

**О.П. Колонтаєвський***Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, Україна*

## СОЦІАЛЬНІ ІННОВАЦІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ ЯК КЛЮЧОВИЙ ФАКТОР РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ

*Мета статті полягає в розробці рекомендацій щодо впровадження соціальних інновацій в готельному бізнесі, що сприятиме розвитку інклюзивного туризму. Визначено, що організація безбар'єрного простору всередині готельного комплексу допоможе створити конкурентну перевагу і залучити більший контингент споживачів.*

**Ключові слова:** інклюзивний туризм, доступний туризм, туризм для інвалідів, безбар'єрний туризм, готельний бізнес

### Постановка проблеми

Інклюзивний туризм є порівняно новим соціокультурним явищем та напрямом діяльності туристичного ринку, що надає особам з інвалідністю можливості відновлення та розвитку їх фізичного, соціального, духовного, творчого та інтелектуального рівня з метою сприяння подальшої інтеграції в суспільство [1].

В Україні протягом останніх років зростає соціальна значущість інклюзивного туризму і в першу чергу через те, що кількість осіб із різними видами інвалідності зростає [2, 3].

### Аналіз останніх досліджень і публікацій

Результати досліджень [2] свідчать, що на протязі останніх років спостерігається тенденція щодо збільшення кількості осіб з інвалідністю. На початок 2017 р. загальна чисельність людей з інвалідністю становила більше 6,1% у загальній структурі постійного населення України, що на 0,8% перевищує наприклад рівень 2001 року. З них близько 170 тисяч – діти. Близько половини інвалідів – це люди з обмеженими можливостями пересування («візочники») – молоді люди віком до 40 років. Часто вони займають активну життєву позицію, освоюють нові професії [4].

Крім того, необхідно брати до уваги те, що в Україні з'явилася нова категорія громадян, які потребують реабілітації й оздоровлення – учасники та постраждалі внаслідок АТО. Саме інклюзивний туризм стає для них одним із видів реабілітації, оскільки сприяє покращенню фізичного та психологічного самопочуття, спілкуванню з людьми, ліквідації наявних психологічних бар'єрів, виходу зі стресової ситуації, отриманню психологічного задоволення від занять руховою активністю та позитивних вражень.

### Формулювання мети статті

Метою статті є розробка рекомендацій щодо розвитку інклюзивного туризму в Україні за рахунок впровадження соціальних інновацій в готельний бізнес.

### Виклад основного матеріалу

В Рекомендаціях, прийнятих на 20-й сесії Генеральної асамблеї ЮНВТО від 11 червня 2013 р. туризм, доступний для усіх, визначено як: форму туризму, що передбачає процес співробітництва учасників туристичного процесу, що дозволяє людям, які мають потребу в доступі (зокрема пов'язану з мобільністю, зором, слухом і когнітивними функціями) функціонувати незалежно, справедливо та доступним шляхом, а також надає їм розроблений на принципах універсального дизайну продукти туризму, послуг та середовищ [4].

Інклюзивний туризм структурно включає в себе різні види реабілітації і соціальних послуг.

Для інтеграції осіб з інвалідністю у суспільство необхідним є забезпечення максимально зручних умов життя і побуту людей з обмеженими фізичними можливостями, зокрема створення «безбар'єрного» середовища, в якому особи з обмеженими можливостями матимуть можливість без ускладнень користуватися усіма елементами інфраструктури, відвідувати будь-які об'єкти як житлового, так і громадського призначення, вільно пересуватися транспортом та мати доступ до інформації [5]. Саме інклюзивний туризм є процесом, який зменшує ізоляцію особи з інвалідністю в суспільстві за рахунок збільшення участі кожного окремого інваліда в усіх процесах життєдіяльності сучасного суспільства.

Одним із завдань державної соціальної політики має бути забезпечення розвитку інклюзивного реабілітаційно-соціального туризму й захисту та підтримки осіб з інвалідністю в Україні. Основними

проблемами, що гальмують розвиток інклюзивного туризму є: відсутність нормативно-правового забезпечення, транспортної доступності туристичних об'єктів, адаптації туристичних маршрутів, системи супроводу, системи підготовки фахівців, державного фінансування.

