

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ  
імені Михайла Туган - Барановського  
Навчально-науковий інститут бізнесу та гостинності

Кафедра економіки та бізнесу

ДОПУСКАЮ ДО ЗАХИСТУ  
Гарант освітньої програми  
\_\_\_\_\_ Лохман Н.В.  
(підпис)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на здобуття ступеня вищої освіти «Бакалавр»  
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»  
освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»

на тему: « ФОРМУВАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-  
РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ»

Виконав:

здобувач

вищої освіти

студент 4 курсу групи ГРС-18

Солодкий Олександр Сергійович

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Керівник:

к.і.н., доцент

Романуха Олександр Миколайович

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Засвідчую, що у дипломній роботі немає  
запозичень з праць інших авторів без  
відповідних посилань

Здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_

(підпис)

Маріуполь  
2022

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ  
імені Михайла Туган-Барановського

Навчально-науковий інститут бізнесу та гостинності

Кафедра \_\_\_\_\_ економіки та бізнесу \_\_\_\_\_

Форма здобуття вищої освіти \_\_\_\_\_ денна \_\_\_\_\_

Ступінь \_\_\_\_\_ бакалавр \_\_\_\_\_

Галузь знань \_\_\_\_\_ «Сфера обслуговування» \_\_\_\_\_

Освітня програма \_\_\_\_\_ 241 «Готельно-ресторанна справа» \_\_\_\_\_

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Гарант освітньої програми

\_\_\_\_\_ Лохман Н.В.

підпис

« 16 » вересня 2021 р.

### ЗАВДАННЯ

#### НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Солодкому Олександрю Сергійовичу

прізвище, ім'я, по батькові

1. Тема роботи: «Формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств»

Керівник роботи к.і.н., доцент Романуха О.М.

Затверджені наказом ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського

від «15» жовтня 2021 р. № 363-с

2. Строк подання здобувачем ВО роботи «13» червня 2022 р.

3. Вихідні дані до роботи: офіційний сайт підприємства, статистичні дані з сайтів Державної служби статистики України, навчальна та науково-практична література, чинна нормативно-правова база України, данні, розміщені у мережі Інтернет

4. Зміст (перелік питань, які потрібно розробити):

Вступ

Основна частина

Висновки та рекомендації

Список використаних джерел

Додатки

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень).

---

---

---

(За потреби зазначаються П.І. по Б. консультантів за розділами роботи)

6. Дата видачі завдання: «16» вересня 2021 р.

7. Календарний план

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Підготовка теоретичної складової основної частини	до 02.03.2022 р.	
2	Підготовка аналітичної складової основної частини	до 12.04.2022 р.	
3	Підготовка висновків та рекомендацій	до 23.05.2022 р.	
4	Підготовка та оформлення вступу, списку використаних джерел та інших складових роботи	до 16.05.2021 р.	
5	Отримання відгуку від керівника	до 01.06.2022 р.	
6	Подання на кафедру завершеної роботи	до 13.06.2022 р.	
7	Проходження перевірки на академічний плагіат і нормоконтролю кваліфікаційної роботи	до 16.06.2022р.	
8	Підготовка студента до захисту та захист кваліфікаційної роботи	18.06.2022 – 26.06.2022 р.	

Здобувач ВО \_\_\_\_\_ Солодкий О.С.  
( підпис )

Керівник роботи \_\_\_\_\_ Романуха О.М.  
( підпис )

**РЕФЕРАТ**

Загальна кількість в роботі:

сторінок 55 ,                      рисунків 4,                      таблиць 1,                      додатків 4,  
графічного матеріалу -,                      використаних джерел 63

Об'єкт дослідження: системи безпеки підприємства готельно-ресторанної сфери

Предмет дослідження: механізми формування та забезпечення безпеки на підприємствах готельно-ресторанної сфери

Мета дослідження: визначення ролі безпеки в діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери, вивчення принципів і методів їх роботи та подальші тенденції розвитку

Методи дослідження: аналізу, аналогії, синтезу, логічного узагальнення (для систематизації теоретичних і практичних аспектів діагностики готельних та ресторанних підприємств); статистичний метод; багатовимірний факторний аналіз.

Основні результати дослідження: визначено взаємозв'язок між рівнем безпеки в готельно-ресторанному підприємстві та рівнем професійної підготовки, а не технічного оснащення; проаналізовано роль інформаційних технологій в системі безпеки готелів та ресторанів; доведено, що рівень безпеки закладу гостинності є ключовим на даному етапі для клієнтів та є показником конкурентності готельно-ресторанного підприємства; звернено увагу на потребу подальшого розвитку технології безконтактного обслуговування чи роботизованого

Ключові слова: готель, ресторан, безпека, гостинність, організація, тимчасові заклади розміщення, заклади харчування.

## ЗМІСТ

Вступ	6
Основна частина	8
Висновки та рекомендації	35
Список використаних джерел	45
Додатки	50

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Безпека є ключовим елементом індустрії гостинності. Спеціалізуючись на обслуговуванні людей, готелі та ресторани в першу чергу мають гарантувати безпечність своїх послуг, а вже після їх належний рівень, комфорт, дружнє ставлення персоналу. У протилежному випадку заклад гостинності не зможе сформувати власну базу клієнтів та приречений на закриття. Належному рівню безпеки приділяли увагу на протязі усієї історії готельно-ресторанної сфери. Змінювалися часи, підходи до розуміння суті безпеки, вимоги до її рівня, проте вона лишалась пріоритетом номер один. У наш час підходи до розуміння суті безпеки сильно змінилися. Технічний прогрес людства, інтенсивність глобалізаційних процесів, збільшення кількості мандрівок, усе це перетворило безпеку на складний, багатoelementний механізм, що потребує детального вивчення.

Питання формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств вивчали як українські так і зарубіжні науковці. Серед загалу робіт варто виокремити дослідження: Копитко М.І. [31]; Васильців Т.Г. [14]; Давидова О.Ю. [21]; Шульквн Л.Л. [62]; Сагірова А.С. [50]; Бісвець А.В. [8]; Гроененбум К.; Джонс П. [1]; Головка О.М.; Чорний М.В. [18] та ін. Вони торкалися широкого спектру питань безпеки: економічної; санітарно-гігієнічної; фізичної; управлінської. Поряд з цим варто звернути увагу на зростаючу актуальність вивчення епідеміологічної та інформаційної безпеки, стрімким розвитком цифрових технологій. Дані напрямки актуальні для закладів готельно-ресторанного господарства усього світу та є ключовими не лише в питаннях безпеки, але й економічної, репутаційної чи організаційної складової їх діяльності.

**Мета і завдання кваліфікаційної роботи.** Метою роботи є визначення ролі безпеки в діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери, вивчення принципів і методів, що впливають на особливості її формування та подальші тенденції розвитку в закладах гостинності.

Реалізація мети в свою чергу потребує розв'язання таких завдань:

- проаналізувати сутність поняття безпека готельно-ресторанних підприємств та підходів до його розуміння;
- визначити методи необхідні для проведення оцінки рівня безпеки готельно-ресторанних підприємств;
- визначити основні організаційні підходи до формування безпеки клієнта в закладах готельного та ресторанного господарства;
- розглянути особливості організації роботи служб безпеки в закладах індустрії гостинності на сучасному етапі;
- дослідити інноваційні підходи у формуванні та забезпеченні безпеки готельно-ресторанних підприємств;
- надати рекомендації щодо покращення роботи готельно-ресторанних підприємств з формування й забезпечення безпеки клієнтів.

**Об'єктом дослідження** виступають системи безпеки підприємства готельно-ресторанної сфери.

**Предметом дослідження** – механізми формування та забезпечення безпеки на підприємствах готельно-ресторанної сфери.

При написанні роботи були використані наступні наукові **методи**: аналізу, аналогії, синтезу, логічного узагальнення (для систематизації теоретичних і практичних аспектів діагностики готельних та ресторанних підприємств); статистичний метод; багатовимірний факторний аналіз. Вихідним положенням дослідження є констатація факту зростаючої ролі безпеки у діяльності готельних підприємств, перетворення її на один з ключових елементів конкурентності.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості використання даних матеріалів в навчальному процесі, роботі державних органів контролю діяльності готелів та ресторанів, безпосередньо в роботі самих закладів гостинності. Констатовано, що рівень безпеки на даний час є головним критерієм при виборі готелю чи ресторану та впливає на рівень завантаженості закладу, його прибутковість та конкурентність на ринку.

Джерельну базу роботи становлять статистичні дані, результати соціологічних досліджень, нормативні акти щодо діяльності готелів та ресторанів і вимог до них в питаннях організації безпеки клієнтів, доробки українських та зарубіжних вчених.

## ОСНОВНА ЧАСТИНА

Безпека виступає центральним елементом в системі функціонування готельних та ресторанних підприємств. Замовляючи послуги з розміщення чи харчування клієнт автоматично отримує в комплексі з продуктом й послуги безпеки. Даний вид послуг належить до категорії непомітних, оскільки має прихований характер. Перебуваючи в готелі чи ресторані ми не побачимо у чеку суму конкретно за послуги безпеки, довкола нас не будуть стояти охоронці, проте заклад завжди буде нести відповідальність за своїх клієнтів під час їх перебування на своїй території. Важливість безпеки підтверджують і тенденції суспільного розвитку останніх років. Збільшення кількості військових конфліктів, проявів тероризму, епідеміологічних загроз, шахрайства та крадіжки персональних даних обумовлює зростання з боку клієнтів уваги до рівня безпеки закладу гостинності. Зважаючи на це, готелі та ресторани змінюють свої принципи і підходи до функціонування систем безпеки у бік їх осучаснення, інформатизації, уніфікації. Сучасні системи безпеки все більше орієнтується не скільки на кількість відповідно підготовленого персоналу, стільки на своєчасне виявлення загрози, її попередження та уникнення. Це змінює принципи роботи служб безпеки та самих закладів гостинності в цілому

«Безпека належить до базових людських потреб і є потребою дефіциту. Це означає, що доки людина не почувається безпечно, вона не може належним чином дбати про потреби вищого порядку – соціальні та духовні» [4]. Виходячи з цього можемо стверджувати, що організація безпеки в діяльності готелів та ресторанів має аналогічні принципи впливу. Поки рівень безпеки в готелі чи ресторані не буде налагоджений на відповідному рівні, репутаційно, естетично, економічно заклад гостинності не зможе розвиватися (Див Рис 1).

Сутність терміну безпека доволі філософська та пройшла у своєму розвитку значний шлях. Починаючи обговорюватися в часи Середньовіччя – безпека трактувалася як відсутність фізичної загрози. З часом розуміння терміну еволюціонувало. Все більше дослідники звертали увагу на його різноплановість.

Так В. Могилевський «визначив суть безпеки, як показник цілісності будь-якої системи» [37]. Пов'язавши безпеку з цілісністю роботи системи, деякі вчені пішли далі. В. Манілов, А. Возженіков, М. Дзлієв, А. Прохожаєв, М. Потрубач, О. Гончаренко, Е. Лисицин, В. Вагапов та інші дослідники, зазначали що «безпека є засобом збереження та підтримання таких цінностей, як добробут, сталий розвиток тощо» [32].



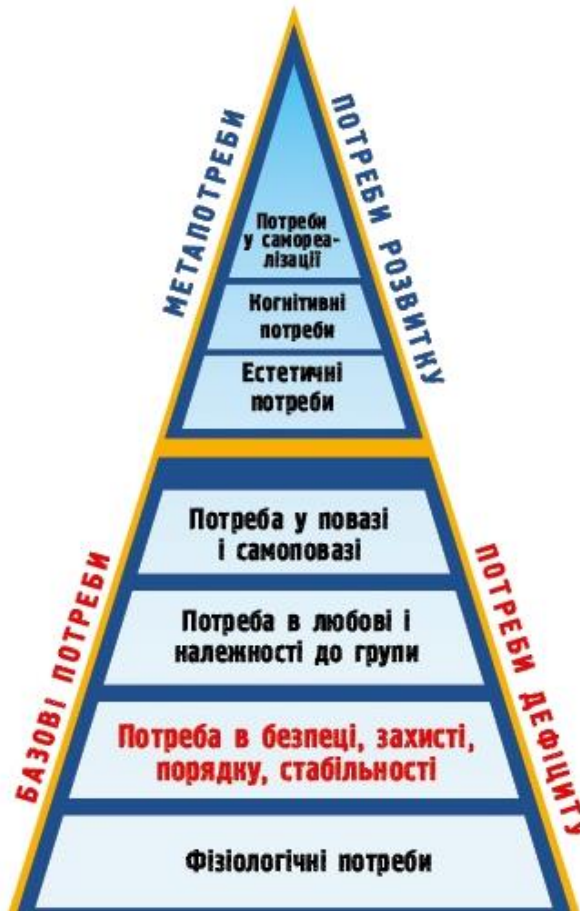


Рисунок 1 - Піраміда потреб Маслоу

Еволюція розуміння поняття відбувалась і надалі. «При цьому слід розуміти, що й сучасні визначення базуються на альтернативних та асоціативних принципах і можуть виявитися такими ж перехідними як і попередні» [32].

На думку В.М. Кузьомко «більшість сформованих підходів можна згрупувати у дві групи: діяльнісні; статичні. Прибічники першого підходу, говорять про важливість стабільності роботи самої системи, що в першу чергу залежить від рівня організації. Прихильники статистичного підходу розуміють категорію «безпека» як «психологічне сприйняття людиною безпеки як стану захищеності від загроз» [34].

Сьогодні безпеку слід ототожнювати з процесами попередження, управлінням та розвитком. Так, російський науковець А. Д. Урсул не лише ототожнює безпеку з розвитком, а наголошує на тому, що «...безпека може бути забезпечена більшою мірою не засобами захисту, а ефективною реалізацією стратегії сталого розвитку» [39].

Зважаючи на вище зазначене під безпекою готелів та ресторанів розумітимемо – систему здатну до збереження існуючих цінностей, які покладені в основі роботи підприємства гостинності, шляхом ефективного попередження загроз через реалізацію власної стратегії розвитку.

Торкаючись існуючих напрямків безпеки можемо виокремити:

національну; економічну; воєнну; демографічну; енергетичну; інформаційну та ін. (загалом близько 20). В діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери з даного загалу зустрічаються лише безпека: споруд та об'єктів; життєдіяльності; інформації; економічна; громадська; праці; техногенна; пожежна. При цьому такі види безпеки як інформаційна увійшла до даного переліку лише років десять назад. Тому подальший технічний прогрес людства призводитиме до появи нових напрямків безпеки в діяльності підприємств гостинності. Як приклад, події 2019 року (COVID-19) намітили тенденцію до виділення в окремий напрямок такого виду безпеки, як епідеміологічна. Не виключено, що в найближчий час він стане одним з основних в індустрії гостинності та житті людини.

Визначивши основні напрямки безпеки в діяльності готелів та ресторанів необхідно з'ясувати їх зміст:

інформаційна безпека – «це стан захищеності систем обробки і зберігання даних, при якому забезпечено конфіденційність, доступність і цілісність інформації, використання й розвиток в інтересах громадян або комплекс заходів, спрямованих на забезпечення захищеності інформації особи, суспільства і держави від несанкціонованого доступу, використання, оприлюднення, руйнування, внесення змін, ознайомлення, перевірки запису чи знищення» [46];

безпека економічна – «це стан захищеності життєво важливих інтересів готелю чи ресторану від внутрішніх і зовнішніх загроз (джерел небезпеки), сформований адміністрацією і колективом закладу шляхом реалізації системи заходів правового, економічного, організаційного, інженерно-технічного і соціально-психічного характеру» [46];

громадська безпека – «це стан захищеності громадянського суспільства, що характеризується відсутністю небезпеки для життя та здоров'я людей, для їх спокою та майнових прав, для нормальної діяльності підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, для цілісності й збереження матеріальних цінностей» [46];

безпека праці – «умови праці на об'єктах матеріального виробництва, зокрема промисловості, транспорту тощо, що виключають вплив небезпечних і шкідливих факторів на працюючих» [46];

техногенна безпека – «стан захищеності населення, території, об'єктів від негативних наслідків надзвичайних ситуацій техногенного характеру» [46];

пожежна безпека – «стан об'єкта, при якому з регламентованою ймовірністю відкидається можливість виникнення та розвиток пожежі, і впливу на людей її небезпечних факторів, а також забезпечується захист матеріальних цінностей» [46];

безпека споруд та об'єктів – «властивість споруди не створювати загрозу для життя, здоров'я та інтересів людини» [46].

