

УДК 330.341

Пономар В.С.
Студент гр. МГРС2023-1
Харківський національний університет міського господарства
1129

ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ПРАКТИК СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Протягом останніх років громадськість, держава, споживачі та інші зацікавлені сторони демонструють зростання обізнаності про соціальні та екологічні наслідки людської діяльності загалом. У результаті набула популярності ідея сталого розвитку. Громадськість все більше очікує, що підприємства визнають свою соціальну та екологічну відповідальність і скоригують бізнес-практику, щоб пом'якшити негативний вплив своєї діяльності та зробити позитивний внесок у громади, в яких вони працюють.

Українські готелі мають значний потенціал для розвитку, проте нинішній стан українського ринку готельних послуг не відповідає повною мірою викликам сьогодення й не встигає за рівнем вимогливості сучасного гостя, який чекає від закладів готельного господарства задоволення широкого спектра запитів. Для того, щоб українські готелі надавали послуги, які відповідають світовим стандартам якості, збільшували обсяги їх надання та покращували імідж країни їм потрібно усунути основні перешкоди.

На сьогодні рівень обізнаності українських готельних підприємств з тематикою соціальної відповідальності є недостатнім для усвідомлення важливості цього питання, тому у своїй діяльності вони не часто користуються принципами соціальної відповідальності, аргументуючи це фінансовою неспроможністю.

Концепція соціальної відповідальності в контексті бізнесу означає, що підприємство функціонує для досягнення своїх цілей і, крім того, допомагає суспільству. Бізнес не може діяти ізольовано від суспільства, оскільки він є його частиною. Ідея полягає в поєднанні прибуткової діяльності підприємства з

діяльністю, що приносить користь суспільству [4].

Тобто, соціально-відповідальне підприємство має на меті не лише працювати заради максимізації прибутку, а й має враховувати цінності суспільства та робити відповідні дії.

Соціальна відповідальність для сфери готельного бізнесу, перш за все, означає діяти відповідно до глобальних цінностей, таких як гостинність, справедливість стосовно співробітників і партнерів, допомога нужденним людям, а також ведення бізнесу в екологічний та етичний спосіб без шкоди для комфорту чи якості для гостей [4].

Таким чином, власникам готелів потрібно перемістили свою увагу на стійкість і виклики, пов'язані з ними, вони повинні усвідомити, що зробити більш екологічний вибір буде їм на користь, тому що задовольнити апетит своїх гостей до більш «свідомого споживацтва» – це просто хороший бізнес.

Практикуючи соціальну відповідальність належним чином, підприємства гостинності можуть створювати спільні цінності та приносити користь громаді, якій вони надають послуги, економічний розвиток і зайнятість, а також екологічно стійкі ініціативи.

Наразі в Україні концепція соціальної відповідальності бізнесу перебуває на етапі становлення, але кількість підприємств, що реалізують практики соціальної відповідальності поступово збільшується [2].

Згідно з дослідженнями, соціальна відповідальність буде розвиватися завдяки бізнесу, державі та новому поколінню. Перспективами розвитку соціальної відповідальності в Україні є: розробка нормативно-правової бази в державі, яка сприяла б цій діяльності, підвищення обізнаності з відповідальною бізнес-поведінки, введення курсів соціальної відповідальності бізнесу до університетських програм та активізація участі бізнес-асоціацій [2].

Згідно з дослідженнями, запровадження соціально-відповідальних заходів призведе до високого рівня віддачі від споживачів, що забезпечить конкурентну перевагу на довгострокову перспективу та вихід на нові ринки.

До основних переваг ведення українськими готельними підприємствами

соціальної відповідальності можна віднести [3]:

1. Поліпшення фінансових показників. Проведені в різних країнах дослідження засвідчуються прямий зв'язок між соціально-відповідальною політикою підприємства та покращенням її фінансових показників.

2. Поліпшення іміджу та репутації. Репутація соціально-відповідального підприємства та визнання її соціальної діяльності є вагомим чинником у збільшенні кількості споживачів.

3. Підвищення продажів та довіри споживачів. Продумана соціально-відповідальна політика сильно впливає на рівень продажів послуг та довіри споживачів.

4. Зменшення плинності кадрів. Підприємства, що підтримують тематику соціальної відповідальності можуть краще залучати, мотивувати та утримувати своїх працівників. Співробітники хочуть працювати в компанії з позитивним іміджем і репутацією добродійної компанії. Вони відчують більше задоволення від роботи, що, в свою чергу, зменшує плинність кадрів – давню проблему в галузі.

5. Скорочення тиску зі сторони органів перевірки. Публікація нефінансової звітності підприємства про політику та діяльність підприємства досить чітко дає відповідь державним органам, яким є ставлення компанії до багатьох питань.

На сьогодні в Україні актуальним та досить перспективним напрямком соціальної відповідальності є створення рівних умов для всіх людей, особливо це стосується людей з обмеженими можливостями. Готелі мають ставати зручнішими для користування людьми з інвалідністю.

В готельному комплексі «Belle Royale» в Мукачево подбали про те, щоб номери для людей з обмеженими можливостями були просторими, мали широкі дверні отвори, а біля ліжка були відкидні поручні. Ванна кімната обладнана спеціальним дзеркалом та раковиною, а насадка в душі розміщена на зручному рівні. Окрім звичних об'єктів, у таких номерах встановлено кнопки для екстреного виклику співробітників готелю [1].

Таким чином, на сьогодні соціальна відповідальність на підприємствах

готельного господарства є перспективною, адже знаходиться лише на етапі становлення, тобто перед кожним підприємством є багато можливостей для реалізації планів.

Власники готельних підприємств мають усвідомити, що для забезпечення довгострокової конкурентної переваги соціальна відповідальність має стати необхідною складовою стратегії кожного готелю, адже вона несе в собі переваги та підвищує рівень довіри суспільства за умови прозорості, відкритості та чіткого виконання всіх вимог.

Література:

1. Готелі, дружні до людей з інвалідністю. *Hotels24 : веб-сайт*. URL: <https://hotels24.ua/news/goteli-druzhni-do-lyudej-z-invalidnistyu-11231670.html> (дата звернення: 04.10.2023).
2. Гусєва О.Ю., Марценюк Н.О. Соціальна відповідальність бізнесу в Україні: поточний стан та перспективи розвитку. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2018. № 4. URL: <https://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/1973> (дата звернення: 01.10.2023)
3. Комарова К.В. Ковальчук Н.В. Соціальна відповідальність як складова стратегії розвитку бізнесу на підприємствах України. *Інноваційна економіка*. 2016. № 5-6. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2016_5-6_6 (дата звернення: 01.10.2023)
4. Сакун Г., Станкевич І., Тардаскіна Т. Соціальна відповідальність готелів як фактор подолання вхідних бар'єрів на ринок готельних послуг. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2019. № 2 (21). URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2019/19sgorhp.pdf> (дата звернення: 04.10.2023).