

УДК 330.341.1

**СОЦІАЛЬНІ ІННОВАЦІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ:
ТЕНДЕНЦІЇ, ЗАКОРДОННИЙ ДОСВІД, ВІТЧИЗНЯНІ РЕАЛІЇ****Влащенко Н.М., к.е.н.**

Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова

У статті досліджено вітчизняний та закордонний досвід впровадження соціальних інновацій на рівні готельних підприємств та визначення пріоритетні напрямки їх розвитку в Україні. Автором складена характеристика зовнішніх і внутрішніх соціальних інновацій готельних підприємств, включаючи відповідні елементи соціального забезпечення. Відзначений напрям зв'язку та вплив соціальних інновацій на інші види інновацій готельних підприємств. Досліджено закордонний досвід реалізації соціальних інновацій щодо персоналу готельних підприємств: стимулювання праці персоналу та створення для нього гідних умов праці. Розглянуто екологічну концепцію готелю як один з видів соціальних інновацій. Визначено сучасні тенденції світової соціалізації щодо обслуговування людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Наведено практичний досвід соціально-інноваційної діяльності провідних готельних підприємств світу. Розроблено науково-практичні рекомендації активізації розвитку соціальних інновацій в Україні на рівні готельних підприємств.

Ключові слова: соціальні інновації, індустрія гостинності, закордонний досвід, екологічна концепція готелів, соціальний туризм.

UDC 330.341.1

**SOCIAL INNOVATIONS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY: TRENDS,
INTERNATIONAL EXPERIENCE AND DOMESTIC REALITIES****Vlshchenko N. M., Ph.D. in Economics***Kharkiv National University of Urban Economy named after O. M. Beketov*

The article investigates domestic and foreign experience of social innovations at the level of hotel companies and identification of priority directions of their development in Ukraine. The author has compiled the characteristics of internal and external social innovations in the hotel industry, including relevant elements of social security. The direction of the relationship and influence of social innovation to other types of innovations of the hotel facilities are also marked. Foreign experience of implementation of social innovations in relation to staff of hotel enterprises is studied: the encouragement of staff and the organization of appropriate working conditions. The ecological concept of the hotel as one of the types of social innovation is also studied. Modern trends in the world of socialization on services for people with

disabilities and other people with limited mobility are determined. The practical experience of the socio-economic activities of the leading hotel companies in the world is marked. Research-based recommendations to enhance the development of social innovation in Ukraine at the level of hotel business are developed.

Keywords: social innovations, a hospitality industry, foreign experience, ecological concept of the hotels, social tourism.

Актуальність проблеми. Готельні підприємства України в сучасних умовах функціонують у середовищі багатовимірної конкуренції, за якої ефективне господарювання залежить від своєчасного впровадження інновацій. Зростання конкуренції у сфері готельного господарства вимагає використання інноваційних методів управління персоналом, матеріальними ресурсами, інформацією, впровадження інфраструктурних і технологічних та інших інновацій в діяльність готельних підприємств.

Сьогодні, коли діалектика суспільного розвитку обумовила створення і затвердження нових соціальних установок і нової соціальної політики, а також формування сучасного мислення, серед інших видів інновацій на перший план висувуються саме соціальні інновації, які здобувають усе більш чіткі структурні обриси як особливий вид професійної діяльності, у тому числі в індустрії гостинності.

Аналіз останніх наукових досліджень. Для сучасної України соціальні перетворення є вкрай важливим питанням, особливо в умовах її європейської орієнтації. Дослідженню розвитку індустрії гостинності присвячено багато праць вітчизняних та закордонних учених, як: С.І. Байлика, Т.В. Буряк, Г. Клікет, Г.Я. Круль, Р. Мартіна, М.І. Кабушкіна, Б. Сміта та інших. Проблемами розвитку суспільства та реалізації соціальних інновацій займалися Л.І. Федулова, Т. Фридман, У. Бек. Дослідники означеної тематики вивчали питання про природу виникнення соціальних інновацій, про можливий обмін вдалими досвідом та форми їх практичного втілення, які б відповідали соціальним потребам.

Водночас, незважаючи на значний науковий інтерес до соціальної проблематики інноваційного розвитку, залишається чимало невирішених питань. Процес створення і розповсюдження соціальних інновацій на рівні готельних підприємств та індустрії гостинності в цілому є досить динамічним та недостатньо дослідженим. Більш докладного вивчення потребують особливості інституціоналізації

соціальних інновацій та роль провідних економічних суб'єктів – готельних підприємств у інноваційному процесі.

