуються експрес-ланчі. з 12.00 години до 14.00 години. Експрес-ланчі пропонують за фіксованою ціною. Меню експрес-ланчів складається, з двох-трьох варіантів: в меню, зазвичай, холодна закуска, перша страва (1/2 порції), гаряча друга страва з гарніром, десерт і гарячий напій. Іноді з меню виключають десерт, а дрібну випічку можуть подавати до гарячого напою.

Сервірування для експрес-ланчів передбачає: пиріжкову тарілку, ніж, столову ложку, столову вилку, закусочний ніж, закусочна виделка, стакан для води, полотняна серветка, тарілка закусочна, набір для спецій, ваза з квітами.

Особливістю комплексного меню є те, що воно включають страви з риби, м'ясо, птиці, овочів, сирів, крім делікатесних та ексклюзивних, іноді, використовується вільний вибір на основі обмеженого меню з 10-15 страв. Час обслуговування клієнтів повинен бути мінімальним. Час перебування в залі клієнта немає ліміту.

В залі ресторану знаходяться обідні столи різної форми та місткості, сервіровані в стилі Casual: сервірування повсякденного столу. Це популярний вибір для сучасних повсякденних закладів харчування. Повсякденна сервіровка схожа на формальну, проте розрахована на три страви.

Столовий посуд і прилади розраховуються для супу або салату, основної страви та десертів. В центрі столу розміщається сервірувальна тарілка. В верхній лівій частині сервірувальної тарілки – тарілка для хліба. Зверху на хлібниці – ніж для масла, лезом вниз і ручкою вправо. Виделку для салату на зовнішній стороні тарілки, а столова виделка – на внутрішній. З

внутрішньої сторони на правому боці тарілки лежать столові прилади: столовий ніж, супова ложка і чайна ложка [18].

Організація харчування в готелі реалізується за допомогою room service – спеціального сервісу.

Гостям готелю забезпечують цілодобове обслуговування номерів. Найчастіше замовлення приймаються до Room service за допомогою телефонної служби. Менеджер зобов'язаний обговорити з гостем страви та напої, які хоче замовити клієнт, а також орієнтування в часі очікування. Максимальний час приготування 20 хвилин. Також замовлення можна оформити на бланку обслуговування, в якому клієнт вказує бажані страви з меню.

Страви доставляються на візках у спеціальних контейнерах, що забезпечують необхідну температуру страв. Під час організації харчування в номерах необхідно враховувати деякі моменти:

- представляти скорочене меню (меню зі страв, представлених в ресторані комплексу, але в меншому обсязі. При складанні такого меню враховуються смаки та сума чеку середнього споживача;
- розробляти графік роботи працівників з урахуванням законодавчих вимог і руху транспорту;
- використовувати певне обладнання з урахуванням характеру роботи офіціанти, а саме – віддаленість номера клієнта від виробничих приміщень ресторану.

Офіціанти, що обслуговують клієнтів в номерах, повинні дотримуватися певних правил:

- замовлення доставляється в повному обсязі одразу, з метою мінімізації візиту до номера. Винятком є випадки, коли клієнт сам просить, щоб його обслужили в певній послідовності;
- перед тим, як постукати до номера, потрібно переконатися, що посуд на візку правильно оформлені;

- необхідно тричі постукати в двері. Якщо прозвучить питання: «Хто?», необхідно відповісти: «Добрий день. Обслуговування номерів». Коли двері відчинили, офіціант вітає гостя і обов'язково запитує дозволу увійти.

- увійшовши до кімнати для гостей, потрібно уточнити, куди поставити замовлені страви;

- офіціант зобов'язаний уточнити у клієнта в якому вигляді зважити страви – накриті чи відкриті;

- після завершення сервіровки страв, повідомляє гостя що для того, аби забрали брудний посуд, також необхідно повідомити до служби телефоном.

Страви, що доставляються в номер коштують трохи дорожче ресторанних, що пов'язано з вартістю обслуговування персоналу. Крім доставки напоїв і страв в номер, ще передбачено обслуговування номерів. Сервіс може стосуватися підготовки номерів до заїзду гостей категорії VIP, а також перевірка мінібарів у номерах та поповнення їх запасів за потреби.

2.3. Аналіз груп приміщень готельного господарства ГРК «Хутір Farmhouse»

Готельно-ресторанний комплекс «Хутір Farmhouse» розташований на березі Дніпра, за адресою: вул. Набережна перемоги, 29, м. Дніпро. З центрального вокзалу міста можна доїхати до закладу за 10-15 хв (відстань до 8 км), до аеропорту за 20 хв (більше 11 км).

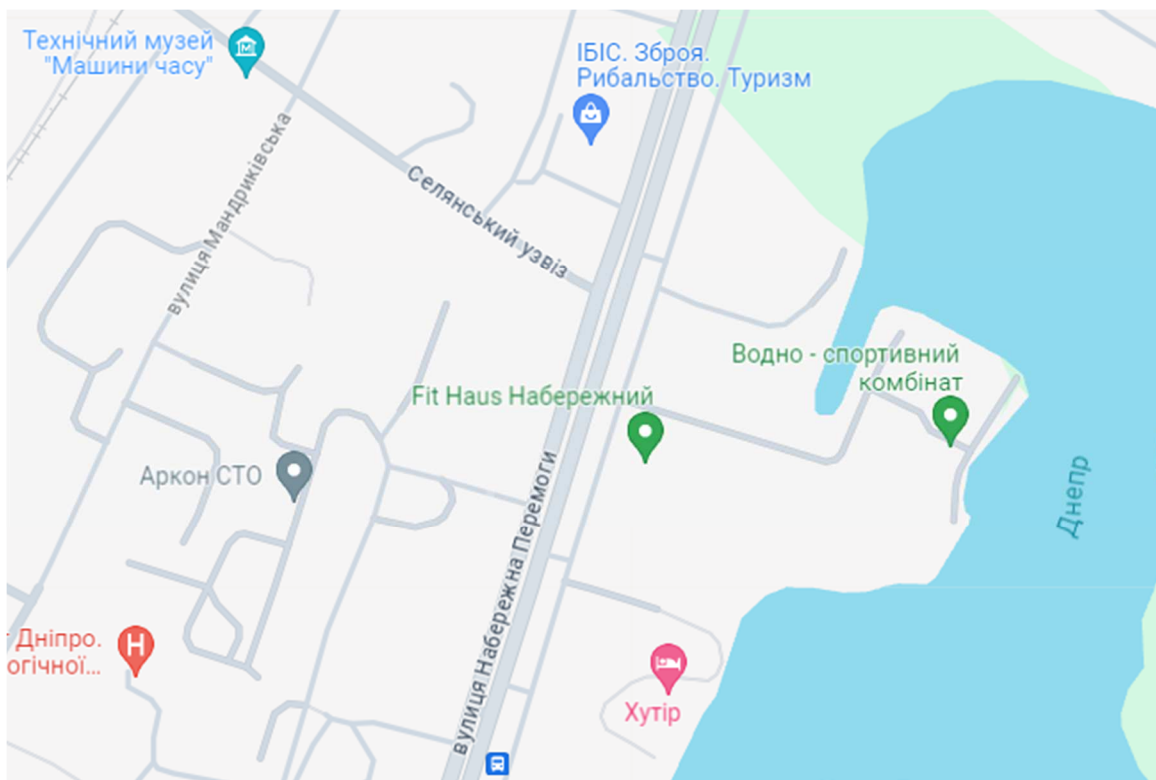


Рисунок 2.9 – Фрагмент карти м.Дніпро

Джерело: [19]

Готельно-ресторанний комплекс (4 зірки) знаходиться, майже в центрі міста, але завдяки вдалому розташуванню коли річки та зеленим насадженням на території дозволяє створити умови для рекреації та якісного відпочинку, що дозволяє клієнтам насолоджуватися природними краєвидами та знаходитися поряд з діловими центрами міста.

В районі ГРК «Хутір Farmhouse» працюють і інші заклади розміщення, з якими «Хутору» вдається вдало конкурувати. Перелік таких закладів наведено в табл. 2.3.

ГРК «Хутір Farmhouse» пропонує комфортабельні номери, з усіма зручностями та розкішним інтер'єром: номери класу «Люкс», «Півлюкс», «Стандарт» – всього 27 номерів, одночасно заклад готовий прийняти 70 осіб. В номерах є кондиціонер, холодильник, телевізор. Цілодобово до послуг відвідувачів сауна (баня).

Таблиця 2.2

Функціональна характеристика закладів розміщення м. Дніпро, що знаходяться в територіальній близькості до ГРК«Хутір Farmhouse»

Заклад розміщення	Зірковість	Кількість номерів/ гостей	Бюджет за добу, грн
Гостинний комплекс «Creative Club Bartolomeo», в. Набережна перемоги 9Б,	4 зірки	79 /200	680-7000
Готель Optima Collection, в.Троїцька 12а, Дніпро	4 зірки	5/15	3600-6200
Art Hotel Academy, пр.Яворницького 20	4 зірки	4/12	2800-4580
Готель «Асторія»	3 зірки	22/ 62	2700-4600
Готель «Бізнес апартamenti», в. Старокозацька 5	3 зірки	23/50	2300-3600
Lavina Готель Космічна вулиця 20	3 зірки	11/35	1200-1800
Готель «Sky», пр.Гагаріна 99-б	2 зірки	12/ 30	750-2000
Old Bridge, в. Княгині Ольги, 22 А	-	21/76	1700-2600

Джерело: складено автором

Характеристика номерного фонду ГРК «Хутір Farmhouse» надана в табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Номерний фонд «Хутір Farmhouse»

Категорія номера	Кількість кімнат	Площа, кв.м	Додаткові зручності	Орієнтовна вартість номера за 1 добу
Сімейний люкс (5-ти місний)	4	100-120	балкон, вид на річку, 2 ванні кімнати, окремий вхід	6000
Котедж	2-3	120	Балкон, 2 ванні кімнати, міні кухня, окремий вхід	4650
Півлюкс (тримісний)	2	35	балкон, 2 ванні кімнати	1500
Півлюкс (двомісний)	1	30	балкон, 2 ванні кімнати	1200
Стандарт	1	18	вид на річку	1100

Джерело: складено автором

Номерний фонд готелю «Хутір Farmhouse»: 8 номерів – 1 – люкс, 4 напівлюкси з двоспальними ліжками, 2 напівлюкси з двома односпальними ліжками, 1 напівлюкс з трьома спальнями; літній варіант готелю (корсар) –

10 номерів, з них 8 двоспальних та 2 односпальних; а також 9 котеджів – три з скляними верандами, три з кухнею, три з додатковими спальнями.

Найбільш схожі пропозиції з ГРК «Хутір Farmhouse» надає Гостинний комплекс «Creative Club Bartolomeo». Заклад також знаходиться на березі Дніпра, за рівнем сервісу – також 4 зірки, але має більший номерний фонд – 79 номерів (проти 27 номерів ГРК «Хутір Farmhouse»), відповідно, й кількість гостей, що може одночасно обслуговувати заклад, більша, ніж «Хутір Farmhouse» втричі. Цінова політика закладів – на одному рівні. В даному випадку, ГРК «Хутір Farmhouse» виграє тим, що пропонує більш тихий, сімейний відпочинок, а ділові заходи (конференції і т.п.) більш приватними і закритими.