При цьому, техногенну, пожежну, безпеку споруд та об'єктів та інші напрямки доволі часто об'єднують в рамках безпеки життєдіяльності.

«Безпека життєдіяльності – захищеність життя і діяльності особистості,

суспільства і життєвого середовища від небезпечних факторів природного і штучного характеру». «Безпека життєдіяльності поєднує в собі пожежну безпеку, санітарно-епідеміологічне благополуччя, охорону здоров'я, екологічну та ядерну безпеку, попередження надзвичайних ситуацій, цивільний захист, безпеку руху, якість і безпеку продукції та послуг, безпеку споруд, будівель та інженерних мереж тощо» [5].

Усі зазначені види безпеки активно взаємопов'язані між собою та взаємодіють під час реалізації готельного чи ресторанного циклу обслуговування клієнта. Їх варто розглядати, як елементи єдиного комплексу, що забезпечує нормальне функціонування закладу гостинності, відповідну якість послуг та безпеку клієнта. Основними елементами безпеки діяльності будь-яких закладів готельно-ресторанної сфери є: стійкість організації; захищеність її цінностей; дієва стратегія розвитку. Рівень ефективності конкретно кожного виду безпеки в закладі гостинності напряму залежить від дієвості усіх трьох вищезгаданих елементів безпеки. Не функціонування якогось одного з них, автоматично призводитиме до системних збоїв у роботі готелю чи ресторану та його закриття.

Роль безпеки в діяльності готельно-ресторанних підприємств активно вивчалась на сторінках наукової літератури. Доробки вчених умовно можна класифікувати за наступними видами: фундаментальні дослідження; наукові статті; тези та публіцистика.

Серед загалу комплексних досліджень з питань безпеки підприємств звертає на себе увагу робота С.М. Лаптева, В.Г. Алькема, В.С. Сідак, М.І. Копитко. «У роботі розкриваються теоретико-методологічний та прикладний аспекти комплексного забезпечення економічної безпеки вітчизняних підприємств. Обґрунтовано та структуровано даний процес з урахуванням впливу дестабілізуючих чинників і запропоновано напрями його вдосконалення» [31].

Особливості організації роботи служби безпеки в готелях з акцентом на протидію терористичним проявам сучасності досліджували Нікольська О.Ю., Пасько О.В., Тіхоненко А.А., Скабеєва Л.І. «Дослідники приділили увагу аналізу стандартів діяльності інших служб – як важливої складової безпеки закладу. Заслуговують на увагу підходи науковців, що базувалися на системному аналізі взаємодії служб готелю з службою безпеки, як головної умови формування надійної системи безпеки в закладі розміщення» [40].

Важливість економічної безпеки в роботі готелю досліджував Васильців Т.Г. «У своїй роботі автор звернув увагу на наукове обґрунтування теоретико-методичних засад і прикладних механізмів зміцнення економічної безпеки підприємництва у системі безпеки національної економіки. Особливу увагу він зосередив на системному підході до обґрунтування поняття економічної безпеки підприємництва, її складників, індикаторів, методології оцінки. Васильців Т.Г. також торкнувся передумов, регіонально-секторальних тенденцій та впливу державного регулювання на зміцнення економічної безпеки підприємництва. запропонував стратегічні пріоритети, а також функціональні механізми посилення економічної безпеки підприємництва в

Україні» [14].

Серед фундаментальних досліджень закордонних авторів варто згадати роботу Даррелла Кліфтона «Безпека готелів». Маючи значний досвід роботи в готелях та казино, громадській діяльності в різноманітних безпекових організаціях Кліфтон описав найбільш дієві підходи до забезпечення високого рівня безпеки з врахуванням особливостей закладу гостинності. Робота має узагальнюючий характер, проте цікава практичними настановами й креативними підходами побудови системи безпеки [55].

Питань безпечності роботи готелів та ресторанів торкалась в своєму дослідженні і Давидова О.Ю. «Авторка звернула увагу не лише на загальнотеоретичні, методологічні і практичні основи інноваційного управління розвитком підприємств, але й приділила увагу питанням діагностики і підвищення ефективності інноваційного управління розвитком підприємств в питаннях безпеки, методологічного підґрунтя та концептуальним основам формування і оцінки інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства» [21].

Безпечність роботи ресторанів під час обслуговування клієнтів вивчав П.Р. Пуцетойло. «Він торкнувся питання безпеки в усіх її аспектах, починаючи від етапу проектування приміщення ресторану до його запуску та роботи. Дослідник підкреслив важливість саме санітарно-гігієнічних аспектів безпеки – оскільки у більшості випадків це головна причина поширення інфекцій, що становлять загрозу як для персоналу закладу так і його відвідувачів. Одночасно з цим автор звертає увагу на той факт, що рівень санітарного стану ресторану основа його репутації та економічно розвитку» [44].

У свою чергу Завадинська О.Ю. та Литвиненко Т.Є. в своєму дослідженні підкреслювали важливість контролю персоналу в питаннях крадіжок, правильного обслуговування клієнтів та виписки рахунків, збереженості продуктів та алкогольних напоїв. «Серед можливих засобів забезпечення якості автори говорять про збільшення ролі інформаційних систем обліку та контролю діяльності персоналу. При цьому основою системи безпеки, на їх думку виступає якість, в усіх її проявах. Саме на неї має бути зорієнтована як роботи системи безпеки так і усього закладу харчування в цілому» [28].

Питання гігієни, як ключового елементу безпеки діяльності ресторану вивчав Шулькін Л.Л. «Науковець ґрунтовно розглянув систему безпеки ресторану з позиції ролі стану здоров'я працівників, дотримання правил гігієни та утримання в належному стані приміщень та обладнання закладу» [62].

Значно ширше питань безпеки готелів та ресторанів торкалися в періодичній літературі. Так Більовська О.О. досліджувала безпеку готелів через призму можливості підвищення його конкурентоспроможності. «Дослідниця звернула увагу не лише на більш поширені рівні менеджменту безпеки, його напрямки, але й провела власне соціологічне дослідження задоволеності рівнем безпеки в готелях та ресторанах м.Харкова, що давало

відповіді не лише на рівень задоволеності клієнтами системою безпеки готелів, але й можливі управлінські рішення для її покращення» [10].

Питання безпеки діяльності готелів, а саме її напрямків: економічна; фінансова; соціальна; інформаційна торкався Рібун М.В. «Автор не лише дав визначення розумінню даних видів безпеки, але й торкнувся різних класифікацій ризиків. У підсумках автор зазначає, що для підвищення рівня безпеки підприємств готельного бізнесу обов'язково насамперед своєчасно здійснювати аудит і контроль функціонування системи інформаційної безпеки та мати можливість ліквідації ризиків; розробити механізм управління безпекою підприємства на засадах контролінгу, а також аналізувати загрози внутрішнього та зовнішнього середовища» [45].

Моніторинг фінансово-економічної безпеки готельних комплексів проводив Богдан Н.М., Рябев А.А., Краснокутська Ю.В. «Дослідники не лише дали визначення поняттю фінансово-економічна безпека, але й пропонують авторський алгоритм її моніторингу. Одночасно дослідники звертають увагу на важливість інвестування в систему безпеки. Частка витрат у яку може складати до 25% усіх витрат на забезпечення функціонування готелю» [11].

Питання економічної безпеки в закладах гостинності вивчала Сагірова А.С. Вирішальну роль у цьому дослідниця надавала інноваційній активності. «На її думку інновації відіграють важливу роль у забезпеченні конкурентоспроможності, а це в свою чергу позитивно впливає на стан економічної безпеки підприємства. Авторка звертає увагу на чинники, що впливають на стан інноваційної активності готельних підприємств, визначає умови його розвитку та пропонує економічний механізм підвищення активності» [50].

Торкаючись питань економічної безпеки роботи закладів готельно-ресторанної сфери Бієвець А.В. запропонувала власний підхід до визначення даного поняття. «Авторка провела комплексне дослідження забезпечення економічної безпеки у сфері готельно-ресторанного бізнесу на національному та світовому рівнях, дослідила специфіку функціонування готельно-ресторанного бізнесу у макро-, мезо- і мікросередовищі, проаналізувала виникнення загроз економічній безпеці у сфері готельно-ресторанного бізнесу та подала пропозиції щодо забезпечення економічної безпеки на макро-, мезо- та мікрорівнях» [8].

Дослідники Гроененбум К. та Джонс П. спираючись на методи інтерв'ю звернули увагу не лише на різноманітні підходи до побудови системи безпеки готелів Лондона, але й на баланс між безпекою та гостинністю, рівень безпеки та стараннями співробітників у даному напрямку. Вони відзначають приділення більшої уваги в роботі служб безпеки готелів до захисту від кримінальних загроз ніж безпеці у цілому. Автори проводять паралелі з тенденціями розвитку готельного ринку США та відзначають не впровадження на території Великобританії роботи принципів стратегії попередження збитків США [1].

«Важливість дотримання правил техніки безпеки та норм охорони праці на підприємствах ресторанного господарства досліджували Головка О.М.,

Чорний М.В. Автори проаналізували нормативно-правові засади організації безпеки праці та обслуговування на підприємствах харчування та детально проаналізували виробничий цикл. Під час аналізу ними було підкреслено етапи циклу, що є важливими з безпекових питань, звернено увагу на правила поведінки персоналу та роль керівництва в забезпеченні ефективної системи безпеки у закладі» [18].

Якість як ключовий елемент безпеки закладу харчування та розміщення виокремлювали і Томаля Т.С. та Щипанова Я.І. «Автори розглянули не лише сутність системи управління якістю послуг готельно-ресторанного господарства, але й проаналізували способи контролю та методи підвищення якості послуг, які використовуються у практиці вітчизняних та зарубіжних підприємств. Ними було подано науково обґрунтоване створення нормативно-правового і методичного базису якості та організаційно-економічного забезпечення ефективності управління якістю у готельно-ресторанному бізнесі. Сформовано пропозиції щодо активізації розвитку готельного-ресторанного бізнесу і підвищення якості обслуговування в умовах глобалізації і прискореного розвитку туристичного бізнесу» [60].

Найбільша кількість публікацій була представлена в матеріалах науково-практичних конференцій різного рівня та спеціалізованих інформаційних ресурсах з безпеки готелів та ресторанів. Торкаючись матеріалів науково-практичних конференцій варто зазначити поверховий аналіз піднятих проблем та подібності тематики тез до наукових статей. Так питання вивчення підходів до аналізу економічної безпеки ресторанного господарства досліджували Борисюк О.А., Заря І.В. [12]. В свою чергу, Рукіна С.О. та Орлик О.В. на основі власних наукових пошуків пропонували авторську концепцію безпеки закладів розміщення [49]. Роль та вплив пандемії COVID-19 на тенденції розвитку та зміну роботи системи безпеки ресторану аналізувала керуюча ресторану «Veranda on the river» Авраменко Т. Пропонуючи авторську систему виходу з кризи Авраменко Т. зазначає важливу роль у цьому безпеки, необхідність її оновлення та удосконалення до можливих викликів в майбутньому [2].

Багатими на практичні поради з організації безпеки, новинними повідомленнями про ситуацію на ринку послуг безпеки та тенденцій розвитку підприємств готельно-ресторанної сфери були спеціалізовані інформаційні ресурси: [vogue.ua](http://vogue.ua). [53]; [securitymagazine](http://securitymagazine) [52]; [roarforgood](http://roarforgood) [51]; [securitytoday](http://securitytoday) [57] та ін.

Отже, питання безпеки роботи закладів готельного та ресторанного господарства активно обговорювалися на сторінках наукової літератури. Цікавість до даної теми прослідковувалась як серед вітчизняних так і іноземних науковців. Здебільшого в своїх наукових доробках автори торкалися питань: загальних принципів організації безпеки; економічної безпеки; епідеміологічної безпеки, спричиненою пандемією COVID-19; протипожежної безпеки. Дослідники ґрунтовно аналізували підняти питання та давали рекомендації. Поряд з цим слабо дослідженими лишилися питання: взаємодії служб готелю чи ресторану з службою безпеки закладу;

інноваційних принципів та підходів до організації безпеки закладу гостинності; відповідності нормативно-правових норм та стандартів до роботи служби безпеки вимогам сьогодення; аналіз особливостей побудови служб безпеки великих та невеличких закладів гостинності. Дані питання є важливими та потребують подальшого вивчення.

Джерельну базу дослідження становлять нормативно-правові акти, що регулюють функціонування системи безпеки на державному рівні. «Більшою частиною вони прописані в ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування», затверджене наказом Держспоживстандарту України від 23.12.2003 р. № 225» [26]. В 7 розділі даного документу визначено усі головні норми діяльності закладу та подано посилання на інші нормативні документи, що регулюють чи визначають питання безпеки в інших аспектах. «Так в п.7.3. говориться про необхідність дотримання вимог державних будівельних норм та вимог безпеки технічної експлуатації будинків, що можна більш детально вивчити в документі «Державні будівельні норми. Будинки і споруди. Готелі. ДБН В.2.2-20:2008» [23].

Вимоги щодо зберігання й транспортування продуктів харчування п. 7.4 базуються на «Санітарних правилах для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво (СанПін 42-123-5777-91)» [23].

Вимоги щодо правил протипожежної безпеки п. 7.5. аналізувалися через призму документу «ДБН В.2.5-56:2014 «Системи протипожежного захисту», затвердженими наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 13 листопада 2014 р. № 312 та вимогах НАПБ А.01.001-2014 «Правила пожежної безпеки в Україні», затвердженого наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30 грудня 2014 р. № 1417. При цьому у кожному питанні варто пам'ятати про існування специфічних вимог. Так під'їзд пожежних автомашин до будівель готелів визначається вимогами ДБН Б.2.2-12:2019 «Планування та забудова територій», затверджених наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 26 квітня 2019 р. № 104» [15].

Експлуатація електроустановок має відповідати вимогам: «Правил улаштування електроустановок, затверджених наказом Міністерства енергетики та вугільної промисловості України від 21 липня 2017 р. № 476» та «Правил технічної експлуатації електроустановок споживачів, затверджених наказом Міністерства палива та енергетики України від 25 липня 2006 р. № 258» [22]. При цьому чинними є при експлуатації електричного, газового устаткування й вимоги прописані в «ГОСТ 12.1.004. Допустимий рівень звукового тиску та рівень звуку в приміщеннях визначається вимогами ГОСТ 12.1.003, ГОСТ 12.1.036, СніП 11-12. Питна вода повинна бути безпечна в епідеміологічному відношенні, нешкідлива за хімічним складом і відповідати ГОСТ 2874. При цьому діяльність готельно-ресторанного підприємства має бути безпечною для навколишнього середовища. Дані норми визначаються чинними нормативними документами: ГОСТ 2874, ДБН В.2.2- 9, ДБН 360,

СНиП 2.04.01, СанПиН 42-128-4690, ГОСТ 17.1.3.13, СанПиН 42-128-4690» [26].

Для проведення оцінки якості рівня послуг безпеки в готелях використовувалися результати соціологічних досліджень науковців та результати власного соціологічного дослідження проведеного під час переддипломної практики в ГК «Європейська».

Отже, рівень нормативно-правової урегульованості аспектів безпеки діяльності готельно-ресторанних підприємств доволі високий. При цьому звертає на себе увагу той факт, що значна кількість документів, яка регулює на даному етапі роботу готелів та ресторанів прийнята ще в часи СРСР. Це викликає певну схвильованість через застарілість підходів до розуміння суті безпеки. Технічний прогрес та зміна суспільного життя докорінно трансформувала, як основи діяльності закладів гостинності так і загрози з якими вони стикаються в своїй роботі.

Методологію дослідження становлять загальнонаукові та спеціальнонаукові методи дослідження. На перших етапах вивчення проблеми автором було задіяно перелік загальнонаукових методів: узагальнення; спостереження; групування. Вони стали у нагоді при зборі матеріалу та обробці джерел. Порівняння різноманітних підходів до оцінки безпеки закладів гостинності, факторів впливу дали змогу згрупувати джерела по групах для проведення подальшого аналізу.

