

УДК 330.131.5

**Сагдєєва Діана Ріфатівна**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара*

**Сагдеева Диана Рифатовна**

*Днепровский национальный университет имени Олеся Гончара*

**Sagdeeva Diana**

*Oles Gonchar Dnipro National University*

## **СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ**

## **СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЧНОГО**

## **БИЗНЕСА**

## **SOCIAL RESPONSIBILITY OF THE HOTEL BUSINESS**

***Анотація.** Статтю присвячено дослідженню сутності соціальної відповідальності готельного бізнесу, аналізу стану та проблем її поширення і на цій основі - науковому обґрунтуванню пріоритетних напрямів її розвитку в Україні. Наведені складові соціальної відповідальності готельного бізнесу. Приділено увагу корпоративній відповідальності готельного бізнесу. Питання соціальної відповідальності готельного бізнесу в Україні дискусійне, тому дослідження використання зарубіжного досвіду досить актуальне.*

***Ключові слова:** готельні послуги, конкурентоспроможність, корпоративна соціальна відповідальність, соціальна відповідальність,*

***Аннотация.** Статья посвящена изучению теоретических основ понимания сущности социальной ответственности гостиничного бизнеса, исследованию состояния и проблем её распространения и на этой основе - научному обоснованию приоритетных направлений её развития в Украине. Приведенные составляющие социальной ответственности*

*гостиничного бизнеса. Уделено внимание корпоративной ответственности гостиничного бизнеса. Вопросы социальной ответственности гостиничного бизнеса в Украине дискуссионный, поэтому исследование использования зарубежного опыта достаточно актуален.*

**Ключевые слова:** *гостиничные услуги, конкурентоспособность, корпоративная социальная ответственность, социальная ответственность.*

**Summary.** *The article is devoted to research on theoretical fundamentals of understanding of corporate social responsibility hotel business, progress and problems of its expansion, as well as scientific justification of higherpriority lines of its development in Ukraine based on this research. The components of the social responsibility of the hotel business are presented. The attention was paid to the corporate responsibility of the hotel business. The question of social responsibility of the hotel business in Ukraine is debatable, therefore the study of the use of foreign experience is quite relevant.*

**Key words:** *hotel services, competitiveness, corporate social responsibility, social responsibility.*

**Постановка проблеми.** *Інтеграція України до світової спільноти й слідування курсу сталого розвитку відповідно до ухвалених Глобальних цілей тисячоліття, яких світ має досягти до 2030 р. , обумовили курс суспільства й бізнесу на поєднання соціального, економічного й екологічного ефектів.*

*На сьогоднішній день чимало країн світу визнають, що туризм займає важливе місце у структурі господарства держави. На його частку припадає майже 10% світового ВВП (валового національного продукту) й становить приблизно 11% від світових споживчих витрат. Саме сфера*

туризму входить до трійки найбільших експортних галузей. Крім того, ця галузь є одним із найважливіших і найперспективніших роботодавців у світі. На сьогоднішній день одна людина з п'ятнадцяти на Землі працює в сфері готельної і туристичної справи. Україна, як європейська держава, має чималі ресурси гостинності, нею як об'єктом все частіше цікавляться західні туристи, але розвиток туристичної індустрії в Україні гальмується через те, що відсутня належна інфраструктура. Але протягом останніх років ми спостерігаємо позитивні зрушення в галузі готельної та туристської справи, цьому сприяло проведення в нашій країні заходів європейського рівня, таких як «Євробачення», «Євро-2012» та інших. Це стало причиною будівництва нових і реконструкції вже існуючих готелів та інших засобів розміщення, які відповідають світовим стандартам. На сьогоднішньому етапі економічного розвитку у світі повсюдно збільшується значення сфери послуг. Україна, як держава з великим потенціалом, також має таку тенденцію. Сектор готельної індустрії на сьогоднішній день – найбільш динамічний сектор економіки України. Проте існують такі проблеми, через які українські готелі стають неконкурентоспроможними, якщо порівняти їх з західними засобами розміщення. Однією з найважливіших причин цих проблем є те, що в готельному бізнесі відсутні національні готельні мережі, які були в змозі виробляти єдину бізнес-стратегію і задовольняти існуючий в цій сфері попит. Тож це обумовлює необхідність дослідити дане питання й можливі перспективи розвитку серед національних та міжнародних мереж засобів розміщення в країні.