Порівняно з іншими закладами, безперечним пріоритетом є розташування, практично, в центрі міста, на березі Дніпра та серед зелених насаджень. Жоден із закладів не має змоги надати такі пропозиції.

Як зазначають фахівці, в теперішній час різномайття пропозицій готельєрів можна класифікувати за певними факторами, представленими на рис. 2.10.

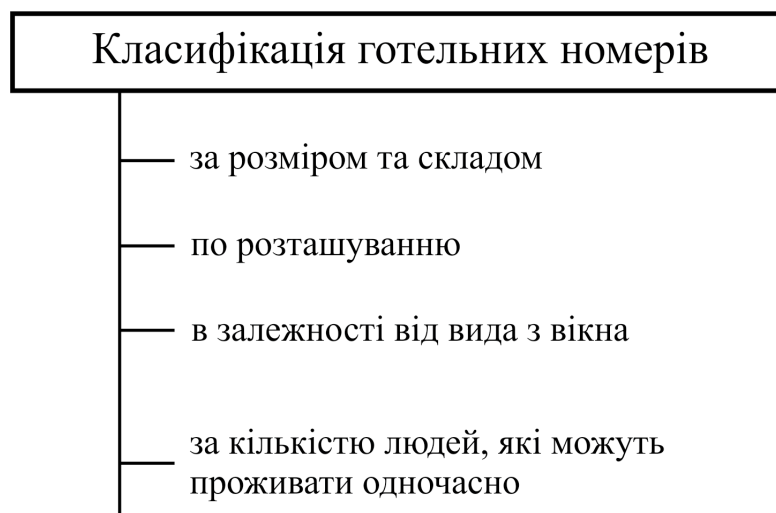


Рисунок 2.10 – Класифікація готельних номерів

Джерело: розробка автора

Адміністратор на рецепції чергує цілодобово, тобто зв'язок з клієнтом є 24/7. На території готельно-ресторанного комплексу є сувенірний магазин.

До послуг гостей дитячий ігровий майданчик, бар, безкоштовний Wi-Fi та безкоштовна приватна автостоянка на території. Гостям в номерах надаються халати та капці. Всі номери оснащені телевізором із плоским екраном і кабельними каналами, індивідуальною системою опалення.

В номерах для зручності гостей:

- туалетно-косметичні засоби
- рушники;
- білизна;
- стіл;
- москітна сітка;
- килимове покриття;
- шафа або гардероб;
- вішалка для одягу;
- послуга дзвінок-«будильник»

В закладі передбачені номери для тих, хто не палить, або бажає провести свій відпочинок з домашнім улюбленцем.

В кожному номері є інформаційний блок двома мовами (правила поведінки в готелі, перелік послуг тощо).

В глиб території, за альтанками, ближче до річки знаходиться приміщення рекреаційного призначення – лазня (до 10 осіб) із джакузі та можливістю пірнання прямо у Дніпро.

Номери різного типу – це основ приміщень житлової групи з якими пов'язані допоміжні та службові приміщення. В готелі ГРК «Хутір Farmhouse» передбачене побутове обслуговування:

- ремонт і прасування одягу;
- чищення взуття;
- термінове прання та хімчистка одягу;
- обслуговування в номерах – сніданок, обід, вечеря.

Приміщення для побутових послуг розташовані на першому поверсі готельного блоку, з окремим входом, що скритий від гостей за зеленими засадженнями і повернутий до огорожі. Тоді, як, вхід до ресторану, що знаходиться в цій же будові на першому поверсі, виходить на доріжку від центрального входу.

До побутових приміщень належить:

- блок приміщень побутового обслуговування;
- кімнати для чистої та брудної білизни;
- приміщення для зберігання різноманітного інвентарю;
- приміщення для персоналу;
- блок службових приміщень (санвузол, смітник і т.п.).

В блоці приміщень надання побутових послуг (для ремонту й прасування одягу), передбачений ще один вхід з першого поверху через хол між рестораном та сходами, що ведуть з другого поверху, для вільного доступу гостей закладу. Блок приміщень побутових послуг обладнаний столиками, прасувальними дошками, раковиною для миття рук, стойками для розвішування одягу.

Поруч розташовані приміщення для персоналу закладу, що обладнане столом, стільцями, диваном, вбудованими шафами, холодильником, системою зв'язку зі службами та номерами.

Приміщення для білизни має доступ лише через службовий вхід, оснащене стелажами, пральними та сушильними машинами.

В закладі встановлена система контролю доступу персоналу в готель, а також в інших приміщеннях готелю, таких як склади, офіси та ін. Система контролю доступу ідентифікує та реєструє всіх осіб, які входять і виходять.

Приміщення для зберігання інвентарю, складські приміщення розташовані по інший бік від центрального входу за адміністративним корпусом та мініформою. Використовують такі приміщення для зберігання меблів, для кімнатного інвентарю та різних приміщень, килимових виробів, постільних речей (подушки, покривала, ковдри, ковдри), малоцінного

інвентарю для облаштування кімнат (щітки для одягу та взуття, попільнички, набори посуду та посуду, вішалки, вази для квітів), сантехніки (дзеркала, гумові килимки, озонатори, гачки та тримачі для одягу, рушників, засобів особистої гігієни папір, мильниці, склянки тощо), інвентарю та предметів санітарно-гігієнічного призначення (фени, халати, махрові простирадла, набори засобів особистої гігієни у фірмовій упаковці тощо), мийних засобів та барвників, електроприладів та електроламп, тощо.)()() с.27

Водопостачання готелю здійснюється від двох незалежних магістралей, які передбачають два закільцьованих вводи з установленими водолічильниками на кожному з них. Готель забезпечений побутовою, ливневою каналізацією та дренажними системами. Господарчі, побутові та стічні води відводяться самотечею у міську каналізаційну мережу.

Електропостачання готелю здійснюється по двом незалежним вводам. У будівлі встановлено АВР пожежної та охоронної сигналізації, пожежних насосів, пожежної вентиляції, комп'ютерних мереж і аварійно-евакуаційного освітлення. Для запобігання ураження електричним струмом у готелі виконано занулення. Також за останній час придбані генератори, що забезпечують безперебійну роботу закладу.

Готель обладнаний системою пожежної автоматики. Важливе завдання інженерної служби – це забезпечення пожежної безпеки. Пожежа, нажаль, є досить поширеним явищем в готельному господарстві. Основні причини пожежі в готелі: курці, несправне електричне та кухонне обладнання, загоряння сміття, низький рівень дисципліни персоналу. Система пожежної безпеки включає в себе систему пожежної сигналізації в усіх приміщеннях готелю, засоби пожежогасіння (пожежні рукави, вогнегасники і т.д.), засоби евакуації (пожежні драбини), а також регулярні заходи щодо навчання персоналу. Слід акцентувати увагу на тому, що всі номери забезпечені схемами евакуації при пожежі, усі співробітники готелю твердо знають свої дії у випадку пожежі. Перше, що повинен робити будь-який співробітник при виявленні пожежі – натиснути кнопку пожежної сигналізації. Відповідна

інструкція для користування містить вимоги «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні» [20].

Фірмовий стиль готелю проявляється буквально в усьому: в стилі ведення бізнесу підприємства, стилі спілкування співробітників в готелі і поза ним, у зовнішньому вигляді співробітників, в тому, як представлено готель: його зовнішній вигляд, інтер'єр, кольорова гама, світло, при проведенні рекламної компанії.

Біля входу в готель є акуратна табличка – назва готельно-ресторанного комплексу. Друкована реклама має художню і текстову виразність. Розташовується в місцях, де найчастіше бувають гості: у вестибюлі готелю, холах, номерах. Буклети, проспекти та інша довідкова інформація доступна в кімнаті. Логотип готелю також присутній на рушниках, халатах, туалетному миль та шампунях.

Меблі в номерах якісні, красиві, легкі та елегантні, створюють зручність під час перебування в номері та під час його прибирання. Номери відповідають загальним архітектурним вимогам, зазначеним у нормативних документах, і побудовані відповідно до загального стилю готелю.

Зони зелених насаджень, що виконують декоративне значення, а також позитивно впливають на самопочуття відвідувачів, виконують також зоно-роздільну функцію. Дерева оточують спортивні майданчики, автостоянку, альтанки, входи до котеджів. Значна частина території готельного комплексу має тверде покриття, а кущі та дерева висаджені у вигляді ширм, розділяють або затінювати зони різного призначення.

За матеріально-технічними показниками ГРК «Хутір Farmhouse» оснащений достатньо добре, наявне устаткування, що відповідає сучасним науково-технічними розробками та усіма належними матеріальними засобами. Матеріали, що були використані в оздобленні інтер'єру готелю відповідають високій якості, є довговічними, жиро- та вологостійкими та повністю відповідають санітарно-гігієнічним вимогам.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ

ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ

3.1. Формування умов щодо організації інклюзивності та безбар'єрного обслуговування

Проектування та будівництво закладів гостинності вимагає врахування містобудівних норм. Необхідно планувати будівництво закладу харчування, чи готелю, дотримуючись усіх необхідних державних будівельних норм (ДБН). На прикладі ГРК «Хутір Farmhouse», можна акцентувати увагу не лише на організації умов в закладі харчування, а й в приміщеннях готельного комплексу, як частини ГРК.

На основі документу про державні будівельні норми та офіційних додатків до них, оприлюднених на сайті Міністерства регіонального розвитку України, існують збірки норм і правил, що необхідно дотримуватись при формуванні концепції, проектуванні та будівництві закладу.

В HoReCa (Hotel – Restaurant – Catering/Café) існують певні принципи:

- клієнти не повинні перетинатися з обслуговуючим персоналом, і – навпаки;
- клієнти не повинні бачити, як виносять посуд із ресторану;
- клієнти не повинні мати доступу до підсобних і складських приміщень;
- шлях гостя і шлях покоївки, ремонтника і будь-якого іншого працівника готельного господарства повинні бути розмежовані на всіх рівнях: сходи, ліфти, підсобні приміщення, кімнати відпочинку, тощо.

Відповідно до ДБН В.2.2-40:2018 та ДСТУ 4269: у закладах тимчасового розміщення мають бути обладнані номери для гостей з обмеженими фізичними можливостями. Причому не тільки номери, а й весь

шлях гостя, який пересувається на візку, має бути максимально комфортним. Це ліфт з відповідною площею, ширина входних дверей, автоматичне відкриття дверей до зони відпочинку, харчування та коворкінгу, пандуси з кутом нахилу не більше 1:12. Якщо пандуси мають висоту понад 45 см, їх слід обладнати перилами (додаток Г) [21, 22].

Оновлені вимоги до готелів з 1 квітня 2019 року набула чинності зміна № 1 в ДБН В.2.2-40:2018 в документі «Державні будівельні норми України» в частині «Будинки і споруди: готелі», які готелі повинні врахувати.

1. Інклюзивність. Будівництво та проектування закладу гостинності: готелю, пансіонату, групи кемпінгів, хостелів тощо вимагає обов'язкового розміщення не менше 10% номерного фонду такого рівня універсальності, щоб у них могли розміститися люди з обмеженими можливостями. До набрання чинності цією зміною заклади розміщення повинні були мати лише один-два таких номери – тобто при номерній базі з двадцяти номерів показник коливався на рівні 1-2 %.