В процесі обробки інформації в нагоді стали методи: аналізу; індукції; дедукції. Систематизація й узагальнення зібраних даних проводилася індуктивно чи дедуктивно в залежності від питання. При опрацюванні нормативно-правової літератури використовувався метод аналізу та порівняння. Дані методи були ефективні і при проведенні порівнянь систем безпеки різних готелів та ресторанів, визначення їх організаційних структур та місця служби безпеки в їх структурі.

Серед спеціально наукових методів варто відзначити: інтерв'ювання; соціологічного опитування; контент-аналізу. Метод інтерв'ювання став у нагоді при зборі та обробки матеріалів дослідження. Проведені розмови з управляючими готелями під час переддипломної практики, відповідних осіб з питань безпеки допомогли визначити роль служби безпеки та її місця в організаційній структурі готелю. Соціологічні дослідження були корисні під час визначення рівня задоволеності послугами безпеки клієнтами готелю, виявлення недоліків в роботі системи та рекомендацій по її покращенню. Під час проведення соціологічного дослідження в якості методу збору інформації був використаний метод анкетування. Анкета містила питання закритого та відкритого типу та мала анонімний характер. Емпіричні дані були опрацьовані методом контент-аналізу та статистики в програмі S04. Вихідною гіпотезою дослідження є твердження про зростання ролі безпеки при виборі місця розміщення клієнтом та залежністю між віком й споживчою поведінкою клієнта. Для перевірки висунутої гіпотези була використана концепція мінливих цінностей Р.Інглхарта та концепція божественної буржуазії Д.Брукса. В даних дослідженням розглядалась проблема трансформації ціннісних



орієнтацій в області економіки, через призму теорії поколінь. Науковці торкаються широкого спектру соціально-економічних умов формування тих чи інших економічних цінностей. Анкета нараховувала 10 питань, що були покликані визначити: «Причини обрання послуг саме даного готельного комплексу»; «фактори, якими керується клієнт при виборі готелю»; «оцінки рівня безпеки у закладі розміщення»; «рівня відчуття безпеки» та ін. Сукупна вибірка респондентів становила 41 особу з яких було 25 жінок та 16 чоловіків.

Метод контент аналізу став у нагоді при опрацюванні великого масиву матеріалу в періодичній літературі. Як приклад він був корисним при визначенні факторів ризику безпеки готелів та ресторанів на регіональному та міжнародному рівні. При цьому технічне вирішення питання відбувалось за допомогою спеціалізованої програми SoMo.Bot, що давала можливість проводити підрахунки за визначеними алгоритмами по вказаним джерелам інформації.

Враховуючи специфіку обраного питання вважаємо за доцільне використати в дослідженні системний підхід. Він являє собою сукупність загальнонаукових методологічних принципів (вимог), в основі яких лежить розгляд об'єктів як систем. Це дає можливість поглянути на систему як динамічно розвиваючу цілісну структуру де усі елементи взаємопов'язані. Даний підхід особливо корисний при розгляді організаційної та функціональної систем закладу гостинності в питаннях безпеки.

Торкаючись питання ролі та місця безпеки в діяльності готелів та ресторанів слід розуміти його багаторівневність. По-перше «розглядаючи особливості забезпечення безпеки в готельному бізнесі, необхідно виділити три рівні менеджменту безпеки залежно від масштабів діяльності і нормативно-правового регулювання: міжнародний (міждержавний); державний (державно-галузевий); оперативно-виробничий» [10]. Зважаючи на той факт, що об'єктом нашого дослідження безпосередньо виступає ГК «Європейська» ми будемо аналізувати оперативно-виробничий рівень. Саме він дає можливість поглянути на особливості організації безпеки в комплексі, їх функціональні обов'язки, стратегію підприємства гостинності щодо гарантування безпеки клієнтам та персоналу. Інші два рівні відносяться до макро-рівня.

На даний час в науці існує декілька підходів щодо аналізу безпеки підприємств готельно-ресторанної сфери. Так «дослідниця Більовська О.О. пропонує розглядати систему безпеки закладів гостинності з позиції: організаційно-економічного; соціального; змішаного підходів» [10]. Перший спрямований на підвищення якості матеріально-технічної бази, оптимізація організаційної структури підприємства і всіх технологічних процесів, удосконалення комплексу основних і додаткових готельних послуг. Другий – підвищення якості послуг, що надаються готелями, поліпшення корпоративної культури і системи мотивації персоналу, клієнтоорієнтованість. Третій поєднує перші два та є найбільш прийнятним у вивченні даної теми [10].

Аналіз ролі та функцій служби безпеки варто почати з визначення її місця в організаційній структурі закладу розміщення. Функціонування даної

служби напряду залежить від розмірів готельно-ресторанного комплексу. Як окремий елемент системи служба безпеки зазвичай представлена у великих комплексах місткістю понад 100-200 номерів. В невеличких та маленьких закладах зазвичай функції служби безпеки розподілені між персоналом, а повна відповідальність лежить на керівнику закладу. Як видно з рисунку 2 у великих готельно-ресторанних комплексах служба безпеки функціонує як окремий підрозділ. Він знаходиться у прямому підпорядкуванні адміністрації закладу та взаємодії з іншими структурними підрозділами на основі матричної системи управління. Служба безпеки активно взаємодії з службами розміщення та обслуговування клієнтів для оперативного збору інформації, інженерно технічна служба контактує з питань справності та безпечності функціонування основних комунікацій, адміністрація контролюється в питаннях збереження конфіденційності інформації про клієнтів та комерційної інформації про роботу закладу гостинності. Проте варто зазначити, не дивлячись на подібність завдань, що ставляться перед усіма службами безпеки в готельно-ресторанних комплексах, їх місце в організаційній структурі підприємства, склад служби визначається керівництвом закладу виходячи з їх стратегічних цілей та завдань та може при однакових умовах функціонування бути відмінним.

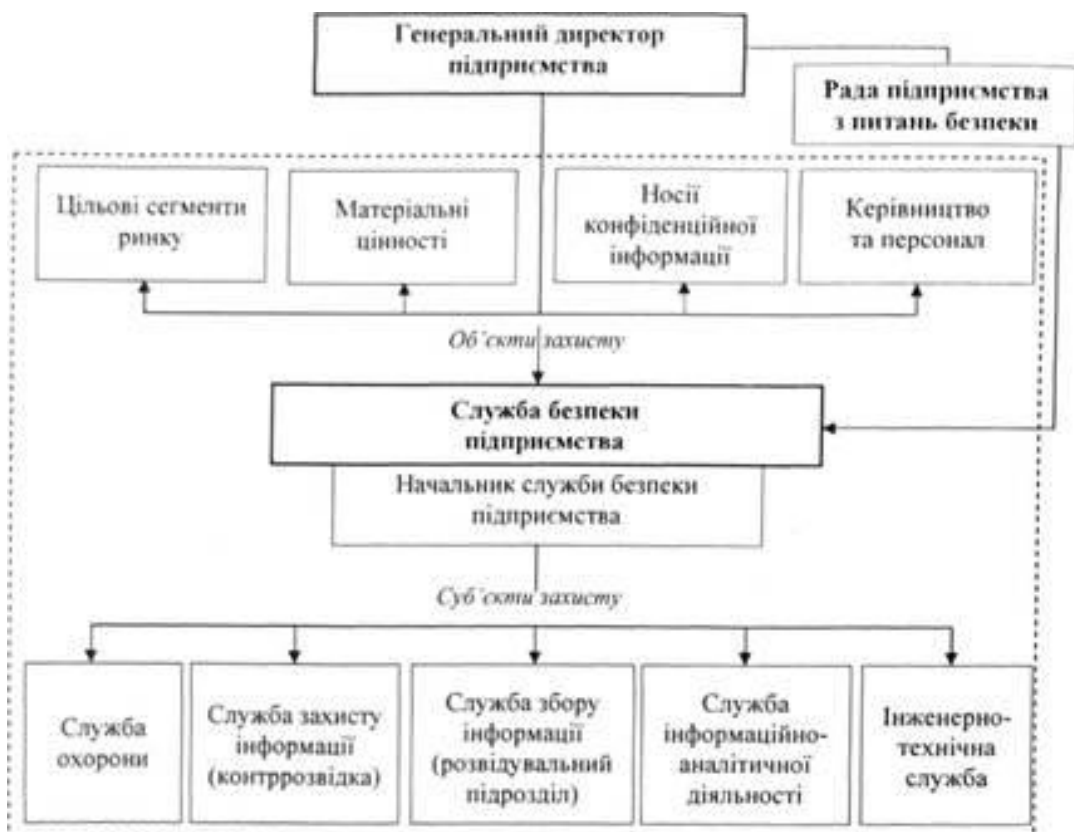


Рисунок 2 – місце служби безпеки в організаційній структурі великих готельно-ресторанних комплексів

Середні та невеличкі готельно-ресторанні комплекси не можуть похвалитися такою розгалуженою організаційною структурою, через

важливість збереження рентабельності своєї діяльності. Розглянемо організаційну структуру підприємств даної категорії на прикладі Готельного комплексу «Європейська». Місткість комплексу розрахована на 25 номерів різного класу. Для кращого обслуговування клієнтів заклад має у своїй структурі ресторан. Будівля має прилеглу територію, огорожену парканом. Невеличкі розміри готелю обумовили впровадження лінійної системи управління, що є найбільш оптимальною, зважаючи на їх річний обіг коштів. Як можемо бачити з рисунку 3. Готельний комплекс не має в своїй структурі окремого підрозділу чи служби безпеки. Усю відповідальність за рівень організації безпеки в закладі гостинності несе керуючий готелем. Підтверджують це і посадові інструкції в яких зазначається, що керуючий готельним комплексом відповідає за рівень безпеки, справне функціонування усіх систем життєзабезпечення, безпеку перебування клієнтів та безпеку праці персоналу.

Реалізація поставлених завдань відбувається шляхом розподілу повноважень між співробітниками. Кожен працівник у межах власних повноважень контролює безпекові моменти діяльності готельного комплексу. Робітники служби розміщення (старший адміністратор, адміністратор, покоївка, прибиральник) та ресторану (шеф-кухар, кухар, кухонний працівник, адміністратор ресторану, офіціант) відповідають за санітарно-гігієнічну, фізичну, майнову безпеку клієнта. До їх обов'язків входить не лише моніторинг стану приміщень на безпечність перебування, але й збереження майна як клієнту так і закладу. При цьому в залежності від посади, функціональні обов'язки персоналу в забезпеченні безпеки мають певні відмінності. Так старший адміністратор та адміністратор готельного комплексу несуть часткову відповідальність в питаннях інформаційної безпеки, а саме збереження конфіденційної інформації клієнтів, що зберігається на паперових чи електронних носіях та знаходиться на їх робочому місці. Разом з керуючим готелем вони мають доступ до систем відеоспостереження готельного комплексу й відповідають за онлайн моніторинг ситуації на території комплексу, зберігання цієї інформації протягом певного періоду та її конфіденційність. Повна відповідальність за справність системи протипожежного попередження лежить на керуючому готелі. Саме він відстежує її справність, відповідність вимогам, вчасне обслуговування на сервісі.



Рисунок 3 – Структурна схема підприємства ГК Європейська

Певну специфіку, порівняно з службою розміщення готелю в безпековій діяльності має ресторан. Зважаючи на його профіль, першочергову роль тут відіграє напрямок санітарно-гігієнічної безпеки. Важливість правильного, безпечного зберігання продуктів, їх приготування має пріоритетне значення.

Усі технічні моменти організації безпеки готельного комплексу покладають на технічну службу. Справність роботи систем життєзабезпечення, моніторинг стану будівлі, номерів проводиться слюсарями закладу. У разі можливості самостійного виправлення пошкодження та усунення небезпеки – роботи проводиться ними. В питаннях обслуговування та моніторингу стану системи попередження виникнення пожежі, обслуговування ліфту, обслуговування та ремонт електронного чи газового устаткування готельного комплексу заклад звертається до спеціалізованих організацій, що мають відповідну ліцензію та досвід роботи.

Як бачимо організаційні структури різних за масштабами готелів мають різні за принципами організації системи безпеки. Якщо великі готельні комплекси формують самостійні підрозділи безпеки то невеличкі та середні готелі розподіляють дані функціональні обов'язки між основними працівниками закладу. У підсумку обидва варіанти є робочими та дають можливість відповідати закладу гостинності усім встановленим нормам та гарантувати безпеку клієнтам й співробітникам. Порівнюючи дані підходи важко виокремити недоліки в якійсь із систем, оскільки вони пов'язані з рівнем завантаженості «кількість працівників – кількість клієнтів». Як у великих так і середніх й малих готелях середня кількість клієнтів на одного працівника визначається за рекомендаціями Всесвітньої організації туризму: тризіркові готелі – мінімум 8 працівників; чотирьох зіркові – 12 працівників; п'яти зіркові мінімально – 20 чоловік персоналу.

За авторськими статистичними підрахунками можна говорити про співвідношення 1 працівник – 2-3 місця розміщення. Так ГК «Європейська» при загальній чисельності усіх співробітників 23 особи має 45 місць розміщення. У той же час готель «Reikartz Мариуполь» має 28 співробітників та 120 місць розміщення. Готель «Посейдон» 30 співробітників на 100 місць розміщення. Усі заклади розміщення можна віднести до групи середні та невеликі. Великих готельних комплексів з кількістю місць понад 200 у м. Мариуполь не має. Тож чисельність робітників не є визначальним фактором рівня безпеки закладу гостинності. Ключовим критерієм у даному випадку є рівень підготовки персоналу, впровадження сучасних інформаційних систем роботи [54].

Завдання, що покладаються на працівників в питаннях забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств напряму залежать від зовнішніх та внутрішніх загроз. Вони є типовими, як для великих так і малих закладів гостинності. Спираючись на роботу Н.М. Внукової за основу візьмемо запропоновану нею класифікацію ризиків (Рис. 4) [16].



Рисунок 4 – Класифікація ризиків безпеки [16]

Саме визначення зовнішніх та внутрішніх ризиків є базовим у формування основних завдань діяльності готельно-ресторанного підприємства та формування системи безпеки.

Для ГК «Європейська» основними завданнями у даному питанні є:

1. Гарантування вільного й безпечного доступу до номеру, приміщення та будівлі закладу розміщення, попередження потрапляння сторонніх осіб на територію готельного комплексу;

2. Контроль дотриманням з боку клієнтів правил проживання в ГК «Європейська»;

3. Гарантування цілісності майна клієнтів на усій території комплексу (як особистих речей у номері так і транспортного засобу на стоянці).

Цілісність майна готельного комплексу та його працівників;

4. Моніторинг «Зон ризику» та розробка плану дій в них;
5. Проведення заходів щодо попередження крадіжок та фактів псування майна в готельному комплексі;
6. Слідкування за системами життєзабезпечення готельного комплексу, їх справності та безпечності;
7. Організація тренувальних заходів для персоналу, щодо їх дій при виникненні надзвичайної ситуації, посиленню загрози пожежної чи техногенної безпеки. Контроль роботи пожежної системи сповіщення;
8. Дотримання персоналом та клієнтами закладу громадського спокою;
9. Гарантування збереження конфіденційності інформації клієнтів готелю та безпосередньо самого готельно-ресторанного закладу;
10. Контроль усіх циклів обслуговування клієнта. Відповідності роботи закладу нормативно-правовим актам України та галузі;
11. Постійний контроль якості товарів, що споживаються готельним комплексом;
12. Моніторинг стану будівлі, основних технічних вузлів, обладнання.

Умовно усі завдання, що ставляться перед співробітниками ГК «Європейська» умовно можна поділити на дві групи: процедурно-відображальні; аналітичні і попереджувальні. До аналітичної групи варто віднести завдання пов'язані з постійним моніторингом ситуації та збором інформації стосовно загроз кримінального характеру. З цією метою готельний комплекс постійно користується відеоспостереженням, пильнує присутність сторонніх осіб на своїй території, комунікує з правоохоронними органами, проводить обмін інформацією. Працівники поверхової служби в свою чергу фіксують усі випадки порушень правил проживання в готелі у спеціальну відомість, яку потім передають наступній зміні. Серед попереджувальних заходів варто відзначити: оперативне реагування на скарги клієнтів; заяви про крадіжки; різноманітні конфліктні ситуації. У випадках потреби застосування сили, співробітники ГК не мають права вдаватися до таких заходів (за виключенням ситуації коли це загрожує життю) та мають викликати поліцію.

