

УДК 364.46

КАЛІНІЧЕНКО Сергій Миколайович

кандидат економічних наук, доцент,
завідувач кафедри туризму
Державний біотехнологічний університет, Україна
<https://orcid.org/0000-0003-3958-4763>
e-mail: kalinichenko.sergiy@gmail.com

СПОДАР Катерина Вікторівна

кандидат технічних наук, доцент,
доцент кафедри торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи
Державний біотехнологічний університет, Україна
<https://orcid.org/0000-0002-6799-7701>

ГРІБІНИК Андрій Володимирович

асистент кафедри туризму
Державний біотехнологічний університет, Україна
<https://orcid.org/0000-0002-0266-3006>
e-mail: gribinyk.andrey@gmail.com

ПОПКОВА Світлана Олегівна

аспірант
Одеський національний технологічний університет, Україна
<https://orcid.org/0000-0001-6387-8337>

АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ТУРИЗМУ

В умовах динамічних соціальних змін у світовій практиці управління все в більшою мірою затверджується інноваційний метод освоєння соціального простору – його технологізація. Соціальні технології виступають як інтелектуальний наукомісткий ресурс, використання якого дозволяє не лише вивчити та передбачити різні соціальні зміни, а й активно впливати на практичне життя, отримувати ефективний прогнозований соціальний результат. З огляду на глобальні соціально-економічні трансформації, відбулося ускладнення всіх життєвих процесів, зокрема управлінських. Це спричинило розуміння необхідності оптимізації управління, що означає зробити його технологічнішим. У зв'язку з цим у сучасних організаціях останнім часом широко використовуються соціальні технології, створені задля перетворення соціального об'єкта з метою отримання гарантованого ефекту. Важливою особливістю підприємств промисловості туризму є висока значимість людського чинника, що робить виправданим застосування соціальних технологій. Актуальність практичної проблеми соціальних технологій підкреслюється усвідомленням подій змін у соціально-економічний простір, в тому числі і у сфері послуг. До них відносяться, посилення ролі людського ресурсу у господарській сфері, взагалі, в управлінні організацією, у її успіхах та життєздатності, зростання ролі і відповідальності кожного учасника організації; зміна параметрів, а також характер соціально-економічної динаміки сучасного суспільства, прискорення ринкових процесів, виникнення нових соціально-економічних наслідків глобалізації; безпрецедентні зміни соціально-економічного середовища на всіх рівнях систем управління у зв'язку з поширенням інформаційних і комунікаційних технологій і заснованих на них систем управління інформаційними процесами в організаціях; затребуваність особистісно професійного потенціалу фахівців усіх рівнів, зокрема, підприємницьких талантів, вміння впевнено поводитися у ситуаціях невизначеності та ризику; сміливості брати на себе відповідальність за складні проблеми в непередбачуваному конкурентному середовищі, особливо характерного для сфери послуг.

Ключові слова: соціальні технології, управління соціальним об'єктом, підприємства промисловості туризму

JEL classification: A10

DOI: <https://doi.org/10.31649/ins.2022.3.110.115>

1. ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Оптимізація розвитку та функціонування сучасних організацій вимагає технологічного підходу до управління соціальною діяльністю, оскільки масштаб змін, залучення людських, матеріальних, інформаційних та інших ресурсів настільки великі, що спонтанність, стихійність такого руху, надмірна кількість помилок призвели б до невиправданої витрати сил.

Щоб діяльність отримала право називатися технологією, необхідно її розчленування на елементи, що реалізуються певної послідовності. Рівень досягнутого суспільством знання свідчить необхідність обґрунтування вибору кожної трудової операції, кожного способу і засоби перетворювальної діяльності. Завжди є необхідність розробки інноваційних управлінських технологій, вкладених у створення ефективно діючої туристичної організації. У цьому їх використання передбачається і натомість позитивної мотивації персоналу до змін. Такі технології сьогодні називають соціальними.

2. АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Термін «соціальна технологія» є своєрідною мовленнєвою інновацією в сучасній науці. Інтерес до нього з'явився порівняно нещодавно, збігшись у часі з переходом до нової парадигми управління. При цьому з одного боку стали приділяти значну увагу людині в організації, а з іншого боку - використовувати позитивний досвід прогресивних організацій, зокрема Японських компаній. Останнє змусило більш уважно поглянути на феномен корпоративної культури багатьох фірм цієї країни (Nissan, Sony, Toyota і ін.). В результаті, багато вітчизняних та зарубіжних практик помітили, що саме соціальний ресурс забезпечив процвітання даним компаніям. Взавши на озброєння цей підхід, передові організації почали намагатися

запозичити досвід управління людськими ресурсами на основі соціальних технологій.

