

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА
ГЕОГРАФІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА КРАЇНОЗНАВСТВА ТА ТУРИЗМУ

РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО КИЄВА В ПЕРІОД СУСПІЛЬНИХ
ВИКЛИКІВ: АСПЕКТИ ІНКЛЮЗИВНОСТІ

з галузі знань: 24 Сфера обслуговування
за спеціальністю: 242 Туризм і рекреація
за освітньо-науковою програмою: Туризм
на здобуття освітнього ступеня: Магістра

Кваліфікаційна робота магістра
Здобувача денного відділення
Міхні Владислава Олексійовича

Науковий керівник:
канд.геогр.н., доц. Шпарага Т.І.

КИЇВ – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
Розділ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК СКЛАДОВОЇ ГОСТИННОСТІ МІСТА В ПЕРІОД СУСПІЛЬНИХ ВИКЛИКІВ	
1.1. Підприємства ресторанного господарства як складова гостинності міста	6
1.2. Норми та вимоги до інклюзивності підприємств ресторанного господарства.....	15
1.3. Методика дослідження ресторанного господарства міста в період суспільних викликів.....	21
Розділ II. РОЗВИТОК РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА КИЄВА У ПЕРІОД СУСПІЛЬНИХ ВИКЛИКІВ	
2.1. Ресторанне господарство за часів пандемії COVID-19	23
2.2. Ресторанне господарство в умовах повномасштабної війни	31
Розділ III. ІНКЛЮЗИВНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА КИЄВА У ПОВОЄННИЙ ПЕРІОД	
3.1. Перспективи розвитку ресторанного господарства.....	46
3.2. Методика оцінки рівня інклюзивності підприємств ресторанного господарства	56
ВИСНОВКИ.....	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	69

ДОДАТКИ.....	73
--------------	----

ВСТУП

Ресторанне господарство є важливою складовою туристичної індустрії, адже воно не лише забезпечує туристів харчуванням, але й суттєво впливає на їх загальне враження від подорожі.

У сучасних умовах складних суспільних викликів, які переживає Україна, ресторанна сфера набула особливої актуальності як об'єкт дослідження, зокрема, як форма бізнесу, якій довелося модифікуватись та пристосовуватись до нових специфічних умов діяльності.

Ресторанне господарство та організація харчування туристів – достатньо вивчена тема. Дослідженнями у даній галузі займалися такі науковці як В.В. Архіпов, А.А. Мазаракі, Н.О. П'ятницька, Г.Т. П'ятницька, Т.Є. Литвиненко, А.М. Расулова, О.М. Григоренко, М.Л. Світлична, Л.В. Лукашова, І.Ю. Антонюк, А.О. Медведєва, Н.П. Благополучна та І.І. Гайовий та інші. Тема розвитку ресторанного бізнесу в умовах соціальних потрясінь ще не отримала належного теоретичного узагальнення. Саме це і зумовило вибір теми дипломного дослідження.

Об'єктом дипломного дослідження є ресторанне господарство міста Києва.

Предметом дослідження є ресторанне господарство Києва в період суспільних викликів та, зокрема, проблематика інклюзивності столичної ресторанної індустрії.

Мета – дослідити ресторанне господарство Києва в кризові періоди пандемії COVID-19 та повномасштабної російсько-української війни, розглянути розвиток інклюзивності ресторанної індустрії Києва.

Для реалізації зазначеної мети були сформовані такі **завдання**:

- розкрити сутність ресторанного господарства як складової гостинності міста;
- проаналізувати трансформацію ресторанного господарства Києва в період пандемії COVID-19;

- дослідити поточний стан і проблеми ресторанного ринку Києва в умовах повномасштабної російсько-української війни;
- окреслити перспективи розвитку ресторанного ринку Києва у повоєнний період;
- дослідити проблематику інклюзивності ресторанного господарства Києва;
- розробити методiku оцінки рівня інклюзивності підприємств ресторанного господарства та провести її апробацію.

При написанні роботи використано такі методи дослідження: літературний, індукції та дедукції, аналізу та синтезу, статистичний, графічний, картографічний, систематизації, групування, хронологічний, бальної оцінки, інтерв'ювання та натурних досліджень.

Структурно дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Розділ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ РЕСТОРАНОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК СКЛАДОВОЇ ГОСТИННОСТІ МІСТА В ПЕРІОД СУСПІЛЬНИХ ВИКЛИКІВ

1.1. Підприємства ресторанного господарства як складова гостинності міста

Гостинність є одним із ключових аспектів цивілізації. У розвинених країнах вона трансформувалася в потужну індустрію, що забезпечує робочі місця для значної частини населення. Для держав, економіка яких значною мірою базується на туризмі, гостинність відіграє провідну роль у формуванні туристичного іміджу на міжнародному рівні [1].

Індустрія гостинності зосереджена на задоволенні потреб клієнтів (зокрема, у ресторанній сфері – гостей), що є основною метою діяльності підприємств цієї галузі.

Гостинність виступає своєрідною візитною карткою будь-якого міста, оскільки вона спрямована на забезпечення комфорту та безпеки не лише для туристів, а й для місцевих жителів. Це цілісна система послуг, яка задовольняє різноманітні побутові та господарські потреби всіх споживачів, забезпечуючи високий рівень обслуговування.

Значення сфери гостинності у мегаполісі важко переоцінити. Ключовим аспектом у функціонуванні великих міст є ефективне управління міською інфраструктурою, оскільки її стан визначає якість життя мешканців та формує імідж міста.

У сучасний період, коли триває четверта промислова революція, активно впроваджується концепція "розумних міст", що стимулює попит на ІТ-послуги. Це стосується впровадження ефективних та автоматизованих систем управління міськими процесами, такими як енергопостачання, водопостачання, утилізація відходів, міський моніторинг та регулювання дорожнього руху.

Управління міською інфраструктурою охоплює не лише технічні аспекти (енергетичні мережі, транспорт, санітарні служби, водопостачання та каналізація), але й соціальну інфраструктуру. Остання забезпечує базові соціальні потреби населення, зокрема доступ до освітніх закладів, системи охорони здоров'я та соціального захисту [2].

Розвиток сфери гостинності, що включає готельно-ресторанний бізнес та туристичні послуги, є невід'ємною частиною ефективного управління мегаполісами. Туризм і гостинність дедалі більше впливають на економічне та соціальне життя великих міст, відіграючи важливу роль у їхньому сталому розвитку.

Ресторанне господарство — це вид економічної діяльності, що охоплює виробництво кулінарної продукції, борошняних кондитерських і хлібобулочних виробів, їх реалізацію та організацію процесу споживання.

Як і будь-яка інша галузь, ресторанне господарство має свої характерні риси [3]:

1. Поєднання трьох основних функцій: виготовлення продукції, її реалізація та забезпечення умов для споживання.

2. Продукція ресторанного господарства відзначається обмеженим терміном придатності: гарячі страви слід спожити протягом 2–3 годин, холодні – протягом 1 години.

3. Широкий та різноманітний асортимент продукції.

4. Для різних видів сировини потрібні специфічні умови зберігання, а також окремі приміщення й методи механічної та кулінарної обробки.

5. Різноманітний попит, що залежить від віку, статі, професії, національного складу споживачів, умов їх праці та навчання.

6. Графік роботи підприємств ресторанного господарства адаптується до режиму роботи та навчання відвідувачів, а також до обмежень, зумовлених воєнним станом.

7. Динаміка попиту змінюється залежно від пори року, дня тижня та часу доби.

8. Окрім основних послуг, надаються додаткові: організація дозвілля, проведення дегустацій, консультацій, прокат посуду, виїзне обслуговування (кейтеринг).

Послуги, що надаються споживачам у закладах ресторанного господарства, мають свої особливості [4], тому до них висувається ряд важливих вимог, що представлені на рисунку 1.1.



Рис.1.1. Особливості послуг, що надаються споживачам у закладах ресторанного господарства (авторська розробка)

Тип закладу ресторанного господарства визначається за сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності, які вказані на рисунку 1.2.



Рис. 1.2. Характерні ознаки, що визначають тип підприємства ресторанного господарства (авторська розробка)

Діяльність підприємств ресторанного господарства повинна здійснюватися у суворій відповідності до нормативних вимог. Ці вимоги закріплені у державних стандартах, санітарних і протипожежних правилах, технологічних документах та інших регламентуючих нормативних актах. Ці вимоги обов'язкові для забезпечення високої якості послуг, гарантування безпеки життя та здоров'я людей, а також для захисту навколишнього середовища та майна.

Сферу ресторанного господарства формують декілька типів закладів, що зображені на рисунку 1.3.



Рис.1.3. Основні типи підприємств ресторанного господарства (авторська розробка)

Бари — це заклади ресторанного господарства, які пропонують відвідувачам швидке обслуговування біля барної стійки, де можна придбати різноманітні напої, десерти, солодкі страви та закуски. Основна мета бару полягає у створенні комфортної атмосфери для відпочинку, де гості можуть насолодитися затишним інтер'єром, послухати музику або переглянути

спортивні трансляції, наприклад футбольні матчі. Залежно від рівня обслуговування та умов, бари поділяються на класи: люкс, вищий та перший. Крім того, бари відрізняються за асортиментом продукції та способом її приготування, наприклад, існують молочні, пивні, кавові, коктейльні та гриль-бари. Окремо бари можуть відрізнитися за специфікою обслуговування клієнтів, що проявляється у форматах нічних клубів, відео-барів або вар'єте-барів.

Кафе — це заклади ресторанного господарства, які пропонують відвідувачам місце для відпочинку та широкий вибір фірмових страв, напоїв, промислових товарів, а також гарячих напоїв. Кафе можуть різнитися за асортиментом пропонованої продукції, наприклад, існують кафе-морозиво, кафе-кондитерські, кав'ярні, чайні кафе або кафе-пекарні. Вони також можуть бути орієнтовані на різні цільові аудиторії: універсальні кафе, дитячі або молодіжні. Крім того, кафе відрізняються за методом обслуговування — це може бути самообслуговування або обслуговування офіціантами.

Кафетерії — це підприємства ресторанного господарства, розташовані переважно поруч із продовольчими магазинами та призначені для продажу та споживання їжі безпосередньо на місці. Особливістю кафетеріїв є заборона на продаж алкогольних напоїв, що відрізняє їх від інших типів закладів у цій сфері.

Закусочні — це підприємства ресторанного господарства, що спеціалізуються на приготуванні та реалізації страв і закусок, які не потребують складної кулінарної обробки. До асортименту закусочних входять бульйони, гарячі та холодні напої, хлібобулочні та кондитерські вироби. Закусочні можуть бути загального типу або спеціалізованими, такими як сосисочні, пельменні, млинцеві, пиріжкові, пампушкові, шашличні, чайні, піцерії чи гамбургерні. Зазвичай такі заклади розташовуються у жвавих районах міста з високим пішохідним потоком, що забезпечує їхню популярність серед споживачів.

Їдальні є підприємствами ресторанного господарства, орієнтованими на обслуговування широкого кола клієнтів, пропонуючи обідні страви за меню, яке змінюється щодня. Їдальні класифікуються за асортиментом продукції — загального типу або дієтичні, за контингентом — робітничі, шкільні та студентські, а також за місцем розташування — загальнодоступні чи відомчі.

Буфети — це спеціалізовані заклади, що пропонують відвідувачам обмежений асортимент продукції, зокрема холодні закуски, бутерброди, гарячі та холодні напої, хлібобулочні та кондитерські вироби, а також прості солодкі страви. У деяких буфетах можна придбати прості гарячі страви, наприклад, котлети або сосиски. Крім того, часто передбачена можливість придбання упакованих продуктів для споживання поза межами закладу.

Ресторани — це підприємства ресторанного господарства з широким асортиментом складних у приготуванні страв, включаючи замовні та фірмові страви, винно-горілчані, тютюнові та кондитерські вироби. Відмінною рисою ресторанів є високий рівень обслуговування, що поєднується з організацією дозвілля для гостей, створюючи комфортні умови для відпочинку та проведення часу.

Відповідно до Державного Стандарту України 2004 року [5] - залежно від якості послуг, що надаються, рівня і умов обслуговування вони поділяються на класи (додаток А), що представлені на рисунку 1.4.

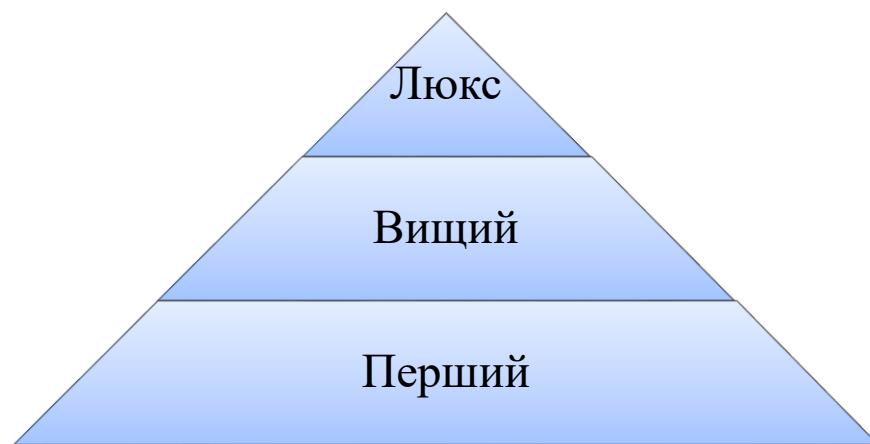


Рис.1.4. Класи ресторанів за ДСТУ 2004 року (авторська розробка)

Обслуговування в ресторані являє собою комплекс послуг, що включає виготовлення, реалізацію та організацію споживання широкого асортименту страв складного приготування з різних видів сировини, промислових товарів та винно-горілчаних виробів. Усі послуги надаються кваліфікованим виробничим та обслуговуючим персоналом у комфортних умовах із використанням сучасного матеріально-технічного обладнання.

До ресторанів як особливого типу підприємств харчування висуваються численні вимоги, що стосуються місця їх розташування та стану прилеглої території, рівня комфортності внутрішнього та зовнішнього дизайну приміщень, оснащеності закладу сучасним устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами та білизною. Важливими є також процес обслуговування, рівень сервісу, асортимент продукції, оформлення меню, преїскурантів та карт вин. Значну роль відіграє і кваліфікація персоналу, а також надання додаткових послуг, які підвищують привабливість закладу.

Ресторани можуть пропонувати страви певної національної кухні, такої як італійська, французька, німецька, китайська чи японська, або мультинаціональної кухні — європейської, азіатської чи середземноморської. Деякі ресторани спеціалізуються на окремих видах страв, наприклад, рибні ресторани або стейкхауси, орієнтовані на м'ясні страви. Існують також заклади, які зосереджуються на напоях — пивні ресторани чи віскі-ресторани.

