

УДК 005.591.6:364.69:640.412(477.74)

Л. А. ТІТОМИР, О. І. ДАНИЛОВА

ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ІННОВАЦІЙ В ГОТЕЛЯХ ОДЕСИ І ОБЛАСТІ

Досліджено досвід впровадження соціальних інновацій в готельному бізнесі з метою підвищення конкурентоспроможності підприємств та розглянуті перспективи розширення спектру послуг для людей із особливими потребами. Проаналізовано досвід готелів м. Одеси та області щодо ведення соціально-відповідального бізнесу та надання готельних послуг маломобільним групам населення. Обґрунтовано необхідність впровадження соціальних інновацій на готельних підприємствах з метою охоплення такого сегменту потенційних споживачів, як люди з обмеженими можливостями та необхідність державної підтримки соціальних інновацій.

Ключові слова: готелі, соціальні інновації, якість, люди з особливими потребами, конкурентоспроможність, сфера послуг, споживачі

Исследован опыт внедрения социальных инноваций в гостиничном бизнесе с целью повышения конкурентоспособности предприятий. Рассмотрены перспективы расширения спектра услуг для людей с ограниченными возможностями. Проанализирован опыт отелей г. Одессы и области относительно ведения социально-ответственного бизнеса и предоставления гостиничных услуг маломобильным группам населения. Обоснована необходимость внедрения социальных инноваций на гостиничных предприятиях с целью охвата такого сегмента потенциальных потребителей, как люди с ограниченными возможностями, и необходимость государственной поддержки социальных инноваций.

Ключевые слова: гостиницы, социальные инновации, качество, люди с ограниченными возможностями, конкурентоспособность, сфера услуг, потребители

Implementation experience of social innovations in the hotel business was investigated with the aim of increasing the competitiveness of enterprises. Prospects for expanding the range of services for people with disabilities were explored. The experience of hotels in Odessa and the Odessa region on conducting socially responsible business and providing hotel services to low-mobility groups of the population has been analyzed. The need to introduce social innovations in hotel enterprises was substantiated in order to reach such a segment of potential consumers as people with disabilities, as well as the necessity of state support for social innovations. As a result of the analysis of implementation of social innovations in 15 enterprises of the hotel business in Odessa and the Odessa region, it is possible to note the introduction of a number of necessary services that improve the quality of service and contribute to the improvement of the comfort of guests with special needs. All considered enterprises have the signs of adapted conditions for the stay of a low-mobility category of guests, while the spectrum and variety of services does not depend on the availability of "stars".

The article emphasizes that innovations in the hotel business cannot be reduced to the use of progressive information technologies and the introduction of services. It should include a whole range of innovations that relate to the sphere of management, starting with the management of quality, finance, personnel and ending with the elaboration of long-term development strategies. At the same time, without government support, neither hotel management nor staff can fully realize the available potential. The experience of introducing of social innovations in hotels in Odessa and Odessa region confirms this. Marketing promotion of the idea of service socialization will contribute to the fact that domestic hotel enterprises will become more accessible and attractive for a new segment of potential customers.

Keywords: hotels, social innovations, quality, people with the special necessities, competitiveness, service business, consumers

Вступ. Сучасний ринок готельних послуг знаходиться в постійній динаміці, відповідаючи на потреби клієнтів постійно змінюється, оскільки інтенсифікація розвитку цього сектора економіки в умовах глобалізації призводить до збільшення конкуренції. Відповідно, для стабілізації своїх позицій готельним підприємствам необхідно максимально використовувати інноваційні тенденції при виборі конкурентних переваг. Зважаючи на те, що класифікація («зірковість») готелю значною мірою залежить від якості надання послуг, інновації швидше розвиваються саме в цьому напрямку. Все це обумовлює актуальність досліджень щодо розробки та впровадження соціальних інновацій в готельному бізнесі [1–3]. Оскільки сервісне обслуговування максимально орієнтоване на забезпечення соціальних потреб людини, що відповідає сучасним стратегіям соціалізації та відповідальності бізнесу багатьох країн світу, впровадження саме соціальних інновацій на додачу до структурних, стає основною складовою при наданні якісних послуг на підприємствах готельного господарства.