2. Посилена пожежна безпека. Після низки трагедій, які сталися в місцях масового скупчення та відпочинку громадян, було вдосконалено комплекс заходів щодо підвищення рівня контролю за безпекою людей.

3. Сортування сміття. Ця умова в ряді європейських країн давно прописана в усіх нормативних документах, що стосуються готельно-ресторанної сфери.

4. Безконтактні ключі.

Також документ містить пункти, що скасовують деякі позиції. Не потрібно розміщувати на території або в будівлі готелю:

- медичні центри;
- телефонні автомати;
- залізничні та театральні каси;
- салони, що надають перукарські послуги.

Комісію із встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)

було наведено найпоширеніші причини невідповідності готелей до певної категоризації:

- незручні або відсутні пандуси для маломобільних туристів;
- неякісні системи вентиляції та кондиціонування;
- відсутність ліфтів та протипожежних інструкцій;
- відсутність цілодобового харчування;
- відсутність прихованих камер і сейфів;
- недостатня кількість паркомісць;
- відсутність багатьох підтверджуючих документів щодо наявності в номері необхідної побутової техніки (фен, праска тощо).

Для підтвердження, або підвищення своєї категорії, заклади розміщення повинні набрати певну кількість балів, що обумовлена у відповідному стандарті. Стандарти категоризації в Україні зараз знаходяться в процесі доопрацювання, але однозначними є позиція, що відповідають світовим тенденціям – інклюзивність закладу.

Кабінет Міністрів України 14 квітня 2021 року схвалив «Національну стратегію формування без бар'єрного простору в Україні на період до 2030 року». Метою Стратегії є створення безперешкодного середовища для всіх груп населення, забезпечення рівних можливостей реалізації кожною особою своїх прав, отримання послуг нарівні з іншими.

Доступність потрібна не лише людям з інвалідністю та іншим представникам так званих маломобільних груп населення. Інклюзивний безбар'єрний простір – це зручно та комфортно для кожного. Важливо, щоб перед впровадженням безбар'єрності в громадах задіяні не лише органи державної влади та місцевого самоврядування, а й представники бізнес-середовища. Інвестиції в інклюзивні перетворення не мають бути примусовими, а мають відбуватися результат свідомої позиції підприємців, яка поєднує в собі елементи соціальної відповідальності та економічної доцільності.

Також, з огляду на потреби внутрішнього ринку, українським закладам розміщення варто ставати доступними та корисними для людей з обмеженими можливостями, що можна рекомендувати ГРК «Хутір Farmhouse».

В даному закладі було би доцільно застосувати адаптаційні рішення. Адаптаційні рішення переважно стосуються наявних споруд та простору. Наприклад, оформлення ганку в готелі чи ресторанах. Ганок – це зона навколо входу до будівлі, яка має забезпечувати безперешкодний доступ до внутрішніх приміщень, бути інтуїтивно зрозумілою, захищати від атмосферних опадів та елементарно бути безпечною. В такому випадку, важливо реалізувати (рис. 3.1):

- сценарій фізичний: окремі елементи простору, які необхідно враховувати, щоб люди могли фізично використовувати середовище;
- сценарій видимого контрасту: окреме маркування місця, яке
- необхідно врахувати, щоб люди могли орієнтуватися в навколишньому середовищі;
- сценарій освітлення: освітлення, що забезпечує видимість, безпеку та також допомагає орієнтуватися в просторі. Освітлення особливо важливо для людей з вадами слуху та зору, а також для тих, хто має когнітивні проблеми і психічне здоров'я;
- сценарій мікроклімату: окремі елементи благоустрою, які потребують уваги, аби зробити середовище комфортним.

Коментар до рис. 3.1.

- А) 1 – розсувна система відчинення має бути відкритою достатній час, поки людина повільно проходить дверний отвір, та реагувати на людей низького зросту та дітей. Отвір вільного простору в таких дверях має бути 1800 мм.
- 2 – Антипаніка. Евакуаційна система відчинення дверей способом натиску на площину конструкції.

3 – Захист від атмосферних опадів. Захисна конструкція від атмосферних опадів, що дає необхідний затінок. Має покривати собою всю буферну зону ганку.

4 – Водостік. Коли водостічна система виходить під пішохідний тротуар у розгалужену сховану систему каналізації, більша можливість того, що на тротуар не потраплять опади та не виникне ожеледиця взимку.

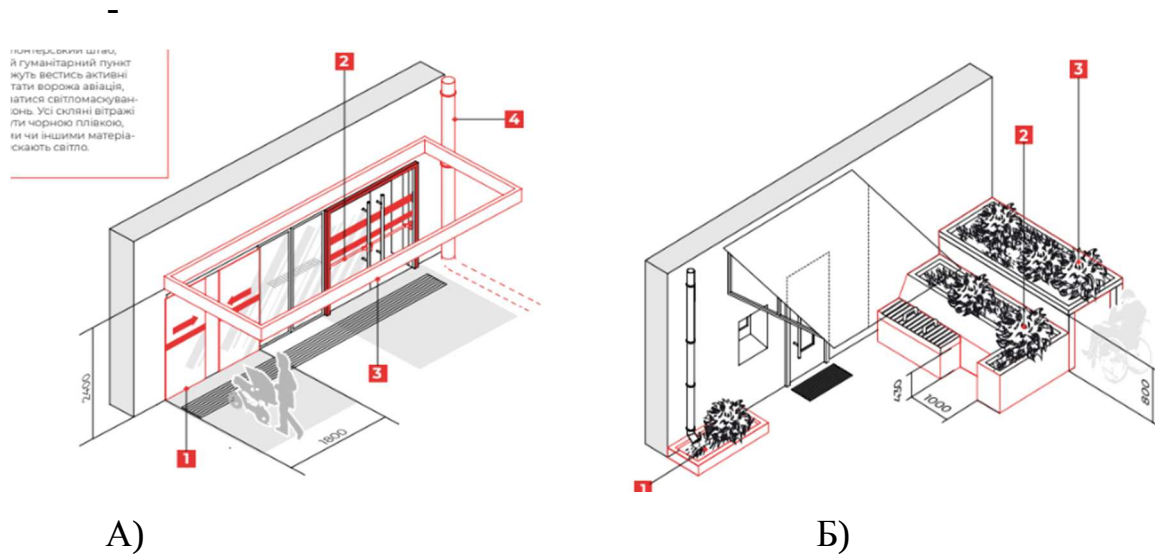


Рисунок 3.1 – Приклади оформлення ганку

Джерело: [23]

Б) 1 – Квітник в рівень з тротуаром – приймає водовідведення від покрівлі будівлі;

2 – Квітник з місцем для сидіння. Озеленіння створює акустичний захист від шуму.

3 – Французький город – конструкція, що дозволяє з крісла дістати до рослини, для вирощування зелені. Борти в такої конструкції високі, що дозволяє спиратися на неї.

Реалізація ідеї рівноправного використання в закладах розміщення та харчування означає рішення, які будуть зручними для користувачів простору попри їх рухові, сенсорні, когнітивні чи інші порушення.

Пониження бордюрного каменю на пішохідних шляхах – гарний приклад рівноправного користування простором для мандрівників із багажем на колесах, людей, які переміщуються на кріслі колісному, та людей літнього віку.

Доступність використання території та подвір'я передбачає чіткі норми, затверджені органом державної влади, що регулює проектування середовища, предметів або послуги, щоб їх могли використовувати як окремі маломобільні групи населення так і населення в цілому, або окремі послуги. Ці норми містять певні параметри довжини, висота, ширина та інші характеристики, вимірювані та певні розрахунки.

Якщо розглядати приклади норм фізичної доступності для маломобільних груп населення, то, як правило, вони покращуються життя не лише тих, хто має тимчасову втрату працездатності, мобільність, а й звичайних громадян. Наприклад, пандус, що відповідає вимогам за нахилом, довжиною, шириною – буде комфортним як для людини в інвалідному візку, так і для людей похилого віку, батьків з дитячими візками, або відвідувачів з валізами на колесах.

Закладам, що надають послуги населенню дуже важливо провести адаптаційні заходи, що означає пристосування існуючого простору, або предмету до рівня доступності. Певною мірою таку задачу вирішують смарт (розумні) пристрої.

Адаптація – це вимушене рішення, яке потрібно застосовувати в критичних ситуаціях, коли для забезпечення універсальних не вистачає простору, економічних чи юридичних факторів, зовнішніх обставин

Адаптація створює можливості для вирішення локальних проблем, що перешкоджають будувати без бар'єрні маршрути, дозволяє вирішувати проблеми доступу окремої людини, деяких груп у людей, що можуть виникнути через просторові бар'єри. Адаптація – це можливість досягти універсального дизайну в наявному просторі та будовах.

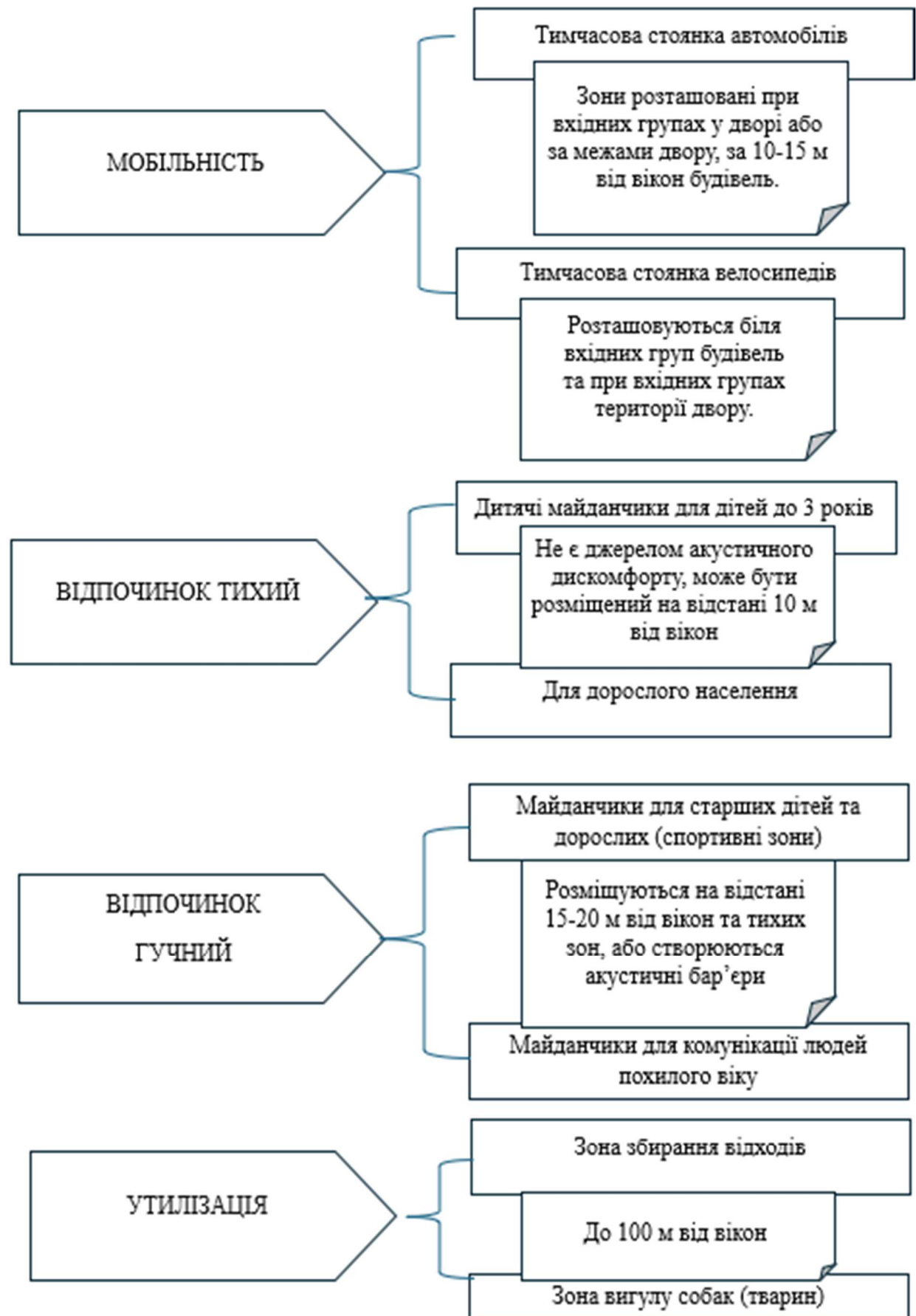


Рисунок 3.2 – Приклади групування зон

Джерело: сформовано автором на основі [23]

Адаптаційні заходи доцільні для організації подвір'я готельно-ресторанних комплексів. З метою досягнення комфорту та врахування інтересів клієнтів, необхідно проводити зонування простору. На рис. 3.2 наведені приклади групування зон.

