

УДК 640.4(072.034)

Черевична Н.І.¹, Сталмакова І.Г.²

¹ канд. техн. наук, доцент, Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця, м. Харків

² здобувачка другого (магістерського) рівня, гр. 8.02.241.010.24.1, Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця, м. Харків

СОЦІАЛЬНІ ІННОВАЦІЇ У ГОТЕЛЯХ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ

Соціальні інновації – це широке поняття, яке охоплює і природно-історичні зміни, що ламають традицію і відкривають шлях новому, і нові ідеї, що перебудовують суспільство, і проектну діяльність суб'єктів управління, яка створює нові цілі і структури. Саме вони є одним з основних генераторів соціально зумовленого розвитку. Крім того, вони формують інноваційне середовище, що сприяє технологічним інноваціям, забезпечує їх дифузю, підвищення ефективності використання, зменшення інноваційних витрат та негативних побічних ефектів [1].

Джерелами соціальних інновацій можуть бути зміни зовнішнього середовища, соціальні проблеми, що мають постійний характер і які неможливо вирішити за допомогою традиційних методів, а також зміни потреб суспільства і його членів. Невирішеність тих або інших соціальних проблем дає поштовх до розробки нових засобів і норм у соціальній сфері. Так були створені й одержали поширення «телефони довіри», за допомогою яких надається анонімна психологічна допомога людям у стресових ситуаціях. Так виникли соціальні притулки та інші нововведення соціального спрямування. Процес розвитку

суспільства вимагає створення передумов для формування нових нетрадиційних компонентів у соціальній сфері, інноваційних засобів соціальної діяльності, а нововведення є формою цього суспільного розвитку [1, 2].

За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я, близько 10% людей в усьому світі мають обмежені можливості та інвалідність. У Європі й Америці це кожен п'ятий.

Повномасштабне вторгнення РФ та запровадження воєнного стану в Україні стало величезним викликом для системи соціальних послуг, суть яких полягає в тому, що вони надаються людям, які опинились у біді й не можуть самостійно з цим впоратись. В Україні за два с половиною роки війни стрімко зросла кількість людей з особливими потребами [2, 3].

Більшість високорозвинених країн світу створюють сприятливі умови для життєдіяльності людей з інвалідністю, що призводить до активізації їх громадської і трудової діяльності, підвищенню достатку і потреб у різного роду сервісному обслуговуванні (у тому числі готельно-ресторанні та туристичні послуги). Враховуючи значне збільшення частки людей з інвалідністю в загальній структурі світового населення, вони є вагомим сегментом потенційних клієнтів, не охоплених різного роду сервісом через низький рівень доступності сервісного середовища. Серед вимог, які висувають сучасні тенденції світової соціалізації, є вимоги до сервісного обслуговування для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

Згідно з даними Мінсоцполітики за 2023 рік, кількість людей з інвалідністю в Україні зросла на 300 тисяч осіб (більш ніж на 10%), сягнувши трьох мільйонів. Про це українська делегація говорила на 17-й сесії конференції держав-учасниць Конвенції про права людей з інвалідністю, яка відбувалася у червні 2024 року [3]. При цьому в українських містах поки що не створено умов для їхнього комфортного проживання та пересування. Теоретично, держава та міста мають враховувати потреби людей, що переміщуються на колісному кріслі та створювати відповідні вимоги для бізнесу.

В Україні саме в цьому напрямку зараз активно розвивається готельно-ресторанна сфера. Зокрема, за законом, в українських готелях та пансіонатах має проектуватись не менше 10% житлових місць для розселення людей з інвалідністю, які пересуваються на візках. Цей відсоток з 2019 року виписаний у нові державні будівельні норми (ДБН) «Інклюзивність будівель і споруд». Проте зараз з 2500 українських готелів інклюзивні номери можна знайти лише в невеликій кількості [4].

