

Електронне наукове фахове видання "Державне управління: удосконалення та розвиток" включено до переліку наукових фахових видань України з питань державного управління

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ
удосконалення та розвиток



№ 3, 2013 [Назад](#) [Головна](#)

УДК 658.589:649.9

*О. Г. Розметова,
к. н. з держ. управління, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу,
Національний університет харчових технологій, м. Київ*

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ІННОВАЦІЙ В ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

В статті досліджено проблеми та перспективи впровадження соціальних інновацій в готельному бізнесі з метою підвищення конкурентоспроможності підприємств. Проаналізовано досвід іноземних компаній щодо ведення соціально-відповідального бізнесу та надання готельних послуг людям з інвалідністю. Обґрунтовано необхідність впровадження соціальних інновацій на вітчизняних готельних підприємствах з метою охоплення такого сегменту потенційних споживачів, як люди з обмеженими можливостями.

In article examines the problems and prospects of social innovation in the hospitality industry to improve the competitiveness of enterprises. The experience of foreign companies in respect of socially responsible business and hotel services to people with disabilities. The necessity of social innovation at national hotel companies to reach this segment of potential consumers, as people with limited possibilities.

Ключові слова: соціальні інновації, готельне господарство, доступність, люди з інвалідністю.

Keywords: social innovation, hospitality, accessibility, people with limited possibilities.

Постановка проблеми. В сучасних умовах розвитку світової економіки 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. Крім цього, сервісне обслуговування максимально орієнтоване на забезпечення соціальних потреб людини, що відповідає сучасним стратегіям соціалізації та відповідальності бізнесу багатьох країн світу. Вагомою структурною складовою сервісних організацій є підприємства готельного господарства. Інтенсифікація розвитку готельного бізнесу в умовах глобалізації призводить до збільшення конкуренції в цьому секторі. Відповідно, для стабілізації своїх позицій на тлі зростаючої конкуренції готельним підприємствам необхідно максимально використовувати інноваційні тенденції при виборі конкурентних переваг. Все вищезазначене обумовлює актуальність досліджень щодо розробки та впровадження соціальних інновацій в готельному бізнесі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми та перспективи розвитку соціальних інновацій стали предметом дослідження науковців різних країн світу. Питання глобального старіння населення та необхідність розвитку соціальних інновацій стало одним із ключових моментів стратегії розвитку Європейського Союзу. В Україні проблема розвитку соціальних явищ, їх вплив на економіку та потреба в інноваційних зрушеннях розглядаються такими вченими, як Гальчинський А.С., Геєць В.М., Голіков В.І., Долішній М.І., Захарченко В.І., Мікловда В.П., Пойда-Носик Н.Н., Продіус І.П., Ревенко А.П. та ін. Дослідження сутності та соціальної складової готельного бізнесу представлені в працях Бойко М.В., Головки О.М., Круль Г.Я., Мальської М.П., Пуцентейло П.Р., Сокол Т.Г. та інших вчених. Питанням вибору стратегій соціально-економічного розвитку підприємств присвячені праці Долішнього М.І., Орлова О.О., Юринця В.Є. та ін. Проте постановка проблеми у контексті виявлення інноваційних тенденцій в розвитку соціальної складової підприємств готельного господарства, їх впливу на підвищення ефективності господарювання та забезпечення соціальних потреб суспільства вимагає ґрунтовних досліджень.

Постановка завдання. 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. Дані численних досліджень підтверджують, що один незадоволений клієнт призводить до втрати 300 потенційних клієнтів. Враховуючи соціальну складову готельного обслуговування, яка базується на сприйнятті комплексного продукту в процесі контакту клієнта з організацією (вплив на тіло людини, його майно, розум, а також обробка інформації), можна значно розширити цільовий ринок підприємства. 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.

Виклад основного матеріалу.

Поняття "соціальна інновація" можна визначити як свідомо організоване нововведення або нове явище в практичній діяльності різних організацій, установ, в політиці держави, що формується на певному етапі розвитку суспільства відповідно до соціальних умов, що змінюються, і що має за мету ефективні позитивні перетворення в соціальній сфері.