Загалом, планування та оформлення подвір'я закладу є не менш важливим питанням ніж архітектурні рішення самого закладу. ГРК «Хутір Farmhouse» може бути рекомендовано провести адаптаційні заходи на подвір'ї комплексу, аби гарантувати комфорт і безпеку для всіх категорій населення.

Тихий відпочинок в парковій зоні, чи зоні насаджень може мати столики з місцями для сидіння – як на сонці, так і під навісом. Деякі столики можна розмістити близько один до одного більших груп або зібрань (рис. 3.3).

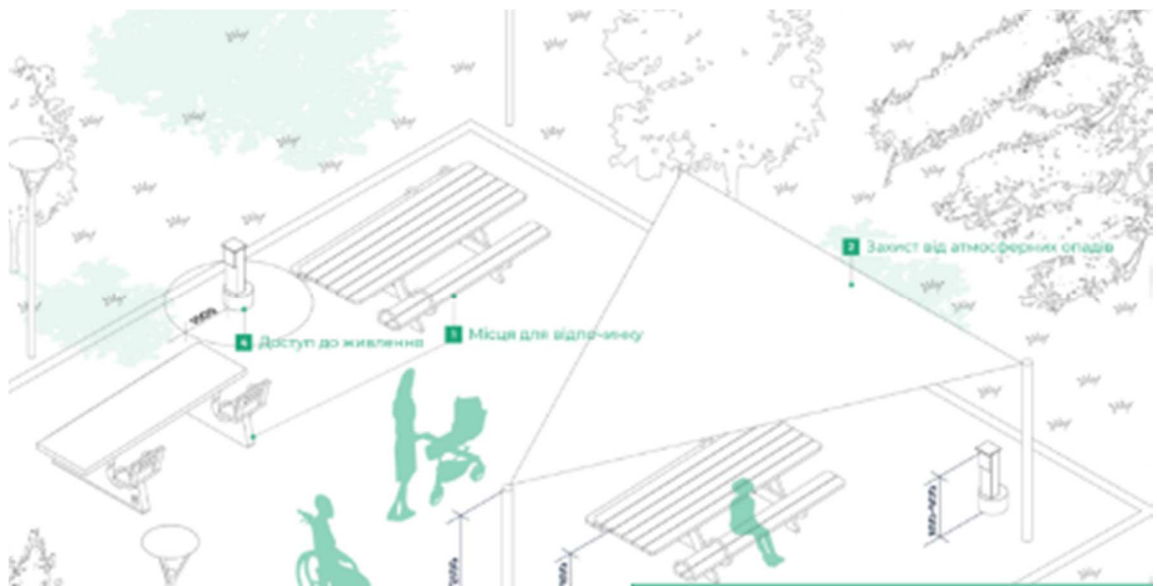


Рисунок 3.3 – Приклад організації зони для тихого відпочинку

Джерело: [23]

Всі зони активного відпочинку повинні мати захист з кущів і дерев, щоб не поширювався шум по всій території – це забезпечує спокій людей,

чутливих до шуму понад 60 дБ, і місцевої фауни, наприклад птахи. Поруч з місцями активного відпочинку важливо організувати доступ до питної води для тамування спраги або зволоження в суху погоду.

Питання доступності та безбар'єрності актуальне для ГРК «Хутір Farmhouse» на більшості об'єктів. Якщо його вдасться реалізувати, то закладу можна рекомендувати надавати реабілітаційні послуги. Вже сьогодні потрібно працювати з наслідками війни, хоча вона ще й триває.

За півтора року повномасштабного вторгнення кількість українців з інвалідністю зросла на 300 тисяч: з 2,7 мільйона людей з інвалідністю цифра досягла 3 мільйонів, до 80% інвалідів – працездатного віку. Тому, є нагальна потреба звернути увагу на безбар'єрність та адаптивність закладу для верств населення з особливими потребами.

3.2. Надання комплексу SPA- послуг

Ribas Hotels Group спільно з Gradus представили аналітичний звіт «Опитування українців щодо відпочинку в Україні» (2023 року), присвячений дослідженню загального ставлення українців до відпочинку під час війни. Цільова група дослідження: чоловіки та жінки, віком 18-55 років, які проживають в Україні містах 50К+, мають дохід середній та вище. Значна частина населення позитивно ставиться до ідеї відпочинку і розглядає його як можливість відключитися від постійного стресу.

Більшість респондентів користуються послугами рекреаційних закладів під час воєнного стану: 78% позитивно ставляться до відпочинку в Україні поза домом; 56% позитивно ставляться до відпочинку за кордоном.

Згідно з дослідженням, 77% респондентів мали відпустку за останні 3 роки, 88% не відмовляються від того, щоб піти у відпустку, якби була така можливість. Серед тих, хто відпочивав за останні 3 роки: 49% відпочивали лише в Україні, 46% – і в Україні, і за кордоном.

Більшість опитаних зазначеної категорії обирали та планують у майбутньому обрати сімейний відпочинок (рис. 3.4).

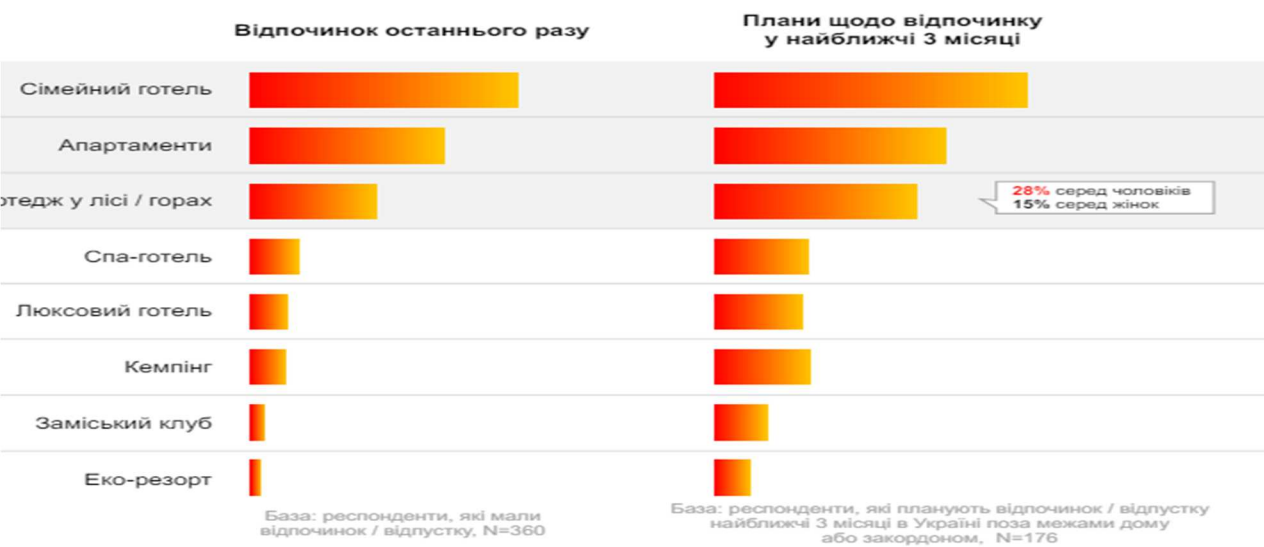


Рисунок 3.4 – Результати опитування українців щодо відпочинку в Україні (2023 року)

Джерело: [23]

Аналізуючи шляхи вдосконалення діяльності ГРК «Хутір Farmhouse», хотілося би звернути увагу на дані, щодо вибору занять відпочиваючих за останній рік.

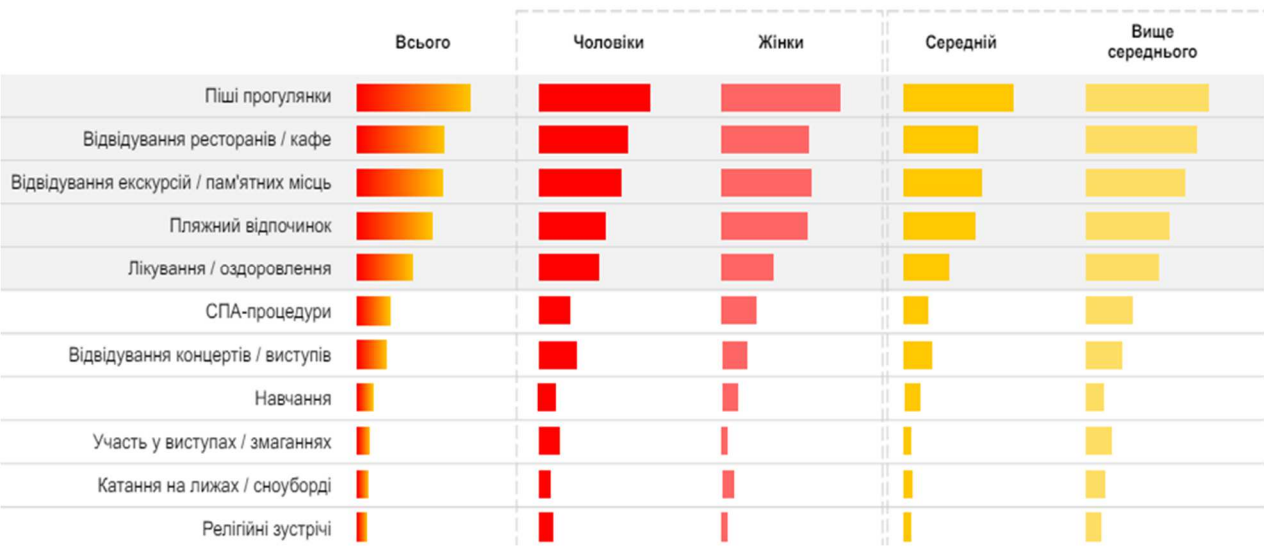


Рисунок 3.5 – Вид діяльності під час відпочинку українців у розрізі статі та рівня доходу (2023 рік)

Джерело: [23]

Як бачимо з наведеного рисунку, серед позицій, що переважають, присутні: оздоровлення, лікування та SPA-послуги.