Метою статті є дослідження вітчизняного та закордонного досвіду впровадження соціальних інновацій на рівні готельних підприємств та визначення пріоритетних напрямків їх розвитку в Україні.

Викладення основного матеріалу. Поняття «соціальна інновація» можна визначити як свідомо організоване нововведення або нове явище в практиці соціальної роботи, яке формується на певному етапі розвитку суспільства відповідно до соціальних умов, що змінюються, і яке має своєю метою ефективні позитивні перетворення в соціальній сфері [1].

Соціальні інновації мають низку особливостей у порівнянні з матеріально-технічними. Якщо перші є, як правило, результатом колективної творчості, то при розробці матеріально-технічних інновацій переважає індивідуальне авторство. Крім того, віддача від соціальних інновацій віддалена у часі, її ефект не проявляється швидко і не носить конкретного характеру, що взагалі-то характерно для матеріально-технічних новацій.

Соціальні інновації у готельних підприємствах можна розділити на два основних види:

- внутрішні соціальні інновації (ті, що спрямовані на користь персоналу готельних підприємств);
- зовнішні соціальні інновації (ті, що спрямовані на користь суспільства) (рис. 1) [2].

Внутрішні соціальні інновації в готельних підприємствах реалізуються через сучасні соціальні технології, до яких слід віднести навчання високим стандартам обслуговування, організація курсів із вивчення іноземних мов, доброзичливу робочу атмосферу, страхування персоналу готелів, у тому числі медичне, безкоштовні сніданки й обіди, участь у вечірках і заходах для співробітників, знижки на проживання й харчування в готелях відповідної мережі по всьому світу й багато іншого.

У мережевих готелях використовуються єдині форми стимулювання персоналу по всьому світу. Наприклад, управління готелями, що входять у готельну мережу «Holiday Inn», здійснюється відповідно до міжнародних стандартів цієї готельної мережі. При прийомі співробітників на роботу їм гарантується: стабільна заробітна плата; система заохочень; медичне страхування; харчування; професійний ріст; доброзичливий колектив; проживання у готелях «Holiday Inn» по всьому світі за спеціальними корпоративними тарифами [4].