Процедурно-відображальні завдання орієнтовані на швидку реакцію працівників закладу гостинності в надзвичайних ситуаціях та вчасне проведення рятувальних дій. До даної групи відносять: мінування; землетрус; пожежа; терористична атака. На даний час більшість подібних ситуацій регулюються нормативними документами та відповідними органами. Завдання керівництва готелю полягає лише в їх виконанні та проведенні тренувань, теоретичних та практичних занять.

Чітко визначені загрози та сформульовані завдання дають змогу визначити основні елементи організації режиму охорони. В ГК «Європейська» першочергове значення у даному питанні надається – кадрам. Ретельний відбір персоналу, його перевірка та роз'яснення посадових обов'язків – перший крок у побудові ефективної системи безпеки. Другим елементом організації режиму охорони слід вважати підвищення кваліфікації працівників, проведення стажувань, тренінгів, навчань. Третьою складовою є

оновлення технічних засобів та інформації про загрози та кримінальну ситуацію, постійний моніторинг стану й рівня функціональності будівлі і основних систем життєзабезпечення готельного комплексу. Тобто умовно усі перераховані елементи можна згрупувати у дві категорії: технічні; організаційні.

Технічні засоби організації безпеки в закладах розміщення за останні 10-20 років докорінно трансформувалися та трансформували усю індустрію безпеки. До них традиційно відносять: електронні ключі; протипожежні системи безпеки; інженерно-технічні системи; камери спостереження; захищені канали зв'язку та ін. Усі їх умовно можна розподілити на: традиційні засоби; інноваційні засоби.

До першої категорії зазвичай відносяться: системи онлайн замовлення, відео системи спостереження, системи протипожежної безпеки, системи інформаційної безпеки, електронні ключі, системи контролю стану будівлі тощо. До інноваційних засобів слід віднести спеціалізоване програмне забезпечення, що дозволяє контролювати за допомогою традиційних технічних засобів безпеки ситуацію в закладі гостинності. Це так звані інтегровані системи безпеки. Вони акумулюють усю інформацію про ситуацію в готелі в єдиному центрі управління, опрацьовують її, та дають змогу приймати рішення в режимі онлайн.

В ГК «Європейська» традиційні технічні засоби безпеки представлені камерами відеоспостереження, протипожежною системою безпеки, автоматизованими інженерно-технічними системами.

Система попередження виникнення пожежі встановлена у готельному комплексі згідно чинних вимог та норм. Вона облаштована двома типами датчиків, що реагують на температуру та дим. Інформація з датчиків виводиться на єдиний централізований пульт адміністратору готелю та пожежну частину. Окрім цього номери та приміщення загального користування облаштовані вогнегасниками, гідрантами та пожежними рукавами. Приміщення, територія та номери адаптовані до потреб людей з особливими потребами. «Ганки основних входів обладнані пандусами з уклоном не більше 1:12. Ганки і пандуси з висотою верхньої позначки від землі більше 0,45 м огорожені» [43].

«Внутрішні сходи номерів відповідають вимогам ДБН В.2.2-15-2005 «Будинки і споруди. Житлові будинки. Основні положення», затверджених наказом Міністерства регіонального розвитку та будівництва України від 23 липня 2008 р. № 3391» [43]. «У житлових номерах готелів вивішені на видних місцях схематичні плани індивідуальної евакуації з відповідного поверху із зазначенням: номера, кімнати; евакуаційних виходів та шляхів руху до них; місць розміщення засобів пожежогасіння та сигналізації. Уся інформація подається на українській та англійській мовах. Коридори, пожежні сходи мають достатню ширину, аварійне освітлення, знаки руху» [43].

«Автоматизовані інженерно-технічні системи включають до себе: систему водопостачання; систему опалення; систему газопостачання.

Обслуговування даних систем відбувається спеціальними комунальними службами за договором з закладом розміщення» [43].

Система відеоспостереження готелю охоплює як приміщення будівлі так і прибудинкову територію. В ГК «Європейська» встановлена система «TRASSIR» на базі IP-відеосерверу Lanser і Lanser-4Real. Це проста у монтажу система з високою ефективністю роботи. Камери мають змогу повороту на 360 градусів, що зменшує загрозу існування сліпих зон в готелі. Уся інформація зводиться до єдиного пульту у адміністратора закладу гостинності.

До інноваційних систем безпеки варто віднести спеціалізовані ПЗ, що сприяють посиленню безпеки зберігання персональних даних клієнтів та готелю, відбиття хакерських атак, обробки даних камер на основі штучного інтелекту з розпізнаванням обличчя та стану людей. Нажаль ми не можемо відзначити існування в закладі гостинності даних інтегрованих систем. На даний час готельний комплекс спирається у своїй роботі з забезпечення інформаційної безпеки на окремі програми та сервіси, що діють автономно:

- хостінгу від DDoS;
- від SQL ін'єкцій коли інформація зберігається на орендованих серверах;
- від простого пароля;
- від масових атак на брандмауери,
- кроссерверний захист чи захист XSS и CSRF на веб-сайтах;
- Jazz Script;
- хардвардний захист (запобігання прямого перенесення інформації з комп'ютера чи сервера).

«Така серйозність захисту персональних даних готелю та клієнта обумовлена посиленням фінансового і юридичного шахрайства. Доволі часто кіберзлочинці ламаючи системи безпеки готелів, отримують інформацію про їх клієнтів яку потім використовують для неправомірної фінансової вигоди» [45]. «Так за результатами дослідженнями Рібун М.В. 30% українських компаній протягом останнього року відчули на собі посилення кількості кібератак. За даними Ради Європи, махінації з кредитними картками завдали збитку на 400 млн. дол. США. Через вірусні атаки готелі та аналогічні заклади розміщення втратили 12 млн. дол. Не меншої шкоди нанесло і незаконне використання торгових марок і патентів – 250 млн. дол. Усі ці збитки у сумі склали 5% обсягів світової торгівлі» [45].

«При цьому з світового загалу крадіжок інформації на готелі та аналогічні засоби розміщення припадає 15% світової статистики. Це призводить до значних фінансових збитків та репутаційних. У більшості випадків дані неприємні інтенданти відбуваються через некомпетентні діє самих працівників готелю» [45]. «Так за даними Forrester Research у 85% випадків втрати інформації основною причиною стають некомпетентні дії працівників. Частота даних випадків навіть призвела до появи спеціального терміну – інсайдерські атаки – це втрата інформації через некомпетентність працівника чи пряму крадіжку носія інформації сторонньою особою» [45].



Серед загалу організаційних методів слід звернути увагу на: співбесіду; інструктаж; стажування; розробку стандартів та посадових інструкцій; заохочення і покарання. При цьому якщо більшість з перерахованих методів відносяться до оперативно-виробничого рівня організації безпеки, то такі пункти як розробка стандартів можуть мати як держаний так і міжнародний рівень. Зростання їх актуальності обумовлена трансформацією підходу до роботи служб безпеки. Сьогодні усі методи забезпечення безпеки орієнтовані не на розслідування, а своєчасне запобігання скоєнню злочинів. Стандарти у цьому плані найкраще усього підходять до досягнення поставленої мети. Вони є обов'язковим елементом організації діяльності готелю чи ресторану та торкаються різноманітних аспектів діяльності закладу гостинності.

В ГК «Європейська» кадрова політика є першим етапом формування організаційних заходів безпеки. Оскільки питанням підбору кадрів займається керуючий готельним комплексом, саме він проводить співбесіди, набирає працівників, проводить первинний інструктаж та визначає придатність до роботи. При цьому важливу роль відіграють:

- результати тестування;
- результати співбесіди;
- наявність довідки про не судимість;
- наявність рекомендації з попередньої роботи.

Другим етапом є внутрішні документи. Вони покликані регламентувати дії персоналу та правила поведіння клієнтів готелю для створення максимально безпечних умов проживання. До даного виду документів належать:

- службові інструкції;
- план евакуації;
- правила проживання в готелі;
- стандарти чистоти;
- стандарти безпеки.

Правовою основою для створення даних документів є державне законодавство. Заклад гостинності, спираючись на діючі нормативні акти та правила, деталізує у внутрішніх документах усі моменти з організації безпеки готелю. Готельний комплекс має розроблені для працівників посадові інструкції, плани пожежної евакуації, правила перебування в готелі. Певні корекції в даних документах відбулися через пандемію COVID-19. Відповідно до рекомендацій МОЗУ Готельний комплекс «Європейська» змінив стандарти безпеки, включивши до їх складу блок епідеміологічної безпеки. Відбулось посилення вимог до прибирання, соціальної дистанції, провітрювання приміщень та інше. Ключову роль при цьому продовжує відігравати політика готелю щодо підвищення кваліфікації персоналу чи його стажування. Дані документи забезпечують виконання усіх основних принципів системи безпеки: комплексність; своєчасність; безперервність; законність; активність; обґрунтованість; економічність; вдосконалення; взаємодія; централізованість.

Отже, рівень організації безпеки в ГК «Європейська» можна

охарактеризувати як добрий. Заклад гостинності має усі внутрішньо-організаційні документи. Це значно полегшує роботу персоналу та регулює дію у випадку виникнення надзвичайних ситуацій. Технічні засоби моніторингу ситуації та системи життєзабезпечення функціонують в нормальному режимі та постійно обслуговуються відповідними службами. Персонал проходить ретельний відбір при влаштуванні на роботу та систематично підвищує кваліфікацію. Заклад пропонує достатню кількість основних та додаткових послуг з збереження речей клієнтів, а система доступу до номеру має багаторівневий характер. Усе це у підсумку забезпечує формування в клієнта позитивного враження, відчуття безпеки під час перебування в ГК «Європейська» та зберігає головне правило готельно-ресторанних закладів – непомітність послуг безпеки.

Незважаючи на високий рівень організованості та технічного забезпечення системи безпеки в готельно-ресторанних комплексах технічний та суспільний прогрес сприяє появі інновацій та їх впровадженню у роботу галузі. Модернізації проходять у всіх напрямках безпеки готельно-ресторанних комплексів. Найбільш інтенсивно вони відбуваються у таких напрямках безпеки як: економічна; інформаційна; екологічна; санітарна; безпека праці.

Лідером за темпами впровадження інновацій є інформаційна безпека. Активна діджиталізація нашого життя значно полегшує доступ людей до інформації та послуг, проте з іншого боку вимагає постійне посилення безпеки через поширення шахрайства та кіберзлочинності. Цей напрям активно набирає обертів оскільки за підрахунками вчених до 15% усіх випадків кіберзлочинності припадає саме на готельно-ресторанні комплекси. Зберігаючи та оброблюючи інформацію про клієнтів на своїх комп'ютерах та серверах заклад гостинності користується стандартним набором програм захисту: хостінгу від DDoS; SQL ін'єкцій через зберігання інформації на орендованих серверах; від простого пароля; масових атак на брандмауери; кроссерверний захист чи захист XSS и CSRF на веб-сайтах; Jazz Script; хардвардний захист. Проте по кожному напрямку технології йдуть вперед та вимагають проведення постійного оновлення.

Інноваційним проте не досить поширеним на підприємствах готельно-ресторанної сфери є використання хмарових технологій та корпоративної пошти. Дані технології посилюють безпеку поштового ящика співробітника на якому може зберігатися робоча інформація від злому чи використання робочої пошти для особистого листування та реєстрації в соціальних мережах. Зберігання усієї робочої інформації на хмарових сховищах взагалі знімає питання передачі інформації через зовнішні носії та можливість їх втрати чи крадіжки. Перехід на дані технології має супроводжуватися і зміною робочої техніки. На ній мають бути відсутні зовнішні порти чи системи, що дадуть змогу переписати інформацію. Даний доступ отримує лише адміністратор мережі зі свого основного робочого комп'ютера. Він, як і сервер мають бути розміщені з дотриманням спеціальних охоронних та пожежних вимог. За існуючими стандартами кімната де розміщене обладнання має замикатися та

перебувати на сигналізації. Доступ до неї має лише керівник готельно-ресторанного комплексу та головний адміністратор системи. Вхід до кімнати перебуває під постійним відео наглядом з обов'язковою його фіксацією. У приміщення має бути встановлена пожежна сигналізація, сервер має бути розташований у спеціальному шафі-сейфі, що відмикається одночасно двома ключами (адміністратор мережі, керуючий готелем). Доступ до кімнати чи серверу має обов'язково фіксуватися в книзі реєстрації з зазначенням видів робіт, що там проводилися.

Поширення останнім часом набув і кросерверний захист чи захист XSS і CSRF на веб-сайтах. На сьогодні ефективним та загальноприйнятим засобом захисту у цьому питанні є токін. Під ним розуміють випадковий набір байт, який сервер передає клієнту, а клієнт повертає сервер. Захист зводиться до перевірки токена, який сгенерував сервер і токена, який прислав користувача. Перевагами такого захисту є: генерування унікального знаку для кожної операції; діє один раз; має розмір, стійкий до підбору; згенерований криптографічно стійким генератором випадкових чисел; має обмежений час життя. Використовувані методи захисту веб-сервісів від CSRF атак: токени синхронізатора (заповнений стан); подвійний файл cookie (без громадянства); зашифрований маркер (без громадянства). Описані системи захисту відіграють важливу роль при формуванні та забезпеченні фінансової, економічної, інформаційної безпеки готельно-ресторанного комплексу.

Новим видом інформаційної небезпеки є DDoS-атака, яка дослівно перекладається як «розподілена відмова в обслуговуванні». Її суть складається з масового бомбардування пакетами або запитамі центрального сервера, що призводить до його перевантаження та зупинки роботи. Запити генеруються і відправляються з великої кількості підробних каналів. Найбільш кращим методом захисту вважається використання технічних систем розподільного захисту. Доволі продуктивним та інноваційним є обладнання A10 Networks Thunder Threat Protection System. Воно не лише завчасно виявляє, але й блокує спроби DDoS-атак. Метою такої атаки може бути навіть встановлений Wi-Fi. Тому сучасне обладнання розроблюється з врахуванням усіх каналів можливого доступу, а особливо маршрутизаторів. Він включає захист портів на маршрутизаторі від сканування та обмеження передачі пакетів.

«Захист брандмауэра допомагає забезпечити безпеку пристрою, гарантувати стабільний трафік. Переваги даного типу захисту: мережевий трафік, який є відповіддю на запит локального пристрою, дозволений у пристрої із мережі; мережевий трафік, який не є небажаним, відповідає правилам дозволеного трафіку, дозволеного в пристрої із мережі» [29]. «Наприклад, установа має корпоративну політику, яка блокує використання певних однорангових програм загального доступу до файлів. «Політика брандмауэра, розгорнута на комп'ютерах у мережі, включає правила брандмауэра, які блокують як поточні, так і вихідні мережеві трафіки для заборонених програм. Всі інші вихідні потоки дозволені» [29]. «У більшості випадків для доброї роботи брандмауэра використовується компонент – Active Directory. Він підтримує централізоване управління правилами безпеки

підключень, налаштовуючи правила в одному або кількох об'єктах групової політики (GPO), які можуть автоматично застосовуватися з усіма відповідними комп'ютерами в домені» [29].

До списку інноваційних систем безпеки можна віднести і технічні засоби: камери спостереження; електронні ключі; системи «розумний дім»; датчики контролю. Найбільш поширеними є – камери спостереження. Вони представлені у більшості закладів гостинності. Основна їх функція полягає в дистанційному моніторингу ситуації. Інновація даних пристроїв полягає у поступовому розширенні покладених на них завдань, а саме: розпізнавання обличчя; зйомок в інфрачервоному та термічному режимі тощо. Виробники на ринку даної групи товарів пропонують широкий асортимент, серед загалу якого можна виокремити такі марки як: IP відеокамера Dahua DH-IPC-HFW3241EP-Z5 (7-35 мм); IP-камера GV-VD8700; IP камера Reolink RLC-410W та ін. Розширення функціоналу систем відеоспостереження має ряд переваг: відеомоніторинг при будь-якому рівні освітленні; розпізнавання клієнта чи проведення його фіксації на етапі підходу до закладу розміщення, що надає адміністратору сервісні переваги у зверненні по імені, підняття історії попередніх замовлень та визначення уподобань клієнта, вчасне виявлення потенційно небезпечної особи. Додаткові функції інфрачервоного режиму дають можливість перевірити рівень температури особи, що в умовах поширення пандемії COVID-19 набуває не аби якої ваги. Дана система незамінна і з точки зору організації безпеки персоналу. Об'єднання її з смарт годинниками персоналу дасть змогу отримувати онлайн дані не лише про виконувану роботу, але й рівень тиску, пульсу та температури працівника. Об'єднання даних показників створить платформу для визначення не лише фізичного стану людини, але й її піків активності, рівня емоційного чи професійного вигорання. У підсумку це дасть змогу оптимально збалансувати робочі графіки та отримати максимально ефективну команду.