У сучасній науковій літературі соціальна технологія окреслюється сукупність методів та засобів впливу, спрямованих на перетворення соціального об'єкта, що гарантують досягнення заданого результату [1]. Аналіз поглядів на сутність соціальної технології дозволяє виявити її відмінну особливість - досягати соціальних ефектів за допомогою сукупності засобів та методів на соціальну систему. При цьому основною умовою їх отримання буде прагнення мінімізації моральних і матеріальних витрат. Це дозволяє у її складі виділити основні елементи: алгоритм виконуваних операцій, сукупність прийомів, які впливають соціальний об'єкт, взаємопов'язаність процесів та отримання гарантованого результату.

Одні вчені визначають соціальні технології як діяльність, у результаті якої досягається поставлена ціль і визначається об'єкт діяльності. Інші характеризують соціальні технології як елемент механізму управління і засобів перекладу абстрактної мови науки на конкретну мову досягнення поставлених цілей. Треті представляють сутність соціальних технологій як інноваційну систему методів: виявлення і використання прихованих потенціалів соціальної системи, одержання оптимального соціального результату при найменших управлінських витратах. Вони, на думку І. Пінчук, можуть бути також розглянуті як сукупність операцій, процедур соціального впливу на шляху одержання оптимального соціального результату (зміцнення соціальної організації, поліпшення умов життя людей, запобігання конфліктам тощо). Соціальна технологія — найважливіший елемент механізму керування. Вона характеризується як сукупність методів вирішення тієї чи іншої соціальної проблеми [2].

3. ВИДІЛЕННЯ НЕВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ, КОТРИМ ПРИСВЯЧУЄТЬСЯ ОЗНАЧЕНА СТАТТЯ

Однак більшість наукових праць

присвячені важливості вивчення терміну «соціальна технологія», проте потребує більшого дослідження використання даного терміну у підприємствах сфери туризму.

4. ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою статті є дослідження використання соціальних технологій в діяльності підприємств туристичного напрямку.

5. ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ З ПОВНИМ ОБГРУНТУВАННЯМ ОТРИМАНИХ НАУКОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

Сьогодні соціальні технології, як у теоретичному, і у прикладному плані, дедалі більше входять у сферу діяльності підприємств, переломлюючись у кадрової політиці, у системі управління та корпоративної культури організації [3].

Соціальні технології – це сукупність методів і прийомів, що дозволяють досягати прогнозованих ефективних результатів у взаємодії між суб'єктами. Тобто за змістом соціальні технології – це структура комунікативних дій, що змінюють соціальні системи або ситуації. У більш широкому сенсі соціальні технології - це послідовність етапів соціальної взаємодії, під час якої кожен суб'єкт, що бере участь у взаємодії, реалізує власну управлінську стратегію відносно інших суб'єктів і формує соціальну дійсність.

Соціальні технології суттєво відрізняються одна від одної за своїм змістом.

За масштабністю виділяють глобальні соціальні технології, що пов'язані з рішенням загальнолюдських проблем, із життєдіяльністю людей, їхньою соціальною захищеністю.

Регіональні технології вивчають реалізацію і закономірності територіального соціального життя.

Колективні (групові) технології орієнтовані на регуляцію соціального життя в спільнотах (групах, трудових колективах).

Індивідуальні соціальні технології орієнтовані на вирішення типових соціальних проблем окремих індивідів.

Інноваційні соціальні технології спрямовані на створення і матеріалізацію нововведень у суспільстві, на реалізацію таких нововведень, що зумовлюють якісні зміни в різних сферах соціального життя,

призводять до раціонального використання матеріальних та інших ресурсів у суспільстві.

Рутинні соціальні технології характеризуються такими методами впливу на соціальні процеси, що вирізняються малою наукоємністю, використовують застарілі методи соціального впливу, не мотивують соціальний об'єкт і соціальну систему до вдосконалення та змін.

Інтелектуальні соціальні технології спрямовані на стимулювання розумової діяльності людей, розвиток їхніх творчих здібностей.

Соціальні технології згоди являють собою методи та шляхи досягнення згоди більшості населення у вирішенні найактуальніших питань громадського життя та їхньої взаємодії. До цього типу технологій належать соціальні технології вирішення конфліктів, зокрема соціально-етнічних.

Можна виділити також соціальні технології за галузевим критерієм: у власне соціальному середовищі, в духовній, економічній галузі тощо.

