

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Криворізький національний університет
Навчально-науковий інститут економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та
туризму
(назва кафедри)

ДОПУСКАЮ ДО ЗАХИСТУ
Гарант освітньої програми

(підпис) Ніколайчук О.А.
(прізвище та ініціали)
« ____ » _____ 2026 ____ року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня вищої освіти бакалавр
(назва освітнього ступеню)

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр і назва)

освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»
(назва)

на тему: Організація безпеки готельного закладу та її забезпечення.

Виконав:

здобувач вищої освіти

Маслов Олексій Олексійович
(прізвище, ім'я, по-батькові) _____
(підпис)

Керівник:

доцент, к.е.н., доцент Ніколайчук О.А..
(посада, науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали) _____
(підпис)

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

Здобувач вищої освіти _____
(підпис)

Кривий Ріг
2026

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Криворізький національний університет
Навчально-науковий інститут економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної
справи та туризму
Форма здобуття вищої освіти денна
Ступінь бакалавр
Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа
освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Гарант освітньої програми

_____ Ніколайчук О.А.
підпис

«_____» _____ 2026 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ
Маслова Олексія Олексійовича

прізвище, ім'я, по батькові

1.Тема роботи: Організація безпеки готельного закладу та її забезпечення

Керівник роботи доцент, к.е.н., доцент Ніколайчук Ольга
Анатоліївна

науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ініціали

Затверджені наказом ректора Криворізького національного університету
від “31” грудня 2025 р. № 85

2. Строк подання здобувачем ВО роботи “25” травня 2026 р.

3. Вихідні дані до роботи: навчальна та наукова література, періодичні видання,
статистичні данні, звітність про роботу підприємств, данні мережі Інтернет

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

1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНОГО ЗАКЛАДУ
2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ VITAPARK «БОРИСФЕН» ТОВ
«ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ»

3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ VITAPARK
«БОРИСФЕН» ТОВ «ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ»

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

15 таблиць та 5 рисунків

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

6. Дата видачі завдання: «23» січня 2026 р.

7. Календарний план

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір напрямку дослідження, аналіз бази та літературних джерел, визначення об'єкту, предмету та завдань дослідження. Формулювання, обґрунтування та затвердження теми кваліфікаційної роботи	до 23.01.2026	
2	Аналіз та узагальнення теоретичних розробок теми кваліфікаційної роботи	до 28.02.2026	
3	Проведення аналізу предмету кваліфікаційної роботи	до 30.03.2026	
4	Формування висновків та рекомендацій щодо розв'язання проблеми, встановлених в результаті аналізу	до 30.04.2026	
5	Формування висновків	до 15.05.2026	
6	Оформлення та представлення роботи на кафедрі	до 25.05.2026	
7	Оформлення презентаційних матеріалів	до 30.05.2026	

Здобувач ВО _____ О.О. Маслов
(підпис)

Керівник роботи _____ О.А. Ніколайчук
(підпис)

РЕФЕРАТ

Загальна кількість в роботі: сторінок -70, рисунків 5, таблиць -15, додатків - 2, графічного матеріалу -5, використаних джерел -62.

Об'єктом дослідження є процес організації безпеки готельного закладу.

Предметом дослідження є напрями забезпечення й удосконалення організації безпеки готелю.

Метою кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення організації безпеки готельного закладу.

Методи дослідження: аналіз, синтез, узагальнення, систематизація, порівняння, спостереження, системний підхід.

Основні результати дослідження: досліджено систему безпеки готелю VitaPark «Борисфен», яка включає технічні засоби безпеки, організаційні регламенти та процедури реагування на надзвичайні ситуації. Виявлено напрями її вдосконалення, зокрема підвищення рівня підготовки персоналу, модернізацію технічного забезпечення та удосконалення управління безпекою. Проведено аналіз техногенної, інформаційної, епідеміологічної, економічної та ринкової безпеки підприємства. Запропоновано заходи щодо підвищення ефективності системи безпеки, зокрема модернізацію відеоспостереження, удосконалення контролю доступу, впровадження регулярного аналізу ризиків та вдосконалення протоколів реагування на надзвичайні ситуації.

Ключові слова: безпека готелю, організація безпеки, служба безпеки, техногенна безпека, інформаційна безпека, управління ризиками.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНОГО ЗАКЛАДУ	9
1.1. Теоретичні підходи до організації безпеки готельного закладу	9
1.2. Методичні підходи дієвості організації безпеки готельного закладу	14
1.3. Сучасні тенденції забезпечення безпеки готельних закладів	20
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ VITAPARK «БОРИСФЕН» ТОВ «ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ»	26
2.1. Організаційно-економічна характеристика готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»	26
2.2. Аналіз організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»	32
2.3. Оцінка ефективності ОРГАНІЗАЦІЇ безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»	43
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ VITAPARK «БОРИСФЕН» ТОВ «ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ»	49
3.1. Розробка заходів щодо удосконалення організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»	49
3.2. Економічне обґрунтування запропонованих заходів	56
ВИСНОВКИ	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	67

ВСТУП

Сучасний розвиток індустрії гостинності відбувається в умовах підвищеної нестабільності зовнішнього середовища, посилення конкуренції, цифровізації сервісних процесів та зростання вимог споживачів до якості й безпечності послуг. Готельні заклади функціонують як відкриті соціально-економічні системи, що постійно взаємодіють із великою кількістю гостей, партнерів, постачальників і державних установ. За таких умов забезпечення належного рівня безпеки стає не лише обов'язковою вимогою нормативного регулювання, а й важливим чинником конкурентоспроможності та стабільного функціонування підприємства.

Особливої актуальності проблема організації безпеки готельних закладів набуває в сучасних умовах соціально-економічної нестабільності, воєнного стану, розвитку кіберзагроз, підвищення вимог до захисту персональних даних та посилення стандартів обслуговування. Порушення безпеки може призвести до значних фінансових втрат, погіршення ділової репутації, зниження рівня довіри клієнтів і, як наслідок, до погіршення результатів діяльності підприємства. У зв'язку з цим організація системи безпеки готельного закладу повинна базуватися на комплексному, ризик-орієнтованому та економічно обґрунтованому підході.

Проблематика забезпечення безпеки підприємств готельного бізнесу є предметом дослідження багатьох вітчизняних науковців. Зокрема, питання економічної безпеки підприємств висвітлено у працях В. М. Геєця, М. О. Кизима, Т. С. Клебанової, Т. Г. Васильціва, П. М. Григорука та В. В. Співака. Особливості забезпечення безпеки у сфері готельно-ресторанного бізнесу досліджували М. Рябенка, В. Постова, І. Мазуркевич, Л. П. Малюк та Л. О. Варипаєва. Питання організації діяльності готельних підприємств і специфіки функціонування індустрії гостинності розкрито у працях В. О. Лук'янова, Г. Б. Муніна та Л. Агафонової. Окрему увагу питанням інформаційної безпеки приділено у дослідженнях Н. М. Гоблик-Маркович та інших учених.

Незважаючи на значну кількість наукових праць, окремі аспекти організації безпеки готельних закладів потребують подальшого дослідження. Більшість наукових розробок мають загальний характер і недостатньо враховують специфіку функціонування конкретних підприємств в умовах сучасних викликів та трансформації ринку гостинності України. Це зумовлює необхідність проведення комплексного аналізу організації безпеки на рівні окремого готельного підприємства та розробки практичних рекомендацій щодо її вдосконалення.

Об'єктом дослідження є процес організації безпеки готельного закладу.

Предметом дослідження є напрями забезпечення й удосконалення організації безпеки готелю.

Метою кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення організації безпеки готельного закладу.

Для досягнення поставленої мети у роботі визначено такі завдання:

- дослідити теоретичні підходи до організації безпеки готельного закладу;

- визначити методичні підходи до оцінювання ефективності системи безпеки;
- проаналізувати сучасні тенденції забезпечення безпеки готельних підприємств;
- надати організаційно-економічну характеристику готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент»;
- здійснити аналіз організації безпеки досліджуваного підприємства;
- оцінити ефективність функціонування системи безпеки готелю;
- розробити заходи щодо вдосконалення організації безпеки готелю;
- обґрунтувати економічну доцільність запропонованих заходів.

У процесі дослідження використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, зокрема методи аналізу і синтезу, узагальнення, системного підходу, порівняльного аналізу, економічних розрахунків і статистичної обробки інформації. Метод аналізу та синтезу застосовано при дослідженні теоретичних основ організації безпеки готельного підприємства та узагальненні наукових підходів. Системний підхід дав змогу розглядати безпеку готелю як комплексну багаторівневу систему, що включає взаємопов'язані організаційні, технічні, кадрові та інформаційні складові. Порівняльний аналіз використовувався для зіставлення сучасних підходів до забезпечення безпеки та оцінки практики функціонування системи безпеки готелю VitaPark «Борисфен». Методи економічних розрахунків застосовано для визначення ефективності запропонованих заходів та оцінювання їх економічної доцільності.

Інформаційну базу дослідження становлять нормативно-правові акти України, наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених, підручники, навчальні посібники, статистичні матеріали, внутрішня документація готелю VitaPark «Борисфен», а також матеріали переддипломної практики.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання розроблених рекомендацій у діяльності готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» з метою підвищення рівня безпеки, мінімізації ризиків та забезпечення стабільності функціонування підприємства. Запропоновані заходи можуть бути впроваджені у систему управління безпекою готелю для вдосконалення внутрішніх процесів, підвищення ефективності роботи персоналу та модернізації технічних засобів захисту.

Крім того, результати дослідження можуть бути використані іншими підприємствами готельно-ресторанної сфери при формуванні та вдосконаленні системи безпеки. Практичні рекомендації щодо управління ризиками, організації контролю доступу, використання сучасних цифрових технологій та підготовки персоналу можуть бути адаптовані до діяльності різних закладів індустрії гостинності незалежно від масштабу їх діяльності та форми власності.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у подальшому розвитку теоретичних і практичних підходів до організації безпеки готельних підприємств в умовах сучасних викликів. У роботі узагальнено сучасні підходи до формування системи безпеки готельного підприємства як комплексної багаторівневої системи; удосконалено підхід до оцінювання ефективності організації безпеки шляхом використання інтегрального показника; набули подальшого розвитку підходи до

управління безпекою готельних підприємств в умовах воєнного стану та посилення ризиків зовнішнього середовища; обґрунтовано необхідність переходу від реактивної моделі забезпечення безпеки до проактивної, заснованої на системному аналізі ризиків і використанні сучасних технологій.

Основні положення та результати кваліфікаційної роботи апробовано під час участі у Міжнародній науково-практичній конференції “Сучасні напрями розвитку конференції економіки, підприємництва, технологій та їх правового забезпечення” 29-30 травня 2026 року в місті Львові на базі Львівського торговельно економічного університету.

Структура кваліфікаційної роботи відповідає поставленій меті та завданням і складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

1.1 Теоретичні підходи до організації безпеки готельного закладу

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності питання забезпечення безпеки готельних підприємств набуває особливої актуальності, зумовлено тим, що готелі функціонують як відкриті системи, які щоденно взаємодіють із великою кількістю гостей, партнерів і працівників, а також використовують матеріальні та інформаційні ресурси, що потребують належного захисту. Рівень безпеки готельного підприємства безпосередньо впливає на якість обслуговування, репутацію закладу, довіру клієнтів та стабільність його функціонування.

У науковій літературі безпека розглядається як складна багатовимірна категорія. Зокрема, дослідники Л. Малюк та Л. Варипаєва визначають безпеку як стан захищеності життєво важливих інтересів людини, підприємства та суспільства від внутрішніх і зовнішніх загроз, підкреслюючи її системний характер і необхідність комплексного підходу до її забезпечення [13, с. 123].

З позицій економіки підприємства безпека розглядається як складова загальної економічної безпеки суб'єкта господарювання. У підручнику за редакцією Г. О. Швиданенко зазначається, що підприємство функціонує в умовах постійного впливу зовнішнього середовища, що обумовлює необхідність захисту ресурсів, забезпечення стабільності діяльності та підтримання конкурентоспроможності, положення є особливо актуальним для готельного бізнесу, де рівень ризиків значно підвищується через відкритість діяльності [17, с. 24].

Важливим є також підхід Лук'янова В. О. та Муніна Г. Б., які розглядають безпеку у сфері готельно-ресторанного обслуговування як результат узгодженої діяльності всіх підрозділів підприємства. На їхню думку, безпека не обмежується функціями служби охорони, а формується в процесі взаємодії адміністративних, технічних і сервісних служб [10, с. 131].

У сучасних дослідженнях, зокрема в роботах І. Магалецької, наголошується на необхідності адаптації системи безпеки до умов нестабільності та кризових явищ. Авторка підкреслює, що в умовах воєнного стану безпека готельного підприємства набуває нового змісту і включає не лише традиційні заходи захисту, а й антикризові рішення, спрямовані на забезпечення безперервності діяльності та захисту людей [11].

Узагальнюючи наукові підходи, безпеку готельного закладу доцільно визначати як стан захищеності його діяльності, за якого забезпечується безперервність функціонування підприємства, охорона життя і здоров'я гостей та персоналу, збереження матеріальних, інформаційних і фінансових ресурсів, а також підтримання стабільності господарської діяльності. Таке трактування відображає

комплексний характер безпеки та її роль як невід'ємної складової ефективного управління готельним підприємством.

У наукових дослідженнях безпека готельного підприємства розглядається як складна багатокомпонентна система, яка формується з урахуванням специфіки діяльності закладу та характеру потенційних загроз. На відміну від загального трактування безпеки, у сфері гостинності особлива увага приділяється її структурі, оскільки саме вона визначає напрями організації захисних заходів і дозволяє забезпечити комплексний підхід до управління ризиками.

Зокрема, у працях Л. Малюк та Л. Варипаєвої підкреслюється, що ефективне забезпечення безпеки у сфері послуг можливе лише за умови функціонування цілісної системи, яка охоплює всі аспекти діяльності підприємства та передбачає використання різних форм і методів захисту. Такий підхід передбачає поділ безпеки на окремі складові, кожна з яких спрямована на нейтралізацію певного виду загроз [13, с. 123].

У свою чергу, з позицій економіки підприємства структура безпеки пов'язується із функціональними напрямками діяльності суб'єкта господарювання. Як зазначає Г. О. Швиданенко, рівень економічної безпеки підприємства визначається станом його ресурсів, ефективністю управління та здатністю протидіяти негативним впливам зовнішнього середовища, що також передбачає наявність різних складових системи захисту [16, с. 34].

З урахуванням специфіки готельного бізнесу структуру безпеки доцільно розглядати як сукупність взаємопов'язаних елементів, які забезпечують захист підприємства на різних рівнях його функціонування. До таких елементів належать фізична, пожежна та техногенна, інформаційна, організаційна, економічна (фінансова), кадрова, санітарно-гігієнічна, екологічна та репутаційна безпека.

Фізична безпека спрямована на захист життя і здоров'я гостей та персоналу, а також збереження майна підприємства. Пожежна та техногенна безпека передбачає попередження аварійних ситуацій, забезпечення належного стану інженерних систем і готовність до евакуації у разі надзвичайних ситуацій. Інформаційна безпека пов'язана із захистом персональних даних клієнтів і внутрішніх інформаційних ресурсів готелю, що є особливо актуальним в умовах цифровізації сфери гостинності.

Організаційна безпека включає систему внутрішніх правил, інструкцій і процедур, які регламентують діяльність персоналу та порядок реагування на загрози. Економічна (фінансова) складова забезпечує стабільність функціонування підприємства, контроль фінансових потоків і мінімізацію економічних ризиків. Кадрова безпека пов'язана з відбором, навчанням і контролем персоналу, оскільки саме людський фактор часто є джерелом внутрішніх загроз.

Важливу роль також відіграють санітарно-гігієнічна та екологічна безпека, які забезпечують належні умови проживання гостей, дотримання стандартів чистоти та мінімізацію негативного впливу на довкілля. Окремо слід виділити репутаційну безпеку, що формується через рівень сервісу, якість обслуговування та відгуки клієнтів, і безпосередньо впливає на конкурентоспроможність готелю.

А отже, структура безпеки готельного закладу має комплексний характер і включає взаємопов'язані елементи, кожен з яких виконує окрему функцію у забезпеченні стабільної діяльності підприємства. Для узагальнення основних складових системи безпеки готельного підприємства доцільно представити їх у вигляді таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 - Основні елементи системи безпеки готельного підприємства

Елемент	Характеристика	Засоби
Фізична	Захист гостей, персоналу, майна	охорона, відео, контроль доступу
Пожежна та техногенна	Захист від пожеж і аварій	сигналізація, евакуація
Інформаційна	Захист даних	PMS, кіберзахист
Організаційна	Внутрішні правила	інструкції, навчання
Економічна (фінансова)	Захист фінансової стабільності	контроль витрат, аудит
Кадрова	Надійність персоналу	відбір, навчання, контроль
Санітарно-гігієнічна	Безпека умов проживання	прибирання, стандарти чистоти
Екологічна	Безпечний вплив на довкілля	утилізація, ресурси
Репутаційна	Захист іміджу готелю	контроль сервісу, відгуки

Джерело: узагальнено автором на основі [13, 16]

Дані таблиці 1.1 свідчать про те, що система безпеки готельного підприємства є багатокomпонентною і включає низку взаємопов'язаних елементів. Фізична безпека спрямована на захист гостей, персоналу та матеріальних цінностей, пожежна та техногенна - на попередження аварій і надзвичайних ситуацій, інформаційна - на захист даних і цифрових систем, тоді як організаційна забезпечує впорядкованість внутрішніх процесів і дотримання встановлених правил. Водночас важливу роль відіграють економічна, кадрова та санітарно-гігієнічна складові, оскільки саме вони визначають стійкість функціонування підприємства та рівень довіри з боку споживачів.

Важливим елементом теоретичного обґрунтування системи безпеки готельного підприємства є визначення та класифікація загроз, які можуть впливати на його діяльність. У наукових дослідженнях зазначається, що ефективна система безпеки повинна базуватися не лише на реагуванні на вже існуючі ризики, а й на їх своєчасному виявленні та попередженні.

Зокрема, Л. Малюк та Л. Варипаєва підкреслюють, що загрози у сфері послуг виникають у процесі взаємодії між підприємством і споживачем, а також у результаті впливу зовнішнього середовища, свідчить про необхідність комплексного підходу до їх аналізу та управління [13, с. 124].

З урахуванням специфіки готельного бізнесу загрози доцільно класифікувати на внутрішні та зовнішні. До внутрішніх належать ті, що виникають у межах діяльності підприємства, зокрема помилки персоналу, порушення внутрішніх регламентів, зловживання службовим становищем або недотримання стандартів обслуговування. Водночас зовнішні загрози формуються під впливом факторів, що не залежать від діяльності готелю, серед яких протиправні дії, економічна нестабільність, техногенні аварії, інформаційні атаки та надзвичайні ситуації [8].

Серед найбільш поширених загроз у готельному бізнесі слід виокремити крадіжки, шахрайство, несанкціонований доступ до приміщень і ресурсів, а також

порушення конфіденційності персональних даних клієнтів. Не менш важливими є техногенні ризики, пов'язані з пожежами, аваріями інженерних систем або збоєм обладнання, що можуть створювати загрозу життю і здоров'ю гостей та персоналу.

Окрему групу становлять інформаційні загрози, актуальність яких зростає в умовах цифровізації готельного бізнесу. Використання систем онлайн-бронювання, електронних платежів і баз даних клієнтів підвищує ризик витоку інформації або кібератак, що може призвести як до фінансових втрат, так і до погіршення репутації підприємства [8].

Крім того, значний вплив на рівень безпеки готелю мають економічні та соціальні загрози. До них належать фінансові труднощі, зниження платоспроможності клієнтів, нестабільність ринку, а також конфліктні ситуації між персоналом і гостями. У сучасних умовах особливого значення набувають загрози, пов'язані з надзвичайними ситуаціями, зокрема воєнними діями, що можуть впливати на функціонування готельних підприємств.