Аналіз літературних даних та постановка проблеми. В сучасних умовах господарювання однією з конкурентних переваг для підприємств готельного господарства може бути досягнення 100 % «індексу задоволеності клієнта» або безвідмовності сервісного обслуговування для широкого сегмента споживачів. Одним з варіантів розширення цільового ринку може бути вихід на споживачів абсолютно не охоплених певним сервісом або обмежених в ньому.

До такого сегменту споживачів можна віднести людей з обмеженими можливостями або маломобільні групи населення. Саме визначення потреб таких потенційних клієнтів та інноваційні тенденції в організації їх обслуговування, як елемент соціалізації послуг провідних підприємств готельного господарства, стане основним завданням даного дослідження. Крім того, у сфері туризму для осіб з обмеженими фізичними можливостями проходять процеси активної інституціоналізації. Про це свідчить виникнення міжнародної туристської організації SATH, яка проводить щорічні 3 конгреси, випускає щомісячний журнал, співробітничає з урядами окремих держав. Спеціалізовані туристські ринки для осіб з особливими потребами на сьогодні – це найперше державна санаторно-курортна зона. 16 грудня 2009 року Верховна Рада ухвалила Закон України «Про ратифікацію Конвенції про права інвалідів і Факультативного протоколу до неї» [4]. Конвенція про права інвалідів передбачає, що держави-учасниці зобов'язуються забезпечувати та заохочувати повну реалізацію всіх прав людини й основоположних свобод всіма особами з особливими потребами/інвалідністю без будь-якої дискримінації за ознакою інвалідності. Із цією метою держави-учасниці зобов'язуються: вживати всіх належних заходів для усунення будь-яких проявів дискримінації щодо осіб з особливими потребами/інвалідністю, а також сприяти наявності й використанню нових технологій, зокрема інформаційно-комунікаційних технологій, засобів, що полегшують

мобільність, обладнання та допоміжних технологій, зручних для осіб з обмеженими можливостями, приділяючи першочергову увагу недорогим технологіям.

За даними Всесвітньої організації з охорони здоров'я, кількість людей із вадами здоров'я постійно збільшується, з урахуванням глобальних світових тенденцій в однієї людини з десяти є одне або кілька функціональних порушень, які стають причиною інвалідності [5]. Глобальна кількість людей із обмеженими можливостями зростає у зв'язку із старінням населення і швидким поширенням хронічних хвороб.

Соціальні інновації є сучасним трендом, який підхопили підприємства готельного господарства, отримуючи можливість задовольнити максимальну кількість потенційних клієнтів, включаючи такий сегмент споживачів, як люди з інвалідністю та інші маломобільні групи населення.

Підприємства готельного господарства за державними стандартами повинні мати хоча б один номер, пристосований для людей з особливими потребами. При цьому передбачено ряд вимог щодо забезпечення доступності сервісного середовища для людей з інвалідністю на стадії проектних робіт (ДБН, ДСТУ), соціальних зобов'язань, які покладаються на бізнес структури в цілому, і безпосередньо на готельні підприємства. Так, у готелі потрібно створити умови, щоб убезпечити життя, здоров'я туристів, зберегти їхнє майно та захистити навколишнє середовище згідно з ДСТУ 4268 та розділу 5 ДСТУ 4269:2003. Проектуючи нові та реконструюючи наявні готелі, треба передбачати устаткування для задоволення потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами ДБН В 2.2-9 та розділу 6 ДСТУ 4269:2003. Останнім часом у готельному бізнесі є тенденція у боротьбі між готелями переважно за іноземних і заможних вітчизняних туристів. В той же час, за рівнем надання якісних послуг вітчизняні готелі поступаються іноземним і не мають того досвіду при впровадженні інновацій і при проведенні маркетингових заходів, як готельні мережі. Повною мірою задовольнити попит на найбагатших туристів можуть міні-готелі, яких в Україні не вистачає, та тризіркові готелі, які можуть надати невеликі, але хороші кімнати з непоганим сервісом не тільки вітчизняному, а й іноземному туристу. Сегмент ринку, що об'єднує достатньо великі групи населення із скромними доходами поки ще майже не зачіпається. Більш того, не вирішеною є проблема чіткого законодавчого визначення місця готельного бізнесу в туристичній сфері, його відомчого підпорядкування. На законодавчому рівні необхідно обумовити правові, економічні та організаційні аспекти створення і розвитку конкурентного середовища на ринку сфери гостинності. Крім того, необхідно заохочувати ті підприємства сфери гостинності, що впроваджують соціальні інновації не тільки внаслідок необхідності дотримання вимог ДСТУ, але й для підвищення якості обслуговування і розширення контингенту клієнтів. Саме аналіз проблем із впровадженням соціальних інновацій та можливі шляхи їх вирішення є однією із можливостей покращення надання якісних послуг, розширення можливості адаптації людей із особливими потребами та покращення комфортності їх життя. Зважаючи на те,