Для розвитку інклюзивного туризму необхідна підтримка як державних і місцевих органів влади, які повинні забезпечувати реалізацію конституційних прав для осіб з обмеженими можливостями, сприяти створенню нормативно-правових, соціально-економічних, медичних, психологічних, організаційних умов і гарантій для забезпечення їх розвитку та інтеграції у суспільне життя.

Експерти припускають, що попит на ринку туризму, доступного для всіх, буде рости і в нашій державі уже найближчими роками. Нажаль, сьогодні практично немає вітчизняних досліджень щодо вивчення потреб людей з інвалідністю в Україні в туризмі або ємності даного сектора ринку.

В наш час значно підвищується роль сервісного сектора, що обумовлено високим рівнем забезпечення зайнятості населення сервісними організаціями (понад 50%) і збільшенням їх питомої ваги в поповненні державного бюджету. Вагомою структурною складовою сервісних організацій є підприємства готельного господарства. Постійний розвиток готельного бізнесу призводить до збільшення конкуренції. В першу чергу для стабілізації своїх позицій готельним підприємствам необхідно максимально використовувати інноваційні тенденції при виборі конкурентних переваг [6].

Аналіз послуг доступного туризму в Європі свідчить про те, що ці послуги можуть бути затребувані у 127 млн громадян Євросоюзу, що складає більше 27% європейського населення, з яких близько 70% мають фінансові та фізичні можливості подорожувати. Крім того, їх супроводжують друзі, родичі та опікуни, а значить передбачувані доходи в цьому секторі туризму можуть перевищувати € 80 млрд. Близько 7-8% іноземних туристів світового туристичного ринку мають інвалідність, 11% внутрішнього туризму США і Австралії це доступний туризм; 11% гостей європейських готелів є люди з обмеженими можливостями та їх супроводжуючі, які в основному вибирають готелі від 3 до 5 зірок, бо там є адаптовані номери.

Готелі бюджетного рівня складають тільки 10,6 % ринку доступного туризму. Збільшення числа бюджетних готелів з наявністю номерів, створених за принципом універсального дизайну, збільшить попит в цьому сегменті туристського ринку.

Дослідження що були проведені в Німеччині під час опитування 4000 німецьких інвалідів свідчать, що близько 40% з них, принаймні, один раз відмовилися від відпочинку через наявність багатьох бар'єрів, що

виникають вже на етапі планування; і майже 50% заявили, що будуть більше подорожувати, якщо об'єкти тур індустрії будуть більш доступні. Дослідники прогнозують збільшення обороту в секторі доступного туризму з € 2,5 млрд до € 4,8 млрд і створення 90 тис. додаткових робочих місць, за умови що туризм стане доступний для інвалідів з Німеччини. Таким чином, розвиток сектора доступного туризму сприяє економічному зростанню і зайнятості і може розглядатися як соціальне завдання з різних позицій, але перш за все, з позиції дотримання прав і свобод людини для мандрівників з особливими потребами.

Особи з обмеженнями можливостей пересування намагаються відпочивати в «низький» або «холодний» сезон, щоб уникнути переповнених місць, високих цін «гарячих» сезонів та відпочивають довше, ніж інші групи населення та залучають супроводжуючих осіб або членів сімей.

Довгостроковою метою розвитку туризму, доступного для всіх, є створення туристичної середовища в Україні, в якому зможуть взяти активну участь всі туристи, незалежно від їх індивідуальних потреб, віку, обмеження фізичних можливостей. Для розвитку інклюзивного туризму повинний бути доступним весь ланцюжок послуг, а насамперед доступність засобів розміщення (безбар'єрне середовище), доступність транспорту, доступність інформації. Сайти туристичних компаній, засобів розміщення та інших підприємств, в тому числі транспортного сектора повинні бути доступні також для сліпих і слабозорих користувачів. Для мандрівників з особливими потребами повинні бути доступні громадські попередження, об'єкти культури, архітектурні та історичні пам'ятники, музеї, театри.