Особливість готельного бізнесу полягає в тому, що більшість загроз безпосередньо пов'язані з перебуванням гостей на території закладу, що зумовлює підвищені вимоги до рівня безпеки, оскільки навіть незначні порушення можуть мати суттєві наслідки, включаючи втрату довіри клієнтів і погіршення репутації підприємства.

Таким чином, загрози безпеці готельного закладу мають різноманітний характер і потребують системного підходу до їх виявлення, оцінювання та нейтралізації. Їх урахування є необхідною умовою формування ефективної системи безпеки та забезпечення стабільного функціонування готельного підприємства.

Організація безпеки у готельному бізнесі має низку специфічних особливостей, які відрізняють її від інших сфер господарської діяльності. Це зумовлено передусім характером функціонування готельних підприємств, що поєднують у собі елементи сервісної діяльності, постійної взаємодії з клієнтами та відкритості до зовнішнього середовища.

Однією з ключових особливостей є відкритий характер готелю як об'єкта. На відміну від багатьох підприємств, доступ до готельних приміщень мають не лише працівники, а й велика кількість гостей, відвідувачів і сторонніх осіб. Це значно ускладнює контроль за доступом і підвищує ризик виникнення протиправних дій, що потребує впровадження ефективних систем ідентифікації та контролю [9].

Важливою особливістю є також цілодобовий режим роботи готелів. Постійна присутність гостей і безперервне функціонування служб обслуговування вимагають організації безпеки у режимі 24/7, що передбачає безперервний моніторинг ситуації, чергування персоналу та готовність до оперативного реагування на будь-які загрози.

Крім того, готельний бізнес характеризується тісним контактом із клієнтами, що зумовлює необхідність поєднання високого рівня безпеки з комфортом і непомітністю захисних заходів. Надмірна жорсткість контролю може негативно вплинути на сприйняття сервісу, тому система безпеки повинна бути організована таким чином, щоб не створювати дискомфорту для гостей.

Ще однією важливою особливістю є активне використання інформаційних технологій у діяльності готелів. Системи управління готелем, онлайн-бронювання, електронні платіжні сервіси та бази даних клієнтів значно підвищують ефективність роботи, однак водночас створюють нові ризики, пов'язані з кіберзагрозами та витоком інформації, що обумовлює необхідність впровадження сучасних засобів інформаційного захисту.

Суттєвим фактором є також вплив людського фактора на рівень безпеки. Персонал готелю безпосередньо взаємодіє з гостями та має доступ до ресурсів підприємства, тому рівень його підготовки, відповідальності та дотримання стандартів безпеки є критично важливим. У зв'язку з цим значну роль відіграє кадрова політика, система навчання та внутрішнього контролю.

У сучасних умовах до особливостей організації безпеки слід віднести і вплив зовнішніх кризових факторів, зокрема воєнного стану, економічної нестабільності та надзвичайних ситуацій. Як показують дослідження І. Магалецької, готельні підприємства змушені адаптувати свої системи безпеки до нових умов, включаючи організацію укриттів, зміну режимів роботи та впровадження додаткових заходів захисту [11].

Організація безпеки готельного підприємства є складним і багатоетапним процесом, який охоплює всі напрями його діяльності. Вона здійснюється через систему управління, що передбачає розробку внутрішніх нормативних документів, впровадження технічних засобів захисту, підготовку персоналу та постійний контроль за дотриманням встановлених правил. Такий підхід дозволяє забезпечити не лише реагування на загрози, а й їх попередження.

Як зазначають науковці, зокрема Л. Малюк та Л. Варипаєва, ефективна система безпеки у сфері послуг повинна мати комплексний характер і включати організаційні, технічні та управлінські заходи, які взаємодіють між собою. Це означає, що безпека не може забезпечуватися лише окремими підрозділами або інструментами, а потребує узгодженої роботи всього підприємства [13, с. 125].

На практиці організація безпеки передбачає впровадження низки конкретних заходів. До них належать розробка інструкцій і регламентів дій персоналу, проведення регулярних інструктажів і навчань, використання систем відеоспостереження та контролю доступу, забезпечення пожежної безпеки, а також впровадження заходів інформаційного захисту. Важливим є також постійний моніторинг ситуації та аналіз ризиків, що дозволяє своєчасно виявляти потенційні загрози.

Центральне місце у системі забезпечення безпеки готельного закладу займає служба безпеки. Вона може функціонувати як окремий структурний підрозділ або як система відповідальних працівників, залежно від масштабу підприємства. Основним завданням служби безпеки є організація та координація заходів, спрямованих на захист гостей, персоналу та ресурсів готелю.

До основних функцій служби безпеки належать контроль доступу до приміщень, організація фізичної охорони, здійснення відеоспостереження, запобігання правопорушенням, а також реагування на надзвичайні ситуації. Крім того, працівники служби безпеки взаємодіють із правоохоронними органами,

беруть участь у розслідуванні інцидентів і забезпечують дотримання встановлених правил безпеки [14, с.75].

Важливою функцією служби безпеки є також участь у формуванні внутрішньої політики безпеки підприємства. Вона включає розробку процедур, оцінювання ризиків, проведення інструктажів персоналу та контроль за виконанням встановлених стандартів. У цьому контексті служба безпеки виконує не лише охоронну, а й організаційно-управлінську функцію.

Особливістю організації безпеки в готельному бізнесі є необхідність забезпечення балансу між захистом і комфортом. Заходи безпеки повинні бути ефективними, але водночас максимально непомітними для гостей, щоб не створювати відчуття контролю чи обмеження. Саме тому велике значення має професіоналізм персоналу та правильна організація процесів.

Отже, організація безпеки готельного закладу є комплексною системою, що включає сукупність взаємопов'язаних заходів і управлінських рішень. Ключову роль у її реалізації відіграє служба безпеки, яка забезпечує координацію дій, контроль за ситуацією та реагування на загрози, що в цілому сприяє стабільному функціонуванню підприємства та підвищенню рівня довіри з боку клієнтів.

1.2 Методичні підходи дієвості організації безпеки готельного закладу

У сучасній науковій літературі питання оцінки ефективності системи безпеки підприємства досліджується досить широко, однак слід зазначити, що комплексні дослідження, які безпосередньо стосуються оцінювання безпеки саме готельних підприємств, є обмеженими. Більшість наукових праць присвячена загальним аспектам економічної безпеки підприємства або окремим її складовим, тоді як специфіка функціонування закладів готельного господарства враховується недостатньо.

Зокрема, значна увага вітчизняних дослідників приділяється оцінці економічної безпеки підприємства, яка розглядається через систему показників фінансової стійкості, ефективності використання ресурсів, рівня ризиків та здатності підприємства протидіяти внутрішнім і зовнішнім загрозам. У працях В. Геєця, М. Кизима, Т. Клебанової, Т. Васильціва, Г. Савицької та інших авторів обґрунтовується необхідність використання комплексного підходу до оцінювання безпеки, що передбачає аналіз різних функціональних складових діяльності підприємства [3, с.129].

Водночас у наукових дослідженнях недостатньо уваги приділяється розробці універсальних методик оцінювання безпеки готельних підприємств, які б враховували їх специфічні особливості, зокрема відкритість діяльності, високий рівень взаємодії з клієнтами, цілодобовий режим роботи та поєднання вимог безпеки і комфорту. У зв'язку з цим виникає необхідність адаптації існуючих підходів до оцінювання економічної безпеки підприємства до умов функціонування готельного бізнесу.

Ефективність організації безпеки готельного закладу визначається не лише наявністю відповідних служб і технічних засобів, а й рівнем їх результативності, узгодженості та економічної доцільності. У сучасних умовах управління безпекою має ґрунтуватися на чітких методичних підходах, що дозволяють об'єктивно оцінити стан захищеності підприємства, виявити проблемні зони та сформулювати напрями удосконалення.

Методологічною основою оцінювання ефективності функціонування системи безпеки підприємства є підходи економічного аналізу та теорії економіки підприємства. У науковій літературі зазначається, що оцінювання діяльності підприємства повинно базуватися на системі кількісних та якісних показників, які відображають ефективність використання ресурсів, рівень витрат, результати діяльності та здатність підприємства забезпечувати стійке функціонування у довгостроковій перспективі.

У працях вітчизняних дослідників економічної безпеки підприємства значна увага приділяється питанням оцінювання її ефективності. Так, В. Геєць, М. Кизим та Т. Клебанова зазначають, що рівень безпеки підприємства повинен оцінюватися на основі системи показників, які характеризують фінансову стійкість, ефективність використання ресурсів, рівень ризиків та здатність підприємства протидіяти внутрішнім і зовнішнім загрозам. Такий підхід передбачає використання комплексної системи індикаторів, що дозволяє отримати узагальнену оцінку стану безпеки підприємства [6, с. 23].

Т. Васильців підкреслює, що оцінювання рівня безпеки підприємства повинно базуватися на інтегрованій системі показників, яка охоплює фінансову, виробничу, кадрову, інформаційну та управлінську складові діяльності. Такий підхід дозволяє здійснювати комплексну оцінку функціонування підприємства та своєчасно виявляти загрози його стабільності [3, с. 242].

У працях з економіки підприємства підкреслюється, що оцінювання ефективності діяльності організації повинно базуватися на системі взаємопов'язаних показників, які відображають результативність використання ресурсів, рівень витрат і отримані результати діяльності. Зокрема, В. Андрійчук зазначає, що система економічних показників дозволяє комплексно оцінювати діяльність підприємства та визначати ефективність управлінських рішень [2, с. 231].

Г. Савицька зазначає, що економічний аналіз діяльності підприємства передбачає використання системи показників, які дозволяють оцінити ефективність функціонування підприємства, рівень ризиків та результативність використання ресурсів. Такий підхід може бути застосований і для оцінювання системи безпеки підприємства, оскільки безпека безпосередньо впливає на стабільність та ефективність його діяльності [15, с. 133].

У цьому контексті оцінювання системи безпеки передбачає визначення того, наскільки ефективно функціонують організаційні механізми управління безпекою, чи відповідають впроваджені заходи реальному рівню ризиків, а також чи сприяють вони досягненню стратегічних і операційних цілей готельного підприємства.

Узагальнену структуру оцінки дієвості організації безпеки готельного закладу наведено на рис. 1.1.

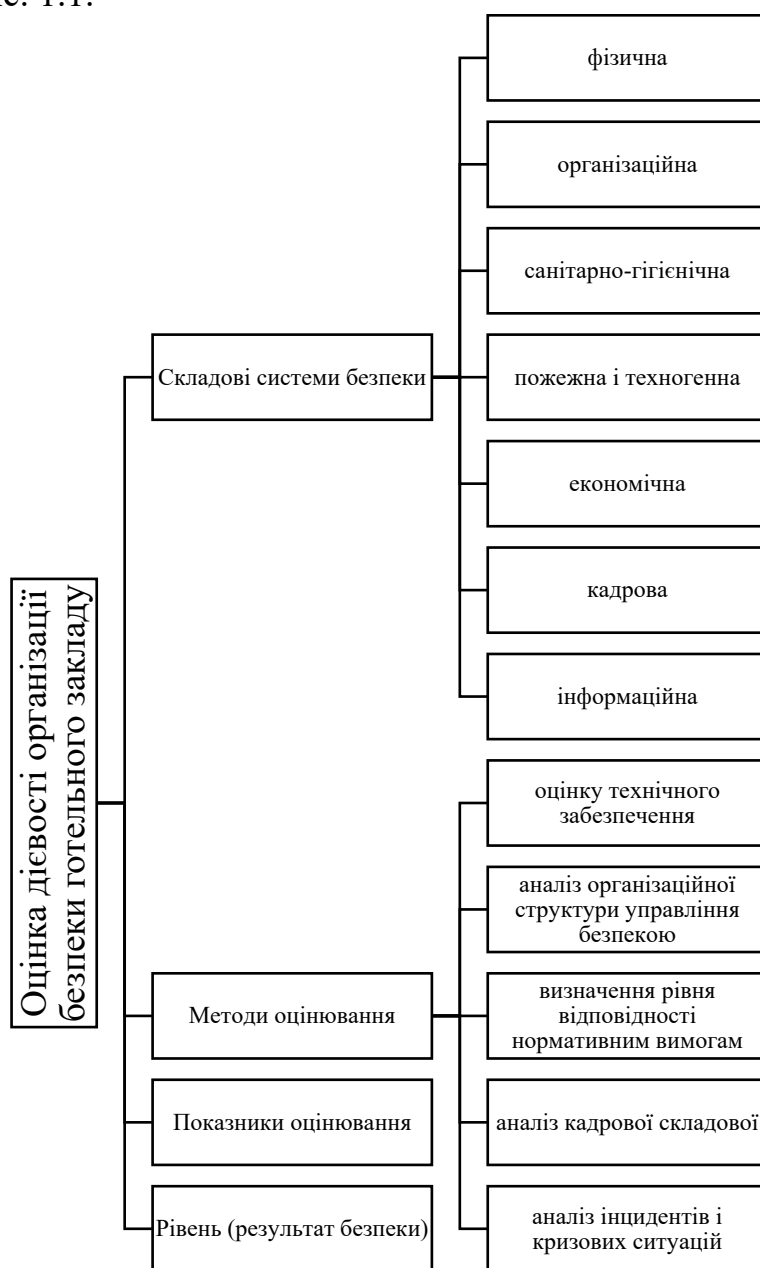


Рис. 1.1 - Оцінка дієвості організації безпеки готельного закладу

Джерело: сформовано автором на основі [2, 3, 6].

Рисунок 1.1 відображає основні складові системи безпеки готельного закладу та методичні засади оцінювання її дієвості. Виділення саме цих складових обумовлене комплексним характером діяльності готельного підприємства, яке повинно забезпечувати безпечні умови перебування гостей, захист майна, стабільність функціонування бізнес-процесів та дотримання нормативних вимог.

Фізична безпека спрямована на захист гостей, персоналу та матеріальних цінностей від протиправних посягань і надзвичайних ситуацій. Організаційна безпека передбачає наявність внутрішніх регламентів, посадових інструкцій та

чіткий розподіл відповідальності у сфері безпеки. Санітарно-гігієнічна безпека забезпечує дотримання санітарних норм і створення належних умов проживання та обслуговування споживачів. Пожежна і техногенна безпека пов'язана із запобіганням аваріям, пожежам та іншим надзвичайним подіям технічного характеру.

Економічна безпека характеризує здатність підприємства протидіяти фінансовим ризикам та забезпечувати стабільність господарської діяльності. Кадрова безпека визначається рівнем професійної підготовки працівників, їх компетентністю та дотриманням вимог внутрішньої безпеки. Інформаційна безпека спрямована на захист інформаційних ресурсів підприємства та персональних даних клієнтів від несанкціонованого доступу чи втрати.

Для оцінювання дієвості зазначених складових використовуються методи аналізу технічного забезпечення, організаційної структури управління безпекою, відповідності нормативним вимогам, кадрового потенціалу та результатів реагування на інциденти. Сукупність отриманих результатів дозволяє визначити загальний рівень безпеки готельного закладу та сформулювати напрями його подальшого вдосконалення.

Ефективність організації безпеки готельного закладу визначається станом та взаємодією фізичної, організаційної, санітарно-гігієнічної, пожежно-техногенної, економічної, кадрової та інформаційної складових. Комплексне оцінювання зазначених елементів дає можливість виявити проблемні аспекти функціонування системи безпеки та обґрунтувати заходи щодо підвищення її результативності.

У міжнародній практиці оцінювання безпеки підприємств широко застосовується ризик-орієнтований підхід, який передбачає ідентифікацію, аналіз та управління ризиками діяльності організації. Згідно з рекомендаціями стандарту ISO 31000, система управління ризиками повинна інтегруватися у загальну систему управління підприємством та забезпечувати своєчасне виявлення потенційних загроз і мінімізацію їх негативного впливу [25].

Оцінка дієвості організації безпеки готельного закладу має комплексний характер, оскільки охоплює не лише перевірку формальної наявності певних структур чи технічних засобів, а й всебічний аналіз функціонування всієї системи управління безпекою підприємства.

Комплексність оцінки передбачає аналіз усіх основних складових системи безпеки готельного підприємства. Зокрема, оцінюється організаційна складова, що включає структуру управління безпекою, розподіл повноважень і наявність внутрішніх регламентів. Важливе значення має технічна складова, яка характеризує рівень оснащення готелю системами відеоспостереження, контролю доступу, пожежної сигналізації та іншими засобами захисту.

Не менш важливою є кадрова складова, що визначає рівень підготовки персоналу, регулярність проведення інструктажів і здатність працівників діяти в надзвичайних ситуаціях. Поряд із цим оцінюється економічна складова, яка дозволяє визначити ефективність витрат на забезпечення безпеки та їх вплив на фінансові результати підприємства.

Крім того, враховуються ризикові та репутаційні аспекти, зокрема кількість інцидентів, рівень задоволеності клієнтів, наявність скарг та вплив безпеки на імідж готелю. Таким чином, оцінювання охоплює всі ключові елементи системи безпеки та має комплексний характер.

У науковій практиці виділяють кілька ключових підходів до оцінювання ефективності організації безпеки готельного підприємства (табл. 1.2).

Таблиця 1.2 - Методичні підходи до оцінки дієвості організації безпеки

Складова безпеки	Основні критерії оцінювання	Методи оцінювання	Очікуваний результат
Фізична	Рівень захисту гостей і майна, наявність охорони, відеоспостереження	Спостереження, аналіз документації, аудит систем безпеки	Мінімізація загроз для гостей та персоналу
Організаційна	Наявність внутрішніх регламентів, посадових інструкцій, планів реагування	Аналіз внутрішньої документації	Чітка організація управління безпекою
Санітарно-гігієнічна	Дотримання санітарних норм, стан приміщень, результати перевірок	Інспектування, аналіз звітності	Безпечні умови перебування гостей
Пожежна і техногенна	Наявність систем пожежного захисту, справність обладнання, виконання нормативів	Технічний аудит, перевірка документації	Зниження ризику надзвичайних ситуацій
Економічна	Рівень фінансової стійкості, витрати на безпеку, збитки від ризиків	Економічний аналіз	Раціональне використання ресурсів безпеки
Кадрова	Кваліфікація персоналу, проходження інструктажів та навчань	Аналіз кадрової документації, опитування	Підвищення готовності персоналу до дій у кризових ситуаціях
Інформаційна	Захист інформаційних ресурсів і персональних даних клієнтів	Аналіз інформаційних систем та політик безпеки	Забезпечення конфіденційності та цілісності інформації

Джерело: сформовано автором на основі [2, 3, 6]

Як видно з табл. 1.3, різні підходи до оцінювання безпеки мають як переваги, так і обмеження. Функціональний підхід дозволяє оцінити окремі елементи системи безпеки, однак не враховує взаємозв'язків між ними. Ризик-орієнтований підхід має превентивний характер, проте потребує складних аналітичних розрахунків. Тому для готельних підприємств доцільним є поєднання декількох підходів у межах інтегральної системи оцінювання.

Таким чином, оцінка дієвості організації безпеки готельного закладу повинна здійснюватися за всіма складовими, представленими на рис. 1.1. Це забезпечує комплексний підхід до аналізу безпеки та дозволяє визначити сильні й слабкі сторони системи безпеки підприємства. Саме зазначені складові будуть використані надалі для оцінювання стану безпеки готелю VitaPark «Борисфен».

Найбільш доцільним для готельних підприємств є інтеграція декількох підходів, що дозволяє отримати об'єктивну оцінку.

Для практичної оцінки дієвості системи безпеки готельного підприємства використовується система індикаторів, що характеризують різні аспекти її функціонування. Основні групи таких показників наведено у табл. 1.3.

