

## Корпоративна соціальна відповідальність як складова безбар'єрного середовища у готельно-ресторанному бізнесі

*Світлана Гаврилюк*

*к.е.н., доцент, доцент кафедри туризму,  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: gavrylyuks@krok.edu.ua,  
ORCID: 0000-0003-1001-4046*

*Оксана Оліферчук*

*ст.викладач кафедри технології харчування  
ЗВО Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна», м. Київ, Україна,  
e-mail: olofer@ukr.net,  
ORCID: 0000-0001-5762-9609*

Поняття Корпоративна соціальна відповідальність (КСВ) тотожне поняттю соціальна відповідальність бізнесу (СВБ) і передбачає відповідальне ставлення до свого продукту або послуги, до споживачів, клієнтів, до працівників, партнерів. Також КСВ активно проявляється в гармонійному співіснуванні, взаємодії та постійному діалозі із суспільством, участі у вирішенні найгостріших соціальних проблем [1].

Безбар'єрність – це, перш за все, доступність, універсальний дизайн, відкритість та розуміння людей. З 16 грудня 2009 року, коли Україною було ратифіковано Конвенцію ООН про права осіб з інвалідністю, [2] наша держава активно розвиває принцип інклюзії для всіх людей. Мета – створення більш справедливого, рівного та успішного суспільства. Як державна політика безбар'єрність – це формування такого підходу, за якого кожна людина в нашій країні може отримати вільний доступ до будь-якої сфери життя: навчання, будівництва кар'єри, спокійного пересування країною тощо [3]. Національна стратегія зі створення безбар'єрного простору була прийнята у квітні 2021 року. Вона розроблена в межах ініціативи першої леді Олени Зеленської «Без бар'єрів» та на виконання Указу Президента України. Стратегія розрахована до 2030 року і передбачає усунення бар'єрів у шести основних напрямках, які наведені нижче [4].

*Фізичний.* Включає розроблення єдиних архітектурних стандартів. Це означає, що все наше навколишнє середовище (будівлі, вулиці, тротуари, транспорт) має бути фізично доступним для всіх людей, зокрема для маломобільних груп населення (люди з інвалідністю, люди літнього віку, батьки з маленькими дітьми, люди з нестандартними габаритними розмірами, вагітні жінки тощо).

*Суспільний і громадянський.* Передбачає створення рівних можливостей для активної участі людей у громадському житті. Це означає, що кожна людина за такого підходу має відчувати себе вільною у своєму самовираженні, що її не будуть засуджувати через якісь її ознаки. А, навпаки, різність кожного з нас вкупі посилюватиме й розвиватиме наше суспільство.

*Економічний.* Означає забезпечення соціальних та виробничих умов, за

яких людина може працевлаштуватись і відчувати себе захищеною від проявів дискримінації. Також у межах цього напряму передбачається створення можливостей для отримання фінансових та інших ресурсів для підприємницької діяльності.

*Освітній.* Один з головних напрямків, адже має забезпечити вільний доступ до якісної освіти, причому впродовж усього життя людини. Власне, якраз цим держава і буде опікуватися в межах цього напряму.

*Цифровий.* Це сфера, без якої неможливо уявити наше життя у XXI столітті. Цифрова безбар'єрність передбачає доступ усіх соціальних груп до всіх послуг, що є онлайн, та власне до інтернету.

*Інформаційний.* У межах цього напряму планується створити такі умови, за яких люди, незалежно від своєї мобільності, функціональних порушень чи комунікативних можливостей, зможуть отримувати доступ до інформації та користуватись усіма необхідними технологіями.

У готельно-ресторанному бізнесі створенню безбар'єрного середовища сприяють наступні види діяльності. *Фізична:* забезпечення доступу для людей з обмеженими можливостями руху, включаючи пандуси, ліфти, підйомники, широкі двері та зручні туалети, також спеціально обладнаних номерів із зручностями для осіб з інвалідністю. *Інформаційна:* забезпечення інформації та послуг у доступній формі для людей з порушеннями зору, слуху та іншими пізнавальними особливостями. Це може включати використання великих шрифтів, аудіо- та відеофайлів, перекладів на інші мови та інших засобів доступності. *Освітня:* навчання як осіб з інвалідністю професійним компетенціям, так і персоналу щодо взаємодії з різними групами клієнтів та надання допомоги особам з особливими потребами. *Співпраця з місцевими громадами:* розвиток партнерств з місцевими організаціями, що підтримують осіб з обмеженими можливостями. Створення можливостей працевлаштування для людей з різними можливостями. *Екологічні ініціативи:* зменшення впливу на навколишнє середовище через впровадження сталісних практик у сфері відходів, водопостачання та інші аспекти. *Стандарти безпеки та дотримання прав клієнтів:* високі стандарти безпеки, комфорту та якості обслуговування рівні для всіх. *Внутрішня рівність та участь співробітників:* розвивати внутрішню культуру, що підтримує рівність та участь всіх співробітників, незалежно від їхньої релігії, національності, віку або фізичного стану. Відсутність дискримінації. *Формування ментального здоров'я колективу* (психічне, психологічне, душевне) – це непомітний, але водночас головний (внутрішній) двигун людини, що дозволяє не лише повноцінно жити, а й ефективно функціонувати у суспільстві. Ментальне здоров'я та фізичне здоров'я – нерозривне ціле.

КСВ готельно-ресторанного бізнесу забезпечить ряд переваг. *Покращення репутації компанії:* компанії, які приділяють увагу КСВ, сприймаються як більш відповідальні та надійні. Це може сприяти залученню клієнтів, партнерів та працівників. *Збільшення продажів:* компанії, які створюють безбар'єрне середовище, можуть залучити нових клієнтів, включаючи людей з обмеженими

можливостями. Це може призвести до збільшення продажів та прибутку. *Покращення якості життя*: безбар'єрне середовище дає людям з інвалідністю можливість брати участь у суспільстві нарівні з іншими. Це може покращити їхнє самопочуття та якість життя.

Впровадження корпоративної соціальної відповідальності в готельно-ресторанному бізнесі призведе до створення в Україні більш сталого та безбар'єрного середовища для всіх зацікавлених сторін. Усі вище розглянуті дефініції дають підґрунтя стверджувати, що КСВ є рушійною силою для успішного провадження економічної діяльності не лише у готельно-ресторанному бізнесі, а й в усіх сферах соціальних та виробничих відносин, своєрідним маркером безбар'єрності. У нашій країні соціальне підприємництво ще досі сприймається як популярний західний тренд. Тоді як в Європі КСВ, фактично, є обов'язковою складовою діяльності великих компаній [5]. Беручи до уваги рух України в напрямку європейської інтеграції, варто перейняти найкращий європейський досвід у сфері КСВ. Перші кроки вже зроблено.

**Ключові слова:** інклюзивне середовище; корпоративна соціальна відповідальність; соціальна відповідальність бізнесу; безбар'єрність; маломобільні групи; готельно-ресторанний бізнес.

### Список використаних джерел

1. Котлер Ф. *Корпоративна соціальна відповідальність* / Ф. Котлер, Н. Лі // *Як зробити якомога більше добра для вашої компанії та суспільства* Пер. з англ. С. Яринич. – К.: Стандарт, 2005. – С.4.
2. *Конвенція про права осіб з інвалідністю*. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_g71#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text) (дата звернення 01.12.2023.).
3. *Довідник безбар'єрності*. URL: <https://bf.in.ua> (дата звернення 01.12.2023.).
4. *Національна стратегія зі створення безбар'єрного простору*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text> (дата звернення 01.12.2023.).
5. *Соціальне підприємництво і як воно працює у світі*. URL: <https://openmind.com.ua/2019/10/30/csr> (дата звернення 01.12.2023.).