Окрім основних послуг, ресторани часто пропонують широкий спектр додаткових сервісів, серед яких бронювання столиків, наявність банкоматів і пунктів обміну валют, можливість розрахунку кредитними картками, використання дисконтних карт, супутникове телебачення, доступ до Інтернету, продаж сувенірів та квітів (як живих, так і штучних), упакування сувенірної продукції, виклик таксі, авто постачання, послуги сейфу, медична та фото підтримка, ігрові автомати, більярд, організація шоу-програм і дискотек, музичний супровід, догляд за дітьми та домашніми тваринами,

обслуговування клієнтів у їхніх автомобілях, організація конференцій, бізнес-ланчів, банкетів і продаж страв на виніс.

Ресторанний бізнес — це сфера економіки, що охоплює управління ресторанами, барами та кафе з метою надання послуг громадського харчування. У цій галузі підприємці пропонують клієнтам різноманітні страви та напої для споживання в комфортних умовах.

Ключовою фігурою у веденні ресторанного бізнесу є ресторатор — особа, що володіє, управляє або експлуатує ресторан чи мережу ресторанів. Ресторатор займається створенням гостинного середовища, де відвідувачі можуть насолоджуватися смачною їжею, спілкуватися з родиною та друзями, святкувати важливі події або проводити ділові зустрічі. Вони контролюють якість страв і рівень сервісу, вдосконалюють внутрішні процеси ресторану та прагнуть забезпечити унікальний досвід для кожного гостя — як місцевих жителів, так і туристів.

У сучасних умовах ведення господарської діяльності, ефективне функціонування та конкурентоспроможність закладів ресторанного бізнесу значною мірою залежать від впровадження сучасних технологій. Ключовим чинником цього процесу є вибір актуального та ефективного формату закладу, а також подальше обґрунтування нової концептуальної моделі його розвитку [6]. Нові сучасні формати закладів громадського харчування, залежно від їх особливостей, представлені на рисунку 1.5.



Рис.1.5. Класифікація сучасних форматів закладів ресторанного господарства (складено автором за [6])

Сучасні стандарти гостинності передбачають не лише високий рівень обслуговування та комфорт для відвідувачів, а й забезпечення доступності закладів ресторанного господарства для всіх категорій населення, включно з маломобільними групами. Інклюзивність у ресторанному бізнесі є важливою складовою соціальної відповідальності та відповідності міжнародним і національним стандартам.

В Україні питання інклюзивності закладів ресторанного господарства регулюється рядом законодавчих та нормативних актів. Зокрема, Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю» визначає обов'язок підприємств забезпечувати безперешкодний доступ до своїх приміщень та послуг [7].

Також діють державні будівельні норми (ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»), які регламентують вимоги до архітектурної доступності закладів громадського харчування [8].

В умовах сучасних викликів, включаючи післявоєнну відбудову, підвищення рівня інклюзивності стає одним із ключових завдань розвитку ресторанного господарства в Україні.

1.2. Норми та вимоги до інклюзивності підприємств ресторанного господарства

Інклюзивність — це принцип рівності та доступності, що передбачає створення умов для участі всіх людей у суспільному житті незалежно від їхніх фізичних, когнітивних, соціальних чи інших особливостей [9].

Універсальний дизайн — це підхід до створення навколишнього середовища, орієнтований на потреби всіх людей. Він зосереджується на зручності та доступності для кожного, не спираючись на жорсткі стандарти, але базуючись на ключових принципах, представлених на рисунку 1.6.



Рис.1.6. Принципи універсального дизайну (авторська розробка)

Інклюзивність у сфері ресторанного господарства є важливим напрямом розвитку сучасного суспільства, що передбачає створення умов для комфортного перебування всіх категорій населення.

Забезпечення доступності закладів ресторанного господарства є не лише соціальним зобов'язанням, а й конкурентною перевагою підприємств цієї галузі, оскільки відкриває можливість розширення клієнтської бази та підвищення рівня обслуговування.

Реалізація інклюзивності у ресторанному бізнесі охоплює декілька ключових аспектів, що представлені на рисунку 1.7.



Рис.1.7. Ключові аспекти ресторанної інклюзивності (авторська розробка)

Перший аспект - архітектурна доступність, передбачає облаштування приміщень з урахуванням потреб маломобільних груп населення. До таких заходів належить встановлення пандусів з відповідним кутом нахилу, ліфтів або підйомників, а також широких дверних прорізів, що дозволяють безперешкодно пересуватися людям на кріслах колісних. Санітарні кімнати мають бути оснащені поручнями та іншими елементами, що полегшують їх використання.

Другий аспект – інформаційна доступність, яка забезпечується шляхом дублювання інформації різними каналами сприйняття. У закладах громадського харчування повинні бути меню шрифтом Брайля для людей із порушеннями зору, аудіо оголошення для відвідувачів із вадами зору, а також зрозумілі піктограми для спрощеного орієнтування у просторі. Додатково, для людей із порушенням слуху може бути передбачено наявність персоналу, який володіє основами жестової мови або можливість використання електронних пристроїв для комунікації.

Ще один важливий аспект – сервісна доступність, що включає підготовку персоналу до роботи з маломобільними групами населення. Співробітники ресторану повинні бути навчені тактовному спілкуванню з гостями, які мають інвалідність, а також знати, як правильно надавати допомогу в разі необхідності. У закладах також важливо передбачити

можливість адаптації сервісу, наприклад, використання спеціальних приладів або підставок, що спрощують процес споживання їжі для людей з порушеннями моторики.

Інвалідність – це ступінь втрати здоров'я, спричинений захворюванням, травмою або вродженими вадами, що у взаємодії з навколишнім середовищем може обмежувати життєдіяльність людини. У зв'язку з цим держава зобов'язана створити умови для забезпечення рівних прав осіб з інвалідністю з іншими громадянами та гарантувати їхній соціальний захист.

Особа з інвалідністю – це людина зі стійким порушенням функцій організму, яка у взаємодії з навколишнім середовищем може спричинити обмеження її життєдіяльності.

Маломобільна особа – це людина, яка відчуває труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі, зокрема особи з інвалідністю, особи з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, громадяни похилого віку, особи з дитячими візками.

Міністерство охорони здоров'я України визначає 3 групи інвалідності, встановлення яких залежить від ступеня порушення функцій органів і систем організму людини та рівня обмеження її життєдіяльності, що може бути спричинене захворюваннями, наслідками травм або вродженими вадами [10]. У таблиці 1.8. подана інформація щодо визначення групи інвалідності в Україні.

Таблиця 1.8. – Критерії щодо визначення групи інвалідності в Україні

Група інвалідності	Опис	Критерії
I група	Найтяжчий стан здоров'я, нездатність до самообслуговування або виконання лише окремих його елементів. Потреба постійного стороннього нагляду, догляду та	Неможливість самостійного пересування, орієнтації у просторі, спілкування, контролю власної поведінки та навчання.

	допомоги.	
II група	Значні обмеження життєдіяльності, проте здатність обслуговувати себе самостійно без потреби постійного нагляду чи допомоги.	Труднощі із самостійним пересуванням, навчанням, працею, орієнтацією у просторі та спілкуванням. Контроль поведінки може бути частково порушеним.
III група	Помірні функціональні порушення та обмеження життєдіяльності. Певні труднощі із самообслуговуванням.	Можливі труднощі у спілкуванні, орієнтації у просторі та контролі поведінки в окремих ситуаціях. Можуть навчатися і працювати за умови використання засобів компенсації фізичних обмежень, реабілітаційних програм та спеціальних адаптацій.

Складено автором за [10].

Згідно зі звітом «Соціальний захист населення України 2022» від державної служби статистики – усього в Україні станом на 2022 рік нараховувалось приблизно 2,7 мільйони осіб з інвалідністю, 207 тисяч з яких – першої групи (у Києві майже 160 тисяч, з яких першої групи – 12 тисяч) [11].

Значна кількість осіб з інвалідністю в Україні, зокрема в Києві, зумовлює необхідність створення доступного середовища в усіх сферах життя, в тому числі й ресторанному господарстві, оскільки громадське харчування є важливою складовою соціальної взаємодії та дозвілля.

Відповідно до розроблених державних будівельних норм - для маломобільних відвідувачів слід передбачати пристрої і заходи для безперешкодного доступу і зручного користування приміщеннями цієї категорією відвідувачів: пандуси при входах в будинок; належні двері і

тамбури; пристрої вертикального підйому в будинках заввишки більше ніж один поверх (за відсутності в них пасажирських ліфтів); пристрої і пристосування для осіб з інвалідністю.

Пандус - це суцільна похила конструкція, що з'єднує дві горизонтальні поверхні різної висоти та призначена для переміщення людей і колісних засобів між ними.

Обладнання місць, пристосованих для маломобільних груп населення, розміщених на основному поверсі (переважно першому), повинно відповідати аналогічному обладнанню місць, розміщених на антресольних поверхах, лоджіях і подіумах. Комунікаційні шляхи руху і проходи між столиками повинні забезпечувати можливість проходу маломобільних груп населення, у тому числі і тих, що пересуваються на кріслах-колясках, до призначених для них місць обслуговування [12].

У підприємствах громадського харчування і їх зонах, призначених для спеціалізованого обслуговування маломобільних відвідувачів, рекомендується передбачати обслуговування офіціантами. Обідні зали слід розміщувати тільки на першому поверсі (за відсутності в будівлі пасажирських ліфтів). Площа таких обідніх залів визначається виходячи з нормативу площі не менше 3м² на місце.

Інформація про підприємство харчування - тип, клас, форму обслуговування, доступність для маломобільних груп населення, а також меню повинні бути легко визначувані і доступні для осіб з інвалідністю на кріслі колісному і з вадами зору [12].

Забезпечення доступності громадських місць для маломобільних груп населення є важливим кроком на шляху до створення інклюзивного суспільства. Виконання державних будівельних норм дозволяє не лише покращити комфорт осіб з інвалідністю, але й сприяє розвитку рівноправного доступу до послуг, освіти, працевлаштування та соціальної інтеграції.

Сучасне суспільство стає більш толерантним і відкритим до різноманіття, визнаючи потреби всіх людей без винятку. Це впливає на різні

сфери життя, і туристична галузь не є винятком. Інклюзивний туризм стає важливою складовою сучасної індустрії подорожей, адже кожна людина, незалежно від фізичних можливостей чи особливостей здоров'я, має право на комфортний відпочинок і нові враження.

Інклюзивний туризм - забезпечує доступність туристичних послуг для всіх, враховуючи потреби людей з інвалідністю, похилого віку, їхніх опікунів, сімей з маленькими дітьми, батьків із колясками та осіб із тимчасовими обмеженнями. Це передбачає адаптацію інфраструктури туристичних центрів і об'єктів показу для комфортного відвідування різними категоріями громадян [13].

Для України розвиток інклюзивного туризму є не лише світовим трендом, а й гострою необхідністю. Війна спричинила значне зростання кількості людей з інвалідністю, які потребують доступного середовища для повноцінного життя, включаючи подорожі та відпочинок. Це стає каталізатором змін, змушуючи туристичну сферу адаптуватися до нових реалій і впроваджувати стандарти доступності на всіх рівнях.

Розвиток інклюзивного туризму – це не лише турбота про людей з інвалідністю, а створення комфортного середовища для всіх. Адже безбар'єрність у подорожах – це про свободу вибору, рівні можливості та гідність кожного.

1.3. Методика дослідження ресторанного господарства міста в період суспільних викликів

З метою всебічного дослідження ресторанного господарства великого міста у часи суспільних викликів було розроблено спеціальну методику, яка включає три взаємопов'язані етапи.

На першому, теоретико-методологічному етапі, головним завданням було визначення сутності ресторанного господарства як невід'ємної частини індустрії гостинності міста-мегаполіса з'ясування норм та вимог до інклюзивності підприємств ресторанного господарства. У межах цього етапу застосовувалися такі методи дослідження, як літературний та графічний.

На другому етапі було досліджено стан ресторанного господарства Києва періоду пандемії COVID-19 та повномасштабної російсько-української війни, були вирішені завдання по вивченню сучасного стану ресторанної сфери столиці України. Для цього були використані наступні методи: хронологічний, аналізу, статистичний, графічний та систематизації. Хронологічний метод використовувався для простеження діяльності ресторанного господарства Києва під час карантинних обмежень. До того ж, був використаний метод картографування для простеження тенденції відкриття закладів у Києві за період 2022-2024 років.

На третьому етапі – були окреслені тенденції розвитку ресторанного господарства Києва у повоєнний період, окремий акцент був зроблений на ресторанній інклюзивності та розроблено систему оцінювання рівня безбар'єрності просторів закладів громадського харчування методом бальної оцінки. Загальна оцінка базувалась на першочерговому обчисленні балів за чотирма блоками питань чек-листу інклюзивності шляхом виявлення середнього арифметичного. Аби з'ясувати деталі щодо атрибутів інклюзивності ресторану, було застосовано метод інтерв'ювання та натурних досліджень.

Протягом всього дипломного дослідження приділялась окрема увага вивченню нормативно-правової бази, зокрема ДСТУ 4281:2004,

затвердженого Державним стандартом України у 2004 році, Державним будівельним нормам В.2-2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення», Конституції України, Законам України, що стосуються захисту та реабілітації осіб з інвалідністю та Національній стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року.

Розділ II. РОЗВИТОК РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА КИЄВА У ПЕРІОД СУСПІЛЬНИХ ВИКЛИКІВ

2.1. Ресторанне господарство за часів пандемії COVID-19

У новітній історії України важко визначити період, який не характеризувався б певною економічною, соціальною чи політичною кризою. Для ресторанного господарства, як невід'ємної складової туристичної індустрії, криза – характерне явище. Однією з найбільш поширених причин кризового періоду ресторанного бізнесу є економічна нестабільність. Це може включати зменшення ділової активності та зростання безробіття, що призводить до зменшення доходів клієнтів та зменшення попиту на послуги ресторанів.

Останніми роками ресторанний бізнес України та, зокрема, Києва характеризувався динамічним розвитком і новітніми гастрономічними просторами, незважаючи на те, що Україна живе в кризовому стані з 2014 року. Втім, докорінну зміну у розвиток ресторанної справи вніс 2020 рік. Пандемія COVID-19, яка поширилася по всьому світу, змусила суб'єктів господарювання змінити свою діяльність. Кожна галузь відчула рецесію, і ресторанний бізнес, зокрема, є найбільш помітною та характерною індустрією, на яку вплинули жорсткі карантинні обмеження, викликані поширенням COVID-19.

З впровадженням карантинних обмежень навесні 2020 року – рестораторам необхідно було швидко реагувати на постійні зміни щодо роботи закладів громадського харчування. Найсуттєвіші збитки ресторанний бізнес столиці отримав на початку пандемії, коли був введений жорсткий локдаун, що тривав понад два місяці, а загалом у 2020 році карантинні обмеження, що регулювали роботу закладів громадського харчування, діяли понад 100 днів. Хронологія карантинних обмежень для ресторанних закладів Києва відтворена на рисунку 2.1.