Таблиця 1.3 - Основні групи показників оцінки організації безпеки готелю

Складова безпеки	Показники оцінювання
Фізична	Наявність охорони, систем відеоспостереження, контролю доступу, кількість випадків порушення безпеки
Організаційна	Наявність положень, інструкцій, планів евакуації, регламентів реагування на надзвичайні ситуації
Санітарно-гігієнічна	Відповідність санітарним нормам, результати перевірок, кількість виявлених порушень
Пожежна і техногенна	Наявність та справність пожежної сигналізації, систем оповіщення, засобів пожежогасіння, результати перевірок
Економічна	Обсяг витрат на безпеку, частка витрат на безпеку в загальних витратах підприємства, рівень фінансових втрат від ризиків
Кадрова	Рівень кваліфікації працівників, частота проведення інструктажів і навчань, плинність кадрів
Інформаційна	Наявність систем захисту даних, кількість інформаційних інцидентів, рівень захисту персональних даних клієнтів

Джерело: сформовано автором на основі [2, 3, 6]

Комплексне застосування цих показників дозволяє визначити сильні та слабкі сторони системи безпеки.

Для узагальнення результатів доцільно використовувати інтегральний показник ефективності організації безпеки, який може розраховуватися за формулою:

$$I_{\text{безп}} = \sum(Wi \times Pi)$$

де:

Wi -ваговий коефіцієнт показника;

Pi -нормалізоване значення показника;

i -кількість критеріїв оцінки.

Важливим методичним інструментом оцінки дієвості організації безпеки готельного закладу виступає внутрішній та зовнішній аудит безпеки. Проведення аудиту дозволяє комплексно перевірити, наскільки фактичний стан системи безпеки відповідає встановленим нормативним вимогам, галузевим стандартам і внутрішнім регламентам підприємства. У процесі аудиту здійснюється аналіз документації, посадових інструкцій, протоколів інструктажів, планів евакуації, договорів із охоронними структурами та технічного обслуговування систем безпеки.

Окрему увагу приділяють перевірці працездатності технічних засобів -систем відеоспостереження, контролю доступу, пожежної сигналізації, аварійного освітлення, серверного обладнання та програмного забезпечення. Важливо не лише

зафіксувати наявність таких систем, а й оцінити їхню функціональність, регулярність технічного обслуговування та відповідність сучасним вимогам.

Аудит також спрямований на визначення рівня підготовки персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях. Оцінюється якість проведення інструктажів, наявність навчальних програм, знання алгоритмів евакуації, уміння реагувати на конфліктні чи кризові ситуації. У випадку виникнення інцидентів аудит дозволяє встановити їхні причини, виявити системні недоліки та сформулювати коригувальні заходи.

На відміну від періодичного аудиту, моніторинг безпеки має безперервний характер і здійснюється на постійній основі. Він передбачає регулярний аналіз статистики правопорушень та інцидентів, облік скарг гостей, оцінку результатів перевірок контролюючих органів, а також відстеження змін у законодавстві та зовнішньому середовищі. Моніторинг дозволяє оперативно реагувати на негативні тенденції та підтримувати систему безпеки у актуальному стані.

З економічної точки зору важливим аспектом є визначення доцільності витрат на забезпечення безпеки. Інвестиції у технічні засоби, навчання персоналу чи впровадження нових процедур повинні бути обґрунтованими з позиції їх впливу на фінансові результати підприємства. Одним із базових методів економічної оцінки є аналіз витрат і вигод (Cost-Benefit Analysis), який передбачає порівняння витрат на впровадження заходів безпеки з очікуваним економічним ефектом у вигляді зменшення можливих збитків.

Важливим показником є строк окупності інвестицій у системи безпеки, що дозволяє визначити період, протягом якого вкладені кошти компенсуються за рахунок запобігання втратам або підвищення ефективності діяльності. Значну роль відіграє також оцінка потенційно запобіглих збитків, яка полягає у прогнозуванні можливих фінансових втрат у разі реалізації певних ризиків та порівнянні їх із фактичними витратами на безпеку. Додатково аналізується вплив рівня безпеки на фінансові показники готелю, зокрема на завантаженість номерного фонду, середню вартість проживання, рівень лояльності клієнтів і загальну рентабельність діяльності.

Таким чином, економічна оцінка заходів безпеки дозволяє розглядати їх не як витратну статтю бюджету, а як інвестиції у стабільність, конкурентоспроможність і довгострокову ефективність функціонування готельного підприємства.

1.3 Сучасні тенденції забезпечення безпеки готельних закладів

Сучасні тенденції забезпечення безпеки в готельній індустрії формуються під впливом технологічного прогресу, підвищення вимог гостей до персонального захисту, розвитку цифрових сервісів та змін у глобальному середовищі ризиків. Традиційні елементи фізичної безпеки -такі як відеонагляд, контроль доступу чи охорона -залишаються фундаментальними, але поряд із ними дедалі активніше впроваджуються інноваційні рішення, що дозволяють підвищувати ефективність заходів безпеки та створювати проактивну модель захисту.

Важливою сучасною тенденцією забезпечення безпеки готельних підприємств в Україні є її трансформація під впливом умов воєнного стану.

Повномасштабна війна суттєво змінила підходи до організації безпеки, актуалізувавши необхідність адаптації систем управління до нових ризиків і загроз. У сучасних умовах функціонування підприємства змушені враховувати не лише традиційні чинники небезпеки, але й нові виклики, пов'язані з нестабільністю зовнішнього середовища, порушенням економічних зв'язків та загальним ускладненням умов ведення господарської діяльності (Григорук П., Співак В., «Економічна безпека підприємства: сучасні загрози та вектори зміцнення»).

Як зазначається у дослідженнях, в умовах війни значно зростає вплив фінансових, кадрових та ресурсних обмежень, що безпосередньо впливають на рівень економічної безпеки підприємств. Погіршення ліквідності, скорочення доходів, ускладнення доступу до фінансових ресурсів, а також проблеми із забезпеченням трудовими ресурсами формують нове середовище ризиків, у якому підприємства повинні не лише функціонувати, але й забезпечувати власну стійкість та здатність до відновлення [8, с. 23].

Для підприємств готельного господарства ці процеси мають ще більш виражений характер, оскільки їх діяльність безпосередньо пов'язана із забезпеченням безпеки людей. У наукових працях підкреслюється, що в умовах воєнного стану безпека готельних закладів набуває комплексного характеру та охоплює не лише захист матеріальних ресурсів, але й гарантування життя і здоров'я гостей та персоналу, що стає пріоритетним завданням функціонування підприємства [14, с. 23].

Дослідження показують, що сучасні готелі змушені впроваджувати додаткові заходи безпеки, які раніше не були характерними для галузі. Йдеться про створення укриттів, розробку планів евакуації, забезпечення автономності функціонування закладів та посилення контролю доступу до приміщень. Такі заходи спрямовані не лише на мінімізацію ризиків, але й на формування довіри з боку клієнтів, що є важливим чинником збереження конкурентоспроможності підприємства [14, с. 24].

Окрім цього, значно зростає роль організаційних заходів безпеки, зокрема підготовки персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях. Працівники повинні володіти навичками реагування на кризові події, вміти діяти в умовах невизначеності та забезпечувати належний рівень комунікації з гостями. У зв'язку з цим особливого значення набуває формування культури безпеки на підприємстві, яка передбачає залучення всього персоналу до процесу забезпечення безпеки [14, с. 25].

Таким чином, сучасні тенденції забезпечення безпеки готельних підприємств в Україні характеризуються поєднанням технологічних інновацій із необхідністю адаптації до умов воєнного стану. Система безпеки трансформується у комплексну модель, що охоплює економічні, організаційні, технічні та кадрові аспекти та спрямована на забезпечення стійкості підприємства, захисту його ресурсів і підвищення рівня довіри з боку споживачів.

Серед провідних світових трендів у сфері безпеки готельних закладів значне місце займають технологічні інновації. Штучний інтелект (AI) та машинне навчання дозволяють системам відеоспостереження переходити від пасивного моніторингу до активного виявлення аномалій у поведінці на території готелю, що

дає змогу своєчасно ідентифікувати потенційну загрозу або нестандартну ситуацію в режимі реального часу, що сприяє переходу від реактивного реагування до проактивного запобігання інцидентам.

Однією з ключових тенденцій є інтеграція систем Інтернету речей (IoT), що з'єднують між собою різні пристрої та сенсори - від датчиків руху та охоронних камер до систем пожежної сигналізації й екологічного моніторингу. Така інтеграція забезпечує безперервний обмін даними між підсистемами безпеки, підвищуючи оперативність реагування та загальний рівень захисту на об'єкті.

Сучасні готелі дедалі частіше впроваджують біометричні системи аутентифікації, що дозволяють підвищити рівень контролю доступу без обмежувального впливу на комфорт гостей. Це можуть бути технології розпізнавання обличчя, відбитків пальців чи навіть цифрові ключі, що працюють через мобільні додатки. Рішення не лише підвищують безпеку приміщень і контроль доступу до номерів, але й формують додаткову зручність для гостей, зменшуючи ризики втрати або підробки традиційних карт-ключів.

Ще один напрямок світової практики - це впровадження хмарних платформ для управління безпекою. Хмарні рішення дозволяють централізовано зберігати дані відеоспостереження, журналів доступу, та оперативно здійснювати контроль за станом систем з будь-якої точки. Це особливо актуально для мережевих готелів із численними об'єктами, де централізоване управління прискорює процеси аналізу ризиків і прийняття рішень.

Кібербезпека стає невід'ємною складовою системи безпеки готелів у зв'язку з високою залежністю галузі від цифрових платформ бронювання, електронних платежів і обробки персональних даних гостей. Захист інформаційних систем, введення багатофакторної аутентифікації, шифрування даних та регулярний аудит ІТ-інфраструктури сприяють мінімізації ризиків витоку чутливої інформації та кібератак, що можуть завдати значних фінансових і репутаційних збитків.

Глобальний досвід також підкреслює важливість створення цілісних протоколів реагування на надзвичайні ситуації, які враховують не лише технічні аспекти, а й людський фактор. Сучасні програми безпеки охоплюють регулярні навчання персоналу, симуляції кризових сценаріїв, розробку детальних планів евакуації та комунікаційні стратегії для інформування гостей у разі надзвичайних подій. Такий підхід забезпечує оперативну координацію дій у кризових ситуаціях і значно зменшує шанси виникнення паніки чи хаосу.

Новітні тенденції у світовій практиці передбачають також адаптацію архітектурних рішень уже на етапі проєктування об'єктів, що дозволяє інтегрувати елементи безпеки без шкоди для естетики та комфорту. Це може стосуватися зон із контрольованим доступом, безпечних приміщень для тимчасового укриття чи організації альтернативних шляхів евакуації.

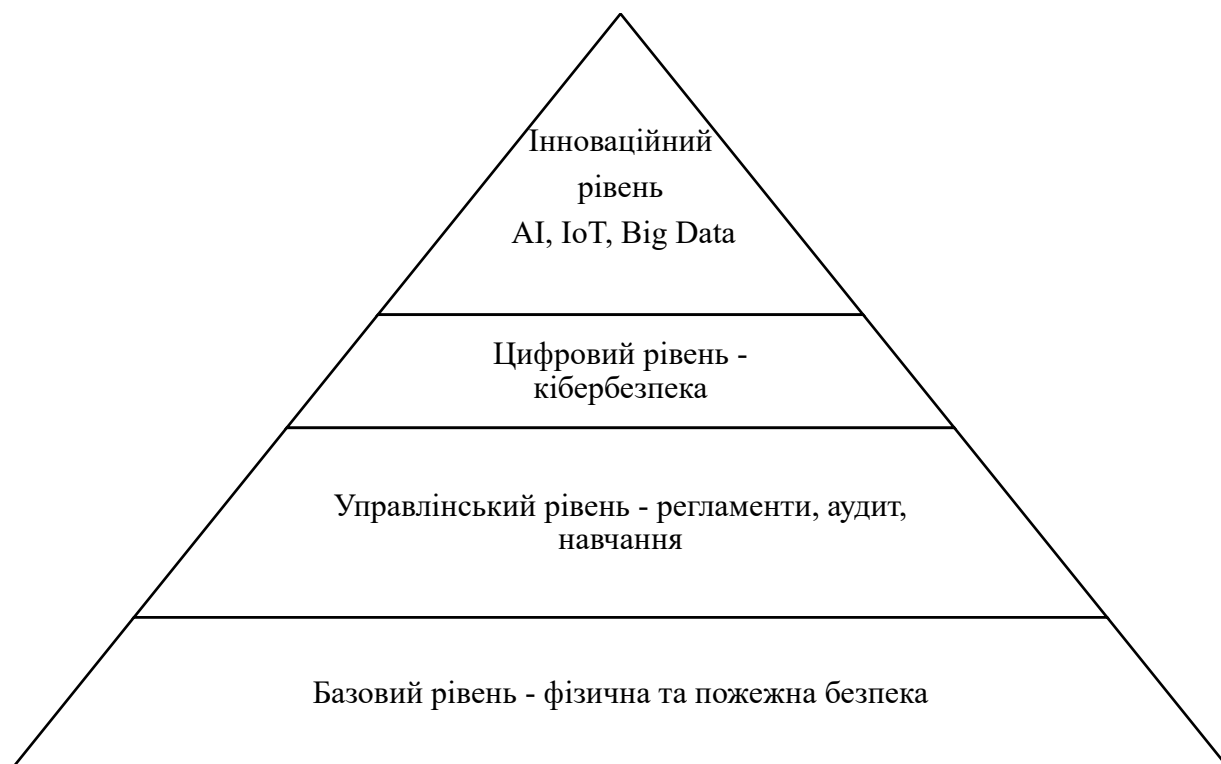


Рис. 1.2 - Багаторівнева модель сучасної безпеки готельних закладів

Джерело: сформовано автором на основі аналізу літератури [1, 6, 9]

Усе це свідчить про те, що сучасне забезпечення безпеки готельних закладів поступово трансформується із суто реактивної моделі у проактивну, технологічно підкріплену систему, яка враховує не тільки фізичні загрози, але й кібербезпеку, управління даними, стандарти доступу, готовність персоналу та гостей до дій у різних кризових ситуаціях. Такий підхід сприяє підвищенню рівня довіри гостей, зміцненню репутації підприємства та забезпечує його стабільне функціонування в умовах мінливого зовнішнього середовища ризиків.

З огляду на активний розвиток технологій та зміну характеру сучасних загроз, система безпеки готельних підприємств постійно трансформується та доповнюється новими інструментами захисту. Світова практика свідчить про формування низки ключових тенденцій, які визначають сучасні підходи до організації безпеки у сфері гостинності. Інтеграція інтелектуальних систем моніторингу, біометричних технологій та хмарних платформ дозволяє підвищити ефективність управління безпекою та забезпечити більш оперативне реагування на потенційні загрози. Узагальнення основних напрямів розвитку систем безпеки готельних підприємств представлено у табл. 1.4.

Таблиця 1.4 - Основні сучасні тенденції забезпечення безпеки готельних підприємств

Тенденція	Характеристика	Практичне значення
Штучний інтелект	аналіз відеоданих та поведінкових моделей	раннє виявлення загроз
Інтернет речей (IoT)	інтеграція датчиків та систем безпеки	автоматичний контроль середовища
Біометричні системи	розпізнавання обличчя, відбитків	підвищення контролю доступу
Хмарні системи	централізоване управління безпекою	оперативний моніторинг
Кібербезпека	захист даних гостей	запобігання витоку інформації

Джерело: узагальнено автором

Як видно з табл. 1.5, сучасні тенденції забезпечення безпеки готельних підприємств пов'язані насамперед із активним впровадженням цифрових технологій, автоматизацією систем контролю та підвищенням ролі інформаційної безпеки. У результаті сучасна система безпеки готельного закладу поступово трансформується у комплексну технологічно інтегровану систему управління ризиками, що спрямована на забезпечення стабільності функціонування підприємства та підвищення довіри гостей.

Отже, сучасні тенденції забезпечення безпеки готельних закладів характеризуються активним впровадженням інноваційних технологій та інтеграцією цифрових систем управління безпекою. Використання штучного інтелекту, технологій Інтернету речей, біометричних систем і хмарних платформ дозволяє підвищити ефективність моніторингу та оперативність реагування на потенційні загрози. Водночас важливу роль відіграє розвиток систем кібербезпеки, що спрямовані на захист персональних даних гостей та інформаційних ресурсів підприємства. Сучасні підходи до організації безпеки також передбачають підвищення рівня підготовки персоналу та впровадження комплексних протоколів реагування на надзвичайні ситуації. Таким чином, сучасна система безпеки готельного підприємства повинна поєднувати технологічні інновації, ефективне управління ризиками та організаційні заходи, що забезпечують стабільність функціонування закладу та підвищують рівень довіри гостей.

Дослідження показало, що ефективність функціонування системи безпеки залежить від узгодженості її елементів, рівня організаційного забезпечення, відповідності нормативним вимогам та здатності своєчасно реагувати на внутрішні і зовнішні загрози. Особливу увагу приділено методам оцінювання, які включають аналіз організаційної структури, кадрового потенціалу, технічного забезпечення та результатів діяльності.

Узагальнення наукових підходів дозволило сформувати систему показників оцінювання, що дає можливість визначити рівень безпеки підприємства та виявити слабкі місця в її організації. Отримані результати створюють теоретичну основу для подальшого аналізу стану системи безпеки на конкретному підприємстві у наступних розділах роботи.

У першому розділі кваліфікаційної роботи було досліджено теоретичні основи організації безпеки готельного закладу. Розглянуто сутність поняття безпеки готельного підприємства, визначено основні складові системи безпеки та обґрунтовано її значення для забезпечення стабільної діяльності готелю й захисту гостей, персоналу та майна підприємства.

У процесі дослідження проаналізовано теоретичні підходи до організації безпеки готельного закладу, визначено основні принципи, функції та елементи системи безпеки. Особливу увагу приділено питанням фізичної, економічної, інформаційної та пожежної безпеки, які є важливими складовими ефективного функціонування сучасного готелю.

Також було розглянуто методичні підходи до оцінки дієвості організації безпеки готельного закладу. Визначено основні показники оцінювання ефективності системи безпеки, досліджено методи контролю та управління ризиками у сфері готельного бізнесу.

Крім того, проаналізовано сучасні тенденції забезпечення безпеки готельних закладів, серед яких впровадження цифрових технологій, систем відеоспостереження, автоматизованого контролю доступу, кібербезпеки та сучасних засобів захисту інформації. Встановлено, що ефективна система безпеки є важливим фактором підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства та рівня довіри клієнтів.

Отже, проведене теоретичне дослідження створює основу для подальшого аналізу організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» та розробки практичних рекомендацій щодо її вдосконалення.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ VITAPARK «БОРИСФЕН» ТОВ «ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ»

2.1 Організаційно-економічна характеристика готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент»

"VitaPark Борисфен" ТОВ "Optima Hotels and Resorts" -це тризірковий засіб розміщення, розташований в одному з наймальовничіших куточків Києва -на березі Дніпра в зеленій зоні Парку Дружби Народів. Завдяки своєму розташуванню лише за приблизно 15 хвилин від ділового центру столиці, він є справжнім оазисом спокою для тих, хто хоче поєднати міський ритм із відпочинком на природі. Готель належить до національної мережі Optima Hotels & Resorts, яка позиціонує VitaPark як бренд курортного й оздоровчого характеру -готелі, побудовані в екологічно чистих зонах із можливістю активного та сімейного відпочинку [5].