Розвиток інклюзивної туризму може стати для засобів розміщення серйозною конкурентною перевагою завдяки: збільшенню обсягу продажів за рахунок розширення контингенту споживачів готельних послуг; збільшенню обсягу продажів додаткових послуг; підвищенню лояльності і частоти повторного розміщення клієнтів; заповненню номерного фонду в низький сезон, так як гості з обмеженими можливостями воліють відпочивати саме в цей період; збільшенню тривалості перебування в готелі в порівнянні з іншими категоріями споживачів.

Для отримання всіх цих переваг засобам розміщення необхідно сформувати так зване безбар'єрне середовище, яка передбачає доступність засобів розміщення для гостей, доступність транспорту та інформаційну доступність.

Особливу увагу необхідно приділити внутрішній інфраструктурі готелю і змісту готельного номера. Нажаль, в ДБН немає ніяких особливих вимог до змісту номерів, призначених для розміщення інвалідів. Також не прописані вимоги до кількості таких номерів. Тому

керівництво готелів змушене самостійно визначати зміст номерного фонду і громадських приміщень.

Набагато краща ситуація в країнах Європи, так як досвід прийому гостей з обмеженими можливостями вже напрацьовано.

Облаштування внутрішньої інфраструктури засобів розміщення необхідно починати вже при підході до готелю. Для того щоб гість скористався обладнанням номера, йому перш за все необхідно до нього дістатися. Тому вся територія повинна забезпечувати зручність пересування.

Ширина доріжок, по яких пересуваються інваліди-колясочники, повинна бути не менше 1,5 м для забезпечення роз'їзду колясок. В якості покриття доріжок підходять асфальт, плитка, природний камінь, дуже добре утримована піщано-гравійна суміш. Колеса у інвалідних колясок зазвичай вузькі, тому для комфортного пересування рекомендується застосовувати найбільш тверде з можливих покриттів. Чи не підходять для цього: торцеві доріжки, дерев'яні настили з продольним розташуванням дощок, покровові доріжки. Граничний ухил повинен бути в межах 4-6% для забезпечення безпеки пересування. За 5-10 м до пандуса треба розмістити застережливий знак.

Використання інформації гостями з обмеженими можливостями має свої особливості. Стенди повинні розташовуватися таким чином, щоб при під'їзді до них коляска звільняла дорогу, а не ставала поперек неї, так як це може утруднити рух. Найбільш зручні для цієї мети спеціальні кишені площею 5-6 м<sup>2</sup>. В кишенях можна передбачити лавки для супроводжуваних осіб і навіс достатньою довжини і ширини для укриття в негоду. Формат написів на стендах, розмір і стиль шрифтів слід передбачати такими, щоб навіть найдрібніші з них читалися без напруги з сидячого положення і з відстані 2-2,5 м [6].

На ділянках готелів повинні бути передбачені індивідуальні стоянки для інвалідів (із розрахунку 10 %, але не менше одного машино-місця), максимально наближені до входу у будинок, і спеціальні пристрої (пандуси, підйомники), що забезпечують доступність для маломобільних груп населення громадських зон і території готелю [7].

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

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

Ганки основних входів повинні обладнуватися пандусами з уклоном не більше 1:12 [7].

Ганки і пандуси з висотою верхньої позначки від землі більше 0,45 м повинні мати огорожу.

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

Номери для інвалідів на кріслах-колясках, з дефектами зору та незрячих рекомендується розміщувати на першому поверсі. Кількість таких номерів визначається завданням на проектування; площі допускається збільшувати на 20 % [7].

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

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

Кути кімнати обладнуються протиударними панелями, що захищають стіни від пошкоджень. Якщо в номері є спеціальне місце для зберігання вуличного крісла, можна передбачити видачу гостю спеціальної коляски для пересування по корпусу.

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

Біля ліжка повинна бути зона розвороту крісла на 360 градусів. Для переходу з коляски на оснащену приліжковими поручнями ліжку встановлюється спеціальне обладнання. Варто передбачити управління, що дозволяє регулювати висоту меблів. Додаткове ковдра повинна розташовуватися на висоті не вище 1,2 м.