В даний час участь українського бізнесу в світовому співтоваристві можливо лише при високому рівні соціально-економічного і суспільного розвитку. Багато в чому це досягається за допомогою вибудовування з зацікавленими сторонами довгострокових відносин, в основу яких закладені принципи соціальної відповідальності бізнесу.

У складних економічних умовах роль соціальної відповідальності готельного бізнесу зростає, оскільки дотримання її принципів сприяє зниженню нефінансових ризиків, підтримці стабільності в суспільстві та поліпшенню соціального клімату.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблеми соціальної відповідальності готельного бізнесу досліджуються усе більшим колом науковців, у тому числі О. Гоголею, О. Грішновою, О. Затейчиковою, А. Колотом, С. Король, О. Бондирською, А. Костіною, М. Соприкіною, В. Шаповал, В.А. Азар, Р.А. Браймер, О.П. Дурович, М.І. Кабушкін, В.І. Карсекін, В.О. Квартальнов, Т. Р. Антошко, П. В. Круш, Ю. В. Тюленєва, Д. Уокер, О.Д. Чудновський та іншими дослідниками.

У цих роботах вчені розглядають основи розвитку індустрії гостинності та туризму, досліджують розвиток територіальних сегментів туризму, а також аналізують причини, які впливають на розвиток туристичної галузі в країні. Зокрема В. М. Шаповал акцентує увагу на недостатній підтримці соціальних програм і проектів готелів органами державної влади, відсутності відкритого діалогу щодо розробки належних стимулів для бізнесу, який прагне у своїй діяльності реалізувати принципи соціальної відповідальності [1, с. 356]. В науковому дослідженні Т. Р. Антошко, П. В. Круш, Ю. В. Тюленєва соціальна відповідальність визначається як нова цивілізаційна ступінь розвитку суспільства та бізнесу, яка дозволяє знайти консенсус між комерційними інтересами корпорації та позитивними очікуваннями суспільства [2, с. 275].

Соціальна відповідальність – це тривалий і безперервний процес конструктивного, взаємовигідного та стійкого розвитку взаємодії приватного бізнесу з усіма стейкхолдерами [6, с. 44-51]. Цінність соціальної відповідальності полягає в можливості мінімізувати негативні наслідки виробничого процесу, вирішити проблеми розвитку, сформувати атмосферу довіри і спільних цінностей в суспільстві.

На думку Європейської комісії, яка займається питаннями організації готельного бізнесу, бути соціально відповідальною комерційною організацією в умовах високого рівня розвитку економіки і добробуту населення – значить не обмежуватися дотриманням законодавчо встановлених вимог і зобов'язань, а інвестувати в людський капітал, навколишнє середовище і відносини з усіма зацікавленими сторонами, що є запорукою сталого розвитку комерційної організації, підвищення інноваційного потенціалу та конкурентоспроможності [9].

КСВ є добровільною діяльністю компаній приватного та державного секторів, спрямованою на дотримання високих стандартів операційної та виробничої діяльності, соціальних стандартів та якості роботи з персоналом, мінімізацію шкідливого впливу на навколишнє середовище тощо, з метою вирівнювання існуючих економічних і соціальних диспропорцій, створення довірливих взаємовідносин між бізнесом, суспільством та державою

Проте далеко не всі аспекти соціальної відповідальності досліджені достатньою мірою. Досить часто під соціальною відповідальністю розуміється зовнішня добродійна діяльність підприємства (спонсорство, акції благодійності, участь у певних соціальних програма тощо). Перелічене свідчить про необхідність глибшого дослідження сутності і форм соціальної відповідальності готельного бізнесу в Україні.

**Мета статті.** Основною метою даної роботи є визначення особливостей соціальної відповідальності готельного бізнесу, стану та проблем її поширення й обґрунтування пріоритетних напрямів її розвитку в Україні.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** В сучасних конкурентних умовах ведення бізнесу соціально відповідальна діяльність виступає загальноприйнятим правилом для великих, середніх і малих

підприємств. Особливо це спостерігається в сфері послуг, де взаємодія персоналу і споживача є максимальною.

На соціально-економічний розвиток суспільства істотно впливає приватний бізнес. Підприємницькі структури постійно функціонують в умовах зростаючих суспільних очікувань.