Рис.2.1. Хронологія карантинних обмежень у Києві, введених через поширення пандемії COVID-19 (авторська розробка)

17 березня 2020 року в Києві, як і по всій Україні, було запроваджено карантин, який суттєво обмежив діяльність закладів ресторанного бізнесу, торгово-розважальних центрів, ринків та громадського транспорту. Також було введено заборону на проведення масових заходів і зібрань. Для рестораторів така ситуація стала серйозним викликом, адже вони були змушені покривати витрати на утримання персоналу, охорону, комунальні платежі та оренду приміщень. Багато закладів скорочували штат співробітників або відправляли їх у безоплатні відпустки. Найкраще витримали цей удар мережеві підприємства швидкого харчування, які ще до початку пандемії активно розвивали напрям доставки їжі. У відповідь на нові умови ресторани, бари та кафе почали запроваджувати послуги доставки та самовинесу (takeaway), особливо ті, що розташовувалися у спальних районах та житлових комплексах. У цей період стрімко розвинулася кур'єрська

індустрія, яка стала порятунком для ресторанного бізнесу – особливо завдяки таким сервісам, як Glovo, Bolt Food, Raketa та інші.

Майже через два місяці після запровадження карантину уряд ухвалив рішення про послаблення обмежень, дозволивши закладам громадського харчування приймати відвідувачів на літніх майданчиках. Водночас фудкорти, розташовані в торговельно-розважальних центрах, залишалися під заборонаю. Загалом ресторани, що працювали на території ТРК та ТРЦ, залишалися зачиненими найдовше – майже пів року.

24 червня, коли епідеміологічна ситуація почала покращуватися, заклади громадського харчування змогли знову відкритися для відвідувачів. Надалі уряд запровадив систему «зонального» карантину: під час перебування Києва у «червоній зоні» ресторани могли працювати лише на доставку та самовиніс (takeaway).

Невдалим виявився експеримент із запровадженням карантину вихідного дня, що передбачав посилені обмеження у суботу та неділю. Влада пояснювала це рішення тим, що у вихідні дні населення активніше відвідує громадські місця, що збільшує ризик зараження COVID-19. Однак цей формат карантину не виправдав очікувань: як громадяни, так і бізнес переважно його ігнорували. У результаті уряд був змушений повернутися до вже звичних періодичних локдаунів.

З появою вакцини від COVID-19 у листопаді були введені «COVID-сертифікати», що свідчили про отримання людиною однієї або двох доз вакцин. Вочевидь, заклади громадського харчування мали б працювати із вакцинованим персоналом, надалі ж сертифікати про вакцинацію були необхідні для відвідувачів, що викликало значний шквал критики, оскільки населення України, на відміну від європейських держав, не мало тенденції до отримання вакцини.

За майже два роки пандемії COVID-19, ресторанному бізнесу доводилось модифікуватись, переорієнтовуватись та вживати низку заходів, що б компенсували або мінімізували втрати від простою [14]. Перед Урядом

теж поставало питання щодо компенсацій працівникам сфери HORECA (hotels – готелі, restaurants – ресторани, catering – кейтеринг). Зокрема, урядом України було вжито наступні заходи, перераховані на рисунку 2.2.

Заходи, вжиті урядом України, щодо підтримки ресторанного бізнесу під час пандемії COVID-19			
створено фонд допомоги малому та середньому бізнесу, який мав на меті підтримати готельно-ресторанний бізнес під час карантинних обмежень	передбачена допомога для самозайнятих – надання фінансової допомоги у розмірі восьми тисяч гривень на місяць	надана відстрочка сплати податків для підприємців готельно-ресторанного бізнесу	запроваджено кредитні канікули для бізнесу

Рис.2.2. Заходи, впроваджені урядом України для підтримки ресторанного бізнесу в період пандемії COVID-19 (авторська розробка)

Ресторатори, в свою чергу, окрім вже зазначених вище впроваджених сервісів доставки їжі та takeaway, вдавались до креативу аби балансувати на точці беззбитковості.

Через карантинні обмеження, що забороняли закладам обслуговувати гостей у залах, власники змушені були скорочувати робочі зміни та зменшувати кількість відпрацьованих годин персоналу, намагаючись рівномірно розподілити навантаження між співробітниками. Обслуговуючий персонал часто перекваліфіковувався у кур'єрів, що було особливо зручним для ресторанів, розташованих у житлових комплексах.

Щоб оптимізувати витрати, ресторатори зменшували споживання енергії – вимикали освітлення та обладнання у приміщеннях, котрі активно не використовувались, встановлювали енергоощадні системи освітлення, опалення та кондиціонування. Зміни торкнулися й меню: через зниження платоспроможності населення ресторани переглядали свої витрати на інгредієнти, прибираючи з асортименту дорогі та вишукані страви. Водночас

заклади не скорочували різноманітність позицій у меню, а навпаки, розширювали його, щоб охопити більшу частку споживачів.

Окрему увагу ресторани приділили власному виробництву напівфабрикатів – готових страв, які споживач міг легко розігріти або зварити вдома. Крім того, щоб конкурувати із супермаркетами, де ціни на алкогольну продукцію нижчі, заклади громадського харчування запроваджували знижки на доставку алкогольних та безалкогольних напоїв.

Проблемним питанням для рестораторів залишалась орендна плата за використання приміщення. У випадках, коли приміщення було орендоване – власникам доводилось домовлятися із орендодавцями щодо можливих знижок на період карантину.

Нововведення у київському ресторанному бізнесі не стали стихійним явищем. Пандемія COVID-19, безумовно, мала негативний вплив на всі сфери життєдіяльності населення, особливо на індустрію готельно-ресторанного бізнесу. Ігор Тинний - власник відомих столичних ресторанів «Прага», «Montecchi Capuleti» та «Marlin» під час презентації результатів дослідження "Наслідки епідемії COVID-19 та карантинних заходів для провідних секторів економіки України" за участі "Центру прикладних досліджень", Фонду Конрада Аденауера в Україні заявив, що в Києві під час карантину зачинився кожен четвертий ресторан, тобто приблизно 25% від всіх закладів, втім, в той самий час, карантинні обмеження докорінно змінили ресторанну індустрію та бачення рестораторів на новітнє функціонування їх закладів [15]. У таблиці 2.3. наведені приклади позитивних та негативних впливів епідемії COVID-19 на ресторанну сферу Києва.

Таблиця 2.3. Вплив пандемії COVID-19 на діяльність ресторанного господарства Києва

Позитивні сторони	Негативні сторони
Розвиток системи доставки їжі та напоїв до споживачів	Велика кількість збанкрутілих закладів громадського харчування

Високий рівень санітарно-гігієнічних норм закладів громадського харчування	Скорочення кількості робочих місць у сфері обслуговування
Формування систем діджиталізації закладів ресторанного господарства	Зменшення доходів закладів ресторанного господарства
Підвищення вимог до кваліфікації працівників сфери обслуговування	Зменшення товаропотоку та клієнтопотоку
Розквіт закладів громадського харчування у житлових комплексах та спальних районах	Дискомфорт, спричинений новими санітарними нормами
Впровадження онлайн меню та безконтактної оплати замовлення	Зміна споживчих звичок: відсторонення гостей від контакту із закладами

Авторська розробка

Пандемія коронавірусу завдала серйозного удару по ресторанному бізнесу, спричинивши економічну кризу, що призвела до банкрутств, скорочення робочих місць та зменшення доходів. Зниження товарообігу та кількості відвідувачів стало прямим наслідком падіння платоспроможності населення. Для працівників ресторанної сфери ситуація ускладнювалася запровадженими санітарно-гігієнічними нормами, які створювали дискомфорт під час виконання робочих обов'язків.

Один із неочевидних наслідків пандемії – зміна споживчих звичок. Навіть після пом'якшення карантинних обмежень відвідувачі не поспішали повертатися до ресторанів, надаючи перевагу доставці їжі.

Водночас ресторанна сфера Києва зазнала позитивних трансформацій. До ключових змін можна віднести розвиток сервісів доставки їжі та напоїв, посилення санітарно-гігієнічних стандартів, активну діджиталізацію закладів, підвищення вимог до персоналу та зростання популярності ресторанів у житлових комплексах. Багато з «ковідних» нововведень успішно прижилися та використовуються й сьогодні, зокрема онлайн-меню та безконтактні платіжні додатки. Загалом, під впливом COVID-19 у ресторанній сфері з'явилися або набули популярності деякі новітні поняття та тренди, що перелічені на рисунку 2.4.

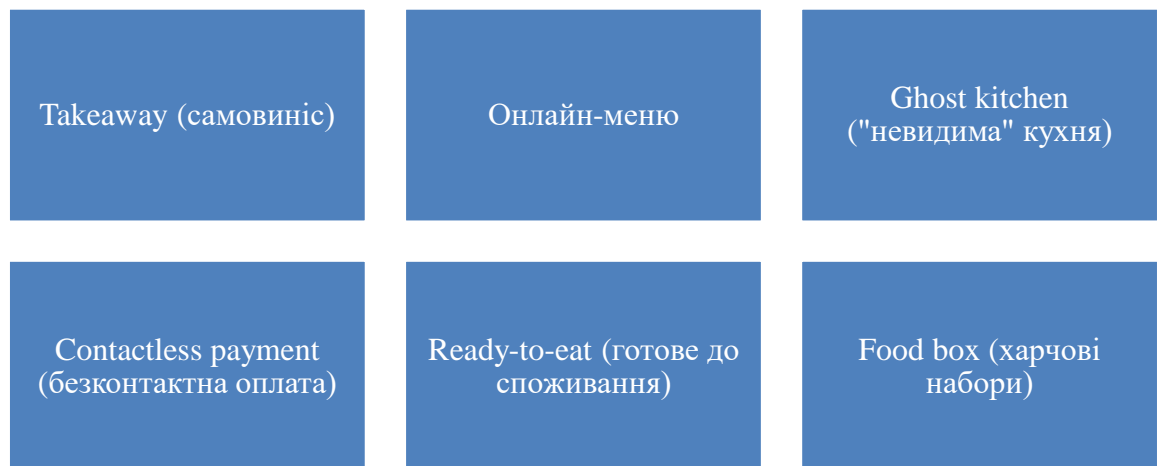


Рис.2.4. Ресторанні тренди, що з'явилися або набули популярності під впливом пандемії COVID-19 (авторська розробка)

Згідно дослідження "Наслідки епідемії COVID-19 та карантинних заходів для провідних секторів економіки України" за участі "Центру прикладних досліджень", Фонду Конрада Аденауера в Україні у категорії «ресторани/кафе/бари» - введення послуг з адресної доставки замовлень у закладах громадського харчування під час карантину майже не вплинуло на доходи ресторанного бізнесу, оскільки через доставку компенсовано лише до 5% від загального прибутку. Краще себе почували мережеві заклади, котрі спеціалізувались на адресній доставці до пандемії коронавірусу («Domino's Pizza», «McDonald's» «KFC»). Наприклад, мережа «McDonald's», яка до того ж мала лінію обслуговування автомобілів «McDrive McDonald's», втратила лише 25% від своїх звичних прибутків на початку карантину [15].

У травні, із дозволом на обслуговування відвідувачів у літніх майданчиках, дохід рестораторів був відновлений близько на 20-30%, а до кінця літнього сезону – до половини надходжень у порівнянні із минулорічними показниками.

Найдовше були зачинені заклади, котрі розташовувались на базі торговельно-розважальних центрів – зони фудкортів останніми із сфери дозвілля ТРЦ почали приймати відвідувачів.

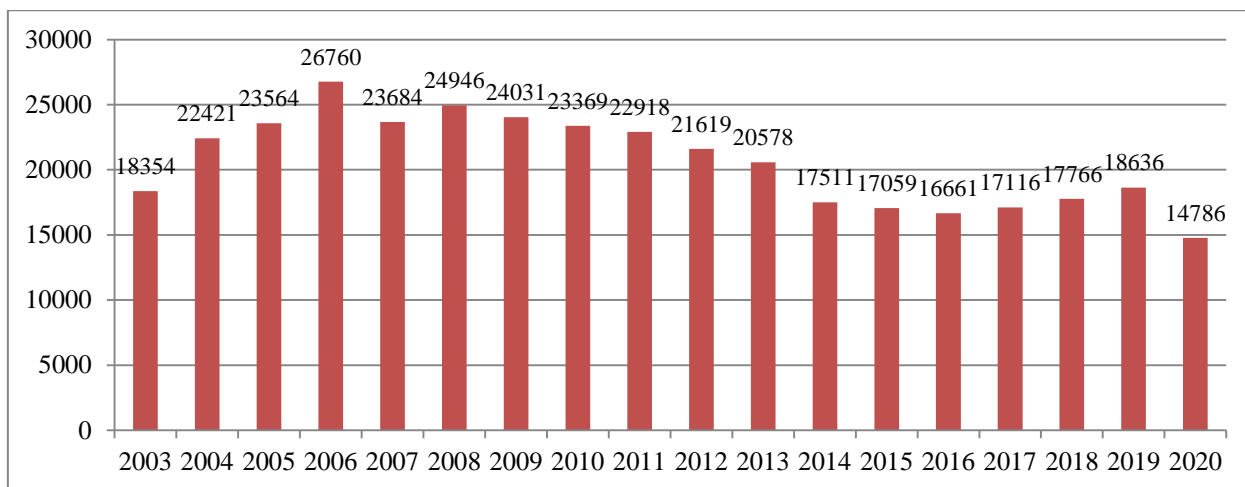


Рис.2.5. Динаміка кількості підприємств ресторанного господарства
Побудовано автором за [16].

Підсумовуючи негативний економічний вплив пандемії коронавірусу на ресторанну сферу столиці, як зазначалось вище, експерти стверджують, що за час карантинних обмежень зачинився кожен четвертий заклад Києва. У відсотковому відношенні такий показник притаманний всій Україні. За результатами дослідження аналітичного центру "Ресторани України", кількість закладів громадського харчування в Україні зменшилась на 3850 протягом 2020 року [16]. На початок 2021-го року працювали 14786 ресторанів, барів та кафе, тоді як на початку 2020-го – 18636 закладів, тобто кількість працюючих закладів зменшилась на 21%. Щодо грошових надходжень, аналітичний центр «Ресторани України» свідчить про те, що за результатами 2020-го року, об'єм ринку ресторанного господарства скоротився на майже 30% та становив 14,1 млрд. грн., що свідчить про втрату ресторанним ринком близько 6 млрд. грн.

Динаміка кількості підприємств ресторанного господарства (ресторани, бари та кафе) в Україні за період з 2003 по 2020 рік представлена на рисунку 2.5.