З точки зору організаційно-правової форми, VitaPark «Борисфен» функціонує в межах компанії-оператора Товариства з обмеженою відповідальністю «Оптіма Хотел Менеджмент», компанія здійснює управління мережею готелів під брендом Optima Hotels & Resorts, має корпоративні стандарти обслуговування, централізовані відділи продажів, маркетингу, будівництва та закупівель. У статутних документах ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» вказано, що її основний вид діяльності -діяльність готелів та засобів тимчасового розміщування. Компанія зареєстрована у місті Києві, її заснування датується 10 квітня 2008 року, що свідчить про достатній досвід діяльності в готельному бізнесі. При цьому Optima Hotels & Resorts -це не лише оператор одного готелю, а мережева структура: під брендом Optima об'єднані різні підбренди, серед яких VitaPark, Optima Hotel, Optima Collection та Raziotel [5, 6].

Історія готельного бренду веде свій початок від мережі Reikartz, яка в Україні була переіменована в Optima Hotels & Resorts у 2023 році. Мережа, яка була створена групою інвесторів з досвідом у туризмі, активно розвивається -її керуюча компанія відповідає не лише за стандарти сервісу, але й за проектування, реконструкцію та оснащення нових готелів. Такий підхід гарантує єдиний підхід до якості й операційних процесів, що дозволяє підтримувати високий рівень обслуговування в усіх готелях мережі [6].

Організаційна структура VitaPark «Борисфен» відображає загальну модель менеджменту Optima Hotels & Resorts. Центральний управляючий орган -це керуюча компанія, яка розробляє бренд-стандарти, забезпечує навчання персоналу, централізує закупівлі та маркетинг. Робота готелю здійснюється в рамках цих стандартів: внутрішні процеси, як-от фронт-офіс, обслуговування номерів, безпека, інженерне забезпечення, -всі підлягають аудиторам, що гарантує відповідність корпоративним нормам. Крім того, централізовано впроваджуються технологічні рішення -систему управління готелями (PMS), яка автоматизує бронювання, статистику, управління персоналом і фінансами. У складі структури також є підрозділ архітектури та дизайну, що займається реконструкцією та облаштуванням

нових об'єктів у межах мережі. Така модель управління дає змогу підтримувати єдиний формат бренду й оперативно масштабуватись, зберігаючи водночас локальну специфіку кожного готелю [5].

Щодо послуг, VitaPark «Борисфен» пропонує комплекс сервісів, орієнтованих на відпочинок, бізнес і оздоровлення. Готель має 63 сучасних номерів європейського стилю, категорій «Classic Comfort Double», «Classic Comfort Twin», «Classic Double», «Classic Twin», «Standard Single», «Standard» і «Superior». У номерах передбачено необхідну інфраструктуру: комфортні ліжка, меблі, телевізор, телефон, ванна чи душ, кондиціонування - все це відповідає тризірковим стандартам мережі. Інфраструктура готелю включає ресторан із меню європейської та української кухні, літню терасу з баром, а сезонно функціонує відкритий басейн. Для організації заходів передбачено дві конференц-зали, що дозволяє приймати як корпоративні групи, так і місцеві збори [5].

У сфері дозвілля готель передбачив зону для відпочинку: в літній період доступний майданчик для дітей із лабіринтом, гіркою і гойдалками, а для дорослих -сауна, яка сприяє релаксації. Завдяки наявності генератора готель може продовжувати роботу навіть під час можливих збоїв електроживлення, що підвищує надійність сервісу незалежно від обставин. Для гостей, які приїжджають на автомобілях, передбачено паркування (на території -18 місць, поруч -платний паркінг).

Організаційні особливості надання послуг також включають гнучкість харчування: сніданок може бути організований за форматом «шведський стіл», але готель залишає за собою право змінювати формат, якщо кількість гостей мінімальна, що дозволяє оптимізувати ресурси й забезпечити економічну ефективність. Крім цього, готель забезпечує місце для перебування персоналу й гостей під час тривоги, що відображає поточні умови безпеки та підвищену відповідальність за клієнтів [5].

VitaPark «Борисфен» у структурі Optima Hotels & Resorts -це ретельно організований об'єкт, який поєднує курортний характер, елементи бізнес-готелю й практичну інфраструктуру, підтриману централізованим менеджментом. Його організаційно-правова форма забезпечує стабільне управління мережею, а широкий спектр послуг дозволяє задовольняти як потреби відпочиваючих, так і ділових гостей, забезпечуючи при цьому якісний сервіс і надійність функціонування.

Для подальшого детального аналізу готелю VitaPark Борисфен необхідно спершу з'ясувати його основні юридичні та організаційні характеристики. Саме ця інформація дозволяє визначити правову форму підприємства, його місце у мережі Optima Hotels and Resorts, а також охарактеризувати ключові аспекти діяльності, включно з контактними даними та видами послуг, що надаються. Представлення цих даних у вигляді таблиці дає змогу структуровано оцінити основні параметри готелю, забезпечити наочність та логічну послідовність подальшого аналізу організаційної структури, управлінських процесів та функціонування засобу розміщення. Нижче наведено зведену інформацію у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 - Основні юридичні та організаційні характеристики готелю VitaPark Борисфен

Показник	Інформація
Юридична назва	Товариство з обмеженою відповідальністю "Optima Hotels and Resorts", Готель "VitaPark Борисфен"
Коротка назва	VitaPark Борисфен
Адреса (включно з індексом)	парк Муромець (парк Дружби Народів), 5, Київ, Україна, 02225
Тип підприємства	Товариство з обмеженою відповідальністю
Уповноважена особа	Генеральний директор (ім'я може змінюватися, офіційно не публікується)
Код ЄДРПОУ	35850930 (для ТОВ «Optima Hotels and Resorts»)
Контактна інформація	Телефон: +380 67 219 59 56; електронна пошта: borysfen.hotel@vitapark.com
Види діяльності за КВЕД 2015	55.10 Діяльність готелів та подібних засобів розміщування; 55.20 Надання місць для короткострокового проживання; 56.10 Діяльність ресторанів та надання послуг мобільного харчування; 82.30 Організаційна діяльність конференцій та торгових виставок

Джерело: сформовано автором на основі [5;6].

Для комплексної оцінки діяльності готелю "VitaPark Борисфен" ТОВ "Optima Hotels and Resorts" було зібрано основні економічні показники.

Для оцінки ефективності діяльності готельного підприємства та визначення основних тенденцій його розвитку доцільно проаналізувати основні фінансово-економічні показники ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент», яке здійснює управління готелем VitaPark «Борисфен».

Фінансові показники готелю «Борисфен» дають можливість оцінити ефективність його діяльності, рівень прибутковості, платоспроможність і фінансову стійкість. Вони відображають обсяги доходів і витрат, здатність підприємства отримувати прибуток, своєчасно виконувати фінансові зобов'язання та ефективно використовувати наявні ресурси. Аналіз фінансових показників дозволяє виявити сильні й слабкі сторони діяльності готелю, приймати обґрунтовані управлінські рішення та визначати перспективи подальшого розвитку.

Аналіз динаміки доходу, фінансових результатів, активів і зобов'язань підприємства за 2020-2025 роки дозволяє оцінити результати функціонування підприємства в умовах нестабільного зовнішнього середовища, вплив кризових явищ та ефективність управлінських рішень. Основні показники діяльності підприємства наведено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 - Основні фінансово-економічні показники діяльності засобу розміщення ТОВ «VitaPark Борисфен» та ТОВ «Optima Hotels and Resorts» за 2022–2025 рр.

Показник	2022	2023	2024	2025	Зміна 2024/2022 рр., +/-	Зміна 2024/2022 рр., %
1. Загальна кількість номерного фонду, од.	63	63	63	–	0	0
2. Місткість готелю, осіб	126	126	126	–	0	0
3. Кількість осіб, що перебували у готелі, осіб	5 142	6 476	8 918	–	3 776	73,5
4. Кількість ночівель осіб у готелі, од.	9 758	14 207	21 537	–	11 779	120,7
5. Середня тривалість перебування осіб у готелі, днів	1,9	2,19	2,42	–	0,52	27,4
6. Надходження від реалізації послуг, тис. грн, в т.ч.:	8 952,00	17 364,90	26 487,30	–	17 535,30	195,9
• послуг розміщення	7 606,30	14 523,50	22 033,10	–	14 426,80	189,7
• інших послуг	1 345,70	2 841,40	4 454,20	–	3 108,50	231
7. Чисельність персоналу готелю, осіб	42	40	46	–	4	9,5
8. Середньомісячна заробітна плата, грн/особу	21 000	23 000	25 000	–	4 000	19
9. Середньорічна вартість основних засобів, тис. грн	39 474,00	38 263,50	41 958,40	–	2 484,40	6,3
10. Продуктивність праці персоналу готелю, тис. грн/особу	213,1	434,1	576,9	–	363,8	170,7
11. Фондовіддача, грн/грн	0,227	0,454	0,631	–	0,404	178
12. Витрати діяльності готелю, тис. грн	9 147,40	16 574,20	25 677,10	–	16 529,70	180,7
13. Чистий прибуток (збиток) готелю, тис. грн	–195,4	790,7	810,2	–	1 005,60	514,6
14. Дохід ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент», тис. грн	–	445 864	520 670	809 360	–	–
15. Чистий прибуток (збиток) ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент», тис. грн	–	7 057	–847	–40 098	–	–
16. Активи ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент», тис. грн	–	216 690	266 367	283 850	–	–
17. Зобов'язання ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент», тис. грн	–	391 153	459 826	569 464	–	–
18. Кількість працівників ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент», осіб	–	916	923	1011	–	–
19. Середня заробітна плата працівників, грн	–	9 143	12 692	12 692	–	–
20. Дохід на одного працівника, грн	–	486 751	564 106	800 554	–	–

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент».

Аналіз основних показників діяльності ТОВ «VitaPark Борисфен» та ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» свідчить про поступове відновлення та розвиток

готельного бізнесу у 2022-2025 рр. Зокрема, у ТОВ «VitaPark Борисфен» спостерігається позитивна динаміка кількості гостей та ночівель: у 2024 році кількість осіб, що перебували у готелі, зросла на 73,5 %, а кількість ночівель - на 120,7 % порівняно з 2022 роком, свідчить про підвищення попиту на послуги розміщення та збільшення середньої тривалості перебування гостей.

Надходження від реалізації послуг у 2024 році збільшилися майже у три рази та склали 26 487,3 тис. грн, що позитивно вплинуло на показники продуктивності праці та фондовіддачі. Водночас витрати діяльності також суттєво зросли, однак підприємству вдалося перейти від збитку у 2022 році до прибуткової діяльності у 2023-2024 рр.

Показники ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» демонструють зростання доходу з 445 864 тис. грн у 2023 році до 809 360 тис. грн у 2025 році. Також спостерігається збільшення активів і чисельності персоналу. Проте у 2024-2025 рр. підприємство отримало чистий збиток, що може бути пов'язано зі зростанням витрат, інвестиційним навантаженням та складними умовами функціонування готельної сфери. Загалом результати свідчать про розширення масштабів діяльності підприємства та поступове зміцнення його ринкових позицій.

Загалом аналіз основних фінансово-економічних показників діяльності ТОВ «VitaPark Борисфен» та ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» за 2022-2025 рр. свідчить про загальну позитивну динаміку розвитку готельного бізнесу та поступове відновлення галузі після кризових періодів.

Для готелю VitaPark «Борисфен» характерним є суттєве зростання операційної активності: збільшення кількості гостей, ночівель і тривалості перебування свідчить про підвищення привабливості закладу та ефективність маркетингових і сервісних заходів. Значне зростання доходів від реалізації послуг, а також підвищення продуктивності праці та фондовіддачі підтверджують покращення ефективності використання ресурсів. Попри зростання витрат, підприємству вдалося забезпечити перехід до стабільної прибуткової діяльності, що є позитивним сигналом щодо його фінансової стійкості.

Щодо ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент», спостерігається масштабування діяльності, що проявляється у зростанні доходів, активів та чисельності персоналу. Це свідчить про розширення бізнесу та зміцнення позицій на ринку готельних послуг. Водночас наявність чистих збитків у 2024-2025 рр. може вказувати на високий рівень витрат, пов'язаних з розвитком мережі, інвестиційними проєктами або зовнішніми економічними факторами. Це потребує додаткового аналізу структури витрат та підвищення ефективності управління фінансовими ресурсами.

У цілому, результати таблиці дозволяють зробити висновок, що обидва підприємства демонструють різні, але загалом позитивні тенденції розвитку: VitaPark «Борисфен» - через підвищення ефективності та прибутковості, а «Оптіма Хотел Менеджмент» - через розширення масштабів діяльності та ринку присутності, що формує основу для подальшого стратегічного зростання у готельній сфері.

2.2 Аналіз організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

"VitaPark Борисфен" ТОВ "Optima Hotels and Resorts", що функціонує у складі мережі Optima Hotels and Resorts, вирізняється специфічними організаційними характеристиками, які визначають структуру його обслуговування та формують комплексну систему забезпечення безпеки. Розташування готелю у рекреаційній зоні поблизу Дніпра обумовлює його функціональну спрямованість на відпочинок, оздоровлення, короткострокове та середньострокове проживання гостей, що потребує ретельно організованих процесів взаємодії зі споживачами послуг. Водночас особливості територіального розміщення, масштаб інфраструктури та характер цільової аудиторії визначають потребу у багаторівневій системі захисту гостей, персоналу та матеріально-технічних ресурсів підприємства [5].

Цикл обслуговування готелю охоплює низку взаємопов'язаних етапів: від попереднього бронювання номера до завершального етапу виїзду гостя, включно з усіма проміжними процесами проживання та користування послугами. На першому етапі здійснюється обробка заявок на бронювання, під час якої готель забезпечує первинний контроль достовірності даних, перевірку контактної інформації та фіксацію замовлення у внутрішніх інформаційних системах, етап має важливе значення для безпеки, оскільки правильна ідентифікація клієнта дає можливість уникнути ситуацій, пов'язаних із шахрайством, несанкціонованими бронюваннями чи використанням підроблених даних [5].

Наступною складовою є процес реєстрації заїзду, який також має виразне безпекове значення. Працівники служби прийому та розміщення виконують перевірку документів, що засвідчують особу гостя, здійснюють реєстрацію у внутрішній базі, надають інформацію щодо правил проживання та доступу до інфраструктури. На цьому етапі формується обліковий запис гостя, що дає змогу контролювати його переміщення у межах готелю та забезпечувати відповідність поведінки встановленим нормам. Вимоги щодо пред'явлення документів, обмежень на вхід сторонніх осіб, правил перебування дітей або груп відвідувачів створюють чіткий регламент, спрямований на мінімізацію ризиків, пов'язаних із проникненням невідомих або потенційно небезпечних осіб у номерний фонд [5].

Етап проживання є найбільш тривалим та інтегрує широкий спектр сервісних процесів, кожен з яких прямо чи опосередковано пов'язаний із підтриманням безпеки. Прибирання номерів, зміна білизни, гігієнічна обробка поверхонь, перевірка справності обладнання, контроль цілісності меблів та техніки формують базис санітарно-епідеміологічної безпеки. Такі заходи виконуються відповідно до встановлених стандартів і дозволяють запобігти поширенню інфекцій, зменшити ризик побутових травм чи аварій. У ресторані та барі готелю реалізуються процеси контролю якості продуктів, дотримання температурних режимів, безпечного зберігання продуктів та технології приготування страв, що також є частиною безпекової системи.

Організація доступу до інфраструктурних елементів -басейну, зон відпочинку, конференц-залів, дитячих майданчиків -потребує додаткових заходів

супроводу та нагляду. Кожен з цих об'єктів має власні правила користування, які передбачають забезпечення безпеки через інструктаж, нагляд персоналу, регулювання кількості відвідувачів та своєчасну технічну перевірку обладнання. Для об'єктів з підвищеним ризиком, таких як басейни, передбачаються додаткові вимоги щодо контролю чистоти води, наявності рятувальних засобів, маркування глибини та забезпечення відповідальної особи, здатної швидко реагувати у разі виникнення небезпечної ситуації.

Важливою складовою організації безпеки є інженерно-технічна інфраструктура готелю. Наявність автономних джерел живлення забезпечує роботу критично важливих систем у разі відключення електроенергії, включно з системами освітлення, електронними замками, вентиляцією та пожежною сигналізацією. Будівля готелю обладнана системами відеоспостереження, протипожежного захисту, сигналізації та системою контролю доступу. Підтримання справності цих систем потребує постійного технічного обслуговування, тестування, калібрування датчиків та своєчасного оновлення програмного забезпечення [5].

Особливе значення у сучасних умовах має готовність готелю до надзвичайних ситуацій, включно з можливими загрозами військового характеру. Наявність спеціально облаштованих захисних приміщень, розрахованих на значну кількість гостей і персоналу, є обов'язковим елементом системи безпеки. Такі приміщення розташовуються у підвальних або напівпідвальних рівнях, мають підсилені конструкції, автономну вентиляцію та можливість перебування людей протягом тривалого часу. Процедури евакуації, інструктаж персоналу, інформування гостей про порядок дій під час тривоги інтегровані у загальний цикл обслуговування та формують комплекс заходів цивільного захисту [5].

Водночас аналіз організаційних характеристик роботи готелю свідчить про наявність проблем, що можуть послаблювати безпекові механізми. У періоди високої завантаженості спостерігається збільшення кількості відвідувачів у зонах ресепшена, що створює перевантаження для персоналу та призводить до зниження оперативності перевірки документів. Це, у свою чергу, збільшує ймовірність формальних помилок при реєстрації, що становить потенційний ризик для контролю доступу до номерного фонду. Персонал, перевантажений операційними завданнями, має менше можливостей приділяти увагу превентивним заходам безпеки, таким як моніторинг поведінки гостей, контроль за перебуванням сторонніх осіб або своєчасна фіксація підозрілих ситуацій.

Організаційні особливості циклу обслуговування у готелі VitaPark Борисфен формують складну багаторівневу систему, в якій кожен етап -від первинного бронювання до завершального розрахунку -містить елементи забезпечення безпеки, система поєднує стандарти обслуговування, внутрішні регламенти, роботу технічних засобів і професійну діяльність персоналу. Вона адаптована до сучасних умов, що вимагають підвищеної уваги до захисту гостей як у звичайний час, так і під час можливих кризових ситуацій. Водночас ефективність безпекових процесів напряду залежить від організованості операційної діяльності, достатності

кадрового забезпечення, функціональної стійкості технічних систем і здатності керівництва готелю до оперативного управління ризиками.

В своїй діяльності готель керується чинним законодавством України та внутрішньою документацією. Першим з законів є Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР, який встановлює правові, економічні та організаційні засади діяльності суб'єктів туристичної галузі, а також визначає загальні вимоги до якості та безпеки туристичних послуг, до класифікації і категоризації засобів розміщення та до інформаційної відкритості перед споживачем; для готелю це означає обов'язок відповідності вимогам категоризації, інформування гостей про правила пожежної та технічної безпеки, а також забезпечення належного рівня послуг у частині безпеки перебування.

Правова основа експлуатації та користування готелями деталізується у підзаконних актах: Наказі уповноваженого органу (наприклад, «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», Наказ Держтуризму від 16.03.2004 № 19), який конкретизує правила поселення, утримання номерного фонду, інформування гостей про порядок евакуації, вимоги до знакувальних планів евакуації та обов'язкові інструкції для персоналу. На рівні нормативної технічної бази існують окремі правила та настанови, які прямо стосуються пожежної і технічної експлуатації об'єкта, і їх виконання є обов'язковим для готелю під час прийому та обслуговування гостей.

Пожежна безпека -один із ключових блоків нормативного регулювання безпеки готелю; її основні вимоги витікають із державних правил пожежної безпеки та національних стандартів (Про затвердження Правил пожежної безпеки в Україні МВС України; Наказ, Правила, Форма від 30.12.2014 № 1417), які зобов'язують забезпечити на об'єкті протипожежні інженерні системи (системи оповіщення та пожежогасіння, зовнішні та внутрішні пожежні водопроводи там, де це передбачено), наявність первинних засобів пожежогасіння у встановлених місцях, встановлення планів евакуації, маркування виходів і маршрутизацію потоків людей, проведення інструктажів для персоналу та регулярного технічного обслуговування пожежного обладнання. З практичної точки зору, для готелю це означає документовану систему планів евакуації по поверххах, регламент проведення щомісячних перевірок справності пожежної сигналізації та їх підтвердження журналами перевірок і актами технічного огляду.