Важливу роль відіграють і системи контролю стану будівлі. На ринку представлено багато версій даних сервісів. На українському ринку популярністю користується розробка української компанії «Банкомзв'язок» - автоматична система контролю (АСК) стану споруд «ТИТАН». Вона призначена для автоматичного вимірювання параметрів, що характеризують стан будівель, обробки, збереження і візуалізації результатів вимірювання, а також сповіщення експлуатуючого персоналу у разі виявлення відхилень контрольованих параметрів від норм або гранично-допустимих норм. «Система складається з комплексу аналогових та цифрових датчиків моніторингу параметрів, таких як: деформація, зміщення, відносні зміщення та переміщення, нахил конструкцій і елементів конструкцій, тиск води, відстань, показники метеорологічної ситуації та ряду інших параметрів» [3].

Іншим ноу-хау, що активно впроваджується закладами гостинності є система електронних ключів. Переваги електронних замків полягають у наступному:

- «контроль за заселенням. Головна проблема більшості готелів – так звані «ліві» заселення на короткий термін. Так як електронні замки

мають пам'ять, вони реєструють всі події, пов'язані з їх відкриттям, включаючи дату, час і ім'я власника карти. При цьому замки реєструють не тільки відкривання, а й їх спроби» [27];

- «можливість обмеження прав доступу для працівників. Карти персоналу можна налаштовувати будь-яким способом, виходячи з штатного розкладу і прав доступу до тих чи інших приміщень, завдяки програмному забезпеченню» [27];
  - «захист від несанкціонованого проникнення. У випадку з механічними ключами, необхідно постійно турбуватися про те, що можна зробити дублікат ключа. При використанні електронних замків ця проблема відпадає сама собою: карти-ключі діють тільки на термін їх випуску, а кожна нова випущена автоматично скасовує дію попередньої» [27];
  - «функція приватності гостя. У більшості готельних замків є функція приватності гостя. Перебуваючи в номері, гість може закрити замок на додаткову поворотну ручку. Замки можуть бути налаштовані таким чином, що такі двері можуть бути відкриті співробітниками тільки особливої категорії, наприклад, тільки керуючим готелем або начальником служби безпеки» [27];
  - «необмежена кількість карт-ключів для гостей. У разі якщо в номері заселяються двоє або більше постояльців, не складає ніяких труднощів випустити на цей номер будь-яку кількість карт, які будуть копією основний» [27];
  - «простота установки. Замки для готелів є автономними, тобто для їх монтажу не потрібно протягувати мережі. Електронні замки можна встановити практично на будь-які двері: дерев'яні, металеві, вузькопрофільні, скляні і т.д.» [27];
  - «можливість підключення програматора карт до програмного комплексу «ІС Парус готель», «ІС Парус Управління санаторно-курортним комплексом», чи конфігурації на платформі BAS» [27];
  - «економія електроенергії. Інтелектуальне енергозберігаюче пристрій що входить до комплексу електронного замка є вимикачем, що здійснює контроль і управління електричним обладнанням, розташованим в готельному номері» [27];
  - «автоматичні стійки реєстрації. Сучасні електронні замки дозволяють організувати робочий процес таким чином, що більше нема необхідності утримувати рецепціоніста цілодобово. Ви можете використати ключ у мобільному додатку» [27];
  - «мобільний ключ. Ключі та картки залишилися в минулому. Мобільний ключ дає можливість отримати доступ до своїх номерів і інших дверей готелю (для яких є доступ) через свої смартфони з використанням технології Bluetooth® з низьким енергоспоживанням. Цими правами доступу можуть управляти співробітники готелю в режимі реального часу» [27].
- «Електронні ключі є елементом більш інтегрованої та розумної системи

– «розумний дім». На ринку вона з'явилася не більше 10-15 років тому. Спочатку зв'язок між органами управління підсистем, їх датчиками і керуючим комп'ютером «розумного будинку» здійснювався через проводи. Потім розвиток інтернету призвів до безпроводного управління. Тепер системою «розумний будинок» управляють через локальні мережі Wi-Fi в будь-якій точці Землі, за умови наявності там мережі Інтернет» [63].

«До важливих переваг використання безпроводної системи управління «розумний дім» відносять:» [63]

- «працює «розумний будинок» незалежно від місця розташування його датчиків. Ця особливість дозволяє з більшою точністю оцінювати поточний стан всіх інженерних систем будинку» [63];
- «можливість проведення перестановок датчиків у любий час, так як вони не використовують проводів» [63];
- «обмін даними між датчиками і центральним хабом (обчислювальним центром) проводиться при високих швидкостях передачі даних, для їх захисту від злону або розкрадання використовують надійні протоколи шифрування» [63];
- «також до сильних сторін систем «розумний будинок» відносять їх зручність для користувача, можливість моніторингу будівлі всередині і зовні при відсутності в ньому людей (відеокамери, датчики реагують на рух, інфрачервоні і т.п.). Дає можливість керувати освітленням, температурою, комунікаціями, безпекою, враховувати метеоситуацію» [63].

Світовим інноваційним трендом є екологічна безпека, що породила такий напрямок в індустрії гостинності як еко-готель чи еко-ресторан. І якщо у випадку з рестораном додаток «еко» буде більше пов'язуватися з використанням у приготуванні страв екологічних продуктів, то в готельній сфері він буде асоціюватися з гармонійному співіснуванні з природою. «Екологічна діяльність готелю ґрунтується на 12 основних критеріях, розроблених міжнародним комітетом: споживання води; споживання енергії; атмосферні викиди, спричинені споживанням енергії; використання природних ресурсів; вплив хімічних засобів на довкілля та здоров'я; викиди до атмосфери; викиди у воду; обсяг відходів; пожежі, аварії та інші надзвичайні ситуації; вплив транспорту на довкілля» [42].

«Сьогодні поняття екологічної безпеки розширюється до розуміння екологічної безпеки від отриманих послуг не лише природі, але й людині: використання нетоксичних мийних засобів та прального порошку; виготовлення на 100 % з бавовни рушників і напірників; використання відновлюваних джерел енергії; устаткування із перероблення відходів; надання еко-автомобілів для перевезення гостей та ін.» [42].

«З метою популяризації даного напрямку безпеки в Україні було презентовано міжнародну програму екологічної сертифікації готелів і курортів Green Key («Зелений Ключ»). Це міжнародна програма, що діє в усьому світі. Серед українських закладів розміщення лідером у її впровадженні є готельна мережа «REIKARTZ HOTEL GROUP» [42].

Інформатизація обслуговування, поширення екологічних трендів безпеки та світова пандемія COVID-19 обумовила актуалізацію епідеміологічної безпеки в готельно-ресторанних підприємствах. На даний час питання вирішується запровадженням індивідуальних засобів захисту (масок, перчаток, захисних пластикових бар'єрів чи скла). В закладах змінюються стандарти санітарного обслуговування. Збільшується частота прибирання, провітрювання приміщень, оновлюються засоби дезінфекції та ін. Інноваційним підходом у цьому питанні могло б стати запровадження самообслуговування за допомогою онлайн сервісів та спеціального обладнання в готелях. Обираючи заклад розміщення клієнт самостійно заповнює анкету, після підтвердження проводить оплату та отримує QR код чи код підтвердження операції. Приїхавши у готель важливо організувати стійку самообслуговування, що матиме скан паспорту, термінал до сплати, камеру розпізнання обличчя, для більшої впевненості у безпеці операції не зайвим було б встановлення сканер для речей. Клієнт зайшовши в готель сканує паспорт, що підтверджує разом з камерою розпізнання обличчя ідентичність особи, проходить перевірку валіз (для зменшення загрози терористичних атак), завантажує додаток онлайн віртуальний провідник, що відразу надає йому усю інформацію про заклад. У даному додатку клієнт може зазначити коли б він хотів, що проводилося прибирання в його кімнаті, що б він замовив поїсти чи куди б бажав поїхати. Даний формат обслуговування максимально унеможливіть прямий контакт клієнту та персоналу при одночасному повному інформуванні гостя про готель, пропоновані послуги, можливості та як пройти до його номеру.

До інноваційних напрямків формування та забезпечення безпеки працівників готельно-ресторанних підприємств можна віднести і роботу з формування корпоративної культури в закладі. Даний підхід не новий проте його трактування в рамках безпеки сьогодні набуває нового значення. Корпоративна культура в даному випадку стає універсальним засобом. Вона впроваджує для персоналу форму, що не лише об'єднує їх як елементи одного колективу, але й виконує захисну функцію для певних категорій працівників. Питання ролі корпоративної культури як інноваційного підходу до посилення безпеки у закладах гостинності варто розглядати у зв'язці з кадровою політикою та іміджевою. Корпоративна культура має переконати працівника у піклуванні підприємства про умови його роботи, матеріальний стан його та його родини, рівень професіоналізму та освіченості. З цією метою підприємство проводить соціально-орієнтовану політику. Законодавством України у даному випадку передбачені певні процедури – на кшталт: створення профспілки; підписання колективного угоди між роботодавцем та колективом, трудовий кодекс, тощо. Проте більшість даних норм може діяти лише у великих готельно-ресторанних комплексах. Невеличкі заклади гостинності не мають профспілок та колективного договору. Якщо у першому випадку усі питання безпеки праці контролюються профспілкою та колективним договором то у другому вони регулюються виключно власником закладу. Незалежно від наявності профспілки заклад гостинності має

проявляти піклування у матеріальному заохоченні. Новими трендами у цьому питанні став так званий – конгресстур. Це вид заохочення від компанії для найбільш продуктивних співробітників у вигляді подорожі закордон на тренінги, майстер-класи, семінару з метою підвищення свого рівня професійності. Поширеними є і випадки оплати додаткового навчання співробітником з метою покращення свого рівня професійності. Дані заходи формують у працівників відчуття відданості, єдиної команди та трансформують їх відношення до роботи як тимчасового місця. Японська система «По життєвого найму» є цьому яскравим прикладом.

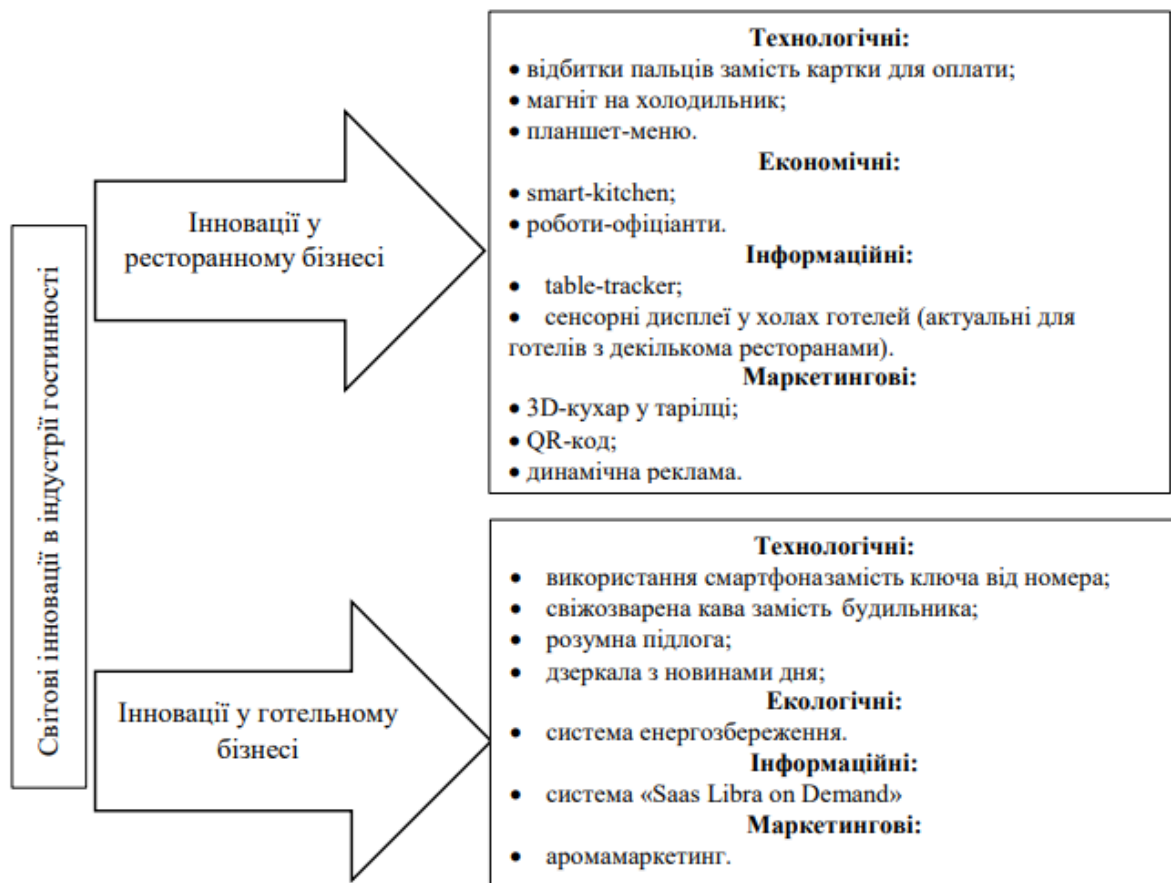


Рисунок 5 – Світові інновації в індустрії гостинності [24].

Покращити на організаційному рівні підходи до безпеки готельно-ресторанного закладу допомагає і членство у різноманітних професійних спілках та асоціаціях. Об'єднання готелів та ресторанів у дані форми взаємодії сприяє обговоренню спільних проблем, пошуку шляхів їх вирішення та розробки механізмів для подальшого уникнення. Асоціація та спілки довели свою ефективність як на міжнародному так і національному та регіональному рівні.

Інновації не уникнули і такі аспекти діяльності готельно-ресторанного підприємства як економічна та фінансова безпека. Економічна система безпеки являє собою узагальнення ефективності функціонування системи заходів правового, організаційного, соціального, інженерно-технічного характеру. Вона спрямована на забезпечення функціонування закладу та



отримання прибутку й включає такі напрямки: захист персоналу; захист матеріальних і фінансових цінностей; захист інтелектуальної власності. За підрахунками експертів витрати на створення системи безпеки в готельно-ресторанному підприємстві не нормуються та досягають частки 25% від загальних витрат спрямованих на роботу закладу.

Оскільки економічна безпека має слідкувати за нормальним функціонуванням закладу, в рамках її організації значну роль приділяють своєчасному оновленню виробничих фондів (техніка, устаткування, системи життєзабезпечення та ін.). Інноваційним підходом у даному напрямку може бути взяття устаткування в лізинг чи оренду. Дана практика цінна в умовах бажання розширити асортимент наданих послуг без понесення значних фінансових витрат. Облаштування вестибюлю готелю чи ресторану банкоматами, терміналами, апаратами кави, тощо, надає закладу значні маркетингові переваги, проте вимагає фінансових витрат. Встановлення даних апаратів у лізинг чи за угодою з іншими установами допомагає вирішити дану проблему. Звісно дана практика не нова, проте використання даних підходів у роботі готелю сприяє його економічній стабільності, а отже і безпеки.

Економічну небезпеку можуть становити і кадрові питання. Одночасне звільнення працівників чи цінних спеціалістів, особливо в ресторанній сфері може призвести до не функціональності підприємства та його закриттю. З цією метою поширення набула контрактна форма працевлаштування з приписанням умов праці та звільнення.

Проте більшу цінність та інноваційність становлять форми роботи спрямовані на розширення асортименту послуг та диверсифікація фінансових надходжень. Прибутки готельно-ресторанного підприємства не формуються на 100% від якогось одного напрямку діяльності – проживання чи харчування. Тож чим більше заклад зможе запропонувати додаткових послуг клієнту тим міцніша буде його економічна безпека. При цьому заклади гостинності у своїй економічній діяльності можуть виходити за межі свого закладу та активно продавати свої послуги іншим підприємствам, що спеціалізуються в сфері харчування чи проведення заходів.