2.2. Ресторанний господарство в умовах повномасштабної війни

У 2022 році Україна зіткнулася з новим випробуванням, яке стало неминучим після багаторічного збройного конфлікту на сході країни. 24 лютого Російська Федерація розпочала повномасштабне вторгнення на територію України, атакуючи відразу на кількох напрямках, зокрема й на київському.

Масштабні бойові дії, небачені з часів Другої світової війни, а також масова міграція населення паралізували майже всіх сфери суспільного життя, включно зі сферою громадського харчування.

Ресторанний бізнес у містах, де бойові дії не відбувалися, зокрема у Києві, швидко адаптувався до нових умов і став частиною волонтерського руху. Значна кількість закладів громадського харчування перепрофілювалися у волонтерські кухні, які щоденно готували й продовжують готувати тисячі порцій їжі для українських військових та соціально вразливих категорій населення, таких як люди похилого віку та внутрішньо переміщені особи.

У Києві найвідомішими рестораторами, які перевели свої заклади на волонтерську діяльність, стали кілька відомих постатей ресторанного бізнесу, наприклад, Алекс Купер разом із резидентами «Kyiv Food Market» та численними партнерами, зокрема ресторанним холдингом «La Famiglia», організували роботу кухонь, які щоденно готували 20 тисяч порцій їжі для військових. Окрім цього, вони розпочали розвиток мережі закладів із безкоштовною їжею для літніх людей під назвою «Паляниця». Дмитро Борисов та його мережа ресторанів «Gastro Family» також долучилися до волонтерського руху - сім закладів готували щоденно 3500 порцій для військових [17]. Значний внесок зробив і Євген Клопотенко разом із рестораном «100 років тому вперед», який став партнером World Central Kitchen. Крім того, ресторатор активно популяризував українську національну кухню та виступив амбасадором борщу, що був визнаний ЮНЕСКО частиною культурної спадщини України.

Свою підтримку захисникам та медикам надавав і Михайло Кацурін – його ресторан «Китайський привіт» забезпечував 1000 порцій їжі на день для військових і лікарів, які перебували на передовій боротьби за життя і безпеку країни [17].

Представлені вище ресторатори є найвідомішими власниками київських закладів громадського харчування, які у воєнний час стали волонтерами. Точну кількість закладів, які перелаштувались на благодійну та волонтерську діяльність назвати неможливо, проте у дослідженні «Герої невидимого фронту, ресторани на захисті продовольчої безпеки України» 27 вересня 2022 року (7 місяців повномасштабної війни), яке проводила Програма USAID з аграрного і сільського розвитку – АГРО та ГО «Національна асоціація громадського харчування», зазначається, що 64% опитаних респондентів (рестораторів) продовжують поєднання благодійної діяльності із комерційною [18].

Щодо підприємств, котрі припинили або тимчасово зупинили свою діяльність, ресторатори не можуть дати точних цифр через інтенсивність бойових дій та значну частину окупованих українських територій. Директор компанії «Ресторанний консалтинг» та співзасновниця Національної ресторанної асоціації України Ольга Насонова звітує, що через пів року після початку повномасштабної війни - 7 тисяч закладів ресторанного господарства припинили свою діяльність. У ці 7 тисяч увійшли як ті заклади, які закрилися, так і ті, про які немає даних, оскільки вони розташовані на окупованих територіях. Ольга Насонова також зазначає, що у порівнянні із лютом 2022 року ресторанний ринок скоротився щонайменше на чверть. Щодо Київської області – скорочення закладів становить приблизно 30% [19].

У розрізі російсько-української війни умовна «битва за Київ» тривала з 24 лютого до 2 квітня 2022 року. За втішним результатом бойових дій швидкими темпами розпочалось повернення населення до столиці. До того ж – у Київ стали приїжджати переселенці з нових тимчасово-окупованих

територій та прифронтових міст, зокрема з Харкова, Херсона, Миколаєва, Маріуполя та Бердянська. Ресторанний бізнес не став виключенням і з квітня 2022 року – переселенці почали відкривати власні ресторани заклади у Києві.

Таблиця 2.6. Підприємства ресторанного господарства, що були відкриті у Києві переселенцями з інших міст України за період повномасштабної війни

Назва закладу	Рідне місто власників закладу	Адреса	Тип закладу
Незалежність	Херсон	Будівельників, 32/2	Кав'ярня
ХА	Харків	Сагайдачного, 41 Шота Руставелі, 12 Русанівська набережна, 4 Ревуцького, 6	Кафе
Kiit	Ірпінь, Бородянка	Еспланадна, 30	Кав'ярня
Характерники	Бердянськ	Городецького, 4	Бар
Центр Шаурми	Маріуполь	Теодора Драйзера, 4	Закусочна
Ria Pizza	Краматорськ	Дружби народів, 27	Кафе
Божевільний	Харків	Борисоглібська, 8/13	Бар
Крапка кави	Харків	Софіївська, 3	Кав'ярня
The Puzo Pub	Севєродонецьк	Регенераторна, 4/14	Бар
Behind The Door	Харків	Леонтовича, 1	Бар
Моко піца	Маріуполь / Покровськ	Костянтина Данкевича, 14	Закусочна

Складено автором за [20].

У таблиці 2.6. наведені приклади підприємств ресторанного господарства, які «переїхали» або ж були відкриті у Києві переселенцями з інших міст України. Серед закладів громадського харчування, які відкривають переселенці, простежується чітка тенденція щодо їхнього формату.

Найчастіше це кав'ярні або бари, рідше – кафе, тоді як ресторани з'являються значно рідше. Така ситуація пояснюється двома основними причинами.

По-перше, воєнна економічна реальність диктує нові умови для ресторанного бізнесу, зокрема переорієнтацію на заклади з доступною ціновою політикою. Оскільки доходи населення суттєво знизилися, кількість платоспроможних споживачів значно скоротилася, що ускладнює функціонування дорогих ресторанів.

Другою важливою причиною є фінансовий аспект, пов'язаний із ризиками. Відкриття кав'ярні чи бару потребує менших стартових інвестицій, що робить такий бізнес менш ризикованим з точки зору можливого банкрутства.

Очевидно, що серед міст, де переселенці вирішують започаткувати ресторанний бізнес, більш привабливим, ніж Київ, є Львів. Це пояснюється тим, що «місто Лева» вважається безпечнішим, ніж столиця, а також зберігає туристичний потенціал навіть у період воєнних дій, що позитивно впливає на розвиток сфери громадського харчування.

Як зазначалося вище, суспільне життя у Києві поступово почало відроджуватися з квітня 2022 року. З часом, ресторанний ринок столиці почав набирати обертів, долаючи численні труднощі. Попри всі виклики, з якими зіткнулася галузь, у Києві з'являлися нові заклади. За даними редакції порталу Post Eat, протягом 2022 року в місті відкрилися понад 150 нових ресторанних локацій (у 2023 році – понад 300, а у 2024 – 215 закладів ресторанного господарства) [21;22;23].

Восени 2022 року українцям довелося зіткнутися з черговим випробуванням, спричиненим регулярними ракетними ударами по українських містах, зокрема по столиці. Починаючи з 10 жовтня, ворог змінив свою тактику і розпочав масовані щотижневі ракетні атаки, спрямовані на об'єкти енергетичної інфраструктури. Головною метою цих ударів було деморалізувати населення, створюючи критичні умови для життя

через тривалі перебої з водопостачанням, теплопостачанням та електроенергією.

З метою стабілізації енергетичної системи та якнайшвидшого відновлення електропостачання, тепла і води в оселі українців, було запроваджено віялові відключення електроенергії. Столицю поділили на три групи, у кожній з яких електроенергію вимикали циклічно за певним графіком, щоб запобігти перевантаженню енергосистеми. Крім того, необхідно було забезпечити безперебійну роботу критично важливих об'єктів інфраструктури, що вимагало додаткових заходів регулювання електропостачання. У подальшому, коли відключення світла ставали тривалішими, була впроваджена схема з шістьма групами та підгрупами, що дозволило зменшити середню тривалість відсутності електроенергії для окремих районів столиці.

Підприємства ресторанного господарства не були виключеннями й також підпадали під віялові відключення електроенергії. Винятками були заклади, що розташовувались на одній електролінії із об'єктами критичної інфраструктури, наприклад лікарнями. Перед рестораторами постала непроста задача – організувати роботу закладу з урахуванням регулярних та інколи непередбачуваних відключень електроенергії. Окрім економічної складової діяльності ресторанних господарств, ресторани стали місцями, де люди могли «прийти до тями», дистанційно попрацювати, повчитись та провести час при свічках у темрявому оточенні.

Зміни, які довелось втілити у свою діяльність ресторанам, щоб працювати у періоди постійних відключень електроенергії зображено на рисунку 2.7.



Рис.2.7. Зміни в роботі закладів ресторанного господарства в періоди відсутності електроенергії (авторська розробка)

Більшість підприємств, особливо ресторани, суттєво скоротили меню, прибравши страви, що довго готуються або ж не користуються високою популярністю серед відвідувачів. Ресторатори мали на меті розробити таке меню, кожна страва якого б швидко реалізовувалась, оскільки накопичувати продукти для приготування не на часі.

Натомість, підприємства громадського харчування пропонували, так зване, «меню при свічках», яке не потребувало духовок, індукційних плит та пароконвектоматів. У «меню при свічках» входили салати, холодні закуски (асорті сирів, м'яса), готові десерти та страви з мангалу.

За аналогією часів пандемії COVID-19, ресторатори скорочували тривалість робочого часу закладів та персоналу. Досить часто траплялись випадки того, що через знеструмлення певного району столиці – частина персоналу не могла дістатись до місця роботи. Із графіками віялових відключень та інколи непередбачуваними знеструмленнями закладам було важко налаштувати робочий час – акцент робили на вихідні дні, оскільки у суботу та неділю напруга на електромережу зменшувалась.

Технології приходили на допомогу ресторанам. Дизельні та бензинові генератори могли забезпечити заклад електроенергією в залежності від потужності; невеликі кафе та кав'ярні використовували зарядні станції Eсо Flow; кавоварки на газі та термопоти могли забезпечити гостей гарячим чаєм та кавою – особливо це стосувалось закладів, котрі прираховувались до «пунктів незламності» - місць короткострокового перебування, де передбачалась можливість для кожного безкоштовно зігрітись, подзвонити чи зарядити свої електронні пристрої.

У такому форматі підприємства ресторанного господарства пропрацювали понад 4 місяці. Вистояти ресторанному бізнесу допомогли не лише перераховані вище перетворення, але й досвід подолання кризових моментів у часи пандемії COVID.

Приблизно наприкінці зими 2023 року ДТЕК почав звітувати про стабілізацію енергосистеми та відсутність дефіциту електроенергії. На початку березня 2023 року період «блекаутів» можна було вважати подоланим на деякий час. Однак обстріли енергосистеми повністю ніколи не стихали, а повторювались із певною періодичністю. Найбільші труднощі виникли влітку 2024 року, коли масовані атаки завдали значної шкоди критичній інфраструктурі, що призвело до нових відключень електроенергії в усіх регіонах країни. Значна різниця нового випробовування для населення та бізнесу стали відключення світла у спеку.

На відміну від зимового «блекауту», літні довготривалі відключення світла припали на виснажливі часи, коли населення значно деморалізоване війною, котра триває значно довше, ніж очікувалось на початку. Літо – сезон продажів для ресторанного ринку – стало сезоном збитків, оскільки у спеку гості відмовлялись відвідувати ресторан без кондиціонеру, а дорогі продукти в морозильних камерах швидко псувались. В такій ситуації «виживали» ресторани із сильним капіталовкладенням, адже такі могли собі дозволити придбання найкращої техніки для підтримки діяльності закладу без світла.



Рис.2.8. Виклики, що постали перед ринком ресторанного господарства в період літніх тривалих відключень світла (авторська розробка)

Рисунок 2.8. відображає основні труднощі, з якими зіткнулась ресторанна індустрія під час літнього «блекауту» у 2024 році. Через відключення електроенергії виник дефіцит льоду, що ускладнило приготування холодних напоїв. Власники підприємств були змушені витратити значні кошти на придбання та обслуговування генераторів, проте навіть це не рятувало від виходу з ладу техніки через нестабільну напругу. Непрацююче холодильне обладнання призводило до швидкого псування продуктів, що збільшувало фінансові втрати. Додатково виникли перебої в роботі постачальників, що ускладнило забезпечення ресторанів необхідною продукцією. Усі ці фактори негативно вплинули на якість обслуговування, адже клієнти стикалися з дискомфортом, пов'язаним із відсутністю кондиціонування, обмеженим меню та перевтомою обслуговуючого персоналу.

Як зазначалось вище, навіть у найскрутнішому становищі київський ресторанний ринок без зупинок поповнювався новими підприємствами. В цілому, згідно редакції PostEat, яка щорічно підготує гастрономічне резюме столиці – за 3 роки повномасштабної війни у Києві відкрилось понад

650 нових гастрономічних локацій [21;22;23]. Детальна статистика щодо кількості відкритих закладів та їх типів представлена у таблиці 2.9.

Таблиця 2.9. Динаміка підприємств ресторанного господарства Києва впродовж 2022-2024 рр.

Рік	Загальна кількість відкритих закладів	Повністю або тимчасово припинили роботу	Ресторани	Кафе	Кав'ярні	Бари	Закусочні (стрітфуд)
2022	156	18	38	26	28	20	33
2023	313	48	50	44	59	40	46
2024	220	39	52	40	24	27	24

Складено автором за [21;22;23].

Отже, у 2022 році відкрилось 156 підприємств ресторанного господарства, серед яких перевага на боці ресторанів, закусочних, кав'ярень та кафе. Як надалі вказуватиме статистика – приблизно 15-20% закладів повністю або тимчасово припиняють свою діяльність у цьому ж році. Основні причини – фінанси та безпека. Щодо територіальних особливостей, найпопулярніша гастрономічна вулиця 2022 року – Велика Васильківська (16 нових закладів), а райони – Печерський (40 закладів), Шевченківський (39) та Подільський (25). Основна спеціалізація відкритих закладів – європейська кухня (29 ресторанів/барів) [21].

2023 рік можна вважати найкращим за часи повномасштабної війни не безпідставно. За рік у Києві з'явилося понад 300 закладів, найпопулярніший формат – кав'ярня, ресторан та закусочні. У 2023 році майже не було тривалих відключень світла та, в цілому, бойові дії велись менш активно у порівнянні з 2022. Традиційно вулиця Велика Васильківська прийняла найбільшу кількість закладів – 12, а район-лідер у 2023 році – Шевченківський (80 закладів). Європейська кухня залишається основною спеціалізацією більшості нових відкритих ресторанів та барів (50) [22].