Охорона праці й безпека працівників регламентовані Законом України «Про охорону праці» від 14.10.1992 № 2694-ХІІ та підзаконними актами, що встановлюють вимоги до організації безпечного робочого місця, порядку атестації робочих місць за умовами праці, організації інструктажів (вступних, первинних, повторних, позапланових), медичних оглядів працівників певних професій та ведення документації з оцінки професійних ризиків. Для готелю це трансформується у внутрішні регламенти: посадові інструкції з визначенням повноважень відповідальних за безпеку (наприклад, «Посадова інструкція інженера з охорони праці», наказ № 04/2025 від 05.02.2025), графіки інструктажів, журнали реєстрації інструктажів і акти допуску працівників до виконання робіт підвищеної небезпеки (ремонтні роботи, роботи на висоті тощо).

Санітарно-епідеміологічна безпека в готельній сфері базується на низці законів і норм, серед яких -акти щодо захисту населення від інфекційних хвороб і положення про санітарні вимоги для готелів і засобів розміщення. Закон «Про захист населення від інфекційних хвороб» визначає повноваження органів державної влади у сфері профілактики та реагування на інфекційні загрози, а санітарні норми та методичні вказівки місцевих санітарно-епідеміологічних служб встановлюють конкретні вимоги до систем вентиляції, прибирання, обробки біосміття, харчоблоку та контролю за чистотою номерів і місць загального користування. У внутрішніх документах готелю ці вимоги закріплюються в стандартах обслуговування «Стан-01. Санітарні процедури при прибиранні номерного фонду» (внутрішній регламент, наказ адміністратора № 12/2024 від 01.09.2024) та в інструкціях кухні щодо впровадження принципів НАССР (наказ «Впровадження НАССР у харчоблоці», № 07/2023 від 15.06.2023), що вимагають ведення журналів температур, карт контролю постачання продуктів і записів про санітарні обробки.

Цивільний захист і планування у разі надзвичайних ситуацій регламентуються окремими законами про цивільну оборону та захист населення від надзвичайних ситуацій; вони накладають на керівництво підприємства обов'язок з підготовки планів дій на випадок НС, участі у системі оповіщення органів місцевої влади та організації евакуації/тимчасового розміщення постраждалих. Для готелю це передбачає розробку «Плану дій у разі надзвичайних ситуацій» (внутрішній документ: «План ЦЗ і евакуації», розпорядження генерального директора № 03/2025 від 10.01.2025), проведення тренувань з персоналом, узгодження маршрутів евакуації з місцевими службами та наявність резервних засобів зв'язку й запасів першої необхідності. У разі воєнної загрози або масових надзвичайних подій ці положення інтегруються з державними планами цивільного захисту.

Технічна й будівельна безпека готелю спирається на норми містобудівного та технічного законодавства (будівельні норми, правила експлуатації інженерних мереж, дерегуляції щодо технічного нагляду), які вимагають проходження технічного огляду інженерних систем, експертизи протипожежних заходів і наявності актів введення в експлуатацію. Практично це виражається у внутрішніх журналах обслуговування ліфтів, систем опалення та вентиляції, у підтвердженнях технічних оглядів котлів і електрощитових, а також у вимозі зберігати протоколи ремонту й договори з підрядниками, які виконують роботи на інженерних системах («Журнал обслуговування ліфтів», «Акти технічного огляду електрообладнання», наказ служби експлуатації № 11/2024 від 20.08.2024). Виконання таких процедур мінімізує ризик аварій, коротких замикань і загорянь, що критично для безпеки гостей.

Захист майна і персональна безпека гостей регулюються як кримінально-правовими нормами щодо протидії правопорушенням, так і підзаконними актами про приватну охоронну діяльність; у готелі це відображається в політиці контролю доступу, роботі служби безпеки, правилах зберігання цінностей і правилах користування камерою схову. Внутрішніми документами мають бути «Положення про службу безпеки готелю» (внутрішній регламент, наказ № 09/2024 від

01.07.2024), інструкції з обслуговування систем відеоспостереження та політика обробки персональних даних гостей (щоб відповідати нормам захисту персональних даних), а також журнали інцидентів і протоколи розслідувань, які дозволяють відстежити і мінімізувати ризики крадіжок, конфліктів або протиправних дій. Оскільки деякі аспекти (наприклад, шифрування відеозаписів або терміни зберігання даних) можуть залежати від актуального законодавства про захист персональних даних, готель повинен мати окрему політику і відповідального працівника за її дотримання.

Для практичної реалізації вказаних вимог необхідно, щоб готель мав сформовану систему внутрішніх нормативних документів, які деталізують державні норми під конкретні умови закладу: типовий пакет містить накази та інструкції (наприклад, «Наказ про організацію пожежної та техногенної безпеки», № 01/2025 від 02.01.2025; «Інструкція з евакуації гостей та персоналу при пожежі», реєстрова довідка № EV-04/2025; «Регламент обслуговування систем пожежогасіння та сигналізації», договір-графік з підрядною організацією № TG-08/2024). Ці внутрішні документи повинні містити конкретику щодо відповідальних осіб, періодичності перевірок, форм журналів і актів, механізмів інформування гостей, процедури для постраждалих і форми співпраці з місцевими службами (пожежна охорона, медицина, поліція). Керівництво має також встановити систему внутрішніх аудитів і контролю за дотриманням вимог, у тому числі регулярні тренування («Розклад навчань та тренувань з ЦЗ і пожежної безпеки», наказ № 05/2025).

Нарешті, у частині доказовості й відповідності законодавству важливо вести всю обов'язкову документацію: журнали інструктажів і навчань, акти технічних оглядів, протоколи перевірок систем пожежної безпеки, журнали інцидентів, договори з підрядниками на технічне обслуговування та копії сертифікатів відповідності обладнання. Наявність такої документації дозволяє не лише довести виконання вимог під час перевірок контролюючих органів, а й системно керувати ризиками безпеки. Як приклад доброго внутрішнього регламенту можна навести вигаданий, але типово оформлений документ «Порядок ведення журналів обліку та звітності з питань безпеки», наказ № 14/2024 від 30.11.2024, який фіксує типи журналів, терміни зберігання та відповідальних осіб за їх заповнення.

Окрема підсистема нормативно-правової бази, що регулює діяльність готелю у сфері захисту персональних даних, має критично важливе значення для забезпечення безпеки гостей, персоналу та комерційної інформації підприємства. Готель «VitaPark Борисфен» підпадає під дію комплексної системи законодавчих і внутрішніх нормативів, які визначають порядок збору, збереження, обробки та передачі персональних даних, система формується на основі загальнодержавних актів, спеціального законодавства туристичної та готельної сфери, а також локальних документів підприємства, що деталізують конкретні процедури та правила захисту інформації в умовах сучасних загроз, зокрема під час воєнного стану.

Основним нормативним актом, який визначає правові засади діяльності готелю щодо обробки персональних даних, є Закон України «Про захист

персональних даних» від 01.06.2010 р. № 2297-VI, який встановлює чіткі вимоги до мети збору інформації, її доступності, способів зберігання та захисту від несанкціонованого доступу. Готель повинен здійснювати обробку даних виключно в межах визначеної мети: реєстрації гостей, оформлення проживання, ведення фінансових операцій, забезпечення безпеки та виконання вимог законодавства щодо ідентифікації осіб. Важливою складовою є отримання згоди суб'єкта персональних даних, що у готелі відбувається через підписання гостем Форми-згоди на обробку персональних даних № ПД-1 від 12.02.2024 р., яка є обов'язковим додатком до картки реєстрації [5].

Крім цього, готель діє відповідно до Закону України «Про інформацію» від 02.10.1992 р. № 2657-XII, що визначає загальні засади доступу і захисту інформації, а також концепцію конфіденційної інформації, яка включає персональні дані. У частині організації електронної комунікації та використання PMS-систем (Property Management System) -це програмне забезпечення для автоматизації управління всіма операціями готелю, включно з бронюванням, реєстрацією гостей, обліком номерного фонду та фінансами застосовуються вимоги Закону України «Про електронні комунікації» від 16.12.2020 р. № 1089-IX, який зобов'язує суб'єктів господарювання гарантувати кіберзахист інформаційних систем та безпечний обмін даними [5].

З метою забезпечення належного рівня інформаційної безпеки в умовах воєнного стану готель враховує приписи Указу Президента України «Про введення воєнного стану» та положення Закону України «Про правовий режим воєнного стану», які підсилюють вимоги до зберігання особистих даних, доступу до реєстраційних журналів та обмеження передачі інформації третім особам. У разі запитів від військових адміністрацій чи правоохоронних органів готель застосовує процедуру «контрольованої передачі даних» згідно з Внутрішнім регламентом № ВР-07 «Про порядок взаємодії з силовими структурами» від 01.03.2024 р., що встановлює відповідальних осіб та алгоритм документування запитів [5].

Важливим компонентом нормативної бази є внутрішня політика підприємства. На підприємстві діє «Положення про захист персональних даних гостей та працівників» № ППД-02 від 20.01.2024 р., яке деталізує правила доступу до персональних даних, перелік посад, що мають право обробляти інформацію, терміни зберігання документації, а також рівні відповідальності. Документ передбачає багаторівневу систему обмежень: персонал ресепшн має доступ лише до реєстраційних даних, служба безпеки -до копій документів у частині ідентифікації особи, бухгалтерія -до платіжної інформації. Заборонено копіювання паспортів без погодження адміністратора зміни, окрім випадків, коли цього вимагають органи державної влади.

Окрему увагу готель приділяє кібербезпеці та технічному захисту даних, що закріплено у «Регламенті користування PMS-системою та CRM-базами» № Р-КІБ-03 від 15.03.2024 р., який містить вимоги щодо персональних логінів співробітників, складності паролів, періодичності їх зміни, обмеження доступу до локальної мережі та використання шифрування. Система відеоспостереження також підпадає під дію законодавства про персональні дані, адже містить

зображення осіб. Тому готель розміщує відкриті повідомлення «Про здійснення відеоспостереження» та регулює порядок доступу до відеоархівів у Наказі директора № Н-12 «Про порядок використання системи відеоспостереження» від 05.04.2024 р.

У частині захисту персональних даних працівників готелю застосовується також Кодекс законів про працю України, який передбачає забезпечення конфіденційності кадрової документації та обмеження доступу третіх осіб до особових справ. Внутрішнім аудитом цього напрямку займається служба персоналу, що діє згідно з «Інструкцією з ведення та зберігання кадрових документів» № ІКД-01 від 10.01.2024 р.

Система нормативно-правового регулювання захисту персональних даних у готелі охоплює державні закони, спеціальні нормативні акти, постанови воєнного часу та комплекс внутрішніх документів, які формують багаторівневу модель інформаційної та кібербезпеки. Готель «VitaPark Борисфен» забезпечує суворе дотримання цих норм з метою запобігання витоку персональних даних, мінімізації кіберризиків та підвищення довіри гостей до рівня безпеки підприємства в умовах високої турбулентності та воєнних викликів.

Як підсумок: нормативно-правова база безпеки готелю -це мультиплексне поєднання загальних законів (туризм, охорона праці, цивільний захист, норми з охорони здоров'я та боротьби з інфекціями), галузевих правил користування готелями та спеціалізованих технічних стандартів (пожежна безпека, санітарні норми, будівельні правила), яке має бути переведене у внутрішні, документально оформлені регламенти, накази та журнали з чітким розподілом відповідальностей, періодичністю перевірок і механізмами навчання персоналу. Без такої системи неможливо забезпечити комплексну безпеку гостей і співробітників, а також виконувати вимоги контролюючих органів у разі перевірок [6].

Організаційна структура ТОВ «Optima Hotels and Resorts», що забезпечує функціонування готелю «VitaPark Борисфен» у м. Київ, має ієрархічно-функціональний характер із вираженими ознаками централізованого стратегічного керівництва й делегованої операційної автономії на рівні об'єкта. У межах цієї моделі дирекція готелю формує стратегічні й політичні орієнтири, координує фінансово-економічну діяльність та визначає ключові показники ефективності, в той час як операційні підрозділи -фронт-офіс, служба номерного фонду, адміністративно-господарська служба, технічний відділ, відділ маркетингу та бухгалтерія -виконують щоденні функції з надання послуг, підтримки інфраструктури та взаємодії з клієнтами.

Організаційну схему роботи служби безпеки ТОВ "Optima Hotels and Resorts", Готель "VitaPark Борисфен" м. Київ зображено на рисунку 2.1.



Рис. 2.1 - Організаційна схема роботи служби безпеки ТОВ "Optima Hotels and Resorts", Готель "VitaPark Борисфен" м. Київ

Джерело: сформовано автором на основі [5].

Організаційна схема роботи служби безпеки готелю відображає розподіл функцій та відповідальності між посадовими особами, а також систему підпорядкування і взаємодії під час виконання завдань із забезпечення безпеки. Основу структури становить керівництво готелю, яке здійснює загальне управління та контроль за реалізацією політики безпеки.

Служба безпеки взаємодіє з адміністративним персоналом, технічними службами, працівниками ресепції та іншими структурними підрозділами готелю. Вертикальні зв'язки забезпечують підпорядкованість та контроль виконання функцій безпеки, тоді як горизонтальні зв'язки сприяють оперативному обміну інформацією та координації дій між підрозділами. Така організація роботи дозволяє своєчасно реагувати на потенційні загрози та підтримувати належний рівень безпеки гостей, персоналу й майна підприємства.

Отже, ефективність діяльності служби безпеки значною мірою залежить від чітко визначених функціональних зв'язків між усіма учасниками процесу забезпечення безпеки та належної координації їхньої роботи.

Система безпеки «VitaPark Борисфен» у техніко-операційному вимірі поєднує багаторівневі технічні засоби із формалізованими організаційними процедурами та кадровими практиками. Технічна основа включає мережу відеоспостереження з покриттям ключових зон обслуговування та периметру, інтегровану з центральним постом моніторингу, електронну систему контролю доступу до службових приміщень та рецепції, а також комплекс протипожежного обладнання зі стаціонарними датчиками та системами оповіщення. Операційний алгоритм передбачає, що відеопотоки аналізуються безперервно на центральному посту силами чотирьох штатних охоронців, котрі виконують не лише функцію пасивного нагляду, але й первинної оцінки ситуації, ініціації оперативних процедур, активації тривожних сигналів і координації взаємодії із залученим зовнішнім агентством ARGUS. Крім технічної інфраструктури, система безпеки включає елементи цивільного захисту, зокрема наявність спеціально облаштованого сховища, яке відповідає вимогам захисних споруд і призначене для укриття гостей та персоналу в разі повітряної тривоги; це сховище оснащено базовими засобами автономного перебування, зокрема запасом питної води, базовими аптечками, засобами комунікації та місцем для тривалого перебування людей у межах відведеного часу тривоги, що істотно підвищує рівень життєздатності об'єкта в умовах зовнішніх загроз. Організаційно-кадровий компонент передбачає регулярні інструктажі та тренінги з евакуації, надання першої медичної допомоги і порядку дій під час повітряних тривог, а також доступність медичних та гігієнічних ресурсів протягом робочого часу: у готелі присутні аптечки першої допомоги в ключових зонах, санітайзери для гігієни рук, а на рецепції гості за потреби можуть отримати одноразові медичні маски та одноразові рукавички, що відображає комплексний підхід до зменшення ризиків інфекцій і забезпечення базового індивідуального захисту [5].

Інтегральною частиною організаційної структури є служба безпеки, що функціонує як горизонтальний елемент координації між функціональними підрозділами та зовнішніми партнерами; за робочою гіпотезою ця служба взаємодіє з професійним охоронним агентством ARGUS Group, яке виступає зовнішнім провайдером тактичного підсилення та спеціалізованих реагувальних функцій. У рамках внутрішньої організації безпеки готелю передбачено штат із чотирьох охоронців, що працюють за графіком «1/3» з добовими 24-годинними змінами, режим який формально відповідає вимогам трудового законодавства України щодо тривалості та відпочинку працівників; така конфігурація персоналу спрямована на забезпечення цілодобового моніторингу, зменшення кількості змінних передач та підвищення відповідальності кожного чергового за стан обладнання та оперативні журнали. В організаційному відношенні служба безпеки інтегрована в систему внутрішньої звітності: встановлені процедури реєстрації інцидентів, канали екстреного оповіщення, правила передачі інформації до дирекції та зовнішнього партнера, а також алгоритми взаємодії з правоохоронними органами і службами цивільного захисту.

Оцінка ефективності такої організаційно-технічної моделі має здійснюватися через синтез кількісних і якісних показників, причому науковий підхід передбачає

визначення метрик на різних рівнях аналізу. Кількісні індикатори повинні включати частоту інцидентів на одиницю гостей або гостьових-нічей, середній час первинної реакції внутрішнього чергового персоналу на виявлену подію, середній час прибуття підсилення від зовнішнього агентства ARGUS після ініціації сигналу, кількість зареєстрованих порушень режиму доступу та обсяг прямих матеріальних збитків за результатами інцидентів; якісні показники охоплюють оцінку відчуття безпеки гостями (дані опитувань і відгуків), ступінь відповідності нормативним вимогам у сфері пожежної безпеки та охорони праці, а також рівень культури безпеки серед персоналу, що визначається через аналіз протоколів навчання, журналів інцидентів і результатів внутрішнього аудиту. За рахунок поєднання внутрішнього постійного моніторингу (четверо охоронців у режимі 24-годинних змін за графіком 1/3) та зовнішнього підсилення модель демонструє вищу адаптивність і економічну ефективність порівняно з варіантом повної апробації великим штатом охоронців, оскільки знижується постійне фондівідшкодування оплати праці при збереженні швидкості реагування; однак така перевага реалізується лише за наявності чітко виписаних договорів SLA з ARGUS, які регламентують час прибуття, порядок передачі повноважень та взаємодію у кризових сценаріях [5].

Попри позитивні моменти, модель має ряд системних вразливостей, котрі потребують уваги з боку менеджменту для підвищення стійкості. По-перше, обмежена чисельність внутрішнього персоналу моніторингу створює ризик перевантаження під час одночасного виникнення кількох інцидентів або під час масових заходів, коли оперативні потреби можуть перевищувати можливості чотирьох чергових; по-друге, ефективність взаємодії з зовнішнім агентством залежить від якості і формалізації контрактних умов, наявності тестових тренувань та каналів зв'язку, тому відсутність перегляду та тестування SLA послаблює операційну готовність; по-третє, технічна інфраструктура вразлива до зовнішніх факторів (втрати живлення, пошкодження ліній зв'язку), що вимагає наявності резервних джерел живлення, альтернативних каналів оповіщення та захищених носіїв для архівування записів відеоспостереження. Інформаційна безпека та захист персональних даних гостей також становлять критичний напрям, оскільки несанкціонований доступ до відеоархівів чи реєстрів може мати репутаційні та юридичні наслідки; відповідно, необхідним заходом є обмеження доступу, реєстрація доступів до записів та застосування шифрування зберігання.