Складна ситуація, що зараз супроводжує громадян України, вимагає збільшення кількості лікувальних, реабілітаційних центрів і відділень, які б допомагали людям з травмами відновлювати функціональність. Водночас, державних коштів на ремонти реабілітаційних закладів не вистачає, тому в цій ніші доцільно зайняти гідне місце.

Існує чотири категорії складності реабілітаційної допомоги. Перший – найскладніші випадки. Він передбачає наявність двох діагнозів, які пов'язані з черепно-мозковою травмою, травмою спинного мозку та травмою внутрішніх органів. Проводиться під контролем медичних працівників. Державою фінансується 8 реабілітаційних циклів на рік тривалістю не менше 14 днів.

Друга категорія складності передбачає наявність одного діагнозу, який, зокрема, відноситься до множинних ампутацій, травм хребта та головного мозку. Кожен пацієнт матиме право на 8 циклів реабілітації на рік. Їх тривалість становить від 14 днів кожна. Проводять медичні заклади.

Третій рівень складності включає широкий перелік діагнозів, які передбачають помірне обмеження функціонування. Для пацієнтів у цьому випадку передбачено до двох реабілітаційних циклів на рік тривалістю від 14 днів.

Четвертий рівень складності реабілітаційної допомоги відноситься до незначних функціональних обмежень, які не підпадають під перші три категорії. Тривалість реабілітації 14 днів. Кількість циклів – два на рік.

При цьому слід зазначити, що для дітей, діагноз яких відноситься до третього та четвертого рівня складності реабілітаційної допомоги, передбачено не менше чотирьох циклів оздоровлення на рік. Тривалість кожного від 14 днів.

Третій та четвертий рівень реабілітаційної допомоги можуть реалізовуватися в межах готельних та рекреаційних комплексів за умови наявності спеціалістів-реабілітологів та отримання ліцензії на дану діяльність. Для успішного відновлення організму та гарного самопочуття постраждалому часто потрібно більше курсів ніж передбачено державним фінансуванням, тому, звісно, серед населення буде існувати додатковий попит на послуги реабілітації.

Безоплатні послуги з реабілітації за договором із НСЗУ в Україні зараз надають 420 закладів, серед яких 37 – приватні. (www.umj.com.ua/uk/novyna-248754-u-2024-rotsi-bude-zbilsheno-finansuvannya-poslug-z-reabilitatsiyi)

Реабілітаційні послуги – це професійна допомога людям, які мають постійні проблеми зі здоров'ям. Професійна допомога передбачає залучення спеціалістів, які пройшли підготовку та опанували певні види реабілітації.

Фахівці надають людині реабілітаційні послуги, щоб вона стала більш самостійною. Реабілітаційні послуги можуть надавати, наприклад, лікарі, реабілітологи, психологи, вчителі та інші працівники.

Людина або дитина з інвалідністю може отримати послуги фізичної реабілітації. Фахівці з лікувальної фізкультури допомагають людині відновити чи покращити рух, навчають користуватися різними протезами тощо.

Також передбачені послуги психолого-педагогічної реабілітації. Це допомога психолога та педагога людині або дитині з інвалідністю. Психологи та педагоги допомагають людям краще розуміти, сприймати себе та інших людей, знайти сенс життя.

Людина або дитина з інвалідністю може отримати послуги фізичної та спортивної реабілітації. Фахівці з фізичної культури та спортивної реабілітації проводять спортивні заняття та організовують змагання для людей з обмеженими можливостями.

Вибір будь-якого з цих напрямків потребує пошуку спеціалістів, підготовки приміщень та отримання ліцензії на впровадження реабілітаційної діяльності. Такій проект більш довготривалий та вартісний, але може бути розглянутий ГРК як перспективний напрям розширення діяльності.

Ще один напрям, що користується попитом та потребує менше витрат на реалізацію – надання SPA-послуг (SPA – «здоров'я від води»).

SPA-послуг в ГРК може запропонувати різні бальнеологічні та розслабляючі, рекреаційні процедури, які сприяють фізичному та емоційному благополуччю клієнтів. Бальнеологічні процедури засновані на використанні цілющих властивостей мінеральних джерел, термальних вод і грязей, які сприяють зміцненню здоров'я і загального стану організму.

Можуть бути запропоновані загальноукріплюючі, розслабляючі вправи, масажі, які допомагають не лише фізично здоровим людям, але й не мають протипоказань для травм і захворювань опорно-рухового апарату хворих, та будуть сприяти їхній реабілітації.

В результаті ГРК «Хутір Farmhouse» впровадженням SPA-послуг зможе запропонувати гостям унікальні можливості для відпочинку та покращення загального самопочуття. Можливість насолодитись різноманітними SPA -процедурами у спокійній атмосфері – підсилить гарні враження про готель, зробить відпочинок незабутнім та приємним для кожного гостя.

Враховуючи те, що ГРК «Хутір Farmhouse» має власну баню, міні-басейн, кімнату з масажним столом, заклад може створити власний SPA-центр. Фактори, на які потрібно звернути увагу при плануванні впровадження SPA-центру:

- створення єдиного стилю в інтер'єрі із концепцією закладу на основі основних елементів, що будуть забезпечувати комфортні умови для відпочинку;
- забезпечення естетичних та ергономічних умов для перебування гостей ГРК «Хутір Farmhouse»;

- використання сучасних та екологічно чистих матеріалів, що забезпечать теплоізоляцію;
- використання елементів ландшафтного дизайну для створення комфортних умов;
- забезпечення безпеки в зоні рекреації та відпочинку.

Послуги SPA-центру можна розбити на блоки (рис. 3.6). Послуги з блоків можна міксувати в залежності від уподобань і потреб клієнта.

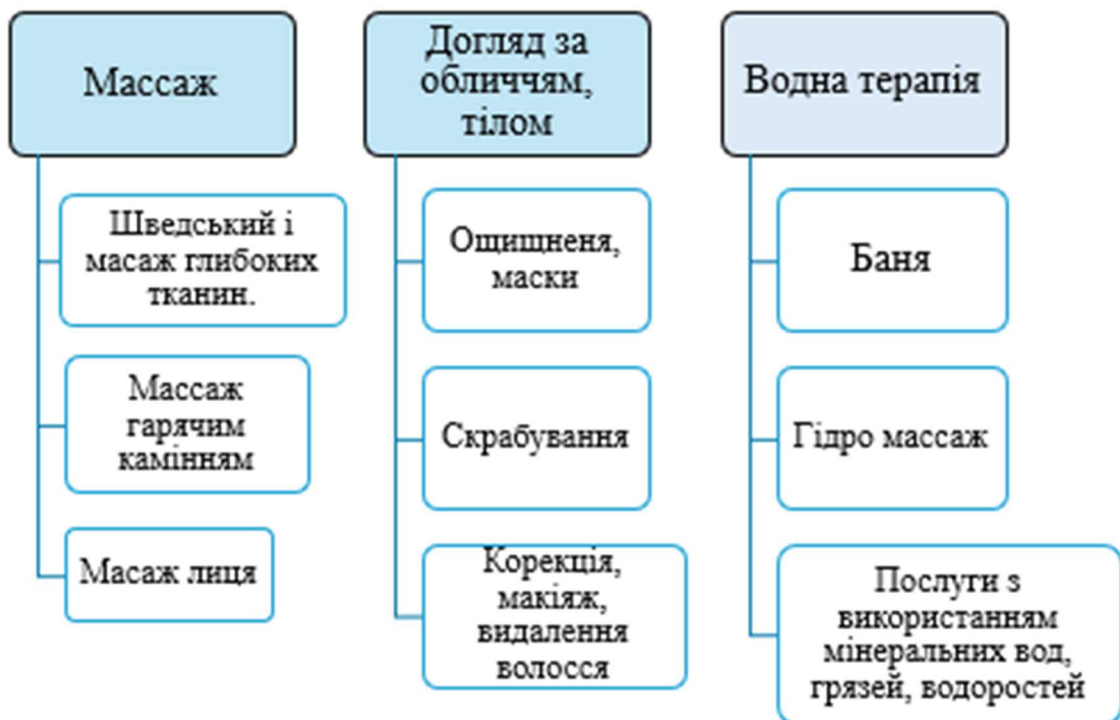


Рисунок 3.6 – Варіанти надання SPA-процедур в ГРК

Джерело: [24]

Враховуючи тенденції до прагнення отримати/ надавати індивідуальні послуги, можна рекомендувати готельному комплексу розробити спеціалізовані програми. Що передбачає об'єднання процедур в комплекс, який вирішить один, або декілька запитів клієнта – така пропозиція буде індивідуальною та допоможе закладу утримувати клієнтів.

Складність таких програм для закладу – залучення декількох спеціалістів на одну програму. Тривалість подібного заходу становить від тижня до кількох місяців, можуть бути перерви для відпочинку.

SPA-програма повинна враховувати індивідуальні потреби споживача (характеристики здоров'я, протипоказання тощо), починатися/закінчуватися медичною консультацією, включаючи рекомендації щодо корекції способу життя. Варіантами тем для таких програм є комплекси: відновлення, очищення, антистресовий, антицилюлітний і т.п.

Тривала взаємодія з клієнтом повинна вибудовуватися в послідовності:

- 1) консультація спеціаліста: виявлення проблеми/запиту;
- 2) опитування пацієнта, заповнення анкети, діагностика;
- 3) пропозиція та узгодження складових комплексу для вирішення проблеми;
- 4) визначення тривалості програми за рекомендацією спеціаліста, вибір сприятливого періоду (наприклад, пора року; частина доби; кількість вільного часу у клієнта);
- 5) аналіз результатів: порівняння ситуації клієнта до і після програми.

Крім надання SPA-послуг, можна пропонувати до продажу домашню косметику, що подовжить ефект від SPA-процедур. Плюсом такого рішення є можливість отримувати до 20% основного доходу від роздрібних продажів.

Сучасні готелі все частіше пропонують фітнес-центри з широким вибором можливостей для тренувань. Гості закладу можуть займатися на найсучаснішому тренажері, відвідувати групові заняття, такі як йога, пілатес, аеробіка та танці, а також займатися з особистими тренерами. Фітнес-центри оснащені сучасним обладнанням і забезпечують зручність і комфорт для тренувань, що дозволяє гостям підтримувати свою фізичну форму під час перебування в готелі.

ГРК «Хутір Farmhouse» може запропонувати різноманітні тренажери (з урахуванням тренування різних груп м'язів) та спортивні споруди на території для активного відпочинку (рис. 3.7). Це може бути тенісний корт,

баскетбольний майданчик, майданчики для пляжного волейболу і т.п. Гості можуть зайнятися спортом і різними видами спорту, що зробить відпочинок більш різноманітним і цікавим. Рекомендовано також нанести на тренажери QR-коди з посиланнями на комплекс вправ на даному знарядді.

