

Література.

1. Ільченко Н. Б. Сучасні підходи до управління бізнес – процесами підприємства оптової торгівлі / Н. Б. Ільченко // Вісник ОНУ імені І.І. Мечникова. – 2016. – № 9 (51). – Т. 21. – С. 72–77.
2. Костіна О. М. Діагностика та управління бізнес – процесами в контексті антикризового управління підприємством / О. М. Костіна // Економіка і суспільство. – 2017. – № 10. – С. 287–297.
3. Ольшанський О. В. Аналіз методів удосконалення бізнес – процесів підприємств торгівлі / О. В. Ольшанський // Держави та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. – 2019. - № 2 (107). – С. 104–110.
4. Лазаренко Т. В. Концептуальні засади організації управління бізнес – процесами сучасних логістичних систем / Т. В. Лазаренко, До Тхі Мінх Тхао // Науковий вісник Ужгородського національного університету – 2019. – № 23. – С. 148–151.

**ОРГАНІЗАЦІЯ БЕЗБАР'ЄРНОГО ПРОСТОРУ В
ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ**

Мельник В. О., студент

*Науковий керівник: Колонтаєвський О. П., к. е. н., доцент
Харківський національний університет міського господарства
імені О.М. Бекетова*

На сьогоднішній день більшість закладів розміщення не мають навіть безбар'єрного входу, не говорячи про доступний простір всередині. Використання міжнародного досвіду, розробки, впровадження та застосування нових моделей інноваційних готельних концепцій є дуже актуальною і значущою для сфери готельних послуг в Україні [1].

Увагу необхідно приділити внутрішній інфраструктурі готелю і змісту готельного номера. В ДБН немає ніяких особливих вимог до змісту номерів, призначених для розміщення інвалідів. Не прописані вимоги до кількості таких номерів. Керівництво готелів змушене самостійно визначати зміст номерного фонду і громадських приміщень.

У готелях повинні бути забезпечені умови доступу і проживання інвалідів, що пересуваються на кріслах-колясках (згідно з ДБН В.2.2-17 та ДСТУ 4269).

Необхідно передбачати резерв одно-і дво-місних номерів з відповідним обладнанням, шириною проходів і дверних прорізів, а також пристрої для безперешкодного пересування інвалідів по горизонтальних і вертикальних комунікаціях.

Важливо щоб ганки основних входів повинні обладнуватися пандусами з уклоном не більше 1:12. Ганки і пандуси з висотою верхньої позначки від землі більше 0,45 м повинні мати огорожу.

Система відчинення, фіксації і зачинення дверей центрального входу повинна також забезпечувати інвалідам на кріслах-колясках безперешкодний вхід до будинку готелю.

Номери для інвалідів на кріслах-колясках, з дефектами зору та незрячих рекомендується розміщувати на першому поверсі. Кількість таких номерів визначається завданням на проектування; площі допускається збільшувати на 20 % [2].

Необхідно забезпечити вільний під'їзд до дверей номера, в деяких випадках досягнення цієї мети передбачає велику площу гостьового коридору. Розміщувати номер краще ближче до ліфта або головного входу, тому що більшості інвалідів незручно добиратися до кімнати, розташованої в глибині коридору. Для того щоб заїзд коляски був зручним, у всіх приміщеннях повинні бути відсутніми пороги. По всій зоні проїзду потрібно встановити спеціальні поручні, а також забезпечити відсутність перешкод (такі як квіти, попільнички, візки покоївок).

Вхідні двері в номері для інвалідів повинна бути оснащена додатковими ручками, розташованими нижче звичайних, магнітним стопором фіксації двері у відкритому вигляді, двома очками (для стоїть і сидячої людини). Ширина дверей встановлюється не менше 0,9 м.

Телевізор в номері краще встановити на поворотній панелі. Письмовий стіл повинен забезпечувати під'їзд на візку, частіше його роблять зігнутих, без гострих кутів. Розетки і вимикачі розташовуються на висоті 1-1,2 м для зручності користування людиною сидячи.

Біля ліжка повинна бути зона розвороту крісла на 360 градусів. для переходу з коляски на оснащену приліжковими поручнями ліжко встановлюється спеціальне обладнання. Варто передбачити управління, що дозволяє регулювати висоту меблів. У номері також повинні бути додаткові подушки і «думки» на диванах і кріслах. Додаткове ковдра повинна розташовуватися на висоті не вище 1,2 м.

Таким чином, соціальні інновації в готельно-ресторанному бізнесі допоможуть створити конкурентну перевагу і залучити більший контингент споживачів крім гостей з обмеженими можливостями та членів їх сімей, а саме сімей з маленькими дітьми, людей, що мають тимчасові обмеження в плані пересування, групи людей похилого віку.

Література.

1. Кожухівська Р.Б. Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу / Р.Б. Кожухівська // Науковий журнал «Вісник Донецького національного університету». Сер. В: Економіка і право// Донецький національний університет МОН України. – Вінниця, 2015. – Вип. 1. – С. 160-164.

2. ДБН В.2.2 -20:2008 Київ Мінрегіонбуд України URL: https://drive.google.com/open?id=0B6R-P_LwCRN-SnN2VUloMnpzeHM

ЯКІСТЬ ЯК ОБ'ЄКТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Мезенцова А. В., студент

*Науковий керівник: Криворучко О. М., д. е. н., професор
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Для забезпечення ефективного менеджменту на підприємстві, перш за все, необхідно визначити його об'єкт, саме ту частину системи, яка піддається керуючим впливам і виконує управлінські команди суб'єкта. Досягнення цілей менеджменту безпосередньо залежить від того, на скільки чітко визначено, чим керує суб'єкт та що повинно змінитися в результаті його дій [1].

Поняття “управління” та “менеджмент” традиційно сприймаються як синоніми, хоча й по суті зміст їх діяння схожий, вирізняється ряд принципівих відмінностей. Якщо в управлінні ключовою ознакою сприймається рішення, то в основу менеджменту покладено мету. З точки зору керівництва “менеджмент” вживають стосовно одного підлеглого, групи працівників чи організації в цілому. Одним із завдань менеджменту є забезпечення творчого клімату і створення організаційної культури, щоб об'єднати та направити сили працівників на досягнення організацією поставленої мети. Тому однією з умов існування менеджменту стає створення певної організації, її структур, побудова конкретної ієрархії, розподіл