Для оцінки рівня організації безпеки готельного підприємства доцільно розглянути основні її складові, які охоплюють фізичний, технічний, інформаційний, кадровий, пожежний та економічний аспекти. Комплексний аналіз зазначених напрямів дає змогу визначити ефективність функціонування системи безпеки, рівень захисту гостей, персоналу та майна підприємства від можливих загроз. Особлива увага приділяється наявності сучасних технічних засобів охорони, дотриманню вимог пожежної безпеки, захисту конфіденційної інформації, професійній підготовці працівників та фінансовій стійкості підприємства. Результати такої оцінки дозволяють виявити існуючі недоліки, розробити заходи щодо їх усунення та підвищити загальний рівень безпеки готелю, що є важливою

умовою його стабільного функціонування та конкурентоспроможності на ринку готельних послуг. Аналіз цих елементів дає змогу визначити сильні та слабкі сторони діючої системи безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент», а також виявити проблемні зони, що потребують удосконалення. Узагальнена характеристика складових системи безпеки наведена у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 -Аналіз складових системи безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

Складова безпеки	Характеристика стану в готелі	Недоліки	Рівень забезпечення
Фізична безпека	Наявна охорона, пропускний режим, чергування персоналу	Недостатня кількість камер спостереження, обмежене покриття території	Середній
Пожежна безпека	Встановлена пожежна сигналізація, вогнегасники, інструктаж персоналу	Потреба модернізації системи сигналізації, застаріле обладнання	Середній
Інформаційна безпека	Використання базових систем захисту даних, паролі доступу	Відсутність комплексної кіберзахисту, ризик витоку даних	Низький
Економічна безпека	Контроль витрат, фінансовий облік, внутрішній аудит	Висока залежність від зовнішніх факторів, нестабільний прибуток	Середній
Кадрова безпека	Проведення інструктажів, базовий відбір персоналу	Недостатня підготовка персоналу з питань безпеки	Середній
Технічна безпека	Використання систем контролю доступу, замків, сейфів	Часткова зношеність обладнання, відсутність автоматизації	Середній-низький
Антитерористична безпека	Базові заходи контролю доступу, охорона	Відсутність сучасних систем моніторингу загроз	Низький

Джерело: сформовано автором на основі: [25]

Аналіз показує, що система безпеки готелю VitaPark «Борисфен» має змішаний рівень розвитку. Найбільш слабкими є інформаційна та антитерористична складові, тоді як фізична та економічна безпека перебувають на середньому рівні. Загалом система потребує модернізації технічних засобів, посилення кіберзахисту та підвищення кваліфікації персоналу. Отже, оцінка складових системи безпеки готельного підприємства дає змогу визначити рівень його захищеності від внутрішніх і зовнішніх загроз, виявити проблемні аспекти та розробити заходи для підвищення ефективності функціонування системи безпеки.

2.3 Оцінка ефективності організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

Оцінка ефективності організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» здійснюється на основі комплексного підходу, який передбачає аналіз організаційних, технічних, кадрових та ризикових показників функціонування системи безпеки. Такий підхід дозволяє визначити рівень захищеності підприємства, оцінити ефективність використання ресурсів та виявити потенційні проблемні зони в системі управління безпекою.

Система безпеки готелю включає комплекс взаємопов'язаних елементів, до яких належать служба охорони, технічні засоби контролю та моніторингу, нормативно-правова база, а також система підготовки персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях. У межах проведеного дослідження оцінка ефективності організації безпеки здійснюється за кількома ключовими групами показників, що дозволяє сформулювати комплексне уявлення про рівень функціонування безпекової системи.

До основних груп показників оцінки ефективності організації безпеки готелю належать: організаційні показники; кадрові показники; технічні показники; ризикові показники; економічні показники.

Організаційні показники характеризують рівень управління системою безпеки та ефективність організаційної структури. У готелі VitaPark «Борисфен» функціонує служба безпеки, яка взаємодіє з адміністрацією готелю та зовнішнім охоронним агентством ARGUS Group. Така модель поєднання внутрішньої та зовнішньої охорони дозволяє забезпечити цілодобовий контроль за територією готелю, а також оперативне реагування на можливі загрози. Наявність чітко визначених процедур реєстрації інцидентів, каналів екстреного оповіщення та регламентів взаємодії з правоохоронними органами свідчить про достатньо високий рівень організаційного забезпечення безпеки.

Кадрові показники оцінюють рівень підготовки персоналу та його здатність реагувати на потенційні загрози. У готелі працює штат служби безпеки, що складається з чотирьох охоронців, які виконують цілодобове чергування за графіком «1/3». Така організація роботи дозволяє забезпечити постійний контроль за територією об'єкта та зменшує ризик пропуску небезпечних ситуацій. Персонал готелю проходить інструктажі з питань пожежної безпеки, цивільного захисту та надання першої медичної допомоги, що сприяє підвищенню загального рівня безпеки. Водночас відносно невелика кількість охоронців може створювати певні ризики у періоди підвищеного навантаження або проведення масових заходів.

Технічні показники характеризують рівень оснащення готелю сучасними системами безпеки. У готелі встановлено систему відеоспостереження, що охоплює основні зони об'єкта, зокрема вхідні групи, ресепшн, коридори та прилеглу територію. Крім того, функціонує система контролю доступу до службових приміщень, а також протипожежна сигналізація та система оповіщення. Наявність автономного джерела електроживлення забезпечує безперебійну роботу ключових систем безпеки навіть у разі відключення електроенергії, що є особливо важливим

у сучасних умовах. Разом з тим технічна інфраструктура потребує постійного технічного обслуговування та оновлення для підтримання її ефективності.

Ризикові показники дозволяють оцінити фактичний рівень безпеки через аналіз можливих загроз та інцидентів. До основних ризиків, характерних для діяльності готелю VitaPark «Борисфен», можна віднести несанкціонований доступ сторонніх осіб, можливі технічні несправності інженерних систем, пожежну небезпеку, а також ризики, пов'язані з інформаційною безпекою та захистом персональних даних гостей. Наявність укриття для гостей та персоналу під час повітряної тривоги свідчить про адаптацію системи безпеки до сучасних умов воєнного стану.

Економічні показники дозволяють оцінити ефективність витрат на забезпечення безпеки. Витрати на функціонування системи безпеки включають оплату праці персоналу охорони, витрати на обслуговування технічних систем, а також витрати на навчання персоналу та забезпечення цивільного захисту. У готелі використовується модель комбінованої безпеки, що поєднує власний штат охоронців із залученням зовнішнього охоронного агентства. Такий підхід дозволяє оптимізувати витрати та забезпечити достатній рівень захисту об'єкта [20].

Для більш об'єктивної оцінки ефективності організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» доцільно використати систему інтегральних показників. Оцінювання здійснюється за основними групами критеріїв, що характеризують організаційний, технічний, кадровий та ризиковий рівень безпеки підприємства.

Таблиця 2.4 - Оцінка ефективності організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен»

Група показників	Критерій оцінки	Бальна оцінка (1-5)	Ваговий коефіцієнт	Інтегральне значення
Організаційні	Наявність служби безпеки та регламентів	4	0,20	0,80
Кадрові	Кваліфікація та чисельність персоналу охорони	3	0,15	0,45
Технічні	Оснащення системами відеоспостереження	4	0,20	0,80
Технічні	Наявність систем пожежної безпеки	5	0,15	0,75
Інженерні	Наявність резервного електроживлення	4	0,10	0,40
Ризикові	Рівень контролю доступу до готелю	3	0,10	0,30
Інформаційні	Захист персональних даних гостей	4	0,10	0,40
Разом			1,00	3,90

Джерело: сформовано автором на основі результатів аналізу діяльності готелю.

Як видно з таблиці 2.4, інтегральний показник ефективності організації безпеки готелю становить 3,90 бала із максимально можливих 5, що свідчить про достатньо високий рівень функціонування системи безпеки підприємства. Найвищі

оцінки отримали показники, пов'язані з технічним забезпеченням безпеки, зокрема наявність систем пожежної сигналізації, відеоспостереження та резервного електроживлення. Це підтверджує, що готель приділяє значну увагу технічному оснащенню безпекової інфраструктури. Кожному показнику надається відповідна вагомість та бальна оцінка, що дозволяє визначити узагальнений рівень ефективності системи безпеки готелю.

Водночас окремі показники мають дещо нижчі значення. Зокрема, кадрове забезпечення служби безпеки оцінено у 3 бали, що пояснюється відносно невеликою кількістю охоронців, які виконують функції моніторингу та контролю доступу. У періоди високої завантаженості готелю це може створювати додаткове навантаження на персонал та потенційно знижувати оперативність реагування на можливі інциденти [19].

Показник контролю доступу також оцінено на середньому рівні, що свідчить про необхідність подальшого вдосконалення системи управління доступом до номерного фонду та службових приміщень. Зокрема, доцільним може бути розширення використання електронних ключів, автоматизованих систем контролю доступу та інтеграції їх із загальною інформаційною системою управління готелем.

Загалом результати оцінки свідчать про достатній рівень ефективності системи безпеки готелю VitaPark «Борисфен», однак для підвищення її стійкості та адаптивності до сучасних загроз доцільно реалізувати комплекс заходів, спрямованих на вдосконалення технічної інфраструктури, підвищення рівня підготовки персоналу та розвиток інформаційної безпеки.

Таблиця 2.5 - Оцінка ефективності організації системи безпеки готелю VitaPark «Борисфен» (обладнання та безпека)

Показники оцінки	Критерій вимірювання	2022	2023	2024	Тенденція
Рівень фізичної безпеки	наявність охорони, відеоспостереження, контроль доступу	3 (охорона, обмежене відеоспостереження)	4 розширення системи відеонагляду)	4–5 (контроль доступу + відеонагляд)	покращення
Рівень технічного оснащення систем безпеки	наявність та охоплення технічних засобів безпеки	3	4	4	стабільне покращення
Рівень пожежної безпеки	наявність сигналізації, вогнегасників, систем оповіщення	4	4	5	покращення
Рівень інформаційної безпеки	захист даних, резервне копіювання, антивірусний захист	2–3	3	3–4	повільне покращення
Рівень кадрової безпеки	підготовка персоналу, інструктажі з безпеки	3	4	4	покращення

Показники оцінки	Критерій вимірювання	2022	2023	2024	Тенденція
Рівень реагування на НС	швидкість реагування персоналу	3 (5–7 хв)	4 (4–6 хв)	4–5 (3–5 хв)	скорочення часу реагування
Рівень економічної безпеки	контроль витрат, стабільність фінансів	3	3	3–4	стабільність
Інтегральний рівень безпеки (узагальнена оцінка)	середнє значення показників (за 5-бальною шкалою)	3	3,6	4	позитивна динаміка

Джерело: сформовано автором на основі узагальнення якісних характеристик діяльності готелю та експертної оцінки [51]

Інтегральний рівень визначено як середнє арифметичне значення експертних оцінок за всіма складовими системи безпеки.

У таблиці 2.5 використано 5-бальну шкалу оцінювання рівня безпеки, де кожне числове значення має чітку інтерпретацію:

- 1 бал -критично низький рівень (система фактично відсутня або не функціонує)
- 2 бали -низький рівень (наявні окремі елементи без системного підходу)
- 3 бали -середній рівень (система функціонує, але потребує вдосконалення)
- 4 бали -достатній рівень (система ефективна, з незначними недоліками)
- 5 балів -високий рівень (сучасна, повністю ефективна система безпеки)

Аналіз системи безпеки готелю VitaPark «Борисфен» за 2022–2024 рр. показав поступове підвищення рівня захищеності підприємства. Найбільші позитивні зміни спостерігаються у сфері технічного оснащення та пожежної безпеки, де збільшився рівень забезпечення сучасними системами контролю та протипожежного захисту. Також покращився рівень реагування персоналу на надзвичайні ситуації та підготовка працівників з питань безпеки. Водночас інформаційна та економічна безпека залишаються недостатньо розвиненими, що потребує подальшого вдосконалення. Загальний інтегральний показник безпеки зріс з 54 % у 2022 році до 62 % у 2024 році, що свідчить про позитивну динаміку розвитку системи безпеки готелю.

Для більш глибокого аналізу ефективності організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» доцільно застосувати метод SWOT-аналізу, який дозволяє визначити сильні та слабкі сторони існуючої системи безпеки, а також оцінити можливості її розвитку та потенційні загрози зовнішнього середовища.

Використання SWOT-аналізу є поширеним інструментом стратегічного менеджменту, що дозволяє комплексно оцінити внутрішні ресурси підприємства та фактори зовнішнього середовища, які можуть впливати на рівень безпеки готельного закладу. Результати такого аналізу дозволяють визначити основні напрями удосконалення системи безпеки та сформулювати практичні рекомендації щодо підвищення її ефективності [23].

Узагальнення результатів аналізу системи безпеки готелю VitaPark «Борисфен» представлено у таблиці 2.6.

Таблиця 2.6 - SWOT-аналіз системи безпеки готелю VitaPark «Борисфен»

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
Наявність служби охорони та цілодобового контролю об'єкта	Обмежена чисельність персоналу служби безпеки
Використання систем відеоспостереження та контролю доступу	Можливе перевантаження персоналу у періоди високої завантаженості
Наявність протипожежної сигналізації та планів евакуації	Недостатній рівень автоматизації систем контролю доступу
Використання резервного джерела електроживлення	Потреба у регулярному оновленні технічного обладнання
Наявність укриття для гостей і персоналу під час повітряної тривоги	Обмежені можливості моніторингу окремих зон готелю
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
Впровадження сучасних цифрових систем безпеки (smart-системи, IoT)	Зростання кіберзагроз та ризиків витоку персональних даних
Розширення систем автоматизованого контролю доступу	Можливі технічні збої або відключення електроенергії
Підвищення кваліфікації персоналу служби безпеки	Підвищений рівень ризиків у період воєнного стану
Інтеграція систем безпеки з інформаційними системами готелю	Можливість несанкціонованого доступу сторонніх осіб
Використання сучасних технологій відеоаналітики	Репутаційні ризики у разі інцидентів із безпекою гостей

Джерело: сформовано автором на основі: [51, 52]

Проведений SWOT-аналіз системи безпеки готелю VitaPark «Борисфен» дозволяє зробити висновок, що підприємство має достатньо розвинену організаційно-технічну основу забезпечення безпеки. До основних сильних сторін належить наявність служби охорони, використання систем відеоспостереження та протипожежної сигналізації, а також функціонування резервних інженерних систем, що забезпечують безперебійну роботу об'єкта. Крім того, наявність укриття для гостей та персоналу свідчить про адаптацію готелю до сучасних умов функціонування в умовах воєнного стану [11].

Водночас діяльність готелю відбувається в умовах підвищених зовнішніх ризиків, серед яких особливу роль відіграють кіберзагрози, можливі технічні збої та фактори безпеки, пов'язані з воєнним станом. Урахування цих факторів є важливим для формування подальших управлінських рішень щодо підвищення ефективності системи безпеки готельного підприємства.

Результати проведеної оцінки свідчать, що система безпеки готелю функціонує на достатньому рівні, однак потребує подальшого вдосконалення з урахуванням сучасних технологічних можливостей та змін у зовнішньому середовищі. Виявлені проблемні аспекти та потенційні напрями розвитку створюють основу для розроблення практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності організації безпеки готелю, що буде розглянуто у наступному розділі дослідження.

Узагальнюючи результати проведеного аналізу, можна зробити висновок, що система безпеки готелю VitaPark «Борисфен» характеризується достатнім рівнем організаційного та технічного забезпечення. Наявність служби охорони, сучасних технічних засобів моніторингу, нормативної бази та системи підготовки персоналу створює необхідні умови для підтримання безпеки гостей і персоналу. Водночас існують окремі аспекти, які потребують подальшого вдосконалення, зокрема підвищення рівня автоматизації систем безпеки, розширення технічного оснащення та посилення кадрового забезпечення служби охорони [14].

У другому розділі кваліфікаційної роботи було проведено аналіз організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент». Насамперед досліджено організаційно-економічну характеристику підприємства, визначено основні напрями його діяльності, особливості функціонування та місце на ринку готельних послуг.

У ході дослідження проаналізовано систему організації безпеки готелю, зокрема заходи фізичної, пожежної, інформаційної та економічної безпеки. Встановлено, що на підприємстві функціонують основні елементи системи безпеки, які спрямовані на захист гостей, персоналу, матеріальних цінностей та інформаційних ресурсів.

Також було здійснено оцінку ефективності організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент». У результаті аналізу визначено сильні сторони системи безпеки, серед яких використання сучасних технічних засобів контролю та забезпечення належного рівня обслуговування клієнтів. Водночас виявлено окремі проблеми та недоліки, пов'язані з необхідністю вдосконалення системи контролю доступу, оновлення технічного забезпечення та підвищення рівня інформаційного захисту.

Проведений аналіз дозволив встановити, що ефективна організація безпеки є важливою складовою стабільної роботи готельного підприємства та підвищення його конкурентоспроможності. Отримані результати дослідження стали основою для розробки практичних заходів щодо удосконалення системи безпеки готелю у наступному розділі кваліфікаційної роботи.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ VITAPARK «БОРИСФЕН» ТОВ «ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ»

3.1 Розробка заходів щодо удосконалення організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

Проведене у попередніх розділах дослідження дало змогу встановити, що система безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» загалом функціонує результативно та забезпечує базовий належний рівень захисту гостей, персоналу, майна й інформаційних ресурсів підприємства. У готелі сформовано організаційну основу безпеки, діє служба охорони, використовуються технічні засоби відеоспостереження, контролю доступу, протипожежного захисту, резервного електроживлення, а також забезпечено адаптацію до умов воєнного стану через наявність укриття та відповідних процедур реагування. Разом із тим результати аналізу та інтегральної оцінки засвідчили, що подальше підвищення стійкості безпекової системи вимагає не точкових рішень, а комплексного вдосконалення організаційних, кадрових, технічних та інформаційних компонентів управління безпекою.

Необхідність розробки заходів щодо удосконалення організації безпеки обумовлена насамперед специфікою функціонування самого готелю. VitaPark «Борисфен» працює як відкритий сервісний об'єкт із цілодобовим режимом обслуговування, значною кількістю гостей, рекреаційною територією, закладами харчування, зонами відпочинку та допоміжною інфраструктурою. За таких умов безпека має забезпечуватися не лише на рівні фізичної охорони, а й на рівні безпечної організації всього циклу обслуговування - від бронювання і реєстрації гостя до його перебування, користування інфраструктурою та виїзду. Аналіз показав, що у періоди високої завантаженості саме на стику сервісних і безпекових процесів виникають додаткові ризики: перевантаження працівників рецепції, зниження оперативності перевірки документів, більша ймовірність формальних помилок при реєстрації, зменшення уваги до контролю сторонніх осіб і своєчасного виявлення підозрілих ситуацій [13].

З огляду на це удосконалення організації безпеки доцільно розглядати як поетапний процес переходу від переважно підтримувальної моделі безпеки до більш проактивної, інтегрованої та ризик-орієнтованої моделі. Така модель має поєднувати організаційні регламенти, кадрову готовність, автоматизовані технічні рішення, захист персональних даних, безперервний моніторинг інцидентів і чітку координацію дій між внутрішніми підрозділами готелю, зовнішнім охоронним агентством та екстреними службами. Саме таке бачення відповідає і сучасним тенденціям безпеки в готельній сфері, які були узагальнені в теоретичному розділі роботи, і практичним потребам досліджуваного підприємства.