що люди з інвалідністю (до 12 % населення країни), особи з тимчасовим порушенням здоров'я (до 1,5 %), люди похилого віку (понад 40 %), вагітні жінки (приблизно 1 %), діти дошкільного віку (більше 2 млн.), особи з дитячими колясками (до 1 %) складають достатньо значний контингент, залучення цієї групи населення до більш активного користування послугами готелів та туристичного бізнесу є актуальним і це необхідно враховувати при розробці стратегії управління готельними підприємствами.

Метою роботи є узагальнення досвіду підприємств готельно-ресторанного бізнесу м. Одеси та області у відповідності до сучасних тенденцій світової соціалізації та нових вимог до сервісного обслуговування людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, як не охопленого повним спектром послуг сегмента споживачів.

У процесі дослідження використовувалися загальнонаукові методи аналізу, синтезу, абстракції, порівняння, економіко-статистичні методи збору та обробки інформації

Обговорення дослідження стану впровадження соціальних інновацій в готельно-ресторанному бізнесі. Соціально-відповідальне ведення бізнесу надає ряд переваг готельним підприємствам, які враховують в своїх стратегіях потреби всіх верств населення, а саме: збільшення обсягів реалізації та зміцнення позиції на ринку, формування високого рівня репутації серед клієнтів, можливість отримати стратегічних вигод від соціальних інвестицій. Все це може стати ключовою компетенцією готельних підприємств в умовах жорсткої конкурентної боротьби. Готелі м. Одеси і області відрізняються один від одного, але в кожному, навіть в готелях без зірок, є номери, пристосовані для гостей з особливими потребами. Необхідно зауважити, що в м. Одеса і області є санаторно-курортні комплекси, які вже давно непогано пристосовані для відпочинку і реабілітації людей з особливими потребами. В той же час, особливо в «високий сезон», в багатьох готелях Одеси надаються послуги гостям з особливими потребами, які є найбільш актуальними для сімей, що хочуть відпочити всі разом, але не всім членам родини необхідна санаторно-курортна реабілітація.

Для розвитку соціальних інновацій у готельних підприємствах застосовується закордонний досвід та власні напрацювання з практичного впровадження соціально-інноваційної діяльності, а саме надання розширеного спектру послуг для людей з особливими потребами, для літніх людей та інших категорій мало мобільних груп клієнтів. До таких послуг можна віднести:

можливість звертання в будь-який час доби за допомогою до медичного персоналу;

збалансоване, складене на основі рекомендацій дієтолога і індивідуальних смакових переваг харчування;

комфортні, максимально безпечні умови проживання, серед яких наявність поручнів в місцях загального користування, тривожних кнопок в кімнатах, спеціальних ліжок, багатофункціональних пристроїв для немобільних людей, спеціальних засобів для переміщення в просторі тих, хто остаточно не втратив здатності пересуватися;

індивідуальний підхід до кожного постояльця, що дозволяє йому відчувати себе потрібними незалежно від ступеня своєї самостійності;

атмосфера затишку і турботи, спілкування, різноманітні програми та умови для цікавого проведення дозвілля;

можливість вибору програми перебування відповідно до медичних і соціальних потреб літньої людини, а також його рідних;

можливість позбутися відчуття залежності та безпорадності;

проживання в комфортних умовах курортної зони.