Проблематичними можуть бути звичайні перемикачі світла, лампи, тому краще оснастити кімнату сенсорними вимикачами. Розташування розеток і вимикачів в номері має бути не вище ніж 1,2 м над рівнем підлоги. Телефон в номері повинен бути переносним, слід також передбачити кнопку екстреного виклику в передпокої і ванній кімнаті.

Найважливіші трансформації стосуються ванної кімнати. Щоб гість з обмеженими можливостями відчував себе комфортно в санвузлі, потрібно, перш за

все, передбачити габарити приміщення, так як в ньому доведеться розгортати коляску.

Необхідні низьке розташування раковини, встановлені поручні біля туалету, душ в відкидним сидінням, духова насадка дворівневої фіксації, банні прилади на рівні коляски, тривожна кнопка. Ванною, навіть з поручнями, інваліду проблематично користуватися без сторонньої людини, тому варто віддати перевагу душ.

Варто враховувати, що обладнання номера для гостей з обмеженими можливостями є більш витратним, ніж обладнання стандартного номера, приблизно на 20%. Тому номер слід проектувати таким образом, щоб їм могли скористатися і «звичайні» постояльці, які не мають якихось обмежень. Дуже важливо подбати про те, щоб номери, призначені для інвалідів, в їх відсутність не простоювали, щоб в них було комфортно і затишно усім гостям, а також супроводжуваним.

Важливу роль в забезпеченні доступності сервісного середовища відіграє держава, як гарант забезпечення соціальних потреб своїх громадян. Не є виключенням і Україна, яка має ряд законодавчих та нормативних актів, що регулюють соціальну сферу в державі, а також певну соціальну інфраструктуру, яка забезпечує та сприяє подальшому розвитку соціальних процесів. Зокрема, в Україні ратифіковано ряд міжнародних правових актів в сфері захисту прав осіб з інвалідністю, що є обов'язковими до виконання. Основні положення цих актів були трансформовані в законодавство [8].

Особливого значення для розвитку соціальних інновацій у вітчизняному готельному бізнесі набуває дослідження практичного досвіду соціально-інноваційної діяльності провідних готелів світу.

Однією з інноваційних тенденцій у сучасному сервісному обслуговуванні, здатною вирішити проблему доступності сервісу для клієнтів з обмеженими можливостями, є впровадження «Концепції універсального дизайну» [9]. Універсальний дизайн або інклюзивний дизайн-стратегія, спрямована на проектування та наповнення різних типів середовища, продуктів, комунікацій, інформаційних технологій і послуг, для забезпечення доступності та розуміння всіма покупцями, відповідно для загального використання без необхідності адаптації. Універсальний дизайн припускає задоволення потреб будь-якого клієнта сервісної організації на основі рівноправного використання, гнучкості, простоти і зручності у використанні, сприйняття інформації незалежно від сенсорних можливостей користувачів, допустимість помилок з боку клієнта, забезпечення низького рівня фізичних зусиль при споживанні послуг.

Впровадження стратегії універсального дизайну потребує значних змін у самому проектуванні.

Проблема виникає у неспроможності застосування даного підходу готельними підприємствами, які функціонують на базі реконструйованих старих будівель. Архітектурні особливості таких об'єктів практично унеможливають перетворення планувальної організації будівлі та приміщень під вимоги універсального дизайну.

Універсальне проектування в загальному розумінні – це процес створення просторів, предметів максимально зручних для всіх клієнтів, незалежно від їхнього віку, фізичних чи когнітивних можливостей, без необхідності використання допоміжних чи компенсаційних засобів або вузько спрямованих спеціалізованих рішень. Наприклад, відсутність сходинок або порогів біля входу у будівлю зробить її пристосованою як для людини з порушеннями опорно-рухового апарату, так і для людей з дитячою коляскою або транспортним візком; зовні стандартні, але ширші двері будуть зручними і для людини на інвалідному візку, і для будь-якої особи з валізами у руках [8].

У всіх готелях, здатних приймати гостей з обмеженими можливостями, персонал необхідно спеціально навчати роботі з цією категорією постояльців. До посадових інструкцій швейцара, офіціанта, покоївки варто включити пункт про допомогу людям з обмеженими можливостями.