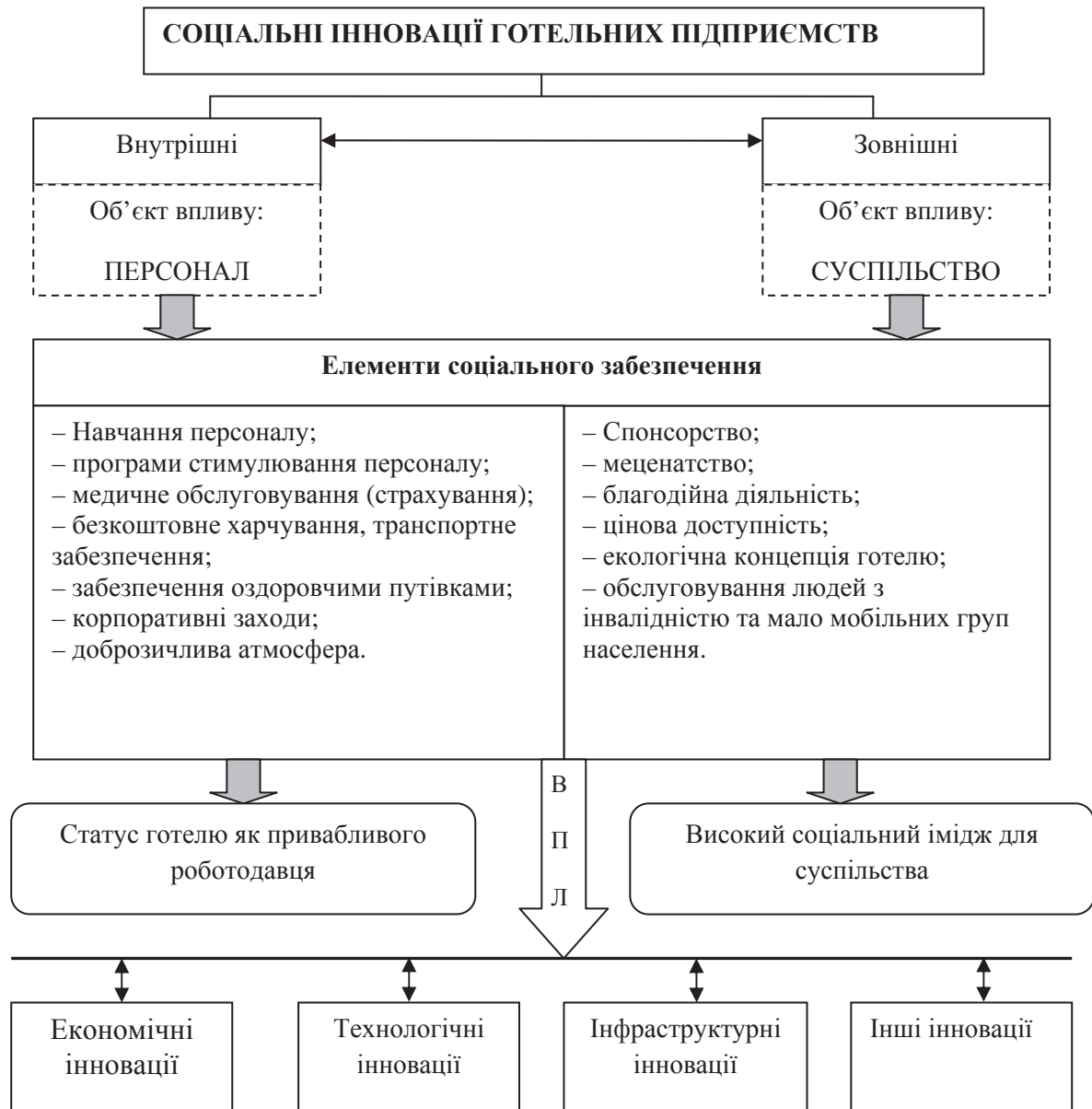


Рис. 1. Характеристика соціальних інновацій готельних підприємств

Джерело: [2]

Дослідження закордонного досвіду свідчить, що в готельному бізнесі можуть бути використані кращі практики з інших або суміжних сфер діяльності. Так, у службі харчування готелів частково можна використати досвід кав'ярень Starbucks. Програма стимулювання персоналу в цій міжнародній компанії умовно розділена на дві частини – корпоративну й соціальну. До корпоративного ставляться, наприклад, «Книга зеленого фартуха». Це невелика книжечка, що є в кожного співробітника кав'ярень мережі. У ній утримуються традиційні правила Starbucks, а також позначені якості, які компанія пропонує розвивати своїм співробітникам: привітність, щирість, компетентність, дбайливість, активність.

Співробітники компанії, що демонструють ці якості й одержали найбільшу кількість визнань із боку своїх колег, заохочуються на загальних зборах компанії. Крім професійного навчання співробітники компанії мають можливість пройти додаткові курси на знання кави, за підсумками якого вони одержують звання «дослідника кави» (зелений фартух), «кава-майстра» (чорний фартух) або «кавового посла» (коричневий фартух). Соціальна програма компанії містить у собі надання гнучкого графіка роботи, 20% знижку на всю продукцію Starbucks, компенсацію на харчування, три безкоштовних напої протягом зміни, упакування фірмового кава в подарунок наприкінці кожного тижня [3].

Використання провідного досвіду інших готелів в області розвитку соціальних інновацій дозволить удосконалити сформовану на підприємствах систему менеджменту й підвищити статус готелю як привабливого роботодавця.

Зовнішні соціальні інновації готельних підприємств реалізуються через спонсорство, меценатство, благодійну діяльність, підвищення цінової доступності послуг, які формують соціальний імідж готелю.

Особлива увага приділяється інноваційним концепціям готельних підприємств, які обслуговують потреби сучасного суспільства. До таких концепцій можна віднести екологічну концепцію готелю.

Екологічні готелі – це готелі майбутнього, які здатні покращувати стан природного середовища, виховувати в суспільстві екологічну свідомість та відповідальність. Інноваційні методи по впровадженню екологічної політики в готельну індустрію сприяють, перш за все, реалізації соціальних цілей, а вже потім – являються інструментом підвищення рентабельності та конкурентоспроможності готельного підприємства.

Одна з найвідоміших фірм, яка займається рекламою та розповсюдженням товарів від виробників екологічно чистої продукції, «Pineapple Hospitality», Inc., була заснована в 2005 році і знаходиться в Сент-Чарльз, штат Міссурі, США [6].