Наявність вище перелічених послуг за пунктами представлена в табл. 1 і якість надання оцінена за 5-ти бальною шкалою. Як видно із наведеної таблиці, результати виявилися неоднозначними – деякі готелі пропонують тільки самий мінімум зручностей для інвалідів, тоді як інші забезпечували більший комфорт. Турбота про людей в бізнес-готелях «Continental», «Palace Del Mar», «Бристоль» (5 зірок), SPA-готелі «Londonskaya» (4

зірки) відповідає світовим стандартам. Не відстають від них і готелі, які в останні 3-5 років пройшли капітальну реконструкцію. На теперішній час в Одесі налічується більше 25 готелів категорії 3 зірки, проте далеко не усі вони є досить відомими, при цьому кожен має свої особливості, що дозволяють віднести їх саме до цієї категорії. На найбільшу увагу заслуговують ті готелі, які завдяки зусиллям адміністрації, персоналу в останні роки активно впроваджують соціальні інновації, наприклад, «Вікторія» і «Валентина», «Промінада». Усі названі готелі поліпшили комфортність місць розміщення гостей і умови харчування після реконструкції. «Вікторія» і «Валентина» спочатку були побудовані як готелі для прийому гостей в курортній зоні Одеси, тому їх реконструкція не вимагала значного вкладення коштів, швидше необхідно була вивірена стратегія розвитку. Одним із пунктів цієї стратегії і стало покращення якості обслуговування із індивідуалізованим підходом до гостей (табл. 1).

Таблиця 1 – Наявність спектру послуг для людей з особливими потребами

Назва готелю	№ пункту із спектру послуг							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Континенталь	4	5	5	5	4	5	4	5
Палас Дель Мар	5	5	5	5	4	5	4	5
Бристоль	5	5	5	5	5	5	5	5
Лондонская	5	5	5	5	5	5	5	5
Гагарін	4	5	5	5	4	4	4	4
Пальміра	4	5	4	5	4	4	4	4
Вікторія	3	4	3	4	3	4	3	4
Валентина	2	4	3	3	3	4	3	4
Промінада	3	4	3	4	3	3	3	4
Атлантик	2	3	3	3	3	3	3	4
Аркадія	3	3	3	4	3	3	3	4
Одеса	3	4	3	4	3	4	3	4
Фіеста	3	4	3	3	3	4	4	4
Водний світ	3	4	4	4	3	4	4	4
Русь	4	4	4	4	3	4	4	4

Турбота про гостей з особливими потребами у перелічених готелях починається вже з території, що прилягає до готелів – наявні зручні під'їзні шляхи, які не загарашені зайвими будовами та кіосками, вхід до готелю пристосований до потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення – мають пандус шириною до 2-х м (в різних готелях від 1,80 до 1,90 – 2, м). Служба приймання має можливість швидкого обслуговування особи, що рухається на візку – вестибюльні зони достатньо просторі, двері все широкі – до 2 м, щоб вільно можна було пересуватися. В готелях 2, 3 зірки і навіть без зірок, наявні пандуси та додаткові перила всередині для комфортного пересування. Як правило, номери для людей з особливими потребами розташовані на 1 поверсі, а в готелі «Вікторія», де такий номер наявний на 2-му поверсі (ближче до місця харчування) для підняття і заїзду коляски крім пандусів працює грузовий ліфт.

Служба приймання відразу сповіщає про можливість надання додаткових послуг («рум-сервіс»), який за бажанням клієнта можна включити відразу до рахунку («Вікторія», «Атлантик», «Аркадія», «Одеса» м. Одеса, міні-готелі «Фіеста», «Водний світ», готель-

но-ресторанний комплекс «Русь» Одеська обл., м. Білгород-Дністровський). Якщо гість захоче харчуватися у загальній залі – наявні столи, що можна відкоригувати під потреби клієнта – зменшити або збільшити висоту. Коридори, якими буде пересуватися людина з використанням додаткових засобів мають достатню ширину і двері також зручні для проїзду. Хоча треба відмітити, що лише на перших поверхах на дверях наявні фотоелементи і вони розсувають при наближенні гостей. Більшість же дверей мають конструкції, коли гостям необхідно самим їх відкрити, але треба зауважити, що майже всі двері у готелях легко відкриваються в обидві сторони і розташування ручок на них достатньо комфортне. У загальнодоступній частині цих готелів більшість туалетів (на 1-му та 2-му поверхах) пристосовані до потреб інвалідів – мають більш широкі двері, додаткові перила всередині, у тому числі, хоча б одну кабінку з більш широкими дверима та перила всередині для зручності пересування.