Управлінські технології безпосередньо пов'язані зі здійсненням завдань соціальної роботи. До такого роду технологій можна віднести психологічні технології як засоби впливу на психологічні процеси, властивості, явища, ставлення, волю особистості, міжособистісні взаємовідносини. Їх застосування створює атмосферу співробітництва та співтворчості, стимулює діяльність, підвищує якість та ефективність роботи організації. Але, перш за все, соціальні технології активізують управлінський персонал організацій (зокрема туристичних), дозволяючи більш повно та всебічно розкривати та використовувати творчий потенціал працівника. Соціальні технології виступають сполучною ланкою між соціологічною теорією, методологією та соціальною практикою, являючи собою певний алгоритм переходу від соціологічної парадигми до соціологічної концепції та теорії, а потім – до управління соціальними об'єктами. Соціологія управління, своєю чергою, покликана описувати, пояснювати, проорокувати поведінку об'єкта, яким виявляється цілеспрямоване і усвідомлене соціально-управлінське вплив. На прикладному рівні технологія соціального управління полягає в описі чи супроводі

процесу практичної реалізації управлінського циклу.

Застосування соціальних технологій дозволяє суттєво змінити соціальне середовище практично будь-якої організації. Їхні можливості в організаціях різних сфер діяльності та форм власності, у тому числі і у сфері сервісу та туризму, по суті, безмежні. Проте, як свідчать спостереження, застосовуються вони нерегулярно і нерационально. Разом з тим, впровадження соціальних технологій у практику управління - це не просто "ноу-хау", соціальна інновація, а принципово інший сучасний спосіб організації соціального життя, що відповідає практичним потребам людства.

Актуальність практичної проблеми соціальних технологій підкреслюється усвідомленням змін у соціально-економічному просторі, до яких відносяться:

- зростання ролі людського ресурсу у господарській сфері, взагалі, в управлінні організацією, у її успіхах та життєздатності, зростання ролі та відповідальності кожного учасника організації;

- зміна параметрів, а також характер соціально-економічної динаміки сучасного суспільства, прискорення ринкових процесів, виникнення нових соціально-економічних наслідків глобалізації;

- зміни соціально-економічного середовища на всіх рівнях систем управління у зв'язку з поширенням інформаційних та комунікаційних технологій та заснованих на них систем управління інформаційними процесами в організаціях;

- потребу особистісно-професійного потенціалу фахівців усіх рівнів,

зокрема, підприємницьких талантів, уміння впевнено поводитись у ситуаціях невизначеності та ризику; сміливості брати на себе відповідальність за складні проблеми в непередбачуваному конкурентному середовищі.

Можливості соціальних технологій визначаються їх сутнісною ознакою - виявлення та використання прихованих потенціалів соціальної системи та на підставі цього отримання оптимального соціального результату за найменших управлінських витрат. При цьому найважливішим є вміння ефективно працювати з людьми, розкривати їх потенційні ресурси та можливості з метою оптимізації та підвищення ефективності їх діяльності. Як можна бачити, соціальні технології мають значний потенціал і можливості створення нового соціального простору (рис. 1). Соціальні процеси, якщо вони підконтрольні, приносять прибуток. Економічний капітал значно збільшиться, якщо скористатися інструментами соціальних технологій.

В умовах динамічних соціальних змін у світовій практиці управління дедалі більше затверджується інноваційний метод освоєння соціального простору - його технологізація.

Соціальні технології виступають як інтелектуальний наукомісткий ресурс, використання якого дозволяє не тільки вивчити та передбачити різні соціальні зміни, але й активно впливати на практичне життя, отримувати ефективний прогнозований соціальний результат.