2024 рік подарував Києву 220 нових закладів – менше ніж у 2023, проте більше за 2022 рік. Як зазначалось, у 2024 повернулись проблеми із електропостачанням, тому розвиток столичного ресторанного господарства дещо пригальмував. Територіально за рік нічого не змінилось, Велика Васильківська, завдяки своєму центральному розташуванню та великій протяжності знову посіла першу сходинку за кількістю нових відкритих закладів (10), а серед районів традиційно лідирують Шевченківський, Печерський та Подільський [23]. Кількість нових підприємств, що відкрились у Києві за 3 роки по районах, представлено на рисунку 2.10.

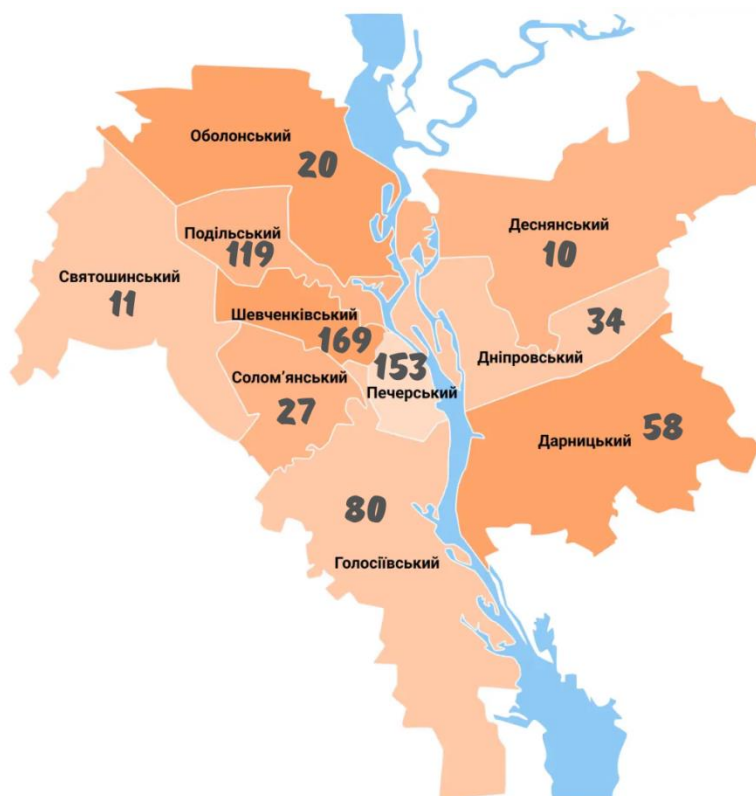


Рис.2.10. Підприємства ресторанного господарства, відкриті у Києві впродовж 2022-2024 років (авторська розробка)

Європейські національні кухні невпинно лідирують у спеціалізації нових відкритих ресторанів, втім останніми роками простежується тенденція на відкриття закладу української кухні. У 2022 році, наприклад, було відкрито лише 2 таких заклади, а у 2023 – 7 ресторанів української кухні, що дорівнювало кількості нових закладів найпопулярнішої – італійської кухні. У

2024 так само було відкрито 7 закладів української кухні. Заклади української кухні, відкриті в період повномасштабної війни представлені у таблиці 2.11.

Таблиця 2.11. Заклади української кухні, відкриті у Києві впродовж 2022-2024 років

Назва	Адреса	Тип закладу
Товста Качка	Прорізна, 15А	Ресторан
КультМотив	Набережно-Хрещатицька, 31/36	Бістро, Гастробар
Полтава	Князів Острозьких, 2	Ресторан
Чари	Ярославів Вал, 23А	Ресторан
Теплий	Тростянецька, 4/2	Ресторан
І будуть люди	пр. Мартинова, 11	Ресторан
Галушка	Бессарабська площа, 5	Ресторан
Стрічка	Берестейський проспект, 53	Ресторан
В гості	Олександра Мишуги, 12	Кав'ярня
Цегла	Велика Васильківська, 48/18	Бар
У Інни	Хрещатик, 28/2	Стрітфуд (закусочна)

Складено автором за [24;25;26].

Ще однією з помітних тенденцій воєнного періоду в ресторанному бізнесі Києва стало відкриття підприємств нового формату. Все частіше з'являються вермутерії, джелатерії, гастрономічні простори, поке-бари та книгарні-кав'ярні. Головна причина такого тренду – прагнення рестораторів до експериментів і новаторства в гастрономічній сфері. У пошуках унікальних концепцій вони виходять за межі традиційного ресторанного бізнесу, поєднуючи в одному просторі кілька різних форматів. До того ж, як вже було зазначено, Київ прийняв значну частку населення із окупованих та прифронтових міст, переселенці відкривають нові заклади або переносять свій ресторанний бізнес до столиці, що призводить до симбіозу різних поглядів на гастрономію, оскільки кожне українське місто має власний кулінарний концепт та відрізняється одне від іншого певною специфікою. Це

дозволяє не лише залучати ширшу аудиторію, а й створювати новий досвід для відвідувачів, пропонуючи їм не просто страви та напої, а цілісний культурний і гастрономічний простір.

Одним із знакових досягнень українського ресторанного бізнесу в умовах військової агресії стало його міжнародне розширення. Українські ресторани мережі почали виходити за межі країни, відкриваючи заклади в різних куточках Європи. Відомі заклади громадського харчування, знайомі кожному українцю, з'явилися в таких країнах, як Польща, Румунія, Молдова, Німеччина, Чехія, та навіть у США та Японії. У таблиці 2.11 представлені приклади підприємств ресторанного господарства, створених київськими рестораторами або тих, що популяризують київську кухню, які успішно відкрилися та приймають відвідувачів у різних країнах світу.

Таблиця 2.12. Українські підприємства ресторанного господарства, відкриті за кордоном протягом повномасштабного вторгнення

Назва	Тип закладу	Країна, місто
Чорноморка	Ресторан	Молдова - Кишинів; Польща - Варшава, Вроцлав; Словаччина - Братислава (2); Австрія - Відень (2).
Lviv Croissants	Закусочна (пекарня)	Польща - Варшава, Вроцлав, Згожельці, Гданськ, Щецин, Ряшев (11); Словаччина – Братислава; Франція – Канни; США – Атланта; Чехія – Прага.
GAGA	Ресторан	Польща - Варшава (2).
NAMELAKA	Кондитерська	ОАЕ - Дубаї
Mriya Neo Bistro	Ресторан	Великобританія - Лондон.
Смачного	Ресторан	Японія - Токіо.
Borscht	Кафе	Нідерланди - Алкмар.
Ruta	Ресторан	США - Вашингтон.

Babusya REY	Кафе	Японія - Токіо.
Fayna Ukraina	Караоке-ресторан	Німеччина - Берлін.
Pan Varenik	Кафе	Грузія – Тбілісі.
Zytomyr.Bar	Бістро	Польща – Вроцлав.

Складено автором за [27].

Ресторани, що популяризують українську кухню, з'являлися за кордоном ще до початку повномасштабного вторгнення, проте саме військова агресія значно посилила інтерес міжнародної спільноти до всього українського, зокрема й до національної гастрономії. Як результат, сьогодні українські страви можна знайти не лише в сусідніх країнах, наприклад, Польщі та Молдові, але й у віддалених куточках світу – від Вашингтона до Токіо. У таких закладах працюють вихідці з різних регіонів України, які не тільки підтримують національні кулінарні традиції, а й знайомлять іноземців із багатогранністю української кухні. Кожен регіон має свої унікальні страви, тому такі ресторани стають своєрідними культурними майданчиками, де поєднується автентичний смак, гостинність та історія українського народу.

За понад 3 роки повномасштабної війни можна проаналізувати як воєнний час вплинув на функціонування ресторанного бізнесу в столиці України. У таблиці 2.13. наведені приклади позитивних та негативних впливів військового періоду на ресторанну сферу Києва.

Таблиця 2.13. Вплив воєнного часу на діяльність сфери ресторанного господарства Києва

Позитивні сторони	Негативні сторони
Вихід українських ресторанних мереж за кордон	Велика кількість збанкрутілих закладів громадського харчування
Акцент на українській національній кухні	Скорочення кількості робочих місць у сфері обслуговування
Активний розвиток системи діджиталізації закладів громадського харчування	Втрата значної кількості висококваліфікованих кадрів сфери ресторанного бізнесу
Поява нових форматів ресторанних закладів	Зменшення товаропотоку та клієнтопотоку

Внутрішні міграції ресторанних закладів (відкриття ресторанів переселенцями)	Зменшення доходів закладів ресторанного господарства
Новий погляд на інклюзивність у ресторанному господарстві	Обмеження роботи барів та закладів з нічними розвагами

Авторська розробка

Серед позитивних змін варто відзначити вихід українських ресторанних мереж на міжнародний ринок. Через війну багато рестораторів були змушені розширювати свій бізнес за межами країни, що сприяло популяризації української кухні у світі. Водночас відбулося зростання уваги до національних традицій у гастрономії, що стимулювало розвиток нових закладів, орієнтованих на автентичні українські страви.

Важливою тенденцією стало активне впровадження цифрових технологій у ресторанній сфері, що допомогло бізнесу адаптуватися до нових умов. Крім того, воєнний час сприяв появі нових форматів ресторанів та кафе, які об'єднують різні концепції, а також поширенню внутрішньої міграції закладів, коли ресторатори, змушені закривати бізнес у небезпечних регіонах, відкривали нові заклади у більш безпечних містах або навіть за кордоном. Ще однією помітною тенденцією став перегляд підходів до інклюзивності у ресторанному господарстві, що має забезпечити кращі умови для різних категорій відвідувачів.

Щодо викликів воєнного часу, війна призвела до масового закриття ресторанів, скорочення робочих місць і втрати кваліфікованих кадрів, які або виїхали за кордон, або взяли до рук зброю. Точних цифр по втратах людського ресурсу ресторанного бізнесу експерти назвати не можуть, проте припускають, що з України у 2022 році виїхало близько 500-700 тисяч працівників готельно-ресторанної сфери [28]. Значне зниження клієнтопотoku та товарообігу призвело до скорочення доходів закладів громадського харчування. До того ж, матеріальні та логістичні труднощі, зокрема перебої в постачанні продуктів і збільшення витрат на їх зберігання, негативно вплинули на стабільність роботи ресторанів. Окремою проблемою

стало обмеження роботи закладів із нічними розвагами через комендантську годину, що значно скоротило доходи цього сегмента ресторанного бізнесу.

Загалом, ресторанна сфера в Києві зазнала суттєвих трансформацій унаслідок війни. Попри всі труднощі, спостерігається активний пошук нових рішень, адаптацій до реалій воєнного часу та навіть розширення української гастрономічної присутності на міжнародній арені.

Розділ III. ІНКЛЮЗИВНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА КИЄВА У ПОВОЄННИЙ ПЕРІОД

3.1. Перспективи розвитку ресторанного господарства

Російсько-українська війна, що розпочалася у 2014 році та 24 лютого 2022 року перейшла у фазу повномасштабного вторгнення, досі триває. На сьогодні жоден військовий чи політичний експерт не може точно спрогнозувати, коли саме завершаться бойові дії, адже будь-які дати є лише припущеннями. Одним з основних таких прогнозів є припущення щодо майбутнього перемир'я за участі інших країн, проте без зазначення конкретних дат. Однак, навіть у таких умовах важливо замислюватися над тим, яким буде повоєнний період та суспільне життя українців після війни. Це питання є актуальним для всіх сфер економіки та соціальної діяльності, оскільки їхній розвиток визначатиме відновлення та подальший розвиток України.

Особливої уваги заслуговує ресторанне господарство, яке є невід'ємною частиною туристичної індустрії, важливим елементом міської культури та соціального життя громадян. Заклади громадського харчування не лише виконують економічну функцію, але й формують традиції дозвілля, слугують майданчиком для соціалізації та відпочинку. Війна суттєво вплинула на цей сегмент бізнесу, змінивши не лише його економічні показники, а й споживчі звички населення, структуру та тенденції розвитку. Саме тому дослідження перспектив ресторанного господарства Києва в повоєнний період є надзвичайно важливим. Аналіз майбутніх тенденцій дозволить спрогнозувати шляхи відновлення галузі, визначити основні виклики та можливості для її подальшого розвитку в умовах нової соціально-економічної реальності.

За три роки повномасштабної війни ресторанний бізнес Києва, попри всі труднощі, не лише вистояв, а й продовжує адаптуватися до нових реалій. Незважаючи на економічну нестабільність, загрози безпеці, періодичні

перебої з електроенергією та значне скорочення платоспроможного попиту, у столиці України продовжують відкриватися нові заклади (понад 650 нових закладів). Власники ресторанного бізнесу шукають інноваційні рішення, створюючи концепції, що відповідають новим потребам суспільства.

Оцінити перспективи розвитку ресторанного господарства Києва в майбутньому можна, спираючись на аналіз змін, що відбулися в індустрії протягом повномасштабної війни. Оскільки столиця порівняно швидко пройшла етап активних бойових дій і стала одним із перших міст, де відновилося суспільне життя, її ресторанний бізнес демонструє ключові тенденції, що можуть визначати напрямок розвитку галузі в післявоєнний період. Основні вектори відновлення та трансформації ресторанної сфери Києва після завершення війни представлено на рисунку 3.1.



Рис.3.1. Прогнозовані тенденції розвитку ресторанного господарства Києва у повоєнний період (авторська розробка)

Ресторанний ринок Києва після війни буде формуватися під впливом низки важливих факторів, що визначають його подальший розвиток та адаптацію до змін у суспільстві. Одним із ключових аспектів є зростання

іноземного туристичного потоку, який сприятиме відродженню гастрономічного туризму та створенню нових можливостей для розвитку закладів громадського харчування. Відвідувачі з-за кордону стимулюватимуть ресторани до вдосконалення сервісу, розширення меню та врахування міжнародних стандартів якості. Окрім того, збільшення туристичних потоків сприятиме трансформації сфери громадського харчування - еволюції кулінарних тенденцій – з'являться нові, нетипові для Києва кухні світу та формати закладів, що відображатимуть глобальні гастрономічні впливи. Водночас зростатиме інтерес до автентичної української кухні, яка набуває особливого значення для іноземних гостей. Вже сьогодні світ виявляє неабияку зацікавленість у гастрономічних традиціях народу, що демонструє стійкість і непохитність перед лицем військової агресії найбільшої за територією країни світу.

Важливим напрямом розвитку, також, стане зміна споживчих звичок населення. Досвід, отриманий під час війни, сприятиме переоцінці харчових пріоритетів громадян, посиленню попиту на екологічно чисті, локальні продукти та більш усвідомлене споживання. До того ж, у час війни виник попит на швидке та недороге харчування у невеликих закладах та поруч із домом. Відповідно до такої концепції «якісно, швидко, недорого та поруч», ресторани адаптуватимуться, пропонуючи нові формати харчування та модернізуючи свої бізнес-моделі. У контексті повоєнного відновлення Києва найбільш актуальними форматами закладів ресторанного господарства стануть ті, що відповідають запитам швидкого, доступного та локалізованого харчування. Зокрема, «Fast Casual» та «Quick Restaurant Service» - як мережеві та компактні формати, що забезпечують баланс між якістю та швидкістю обслуговування. Формати «Street Food» та «Food Court» є оптимальними рішеннями для густонаселених районів, де важливі мобільність і демократичність цін. Окрему увагу заслуговує формат «Slow Food», орієнтований на здорове, екологічне споживання, який буде популярним серед свідомих споживачів, що прагнуть підтримати локальних

виробників і фермерів. Така диверсифікація форматів сприятиме відновленню ресторанної індустрії, забезпечуючи інклюзивність і доступність для різних верств населення.