Одним з основоположних принципів конкуренції в готельному бізнесі має стати фактор соціальної відповідальності бізнесу, який виступає як певне очікування суспільства щодо власника і менеджменту, виробничих структур, з одного боку, а з іншого – усвідомлення ними свого боргу перед суспільством, колективом, індивідом за свої дії і їх соціальні наслідки [4, с. 155-156] Соціальна відповідальність бізнесу багатогранна (табл. 1).

Таблиця 1

**Складові соціальної відповідальності готельного бізнесу**

<b>Вид соціальної відповідальності</b>	<b>Предмет відповідальності</b>	<b>Об'єкт відповідальності</b>
Юридична	Споживачі, працівники, інвестори, акціонери, кредитори, ділові партнери, населення, держава	Будь-які дії в рамках юридичної законності вважаються соціально відповідальними
Майнова	Інвестори, акціонери і кредитори	Приватна власність
Якісна	Споживачі і клієнти	Якість готельних послуг
Професійна	Робітники	Наявність робочих місць, дотримання норм трудового права, охорона праці, соціальний добробут працівників
Фінансова	Ділові партнери	Робота відповідно до правових та етичних норм ведення бізнесу, побудова відносин з партнерами на дотриманні професійних принципів і стандартів, фінансової відповідальності
Екологічна	Населення	Охорона і відновлення навколишнього середовища, благоустрій та соціальний розвиток території свого розміщення
Державна	Держава	Дотримання законів, включаючи сплату податків

*Джерело:* створено автором

Під юридичною відповідальністю розуміється необхідність для готелів слідувати встановленим суспільством правилам, досягнення її економічних цілей у рамках закону. Закони можуть видаватися місцевою або центральною владою.

Майнова відповідальність, включає в себе партнерські відносини між готелем і допоміжним організаціями, а саме туристичні фірми.

Якісна соціальна відповідальність, найважливіша з усіх, від неї залежить імідж готелю. Чим краще та вище якість готельних послуг, тим більше потік клієнтів і споживачів.

Також і професійна соціальна відповідальній, відіграє велику роль у діяльності готелю, колективність у підприємстві, спонукає на підвищення працездатності готелю. Згуртований колектив – успіх підприємства.

За працювання відповідно до правових та етичних норм ведення бізнесу, побудова відносин з партнерами на дотриманні професійних принципів і стандартів, фінансової відповідальності відповідає фінансова відповідальність.

Екологічна відповідальність є наслідком не лише нормативно – правових обмежень, але й моральної відповідальності виробників за заподіяння шкоди природі.

Державна соціальна відповідальність полягає в розробленні та реалізації внутрішньої і зовнішньої соціально-економічної політики

Соціальна відповідальність бізнесу не може бути рівнозначною і єдиною для бізнесу великого, середнього і малого. У готельному бізнесі соціальна місія закладена з самого початку, у ньому криється головний резерв і джерело створення робочих місць, реальний інструмент задоволення споживчих і соціальних запитів населення. А значить, малий бізнес є дієвим засобом боротьби з бідністю, механізмом насичення робочими місцями ринку праці [9].

Для готельного бізнесу корпоративна соціальна відповідальність означає, перш за все, діяти відповідно до глобальних цінностей, таких як гостинність, справедливість стосовно співробітників і партнерів, допомога нужденним людям, виконання зобов'язань по охороні навколишнього середовища (рис. 1) .



**Рис. 1. Соціальна відповідальність готельного бізнесу**

*Джерело:* створено на основі джерела [2, с. 200-205]

Захист навколишнього середовища: використання енергозберігаючих ламп та систем кондиціонування/опалення, впроваджена програма заощадження прісної води, стічні води очищаються спеціальною установкою без застосування хімічних речовин, електрообладнання та комп'ютерна техніка закуповується виключно енергозберігаючого класу «А», «А+». Також, вибір косметичних засобів галантерейний, за складом - виключно натуральні.

Найважливішим завданням є при будівництві збереження унікальності природних властивостей території комплексу, а саме збереження усіх рослин.

Благодійні акції: допомога дитячим будинкам, будинкам пристарілих, хворим, сприяння популяризації здорового способу життя



серед молоді, організовуючи спортивні турніри та забезпечуючи спортивним обладнанням загальноосвітні установи.