За статистикою, 70% особливих потреб ніяк не проявляються зовні, тому важливо розробити інструкції для персоналу готелю щодо взаємодії з гостями, які мають особливі потреби, а також інструкції для гостя по взаємодії з персоналом готелю, так як багато хто з них навіть не припускають, яку допомогу вони можуть отримати і як повідомити про це персоналу готелю.

Організація безбар'єрного простору вимагає від керівництва готелів певної соціальної і юридичної відповідальності. А це, в свою чергу, здатне вплинути на якість надаваних послуг.

## Висновки

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

## Література

1. *Інклюзивний реабілітаційно-соціальний туризм – розвиток нового виду реабілітації осіб з інвалідністю в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/inclusive-tourism.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/inclusive-tourism.htm)*
2. *Інклюзивний туризм: особливості та перспективи розвитку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://dspace.udpu.edu.ua/jspui/bitstream/6789/8895/1/incluzivni\\_tyurizm.pdf](https://dspace.udpu.edu.ua/jspui/bitstream/6789/8895/1/incluzivni_tyurizm.pdf)*

3. Белоусова, Н. В. Впровадження інклюзивного туризму в соціально-реабілітаційну систему України [Текст] / Н. В. Белоусова // Молодий вчений. - 2017. - № 2. - С. 14-17.
4. Лепський, В. В. Інклюзивний туризм як вид реабілітації: наукове обґрунтування та перші кроки на шляху втілення у життя [Текст] / В. В. Лепський, Л. Ю. Науменко, І. С. Борисова, В. М. Березовський, С. В. Макаренко // Український вісник медико-соціальної експертизи. - 2016. - № 4. - С. 47-52.
5. Сучасний стан проблем осіб з особливими потребами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.rusnauka.com/1\\_NIO\\_2012/Philosophia/3\\_98599.doc.htm](http://www.rusnauka.com/1_NIO_2012/Philosophia/3_98599.doc.htm)
6. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://pidruchniki.com/1212012443552/turizm/klasifikatsiya\\_turizmu\\_sotsio-demografichnimi\\_oznakami](https://pidruchniki.com/1212012443552/turizm/klasifikatsiya_turizmu_sotsio-demografichnimi_oznakami)
7. ДБН В.2.2 -20:2008 Київ Мінрегіонбуд України 2009 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://drive.google.com/open?id=0B6R-P\\_LwCRN-SnN2VUloMnpzeHM](https://drive.google.com/open?id=0B6R-P_LwCRN-SnN2VUloMnpzeHM)
8. Розметова, О. Г. Проблеми та перспективи впровадження соціальних інновацій в діяльність підприємств готельного господарства дефініції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=561>
9. Універсальний дизайн як спосіб вирішення проблем доступності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sworld.com.ua/index.php/uk/tourism-and-recreation-m215/the-travel-market-is-its-current-status-and-forecasts-m215/26533-m215-083>
10. Соціальні інновації в готельному господарстві як елемент підвищення конкурентноспроможності підприємств [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://opu.ua/upload/files/hfs/sm/Sbornik%20XI.pdf>

### References

1. Inklusywny reabilitatsiino-sotsialnyi turizm – rozvytok novoho vydu reabilitatsii osob z invalidnistiu v Ukraini. Retrieved from: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/inclusive-tourism.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/inclusive-tourism.htm)
2. Inklusywny turizm: osoblyvosti ta perspektyvy roz-vytku. Retrieved from