Соціальні інновації різноманітні. Це насамперед пов'язано з різноманіттям явищ соціального життя. Джерелами соціальних інновацій можуть бути зміни зовнішнього середовища, соціальні проблеми, що мають постійний характер і які неможливо вирішити за допомогою традиційних методів, а також зміни потреб суспільства і його членів. Невирішеність тих або інших соціальних проблем дає поштовх до розробки нових засобів і норм у соціальній сфері. Так були створені й одержали поширення "телефони довіри", за допомогою яких надається анонімна психологічна допомога людям у стресових ситуаціях. Так виникли соціальні притулки та інші нововведення соціального спрямування. Процес розвитку суспільства вимагає створення передумов для формування нових нетрадиційних компонентів у соціальній сфері, інноваційних засобів соціальної діяльності, а нововведення є формою цього суспільного розвитку.

Сучасні тенденції світової соціалізації висувають нові вимоги до сервісного 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 відчувають труднощі при самостійному пересуванні, при одержанні послуг, 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%) [1].

Дані досліджень Всесвітньої організації з охорони здоров'я свідчать про те, що з урахуванням глобальних світових тенденцій в одній людині з десяти є одне або кілька функціональних порушень, які стають причиною інвалідності. Що стосується нашої держави, то в Україні за офіційною статистикою більше двох з

половиною мільйонів осіб мають інвалідність [2]. До такої категорії відносять наступних людей:

- які мають фізичні вади, які можуть користуватись спеціальними засобами для пересування (ходунки, інвалідний візок), хворі на артрит та інші захворювання рухового апарату;
- які не бачать, або мають обмежений зір;
- які не чуять або мають обмежений слух;
- з наслідками травми головного мозку;
- з вадами ментального здоров'я чи психологічними складнощами;
- які мають «невидиму» інвалідність.

Більшість високорозвинених країн світу створюють сприятливі умови для життєдіяльності людей з інвалідністю, що призводить до активізації їх громадської і трудової діяльності, підвищенню достатку і потреб у різного роду сервісному обслуговуванні (у тому числі готельний, ресторанный сервіс, туристичні послуги). Враховуючи значне збільшення частки людей з інвалідністю в загальній структурі світового населення, вони є вагомим сегментом потенційних клієнтів, не охоплених різного роду сервісом через низький рівень доступності сервісної середовища.

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 національне законодавство. До основних законодавчих актів, що регулюють питання захисту прав людей з інвалідністю в Україні можна віднести в першу чергу Конституцію України, а також Закони України: «Про основи соціальної захищеності інвалідів України», «Про реабілітацію інвалідів в Україні», «Про планування і забудову територій», «Про захист прав споживачів», «Про транспорт», «Про міський електричний транспорт», «Про дорожній рух»; Укази Президента України «Про першочергові заходи щодо створення сприятливих умов життєдіяльності осіб з обмеженими фізичними можливостями», «Про заходи щодо розв'язання актуальних проблем осіб з обмеженими фізичними можливостями»; Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Програми забезпечення безперешкодного доступу людей з обмеженими фізичними можливостями до об'єктів житлового та громадського призначення», «Про заходи, пов'язані із задоволенням потреб осіб з інвалідністю, зокрема під час підготовки та проведення фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу в Україні».

Що стосується соціальних зобов'язань, які покладаються на бізнес структури в цілому, і безпосередньо на підприємства готельного господарства, то державними стандартами передбачено ряд вимог щодо забезпечення доступності сервісного середовища для людей з інвалідністю на стадії проектних робіт (ДБН, ДСТУ). Такий рівень державної підтримки ідеї соціалізації сервісного обслуговування є запорукою перспективності підвищення рівня доступності вітчизняних готельних підприємств для нового сегменту потенційних клієнтів.

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

1. *Парк-готель - пансіонат для літніх людей європейського рівня.*

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 [3]. Послуги, що надає парк-готель для літніх людей, включають:

- можливість звертання в будь-який час доби за допомогою до медичного персоналу високої кваліфікації, навченому за спеціальними програмами, розробленими і широко застосовуваним у країнах Європи та США;
- 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 та протипролежневих систем, багатофункціональних пристроїв для немобільних людей, спеціальних засобів для переміщення в просторі тих, хто остаточно не втратив здатності пересуватися;
- індивідуальний підхід до кожного постояльця парк-готелю, що дозволяє йому відчувати себе потрібними незалежно від ступеня своєї самостійності;
- атмосфера затишку і турботи, спілкування, різноманітні програми та умови для цікавого проведення спільного дозвілля, групові та індивідуальні заняття з психологом;
- можливість вибору програми перебування відповідно до медичних і соціальних потреб літньої людини, а також його рідних;
- можливість позбутися відчуття залежності та безпорадності, відчуття себе повноцінною людиною і навіть відкрити в собі нові таланти;
- проживання в екологічно чистому місці.