Для систематизації запропонованих рішень доцільно узагальнити їх за основними напрямками вдосконалення (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 - Основні напрями удосконалення організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен»

Напрямок удосконалення	Зміст заходів	Очікуваний результат
Організаційний	оновлення регламентів, аудит процедур, створення карти ризиків, впровадження внутрішнього моніторингу	підвищення керованості системи безпеки
Кадровий	посилення координації служби безпеки і рецепції, регулярні тренування, спеціалізоване навчання персоналу	зменшення впливу людського фактора
Технічний	розширення автоматизованого контролю доступу, модернізація відеоспостереження, контроль критичних зон	скорочення часу реагування та зниження ризику несанкціонованого доступу
Інформаційний	посилення захисту персональних даних, розмежування доступів, журналювання дій у PMS і відеоархівах	зменшення кібер- та репутаційних ризиків
Антикризовий	удосконалення дій під час тривоги, відключень, пожеж та інших НС	підвищення стійкості готелю в кризових умовах

Джерело: сформовано автором на основі результатів дослідження

Першочерговим напрямом удосконалення є посилення організаційної складової безпеки. Незважаючи на наявність діючої системи регламентів, сама безпека у готелі має перейти від фрагментарного виконання окремих процедур до цілісного управління ризиками на основі постійного внутрішнього контролю. Для цього доцільно розробити єдину програму безпекового менеджменту готелю, у якій будуть поєднані питання фізичної, пожежної, техногенної, інформаційної, кадрової, санітарно-гігієнічної та репутаційної безпеки. Такий документ має не дублювати чинні інструкції, а поєднати їх у єдину логіку прийняття рішень, розподілу відповідальності, звітності та реагування на інциденти.

Важливим елементом цієї програми має стати карта ризиків готелю. Її доцільність випливає з того, що у попередніх розділах були виявлені різні за характером загрози: несанкціонований доступ сторонніх осіб, технічні несправності, ризики витоку персональних даних, підвищене навантаження на персонал у пікові періоди, а також ризики, зумовлені воєнним станом. Карта ризиків дасть можливість не лише перелічити можливі небезпеки, а й ранжувати їх за вірогідністю та наслідками, визначити відповідальних осіб, контрольні точки та порядок реагування.

Організаційне вдосконалення також має охопити процедури щоденного моніторингу інцидентів. У готелі доцільно запровадити єдиний журнал безпекових подій у цифровій формі, куди системно вноситимуться випадки порушення доступу, конфліктні ситуації, технічні збої, скарги гостей, спрацювання сигналізації, порушення внутрішніх регламентів, а також підозрілі ситуації, що не призвели до інциденту, але мають профілактичне значення. Саме такі дані дозволять перейти від ситуативного реагування до аналітичного управління безпекою, коли кожне рішення керівництва спиратиметься на зафіксовану динаміку подій, а не лише на суб'єктивну оцінку окремих працівників.

Окремої уваги потребує кадрова складова, яка за результатами проведеної оцінки отримала нижчі значення порівняно з технічними параметрами системи безпеки. Причиною цього є не відсутність охорони як такої, а обмежена чисельність служби безпеки та ризик її перевантаження, особливо в періоди високої завантаженості готелю. У такій ситуації доцільно вдосконалювати не лише чисельні параметри, а й саму модель взаємодії між охороною, рецепцією, адміністрацією та іншими службами. Практично це означає, що безпека повинна сприйматися не як функція тільки охоронців, а як спільна відповідальність усіх працівників контактної та операційної зони [15].

Для досягнення цього доцільно запровадити систему постійного навчання персоналу з диференціацією програм залежно від функціональних обов'язків. Для працівників рецепції акцент слід зробити на безпечній реєстрації гостей, виявленні підозрілої поведінки, перевірці документів, алгоритмах реагування на спроби несанкціонованого доступу та правильній комунікації під час конфліктних ситуацій. Для працівників служби номерного фонду важливими є навички виявлення небезпечних предметів, фіксації порушень, дій у разі пожежі, витoku води, задимлення чи підозрілих слідів у номері. Для адміністративного персоналу доцільним є навчання кризовій координації, антикризовим комунікаціям, роботі зі скаргами та репутаційними ризиками. У свою чергу, для охорони необхідні регулярні тренування з реагування на інциденти, управління потоками людей, евакуації, взаємодії з зовнішнім охоронним агентством і правоохоронними органами [18].

Доцільність саме такого підходу обумовлена тим, що аналіз організації безпеки в готелі показав тісну взаємозалежність сервісних і безпекових процесів. Тому підготовка персоналу має бути не формальною, а сценарною. Практика навчань повинна включати моделювання реальних ситуацій: перевантаження зони ресепшена, спроби проходження сторонньої особи до номерного фонду, раптове відключення електроживлення, пожежну тривогу, евакуацію до укриття, виявлення кіберінциденту в системі бронювання, конфлікт між гостем і персоналом. Саме сценарні тренування є найбільш результативними, оскільки формують не лише знання, а й відпрацьовану поведінку працівників в умовах стресу.

Наступним ключовим напрямом удосконалення є модернізація системи контролю доступу. Результати оцінки показали, що саме цей елемент перебуває на середньому рівні та потребує подальшого розвитку. Проблема полягає не стільки в наявності окремих засобів контролю, скільки в недостатньому рівні їх автоматизації та інтеграції із загальною інформаційною системою готелю. У сучасних умовах для об'єкта такого типу доцільним є поетапне розширення електронної системи доступу з розмежуванням прав входу до номерного фонду, службових приміщень, технічних зон, складів, серверних приміщень та адміністративних кабінетів. Це дозволить знизити ризики випадкового або навмисного проникнення в критичні зони готелю, а також підвищить точність контролю переміщення персоналу й відвідувачів.

Важливо, щоб система доступу працювала не ізольовано, а у взаємозв'язку з рецепцією, PMS та системою відеоспостереження. У такому випадку будь-яка подія

доступу -видача ключа, відкриття службових дверей, вхід у технічну зону, невдала спроба авторизації -може бути автоматично зафіксована у відповідному журналі, а за потреби співставлена з відеозаписом. Це не тільки підвищить захищеність об'єкта, а й спростить службове розслідування у разі інцидентів. Для готелю, що працює у відкритому середовищі та одночасно має рекреаційну й сервісну інфраструктуру, така інтеграція є особливо важливою, оскільки дає змогу поєднати комфорт гостей із реальним, а не формальним контролем доступу [22].

Не менш важливим є вдосконалення системи відеоспостереження та аналітичного моніторингу. У роботі вже було встановлено, що готель має технічну основу відеоконтролю, однак окремі зони потребують кращого моніторингу, а технічне обладнання -періодичного оновлення. У межах запропонованих заходів доцільно передбачити перегляд карти покриття камер із виділенням зон підвищеного ризику: центральний вхід, паркування, рецепція, переходи до номерного фонду, службові входи, периметр території, технічні приміщення, зони зберігання майна, місця тимчасового скупчення гостей. Розширення спостереження саме в цих точках дасть змогу зменшити «сліпі зони», а отже -імовірність непрямого проникнення чи незафіксованих дій сторонніх осіб.

Перспективним рішенням для готелю може стати використання елементів інтелектуальної відеоаналітики. Йдеться не про повну заміну людини автоматикою, а про запровадження функцій, які допомагають черговому персоналу швидше реагувати на нетипові ситуації: скупчення людей у нехарактерних місцях, рух у службових зонах, перебування осіб у заборонених секторах у нічний час, тривале знаходження предмета без нагляду, спроби несанкціонованого проникнення через периферійні входи. Зважаючи на завантаженість персоналу служби безпеки, саме така допоміжна аналітика може стати суттєвим чинником підвищення ефективності системи без необхідності різкого збільшення чисельності охорони [15].

Окремий блок удосконалення повинен бути спрямований на підвищення рівня інформаційної безпеки. Для VitaPark «Борисфен» це особливо актуально через використання PMS, електронної реєстрації гостей, обробки персональних даних, відеоархівів і внутрішніх цифрових баз. У розділі 2.2 було показано, що нормативна база захисту даних у готелі сформована, однак подальший розвиток має стосуватися не лише формальних документів, а й практики щоденного дотримання політики інформаційної безпеки. Насамперед доцільно посилити принцип розмежування доступів до даних: працівник повинен мати доступ лише до тієї інформації, яка необхідна для виконання його функцій. Таке обмеження зменшує імовірність витоку інформації, випадкового копіювання чи використання персональних даних не за призначенням

До складу цього напрямку має входити журналювання всіх дій у ключових цифрових системах: входів до PMS, перегляду карток гостей, завантаження або копіювання даних, доступу до архівів відеоспостереження, зміни налаштувань користувачів. У разі виникнення інциденту саме такий журнал є основою для внутрішнього розслідування. Додатково доцільно впровадити політику регулярної зміни паролів, дворівневої аутентифікації для критичних облікових записів, резервного копіювання даних і періодичного аудиту кіберзахисту. Для готелю ці

заходи є важливими не лише з юридичного погляду, а й у контексті конкурентоспроможності, адже довіра гостя до безпеки його персональних даних прямо впливає на загальне сприйняття якості послуг [19].

В умовах воєнного стану особливого значення набуває антикризова складова безпеки. Попередній аналіз засвідчив, що готель уже має укриття та базові механізми реагування, однак їх доцільно удосконалити через більш чітку стандартизацію кризових сценаріїв. Насамперед йдеться про оновлення алгоритмів дій під час повітряної тривоги, пожежі, знеструмлення, порушення водопостачання, технічної аварії, евакуації, масового скасування бронювань через кризову ситуацію або раптового напливу гостей.

Щоб підвищити практичну ефективність цих рішень, доцільно запровадити візуально зрозумілу модель дій персоналу у кризовій ситуації (рис. 3.1).

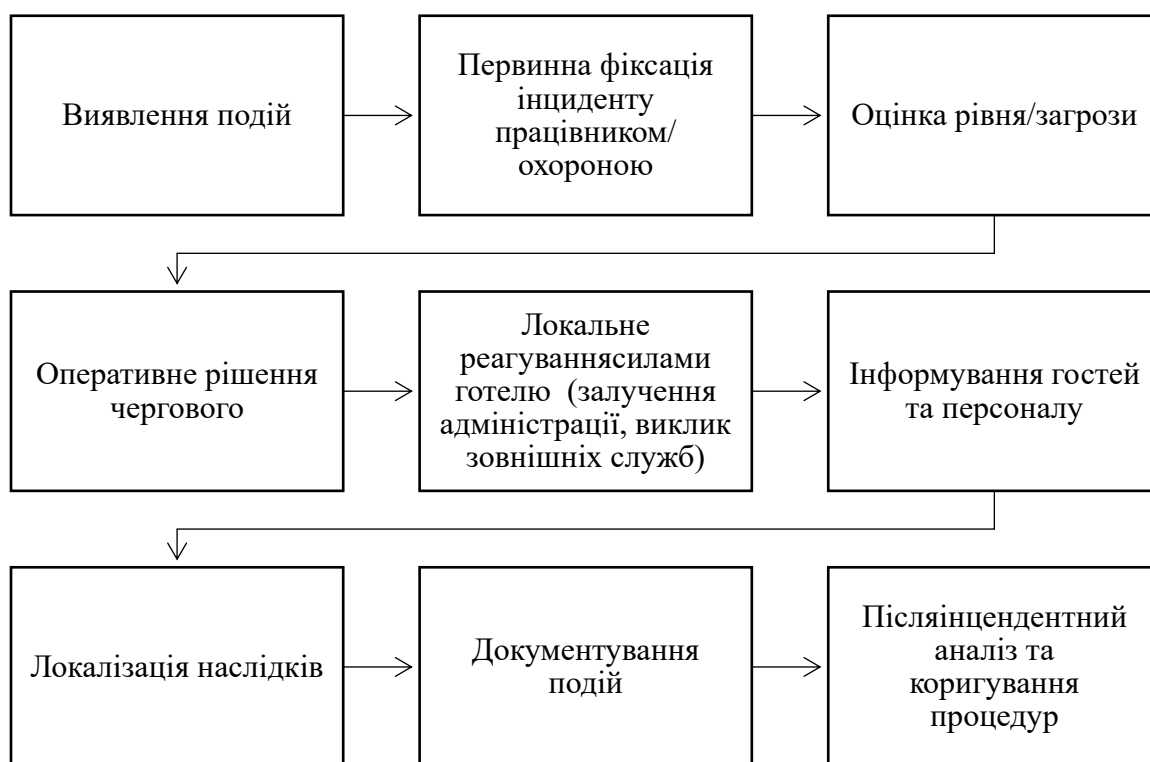


Рис. 3.1 - Логіка реагування на безпековий інцидент у готелі VitaPark «Борисфен».

Джерело: розроблено автором на основі результатів аналізу діяльності готелю

Запровадження такої моделі є важливим тому, що безпека в сучасному готелі повинна оцінюватися не лише за наявністю обладнання чи інструкцій, а й за швидкістю та узгодженістю фактичних дій у критичний момент. Саме післяінцидентний аналіз має стати завершальним обов'язковим етапом кожного серйозного випадку. Він дозволить виявити, чи були дії персоналу правильними, чи спрацювали системи зв'язку, чи вистачило ресурсів, чи зрозумілими були команди для гостей, і які коригування слід внести до внутрішніх процедур. Для кожного

сценарію має бути визначено послідовність дій працівників, відповідальних осіб, порядок інформування гостей, перелік ресурсів першої необхідності та резервні канали комунікації.

Оскільки готель працює у сфері гостинності, удосконалення організації безпеки не може обмежуватися лише захистом від фізичних або технічних загроз. Важливою складовою має залишатися репутаційна безпека, адже будь-який інцидент у готелі швидко набуває інформаційного резонансу через онлайн-відгуки, соціальні мережі та цифрові платформи бронювання. У зв'язку з цим доцільно впровадити окремий порядок кризової комунікації з гостями. Його суть полягає у своєчасному наданні чіткої, спокійної та достовірної інформації під час позаштатної ситуації, а також у правильному супроводі гостя після її завершення. Для адміністрації готелю це означає необхідність поєднати безпекову та сервісну логіку: не лише усунути проблему, а й зберегти відчуття контролю, турботи та професійності з боку персоналу [5].

Для узагальнення механізму практичного впровадження запропонованих рішень доцільно подати їх у вигляді поетапного плану.

Таблиця 3.2 - Поетапний план впровадження заходів щодо удосконалення організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен»

Етап	Основний зміст робіт	Результат етапу
I етап	аудит чинних процедур, формування карти ризиків, визначення пріоритетів модернізації	аналітична база для рішень
II етап	оновлення внутрішніх регламентів, розподіл відповідальності, цифровий журнал інцидентів	упорядкована система управління безпекою
III етап	навчання персоналу, сценарні тренування, відпрацювання кризових алгоритмів	підвищення готовності працівників
IV етап	модернізація контролю доступу та відеоспостереження, інтеграція з PMS	посилення технічного контролю
V етап	посилення інформаційної безпеки, аудит доступів, резервування даних	зниження кібер- та репутаційних ризиків
VI етап	моніторинг результатів, аналіз інцидентів, коригування процедур	безперервне вдосконалення системи

Джерело: розроблено автором на основі [43]

Забезпечення належного рівня безпеки є одним із ключових чинників стабільної діяльності підприємства, підвищення його конкурентоспроможності та формування позитивного іміджу серед клієнтів. За результатами проведеного аналізу організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» було встановлено, що на підприємстві функціонує базова система безпеки, однак окремі її складові потребують удосконалення відповідно до сучасних вимог готельної діяльності та розвитку інформаційних технологій.

Одним із основних напрямів удосконалення системи безпеки готелю є модернізація системи відеоспостереження. У процесі аналізу було встановлено, що існуюче технічне оснащення не забезпечує повного контролю окремих зон готелю, зокрема парковки, службових приміщень та частини коридорів. З метою підвищення рівня фізичної безпеки доцільним є встановлення додаткових ІР-камер із функцією цілодобового запису та архівування інформації. Запропонований захід дозволить посилити контроль за територією готелю, зменшити ризик крадіжок, пошкодження майна та інших порушень громадського порядку. Крім того, наявність сучасної системи відеонагляду сприятиме підвищенню дисципліни персоналу та створенню безпечніших умов перебування гостей.

Наступним важливим заходом є впровадження електронної системи контролю доступу до службових приміщень готелю. Під час дослідження встановлено, що доступ до окремих приміщень не має достатнього рівня обмеження, що може створювати ризики несанкціонованого проникнення та втрати матеріальних цінностей. Впровадження системи електронних карток доступу дозволить обмежити доступ сторонніх осіб до службових зон, вести облік входів та виходів персоналу, а також забезпечити додатковий контроль за внутрішньою безпекою підприємства. Використання автоматизованих систем доступу відповідає сучасним тенденціям розвитку готельного бізнесу та сприяє підвищенню рівня фізичної і кадрової безпеки.

Важливим напрямом удосконалення організації безпеки є також підвищення рівня інформаційного захисту підприємства. У сучасних умовах цифровізації готельної сфери значна частина інформації про клієнтів, фінансові операції та внутрішню документацію зберігається в електронному вигляді, що підвищує ризики втрати або несанкціонованого доступу до даних. Для мінімізації таких ризиків доцільним є впровадження системи резервного копіювання інформації, оновлення антивірусного програмного забезпечення та використання багаторівневого захисту інформаційних ресурсів. Реалізація зазначених заходів дозволить забезпечити захист персональних даних гостей, підвищити надійність функціонування інформаційної системи готелю та знизити ймовірність кіберзагроз.

Не менш важливим заходом є підвищення рівня кадрової безпеки шляхом проведення регулярного навчання та інструктажів персоналу. У процесі аналізу було встановлено, що підготовка працівників щодо дій у надзвичайних ситуаціях потребує систематизації та вдосконалення. У зв'язку з цим запропоновано організовувати навчання працівників не менше двох разів на рік із проведенням практичних тренувань щодо евакуації гостей, реагування на надзвичайні ситуації та правил поведінки у кризових умовах. Підвищення кваліфікації персоналу дозволить скоротити час реагування на можливі загрози та підвищити загальний рівень безпеки підприємства.

З метою удосконалення пожежної безпеки запропоновано провести оновлення системи пожежної сигналізації та заміну частини засобів пожежогасіння. Незважаючи на наявність базових засобів захисту, окремі елементи системи потребують модернізації відповідно до сучасних вимог пожежної безпеки. Реалізація даного заходу дозволить підвищити рівень готовності підприємства до

надзвичайних ситуацій, мінімізувати ризики виникнення пожеж та забезпечити безпечні умови перебування гостей і працівників готелю.

Для узагальнення запропонованих заходів доцільно представити їх у вигляді таблиці.

Таблиця 3.3 - Узагальнення заходів щодо удосконалення організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен»

№	Захід	Спрямованість заходу	Орієнтовні витрати, тис. грн	Очікуваний результат
1	Модернізація системи відеоспостереження	Фізична безпека	150	Підвищення контролю території та зменшення ризику правопорушень
2	Впровадження системи контролю доступу	Фізична та кадрова безпека	95	Обмеження несанкціонованого доступу до службових приміщень
3	Посилення інформаційної безпеки	Інформаційна безпека	45	Захист персональних даних та зниження ризику кіберзагроз
4	Навчання та інструктаж персоналу	Кадрова безпека	30	Підвищення готовності працівників до НС
5	Оновлення системи пожежної безпеки	Пожежна безпека	80	Підвищення рівня пожежного захисту підприємства

Джерело: розроблено автором на основі [41]

Запропоновані заходи щодо удосконалення організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» мають комплексний характер і безпосередньо впливають із результатів проведеного дослідження. Їх реалізація дасть змогу підвищити рівень контрольованості безпекових процесів, посилити кадрову готовність персоналу, вдосконалити систему доступу, модернізувати технічну інфраструктуру, зміцнити інформаційний захист і підвищити стійкість підприємства до кризових впливів. У підсумку це сприятиме не лише мінімізації ризиків, а й зміцненню довіри гостей, збереженню ділової репутації та підвищенню конкурентних позицій готелю на ринку готельних послуг.

Отже, реалізація запропонованих заходів дозволить удосконалити систему безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент», підвищити ефективність захисту гостей, персоналу та майна підприємства, а також створити умови для стабільного функціонування готелю в сучасних умовах господарювання.

3.2 Економічне обґрунтування запропонованих заходів

У сучасних умовах функціонування готельних підприємств забезпечення безпеки розглядається не лише як обов'язкова складова організації діяльності, але і як важливий інструмент підвищення економічної ефективності. Проведене у попередньому підрозділі обґрунтування заходів щодо вдосконалення організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» дозволяє перейти до оцінки їх економічної доцільності та визначення впливу на результати діяльності підприємства.