Енергонезалежність стає однією з ключових тенденцій розвитку ресторанного бізнесу Києва. Досвід подолання енергетичних криз, набутий під час війни, сформував у закладів громадського харчування нові підходи до автономного функціонування. Вже зараз більшість ресторанів адаптувалися до можливих перебоїв у постачанні електроенергії та води, оскільки пережили масштабні блекаути, зокрема зимовий у 2023 році, коли країна стикнулася з руйнівними ударами по енергетичній інфраструктурі, а також літні відключення світла у 2024 році. Як зазначає директорка аналітичного центру «Ресторани України» Ольга Насонова: «Уже є певний досвід роботи ресторанів в умовах відключень. Насамперед більшість уже має генератори, тому працюють і без електрики. Dark kitchen (ресторани, в яких доступна тільки опція на винос) також мають генератори. Якщо в районі з відключенням у всіх електроплити – зростають і відвідуваність, і самовивіз» [29]. Заклади харчування впроваджують системи збереження електроенергії, альтернативні джерела живлення та використовують енергоефективні технології. Власники ресторанів дедалі частіше вкладають кошти у модернізацію обладнання та впровадження інноваційних рішень, щоб забезпечити безперебійність роботи у складних умовах. Такий кризовий досвід дозволяє говорити про високу адаптивність ресторанної сфери Києва, яка продовжить розвивати незалежність від централізованих енергомереж, формуючи стійку та гнучку бізнес-модель.

Українська кухня набуває ще більшого значення у ресторанному господарстві Києва, що зумовлено процесами національної самоідентифікації та зростаючим інтересом до гастрономічної спадщини країни. У повоєнний період вона стане не лише способом збереження та популяризації культурних традицій, а й важливим елементом туристичної привабливості столиці. Відвідувачі, зокрема іноземні туристи, прагнуть глибше ознайомитися з

історією та культурою України через її страви, що стимулює рестораторів активно розвивати цей напрям. У відповідь на зростання попиту все більше ресторанів зосереджуються на традиційній українській кухні, не лише відтворюючи класичні рецепти, а й адаптуючи їх до сучасних гастрономічних тенденцій. Паралельно з цим відбувається вихід української гастрономії на міжнародний рівень – підприємства, які представляють українську кухню, відкривалися та продовжуватимуть відкриватись за кордоном у країнах Європи, США, Японії та інших країнах, що сприяє її міжнародному визнанню. Розвиток українських ресторанів у світі сприяє не тільки популяризації національних смаків, а й відкриває нові економічні перспективи для ринку.

Після завершення війни інклюзивність у ресторанному бізнесі стане не просто важливою соціальною складовою, а справжнім маркером цивілізованості та прогресивності галузі. У контексті воєнного часу, значна кількість українців стикається з наслідками бойових дій, серед яких – поранення, ампутації, психологічні травми, тимчасова чи постійна втрата мобільності. Це актуалізує запит на створення інклюзивного простору, де кожен відвідувач почуватиметься комфортно та захищено.

У столиці станом на 2024 рік проживає понад 150 тисяч людей з інвалідністю, з них близько 9,5 тисяч набули інвалідність внаслідок війни. Ця цифра, за словами уповноваженої Київради з прав осіб з інвалідністю Лесі Петрівської, зростає щодня, тому місто працює над безбар'єрністю у всіх сферах [30]. Така статистика засвідчує важливість впровадження принципів інклюзивності у процесі повоєнного відновлення міста, зокрема в сфері громадського харчування. Інклюзивні ресторани повинні забезпечити безбар'єрний простір, тобто доступ до обслуговування, зручне розміщення меблів, спеціальні меню та підготовлений персонал. Це дозволить людям з інвалідністю відчувати себе повноцінними учасниками соціального життя та сприятиме створенню гармонійного, відкритого та гуманного суспільства.

Щоб ефективно впроваджувати інклюзивність у міське середовище, зокрема в ресторанну індустрію Києва, необхідно насамперед сформувати чітку та дієву нормативну базу. Наразі правове регулювання інклюзії в Україні залишається недостатньо розвиненим, що ускладнює реалізацію ініціатив із розбудови доступного простору. Інклюзивність, власне, ґрунтується на принципах рівності, поваги до людської гідності, безбар'єрного середовища, доступності та активної участі всіх соціальних груп. Існуючі норми та закони про інклюзивність в Україні представлені на рисунку 3.2.

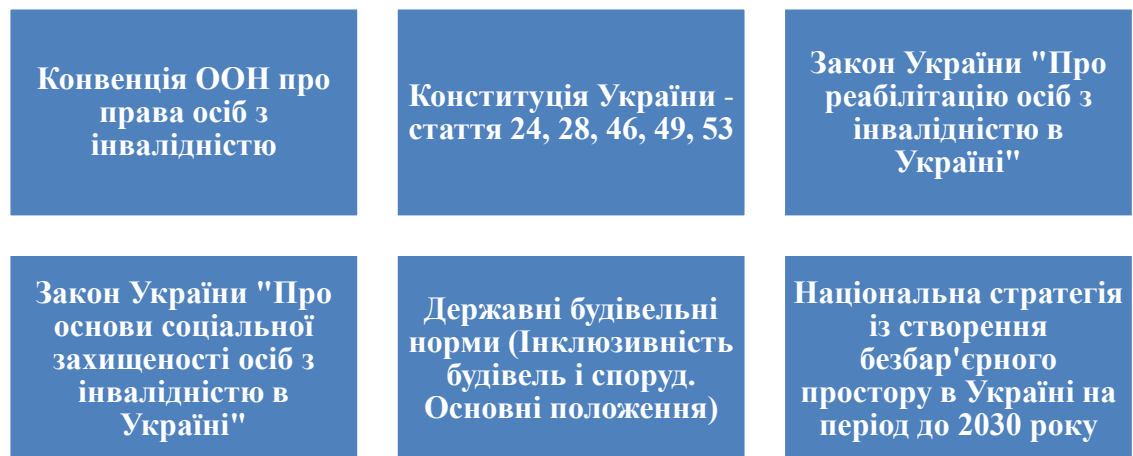


Рис.3.2. Законодавча та нормативна база інклюзивності в Україні
(авторська розробка)

У центрі нормативної бази інклюзивності в Україні лежить Конституція, яка закріплює принцип рівності всіх громадян перед законом та відсутність дискримінації людини за всіма ознаками (стаття 24), гарантує право на повагу до його гідності (стаття 28), право на соціальний захист (стаття 46), право на охорону здоров'я (стаття 49) та гарантує право на освіту (стаття 53). Важливим міжнародним документом є Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю, що визнає право таких осіб на повноцінну участь у житті суспільства та визначає базові принципи доступності. На рівні національного

законодавства наявні закони України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю» та «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», які охоплюють питання медичної, соціальної та професійної підтримки, працевлаштування, безбар'єрного середовища. Практичну реалізацію інклюзивності регулюють державні будівельні норми, зокрема ДБН щодо інклюзивності будівель і споруд (у тому числі й до підприємств харчування), які визначають вимоги до архітектурної доступності, що є базовим елементом інтеграції маломобільних груп у суспільне життя. До того ж, урядом було створено національну стратегію безбар'єрного простору, що визначає стратегічний курс держави у сфері інклюзивного простору міст.

У контексті розвитку інклюзивного середовища у ресторанному господарстві виникає потреба у вдосконаленні нормативно-правового поля, яке б не лише декларувало права, а й передбачало механізми реального впровадження інклюзивності на практиці. Не зайвим було б, запровадження оновлених державних стандартів і галузевих регламентів, які б чітко декларували вимоги до закладів громадського харчування щодо доступності. Це можуть бути окремі інструкції до державних будівельних норм (ДБН), що адаптовані саме під формат кафе, ресторанів, кав'ярень, закусочних та інших форматів. Підзаконний акт для сфери гостинності, який би визначав інклюзивні стандарти – від архітектурних рішень до правил обслуговування осіб з інвалідністю персоналом закладу – пріоритет у вдосконаленні нормативно-правової бази. Доцільним також буде запровадження системи сертифікації «інклюзивних ресторанів», тобто закладів, що відповідатимуть державним та світовим стандартам доступності. Підсумовуючи, можна визначити три аспекти для формування інклюзивного середовища у ресторанному господарстві Києва, що представлені на рисунку 3.3.

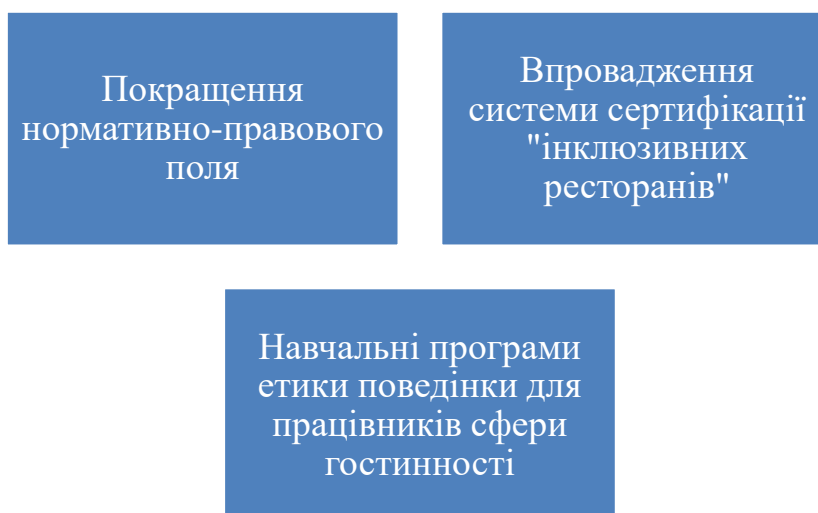


Рис.3.3. Рішення для формування інклюзивного середовища у ресторанній сфері Києва (авторська розробка)

Окрему увагу варто приділити навчальним програмам для працівників сфери гостинності, що включали би модулі з етики інклюзивного обслуговування. Одні з помилок при обслуговуванні осіб з інвалідністю представлені на рисунку 3.4.



Рис.3.4. Головні табу в обслуговуванні людей з інвалідністю (авторська розробка)

Першим кроком до формування інклюзивного середовища є усвідомлення коректної термінології. У контексті людей з інвалідністю важливо відмовитися від вживання таких слів і виразів, як «інвалід», «людина з обмеженими можливостями» або «особа з особливими потребами». Єдиним етичним і прийнятним формулюванням є «особа з

інвалідністю» або «людина з інвалідністю». У цьому визначенні на перше місце ставиться людина, а вже потім - її функціональне порушення, якщо їх згадування доречно в конкретному контексті. Формування інклюзивного середовища – це переосмислення підходів до обслуговування людей з інвалідністю. Важливо уникати неприйнятних форм поведінки - таких як демонстрація надмірної жалості, ігнорування або навпаки зайва увага. Абсолютним табу має стати будь-який фізичний контакт без згоди особи - недопустимо торкатися людини або переміщати її без запиту. Так само неприпустимими є дії, спрямовані на позбавлення автономності, наприклад, намагання зробити щось за людину без її прохання: відвести, підписати документи, вирішити замість неї будь-які питання. Це розцінюється як знецінення її здатності до самостійного прийняття рішень. Потрібно також враховувати фізичні та комунікативні особливості таких клієнтів - зокрема, розуміння того, що деякі з них можуть мати труднощі у спілкуванні внаслідок обмеженої соціальної взаємодії. Окремої уваги потребує запобігання фінансовій дискримінації - часто особам з інвалідністю відмовляють у наданні послуг або інформації, наприклад щодо кредитування (а у випадку ресторанного господарства – замовлення дорогої страви), посилаючись на їхній стан здоров'я. Такі практики є неприйнятними та мають бути повністю виключені в інклюзивному суспільстві [31].

Люди з інвалідністю не мають сприйматись як окрема група - це звичайні люди, які прагнуть і мають право почуватися рівноправними членами суспільства та так само отримувати емоційне та гастрономічне задоволення від відвідування того чи іншого закладу громадського харчування.

Зважаючи на тривалість російсько-української війни та виклики, що поставали перед українським суспільством та ресторанним бізнесом, зокрема, можна спрогнозувати тенденції розвитку ресторанного ринку у повоєнний період. До таких тенденцій варт віднести розвиток інклюзивності, енергонезалежність, зміну споживчих звичок населення, акцент на

українську національну кухню та експансію українських закладів громадського харчування закордон. Усі ці напрямки розвитку формують цілісну картину ресторанного господарства Києва та України майбутнього, який вже є адаптованим, стійким, інноваційним та чутливим до потреб населення.

3.2. Методика оцінки рівня інклюзивності підприємств ресторанного господарства

Зважаючи на довготривалу повномасштабну війну - в Україні, зокрема в Києві, збільшується кількість людей, що фізично або психологічно постраждали від бойових дій. Проблема інклюзивності та формування доступного середовища більше не може залишатись поза увагою державної політики. За останніми всеукраїнськими муніципальними опитуваннями лише 3% українців вважають, що рівень інклюзивності в містах України задовільний, в той час як половина опитаних називають доступ до публічних послуг - вкрай жахливим [32].

У відповідь на зростання соціального запиту та загострення проблеми доступності, уряд України, а також місцева влада Києва дедалі активніше звертають увагу на питання інклюзивності у всіх сферах суспільного життя населення. Розуміння того, що інклюзивне середовище — це не виняток, а необхідність, поступово закріплюється у стратегічних документах державної політики. Одним із ключових кроків у цьому напрямку стало впровадження Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року, яка охоплює різні аспекти - від міського планування й транспорту до цифрових сервісів [33]. Мета стратегії – створення безперешкодного середовища для всіх суспільних груп, забезпечення рівних можливостей кожній людині реалізовувати свої права, отримувати послуги на рівні з іншими шляхом інтегрування фізичної, інформаційної, цифрової, суспільної, громадянської, економічної та освітньої безбар'єрності до всіх сфер державної політики – рисунок 3.5.



Рис.3.5. Напрями формування та реалізації політики у сфері безбар'єрності за Національною стратегією із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року (авторська розробка)

У результаті реалізації стратегії - безбар'єрність стане базовим принципом на всіх рівнях державної політики, бюджетні кошти будуть рівномірно розподілятися на підтримку інклюзивних рішень, буде забезпечено системний моніторинг доступності інфраструктури, а також впроваджено стандарти доступу до товарів і послуг у державному та приватному секторах. Це створить підґрунтя для формування гармонійного, відкритого та соціально відповідального середовища [33].