Серед асортименту екологічної продукції – гелі для душу, мило, шампуні, кондиціонери, лосьйони, упаковки яких швидко розкладаються в землі; серветки і рушники, що не потребують прання, а підлягають повторній переробці (економія води, часу і затрат робочої сили); бамбукові лотки і кошики для сміття (бамбук фактично трава і

має високу швидкість росту, що кваліфікує його як поновлюваний ресурс); карти-ключі, посуд і прибори (можуть використовуватись після вторинної переробки, не забруднюють ґрунт); хімічно безпечні засоби, що використовуються в процесі прибиральних робіт та прання, а також новітні товари, що втілюють ресурсозберігаючі технології: цифрові термостати (регулятори температури повітря в приміщеннях), економічні душові кабінки, енергоефективне освітлення (регулятор яскравості освітлення для доповнення природного), датчик, який вимикає освітлення у всьому номері під час відсутності гостя та багато іншого. До головних переваг екологічно чистих продуктів відносяться:

- відсутність шкідливого впливу на навколишнє середовище;
- поліпшення здоров'я гостей і персоналу;
- пластмаса, що використовується для упаковки, відповідає вимогам стандарту щодо швидкого розкладання в ґрунті (звичайні полімери розкладаються протягом понад 400 років);
- ціна на екологічно чисті продукти не вища, ніж на шкідливі аналоги;
- відсутність синтетичних ароматизаторів, барвників та консервантів;
- екологічно чисті продукти підлягають переробці, можуть бути використані в якості вторинної сировини;
- продукція виготовляється з натуральних, сертифікованих інгредієнтів (трав, олій) і містить вітаміни.

До останніх інновацій, що пропонуються готелям фірмою «Pineapple Hospitality», належать: гіпоалергенні подушки, виготовлені з переробленого льону; конфорки для буфету, що дозволяють контролювати кількість використаної енергії; нетоксичний і екологічно безпечний спрей для боротьби з неприємними запахами [9].

Наприклад, один з готелів Копенгагена (Crowne Plaza) практично всю енергію отримує за допомогою сонячних батарей. Крім того, частину електроенергії забезпечують і гості готелю, які мають бажання безкоштовно повечеряти. Для цього їм треба трохи покрутити педалі велосипедів, які з'єднані з електрогенераторами, виробивши для готелю 10 ват/годин електроенергії. Організатори ідеї переконані, що це нововведення дозволить гостям не тільки підтримувати себе у формі, але

також і заощадити електрику та гроші. Решта постояльців, які не бажають крутити педалі на благо довкілля, вечеряють за 240 датських крон [10].

Спрямованість соціальних інновацій на зміну поведінки людини дозволяє зробити висновок про зв'язок соціальних, економічних, технологічних та інфраструктурних інновацій. Адже виникнення останніх мотивується певними суспільними потребами, а впроваджені технологічні новинки поширюючись, змінюють поведінку людини.

Відповідно до дослідження туристської асоціації АВТА кожен третій відпочиваючий вважає, що готелі крім зірок також повинні мати екологічний рейтинг. У порівнянні з 2010 роком показник відповідальності мандрівників, що вибирають екологічний відпочинок, виріс із 29% до 33%. При цьому серед жіночої аудиторії опитаних дотримувати екологічних норм під час подорожей готові 38%, а також 49% туристів, що відправляються на відпочинок кілька разів на рік [5].

Сучасні тенденції світової соціалізації висувають нові вимоги до обслуговування людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, як не охопленого повним спектром послуг сегмента споживачів.

Відповідно до нормативних документів маломобільні групи населення включають людей, що відчують труднощі при самостійному пересуванні, при одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі. Отже, це люди з інвалідністю (до 12% населення країни), особи з тимчасовим порушенням здоров'я (до 1,5%), люди похилого віку (понад 40%), вагітні жінки (біля 1%), діти дошкільного віку (більше 2 млн.), особи з дитячими колясками (біля 1%) [7].

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

На відміну від західних країн, держави що утворилися на пострадянському просторі практично не в змозі забезпечити літнім людям, які потребують догляду, належний рівень утримання та обслуговування. Цю функцію взяли на себе парк-готелі для літніх людей, що надають соціальні послуги європейського рівня, а саме: проживання, догляд і лікарська допомога.

Однією з інноваційних тенденцій у сучасному готельному обслуговуванні, здатною вирішити проблему доступності сервісу для клієнтів з обмеженими можливостями, є впровадження «Концепції універсального дизайну» [8]. Універсальний дизайн (дизайн для всіх) 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 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.