2. *Спортивно-реабілітаційний готельний комплекс в місті Москва (2 зірки) розробив проект спільно з Всеросійським товариством сліпих (ВТС)*

"Соціальний туризм для людей з вадами зору" [4].

За даною ініціативою запропоновано 2 напрямки:

1. Напрямок (за проектом): участь людей з інвалідністю в рамках програми ВТС.
2. Напрямок (індивідуально): участь всіх бажуючих осіб без інвалідності: родичів, друзів або супроводжуючих осіб на пільгових умовах у віці від 14 до 70 років.

3. *Соціальна відповідальність турецьких готелів, що спеціалізуються на медичному туризмі.*

Турецькі готелі Lykia Group почали співпрацювати з медичними установами. У туристів, що приїжджають в Анталію, тепер з'являється можливість не тільки відпочити в готелі Lykia, а й скористатись послугами стоматологів і косметологів. Партнери програми - Flavius (косметологічний центр) і Interdentalia (стоматологічна лікарня). Послуги Flavius досить різноманітні. Бажаючі кинути палити можуть пройти спеціальний тренінг. Тим, кому за 30, пропонується програма омолодження. Особлива увага приділяється жінкам, для яких організована післяпологова реабілітація. Якість роботи Flavius підтверджено державною ліцензією та міжнародними сертифікатами.

Також готелі Lykia Group надають найкращий сервіс та умови для реабілітації туристів після операцій та медичних процедур. Для цього готелі обладнані всім необхідним, передбачений медичний персонал, котрий індивідуально обслуговує кожного клієнта [5].

4. *У мережі Тойоко Ін є готелі в яких у всіх номерах можуть зупинитися клієнти, що використовують інвалідні візки.*

При проживанні в готелі клієнтів з обмеженими можливостями надається наступна допомога:

- надання в оренду всього призначеного для цього приладдя за бажанням клієнта;
- проводи до номера за бажанням клієнта;
- допомога в зміні розстановки меблів в номері (для клієнтів в інвалідних візках);
- пояснення щодо обладнання номеру і форми предметів (для клієнтів з вадами зору);
- домовленість про способи екстреного зв'язку між клієнтом і стійкою портьє (для клієнтів з вадами слуху);
- ретельне і детальне пояснення способів користування обладнанням номера (для клієнтів похилого віку).

Готелі Тойоко Ін використовують дизайн, що дозволяє великому числу клієнтів проживати в готелях самостійно, відчуваючи себе при цьому максимально комфортно і рівноправно [6].

5. *Готелі мережі Scandic ніклуються про людей з особливими потребами.* «Спроектовано для всіх, зручно для кожного» - девіз мережі Scandic. В усіх номерах для людей з особливими потребами передбачені додаткові пристосування. Готелі мережі відрізняються один від одного, але в кожному є номери, пристосовані для гостей з особливими потребами. Було введено єдину програму підвищеної доступності у всіх готелях, яка постійно розвивається. У співпраці з організаціями, створеними для підтримки людей з обмеженими можливостями, а також з гостями та співробітниками готелів було складено список із 110 пунктів, який назвали стандартом доступності Scandic. Цей стандарт включає всі заходи підтримки таких гостей і є обов'язковим для дотримання при підготовці всіх продуктів і послуг Scandic [7].

Однією з інноваційних тенденцій у сучасному сервісному 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 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 (універсальне проектування). 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.

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.

Висновки з даного дослідження. Таким чином, в сучасних конкурентних умовах кожна сервісна організація повинна 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 ряд 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.

Література:

1. ДБН В.2.2-17:2006 – п.3, терміни та визначення понять.
2. <http://euro2012.ukrinform.ua/news/10/p20138/>
3. <http://www.csrhotel.ru/>
4. <http://www.ja-russia.ru/ru/contest/SOCIAL-INNOVATION-RELAY/SOCIAL-INNOVATION/>
5. <http://megasite.in.ua/71153-medicnij-turizm-vzhe-v-turechchini.html>
6. <http://www.toyoko-inn.com/russian/info/bfree.html>
7. <http://www.scandichotels.ru/Vsegda-v-Scandic/Osobyje-potrebnosti/Umnje-resheniya/>
8. Розметова Е.Г., Мельник И.Л. Инновационные тенденции в формировании социальной составляющей сервисного обслуживания // 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.

Стаття надійшла до редакції 14.03.2013 р.



ТОВ "ДКС Центр"