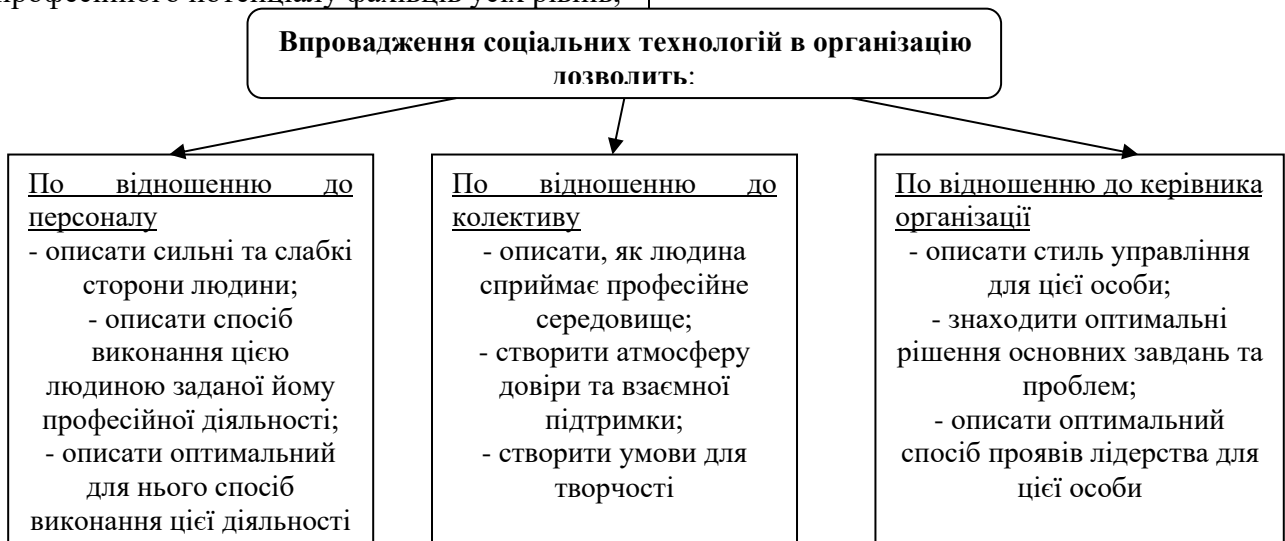


Рис 1 Можливості впливу соціальних технологій на організацію

Оскільки сенс соціальних технологій у свідомому застосуванні їх до соціальної реальності, то сутність та призначення будь-якої соціальної технології - оптимізувати управлінський процес, зробити його технологічнішим, виключаючи ті види діяльності та операції, які не є необхідними для отримання соціального результату. Отже, можна сказати що використання технологій у сфері туризму – це головний ресурс, що дозволяє знизити витрати на управління, підвищити ефективність управлінського впливу.

Прикладом активного застосування соціальних технологій є Японія, яка досягла видатних успіхів за рахунок творчого використання відомих у всьому світі не лише технічних, а й соціальних технологій, особливо технологій оптимізації ділового співробітництва та досягнення згоди. Сама країна може бути наочним прикладом ефективної співпраці, соціального супроводу будь-якої технічної нововведення, управлінського рішення.

Прикладами соціальних технологій, що перетворюють зовнішнє середовище бізнесу та створюють сприятливі умови для його розвитку, є брендинг та соціальна реклама. Вдало розробляючи та комбінуючи інструменти соціальних технологій, підприємці вступають у конкурентну боротьбу. Проте соціальні технології переважно необхідні при оптимізації соціальних відносин усередині організації та зовнішніх зв'язків. Класик американського менеджменту Генрі Форд, відзначаючи значимість соціальних технологій у досягненні успіху організації, наголошував на необхідності вміння взаємодіяти з людьми, розуміти їх, а також на них впливати. Разом з тим, при проектуванні такого роду взаємодії та впливу необхідно враховувати фактори, які є передумовою впровадження соціальних технологій.

Управління організаціями промисловості туризму багато в чому здійснюється за загальним законам, властивим управлінню організаціями будь-яких інших сфер діяльності. Однак є сутнісна відмінність, яка полягає у прийнятті соціально значущих рішень, що зачіпають інтереси багатьох людей. Тут переплітаються інтереси багатьох людей, узгоджуються суперечливі цілі, присутня залежність від багатьох чинників: політичних, психологічних, економічних, природних. Отже, враховувати доводиться не

тільки вплив зовнішніх чинників на управлінську діяльність, а й вплив особистісних характеристик керівника.

Важливо підкреслити стохастичність і багатоваріантність процесів, супутніх прийняттю рішення, що вимагає від керівника особливих особистісних якостей, що переломлюються у своєрідному «підкресленні», що називається стилем управління. Останнє багато в чому залежить від волі та бажання суб'єкта управління, тому є суб'єктивним фактором. Стиль управління проявляється на будь-якому етапі управління, оскільки керівник керується не тільки знанням стандартів професійної діяльності, а й власними уявленнями про ситуацію та вибір способів вирішення завдань.

Аналогічні висновки про вплив іміджу керівника можна зробити при створенні соціальних технологій. Так, вибір методів на соціальну систему, визначення послідовності і тривалості операцій, безпосередньо залежить від особистісних показників суб'єкта діяльності. Від стилю управління залежать також функції та способи управління. Наприклад, у кожній із функцій управління можуть бути використані різні методи управлінського впливу. Так, контроль передбачає його організацію, видання відповідного розпорядження, проведення роз'яснювальної бесіди та у разі успішного вирішення професійного завдання, матеріального заохочення.