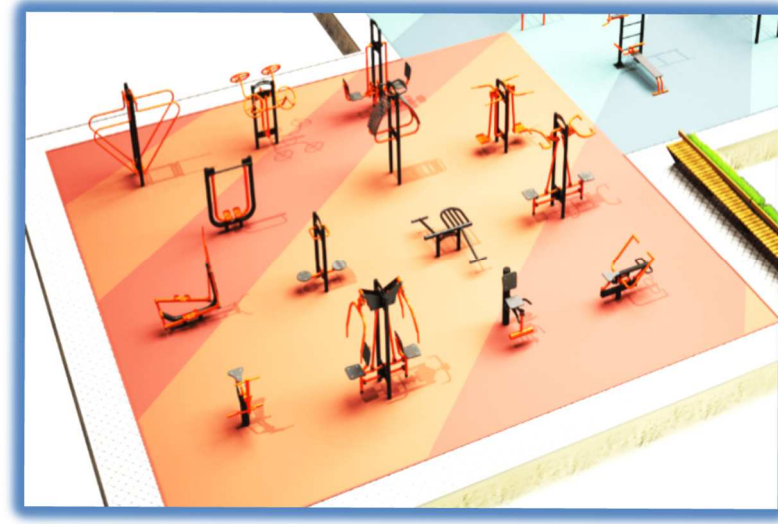


Рисунок 3.7 – Проект розміщення тренажерів на території ГРК

Джерело: [23]

Гості готельного комплексу можуть обрати для себе ті види спорту та заняття, які принесуть найбільше задоволення, забезпечивши відпочинок приємними враженнями.

На території ГРК «Хутір Farmhouse» наявний дитячий майданчик, що також потребує оновлення. Доцільно було би розділити зони для різних вікових категорій дітей (дошкільного дитячого віку та шкільного), що на правлені на розвиток певних навичок та вмінь: А) – для дошкільного віку –

- 1, 4 – хитання, гойдання;
- 2 – балансування;
- 3, 11 – гра в хованки сюжетна гра;
- 5 – будування-ламання;
- 6 – логіка, сценарій;
- 7, 10 – повзання;

8, 9 – розвиток мовлення, гойдання й говоріння;

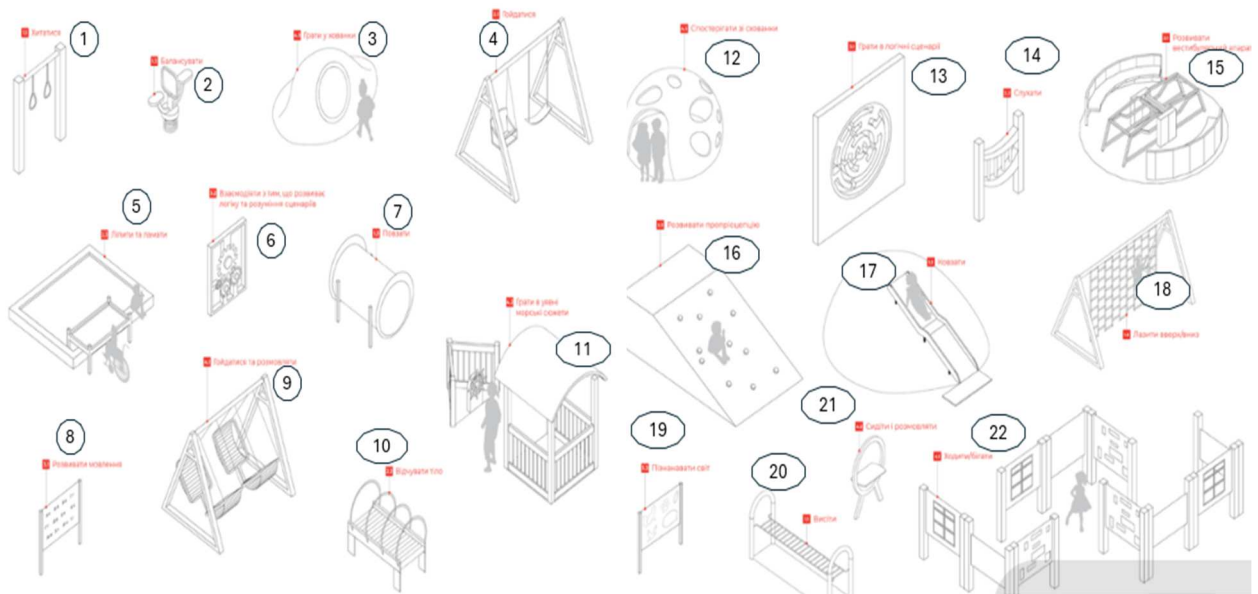


Рисунок 3.8 – Варіанти організації дитячого майданчика

Джерело: [23]

Б) – для шкільного віку

12, 21– спостерігання, хованки, сидіти розмовляти;

13, 14, 19 – логічні сценарії, вміння слухати, пізнання світу;

15 – розвиток вестибулярного апарату;

16 – розвиток пропріоцепції;

17 – ковзання;

18, 20 – лазити вертикально, висіти.

Конкурентоспроможність послуг готельно-ресторанного комплексу – це здатність послуги для досягнення успіху в конкуренції завдяки найкращим конкурентним перевагам (цінова категорія послуг, безпека, умови адання послуг, розташування, якість обслуговування, наявність додаткових послуг, імідж тощо) порівняно з послугами підприємств аналогічної категорії.

Актуальні для сьогодення послуги SPA-центру та фітнесу – однозначно посилять конкурентну позиції закладу та до дадуть популярності серед мешканців та гостей міста.

3.3. Удосконалення інформаційного обслуговування в ресторанному господарстві

Інформаційне забезпечення процесу обслуговування полягає в задоволенні потреб споживачів в інформації на всіх етапах організації обслуговування. Складові інформаційного забезпечення наведені на схемі рис. 3.10.

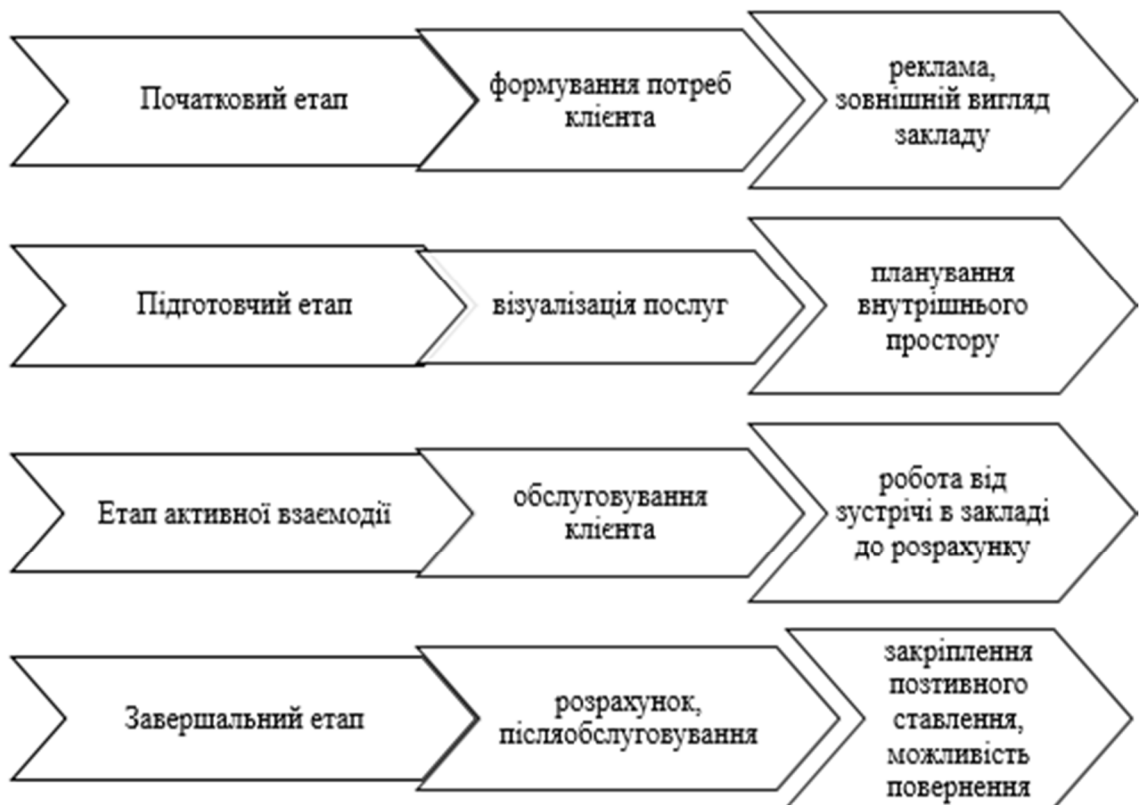


Рисунок 3.10. – Етапи інформаційного забезпечення процесу обслуговування

Джерело: складено автором на основі [25]

Початковим етапом процесу обслуговування є формування потреби клієнта в послугах готельно-ресторанного комплексу ще до початку процесу обслуговування за допомогою реклами в мережі Інтернет, засобах масової інформації, розповсюдження брошур, флаєрів, вивісок і т.п. та зовнішнього вигляду закладу.

Правильне формування інформаційного забезпечення та інформування потенційних споживачів дасть змогу сформувати цільову аудиторію і, відповідно, задовольнити їх потреби в послугах закладів ресторанного господарства.

Одним із найважливіших етапів діяльності закладів гостинності є підготовчий етап, під час якого за допомогою правильно спланованого внутрішнього простору та його інформаційного забезпечення стає можливим збільшити ефективність візуалізації та матеріалізації послуг, що надаються в закладі. Підготовка приміщень до прийому споживачів передбачає їх прибирання, розстановку меблів, в ресторані – прибирання столового посуду та наборів, столової білизни та сервірування столів і т.п.

Інформаційне забезпечення на етапі безпосереднього обслуговування споживачів – активної взаємодії – багато в чому залежить від успішно реалізованих комунікацій між обслуговуючим персоналом і відвідувачами.

Обслуговування в закладі ресторанного господарства складається з наступних елементів: зустріч і розміщення відвідувачів, прийом і оформлення замовлень, передача замовлень у виробництво, прийом і подача продукції, замовлених закусок, страв, напоїв і т.п.

Вагоме місце в системі інформаційного забезпечення процесу обслуговування в ресторанных закладах відводиться меню. Меню є основним носієм інформації про продукцію (страви), що пропонує ресторан, і його візитною карткою.

На завершальному етапі процесу обслуговування важливо правильно провести розрахунок з клієнтами, визначити їх позитивне ставлення та можливість повторного звернення до послуг закладу.

Правильно сформована та впроваджена системи інформаційного забезпечення забезпечує успіх та конкурентоспроможність підприємств на ринку. Доцільно було б рекомендувати ГРК «Хутір Farmhouse» включити в

загальну стратегію розвитку основні підходи формування інформаційного забезпечення з урахуванням вимог сьогодення.

Питання інформаційної (інформаційна доступність – безперешкодний доступ до інформації в форматі, що буде доступний різним споживачам) чистоти, безпеки, безконтактних технологій, доступності стали нагальними для сфери гостинності всього світу в 2020-2021 роках і не втрачають своєї актуальності і сьогодні. Підвищення обізнаності людей щодо екологічності, свідомого споживання, здоров'я та догляду за собою встановило нові стандарти для готелів.