Важливим елементом економічної безпеки є інвестиційна активність. При цьому її слід розглядати, як з позиції залучення інвестицій в розвиток підприємства, так і вкладання вільних коштів в нові проекти – як засіб їх примноження та збереження. Привабливість підприємства для інвесторів – це найкращий показник успішності та стабільності його роботи. З цією метою закладу варто проводити активну медійну політику, позиціювати себе як лідера галузі та інноваційне підприємство в цілому. Випадку наявності вільних коштів, не слід їх тримати на рахунках, оскільки це веде до їх знецінення. Найкращий спосіб інвестувати кошти в цікаві, перспективні проекти. Можливим напрямком у цьому питанні можуть бути інфраструктурні проекти, що сприятимуть збільшенню потоку клієнтів з одного боку, а з іншого підвищенню статусності та пізнаваності закладу.

Отже, інноваційність в готельно-ресторанній сфері відіграє важливу роль. Вона не лише збільшує рентабельність роботи закладу, зменшує

навантаження на персонал, але й підвищує безпеку. Рівень загрози в світі збільшується пропорційно технічному прогресу, тому ігнорування технологічних та організаційних ноу-хау призводитиме до занепаду закладу та його закриття. Новацій потребує й клієнт. Поширення провідного інтернету 20 років тому сприяла облаштуванню номерів інтернет розетками, сьогодні ми всі звикли до Wi-Fi. Для усіх клієнтів його наявність в закладі це норма, а швидкість роботи показник для оцінки закладу. Пропонування ж інтернет розеток буде у 100% випадків прийнято негативно. Лідером та локомотивом більшості новацій в сфері безпеки є інформаційні технології. Інтегруючись у всі без винятку сфери діяльності вони стають незамінними помічниками людини, проте одночасно з цим вимагають вироблення специфічних систем захисту. Організаційні новації більшою мірою пов'язуються з новими методиками навчання персоналу, удосконалення процедури відбору працівників, систем їх стимулювання. Поряд з цим необхідно відзначити тенденцію до зменшення ролі людини в оцінці ситуації та визначення факторів загроз та збільшення ролі автоматизованих інтегрованих систем. Готелі та ресторани взяли курс на відхід від прямого обслуговування клієнта, що не лише економічно, але й в умовах поширення пандемії COVID-19 практично. Поява та збільшення переліку автоматизованих процесів обслуговування, 100% роботизованих ресторанів та готелів говорить про успішність даної новації та її поширення в майбутньому.

## ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Безпека діяльності готельно-ресторанних підприємств посіла важливе місце в індустрії гостинності. На протязі усього часу її розвитку дане питання перебувало у центрі уваги та було визначальним фактором успішності розвитку закладу. З часом змінювалися лише підходи до розуміння суті безпеки. Якщо в часи середньовіччя вона більшою мірою трактувалася – як фізична безпека клієнта, то в ХХ-ХХІ ст. розуміння суті визначення змістилося до безпеки функціонування організаційної структури, цілей та цінностей, що переслідуються в результаті даної діяльності. Сьогодні безпека для підприємств готельно-ресторанної галузі це перш за все засіб конкуренції та рентабельності в роботі, як на національному так і на міжнародному рівні. Посилення частки індустрії гостинності в світовому ВВП до 10% перетворило мандрівки на бізнес міжнародного рівня. В свою чергу це вимагає посилення безпечності перебування особи поза ареалом свого постійного проживання. Безпека набуває різних проявів та не обмежується виключно фізичним захистом. Сьогодні вона вже торкається аспектів: інформаційної, економічної, епідеміологічної безпеки. Люди починають все більше звертати увагу при виборі місця відпочинку, подорожі чи проведення заходу на рівень його безпечності за усіма параметрами. Міжнародні організації створюють спеціальні рейтинги. Так за даними «Міжнародного індексу миру» рейтинг безпечності України значно впав. Якщо в 2011 році Україна перебувала на 63 місці в світі то 2021 року вона сповзла до 143. Загальна кількість місць в рейтингу 163. У співставленні з зменшенням кількості міжнародних туристів в Україні дане питання набуває ваги загальнонаціонального масштабу.

Проаналізувавши структуру системи безпеки готельно-ресторанних закладів можна сказати, що вона багатогранна та складається з наступних елементів: організаційна структура; технічні засоби. Усі вони залежать від завдань, що ставляться перед закладом та внутрішніми й зовнішніми загрозами. Побудова будь якої системи безпеки закладу гостинності має розпочинатися саме з даної роботи. Від цього буде залежати організаційна структура підприємства та використовувані технічні засоби.

Торкаючись поширених видів організаційної структури служби безпеки варто звернути увагу на розміри готельно-ресторанного підприємства. Великі заклади гостинності виокремлюються в своїй структурі спеціальні служби безпеки. Зазвичай вони складаються з керівника служби у підпорядкуванні якого знаходяться спеціалісти з фізичної охорони, адміністратори системи моніторингу (відеоспостереження). Взаємодія з представниками інших структурних підрозділів відбувається в рамках функціональних обов'язків та точок перетину роботи. Так робітники поверхової служби мають доповідати про стан на поверсі та виниклих інцидентах. Робітники інженерно-технічної служби взаємодіють з службою охорони в питаннях контролю роботи систем життєзабезпечення та уникнення доступу до неї сторонніх осіб та ін. Середні та невеличка готельно-ресторанні комплекси зазвичай не мають у своїй структурі окремих служб безпеки та розподіляють обов'язки між

працівниками. Повний контроль за станом в закладі гостинності здійснює керуючий закладом. Він контролює не лише виробничу діяльність підприємства, але й рівень якості циклу обслуговування, справність усіх систем, безпеку клієнтів та персоналу. Інші працівники в залежності від своїх обов'язків проводять моніторинг ситуації у межах свого робочого простору. Так працівники поперхової служби слідкують за станом поверху, дотриманням клієнтами умов проживання в готелі, співробітники ресторану – якість обслуговування та безпечність харчування й поведінку гостей. Адміністратор відповідає за режим доступу до підприємства гостинності, веде контроль ситуації на території комплексу через системи відеоспостереження. Дана практика є типовою для усіх готелів не лише на території України, але й світу. Серед рекомендацій щодо удосконалення організаційної структури Готельного комплексу «Європейська» можна відзначити необхідність введення посади менеджера з безпеки, що буде перебувати у підпорядкуванні керуючого готелю. До посадових обов'язків менеджера з безпеки входить: розробка стратегії розвитку безпеки в Готельному комплексі; моніторинг стану засобів безпеки їх технічне обслуговування; слідкування за дотриманням персоналу техніки безпеки, клієнтами – правил проживання в готелі; проведення для співробітників закладу тренінгів, майстер-класів, семінарів з питань безпеки готельно-ресторанних підприємств; системне проведення внутрішнього аудиту з безпеки.

До організаційних аспектів роботи системи безпеки варто віднести кадрові та нормативно-правові питання. Кадрова політика відіграє важливу роль, оскільки добре підібраний персонал це гарантія успішної діяльності готельно-ресторанного підприємства, унеможливлення в майбутньому випадків травматизму чи проявів злочинності. Науково доведено, що жодна система безпеки не може працювати на повну без добре підготовленого персоналу, який гарно взаємодіє між собою. Сприяти цьому покликані посадові інструкції, систематичні тренінги, семінари, майстер-класи з питань безпеки для усіх працівників. Кадрова політика має доповнюватися не лише механізмами регулювання дій персоналу, але й методами стимулу та покарання. Заохочення у вигляді грошової виплати, підвищення по службі, конгрес туру від компанії сприятиме формуванню відданості їй у робітника, формуватиме відчуття належності до однієї команди, корпоративної культури. Це важливі аспекти побудови системи безпеки – оскільки не сприйняття себе частиною одного цілого ніколи не призведе до ефективної взаємодії та успішної роботи на результат. При цьому компанія мусить у рівній мірі застосовувати і методи покарання у випадку провини робітника чи понесенню збитків через його непрофесійні дії. Це має бути уроком не лише для конкретної особи, але й усього колективу у цілому. Основна суть даної взаємодії робітників та керівництва – формування механізмів комунікації та правил роботи між собою. Ефективність будь-якої системи визначається швидкістю обміну інформацією між керівництвом та працівниками усіх рівнів, її вірному розумінню. Тому відсутність зворотного зв'язку, рекомендацій та побажань з боку персоналу – неприпустима помилка

більшості підприємств гостинності.

Оновлення потребує і база нормативних документів. Питання безпеки діяльності готельно-ресторанних комплексів на даний час багато в чому регулюються ще радянським законодавством та не відповідають вимогам сучасності. Це породжує потребу їх оновлення та створення закладами гостинності власних положень й стандартів. На допомогу у цьому приходять розробки міжнародних організацій та асоціацій. Контролюючи тенденції розвитку ринку в даній сфері вони активно працюють над відповідністю безпеки потребам часу. З цією метою корисним є проведення в закладах незалежного зовнішнього аудиту, членство в профільних асоціаціях. Вони можуть стати майданчиком до обговорення цього питання, привернути увагу до проблеми з боку влади й громадськості та зрушити його вирішення з місця.

Одночасно, працедавець повинен проводити систематичні опитування персоналу, щодо оцінки якості послуг безпеки, збирати рекомендації з її покращення. У більшості готельно-ресторанних комплексів дана робота завершується на етапі інструктажу та стажування. Зважаючи на це до рекомендацій віднесемо – проведення систематичних опитувань персоналу закладів гостинності з питань покращення функціонування системи безпеки. В рамках переддипломної практики в ГК «Європейська» нами було проведено анкетування працівників в період з 17-30 січня 2022 року (Додаток А). в опитування взяли участь 20 з 22 працівників. Результати опитування показали, що працівники у більшості позитивно оцінюють рівень безпеки ГК «Європейська». Так 15 (75%) з 20 опитаних дали оцінку «відмінно» - 9 осіб (45%), та «добре» - 6 осіб (30%). Питання «На скільки для Вас важливе питання безпеки роботи в готелі?» 18 осіб (90%) дали відповідь «дуже важливе», двоє осіб не змогли визначитися з відповіддю. При цьому усі опитані (100%) зазначили, що випадків травматизму на роботі не було. Одночасно з цим значна частина колективу відзначили, що додаткових дій закладу з персоналом по підвищенню безпеки, відпрацюванню дій в надзвичайних ситуаціях не проводилися. 12 осіб (60%) на дане питання обрало відповіді – «Ні». 5 (25%) респондентів навпаки зазначили, що керівництво проводить подібні заходи. 3 особи (15%) обрало власний варіант відповіді. При цьому вони сказали, що керівництво проводить з усіма заняття проте в рамках стандартного набору питань з техніки пожежної безпеки, уникнення травматизму; уникнення зараження COVID-19 та протиепідеміологічних дій підприємства.

Засоби безпеки, що представлені в готельному комплексі персонал оцінив на високому рівні. Проте анкетування показало певні проблеми з такими напрямками як фізична охорона. Робітники оцінили даний параметр найнижче – 2,4 бали. Середні показники отримали елементи: система відеоспостереження (3,6 бали); електронні замка (3,65 бали); конфіденційність особистих даних (3,65 бали); інформаційна безпека (3,7 бали). Причини середньої оцінки даних елементів полягають у використанні звичайних за своїм функціоналом камер спостереження, що просто передають зображення на екран та не мають додаткових функцій. Електронні замки стоять не у всіх

кімнатах. Вони представлені лише в номера – апартамент, люкс. Сам замки мають також простий функціонал – відкривати та зачиняти двері і не мають прив'язки до інших систем номера чи готелю. Не високий рівень задоволеності рівнем конфіденційності особистих даних та інформаційної безпеки пов'язаний з слабкою поінформованістю працівників про можливості їх систем безпеки. Найкраще усього було оцінено рівні пожежної системи безпеки, збереження майна та епідеміологічної безпеки. Робітники відчують захищеність та впевненість у них. Необхідність систематичного підвищення обізнаності персоналу щодо інновацій в сфері безпеки засвідчують результати відповідей на питання «Чи готові Ви отримувати додаткові знання та навички в питаннях безпеки діяльності закладу розміщення та харчування». Усі 20 респондентів відзначили таке бажання та готовність (Див. Додаток Б).

Посилаючись на результати опитування можна зробити наступні рекомендації. З метою посилення ефективності роботи системи безпеки ГК «Європейська» необхідно:

- Запровадити систематичне підвищення кваліфікації персоналу в питаннях безпеки;
- Провести технічне оновлення системи відеоспостереження;
- Увести до складу штату посаду охоронця-швейцара хоча б на період сезонних сплесків.

Підтверджують отримані результати і дані опитування оцінки системи безпеки закладу його клієнтами. Той факт, що безпека в наш час стала одним з головних критеріїв обрання закладу розміщення свідчать результати відповідей на питання «Чому Ви обрали даний готельний комплекс для проживання?». Для 65% клієнтів готелю ключовим фактором стала саме безпека. Варіанти відповідей «Влаштовує ціна» та «Високий рівень обслуговування» отримали усього 35% голосів. Це говорить про те, що комфортність перебування починає визначатися відчуттям безпечності, а не ціною яку потрібно заплатити за дані послуги. Це підтверджують і дані відповідей на питання «На скільки для Вас важливе питання безпечності проживання в готелі?». 95% опитаних обрали варіант відповіді – «дуже важливе».

Опитування показало і трансформацію відношення самих респондентів до ролі безпеки в циклі обслуговуванні. 65% опитаних зазначили, що за останній час вони почали більше приділяти увагу даному питанню при виборі підприємств готельно-ресторанної сфери. 30% обрали варіант відповіді «Лишилося незмінним». 5% не змогли визначитися з відповіддю. Зростання уваги клієнтів до питань безпечності та спроб з'ясування факторів, на які вони звертають увагу показало, що значна їх частина враховує інноваційний рівень закладу в даному питанні. Цей варіант відповіді обрало 45% респондентів. 35% дані аспекти не цікаві та вони не зважають на них. 10% рівень впровадження інноваційних технологій в даному питанні не цікавий. Ще 10% не змогли визначитися з відповіддю.

Рівень користування додатковими послугами з безпеки поширений серед відвідувачів слабо. Лише 40% опитаних зазначили, що користуються

ними часто. У той же час 45 % вказали, що не користуються ними взагалі. 15% обрали варіант відповіді «Час від часу». Причина цього може полягати у впевненості клієнтів в загальному рівні безпеки в закладі гостинності, або слабкою маркетинговою політикою закладу в цьому питанні.

При цьому клієнти готові платити більше за кращий рівень безпеки в готельно-ресторанних закладах. Схвально на це питання відповіли 75% опитаних. Платити за це більше погоджувались 55% респондентів. При цьому ціновий діапазон на який вони погоджувались варіювався в рамках: 5% більше, згідні -75% респондентів; на 10% - 8%; на 15% - 7%; на 20% - 5%; 25% - 5 % опитаних клієнтів.

Стосовно оцінки рівня безпеки клієнтів в готельному комплексі за наведеними напрямками можемо бачити, що найбільший рівень невдоволеності отримали: фізична охорона; електронні замки (Див. Додаток Г). Це можна пояснити відсутністю в штаті швейцара-охоронця та розподіл функцій контролю доступу до закладу адміністраторами. Низько була оцінена і система електронних замків. Зважаючи на тенденції в світі до поширення використання даних технологій, ГК «Європейська» впровадила ці досягнення лише на номери типу – апартамент та люкс. Інші кімнати обладнані традиційними замками, що автоматично породжує багато незручностей та хвилювань. При цьому рівень хвилювань за майно у клієнтів майже відсутній. Це можна пояснити наявністю в кімнатах сейфів та послуги камери схову. Найвищу оцінку отримала протипожежна система безпеки, епідеміологічна безпека, конфіденційність особистої інформації. Причинами цього може бути добра репутація закладу.

Тому результати оцінки клієнтами рівня безпеки ГК «Європейська» засвідчили значну увагу до традиційних форм організації безпеки – фізичної охорони. Незважаючи на поширення інноваційних електронних форм захисту традиційні методи ще продовжують користуватися популярністю серед клієнтів. Покращення потребує і системи: електронних замків; відеоспостереження. Важливість провадження технічних новинок неодноразово підкреслювалась респондентами. Робота з даними системами автоматично збільшує рівень впевненості клієнтів та додає репутації закладу. Доволі дивним виглядає висока оцінка напрямків, що складно оцінити гостю: пожежна; епідеміологічна, конфіденційності. По перше вони не бачать усієї системи повністю та не є спеціалістами в них. Швидше за все цьому допомагає висока репутація закладу та відсутність за весь період його діяльності аварійних ситуацій з даних питань. Зважаючи на оцінку до рекомендацій слід віднести:

- Оновлення системи відеоспостереження;
- Запровадження посади охоронця чи швейцара;
- Встановлення на усі двері електронних ключів.

Переходячи до технічних аспектів організації безпеки та її покращення на готельно-ресторанних підприємствах, варто сказати інтегруючу роль інформаційних технологій в даному питанні. Інформаційний напрямок буде не лише локомотивом галузі, але й визначальним критерієм конкуренції на

ринку. Якщо основою безпеки попередніх років були окремо функціонуючі системи протипожежної безпеки, відео нагляду, системи життєзабезпечення то сьогодні вони все більше інтегруються у єдину систему, що за допомогою штучного інтелекту набуває самостійності у своїй роботі.

Інноваційним напрямком є системи електронного ключа. Автоматизація доступу до приміщень дає можливість обмежити несанкціонований доступ та посилити безпечність гостя, його речей. Поселяючись до готелю він отримує пластикову картку з персональним кодом. Він генерується системою відразу, є унікальним та діє на час його проживання в закладі гостинності. При цьому система автоматично фіксує факт відкриття кімнати, термін перебування у ній. У комплексі з іншими системами життєзабезпечення вона дає змогу автоматично вимикати опалення, світло на період відсутності гостя. Це збільшує рівень протипожежної безпеки та суттєво економить кошти закладу розміщення на комунальні витрати.

Сучасні готельно-ресторанні комплекси йдуть у цьому питанні ще далі. Даний принцип контрольованого доступу до приміщень поширюється на весь готельно-ресторанний комплекс, а особливо персонал. Так звані системи контролю і управління доступом (СКУД) дуже ефективні в організації праці. Вони реєструють час початку та закінчення роботи працівника. Це дає можливість відмовитися від застарілої технології контролю фотохронометражу. «Оскільки кожен співробітник отримує електронний ключ – пластикову картку, брелок або біометричний зчитувач (зчитувач відбитка пальців) з вмісту в ній індивідуальним кодом, в який заносяться дані власника: фото, відеозображення, структурний підрозділ організації та інші відомості про власника, робити це дуже легко. При цьому її часто інтегрують з системою відеоспостереження, системою охоронної сигналізації» [61].

Трансформуються під дією інформаційних технологій і системи відеоспостереження. Якщо раніше їх роль полягала в моніторингу стану порядку на поверхах, залах ресторану, прибудинковій території то сьогодні вони мають значно ширший функціонал. Сучасні камери обладнані функцією нічного, інфрачервоного бачення. Мають високий рівень зображення та зум, що дає змогу отримувати якісну картинку. В свою чергу це дає змогу проводити аналіз температури людини, виявляти порушників на території готелю в нічний період доби. Поєднання високої якості зображення з досягненнями штучного інтелекту дали змогу інтегрувати до системи відеоспостереження функції розпізнання обличчя, моніторингу осіб по базам правопорушників, тощо. Читання міміки обличчя в свою чергу дає попередню інформацію про емоційний стан людини. Це дуже зручно у питаннях попередження конфліктних ситуацій, формування бази постійних клієнтів та їх уподобань, пришвидшення на цій основі обслуговування. Розумні системи відеоспостереження цікаві і в питаннях контролю персоналу. Їх поєднання з системами розпізнання обличчя та контролю стану здоров'я за допомогою смарт годинників (рівень тиску, пульсу) дозволяє визначати рівень втомленості, емоційний та фізичний стан, рівень професійного вигорання, нервовий зрив тощо. Врахування даних показників в роботі дасть змогу не



лише зменшити кількість конфліктних ситуацій у колективі та з гостями, але й підвищить продуктивність праці, оскільки дасть змогу визначити піки активності працівника та сформувавши графік роботи з їх врахуванням. Цінна дана інновація і з х боку економії фонду заробітної платні. Вона допоможе зекономити кошти, через автоматизацію більшості пошукових та аналітичних операцій, особливо у великих готелях. Підсилює дана розробка і рівень санітарної безпеки закладу, оскільки дає змогу виявляти на попередніх етапах стан здоров'я гості.

Торкаючись епідеміологічної безпеки, слід зазначити, що поширення світом пандемії COVID-19 сильно трансформувало підходи закладів гостинності до своєї роботи. За рекомендаціями світових та національних агенцій було посилено стандарти обслуговування, що передбачали збільшення частоти прибирань, провітрювання приміщень та санітарної обробки поверхонь. В готельно-ресторанних закладах є нормою проведення регулярного моніторингу здоров'я співробітників, забезпечення співробітників та клієнтів засобами індивідуального захисту – масками та рукавички, розміщення у місцях загального скупчення дезінфекційних засобів. До вже діючих принципів роботи можна додати рекомендації щодо створення карантинної зони на випадок виявлення хвороби в одного з клієнтів закладу. Ця зона являла собою ізолятор для перебування хворого, санітарні костюми закритого типу, замкнуту систем життєзабезпечення для уникнення поширення вірусу в межах готелю до приїзду відповідних служб, госпіталізації хворого та дезінфекції будівлі.

Популярності набуває і безконтактне обслуговування клієнта. Прикладами таких підприємств гостинності можуть бути роботизовані готелі та ресторани. У світі вже є приклади успішного функціонування таких установ. Проте на даному етапі вони швидше рекламний продукт ніж комерційний. Даний приклад буде ширитися світом та відпрацьовувати технології обслуговування й роботи. Його перевагами є відсутність прямого контакту з людиною та можливість інфікування вірусом чи потрапляння у конфлікт. Перевага полягає і в швидкості обслуговування клієнта. Машина швидко проводить процедуру реєстрації та виписки, опрацьовує любе ваше замовлення і будь який період доби.

На даний час перехідним періодом в цьому питанні може бути ідея створення зони безконтактного обслуговування. У ній клієнт особисто через доступ до внутрішнього інтерфейсу може обрати номер, ввести платню, отримати QR код на поселення та доступу до номеру. Завантаження відповідного додатку гідю по готелю дасть змогу безперешкодно дістатися до номеру та відшукати за потреби усі необхідні служби. Самообслуговування сприятиме рості рівня інноваційності підприємства, його конкурентності, безпечності та популярності.

Аналіз попередніх інновацій приводить у підсумку до ідеї впровадження в роботу готельно-ресторанного підприємства систем – «розумний дім». Дана система є універсальним поєднанням більшості усіх вищеперерахованих інновацій. Будівля обладнується різноманітними датчиками світла, тепла,

руху, температури та ін. Це дозволяє максимально раціонально контролювати витрати енергії та води, слідкувати за станом будівлі, та цілісності майна. Сьогодні дані системи активно поширюються в країнах Західної Європи, США, Китаю. Мінусом даних систем є вартість їх встановлення, що збільшує термін окупності закладу.

Де в чому по своєму інноваційні в питаннях безпеки еко-готелі та еко-ресторани. «Ці заклади мають сонячні панелі на даху для нагріву води, вітряні генератори для вироблення електроенергії, шибки з вторсировини, меблі повністю зроблено з перероблених матеріалів. З побутових відходів також виробляють тепло і енергію, система збору дощової води забезпечує водою туалети, дах з тонким шаром ґрунту і зеленими насадженнями сприяє тепло- і звукоізоляції» [13].

«На даху - до чотирьох сонячних панелей для нагріву води, щоб понизити використання джерел енергії, що не поновлюються. Відпрацьоване масло з кухні використовуватиметься як біопаливо. Показники з натурального базальту на вході і на газонах замінюють пластикові і металеві таблички. В обробці використовуються нетоксичні фарби» [13].

«Серед інноваційних аспектів з посилення рівня безпеки, характерних виключно ресторанам варто відзначити: планшети; QR-коди; кнопки виклику, тощо. Так планшети зможуть замінити звичні брошури або книги-меню. Кожному відвідувачеві ресторану пропонують вибрати блюда і оформити замовлення, безпосередньо зв'язавшись з адміністратором за допомогою планшета. Це є дуже зручним і сприяє швидшому обслуговуванню» [13].

«Інновацією в ресторанному бізнесі можна також рахувати QR-коди. QR-код – це маркетингова інновація, яка відмінно працює в організації ресторанного бізнесу. У маленькому квадратику двомірного штрих-коду можна помістити детальну інформацію про ресторан, меню та акції. Також можна познайомити відвідувачів з сайтом закладу, запросити приєднатися до груп в соціальних мережах і підписатися на інформаційну розсилку» [13].

Проте зважаючи на важливість економічної безпеки закладу гостинності потреби моніторингу та контролю потребують питання обліку матеріальних цінностей підприємства. Так сфера, що має особливий інтерес для служби безпеки у ресторанах, передусім включає:

- зберігання і рух продуктів;
- зберігання і витрати лікєро-горілочаних виробів;
- розрахунки з гостями;
- документообіг.

Контроль за зберіганням і рухом продуктів особливо важливий напрямок для ресторану. По-перше – це впливає на якість страв та враження клієнта, його безпеку харчування. По-друге – розкрадання продуктів несе матеріальні збитки підприємству та призводить з часом до банкрутства. Безпека продуктів – це складний технологічний процес, що починається з моменту транспортування, перевірки температурного режиму, цілісності упаковки, правильності розфасування та сервування й подальшого зберігання. Сьогодні дані процесу активно автоматизуються. Це допомагає вести не лише

облік продуктів, але й контролювати термін їх придатності, проводити оптимізацію логістики поставок.

«Другим важливим напрямком діяльності ресторану є контроль за лікєро-горілчаними виробами. Алкогольні напої - винятково прибутковий товар, який дуже важко контролювати. Крадіжки алкогольних напоїв можуть мати будь-яку форму: це і винесення зі складу, і вживання працівниками на робочому місці, і приховування прибутків» [61]. «Нові методи контролю за зберіганням і реалізацією алкогольних напоїв дозволили скоротити втрати від крадіжок. Один із таких методів - використання автоматичного дозатора, безпосередньо сполученого з касовим апаратом» [61].

Крім цього, як готелі так і ресторани мають працювати у напрямку формування бази порушників та її інтеграції її в єдину систему. Дана практика вже активно не перший рік використовується в США та допомагає готельно-ресторанним підприємствам ефективно протидіяти зловмисникам та шахраям.

Торкаючись рекомендацій з покращення рівня безпеки перебування клієнтів в готельно-ресторанних комплексах можна відзначити пропозиції зазначені в Таблиці 1.

Таблиця 1 – Пропозиції щодо удосконалення організації роботи служби безпеки в готелі

Зміст заходу	Спрямованість заходу	Організаційний ефект	Економічний ефект	Соціальний ефект
1. Навчання персоналу	Підвищення рівня обслуговування та зменшення кількості конфліктних ситуацій	Зростання рівня кваліфікації персоналу	Покращення сервісу обслуговування	Зниження соціальної напруги у колективі, задоволеність змістом праці
2. Автоматизація доступу до номера	Впровадження у готелі електронних ключів	Унеможливлення проникнення сторонньої особи в готель та номер.	Зменшення кількості працівників. Економія заробітного фонду	Посилення відчуття безпеки клієнта, збільшення репутації готелю
3. Впровадження інтегрованих систем контролю ситуації в готелі чи ресторані	Впровадження систем на основі штучного інтелекту, що будуть слідкувати за ситуацією в закладі, контролювати дії персоналу та клієнтів	Контроль роботи персоналу, контроль доступу до приміщень, контроль стану здоров'я, виявлення сторонніх осіб	Зменшення кількості працівників. Економія заробітного фонду	Посилення безпеки та рівня задоволеністю роботою співробітників
4. Введення в роботу зони безконтактного обслуговування	Облаштування зони самореєстрації, розробка додатку «Гід по готелю», що супроводжуватиме гостя	Скорочення числа контактів між працівником та клієнтом та можливості поширення вірусу COVID-19	Зменшення кількості працівників. Економія заробітного фонду	Розвантаження роботи персоналу та зменшення кількості конфліктів

Продовження таблиці 1

5.Формування бази шахраїв та злочинців	Обмін інформацією про шахраїв та випадки шахрайства	Попередження можливих випадків шахрайства	Зменшення кількості працівників служби	Посилення безпеки та рівня задоволеністю роботою співробітників
--	---	---	--	---

Вони торкаються аспектів посилення рівня впровадження інформаційних технологій в роботу закладів гостинності, автоматизованості циклів обслуговування клієнтів, інтеграції інформаційних баз підприємств індустрії гостинності з метою більш ефективної протидії шахраям та кримінальним елементам. Загалом перспективи розвитку безпеки готелів та ресторанів дуже значні. Усіх їх не можливо перерахувати тому було звернено увагу лише на найбільш обговорювані. Одне можна сказати точно, більшість з них пов'язується з інформаційними методами посилення безпеки. Це призводитиме в майбутньому до подальшого збільшення ролі штучного інтелекту в обслуговуванні людини.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Groenenboom, K. and Jones, P. (2003), "Issues of security in hotels". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 15 No. 1, pp. 14-19. DOI: 10.1108 / 09596110310458945
2. Авраменко Т. Ресторан після карантину: як налагодити роботу й залучити гостей. URL: <https://mind.ua/openmind/20211376-restoran-pislya-karantinu-yak-nalagoditi-robotu-j-zaluchiti-gostej>
3. Автоматична система контролю стану споруд «ТИТАН». URL: <https://www.bkc.com.ua/news-type/avtomatichna-sistema-kontrolju-stanu-sporud-titan/> (дата звернення: 20.03.2022)
4. Базова інформація про безпеку. URL: [http://dlse.multycourse.com.ua/ua/print\\_page/theme/115](http://dlse.multycourse.com.ua/ua/print_page/theme/115) (дата звернення: 04.03.2022)
5. Безпека. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%91%> (дата звернення: 15.04.2022)
6. Берещак В. Огляд ринку готелів: що відбувається з готелями в Україні URL: <https://thepage.ua/ua/exclusive/oglyad-rinku-goteliv-sho-vidbuvayetsya-z-gotelyami-v-ukrayini> (дата звернення: 20.02.2022)
7. Берещак В. Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні. URL: <https://thepage.ua/ua/exclusive/sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez-koronavirus> (дата звернення: 15.02.2022)
8. Бієвець А.В. Економічна безпека у сфері готельно-ресторанного бізнесу у сучасних економічних умовах. *Вісник Черкаського університету*. 2017. № 4 (Частина 2). С. 3-9
9. Білокінь Н. В. Вплив готельних ланцюгів на розвиток сучасної індустрії гостинності. *Туристичний та готельноресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали круглого столу та студентської науковопрактичної конференції*. Одеса: ОНЕУ, 2018. С. 87–89.
10. Більовська О. О. Формування системи забезпечення безпеки послуг як інструмент підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»*. 2017. Випуск 6. С.138-142
11. Богдан Н.М., Рябєв А.А., Краснокутська Ю.В. Моніторинг фінансово-економічної безпеки підприємств готельного комплексу як детермінант розвитку туристичного сектору регіону. *Бізнесінформ* . 2019. 31. С. 229-235
12. Борисюк О.А., Заря І.В. Підходи до аналізу економічної безпеки у ресторанному господарстві. *Наукові статті викладачів кафедри міжнародного туризму та країнознавства*. К.: НУХТ, 2015. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/borysjuk.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/borysjuk.htm) (дата звернення: 24.03.2022)
13. Бурий С.А. Інноваційний потенціал у сфері готельно-ресторанного бізнесу та туризму. *Вісник Хмельницького національного університету*.

- Економічні науки. 2014. №5. Т.2. С.201-205. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/buryj.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/buryj.htm) (дата звернення: 08.04.2022)
14. Васильців Т.Г. Економічна безпека підприємництва України: стратегія та механізми зміцнення: Монографія. Львів: Арал, 2008. 384с.
15. Відпочинок без вогню. Особливості пожежної безпеки у готелях. URL: <https://oppb.com.ua/articles/vidpochynok-bez-vognyu-osoblyvosti-rozhezhnoyi-bezpeky-u-gotelyah> (дата звернення: 10.03.2022)
16. Внукова Н.М., Смоляк В.А. Економічна оцінка ризику діяльності підприємств: проблеми теорії та практики. Харків: ВД «ІНЖЕК», 2006. 184 с.
17. Гадецька З. М. Створення системи безпеки в готелях України та Черкаського регіону. Науковий журнал «Молодий вчений». 2014. № 2(05). С. 8-11. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2014\\_2%2805%29\\_2](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_2%2805%29_2) (дата звернення: 06.02.2022)
18. Головка О.М., Чорний М.В. Складові сучасних підходів до охорони праці, техніки безпеки, естетики й ергономіки устаткування в закладах ресторанного господарства. Економіка і суспільство. 2017. №8. С. 524-531.
19. Гордієнко Т.В. Використання інформаційних систем в готельному господарстві Харківського регіону. Менеджмент міського та регіонального розвитку: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., Харків, 28-29 березня. Х.: ХНАМГ, 2013. С. 189-190.
20. Гусак А.Ю., Євтушенко Я.В. Забезпечення заходів безпеки туристів на підприємствах готельного господарства. URL: <https://repository.sspu.sumy.ua/bitstream/123456789/10770/1> (дата звернення: 20.03.2022)
21. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельноресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 448с.
22. ДБН Б.2.2-12:2019 «Планування та забудова територій», затверджених наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 26 квітня 2019 р. № 104. URL: <https://oppb.com.ua/articles/vidpochynok-bez-vognyu-osoblyvosti-rozhezhnoyi-bezpeky-u-gotelyah> (дата звернення: 17.02.2022)
23. Державні будівельні норми. Будинки і споруди. Готелі. ДБН В.2.2-20:2008 URL: [https://www.minregion.gov.ua/wp-content/uploads/2019/06/ZM\\_DBN\\_V2220.pdf](https://www.minregion.gov.ua/wp-content/uploads/2019/06/ZM_DBN_V2220.pdf) (дата звернення: 16.02.2022)
24. Джеджула О.М., Волонтир Л.О. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності у країнах Євросоюзу. Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики, 2021, № 3. С. 194-210.
25. Доценко В. Ф., Шидловська О. Б., Медвідь І. М., Бедусенко Л. С. Інформаційні технології в готельній індустрії України: реалії та перспективи. Інвестиції: практика та досвід. 2020. № 1. С. 51–57. DOI: 10.32702/2306-6814.2020.1.51

26. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування», затвердженому наказом Держспоживстандарту України від 23.12.2003 р. № 225. URL: [http://ksv.do.am/GOST/DSTY\\_ALL/DSTY3/dsty\\_4268-2003.pdf](http://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf) (дата звернення: 18.02.2022)
27. Електронні замки для готелю URL: <https://www.intellect.co.ua/elektronni-zamki-dlya-gotelyu/#:~:text=%D0%> (дата звернення: 02.03.2022)
28. Завадинська О. Ю., Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства за кордоном: Навч. посіб. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. 200 с.
29. Защита устройств от нежелательного сетевого трафика. URL: <https://docs.microsoft.com/ru-ru/windows/security/threat-protection/windows-firewall/protect-devices-from-unwanted-network-traffic> (дата звернення: 20.02.2022)
30. Індустрія гостинності в Україні: стан і тенденції розвитку : монографія / колектив авторів ; за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої ; Запорізький національний технічний університет. Запоріжжя : Просвіта, 2017. 240 с.
31. Комплексне забезпечення економічної безпеки підприємств: монографія / за ред. Копитко М.І. К.: ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», 2017. 508 с.
32. Корж І. Безпека: методологічні підходи до поняття. Національний юридичний журнал: теорія і практика. URL: [http://www.jurnaluljuridic.in.ua/archive/2019/4/part\\_1/14.pdf](http://www.jurnaluljuridic.in.ua/archive/2019/4/part_1/14.pdf) (дата звернення: 05.03.2022)
33. Корж І.Ф. Адміністративно-правове регулювання відносин у сфері державної безпеки України : монографія. Вінниця : ТОВ «Нілан-ЛТД», 2013. 384 с., с. 18–19
34. Кузьомко В. Економічна безпека як наукова категорія. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 18 : Економіка і право. 2010. Вип. 9. С. 29-34.
35. Купчак Б.Ф. Економічна безпека підприємництва: суть та умови виникнення. Науковий вісник Львів. держ. ун-ту внутр. справ. Серія екон. 2010. Вип. 2. С. 334–346.
36. Міжнародний індекс миру 2021. URL: <https://www.visionofhumanity.org/wp-content/uploads/2021/06/GPI-2021-web-1.pdf> (дата звернення: 04.02.2022)
37. Могилевский В.Д. Введение в теорию управления безопасностью систем. Проблемы безопасности при чрезвычайных ситуациях. Москва : ОИ./ВИНИТИ, 2001. № 4. С. 215–236.
38. Муха Р. А. Дослідження стану готельно-ресторанної індустрії України та вплив пандемії covid-19 на неї. Ефективна економіка. 2021. № 7. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=9075> (дата звернення: 19.03.2022). DOI: 10.32702/2307-2105-2021.7.90
39. Назарова Г.В., Дем'яненко А.А. Теоретичні аспекти визначення сутності поняття «Безпека». URL:

- [http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/19136/1/%D1%82%D0%B5%D0%B7%D0%B8\\_2018%20%282%29.pdf](http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/19136/1/%D1%82%D0%B5%D0%B7%D0%B8_2018%20%282%29.pdf) (дата звернення: 04.04.2022)
40. Никольская Е.Ю., Пасько О.В., Тихненко А.А., Скабеева Л.И. Технологии гостиничной деятельности : монография. Москва : РУСАЙНС, 2017. 310 с. URL: [https://www.researchgate.net/publication/318983833\\_Nikolskaa\\_EU\\_Pasko\\_OV\\_Tihnenko\\_AA\\_Skabeeva\\_LI\\_TEHNOLOGII\\_GOSTINICNOJ\\_DEATELNOSTI\\_ucebnoe\\_posobie\\_RUSAJNS\\_2017](https://www.researchgate.net/publication/318983833_Nikolskaa_EU_Pasko_OV_Tihnenko_AA_Skabeeva_LI_TEHNOLOGII_GOSTINICNOJ_DEATELNOSTI_ucebnoe_posobie_RUSAJNS_2017) (дата звернення: 05.03.2022)
41. Павлюк В.Е. Система захисту в готелях України. Intellectual potential of the XXI century. 10-22 Листопад 2015. URL: <https://www.sworld.com.ua/konferm2/91.pdf> (дата звернення: 14.03.2022)
42. Паук О.Є. Інноваційні напрями розвитку готельного господарства України: екологізація засобів розміщення. Науковий вісник НЛТУ України. 2016. Вип. 26.2. С. 29-32. URL: [https://nv.nltu.edu.ua/Archive/2016/26\\_2/5.pdf](https://nv.nltu.edu.ua/Archive/2016/26_2/5.pdf) (дата звернення: 19.02.2022)
43. Правила технічної експлуатації електроустановок споживачів, затверджених наказом Міністерства палива та енергетики України від 25 липня 2006 р. № 258. URL: <https://oppb.com.ua/articles/vidpochynok-bez-vognyu-osoblyvosti-rozhezhnoyi-bezpeky-u-gotelyah> (дата звернення: 06.04.2022)
44. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
45. Рібун М.В. Безпека підприємств готельного бізнесу як об'єкт теоретичного дослідження. Науковий вісник львівського державного університету внутрішніх справ. 2013. №1. С. 304-313
46. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. Навчальний посібник. К.: Кондор, 2005. 408 с.
47. Розвиток індустрії гостинності: сучасний погляд / під ред. Н.В. Лохман. Кременчук: NovaBook, ПП Щербатих, 2021. 170 с.
48. Романуха О.М., Халілова-Чуваєва Ю.А., Хаврова К.С., Коваленко О.С. Динаміка розвитку індустрії гостинності в Україна на прикладі готельно-ресторанної галузі. Економіка та держава. 2021. №2. С 42-46
49. Рукіна С.О., Орлик О.В. Концепція забезпечення безпеки сучасного готелю. Інформатика та інформаційні технології : студ. наук. конф., 20 квітня 2015 р. : матер. конф. Одеса, ОНЕУ. С. 32-35. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/> (дата звернення: (16.04.2022)
50. Сагірова А.С. Забезпечення економічної безпеки в готельному бізнесі за допомогою інновацій. Економіка та управління підприємствами. 2021. Вип 1(24). С.104-108
51. Сайт roarforgood URL: <https://www.roarforgood.com/blog/hotel-security-procedures> (дата звернення: 01.02.2022)
52. Сайт securitymagazine URL: <https://www.securitymagazine.com/keywords/hotel%20security> (дата звернення: 02.03.2022)



53. Сайт vogue.ua. URL: <https://vogue.ua/ua/tags/169-restoran.html> (дата звернення: 04.03.2022)
54. Сайт booking.com <https://www.booking.com> (дата звернення: 05.03.2022)
55. Сайт Darrell Clifton Hospitality Security. URL: <https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Hospitality/Hospitality%20Security%20%282012%29/> (дата звернення: 05.03.2022)
56. Сайт Reikartz. URL: <https://reikartz.com/uk/rules/reikartz-covid-free/> (дата звернення: 20.02.2022)
57. Сайт securitytoday URL: <https://securitytoday.com/articles/list/hotel.aspx> (дата звернення: 18.02.2022)
58. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво (СанПін 42-123-5777-91)». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0001400-91#Text> (дата звернення: 08.03.2022)
59. Стельмашук Н.А. Управління економічною безпекою розвитку підприємства. Сталий розвиток економіки. 2011. № 3. С. 68–74.
60. Томаля Т.С., Щипанова Я.І. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. Економіка. Управління. Інновації. 2014. Вип.2(12). URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/tomalya.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/tomalya.htm) (дата звернення: 15.03.2022)
61. Удосконалення управлінням безпекою в ресторані. URL: <https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=731880> (дата звернення: 12.03.2022)
62. Шулькин Л.Л. Гигиена ресторанного бизнеса. Условия труда и здоровье работников ресторанов: монография. Омск, издатель ИП Скорнякова Е.В., 2012. 148с.
63. Що таке і як працює система «Розумний будинок». URL: <https://ds-electronics.com.ua/ua/support/blog/ymniy-dom/chto-takoe-i-kak-rabotaet-ymniy-dom/> (дата звернення: 08.02.2022)

## ДОДАТКИ

## ДОДАТОК А

### АНКЕТА ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «ЄВРОПЕЙСЬКА» ПРАЦІВНИКАМИ ЗАКЛАДУ

**Оцініть рівень безпеки готелю в якому ви працюєте**

1. Відмінний
2. Добрий
3. Задовільний
4. Незадовільний

**Дайте оцінку ролі наступних напрямків безпеки в готелю? (Оцінити по позиціям за шкалою від 1 до 5 де 1 найменше значення, а 5 найбільше)**

1. Системи відеоспостереження
2. Присутність охоронців (фізична охорона)
3. Електронні замки
4. Інформаційна безпека
5. Пожежна безпека
6. Безпека майна (камери схову, сейфи)
7. Конфіденційність особистих даних
8. Епідеміологічна безпека

**На скільки для Вас важливе питання безпеки роботи в готелі?**

1. Дуже важливе
2. Важливе на стільки, на скільки велика зарплата
3. Не важливе
4. Важко відповісти

**Чи траплялися у готелі в якому ви працюєте ситуації, що загрожували життю чи здоров'ю когось з співробітників чи клієнтів?**

1. Ні
2. Так
3. Не знаю

**Чи проводить керівництво закладу роботу з персоналом по підвищенню безпеки, відпрацюванню дій в надзвичайних ситуаціях?**

1. Ні
2. Так
3. Не знаю
4. Власний варіант відповіді \_\_\_\_\_

**Чи готові Ви отримувати додаткові знання та навички в питаннях безпеки діяльності закладу розміщення та харчування?**

1. Так
2. Скоріше Так
3. Ні

Джерело: складено автором

## ДОДАТОК Б

**Таблиця Б.1 – Результати анкетування оцінки ролі перерахованих засобів безпеки в роботі ГК «Європейська» працівниками закладу**

№	Найменування критерію	Оцінка критерію					Середня оцінка
		1	2	3	4	5	
1.	Системи відеоспостереження		4	4	8	4	3,6
2.	Фізична охорона		15	2	3		2,4
3	Електронні замки		5	2	8	5	3,65
4	Інформаційна безпека			10	6	4	3,7
5	Пожежна безпека			3	3	14	4,55
6	Безпека майна			3	3	14	4,55
7	Конфіденційність особистих даних			5	7	8	3,65
8	Епідеміологічна безпека			5	9	6	4,05

Джерело: складено автором

## ДОДАТОК В

### АНКЕТА ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «ЄВРОПЕЙСЬКА» КЛІЄНТАМИ ЗАКЛАДУ

**Чому Ви обрали даний готельний комплекс для проживання?**

1. Влаштовує ціна
2. Високий рівень обслуговування
3. Високий рівень безпеки
4. Зручне місце розташування
5. Порадили знайомі
6. Він першим потрапив мені на очі

**На скільки для Вас важливе питання безпечності проживання в готелі?**

1. Дуже важливе
2. Важливе на стільки, на скільки ж ціна та комфорт перебування
3. Не важливе
4. Важко відповісти

**Як змінилося ваше відношення до рівня безпеки проживання в готелі за останній час?**

1. Повністю змінилося у бік зростання ролі безпеки
2. Лишилося незмінним
3. Залежить від географічного місця де я перебуваю
4. Важко відповісти

**На вашу думку які напрямки безпеки в готелі відіграють важливу роль? (Оцінити по позиціям за шкалою від 1 до 5 де 1 найменше значення, а 5 найбільше)**

1. Системи відеоспостереження
2. Присутність охоронців (фізична охорона)
3. Електронні замки
4. Інформаційна безпека
5. Пожежна безпека
6. Безпека майна (камери схову, сейфи)
7. Конфіденційність особистих даних
8. Епідеміологічна безпека

**Як часто Ви користуєтеся додатковими послугами готелю пов'язаними з питаннями безпеки (камери схову, оренда сейфу, супровід охоронця та ін.)**

1. Часто
2. 50 на 50

3. Не часто
4. Не користуюся
5. Не чув про такі послуги

**Як впливає на вибір закладу розміщення рівень впроваджених інновацій в ньому у сфері безпеки?**

1. Це один з головних критеріїв
2. Впливає на такому ж рівні як і інші показники (ціна, якість обслуговування, відгуки)
3. Не впливає зовсім
4. Важко відповісти

**Чи готові Ви переплачувати за безпеку?**

1. Так
2. Ні
3. Залежно від ситуації
4. Важко відповісти

**Якщо б перед вами стояв вибір поселитися в готель з меншим рівнем безпеки проте нижчою ціною та вищим рівнем комфорту чи навпаки вищим рівнем безпеки та вищою ціною, що б Ви обрали?**

1. Вищий рівень безпеки та більшу ціну
2. Нижчий рівень безпеки та меншу ціну
3. Важко відповісти

**На скільки Ви готові переплачувати за безпеку? (у відсотках по відношенню до фіксованої ціни послуг в готелі)**

1. 25%
2. 20%
3. 15%
4. 10%
5. 5%
6. Ваша відповідь \_\_\_\_\_

**Які поради та рекомендації щодо покращення рівня безпеки ГК «Європейська» Ви могли б надати?**

---



---



---



---

Джерело: складено автором

## ДОДАТОК Г

**Таблиця Г.1 – Результати анкетування оцінки ролі перерахованих засобів безпеки в роботі ГК «Європейська» клієнтами закладу**

№	Найменування критерію	Оцінка критерію					Середня оцінка
		1	2	3	4	5	
1.	Системи відеоспостереження		10	36	80	15	3,525
2.	Фізична охорона		56	18	24	0	2,45
3	Електронні замки		38	18	40	25	3,025
4	Інформаційна безпека		10	45	80	0	3,375
5	Пожежна безпека			21	40	115	4,4
6	Безпека майна			24	32	120	4,4
7	Конфіденційність особистих даних			21	36	120	4,425
8	Епідеміологічна безпека			18	80	70	4,2

Джерело: складено автором