У загальних приміщеннях (вестибюль, холи, приміщення для харчування тощо) є достатньо місця для осіб, що рухаються на візку. В спеціальних номе-

рах готелів не тільки розширені двері (в 1,5 рази), але й сам номер має більшу площу, розташування меблів дозволяє вільно пересуватися всередині. В номерах наявні додаткові «тривожні кнопки», ліжка тільки подвійні та для зручності на 10 см вище звичайних – щоб легше було пересунути на візок або з візка. Інші меблі (столи, стільці, в окремих номерах – крісла) також пристосовані для особливих потреб, тобто мають інші параметри у порівнянні із стандартними, наприклад, для зручності писання столики можуть бути нижче або із змінною висотою, яка відразу при заселенні виставляється у відповідності до побажань гостя. Рукомийники розташовані нижче, двері до ванної кімнати достатньо широкі та всередині вона обладнана спеціальними перилами, щоб легко можна було пересунути із візка до спеціальної ванни із можливістю комфортно сидіти та корегувати потоки води.

Всі готелі надають можливість вільного доступу до мережі інтернет, тобто, гість відразу відчуває себе у звичному просторі із можливістю спілкування.

Для комфортного перебування гостей часто необхідні різні дрібні додаткові послуги – від надання послуг дрібного ремонту, чистки та прання одягу до послуг перукарні або додаткових послуг сра-салонів. При цьому найважливішою є безпека клієнтів [6, 7]. Безпека в готелі – явище глобальне, багатоаспектне. Вона розпочинається з підбору гіпоалергенних матеріалів і косметичних засобів і закінчується заходами захисту від обставин форс-мажору, до яких можливо віднести в першу чергу стихійні лиха. Пожежі, теракти, масові отруєння, загибель гостей на небезпечних атракціонах - усі ці трагедії траплялися в готелях, причому кількість їх не зменшується. Практика показала, що уберегти людей від наслідків надзвичайних подій вдається далеко не завжди: число жертв серед мандрівників рік від року росте. Саме тому важливим є дотримання правил безпеки в готелях, особливо це стосується людей із особливими потребами. У усіх готелях наявні покажчиків евакуаційних виходів на кожному поверсі, причому розташовані таким чином, щоб їх добре побачила і людина на візку. Протипожежні вимоги в деяких готелях більш детальніші (наприклад, в готелях 5 зірок передбачено не тільки використання в інтер'єрах важкозаймистих матеріалів, але й можливість займання від, наприклад, кинutoї недбало сигарети). І, безумовно, в усіх готелях є спеціальні місця для паління. В сучасних готелях 5 зірок існують системи виявлення пожежі, сповіщення і управління евакуацією людей при пожежі, колективного захисту, протидимного захисту, засобу індивідуального захисту людей від небезпечних чинників пожежі. В готелях м. Одеси і області наявні первинні засоби пожежогасінні у будівлях, спорудах і будовах, а автоматичні установки пожежогасінні наявні лише в окремих 5-зіркових готелях. Тобто, до повного технічного оснащення готелям України ще далеко, але необхідні звичайні заходи виконуються. В дизайні готелів використовують безпечні матеріали, крім того, в усіх готелях наявні програми енергозбереження, тобто все обладнання достатньо сучасне і, якщо і не дуже дороге, але вимогам безпеки відповідає.

Для гостей дуже важливо не тільки почувати себе безпечно і комфортно, але й добре виглядати. В готелях «Вікторія», «Аркадія», «Одеса», «Водний світ», «Русь» наявні салони краси до яких мають можливість завітати і гості, що відносяться до категорії маломобільних. В усіх цих готелях зручно дістатися до салонів краси або до масажних чи сра-салонів на візках, а висококваліфікований персонал має досвід із роботи з різними групами клієнтів. В той же час, допомога кваліфікованого (запрошеного) психолога легко доступна лише в готелях 4- та 5 зірок. В готелях 3 зірки необхідно ще при замовленні номера попередити про необхідність такої послуги і навіть тоді готелі не можуть гарантувати її якісне надання, оскільки професійних психологів, що здатні погодитися на таку роботу небагато.