Реалізація концепції інформованості та доступності в сфері гостинності стимулює появу нових підходів в формуванні послуг, завдяки яким кожен може стати клієнтом готельно-ресторанного комплексу, незалежно від рівня його фізичних можливостей. Це означає приміщення, призначені для людей з обмеженими можливостями мобільності або людей з будь-якою інвалідністю, які створюють цілісну культуру прийняття та інклюзивності в галузі.

Це також ще один елемент, який спонукає галузь до досягнення цілей сталого розвитку, що виходить за рамки простого захисту навколишнього середовища, але також забезпечує позитивний соціальний, економічний і культурний вплив. Важливо сказати, що адаптація туристичних об'єктів під інклюзивні стандарти додає бізнесу як репутаційних, так і матеріальних зисків. За статистикою дохід власників після таких змін збільшується на 10 % [24].

Інноваційні технології максимально сприяють створенню умов без бар'єрності. Розробка зручних додатків, які надають інформацію про доступні об'єкти, мовний переклад у режимі реального часу та параметри реєстрації заїзду з мобільних пристроїв також покращують враження гостей і задовольняють різні потреби кожного гостя. Заклади гостинності також мають можливість зрозуміти потреби, обмеження та вподобання гостей за допомогою своїх комплексних систем ERP, таким чином розуміючи вимоги до дієти, спеціальні зручності в номерах, такі як навушники для людей із

вадами слуху, та інші дані, які допомагають їм налаштувати свої пропозиції та додати персоналізований штрих до сервіс.

Однією з багатьох проблем, з якими стикаються туристи з обмеженими можливостями, є відсутність доступної системи бронювання через Інтернет. Щоб вирішити цю проблему. Для вирішення цієї проблеми заклади створюють сайти на основі рекомендацій Консорціуму Всесвітньої павутини (World Wide Web Consortium (W3C) Accessibility guidelines) щодо доступності. Рекомендації пояснюють, як створювати веб-контент – природну інформацію, таку як текст, зображення та звуки, а також код, який визначає структуру та подання – який є більш доступним для людей з обмеженими можливостями [26].

Більшість людей з вадами зору покладаються на програмне забезпечення для перетворення тексту в мову (TTS) – програма зчитування з екрану. Деякі люди з когнітивними вадами, яким важко опрацьовувати письмовий текст, також використовують програми зчитування з екрана. Синтез мовлення необхідний для людей з обмеженими можливостями та корисний для всіх. Готельні комплекси оснащують свої номери звуковими сигналізаціями та шрифтом Брайля. Шрифт Брайля також використовується в ліфті та в меню на дисплеї для людей з вадами зору. В деяких готелях створено сенсорно-дружні номери, розроблені для забезпечення комфортних умов для гостей із сенсорною чутливістю або аутизмом. Готель Crowne Plaza Syracuse у Нью-Йорку пропонує такі номери зі спокійним декором і сенсорними зручностями.

Застосування системи сигналізації для людей із вадами слуху від Wyndham Hotels є чудовим прикладом. Також заклади гостинності експериментували з такими інтелектуальними засобами, як системи з голосовим керуванням або сенсорною панеллю для регулювання освітлення, температури та інших зручностей. Ці об'єкти є не просто ознакою розкоші, а способом вирішення ширшого спектру проблем доступності.

Застосування піктограм, за допомогою яких інформують про зони приймання їжі, видачі їжі, миття рук, напрямку до санвузла і т.д. – також полегшують сприйняття інформації. Піктограми мають розміщуватися на висоті 1,8-2,0 м, бути збільшеного шрифту та мати контрастне співвідношення до фону, не відблискувати. Будь-яка додаткова інформаційна довідка на окремих стійках має розміщуватися збоку від шляхів руху, не заважаючи людині отримувати послугу.

Освітлення, яке забезпечує видимість, безпеку, а також допомагає орієнтуватися у просторі є важливим пунктом інформування для людей з певними вадами здоров'я. Воно особливо важливе для людей з порушеннями слуху та зору, а також для тих, хто має проблеми з когнітивним та психічним здоров'ям. Освітлення допомагає орієнтуватися та швидко ідентифікувати вхід у будівлю. Всі поверхні, нерівності, перепади повинні бути освітлені відповідно до нормативних вимог. В процесі проектування та розрахунків необхідних обсягів освітлення слід враховувати його рівномірність по всьому приміщенню, відсутність затемнених місць між різними зонами.

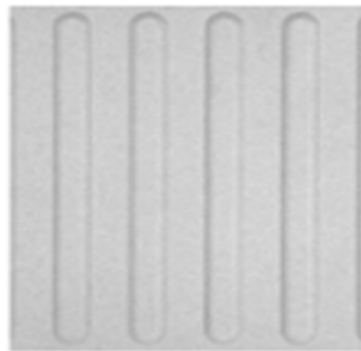
Тактильна навігація є також одним з варіантів інформування відвідувачів готельно-ресторанних закладів про навколишнє середовище. Забезпечувати тактильне орієнтування, бічні направляючі елементи, стандартні тактильні смужки та інше.

Реалізовувати інформаційне забезпечення можна за допомогою матеріалів, які тактильно і візуально контрастують з навколишньою поверхнею в приміщенні, чи на подвір'ї закладу: бордюрний камінь, газон, комбіноване покриття (різні види плитки, бруківка, асфальту) різне, як тактильно, так і кольорово. Для інформування про безпеку, зміну напрямку застосовуються попереджувальні, напрямні, інформаційні смуги.

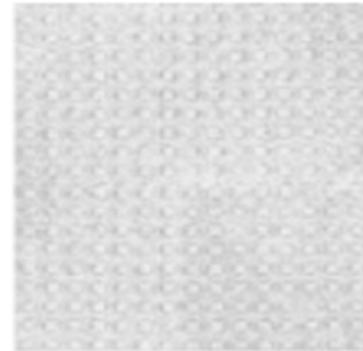
Попереджувальні смуги (рис. 3.11, Б)) про безпеку, бар'єр, перешкоду, встановлюються паралельно до перешкоди по всій довжині, шириною не менше 300-600 мм. Початок такого інформаційного попередження повинен бути, принаймні на відстані 800 мм від перешкоди.

Напрямні смуги (рис. 3.11., А)) забезпечують вільне орієнтування у просторі та дозволяють знайти необхідну зону чи напрямок руху. Ширина таких смуг повинна бути не менше 300 мм, розташовуються уздовж зон, чи руху основних потоків.

Інформаційні стрічки (рис. 3.11., Б)) повідомляють про початок і кінець зміни руху, місця зміни руху напрямної смуги, повороти або розбіжності. Ширина такої стрічки повинна бути не менше 600 мм.



А)



Б)

Рисунок 3.11 – Смуги на покриття для передачі інформації

Джерело: [23]

Акустична та оптична передача інформації повинні забезпечувати:

- вибір оптично висококонтрастного кольору (наприклад, світлий текст на темному фоні);
- шрифт адаптований до місця (відстань, висота, середовище);
- уникати відблисків;
- за необхідності забезпечити зону руху перед дисплеєм;
- динамічний дисплей;
- достатньо відміряний рекламний час (принаймні 5 секунд на символ).

Загалом, можна групувати інструменти для покращення доступності інформації:

- американська мова жестів (ASL, рис. 3.12): використовує форму рук, положення, вирази обличчя та рухи тіла, щоб передати значення людям з порушенням функції слуху;

- шрифт Брайля: це тактильна система рельєфних крапок, що представляють літери або комбінацію літер. Він використовується для людей з порушенням зору, або сліпоглухонімих людей та створюється за допомогою програмного забезпечення для транскрипції шрифта Брайля;



А) «Ласкаво просимо»



Б) «Багаж»

Рисунок 3.12 – Американська мова жестів

Джерело: [27]

- субтитри: використовуються для передачі слів, що прозвучали у відео. Зазвичай вони з'являються внизу екрана.
- цифрова доступна інформаційна система (DAISY): це аудіоформат для людей, які мають проблеми з друком, включаючи обмежений зір і проблеми з навчанням, такі як дислексія. Цифрові розмовні книги DAISY схожі на аудіокниги, але містять функції навігації, які допомагають читачам переходити вперед або назад через матеріал;
- зчитувач екрана: це програмне забезпечення, яке читає текст на екрані комп'ютера комп'ютеризованим голосом, а також може перетворювати текст на шрифт Брайля. Інформація на екрані має бути правильно відформатована (у структурованому електронному файлі), щоб програма зчитування з екрана могла її розпізнати.
- структуровані електронні файли: містять інформацію про форматування елементів документа (наприклад, заголовки, заголовки розділів). Їх можна створити за допомогою «стилів» у більшості стандартних програм обробки

текстів. Документи, створені як структуровані електронні файли, легше конвертувати в доступні формати, зокрема шрифт Брайля, цифрові доступні інформаційні системи (DAISY) і веб-сторінки.

Також сьогодні максимально актуалізоване питання безпеки. Важливим фактором при виборі готелю для гостей була наявність укриття та чіткий алгоритм дій працівників закладу у разі виникнення надзвичайних ситуацій. Зараз людям складно бути впевненими у своїх планах більше ніж на кілька годин, тому якщо готель йде на зустріч гостям в цьому питанні, це позитивно позначається на його завантаженості.

Незалежно від віку чи фізичного стану здоров'я, в надзвичайній ситуації кожен стає вразливий, тому українським закладам гостинності сьогодні надважливо забезпечити укриття, пункти обігріву чи місце для евакуації. В закладах повинні бути наявними піктограми та опис простою мовою функціональності приміщень. В першу чергу це потрібно для того, аби в небезпечних ситуаціях такі місця легше ідентифікували люди з інтелектуальними порушеннями і загалом всі ті, хто перебуває у стані стресу та шукає допомоги чи прихистку.

Більшість зазначених в цьому розділі підходів до формування інформаційної доступності при формуванні послуг підприємств гостинності, включаючи безпекові заходи, можуть бути рекомендовані ГРК «Хутір Farmhouse» для зміцнення конкурентної позиції на ринку та зростання прибутковості.

Останні роки виявилися багатими на події для готельно-ресторанної сфери України: обмеження, що пов'язані з COVID-19, економічна криза, війна, локдаун. Заклади навчилися працювати в нових умовах та задовольняти нові потреби споживачів. Але, окрім внутрішніх особливостей роботи, готельно-ресторанна сфера намагається тримати конкурентну позицію на світовому ринку, що можливо сьогодні забезпечити побудовою ефективної стратегії інформаційного забезпечення.

ВИСНОВКИ

В процесі дослідження автором були опрацьовані наукові праці вітчизняних, в першу чергу, фахівців та розкриті теоретичні основи організації обслуговування в закладах громадського харчування України, графічно наведена класифікація закладів харчування за видами економічної діяльності та іншими ознаками, а саме : виробничо-торговельною спеціалізацією, кількістю місць, характером обслуговуючого контингенту, націнковою категорією, надана характеристика діяльності закладів за наведеними ознаками.

Відповідно до ГОСТ 30523-97 «Послуги громадського харчування. Загальні вимоги» розкрито зміст «послуги громадського харчування», узагальнені характерні види послуг для кожного виду закладу та проілюстровано графічно.