У 2025 році Київська міська державна адміністрації (КМДА) планує створити безбар'єрний простір на 10 центральних станціях метрополітену Києва – встановити тактильні направляючі, інформаційні та попереджувальні смуги, облаштувати ширші групи дверей, розширити турнікети та розглядають можливість встановлення ліфтів, відповідно до архітектурних особливостей [34]. По місту, також, на поточний рік планується пониження бортового каменю на наземних пішохідних переходах, влаштування тактильних елементів та пандусів. Щодо інклюзивності закладів культури – КМДА ставить за мету проведення ремонтів, спрямованих на безбар'єрність,

у декількох закладах, зокрема, в музеях, парках, театрах та столичному зоопарку.

На фоні активного залучення держави та місцевих органів влади до формування інклюзивного середовища, доцільним буде подальше впровадження цифрових сервісів орієнтованих на потреби людей з інвалідністю. Одним з таких додатків міг би стати інтерактивний онлайн сервіс, що відображатиме рівень інклюзивності закладів громадського харчування. Така онлайн платформа допомагала б користувачам швидко знаходити підходящі для них безбар'єрні заклади та аналізувати інформацію про ресторан перед його відвідуванням. Яскравим прикладом подібної ініціативи є проект «Мапа Місто без меж» від команди компанії ЛУН, що створили громадську організацію «ЛУН Місто» спільно із громадською організацією «Безбар'єрність» [35]. «ЛУН Місто» направлена на сприяння сталому розвитку міст та спільнот, «Місто без меж» або ж «Карта інклюзивності» - платформа, на якій зібрані простори, які хоча б частково подбали про інклюзивність. На мапі позначені інклюзивні заклади громадського харчування, заклади освіти, вулиці, парки, готелі та житлові будинки. Станом на квітень 2025 року на мапу нанесено близько 10 тисяч інклюзивних локацій, які додають міські ради, обласні та районі адміністрації, відповідальні бізнеси та, зокрема, розділ «Туризм» - Державне агентство розвитку туризму України. Для того, щоб заклад потрапив на платформу «Мапа Місто без меж» заповнюється «Чеклист безбар'єрності», аби детально оцінити рівень доступності локації [36]. На основі відповідей у чек листу закладу присвоюється «індекс безбар'єрності» у відсотковому діапазоні. Індекс – умовна величина, втім маркування кольором, на його основі, допомагає первинно оцінити рівень доступності закладу. Чим більше локація має атрибутів інклюзивності – тим вищий індекс.

Для створення онлайн платформи, що відображатиме інклюзивні заклади ресторанного господарства Києва, доцільно розробити власну систему оцінювання доступності, за аналогією до тієї, що використовується

на платформі «Мапа Місто без меж». Така шкала має бути простою для сприйняття, але водночас інформативною, щоб відвідувач міг швидко зорієнтуватися щодо рівня інклюзивності закладу ще до його відвідування. Найзручнішим способом подання інформації для гостя-користувача може стати оцінювання бальним аналізом за шкалою від «1» до «10», де «1» - низький рівень доступності, а «10» - заклад із повністю інклюзивним простором, що відповідає усім базовим критеріям безбар'єрності. Така система дозволить легко порівнювати заклади між собою, оцінювати динаміку змін та мотивуватиме власників бізнесу до підвищення свого «балу безбар'єрності». Розподіл «балу безбар'єрності» закладу ресторанного господарства описаний у таблиці 3.6. Надалі такий формат оцінювання може стати основою для вище згаданої системи сертифікації «інклюзивних ресторанів».

Таблиця 3.6. Розподіл «балу безбар'єрності» відповідно до рівня інклюзивності простору закладу ресторанного господарства

Бал безбар'єрності	Рівень інклюзивності закладу
1	Заклад повністю недоступний для людей з інвалідністю.
2	Мінімальні атрибути доступності. Серйозні обмеження для маломобільних осіб.
3	Мінімальні атрибути доступності.
4	Окремі елементи інклюзивності.
5	Заклад забезпечує базові засоби доступу для відвідування людей з інвалідністю.
6	Середній рівень інклюзивності ресторанного простору.
7	Достатній рівень доступності закладу.
8	Високий рівень безбар'єрності.
9	Майже повністю забезпечений інклюзивний ресторанний простір.
10	Заклад відповідає всім вимогам безбар'єрності.

Авторська розробка

Оцінка може ґрунтуватися на заповненні спеціального чек-листа інклюзивності, де кожен заклад зазначатиме наявність або відсутність елементів безбар'єрного середовища. За кожен з позицій заклад отримуватиме певну кількість балів, які в підсумку формуватимуть загальну оцінку для ресторану та висновок щодо безбар'єрності простору. Особливої уваги вартує аспект інклюзивності, який важко перевірити та об'єктивно оцінити – толерантний персонал, який знає, як поводити себе при обслуговуванні людей з інвалідністю. Для оцінки даної категорії, платформа могла б передбачати функцію користувацького зворотного зв'язку, що дасть можливість людям з інвалідністю ділитися реальним досвідом перебування у конкретному закладі. До того ж, на платформі бал інклюзивності закладу можна буде візуально позначати кольором: оцінки щодо низького рівня інклюзивності (1,2,3,4) – маркувати червоним кольором, середнього рівня (5,6,7) – жовтим та високого рівня (8,9,10) – зеленим.

Чек-лист інклюзивності буде складатись з блоків питань, які мають на меті цілковито розкрити рівень доступності ресторанної локації – рисунок 3.8. За питання в кожному блоку буде нараховуватись кількість балів «0» або «1» відповідно до відсутності чи наявності певного атрибуту безбар'єрності. До прикладу, якщо у ресторану є освітлення входу, то в блоці «вхідна зона» заклад вже отримує 1 бал. При заповненні всіх блоків питань буде розраховуватись загальний бал безбар'єрності за середнім арифметичним. Якщо ресторан «Х» має оцінки «7» за вхідну зону, «6» за внутрішній простір, «10» за комунікацію та «6» за додаткові атрибути, то бал безбар'єрності ресторану «Х» $= (7+6+6+10):4 = 7.25 \sim 7$ (достатній рівень доступності закладу).



Рис.3.7. Блоки питань чек-листу інклюзивності підприємства ресторанного господарства (авторська розробка)

Розділ із питаннями, які направлені на встановлення точної інформації щодо безбар'єрності вхідної зони ресторану представлені у таблиці 3.8.

Таблиця 3.8. Розділ «Вхідна зона» чек-листу інклюзивності закладу ресторанного господарства

№	Вхідна зона	Відповідь
1	Вхід безперешкодний – врівень з землею?	Так/Ні
2	Чи є нормативний пандус (з двох боків поручні, ширина не менше 1.2 м та кутом нахилу до 5-8 градусів) або інший безбар'єрний доступ до входу в ресторан?	Так/Ні/Не потрібен
3	Освітлення входу?	Так/Ні
4	Наявність навісу, що покриває ганок?	Так/Ні
5	Наявність контрастних та тактильних позначень при вході?	Так/Ні
6	Вхідні двері не мають порогів?	Так/Ні
7	Вхідні двері шириною не менше 0.9 м?	Так/Ні
8	Ресторан має нормативний ліфт (вхід шириною не менше 0.9м та кабіною не менше 1.1x1.4м)?	Так/Ні/Заклад одноповерховий
9	Чи є кнопка виклику персоналу біля входу?	Так/Ні
10	Двері автоматичні?	Так/Ні

Складено автором за [36].

Розділ питань, які встановлюватимуть рівень безбар'єрності внутрішнього простору ресторану представлені у таблиці 3.9.

Таблиця 3.9. Розділ «Внутрішній простір» чек-листу інклюзивності закладу ресторанного господарства

№	Внутрішній простір	Відповідь
1	Наявні засоби акустичної орієнтації у закладі?	Так/Ні
2	Наявні засоби візуальної орієнтації у закладі?	Так/Ні
3	Інформація на стендах продубльована тактильно?	Так/Ні
4	Є меблі та устаткування на висоті, зручній для людей на кріслі колісному?	Так/Ні
5	Біля меблів та устаткування достатньо місця для крісла колісного/дитячого візка (ширина проходу більше 0.9м)?	Так/Ні
6	У закладі є вбиральня?	Так/Ні
7	Є універсальна вбиральня, яка зручна всім?	Так/Ні
8	У закладі є окрема дитяча кімната?	Так/Ні
9	Заклад дружній до людей з домашніми тваринами?	Так/Ні
10	Пересування основною залою закладу є безбар'єрним (без порогів)?	Так/Ні

Складено автором за [36].

Розділ питань, що стосуватимуться комунікаційної складової закладу представлені у таблиці 3.10.

Таблиця 3.10. Розділ «Комунікація» чек-листу інклюзивності закладу ресторанного господарства

№	Комунікація	Відповідь
1	Обслуговуючий персонал закладу розуміється на коректній комунікації?	Так/Ні
2	Чи виявляє персонал толерантність у взаємодії з людьми з інвалідністю?	Так/Ні
3	Чи наявна кнопка виклику персоналу у закладі/за столиком/біля вбиральні?	Так/Ні
4	Меню закладу представлене у декількох варіантах?	Так/Ні

5	Страви в меню візуально зображені для легшого сприйняття?	Так/Ні
6	Меню закладу адаптоване під спеціальні дієти (безглютені/веганська); є позначки алергенів?	Так/Ні
7	Меню закладу доступне для людей з порушенням зору (шрифтом Брайля)?	Так/Ні
8	Заклад може приготувати страву не із меню за особливої потреби?	Так/Ні
9	У складі персоналу закладу є людина, відповідальна за дитячу кімнату/дитячий аніматор?	Так/Ні
10	Заклад підтримує політику інклюзивного найму?	Так/Ні

Складено автором за [36].

Останній розділ чек-листу інклюзивності присвячений додатковим атрибутам безбар'єрності, які пропонує заклад – таблиця 3.11.

Таблиця 3.11. Розділ «Додаткові атрибути» чек-листу інклюзивності закладу ресторанного господарства

№	Додаткові атрибути	Відповідь
1	У закладі/біля закладу є нормоване укриття (має пандус, є вбиральня)?	Так/Ні
2	Заклад має власне паркування?	Так/Ні
3	На паркуванні є місця для авто людей з інвалідністю?	Так/Ні
4	У закладі є простір для сповивання дітей/грудного вигодовування?	Так/Ні
5	У закладі є тиха ресурсна кімната, де можна усамітнитись в разі потреби?	Так/Ні
6	У закладі є простір із пониженим рівнем шуму/освітлення?	Так/Ні
7	У складі персоналу закладу є людина із базовими знаннями жестової мови?	Так/Ні
8	У закладі можливо забронювати столик онлайн?	Так/Ні
9	Про заклад є детальна інформація в мережі Інтернет?	Так/Ні
10	Заклад має сайт, доступний для людей із порушенням зору?	Так/Ні

Складено автором за [36].

Для перевірки за пропонованим чек-листом інклюзивності був відібраний мережевий заклад «МАМА МАНАНА» за адресою Васильківська 100А – ресторан грузинської кухні першого класу. Менеджер ресторану при проведеному інтерв'ю надав відповіді на всі питання про наявні атрибути безбар'єрності у закладі. До того ж, менеджер наголосив на тому, що деякі з елементів інклюзивності, що не доступні у локації – наявні у інших ресторанах мережі.

Щодо вхідної зони – вхід у заклад безперешкодний, заклад одноповерховий, вхід освітлений та є навіс (додаток Б). Внутрішній простір – меблі та устаткування зручні для людей з інвалідністю, є інклюзивна вбиральня (додаток В), заклад дружній до домашніх тварин (додаток Г). Дитячої кімнати у закладі немає, на відміну від інших локацій «МАМА МАНАНА». У мережі постійно проводяться навчання персоналу та тренінг з толерантної поведінки при обслуговуванні людей з інвалідністю – не є виключенням, персонал закладу розуміється на коректній комунікації, меню закладу в електронному форматі, адаптоване під різні варіанти дієт та, за особливих потреб, заклад може приготувати страви не із меню. До того ж, ресторан підтримує політику «інклюзивного найму» та у мережі у складі персоналу на різних посадах влаштовані люди з інвалідністю. Щодо додаткових атрибутів – найближче укриття – станція метро «Виставковий центр», власного паркування немає, найближче знаходиться на Національному комплексі «Експоцентр України» (ВДНГ), цифрова доступність ресторану на високому рівні – можна забронювати столик онлайн та дізнатись усю необхідну інформацію із офіційного сайту або соціальних мереж.

Отже, бали по чек-листу інклюзивності ресторану «МАМА МАНАНА» представлені у таблиці 3.12.

Таблиця 3.12. Оцінки безбар'єрності ресторану «МАМА МАНАНА» за чек-листом інклюзивності

Вхідна		Внутрішній		Комунікація		Додаткові	
--------	--	------------	--	-------------	--	-----------	--

Зона / №	Бал	Простір / №	Бал	/ №	Бал	атрибути / №	Бал
1	1	1	0	1	1	1	1
2	1	2	0	2	1	2	0
3	1	3	0	3	0	3	0
4	1	4	1	4	0	4	1
5	0	5	1	5	1	5	0
6	1	6	1	6	1	6	0
7	1	7	1	7	0	7	0
8	1	8	0	8	1	8	1
9	0	9	1	9	0	9	1
10	0	10	1	10	1	10	0

Авторська розробка

Згідно оцінювання за чек-листом інклюзивності, ресторан «МАМА МАНАНА, за адресою Васильківська 100А, отримав наступні бали: розділ «вхідна зона» оцінений у 7 балів, «внутрішній простір» - 6 балів, «комунікація» - 6 балів та розділ «додаткові атрибути» у 4 бали. Загальний бал інклюзивності = $(7+6+6+4):4 = 5.75 \sim 6$ (середній рівень інклюзивності ресторанного простору). Результат проведеного аудиту та інтерв'ю із менеджером закладу свідчить про середній, наразі, рівень безбар'єрності ресторану, втім керівництво мережі спрямовує зусилля на подальше впровадження атрибутів інклюзивності, найбільший акцент з яких – на комунікацію, тобто навчання персоналу коректній поведінці при обслуговуванні людей з інвалідністю. «МАМА МАНАНА» - мережевий популярний заклад із демократичними цінами та досить відвідуваний людьми з інвалідністю, в основному військовими – як зазначив менеджер закладу.

