

ІНКЛЮЗИВНИЙ РОЗВИТОК ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ТУРИЗМУ В КОНТЕКСТІ ПРОЦЕСІВ ГУМАНІЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ

Фундаментальні зміни в поглядах на процеси управління та організацію менеджменту відбуваються під впливом еволюції економічних, політичних та соціальних аспектів розвитку суспільства. Саме останній, соціальний складовий, на сучасному етапі відводиться значна увага, що прослідковується у системному, послідовному виведенні людини (персоналу) у центр уваги при побудові систем управління на підприємствах як основи ефективності їх роботи та подальшого розвитку на довгострокову перспективу.

Гуманізація управління – зміщення парадигми управління в бік людини. Дана концепція передбачає врахування особистісних характеристик, потреб та інтересів працівників, водночас використовуючи такий підхід для досягнення цілей підприємства та забезпечення його ефективності [1, с.245].

Інклюзивний розвиток як концепція, спрямована на створення сприятливих умов участі представників усіх груп населення в усіх сферах життєдіяльності (робочої в тому числі), в свою чергу так само бере до уваги індивідуальні особливості індивідів у найширшому їх розумінні: ті ж особистісні, а також фізіологічні, психологічні і т.д. Крім того, можемо виокремити принципи гуманізації управління, на яких ґрунтуються дана концепція та в котрих прослідковується її взаємозв'язок з ідеями інклюзивного розвитку, зокрема:

- принцип справедливості, що проявляється в справедливості доступності, розподілу та оплати праці;
- принцип розвитку особистості, що полягає у всебічному розвитку

особистісних та професійних якостей всіх працівників;

- принцип демократії – залучення працівників до прийняття рішень, напряду пов'язаних із діяльністю та розвитком підприємстві;
- принцип безпеки, що відображається у відсутності загроз для здоров'я працівників на робочому місці, створення сприятливих умов праці, забезпеченості роботою та доходами в майбутньому.

Міжнародна організація зі стандартизації розробила стандарт, в котрому запропонувала принципи організації діяльності підприємств на засадах гуманізації, або ж людино-орієнтованості (ISO27501:2019 The Human-Centred Organization – Guidance For Managers), зокрема:

- використовувати індивідуальні відмінності як сильну сторону організації;
- зробити ергономічність та доступність стратегічними цілями;
- розцінювати здоров'я, безпеку та благополуччя як пріоритети діяльності;
- цінувати персонал та створювати конструктивне робоче середовище;
- діяти соціально відповідально [2].

Впровадження засад інклюзивного розвитку в діяльність підприємств сфери туризму в контексті гуманізації управління матиме позитивний вплив на кінцеві результати та їх ефективність в цілому, адже потенційно сприятиме:

- підвищенню продуктивності праці через покращення морального стану та загальної задоволеності від роботи, що в свою чергу матиме відображення на вмотивованості працівників до більшої відданості своїй справі та досягнення кращих результатів у перспективі;
- підвищення задоволеності клієнтів та споживачів, що ґрунтується на впевненості, що вмотивовані працівники надають якісніші послуги, і в свою чергу позитивно впливає на споживацький досвід і в подальшому на формування лояльності споживачів;
- покращенню репутації, адже підприємства, що наслідують практики соціальної відповідальності (гуманізація та інклюзивний розвиток

розглядаються як її прояви) мають краще реноме на ринку праці та серед споживачів.

- залученню інвестицій, адже соціально-відповідальні підприємства є більш привабливими для інвесторів, котрі розглядають корпоративну соціальну відповідальність підприємства як ознаку корпоративної поведінки, що знижує інвестиційні ризики [3].

- підвищення інноваційності за допомогою відкритості керівництва підприємства до думки працівників, формування відкритого сприятливого ділового середовища, що стимулює їх до вираження власних ідей та посилює відчуття своєї ролі в організації.

Отже, в контексті процесів гуманізації управління інклюзивний розвиток розвиває основну ідею концепції гуманізації – акцентування уваги менеджменту на персоналі як ключовому активі підприємства. Імплементация засад інклюзивного розвитку з центровими ідеями гуманізації в діяльність підприємств сфери туризму сприятиме загальному розвитку працівників, покращенню результативності їх роботи, іміджу організації, інвестиційній привабливості, підвищенню ефективності і, як результат, конкурентоспроможності підприємства.

Література:

1. Бутенко О.П., Чупир О.М., Опікунова Н.В. Використання принципів гуманізації процесу управління на інноваційних підприємствах. *Науковий вісник будівництва*. 2020. №4. С.243-248.

2. ISO:27501:2019 The Human-Centred Organization – Guidance For Managers : Online Browsing Platform (OBP). URL: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:27501:ed-1:v1:en> (дата звернення: 07.10.2023).

3. The growing importance of social responsibility in business. Forbes. URL: <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2020/11/18/the-growing-importance-of-social-responsibility-in-business/> (дата звернення: 07.10.2023).