Якщо порівнювати кошторис облаштування інклюзивного номера, він буде на 10 – 20% більший за стандартний. В інклюзивному номері потрібно по-іншому проектувати душ (повинен бути автономний стільчик для прийому душу), дзеркала, унітаз та додаткові поручні. У кімнаті прибирають тумбочки біля ліжка, і встановлюється стіл інших параметрів.

Близько 27% жителів українських міст належать до маломобільних груп населення. Однак, лише 4% міської інфраструктури України є повністю зручною та комфортною. Відсутність інклюзивної інфраструктури не може стримати людей на колісних кріслах від подорожей.

Так, ще у 2015 році, в Україні була заснована неурядова організація «Доступно.UA», яка займається моніторингом доступності українських міст щодо нормалізації сприйняття людей з інвалідністю суспільством, просування тренду архітектурної доступності та мотивації людей до активного життя. У 2023 році ця організація розробила однойменний мобільний додаток з мапою закладів України, дружніх до маломобільних груп населення та людей з інвалідністю. Ця мапа допоможе людям з особливими потребами та мамам з дитячими візочками знаходити зручні для відвідування місця.

Громадське об'єднання «Доступно UA» за результатами інспектування склало рейтинг інклюзивності міст України «Гостер», до якого на теперішній час увійшли 13 міст країни [5].

За інформацією на порталі Booking.com [6] кількість готелів для людей з обмеженими можливостями така: Одеса – 67, Київ – 79, Львів – 54, Буковель –

8, Яремче – 4, Харків – 10, Дніпро – 10, Умань – 4, Тернопіль – 4, Східниця – 4, Хмельницький – 6, Чернівці – 5, Луцьк – 6, Полтава – 10.

До Топ-5 готелів, дружніх для людей с особливими потребами, увійшли такі: «Колобок» (Луцьк), «Театральний» (Запоріжжя), «Дружба» (Кривий Ріг), «Висак» (Київ), туристичний комплекс «Belle Royale» (Мукачево) [7].

Заклади готельного господарства, які позиціонують себе як «invalid friendly», дбають про те, щоб номери для людей з обмеженими можливостями були просторими, мали широкі дверні отвори, а біля ліжка були відкидні поручні. Ванна кімната мусить бути обладнана спеціальним дзеркалом та раковиною, а насадка в душі розміщена на зручному рівні. Окрім звичних сервісних зручностей, у таких номерах встановлюються кнопки для екстреного виклику співробітників готелю (на випадок, якщо людині знадобиться термінова допомога лікаря). Таких кнопок має бути щонайменше три: дві у кімнаті, та одна у ванній.

Таким чином, впроваджуючи соціальні інновації, вітчизняні готельєри доводять, що спроможні обслуговувати усіх відвідувачів без винятку.

Список використаних джерел:

1. Фомічов К. Завдання державної політики формування та реалізації соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні // Актуальні проблеми правознавства. 1 (33). 2023. С. 71-76.

2 Черевична Н. І. Середенко В. В. Реалії та перспективи діяльності сфери послуг під час війни. *Національна безпека у фокусі викликів глобалізаційних процесів в економіці* : матеріали XV Міжнар. наук. Інтернет-конф., Ukraine-Greece, 14-15 лютого 2023 р. Київ, ВНЗ «НАУ». 2023. С. 139–143.

3. Офіційний сайт Міністерства соціальної політики України. URL : <https://www.msp.gov.ua/news/23795.html>.

4. ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення. URL : <https://ips.ligazakon.net/document/DBN00053>.

5. Рейтинг доступності міст України. URL : <https://dostupno.ua/toster/>.

6. Готелі зі зручностями для осіб з інвалідністю в Україні. URL :
<https://www.booking.com/accessible-traveling/country/ua.uk.html>.

7. Готелі, дружні до людей з інвалідністю. URL :
<https://hotels24.ua/news/goteli-druzhni-do-lyudej-z-invalidnistyu-11231670.html>.