В готелях «Континенталь», «Лондонская», «Бристоль», «Вікторія», «Аркадія», «Одеса», ГРК «Русь» наявний трансфер, що значною мірою полегшує для гостей не тільки можливість дістатися до готелю та виїхати із нього, але й є можливість пересування по місту із замовленими водіями або у супроводі екскурсовода. Крім того, туристичні агентства, які співпрацюють із усіма готелями надають послуги з розважальних програм та екскурсій, у тому числі, із урахуванням особливих потреб мало мобільних клієнтів, до яких застосовується індивідуальний підхід. Для тих, хто звик до активного способу життя навіть у візку і проживають в готелях «Вікторія», «Аркадія», «Одеса», «Пальміра», «Гагарін», «Палас Дель Мар» є можливість прогулянок «тразою здоров'я», яка завдовжки більше 6 км і зв'язує пляжі Ланжерон і Аркадія. До послуг гостей крім пляжів Одеси та у випадку несприятливих погодних умов – басейни. Єдиний в Одесі сра-готель із морською водою «Немо» надає такі послуги, як купання з дельфінами, що останнім часом стало дуже популярно в практиці реабілітації. В готелях «Бристоль», «Гагарін», «Континенталь» можна замовити послугу іп-потерапії. Завдяки кінному клубу «Стетсон» таку послугу можливо замовити і в інших готелях, але це вже можливість для більш платіжеспроможних клієнтів. Необхідно відмітити, що така проста послуга, як оренда інвалідних колясок в усіх готелях для туристів не доступна, а вона значно полегшила б життя багатьом клієнтам.

Найважливішим критерієм, що здатний покращити надання послуг все ж таки залишається відбір персоналу. Дуже актуальним є формування, з одного боку, такої команди виконавців, рівень компетентності яких дасть можливість забезпечити ефективне виконання інноваційних проектів, а з іншої – раціональний розподіл людських ресурсів з метою ефективної реалізації портфеля проектів у рамках інноваційного підприємства або організації [8]. Працівники всіх готелів м. Одеси та області, є, як правило, спеціалістами в сфері надання послуг, тим більше, що значна частина готелів, які були розглянуті в матеріалах статті є базовими підприємствами для практики та працевлаштування випускників ОНАХТ, тому все добре знають основні правила, що необхідні при спілкуванні із людьми із обмеженими можливостями, причому це стосується як термінології, так і корект-

ного поводження. Важливо відмітити, що неформальне спілкування і стосунки з літніми людьми та іншими категоріями гостей, що вимагають підвищеної уваги, мають бути засновані на деяких правилах і знаннях: передусім треба звертати увагу на особу людини, не акцентуючись на його фізичних недоліках; необхідно підтримувати можливості і уміння, а не обмеження; при спілкуванні треба уникати термінів «інвалід», «каліка», краще сказати «людина з обмеженими можливостями, проблемами здоров'я» і так далі; важливо не виявляти надмірної уваги до таких осіб і не оточувати її гіперопікою; тим більше, якщо це дитина з обмеженими можливостями; коректно треба підпирати термінологію, наприклад, «людина, позбавлена або яка втратила мову»; про тих, хто пересувається за допомогою механічних засобів треба говорити: «використовує крісло-коляску, пересувається за допомогою крісла-коляски» тощо. Функціональні обмеження, які заважають людині ходити, чути, говорити, не є причиною його недієздатності; істинну причину складають бар'єри довкілля і суспільства. Персонал готелю і студентів навчають, що гості повинні відчувати себе комфортно. Поставивши себе на місце гостя, завжди можна оцінити, наскільки комфортно клієнт себе почуває, і чого не вистачає. Так, під час проведення практики, за можливості, студенти здійснюють рольові ігри: вибагливий клієнт або клієнт із обмеженими можливостями – рецепція, менеджер, покоївка тощо. Після цього здійснюється обмін думками, як саме найкращим чином виходити із ситуації, не спричиняючи ні конфлікту, ні незручностей [8, 9].

Без державної підтримки самі власники готелів не зможуть вирішити проблему впровадження соціальних інновацій. Люди з обмеженими можливостями, як правило, не можуть дозволити собі туристичний відпочинок, тому необхідна державна програма з соціального туризму, яка буде здійснюватися за рахунок субсидій держави, тим більше, що пільгових верств населення, які раніше могли користуватися оздоровленням за рахунок профспілки внаслідок відсутності коштів стало набагато менше. Необхідно, щоб серед коштів, що виділяються державою на соціальні потреби, була передбачена і активна реабілітація людей з обмеженими можливостями, тобто важливо законодавчо закріпити можливість соціального туризму, в якому передбачений лікувально-оздоровчий туризм, туризм для ветеранів, інвалідів, молоді, міжнародний обмін по лінії соціального туризму. В Україні наявна непогана законодавча база в сфері захисту прав осіб з інвалідністю [1,10], але відсутність фінансування та невисокий рівень доходів громадян, особливо із інвалідністю не дає можливості розвитку цієї сфери. В той же час, сприятливі умови, що можуть бути створені державою, призведуть до активізації громадської і трудової діяльності всіх верств населення, у тому числі, маломобільних, підвищенню достатку і потреб у різного роду сервісному обслуговуванні (у тому числі готельний, ресторанний сервіс, туристичні послуги).