Програми для співробітників: розробка системи знижок для співробітників, сімей співробітників на проживання в інших готелях мережі. Організація корпоративних заходів як у цілому на підприємстві, так і в окремо взятому структурному підрозділі. Розробка програми мотивації, а саме грамоти, дошка пошани та грошова винагорода.

Підтримка соціально незахищених категорій: створення безкоштовних місць у готелі, харчування та обслуговування.

Для того щоб зусилля готельного бізнесу були результативними, необхідно забезпечити такі умови:

- встановити в готелях енергоефективне обладнання;
- при реконструкції та будівництві нових готелів впроваджувати передові досягнення в галузі енергозбереження;
- співпрацювати тільки з тими компаніями, які гарантують грамотну утилізацію відходів і підтримують інновації в управлінні відходами;
- використовувати сантехніку, що забезпечує економне використання води;
- обмежити використання паперу в діловодстві;
- вимикати персональні комп'ютери та інше електрообладнання в неробочий час;
- ретельно доглядати за рослинами на прилеглий території, а також прикрашати інтер'єри живими багаторічними рослинами [5, с. 42-55].

У готельній індустрії можна привести в приклад готельну мережу Four Seasons та інші готелі світу (див.табл.2). На сьогоднішній день пріоритетними напрямками діяльності Four Seasons, крім індустрії гостинності, є акції щодо забезпечення сталого розвитку світу і підтримці місцевого населення, сприяння дослідженням в області онкологічних захворювань [8].

Компанія Four Seasons велику увагу приділяє проблемі збереження та захисту навколишнього середовища від негативних наслідків діяльності людини. Одним з ключових напрямків у роботі компанії є екологічний туризм, покликаний зберігати і покращувати стан тієї місцевості, на території якої відкриті готелі. Так, наприклад, Four Seasons займається охороною прибережних ставків на Гавайських островах, відродженням коралових рифів на Мальдівах, порятунком морських черепашок на острові Невіс, захистом слонів в Таїланді, а також сприяє скороченню забруднення навколишнього середовища, витрат енергії і води на курортах і готелях, що належать мережі по всьому світу [8].

Мережа готелів і курортів Four Seasons робить активні заходи щодо поліпшення якості життя людей в тих країнах, на території яких відкриті готелі. Напрямки діяльності в цій галузі включають в себе розвиток інноваційних освітніх і виховних програм для молоді. Прикладом може служити співробітництво компанії з організацією по захисту бездомних дітей в індійському м. Мумбаї (Vatsalya Foundation in Mumbai), сприяння в розробці освітніх програм на Мальдівах, надання навчальних посібників і ремонт шкіл в Коста-Ріці, будівництво дитячих будинків в американському штаті Флорида, підтримка притулків в містах Джакарті і Ер-Ріяді, китайському адміністративному районі Макао, на острові Балі.

За останні 35 років готельна мережа Four Seasons активно підтримує дослідження в області онкологічних захворювань. На це спрямовані як окремі проекти компанії, так і більш великі заходи. Діяльність компанії в цій сфері включає в себе пожертвування на дослідження, збором яких займаються організатори щорічних благодійних забігів імені Террі Фокса (Terry Fox Run) в 50 країнах світу. Сьогодні ці благодійні пробіги входять в число лідерів зі збору коштів. Спільними зусиллями офіси, готелі і курорти Four Seasons щорічно направляють мільйони доларів на дослідження онкологічних захворювань і пошуки способів їх лікування [8].

В українському готельному бізнесі подібних прикладів поки дуже мало. У цьому плані можна виділити мережу міні-готелів «Таор Карпати», який став номінантом престижного конкурсу під назвою «Найкраща програма по корпоративній та соціальній відповідальності». Готель «Теор Карпати» отримав дві премії [9]:

- «Найкращий Green Готель» - концепція «зеленого» готелю, використання натуральних матеріалів в оздобленні, заходи спрямовані на захист довкілля та популяризацію еко-відпочинку.

- «Найкраща програма по корпоративній та соціальній відповідальності» - опис заходів проведених у соціальній сфері: благодійні акції, мистецькі заходи, а також заходи по створенні та розвитку корпоративної культури, для розвитку персоналу, навчальні програми та проекти для працівників у різних напрямках.

Таблиця 2

### Заходи щодо соціальної відповідальності готелів світу

Назва готелю	Заходи
Catalonia Hotels & Resorts	Утилізація відходів: розділовий збір та сортування сміття для його утилізації, максимальне зниження генерованих відходів (електронний рахунок-фактура, меланінові одноразові вироби).
Jumeiran Creekside Hotel	Економія води та електроенергії: збереження природних ресурсів нашої планети. Так, на території готелю встановлені спеціальні сонячні панелі — саме вони використовуються для підігріву води. Переробка відходів: співпраця з компанією з утилізації оптимізує процес переробки відходів готелю. Завдяки регулярному навчанню та підвищенню інформованості співробітників, за останні 12 місяців обсяг перероблюваних відходів виріс на 70%.
Premier Hotels and Resorts	Розроблена програма, яку назвали просто – «Щасливий Світ». Проект має 3 основних складових: благодійність, турбота про навколишнє середовище, Меценатство. Опіка над Дитячими будинками та лікарнями у своїх регіонах; працевлаштування в готелі для вихованців дитячих будинків, що досягають повноліття; підтримка інституту донорства; розмішують у вестибюлях скарбнички для збору пожертвувань на користь дитячого будинку, щодо якого здійснює опіку.

Emerald Palace Kempinski Dubai	Допомога хворим: перемогти такі інфекційні захворювання, як ВІЛ/СНІД, туберкульоз і малярія в країнах, а саме заходи збору грошей. Створена програма Green Inspiration в першу чергу передбачає підвищення рівня обізнаності гостей і співробітників готелів про проблеми захисту навколишнього середовища і спонукання їх до простих змін поведінки, які можуть мати значний вплив з точки зору екології.
Hotel MiM Sitges	З 2012 року в закладах Барселони клієнтів просять зробити пожертвування в розмірі 1 € за кожне проживання. Таким чином ми даємо нашим гостям можливість взяти особисту участь у програмах солідарності. Також за допомогою ініціативи "Роза солідарності" в Екологічно стійкий готель з "зеленим" ухилом: два аерогенератори та сонячні панелі забезпечують постачання 60% енергії; підтримка екологічних транспортних засобів у вигляді 2 зарядних терміналів для електромобілів; періодичне навчання персоналу в області свідомого ставлення до навколишнього середовища.
Barcelona Catedral	Співпраця з фондом Astrid 21 в будівництві шкільного центру для студентів з синдромом Дауна. Співпраця в заохоченні малих місцевих підприємств. Співпраця в просуванні тижня екологічного волонтерства 2015. Заохочення місцевих мистецтв і ремесел допомогою організації ринку і платформи обміну досвідом ремісників в рамках програми «Тиждень вперед» Асоціації готелів Барселони.
The Sun Siyam Iru Fushi Maldives	Збір команди і скоординування співробітників, взяти активну участь у глобальній події "Всесвітній день охорони озонового шару Землі". Не тільки рядовий персонал готелю, а й керівний склад посадили разом 50 дерев.
InterContinental Bali Resort	InterContinental Bali Resort співпрацює з фондом SALAM і вносить свій внесок у цю благородну справу. Притулок для дітей SALAM розрахований на перебування 50 дітей: вони живуть в притулку і ходять в початкові і середні школи поблизу.
Shangri-La Hotel, Singapore	Навколишнє середовище: правильно розпоряджається природними багатствами, готель пом'якшує вплив на навколишнє середовище, просуваючи і впроваджуючи у щоденній діяльності відповідальне ставлення до природи і безперервне вдосконалення. Здоров'я та безпека: існує система забезпечення безпеки продуктів харчування, санітарно-гігієнічні стандарти. Крім того, індивідуальні заходи щодо захисту та безпеки впроваджуються готелем, виходячи з своєчасної оцінки ситуації на місцях. Постачальник: готель віддає перевагу місцевим постачальникам і екологічним продуктам з метою залучення уваги і розвитку загальним, в яких він веде свою діяльність.

*Джерело:* створено автором

Усі готелі світу намагаються створити та впровадити нові програми соціальної відповідальності, відмінне від інших готелів. Найголовнішими заходами, вважаються, допомога дитячим будинкам та захист навколишнього середовища.

Під час нинішньої тривалої кризи говорити про соціальну відповідальність тим більше актуально, оскільки при посиленні конкуренції на ринку готельних послуг головною метою діяльності компаній у важких фінансових умовах є виживання на ринку. Мова йде про збереження соціальної відповідальності взагалі як явища.

По-перше, придбають пріоритетність питання підвищення енергоефективності підприємств, зменшення викидів і використання відходів, по-друге, покращиться співпраця бізнесу з різними групами впливу (наприклад, місцевими органами влади, іноземними партнерами), по-третє, зменшиться важливість PR-кампаній, стануть більше робити, ніж говорити про те, що зроблено [7, с. 480].

Коли власник готелю використовує в своєму готелі енергоефективні технології, він переслідує кілька цілей: збереження часу, грошей, енергії. Не дивно, що шлях до енергоефективних технологій в готелі лежить через заощадження природної енергії.

Наприклад Innovation Hotel – інноваційний еко-готель, що належить міжнародній корпорації IHG (Інтерконтиненталь), включає в себе сонячні панелі на даху для нагріву води, вітряні генератори для вироблення електроенергії, меблі повністю зроблені з перероблених матеріалів. З побутових відходів виробляється тепло і енергія, дах з тонким шаром ґрунту і зеленими насадженнями допомагає тепло- і звукоізоляції. Дощова вода збирається в баки на даху і під землею, а потім використовується для змиву в туалетах, для поливу рослин, а також в посудомийних машинах і миючих пілососах. Відпрацьоване масло з кухні використовується як біопаливо [8, с. 472].

Екологічний готель не розкіш, яка вимагає дорогих технологій. Енергоефективними можуть бути методи використання вже існуючої технічної бази. Прикладом може служити готель «Ведмежа гора», оптимізація роботи систем вентиляції, кондиціонування, кухонного обладнання та обладнання пральні в якому дозволила скоротити споживання електроенергії на 18% і теплової енергії на 9% за перші 5 місяців використання [8, с. 472].

Майбутнє будь-якого бізнесу тісно пов'язане з соціальним благополуччям, стабільністю, рівнем культури і освіти в країні, тому локальні готельні кластери повинні займати активну соціально відповідальну позицію. Свою соціальну місію готельні підприємства повинні сприймати не як «одноразову» соціальну кампанію, а як солідарну роботу влади і бізнесу у вирішенні суспільно значущих проблем. Інструментами соціальної політики локальних готельних кластерів крім впровадження енергоефективних технологій повинні стати благодійність і спонсорська діяльність, що включає підтримку проектів в області спорту, ділових конференцій, виставок, а також допомогу соціально незахищеним верствам населення і т. д. [4, с. 200-205].

Позитивною стороною соціальної активності готельних кластерів є створення сприятливих для готельного бізнесу довгострокових перспектив. У суспільстві, більш благополучному з соціальної точки зору, умови для діяльності бізнесу сприятливішими. Навіть якщо короткострокові витрати в зв'язку з соціальною активністю високі, у довгостроковій перспективі вони можуть стабілізувати прибуток, оскільки у споживачів, постачальників і місцевої спільноти формується більш привабливий образ підприємства, що безпосередньо впливає на збільшення продажів і на позицію на ринку.

Соціально відповідальна поведінка сприяє створенню дружніх (партнерських) відносин з органами влади [5, с. 79].

Готельні підприємства стають більш привабливішими для інвесторів, оскільки вони розглядають не тільки економічні показники компанії. Особливо це стосується іноземних інвесторів.

Підприємці повинні розуміти, що соціальна відповідальність – це перш за все наступні переваги:

- формування більш привабливого іміджу готельного кластера;
- вплив на обсяг продажів та привабливість для інвесторів;
- збільшення продуктивності праці, згуртованість колективу і підвищення лояльності до керівництва;
- створення дружніх партнерських відносин з органами влади.

**Висновки з цього дослідження.** Запропонована концепція соціальної відповідальності є гарною моделлю, яку можна використовувати при розробці системи заходів, заохочують соціально відповідальна поведінка підприємців.

Таким чином, для подолання вхідних бар'єрів на ринок готельних послуг дуже важливо усвідомлення підприємцями взаємозв'язку економічної і соціальної сутності соціальної функції підприємництва, а головне – реальні дії держави і бізнесу, що створюють більш сприятливі умови для гармонізації їх інтересів, перерозподілу тягаря за рішенням соціальних проблем суспільства, зниження негативних наслідків кризового періоду.

Перспективами подальших досліджень є розробка програм реалізації стратегії соціальної відповідальності готельного бізнесу.

### **Література**

1. Шаповал В. М. Соціальна відповідальність бізнесу в структурі управління економікою : монографія / В. М. Шаповал ; ДВНЗ „Нац. гірн. ун-т”. – Д. : Держ. ВНЗ „НГУ”, 2011. – 356 с.

2. Антошко Т. Р. Впровадження корпоративної соціальної відповідальності на промислових підприємствах : монографія / Т. Р. Антошко, П. В. Круш, Ю. В. Тюленева ; Нац. техн. ун-т України „Київ. політехн. ін-т”. – К. : НТУУ „КПІ”, 2013. – 275 с.
3. Гоголя О.П. Соціальна відповідальність бізнесу / О.П. Гоголя, І.П. Кудінова. – К.: Видавництво Національного університету біоресурсів та природокористування України, 2008. – 79 с.
4. Затеїщикова О.О. Етапи формування стратегії соціальної відповідальності бізнесу / О.О. Затеїщикова // Бізнес Інформ. – 2014. – № 2. – С. 200-205.
5. Король С. Інституційний підхід до соціальної відповідальності бізнесу / Вісник КНТЕУ. - 2013.-№3. – С. 42–55.
6. Лебедев И.В. Концепция социальной ответственности бизнеса: перспективы развития в Украине / Проблемы теории и практики управления. – 2012. – № 2– с. 44–51.
7. Саприкіна М.А. Корпоративна соціальна відповідальність: моделі та управлінська практика: посібник / М.А. Саприкіна, О. Ляшенко, М.А. Саєнсус. – К.: Вид-во «Фарбований лист», 2011. – 480 с.
8. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-е вид. перероб. та доп. – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 472 с.
9. Стратегія сприяння розвитку соціальної відповідальності бізнесу в Україні на період до 2020 року. – офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.svb.org.ua/sites/default/files/201309\\_strategiya\\_spriyannya\\_rozvitku\\_svb\\_v\\_ukrayini.pdf](http://www.svb.org.ua/sites/default/files/201309_strategiya_spriyannya_rozvitku_svb_v_ukrayini.pdf).



## **References**

1. Shapoval V. M. Social modified to a business in structure Economou management : monograph / V. M. Shapoval ; SU "NAT. grn. UNT." - D.: Hold. VNZ "NGU", 2011. – 356 s.
2. Antoshka Tr Vprovadzhennya for corporate vddlo on promislovih pdprimstvo : monograph / T. R. antosca, P. V. Cruz, J. V. Tuleneva ; NAT. tech. UN-t Ukraine " Kyiv. Polytechnic. in-t". – K. : NTUU "KPI", 2013. - 275 p.
3. Hohulia, O.P. and Kudinova, I.P. (2008), Sotsialna vidpovidalnist biznesu [The social responsibility of business], Vydavnytstvo Natsionalnoho universytetu bioresursiv ta pryrodokorystuvannya Ukrainy, Kyiv, Ukraine, 79 p.
4. Zatieishchykova, O.O. (2014), “Stages of strategy formation CSR”, Business Inform, no. 2, pp. 200-205.
5. King C. Institutional Approach to Social Responsibility business / Bulletin of KNTEU. - 2013. - №3. - P. 42-55.
6. Lebedev I.V. The concept of social responsibility of business: prospects of development in Ukraine / Problems of theory and practice management. - 2012. - No. 2. - s. 44-51.
7. Saprykina, M.A., Liashenko, O. and Saiensus, M.A. (2011), Korporatyvna soshialna vidpovidalnst: modeli ta upravlinska praktuka [Corporate social responsibility: models and management practices], tutorial, Vyd-vo “Farbovani lyst”, Kyiv, Ukraine, 480 p.
8. Malsky M. P. Hospitality: theory and practice : textbook / M. P. Malsky, I. G. Pandac. - 2-e. processing. and DOP. - K.: center for educational literature, 2013. - 472 p.
9. Stratehiia spryannia rozvytku sotsialnoi vidpovidalnosti biznesu v Ukraini na period do 2020 roku [The strategy of promote development social responsibility of business Ukraine on the period to 2020], available

at:[http://svb.org.ua/sites/default/files/201309\\_strategiya\\_spriyannya\\_rozvitku\\_svb\\_v\\_ukrayini.pdf](http://svb.org.ua/sites/default/files/201309_strategiya_spriyannya_rozvitku_svb_v_ukrayini.pdf). (access date December 25, 2015).