ВИСНОВКИ

Ресторанне господарство — це вид економічної діяльності, що охоплює виробництво кулінарної продукції, борошняних кондитерських і хлібобулочних виробів, їх реалізацію та організацію процесу споживання. Ресторанне господарство є важливою складовою туристичної індустрії, адже воно не лише забезпечує туристів харчуванням, але й суттєво впливає на їх загальне враження від подорожі. Основні типи підприємств ресторанного господарства – це ресторан, бар, кафе, закусочна, кафетерій, їдальня та буфет.

Інклюзивність у сфері ресторанного господарства є важливим напрямом розвитку сучасного суспільства, що передбачає створення умов для комфортного перебування всіх категорій населення. Реалізація інклюзивності у ресторанному бізнесі охоплює декілька ключових аспектів, зокрема архітектурну, інформаційну та сервісну доступність.

Останні роки ресторанний бізнес в Україні, особливо у Києві, демонстрував активний розвиток, який характеризувався появою сучасних гастрономічних просторів, попри тривалий кризовий період, однак найбільші випробовування для ресторанного господарства припали на 2020-2025 роки, через пандемію та повномасштабну війну.

Пандемія COVID-19 суттєво вплинула на ресторанний бізнес, спричинивши кризу, яка призвела до хвилі банкрутств, скорочення персоналу та зниження прибутків. Падіння купівельної спроможності населення позначилося на зменшенні обсягів продажів і кількості клієнтів. Для працівників галузі ситуацію ускладнювало дотримання нових санітарно-гігієнічних вимог, які часто створювали дискомфорт під час виконання повсякденних обов'язків. Разом із викликами пандемія стимулювала й позитивні зміни у ресторанному господарстві Києва. Це стрімкий розвиток сервісів доставки їжі та напоїв, впровадження посилених санітарно-гігієнічних норм, активну цифровізацію закладів, зростання вимог до кваліфікації персоналу, а також підвищення популярності ресторанів,

розташованих у житлових комплексах. Чимало змін, запроваджених під час пандемії, виявилися ефективними й досі залишаються актуальними - зокрема, онлайн-меню та безконтактні способи оплати.

Війна спричинила масове закриття підприємств ресторанного господарства, скорочення робочих місць та втрату значної частини кваліфікованого персоналу - частина працівників виїхала за кордон, інші стали до лав захисників країни. Відчутне зниження потоку клієнтів і обсягів продажів зумовило падіння доходів підприємств харчування. Додаткові труднощі виникли через порушення логістики, перебої в постачанні продуктів та зростання витрат на їх зберігання. Обмеження на роботу нічних закладів через комендантську годину стало суттєвим ударом по відповідному сегменту ресторанної індустрії.

Прогнозовані тенденції розвитку ресторанного господарства Києва у повоєнний період – це збільшення іноземних туристичних потоків, через їх зацікавленість українською національною кухнею, зміни споживчих звичок населення, енергонезалежність ресторанного господарства та акцент на інклюзивності. Інклюзивність повинна стати невід’ємною частиною повсякденного життя та охоплювати всі його аспекти. Сфера громадського харчування не є винятком - інклюзивність у ресторанах передбачає створення комфортного та безбар’єрного середовища для кожного гостя, незалежно від фізичних чи когнітивних особливостей, расово-етнічного походження, віку, статі, сексуальної орієнтації чи інших індивідуальних характеристик.

Для оцінювання рівня інклюзивності ресторанних просторів розроблено спеціальну методику, яка включає оцінку архітектурних особливостей підприємства (вхідну зону та внутрішній простір), комунікативної складової та додаткових атрибутів безбар’єрності. Це ефективний спосіб перевірки поточного стану доступності підприємств ресторанного господарства та база для можливого запровадження системи майбутньої сертифікації інклюзивних закладів громадського харчування.

Проведена апробація на одному із популярних мережєвих ресторанів «МАМА МАНАНА» довела доцільність та ефективність запропонованої методики оцінки рівня інклюзивності підприємств ресторанного господарства. Результат перевірки підприємства засвідчив про середній рівень інклюзивності ресторанного простору підприємства цієї мережі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Федак В.І. Тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції «Прогресивна техніка та технології харчових виробництв, ресторанного та готельного господарств і торгівлі. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг». 18 жовтня 2012 р., м. Харків. Ч.1. С.277-278
2. Значення сфери гостинності в управлінні сучасним мегаполісом [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/mppknn>
3. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: А87 навч.пос. [для студ.вищ.навч.закл.] / В.В. Архіпов, В.А. Русавська - К.: Центр учбової літератури, 2009. - 3-4 с.
4. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов.– К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
5. Національний стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/djquwb>
6. Розвиток нових сучасних форматів закладів ресторанного господарства в Україні [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/mpmvxw>
7. Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю» [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/ylzspo>
8. ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення" [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/vbsziu>
9. Що таке інклюзивність та безбар'єрність? Інклюзія в Україні [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/rgenve>
10. Групи інвалідності в Україні: види, список захворювань та порядок оформлення [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.lu/skyysf>
11. Соціальний захист населення України 2022 [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.gd/aoisag>

12. ДБН В.2.2-25:2009 "Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)" [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surli.cc/mucgua>

13. Інклюзивний туризм та інклюзивне освітнє середовище: міждисциплінарний підхід до освітньої та соціальної інклюзії людей з інвалідністю [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/oznqke>

14. Наслідки епідемії COVID-19 та карантинних заходів для провідних секторів економіки України. Дослідження за результатами глибинних інтерв'ю з власниками та топ-менеджерами українських компаній. — Київ–Харків: Видавець О. А. Мірошніченко, 2020. — 65-67 с.

15. Реорганізація ресторанного бізнесу в умовах пандемії коронавірусу covid-19 [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.lu/xwimmq>

16. Ресторанний ринок скоротився на 6 млрд грн у 2020 році. Закрилися майже 4000 закладів [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/radknk>

17. "Кухонні війська": 25 ресторанних проєктів, які готують для армії та волонтерів [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/ydubpi>

18. Як український ресторанний бізнес адаптується до викликів війни: дослідження [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surli.cc/abkvse>

19. Ольга Насонова: Ресторани під час війни – це психологічний захист [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.lu/apnglj>

20. 10 закладів Києва, які відкрили переселенці: історія та меню [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/ojgcck>

21. Гастрорезюме 2022 року: райони, формати та ресторани відкриття Києва [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/lnszag>

22. Гастрорезюме 2023 року: райони, формати та ресторани відкриття Києва [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.lu/jxxeth>

23. Гастрорезюме 2024 року: райони, формати та ресторани відкриття Києва [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/itvgxb>

24. Підсумки року 2022. 100 ресторанів, кав'ярень і барів, які відкрили за 2022 рік у Києві [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/sospib>

25. Найкращі ресторани й кафе, які відкрили за 2023 рік у Києві. Топ-10 від читачів The Village Україна [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.lu/fubsqf>

26. 215 ресторанів, барів, кав'ярень і стритфудів, які відкрили в Києві у 2024 році [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.lu/wfpkzo>

27. Українські ресторани за кордоном: де можна скуштувати українську кухню у різних країнах світу [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.lu/djhabg>

28. Ринок HoReCa під час війни: поточний стан та ключові тенденції [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/yzkphi>

29. Як відключення світла підвищують відвідуваність кафе та ресторанів [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/gzaldj>

30. У Києві понад 9,5 тисяч містян стали інвалідами внаслідок війни [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.lt/fyqvqt>

31. На шляху до безбар'єрності: що кожен бізнес має знати про інклюзивність та чому це важливо [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/ublxfh>

32. До 50% українців вважають рівень інклюзивності у містах низьким і вкрай незадовільним – опитування [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/hjouhm>

33. Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/hxdowk>

34. Як Київ ставатиме інклюзивним містом у 2025 році. У КМДА розкрили свої плани [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/zuhdqx>

35. Мапа безбар'єрності від ЛУН Місто об'єднала понад 8700 локацій у 23 областях України [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.lt/skzuqn>

36. Чеклист безбар'єрності [Електронний ресурс] режим доступу: <https://surl.li/uiikvp>

ДОДАТКИ

Додаток А

Вимоги до ресторанів різних класів за ДСТУ 2004 року

Ресторан		
<i>Люкс</i>	<i>Вищий</i>	<i>Перший</i>
<i>Місце розташування закладу і стану прилеглої території:</i>		
самостійна будівля або будівля, яка входить до складу торговельного центру, готелю тощо, побудована чи реконструйована за індивідуальним проектом	самостійна будівля або будівля, яка входить до складу торговельного центру, готелю тощо, побудована чи реконструйована за індивідуальним проектом	будівля побудована чи реконструйована за повторним або типовим проектом
під'їзні шляхи, підходи до входу в заклад зручні, забезпечені довідково-інформаційними покажчиками, вся прилегла територія впорядкована, декоративно оформлена, озеленена, добре обладнана, ввечері штучно освітлена	під'їзні шляхи, підходи до входу в заклад зручні, забезпечені довідково-інформаційними покажчиками, вся прилегла територія впорядкована, декоративно оформлена, озеленена, добре обладнана, ввечері штучно освітлена	під'їзні шляхи, підходи до входу в заклад зручні, забезпечені довідково-інформаційними покажчиками, вся прилегла територія впорядкована, декоративно оформлена, озеленена, добре обладнана, ввечері штучно освітлена
крита охоронна стоянка для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування поряд із закладом	стоянка для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування розташована поряд із закладом	паркування легкових автомобілів відвідувачів поряд із закладом
<i>Вид, тип та особливості будівлі:</i>		
капітальна будівля	капітальна будівля	капітальна будівля
будівля має унікальне сучасне або оригінальне архітектурно-планувальне рішення	будівля має унікальне сучасне або оригінальне архітектурно-планувальне рішення	-
<i>Комфортність внутрішнього і зовнішнього дизайну приміщень:</i>		
над входом вивіска з оригінальними декоративними елементами оформлення, з емблемою закладу, вказівкою типу і назви закладу	над входом вивіска з оригінальними декоративними елементами оформлення, з емблемою закладу, вказівкою типу і назви закладу	-
центральний вхід забезпечує одночасний рух зустрічних потоків відвідувачів і має повітряно-тепловий захист	центральний вхід забезпечує одночасний рух зустрічних потоків відвідувачів і має повітряно-тепловий захист	центральний вхід забезпечує одночасний рух зустрічних потоків відвідувачів і має повітряно-тепловий захист

<p>кондиціювання повітря з автоматичним підтримуванням оптимальних режимів температури та вологості</p> <p>архітектурно-художнє оформлення приміщень закладу</p> <p><i>унікальний внутрішній і зовнішній дизайн приміщення</i></p> <p>високо функційні торговельні та виробничі приміщення</p> <p>створення зручностей і затишку на основі виділення окремих зон за допомогою архітектурно-конструкторських і декоративних елементів інтер'єру</p> <p>створення атмосфери, сприятливої для дозвілля і відпочинку за допомогою декоративного озеленення, художніх композицій, кольорової гама, освітлювання тощо</p> <p>наявність естрадного і (або) танцювального майданчика</p>	<p>кондиціювання повітря з автоматичним підтримуванням оптимальних режимів температури та вологості</p> <p>архітектурно-художнє оформлення приміщень закладу</p> <p>-</p> <p>високо функційні торговельні та виробничі приміщення</p> <p>створення зручностей і затишку на основі виділення окремих зон за допомогою архітектурно-конструкторських і декоративних елементів інтер'єру</p> <p>створення атмосфери, сприятливої для дозвілля і відпочинку за допомогою декоративного озеленення, художніх композицій, кольорової гама, освітлювання тощо</p> <p>наявність естрадного і (або) танцювального майданчика</p>	<p>системи вентиляювання</p> <p>архітектурно-художнє оформлення приміщень закладу</p> <p>-</p> <p>високо функційні торговельні та виробничі приміщення</p> <p>-</p> <p>створення атмосфери, сприятливої для дозвілля і відпочинку за допомогою декоративного озеленення, художніх композицій, кольорової гама, освітлювання тощо</p> <p>наявність естрадного і (або) танцювального майданчика</p>
<p><i>Оснащеність закладу устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, білизною:</i></p>		
<p>автоматизована система керування закладом</p> <p>сучасне технологічне устаткування</p> <p>меблі з вишуканим дизайном</p>	<p>-</p> <p>сучасне технологічне устаткування</p> <p>-</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>

меблі підвищеної комфортності, відповідають інтер'єру приміщень	меблі підвищеної комфортності, відповідають інтер'єру приміщень	меблі стандартні та зручні, відповідають інтер'єру приміщень
високоякісні столовий посуд і прибори	високоякісні столовий посуд і прибори	-
столова білизна (скатерки і серветки) виготовлена на замовлення	столова білизна (скатерки і серветки) виготовлена на замовлення	-
<i>Процес обслуговування</i>		
обслуговування офіціантами	обслуговування офіціантами	обслуговування офіціантами / самообслуговування
накривання столів за попереднім замовленням	накривання столів за попереднім замовленням	накривання столів за попереднім замовленням
чітке дотримання стильової єдності сервування столів	чітке дотримання стильової єдності сервування столів	-
впровадження дисконтних, передоплатних пластикових карт, Інтернет технології	впровадження дисконтних, передоплатних пластикових карт, Інтернет технології	-
наявність живої музики	-	-
<i>Рівень сервісу</i>		
«відмінний»	«вище доброго»	«добрий»
<i>Асортимент продукції та вимог до оформлення меню, прейскуранту і карти вин:</i>		
асортимент широкий, різноманітний	асортимент широкий, різноманітний	-
меню і карта вин або меню і прейскурант художньо оформлені	меню і карта вин або меню і прейскурант художньо оформлені	меню і карта вин або меню і прейскурант художньо оформлені
меню складено українською та декількома іноземними мовами	меню складено українською та англійською мовами	меню складено українською або українською та російською мовами
наявність карти вин	наявність карти вин	-
<i>Освітньо-кваліфікаційний рівень персоналу:</i>		
досконале володіння правилами і технікою обслуговування	досконале володіння правилами і технікою обслуговування	-
знання порядку розрахування за кредитними картками та іноземною валютою	-	-

<p>знання і дотримання правил міжнародного етикету, техніки і специфіки обслуговування іноземних споживачів, володіння кількома іноземними мовами в обсягах, необхідних для виконання своїх обов'язків</p> <p>знання особливостей технології готування, оформлювання та подавання національних, фірмових і замовних страв іноземних кухонь</p>	<p>-</p> <p>знання особливостей технології готування, оформлювання та подавання національних, фірмових і замовних страв іноземних кухонь</p>	<p>-</p> <p>-</p>
--	--	-------------------

Додаток Б

Фотографія вхідної зони ресторану «МАМА МАНАНА», В.Міхня,
квітень, 2025р.



Додаток В

Фотографія, що підтверджує дружнє відношення ресторану «МАМА
МАНАНА» до домашніх тварин, В.Міхня, квітень 2025р.



Додаток Г

Фотографія інклюзивної вбиральні у ресторані «МАМА МАНАНА»,
В.Міхня, квітень, 2025р.