Висновки. Проведений аналіз функціонування п'ятнадцяти готельних підприємств м. Одеси і області

дозволяє з оптимізмом говорити про впровадження ряду необхідних послуг, що дозволяють підвищити якість обслуговування, що сприяють поліпшенню комфорту гостей. Всі готелі, що були розглянуті у статті, мають ознаки адаптованих для людей із особливими потребами, при цьому спектр і різноманітність послуг не залежить від наявності «зірок».

Інноваційний підхід в готельному бізнесі не може зводитися лише до використання прогресивних інформаційних технологій і випуску нових послуг, але і повинен включати цілий комплекс нововведень, що зачіпають усі сфери в області управління (управління якістю, фінансами, персоналом). В той же час, самі готелі, без державної підтримки не зможуть реалізувати свій потенціал, що і підтверджує досвід впровадження соціальних інновацій в готелях м. Одеси і області. Маркетингове просування ідеї соціалізації сервісного обслуговування є запорукою того, що вітчизняні готельні підприємства стануть більш доступними і привабливими для нового сегменту потенційних клієнтів.

Список літератури:

1. Реформування системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua>
2. *Котлер, Ф.* Гостеприимство. Туризм [Текст] / *Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз.* – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 1045 с.
3. *Кожухівська, Р. Б.* Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу [Текст] / *Р. Б. Кожухівська,* // Вісник Донецького національного університету. Серія Економіка і право. – 2015. – № 1. – С. 160–164.
4. Про ратифікацію Конвенції про права інвалідів і Факультативного протоколу до неї [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1767-17>
5. Всемирный доклад об инвалидности [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/ru/
6. *Сидоров, О. В.* Оцінка фізичних факторів середовища в салонах краси [Текст] / *О. В. Сидоров, Я. Ю. Богомазюк, А. В. Майданець* // Вісник НТУ «ХПІ». Серія: «Механіко-технологічні системи та комплекси». – 2015. – № 36 (1145). – С. 101–104
7. *Шостак, Е. И.* Формирование команд исполнителей высокотехнологических проектов на инновационных предприятиях с использованием экспертного оценивания сценариев [Текст] / *Е. И. Шостак* // Вісник НТУ «ХПІ». Серія: «Механіко-технологіческие системы и комплексы». – 2015. – № 36 (1145). – С. 57–63.
8. Інтеграційні та інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності / [Текст]. – Одеса: Фенікс, 2016. – 159 с.
9. *Тітомир, Л. А.* Інновації в культурі і сервісі обслуговування в готельному господарстві [Текст] / *Л. А. Тітомир* // Наукові праці ОНАХТ. – 2015. – № 48. – С. 166–171.
10. Методологічні засади та емпірика функціонування й розвитку секторальних суб'єктів фінансової інфраструктури [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>
11. *Дишкантюк, О. В.* Формування інфраструктурного забезпечення сфери гостинності [Текст] / *О. В. Дишкантюк* // Виклики часу. – 2016. – № 7 (357). – С. 25–28.

Bibliography (transliterated):

1. Reformuvannya systemy nadannya administratyvnykh posluh orhanam vykonavchoi vlady ta orhanam mistsevoho samovriaduvannya. Available at: <http://www.dy.nayka.com.ua>
2. Kotler, F., Boujen, Dzh., Mejkenz, Dzh. (2007). Gostepriimstvo. Turizm. Moscow: JuNITI-DANA, 1045.
3. Kozhukhivska, R. B. (2015). Vykorystannia mizhnarodnoho dosvidu vprovadzhenia innovatsii u sferu hotelnoho biznesu.

- Visnyk Donetskooho natsionalnoho universytetu. Seriiia Ekonomika i pravo, 1, 160–164.
4. Pro ratyfikatsiiu Konventsii pro prava invalidiv i Fakultatyvnoho protokolu do nei. Available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1767-17>
 5. Vsemimyj doklad ob invalidnosti. Elektronnyi resurs. Available at: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/ru/
 6. Sydorov, O. V., Bohomaziuk, Ia. Iu., Maidanets, A. V. (2015). Otsinka fizychnykh faktoriv seredovyshcha v salonakh krasny. Visnyk NTU «KhPI». Seriiia: «Mekhaniko-tehnologichni systemy ta komplekсы», 36 (1145), 101–104
 7. Shostak, E. I. (2015). Formirovaniie komand ispolnitelej vysokotehnologicheskikh proektov na innovatsionnykh predpriiatyiah s ispol'zovaniem jekspertnogo ocenivaniia scenariiev. Visnyk NTU «HPI». Seriiia: «Mekhaniko-tehnologicheskiiie systemy i komplekсы», 36 (1145), 57–63.
 8. Intehratsiini ta innovatsiini napriamky rozvytku industrii hostynnosti: (2016). Odesa: Feniks, 159.
 9. Titomyr, L. A. (2015). Innovatsii v kulturi i servisi obsluhovuvannia v hotelnomu hospodarstvi. Naukovi pratsi ONAKhT, 48, 166–171.
 10. Metodolohichni zasady ta empiirka funktsionuvannia i rozvytku sektoralnykh sub'iektiv finansovoi infrastruktury. Available at: <http://www.economy.nayka.com.ua>
 11. Dyshkantiuk, O. V. (2016). Formuvannia infrastrukturnoho zabezpechennia sfery hostynnosti. Vyklyky chasu, 7 (357), 25–28.

Надійшла (received) 07.11.2016

Бібліографічні описи / Библиографические описания / Bibliographic descriptions

Досвід впровадження соціальних інновацій в готелях Одеси і області/ Л. А. Тітомир, О. І. Данилова// Вісник НТУ «ХПІ». Серія: Механіко-технологічні системи та комплекси. – Харків : НТУ «ХПІ», 2016. – No 50(1222). – С.84–89. – Бібліогр.: 10 назв. – ISSN 2079-5459.

Опыт внедрения социальных инноваций в отелях Одессы и области/ Л. А. Титомир, Е. И. Данилова// Вісник НТУ «ХПІ». Серія: Механіко-технологічні системи та комплекси. – Харків : НТУ «ХПІ», 2016. – No 50(1222). – С.84–89. – Бібліогр.: 10 назв. – ISSN 2079-5459.

Implementation experience of social innovations in hotels of Odessa and Odessa region/ L. Titomir, O. Danylova //Bulletin of NTU “KhPI”. Series: Mechanical-technological systems and complexes. – Kharkov: NTU “KhPI”, 2016. – No 50 (1222).– P.84–89 . – Bibliogr.: 10. – ISSN 2079-5459.

Відомості про авторів / Сведения об авторах / About the Authors

Тітомир Людмила Анатоліївна – кандидат технічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу, Одеська національна академія харчових технологій, вул. Канатна, 112, м. Одеса, Україна, 65039, e-mail: latitomir@mail.ru.

Данилова Олена Іванівна – кандидат хімічних наук, начальник відділу нормативно-технічного забезпечення та метрології, ст. викладач кафедри готельно-ресторанного бізнесу, Одеська національна академія харчових технологій, ВНТЗтаМ, вул. Канатна, 112, м. Одеса, Україна, 65039, e-mail: olgaivdan@mail.ru.

Тітомир Людмила Анатоліївна – кандидат технічних наук, доцент кафедри отельно-ресторанного бізнесу, Одеська національна академія харчових технологій; ул. Канатная, 112, г. Одесса, Украина, 65039, e-mail: latitomir@mail.ru.

Данилова Елена Ивановна – кандидат химических наук, старший преподаватель кафедры отельно-ресторанного бизнеса, Одесская национальная академия пищевых технологий, отдел нормативно-технического обеспечения и метрологии; ул. Канатная, 112, г. Одесса, Украина, 65039 e-mail: olgaivdan@mail.ru.

Titomir Lyudmila – PhD, associate professor of department of hotel-restaurant business, Odessa National Academy of Food Technologies; Kanatna str., 112, Odesa, Ukraine, 65039; e-mail: latitomir@mail.ru

Danylova Olena – PhD, senior Lecturer of department of hotel-restaurant business, Odessa National Academy of Food Technologies; Kanatna str., 112, Odesa, Ukraine, 65039; e-mail: olgaivdan@mail.ru.