Якщо взяти до уваги, що діяльність менеджера в індустрії туризму досить специфічна, схильна до постійного ризику через постійну присутність людського фактору, то стає зрозумілим і виправданим застосування соціальних технологій. Наприклад, робота туроператора містить чимало труднощів щодо вирішення раптових проблем. Він крім того, що розробляє екскурсійні програми, плани проведення анімаційних заходів, бронюють місця в готелях і веде переговори з приймаючою стороною, займається проведенням рекламних кампаній, а також дозволом на користь клієнта конфліктних і різного роду форс-мажорних обставин.

6. ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМКУ

Сутність соціальних технологій у тому, щоб оптимізувати управлінський процес,

зробити його технологічнішим і виключити ті операції, які перешкоджають отриманню соціального результату.

Отже, використання технологій у сфері послуг є умовою підвищення ефективності

управлінського впливу. Цей висновок підтверджує спочатку висунуту тезу про доцільність технологічного підходу до управління сучасними організаціями.

Література

1. Азарова Т. В., Абрамов Л. К. *Соціальні технології*. Частина 1. ІСКМ, Кіровоград, 2004, 104 с.
2. Лукашевич А. П., Мигович І. І., Пінчук І. М. *Соціальна робота в Україні: теоретико-методичні засади* / К.: МАУП, 2001. 126 с.
3. Шандова Н.В., Кириченко Н.О. Дослідження ефективності використання соціальних технологій в діяльності підприємств. *Вісник ХНТУ*. 2020. № 2(73), 2020. С. 134-140.
4. Туманян Ю.Р., Іщенко-Падукова О.О., Мовчан І.В. Критичні соціальні технології в системі сучасної економічної політики. *Проблеми економіки*. 2018. №1. С.115-119.

References

1. Azarova T.V., Abramov L.K.(2004). *Sotsialni tekhnolohii*. Chastyna 1. ISKM, Kirovohrad.
2. Lukashovich A.P., Myhovych I.I., Pinchuk I.M. (2001) *Sotsialna robota v Ukraini: teoretyko-metodychni zasady*. K.: MAUP.
3. Shandova N.V., Kyrychenko N.O. (2020) Doslidzhennia efektyvnosti vykorystannia sotsialnykh tekhnolohii v dilnosti pidpriemstv. *Visnyk KhNTU*, № 2(73), p. 134-140.
4. Tumanian Yu.R., Ishchenko-Padukova O.O., Movchan I.V.(2018) Krytychni sotsialni tekhnolohii v systemi suchasnoi ekonomichnoi polityky [Critical social technologies in the system of modern economic policy]. *Problemy ekonomiky*, №1, p.115- 119.

Abstract

KALINICHENKO Sergiy, SPODAR Kateryna, GRIBINYK Andrey, POPKOVA Svitlana. Analysis of the use of social technologies in tourism enterprises

In the conditions of dynamic social changes in the world practice of management the innovative method of development of social space - its technologization is more and more approved. Social technologies act as an intellectual knowledge-intensive resource, the use of which allows not only to study and predict various social changes, but also to actively influence practical life, to obtain an effective predictable social result. Given the global socio-economic transformations, there has been a complication of all life processes, including management. This led to an understanding of the need to optimize management, which means making it more technological. In this regard, in modern organizations recently widely used social technologies designed to transform the social object in order to obtain a guaranteed effect. An important feature of the tourism industry is the high importance of the human factor, which justifies the use of social technologies. The urgency of the practical problem of social technologies is emphasized by awareness of changes in the socio-economic space, including services. These include strengthening the role of human resources in the economic sphere, in general, in managing the organization, its success and viability, responsibilities of each member of the organization; changing parameters, as well as the nature of socio-economic dynamics of modern society, accelerating market processes, the emergence of new socio-economic consequences of globalization; unprecedented changes in the socio-economic environment at all levels of management systems in connection with the spread of information and communication technologies and information management systems based on them in organizations; demand for personal and professional potential of specialists at all levels, in particular, entrepreneurial talents, ability to behave confidently in situations of uncertainty and risk; the courage to take responsibility for complex problems in an unpredictable competitive environment, especially in the service sector.

Key words: social technologies, management of social object, enterprises of tourism industry

Стаття надійшла до редакції 26.08.2022 р.

Бібліографічний опис статті:

Калініченко С., Сподар К., Грібнік А., Попкова С. Аналіз використання соціальних технологій на підприємствах сфери туризму. *Innovation and Sustainability*. 2022. № 3. С. 110-115.

Kalinichenko S., Spodar K., Gribinyk A., Popkova S. (2022) Analysis of the use of social technologies in tourism enterprises. *Innovation and Sustainability*, no. 3, pp. 110-115.