Наголошено, що важливим фактором надання якісної послуги є культура обслуговування, яка тісно пов'язана із етикетом під час її надання, що культура обслуговування є одним з основних критеріїв в оцінці діяльності працівників закладів ресторанного господарства; засвоєння правил етикету сприяє розвитку почуття такту (вміння, говорити і діяти з урахуванням індивідуальних психологічних особливостей і настрою інших людей), привчає зберігати власну гідність і шанувати навколишніх навіть у складних, конфліктних ситуаціях. Невід'ємною складовою етикету визнано порядність. Етикет допомагає людині утримуватися від непорядних вчинків – таких як дрібне шахрайство або злочинство.

Зроблено припущення про різницю між «закладом (підприємством) громадського харчування» і «закладом (підприємством) ресторанного господарства».

Наведена характеристика приміщень та обладнання, яке є технічною основою щодо організації процесу обслуговування, графічно проілюстровано сучасну структуру приміщень закладів громадського харчування та структуру основних блоків приміщень готельно-ресторанних комплексів.

Наведено динаміку податкових надходжень від туристичної галузі по областях України (2021-2023 рр.), зазначено, та проілюстровано графічно, що найбільшу частку надходжень до державного бюджету за минулий рік – 64% сплатили готельні підприємства – 1, 3 млрд. грн. Ця сума майже вдвічі більша за ту, яку сплатили до бюджету представники готельного господарства у 2022 році (898, 4 млн. грн.) і майже така ж, що надійшла від готельних господарств готелі у 2021 році (1, 3 млрд. грн.).

Виконано аналіз виробничої системи підприємства громадського харчування на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Хутір Farmhouse» в частині матеріально-технічного забезпечення відповідно груп приміщень ресторанного та готельного господарств закладу; аналіз фінансових результати діяльності ГРК «Хутір Farmhouse» на підставі звітних показників за 2021-2023 роки.

Розроблено шляхи вдосконалення організації обслуговування в закладах громадського харчування, що включають такі напрями, як формування умов щодо організації інклюзивності та безбар'єрного обслуговування гостей, впровадження тактильної навігації, надання комплексу SPA-послуг, розбудова їх у багатоваріанту SPA-програму, визначення етапності інформаційного забезпечення процесу обслуговування, застосування системи сигналізації для людей із вадами слуху від Wyndham Hotels, без пекові заходи тощо. Також, з огляду на потреби внутрішнього ринку, українським закладам розміщення варто ставати доступними та корисними для людей з обмеженими можливостями, що й рекомендовано адміністрації ГРК «Хутір Farmhouse»

Акцентовано увагу на тому, що реалізація концепції інформованості та доступності в сфері гостинності стимулює появу нових підходів в формуванні послуг, завдяки яким кожен може стати клієнтом готельно-ресторанного комплексу, незалежно від рівня його фізичних можливостей.

Рекомендовані ГРК «Хутір Farmhouse» сприятимуть зміцненню конкурентної позиції на ринку та зростанню прибутковості.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Про затвердження нормативних документів, що регламентують порядок роботи об'єктів громадського харчування споживчої кооперації України: Постанова Укркоопспілки № 200 від 27.12.93 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0006-94#Text> (дата звернення 19.05.2024)
2. ГОСТ Р 50762-95 «Громадське харчування. Класифікація підприємств»
3. Радченко Л. О. Організація виробництва на підприємствах громадського харчування Глава 2. Класифікація підприємств громадського харчування. особливості діяльності. URL : <https://infotour.in.ua/radchenko2-3.htm> (дата звернення 19.05.2024)
4. Тесленко Т. В. Лучанська Ю. Г. Регулювання діяльності закладів ресторанного господарства державними службами України. *Державне управління в галузі туризму та гостинності в Україні* / колект. **монограф.** за ред. В. М. Торяника. Дніпро : ВНПЗ ДГУ, 2024. С. 109-122.
5. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник. Київ. 2011 р. 584 с.
6. Класифікація підприємств харчування. URL : <http://kplt.in.ua/wp-content/uploads/2020/04/%D0%94%D0%9A%D0%90-28.04.pdf> (дата звернення 19.05.2024)
7. ГОСТ 30523-97 «Послуги громадського харчування. Загальні вимоги»
8. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них. URL: https://book-ye.com.ua/upload/iblock/d16/92c66170_ff6c_11eb_8150_0050568ef5e6_5b348c23_ff6d_11eb_8150_0050568ef5e6.pdf (дата звернення 20.05.2024)
9. URL:
Їдальня.
<https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%87%D0%B4%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8F> (дата звернення 20.05.2024)

- [illegible]

21. ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=7018 (дата звернення 21.05.2024)
22. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
23. Альбом безбар'єрних рішень: практичний посібник. Урбан-бюро Big City Lab. 2021. URL : <https://bcl.com.ua/albomrozdil1>. (дата звернення 26.05.2024)
24. Дія. Бізнес. URL: <https://business.diia.gov.ua/idea/krasa-ta-zdorova/spa-salon>. (дата звернення 21.05.2024)
25. Посто́ва В. Покращення процесу обслуговування споживачів шляхом просування послуг підприємства ресторанного бізнесу через інтернет. *Економіка та суспільство*, (36). 2022. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-47>. (дата звернення 27.05.2024)
26. W3C Accessibility Standards Overview. URL : <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/> (дата звернення 21.05.2024)
27. The American Sign Language Handshape Starter: A Beginner's Guide by Richard A. Tennant and Marianne Gluszak Brown illustrated by Valerie Nelson-Metlay – Gallaudet University Press, 2002, 205 p.

Фінансова звітність мікропідприємства

Актив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного року, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Необоротні активи Основні засоби:	1010	948.80	911.60
первісна вартість	1011	2 672.10	2 870.50
знос	1012	1 723.30	1 958.90
Інші необоротні активи	1090	0.00	
Усього за розділом I	1095	948.80	911.60
II. Оборотні активи Запаси	1100	263.80	285.30
Поточна дебіторська заборгованість	1155	848.10	
Гроші та їх еквіваленти	1165	209.70	0.00
Інші оборотні активи	1190	140.20	24.40
Усього за розділом II	1195	1 461.80	309.70
Баланс	1300	2 410.60	1 221.30

Пасив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного року, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
Капітал	1400	700.00	700.00
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	746.40	-746.50
Неоплачений капітал	1425	0.00	
Усього за розділом I	1495	1 446.40	-46.50
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення	1595	0.00	
III. Поточні зобов'язання Короткострокові кредити банків	1600	0.00	
Поточна кредиторська заборгованість за: товари, роботи, послуги	1615	91.70	23.80
розрахунками з бюджетом	1620	272.00	29.80
розрахунками зі страхування	1625	9.90	27.30
розрахунками з оплати праці	1630	37.90	52.10
Інші поточні зобов'язання	1690	552.70	1 134.80
Усього за розділом III	1695	964.20	1 267.80
Баланс	1900	2 410.60	1 221.30

Додаток Б



Рисунок 1 Б – Сервірування столу та подача страв в ресторані «Колиба» ГРК
«Хутір Farmhouse»

Додаток В



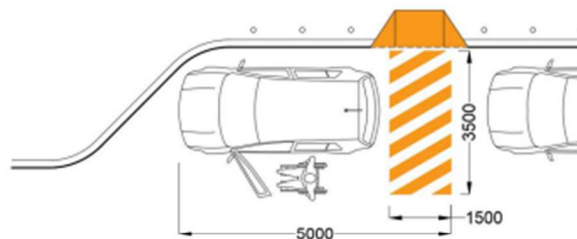
Рисунок 1 В – Альтанки на території ГРК «Хутір Farmhouse»

Додаток Г

Основні принципи інклюзивності просторів і послуг

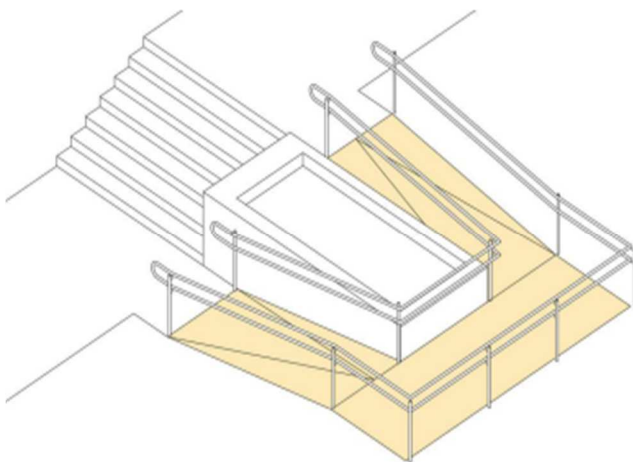
Паркування

- Як мінімум одне виділене паркомісце для водіїв з інвалідністю або 10 % від загальної кількості місць
- Не далі ніж 50 м від входу
- Ширина - не менше 3,5 м
- Довжина - не менше 5 м
- Зона проходу між автівками шириною не менше 1,5 м



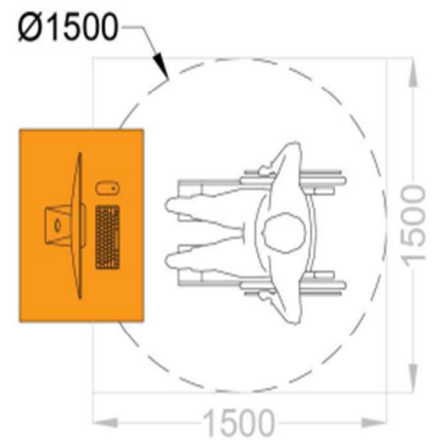
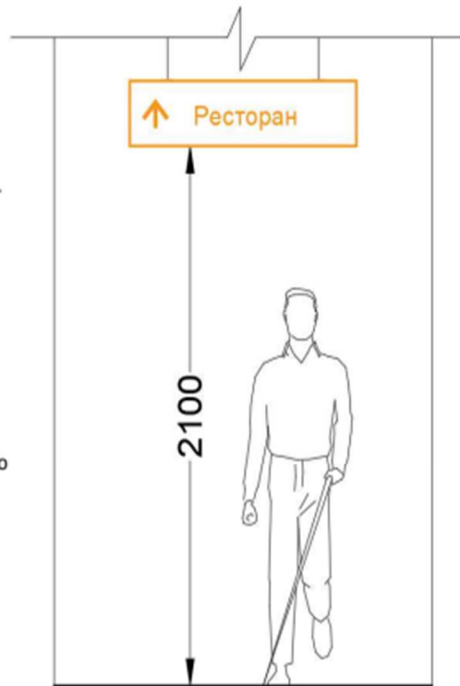
Пішохідні шляхи

- Сходи на пішохідних шляхах повинні дублюватися пандусами
- Ширина – не менше 1,8 м при зустрічному русі (за інших умов – не менше 1,2 м)



Проходи

- Висота проходів в просвіті – не менше 2,1 м
- Ширина підходів до різного обладнання та меблів – не менше 0,9 м
- Діаметр зони для самостійного розвороту користувача крісла колісного – не менше 1,5 м



Тактильні елементи доступності

- 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
- Тактильні елементи доступності поділяються на тактильні смуги та тактильні інформаційні покажчики
- 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



Джерело: ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення»