

УДК 388.488.2

Маріанна Маршаленко

аспірантка кафедри економіки праці та менеджменту

*Науковий керівник:***Тамара Березяно**д-р екон. наук., зав. каф. економіки праці та менеджменту
Національний університет харчових технологій, м. Київ

СОЦІОКУЛЬТУРНІ ВИКЛИКИ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНИМИ МЕРЕЖАМИ

Етична поведінка є обов'язком кожної компанії. Принципи діяльності компанії, комунікації зі стейкхолдерами та прозорість прийняття рішень мають бути прописані в окремому документі. Найбільш поширеними з них є хартія, кодекс, кодекс бізнес етикету тощо. Це основа цінностей, репутації, корпоративного іміджу компанії та довіри, яку вкладають у компанію всі зацікавлені сторони, включаючи співробітників, гостей і клієнтів, постачальників, місцеві громади, органи державної влади та суспільства в цілому.

Проаналізувати основні соціокультурні виклики міжнародних готельних ланцюгів та способи керування ними.

Для аналізу проблем соціокультурного характеру у міжнародних готельних ланцюгах, було взято лідера ринку послуг – Marriott International (1348532 номери) та Accor Group [1], що займає 7 пункт у міжнародному рейтингу «Hotels Rank 2020» віж «HOTELS» magazine підготовленому MTG Media Group у місті Чикаго, США [2].

Основні потенційні соціокультурні проблеми у стосунках між основними стейкхолдерами, які були виділені цими мережами є 10:

1. Проявлення поваги до людей: існує багато законів, розроблених для захисту прямих партнерів компанії (гості, клієнти, співробітники і постачальники), а іноді і людей, які перебувають

- у непрямому контакті. Компанії дбайливо та уважно стежать за дотриманням цих законів, зокрема, гарантуючи, що практика постачальників відповідає зобов'язанням мереж поважати людей. У разі порушення, компанії реалізують план коригувальних дій з партнером і, якщо результати не будуть задовільними, розірве всі відносини з цим постачальником.
2. Недопущення використання примусової праці, яка визначається як робота, здійснена загрозою чи залякуванням
 3. Недопущення використання дитячої праці, що визначається як будь-яка господарська діяльність дітей, яка позбавляє їх гідності та завдає шкоди їх нормальному фізичному та розумовому розвитку.
 4. Неприпустимість незадекларованої праці, що полягає у працевлаштуванні осіб без обліку заробітної плати та без реєстрації їх у національних податкових органах, органах соціального захисту та органах зайнятості, таким чином позбавляючи працівників їхніх соціальних виплат, а уряд – податків із заробітної плати та соціальних внески, стягнені з їхньої праці.
 5. Неприпустимість сприяння проституції на території всіх готельних підприємств даних мереж.
 6. Створення рівних умов – компанії застосовують політику рівного доступу до об'єктів і послуг, що надаються гостям і співробітникам.
 7. Безпека та якість харчування. Незалежно від готелю, бренду, місця розташування чи країни, безпека є одним із основоположних принципів готельного бізнесу. Безпека також є питанням дотримання місцевого законодавства та стандартів, доповнених власними правилами та інструкціями кожної готельної мережі окремо. Це також передбачає підтримання відкритих і прозорих відносин з громадськістю, з органами, відповідальними за дотримання правил безпеки харчових продуктів та гігієни.
 8. Забезпечення безпеки, що передбачає запобігання та реагування на зловмисні атаки на людей і майно, а також боротьбу зі злочинністю, що становить потенційну загрозу гостям, співробітникам та готельній інфраструктурі. Це спільна відповідальність компаній та органів влади в країнах, з якими компанії прагнуть

підтримувати відкриті та прозорі відносини. Безпека є визначальним компонентом продуктів і послуг, які пропонуються в готельних мережах, і одним з основних для їхніх гостей.

Ключові слова: хартія, етика, КСВ, менеджмент, гостинність.

Список використаних джерел

1. The Code of Ethics and Corporate Social Responsibility [Electronic resource]. – URL: <https://group.accor.com/en/group/our-commitments/accor-ethics-and-compliance> (date of application: 12.05.2022).
2. Hotels Rank 2020 "by "HOTELS" magazine published by MTG Media Group in Chicago [Electronic resource]. – URL: <https://en.itravelblog.net/31262/> (date of application: 12.05.2022).