- [https://dspace.udpu.edu.ua/jspui/bitstream/6789/8895/1/incluzvnu\\_turizm.pdf](https://dspace.udpu.edu.ua/jspui/bitstream/6789/8895/1/incluzvnu_turizm.pdf)
3. Bielousova, N. V. (2017) Vprovadzhennia inkluzyvnoho turizmu v sotsialno-reabilitatsiinu systemu Ukrainy. *Molodyi vchenyi*, 2, 14-17 .
4. Lepskiy, V. V., Naumenko, L. Yu., Borysova, I. S., Berezovskyi, V. M., Makarenko, S. V. (2016) Inklusywny turizm yak vyd reabi-litatsii: naukove obhruntuvannia ta pershi kroky na shliakhu vtilennia u zhyttia. *Ukrain-skyi visnyk medyko-sotsialnoi ekspertyzy*, 4, 47-52.
5. Suchasnyi stan problem osob z osoblyvymy potre-bamy. Retrieved from: [http://www.rusnauka.com/1\\_NIO\\_2012/Philosophia/3\\_98599.doc.htm](http://www.rusnauka.com/1_NIO_2012/Philosophia/3_98599.doc.htm)
6. Retrieved from: [https://pidruchniki.com/1212012443552/turizm/klasifikatsiya\\_turizmu\\_sotsio-demografichnimi\\_oznakami](https://pidruchniki.com/1212012443552/turizm/klasifikatsiya_turizmu_sotsio-demografichnimi_oznakami)
7. DBN V.2.2 -20:2008 Kyiv Minrehionbud Ukrainy 2009. Retrieved from: [https://drive.google.com/open?id=0B6R-P\\_LwCRN-SnN2VUloMnpzeHM](https://drive.google.com/open?id=0B6R-P_LwCRN-SnN2VUloMnpzeHM)
8. Rozmetova, O. H. (n.d.) Problemy ta perspektyvy vprovadzhennia sotsialnykh innovatsii v diialnist pidpriemstv hotelnoho hospodarstva defynitsii. Retrieved from: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=561>
9. Universalnyi dyzain yak sposib vyrishennia problem dostupnosti. Retrieved from: <https://www.sworld.com.ua/index.php/uk/tourism-and-recreation-m215/the-travel-market-is-its-current-status-and-forecasts-m215/26533-m215-083>
10. Sotsialni innovatsii v hotelnomu hospodarstvi yak element pidvyshchennia konkurentnosproможnosti pidprijemstv. Retrieved from: <http://opu.ua/upload/files/hfs/sm/Sbornik%20XI.pdf>

**Рецензент:** д.е.н., проф., Плотницька С.І., Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, Україна

**Автор:** КОЛОНТАЄВСЬКИЙ Олег Петрович  
к.е.н., доцент кафедри менеджменту і адміністрування  
Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова  
E-mail – [olkolon@i.ua](mailto:olkolon@i.ua)  
ID ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-2210-739X>

## SOCIAL INNOVATIONS IN THE HOTEL BUSINESS AS A KEY FACTOR INCLUDING INCLUSIVE TOURISM IN UKRAINE

O. Kolontaievskiy

O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv, Ukraine

*The purpose of the article is to develop recommendations for the introduction of social innovations in the hotel business for the development of inclusive tourism. The dynamics of the number of disabled people in Ukraine and in the world in recent years has been researched. The main problems, hindering the development of inclusive tourism, are determined. It is proved that the long-term goal of developing tourism accessible to all is the creation of a tourism environment in Ukraine. It is assumed that the development of inclusive tourism can become a means of placing a serious competitive advantage. To obtain the benefits of accommodation, it is necessary to form a so-called barrier-free environment, which includes availability of facilities for guests, accessibility of transport and information accessibility. It is noted that special attention should be paid to the hotel's internal infrastructure and content at the hotel. The introduction of a universal design strategy requires significant changes in the design itself. The problem arises from the inability of this approach to be used by hotel companies operating on the basis of reconstructed old buildings. The implementation of the concept of universal design and accessibility and accommodation conditions for wheelchairs is considered. It is noted that the state plays an important role in ensuring the availability of a service environment as a guarantor for ensuring the social needs of its citizens. Of particular importance for the development of social innovations in the domestic hotel business is the study of practical experience of social innovation activities of leading hotels in the world. It is noted that in all hotels, capable of accommodating disabled guests, staff should specially teach work with this category of guests. It is determined that the organization of barrier-free space within the hotel complex will help to create a competitive advantage and attract a wider audience of consumers.*

**Keywords:** inclusive tourism, affordable tourism, tourism for the disabled, barrier-free tourism, hotel business