Особливо важливим є те, що універсальне проектування є концепцією, яка виходить за рамки питання доступності та пристосованості будівель, охоплюючи також соціальні, економічні, культурні питання, і максимально сприятиме об'єднанню людей, а не поділу їх на окремі групи за різним ступенем можливостей. Використання універсального дизайну дозволить готельним підприємствам та багатьом іншим сервісним організаціям застосовувати в процесі обслуговування основні принципи та ідеї рівності і зручності для всіх клієнтів.

З метою активізації розвитку соціальних інновацій в Україні на рівні готельних підприємств вважаємо доцільним реалізацію наступних науково-практичних рекомендацій:

- розроблення та затвердження державних санітарних норм і правил для готельних підприємств, які реалізують екологічну концепцію з метою нормативно-правового закріплення «екологічного еталону» вітчизняних готельних підприємств;

- забезпечення підвищення кваліфікації готельного персоналу, які реалізовуватимуть програми обслуговування маломобільних груп населення, та їх участі у відповідних тренінгах (зокрема семінарах, засіданнях за круглим столом);

– розробка концепції соціального туризму з метою забезпечення доступності туристсько-рекреаційних, у т. ч. готельних послуг для певних категорій населення (дітей, молоді, людей третього віку, інвалідів).

Висновки. Таким чином, в сучасних конкурентних умовах кожне готельне підприємство повинно функціонувати за принципом «сервіс, доступний для всіх». Соціальні інновації є сучасним трендом, який підхоплюють підприємства готельного господарства, отримуючи можливість задовольнити максимальну кількість потенційних клієнтів, включаючи такий сегмент споживачів, як люди з інвалідністю та інші маломобільні групи населення. Соціально-відповідальне ведення бізнесу надає низку переваг готельним підприємствам, а саме: збільшення обсягів реалізації та зміцнення позиції бренду, формування високого рівня репутації серед заінтересованих осіб, зменшення витрат на рекламу та можливість отримати стратегічних вигод від соціальних інвестицій. Все це може стати ключовою компетенцією готельних підприємств в умовах жорсткої конкурентної боротьби на вітчизняному та закордонному ринку готельних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Віноградська О. М. Соціальні технології: конспект лекцій / О.М. Віноградська, Л.О. Белова. – Харків, ХНАМГ: 2009. – 135 с.
2. Влащенко Н. М. Інноваційні технології в готельному господарстві : навч. посібник / Н.М. Влащенко. – Харків : Вид-во ТОВ «Друкарня МАДРИД», 2014. – 128 с.
3. Горіна Г. О. Специфіка стратегій розвитку міжнародних готельних мереж в умовах глобалізації / Г.О. Горіна // Інноваційна економіка. – 2012. – №8(34). – С. 270–273.
4. Зінковська М. Л. Розвиток національних та міжнародних готельних мереж в Україні / М. Л. Зінковська // Управління розвитком. – 2013. – №21 (161). – С. 140–143.
5. Нездойминов С. Г. «Зеленые» инновации и технологии в индустрии гостеприимства и туризма / С.Г. Нездойминов [Електронний ресурс] – Режим доступу: // irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/.../cgiirbis_64.exe?
6. Римарева Л. Екологічні готелі – інноваційна концепція гостинності / Л. Римарева [Електронний ресурс] – Режим доступу: // http://conftiapv.at.ua/publ/konf_9_10_grudnja_2010_r/ekologichni_goteli_innovacijna_koncepcija_gostinnosti/4-1-0-531.

7. Розметова Е.Г. Инновационные тенденции в формировании социальной составляющей сервисного обслуживания / Е.Г. Розметова, И.Л. Мельник // Актуальные проблемы и направления социально-экономического развития Республики Беларусь: Материалы II Междунар. науч. конф. молодых ученых (Минск, 25 мая 2012 г.) / редкол. : А. В. Червяков [и др.]. – Минск : НИЭИ М-ва экономики Респ. Беларусь, 2012. – С. 44–48.
8. Розметова О. Г. Проблеми та перспективи впровадження соціальних інновацій в діяльність підприємств готельного господарства / О.Г. Розметова. // Електронне наукове фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=561>.
9. Юрченко О. Інновації в готельному бізнесі на сучасному етапі / О. Юрченко // Вісник Львівського університету : Серія міжнародні відносини. – 2014. – Випуск 34. – С. 292–301.
10. Ernst & Young [Electronic resource]. – Mode of access: <http://www.ey.com/UA/uk/Industries/Real-Estate>.