Особливість економічної оцінки заходів безпеки полягає в тому, що їх ефект проявляється не лише у прямому зростанні доходів, а й у запобіганні можливим збиткам, зниженні ризиків, підвищенні рівня довіри клієнтів та зміцненні конкурентних позицій готелю. Саме тому доцільно використовувати комплексний підхід, який передбачає поєднання аналізу витрат, оцінки запобіглих збитків та розрахунку економічного ефекту.

З урахуванням розроблених у п. 3.1 заходів до основних інвестиційних напрямів належать: модернізація системи контролю доступу, удосконалення відеоспостереження, впровадження цифрового моніторингу інцидентів, навчання персоналу та посилення інформаційної безпеки.

Таблиця 3.3 - Витрати на впровадження заходів удосконалення безпеки

Захід	Орієнтовні витрати, грн
Модернізація системи контролю доступу	180 000
Оновлення та розширення відеоспостереження	120 000
Впровадження цифрового журналу інцидентів	40 000
Навчання та тренінги персоналу	35 000
Посилення інформаційної безпеки	75 000
Загальні витрати	450 000

Джерело: розраховано автором

Як видно з таблиці 3.3, загальний обсяг інвестицій у вдосконалення системи безпеки становить 450 тис. грн. Для готелю із річним доходом понад 26 млн грн (за результатами 2024 року) ці витрати є помірними та становлять менше 2% річного обсягу реалізації, що свідчить про їх економічну прийнятність.

Оцінка ефективності заходів передбачає визначення очікуваного економічного ефекту, який формується за рахунок трьох основних складових:

- зменшення потенційних збитків від інцидентів;
- зниження операційних витрат;
- зростання доходів через підвищення довіри клієнтів.

У процесі аналізу було встановлено, що в умовах середнього рівня безпеки готель може нести щорічні непрямі втрати, пов'язані з крадіжками, конфліктами, технічними збоями та репутаційними ризиками. За експертною оцінкою, такі втрати можуть становити близько 2-3% доходу.

Для розрахунку економічного ефекту доцільно використати наступну модель:

Економічний ефект = Запобігли збитки + Додатковий дохід - Витрати

У грошовому вираженні:

- середній дохід готелю: 26 487 300 грн

- потенційні втрати (2%): 529 746 грн

- очікуване скорочення втрат після впровадження заходів (на 60%): 317 848 грн

Крім того, підвищення рівня безпеки сприятиме зростанню завантаженості готелю та лояльності клієнтів. Навіть незначне зростання доходів на 1% дасть:

264 873 грн додаткового доходу.

Отже, сумарний економічний ефект становитиме:

$317\,848 + 264\,873 = 582\,721$ грн

Таблиця 3.4 - Розрахунок економічного ефекту від впровадження заходів

Показник	Значення
Запобігли збитки	317 848 грн
Додатковий дохід	264 873 грн
Загальний ефект	582 721 грн
Витрати на впровадження	450 000 грн
Чистий ефект	132 721 грн

Джерело: розраховано автором

Отримані результати свідчать про позитивний економічний ефект від впровадження запропонованих заходів. Уже в перший рік реалізації чистий ефект становить понад 130 тис. грн.

Важливим показником є строк окупності інвестицій, який визначається як відношення витрат до річного ефекту:

Строк окупності = Витрати / Річний ефект

$= 450\,000 / 582\,721 \approx 0,77$ року

Таким чином, інвестиції окупляться менш ніж за один рік, що свідчить про високу ефективність запропонованих заходів.

Крім кількісного ефекту, важливо враховувати і якісні результати впровадження заходів:

- підвищення рівня довіри гостей;
- покращення іміджу готелю;
- зменшення кількості скарг;
- підвищення рівня сервісу;
- зниження стресового навантаження на персонал;
- підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Запропоновані ефекти складно точно виміряти у грошовому вираженні, однак саме вони формують довгострокову економічну стійкість готелю.

Для узагальнення економічної доцільності впровадження заходів доцільно представити співвідношення витрат та результатів у вигляді схеми.



Рис. 3.2 - Економічна модель ефективності заходів безпеки.

Джерело: сформовано автором на основі [41]

Отже, проведене економічне обґрунтування підтверджує, що запропоновані заходи щодо вдосконалення організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» є економічно доцільними. Вони забезпечують не лише швидку окупність інвестицій, але й формують довгострокові переваги для підприємства у вигляді зниження ризиків, підвищення рівня сервісу та зміцнення конкурентних позицій на ринку готельних послуг.

У третьому розділі кваліфікаційної роботи було розроблено шляхи вдосконалення організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент». На основі проведеного аналізу визначено основні напрями підвищення ефективності системи безпеки підприємства з урахуванням сучасних вимог готельної діяльності та необхідності забезпечення високого рівня захисту гостей, персоналу й майна готелю.

У процесі дослідження запропоновано комплекс заходів щодо удосконалення організації безпеки готелю, серед яких модернізація систем відеоспостереження, удосконалення контролю доступу до приміщень, підвищення рівня інформаційної безпеки та посилення заходів пожежного захисту. Також обґрунтовано необхідність регулярного навчання персоналу з питань безпеки та впровадження сучасних технологій управління ризиками.

Крім того, було здійснено економічне обґрунтування запропонованих заходів. Визначено, що впровадження запропонованих рішень сприятиме підвищенню ефективності функціонування системи безпеки, зменшенню можливих ризиків і втрат, покращенню якості обслуговування клієнтів та зміцненню конкурентних позицій готелю на ринку готельних послуг.

Отже, реалізація запропонованих заходів дозволить підвищити рівень безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент», забезпечити стабільність його діяльності та створити більш безпечні й комфортні умови для гостей і працівників підприємства.

ВИСНОВКИ

У процесі виконання кваліфікаційної роботи було здійснено комплексне дослідження організації безпеки готельного закладу на прикладі готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент», що дало змогу досягти поставленої мети та вирішити визначені завдання.

У першому розділі досліджено теоретичні основи організації безпеки готельного підприємства. Встановлено, що безпека у сфері гостинності є багатокомпонентною категорією, яка охоплює фізичну, пожежну, техногенну, інформаційну, кадрову, економічну, санітарно-гігієнічну, екологічну та репутаційну складові. Обґрунтовано, що ефективна система безпеки має базуватися на комплексному та ризик-орієнтованому підході, який передбачає не лише реагування на загрози, а й їх попередження. Визначено, що ключовими особливостями організації безпеки готельних підприємств є відкритий характер діяльності, цілодобовий режим роботи, інтенсивна взаємодія з клієнтами, значний вплив людського фактора та активне використання інформаційних технологій.

Центральним елементом системи забезпечення безпеки в готельному підприємстві виступає служба безпеки. Вона може бути організована як окремий структурний підрозділ або як група відповідальних працівників, що залежить від розміру та специфіки діяльності закладу. Головним призначенням даної служби є планування, організація та координація комплексу заходів, спрямованих на гарантування захищеності гостей, працівників і майна готелю.

До основних напрямів діяльності служби безпеки належать контроль доступу до службових і житлових приміщень, організація фізичної охорони об'єкта, забезпечення функціонування систем відеоспостереження, попередження можливих правопорушень, а також оперативне реагування на надзвичайні та кризові ситуації. Окрім цього, працівники служби безпеки взаємодіють із правоохоронними органами, беруть участь у розслідуванні інцидентів і контролюють дотримання внутрішніх правил безпеки на підприємстві [14, с.75].

Важливим аспектом їхньої роботи є участь у формуванні внутрішньої політики безпеки готелю. Це передбачає розроблення внутрішніх регламентів і процедур, ідентифікацію та оцінювання ризиків, проведення інструктажів для персоналу, а також контроль виконання встановлених стандартів і вимог. Таким чином, служба безпеки виконує не лише охоронну функцію, а й активно залучається до управлінських процесів.

Особливістю функціонування системи безпеки у сфері гостинності є необхідність досягнення балансу між надійним захистом і комфортом для відвідувачів. Усі заходи мають бути достатньо ефективними, проте максимально непомітними для гостей, щоб не створювати дискомфорту або відчуття надмірного контролю. У зв'язку з цим особливого значення набувають професійні навички персоналу та грамотно організовані внутрішні процеси.

Отже, система безпеки готельного підприємства є складною багаторівневою структурою, що об'єднує взаємопов'язані організаційні, технічні та управлінські

заходи. Провідна роль у її функціонуванні належить службі безпеки, яка забезпечує координацію дій, моніторинг ситуації та своєчасне реагування на потенційні загрози, що в підсумку сприяє стабільній роботі готелю та підвищенню рівня довіри з боку клієнтів.

Окремий акцент у процесі перевірки приділяється функціональному стану технічних систем безпеки, зокрема систем відеоспостереження, контролю доступу, пожежної сигналізації, аварійного освітлення, серверної інфраструктури та відповідного програмного забезпечення. При цьому важливо не обмежуватися лише фіксацією їх наявності, а здійснювати комплексну оцінку працездатності, регулярності технічного обслуговування, а також відповідності сучасним технологічним і нормативним вимогам.

Окремим напрямом аудиту є аналіз рівня підготовленості персоналу до дій у кризових та надзвичайних ситуаціях. У межах цього оцінюється якість і системність проведення інструктажів, наявність навчальних програм, ступінь засвоєння алгоритмів евакуації, а також здатність працівників ефективно реагувати на конфліктні чи екстрені події. У разі виникнення інцидентів аудиторська перевірка дає змогу встановити їх першопричини, виявити слабкі місця в системі безпеки та сформулювати обґрунтовані коригувальні заходи.

На відміну від періодичних перевірок, моніторинг системи безпеки має безперервний та системний характер. Він передбачає постійне відстеження статистики правопорушень і інцидентів, аналіз скарг і зауважень гостей, оцінювання результатів перевірок контролюючих органів, а також врахування змін у законодавчому полі та зовнішньому середовищі. Такий підхід дозволяє своєчасно виявляти негативні тенденції та оперативно коригувати систему безпеки відповідно до актуальних викликів.

З економічної точки зору важливим є обґрунтування ефективності витрат на заходи безпеки. Інвестиції у сучасні технічні засоби, навчання персоналу або впровадження нових процедур повинні розглядатися через призму їхнього впливу на фінансові результати діяльності підприємства. Одним із базових інструментів оцінювання виступає аналіз витрат і вигод (Cost–Benefit Analysis), що передбачає порівняння витрат на реалізацію заходів безпеки з очікуваними економічними результатами у вигляді скорочення можливих збитків.

Важливим індикатором є також термін окупності інвестицій у систему безпеки, який дозволяє визначити період повернення вкладених коштів за рахунок запобігання втратам або підвищення ефективності діяльності. Додатково застосовується оцінка потенційно уникнутих збитків, що ґрунтується на прогнозуванні можливих фінансових втрат у разі реалізації ризиків та їх порівнянні з фактичними витратами на забезпечення безпеки. Також аналізується вплив рівня безпеки на ключові фінансові показники готелю, включаючи завантаженість номерного фонду, середню ціну проживання, рівень лояльності клієнтів і загальну рентабельність діяльності.

Таким чином, економічна оцінка системи безпеки дозволяє розглядати відповідні витрати не як додаткове фінансове навантаження, а як стратегічні

інвестиції у стабільність, конкурентоспроможність і довгостроковий розвиток готельного підприємства.

Сучасні тенденції забезпечення безпеки у готельній сфері характеризуються активним застосуванням інноваційних технологій та поступовою цифровою трансформацією систем управління безпекою. Використання штучного інтелекту, Інтернету речей, біометричних рішень та хмарних технологій сприяє підвищенню рівня контролю, оперативності виявлення загроз і швидкості реагування на можливі інциденти. Водночас усе більшого значення набуває розвиток кібербезпеки, спрямованої на захист персональних даних гостей і внутрішніх інформаційних ресурсів готелю. Сучасні підходи також передбачають систематичне підвищення кваліфікації персоналу та впровадження чітко регламентованих алгоритмів дій у надзвичайних ситуаціях. Таким чином, ефективна система безпеки готелю має поєднувати технологічні інновації, ризик-орієнтоване управління та організаційні механізми, що забезпечують стабільність функціонування закладу і формують довіру з боку гостей.

Проведене дослідження засвідчило, що результативність функціонування системи безпеки визначається узгодженістю всіх її елементів, рівнем організаційного забезпечення, дотриманням нормативно-правових вимог та здатністю своєчасно реагувати на внутрішні й зовнішні загрози. Окрему увагу приділено методичним підходам до оцінювання, які охоплюють аналіз організаційної структури служби безпеки, кадрового потенціалу, технічного оснащення та результативності її роботи.

Систематизація наукових підходів дозволила сформувати комплексну систему показників оцінювання, яка дає змогу визначати загальний рівень безпеки підприємства та ідентифікувати проблемні зони в її організації. Отримані результати формують теоретичну базу для подальшого практичного аналізу стану системи безпеки на конкретному готельному підприємстві у наступних розділах роботи.

У межах першого розділу кваліфікаційної роботи розглянуто теоретичні засади організації безпеки готельного підприємства. Визначено сутність поняття безпеки у сфері гостинності, охарактеризовано ключові елементи системи безпеки та обґрунтовано її роль у забезпеченні стабільного функціонування готелю, а також у захисті гостей, персоналу та майна.

У процесі дослідження проаналізовано основні теоретичні підходи до формування системи безпеки готельного закладу, визначено її базові принципи, функції та структурні елементи. Особливий акцент зроблено на питаннях фізичної, економічної, інформаційної та пожежної безпеки як ключових складових комплексної системи захисту сучасного готелю.

Також досліджено методичні підходи до оцінювання ефективності організації безпеки, визначено систему основних показників та розглянуто інструменти контролю й управління ризиками у готельному бізнесі.

Окрім цього, проаналізовано сучасні тенденції розвитку систем безпеки готельних підприємств, зокрема впровадження цифрових технологій, інтелектуальних систем відеоспостереження, автоматизованого контролю доступу,

кіберзахисту та сучасних засобів інформаційної безпеки. Встановлено, що належний рівень організації безпеки є важливим чинником підвищення конкурентоспроможності готелю та формування позитивного іміджу і довіри клієнтів.

Отже, результати теоретичного дослідження створюють необхідне підґрунтя для подальшого аналізу системи безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» та розроблення практичних рекомендацій щодо її вдосконалення.

У ході аналізу методичних підходів до оцінювання дієвості системи безпеки встановлено, що найбільш доцільним для готельних підприємств є інтеграційний підхід, який поєднує функціональний, процесний, ризик-орієнтований та економічний підходи. Запропоновано використовувати систему показників, що охоплює організаційні, кадрові, технічні, фінансові, ризикові та репутаційні аспекти діяльності, а також інтегральний показник ефективності. Доведено, що оцінка безпеки повинна мати комплексний характер і включати як кількісні, так і якісні параметри.

У другому розділі проведено аналіз організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен». Надано організаційно-економічну характеристику підприємства, визначено його місце у структурі мережі Optima Hotels & Resorts, а також досліджено основні показники діяльності за 2022-2024 роки. Встановлено позитивну динаміку розвитку готелю, зокрема суттєве зростання доходів, збільшення кількості гостей і покращення фінансових результатів, що свідчить про ефективне управління підприємством та його адаптацію до умов зовнішнього середовища.

У процесі виконання роботи встановлено, що безпека готельного підприємства є комплексною багаторівневою системою, яка охоплює фізичну, економічну, інформаційну, пожежну та кадрову складові. Ефективна організація безпеки є важливим чинником забезпечення стабільного функціонування підприємства, підвищення якості обслуговування та формування позитивного іміджу готелю.

Аналіз сучасних наукових підходів засвідчив, що система безпеки готельних підприємств повинна базуватися на ризик-орієнтованому підході, принципах системності та безперервного моніторингу загроз. Встановлено, що в умовах воєнного стану, цифровізації та зростання кіберризиків значення комплексної системи безпеки суттєво зростає.

Проведений аналіз діяльності ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» показав, що підприємство функціонує в умовах нестабільного зовнішнього середовища, проте демонструє поступове відновлення доходів та розширення діяльності у 2023-2025 роках. Водночас фінансові результати залишаються нестабільними, а рівень зобов'язань має тенденцію до зростання, що створює додаткові ризики для фінансової стійкості підприємства.

Проведений SWOT-аналіз системи безпеки готелю VitaPark «Борисфен» свідчить про наявність достатньо сформованої організаційної та технічної бази для забезпечення захисту об'єкта. До сильних сторін підприємства слід віднести

функціонування служби охорони, застосування систем відеоспостереження та пожежної сигналізації, а також наявність резервних інженерних систем, що забезпечують безперервність роботи готелю. Додатковою перевагою є облаштування укриття для гостей і персоналу, що демонструє адаптацію підприємства до сучасних умов функціонування в період воєнного стану [11].

Разом із тим, діяльність готелю здійснюється в умовах підвищених зовнішніх загроз, серед яких особливо актуальними є кіберризики, можливі технічні збої, а також фактори, пов'язані з безпековою ситуацією в країні. Врахування цих ризиків є ключовим при формуванні подальших управлінських рішень, спрямованих на підвищення ефективності функціонування системи безпеки.

Загалом результати оцінювання засвідчують, що система безпеки готелю функціонує на задовільному рівні, однак потребує подальшого розвитку з урахуванням сучасних технологічних рішень та динамічних змін зовнішнього середовища. Виявлені слабкі місця та потенційні напрями вдосконалення формують основу для подальшого розроблення практичних рекомендацій у наступному розділі роботи.

Узагальнюючи результати аналізу, можна констатувати, що система безпеки готелю VitaPark «Борисфен» характеризується належним рівнем організаційного та технічного забезпечення. Наявність служби охорони, сучасних засобів моніторингу, нормативно-правової бази та системи підготовки персоналу створює передумови для забезпечення безпеки гостей і працівників. Водночас існує низка аспектів, які потребують удосконалення, зокрема підвищення рівня автоматизації процесів безпеки, модернізація технічних засобів захисту та посилення кадрового потенціалу служби безпеки [14].

У другому розділі кваліфікаційної роботи здійснено комплексний аналіз організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент». Насамперед розглянуто організаційно-економічну характеристику підприємства, визначено основні напрями його діяльності, специфіку функціонування та позиціонування на ринку готельних послуг.

У процесі дослідження проаналізовано існуючу систему безпеки готелю, зокрема її фізичну, пожежну, інформаційну та економічну складові. Встановлено, що підприємство має базові елементи системи безпеки, які забезпечують захист гостей, персоналу, матеріальних ресурсів та інформаційних активів.

Також здійснено оцінку ефективності організації безпеки готелю VitaPark «Борисфен» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент». Аналіз показав наявність як позитивних аспектів, серед яких використання сучасних технічних засобів контролю та належний рівень сервісу, так і певних недоліків, пов'язаних із необхідністю вдосконалення системи контролю доступу, оновлення обладнання та посилення інформаційної безпеки.

Проведене дослідження дозволило зробити висновок, що ефективна система безпеки є невід'ємною складовою стабільного функціонування готельного підприємства та важливим чинником підвищення його конкурентоспроможності. Отримані результати створюють підґрунтя для подальшої розробки практичних

рекомендацій щодо вдосконалення системи безпеки готелю у наступному розділі роботи.

Дослідження організації системи безпеки готелю VitaPark «Борисфен» дозволило виявити низку проблемних аспектів, серед яких: недостатній рівень автоматизації процесів безпеки, необхідність модернізації технічних засобів захисту, потреба у підвищенні рівня підготовки персоналу та вдосконаленні системи управління ризиками.

На основі проведеного аналізу розроблено комплекс заходів щодо вдосконалення організації безпеки готелю, зокрема: впровадження сучасних систем відеоспостереження та контролю доступу, удосконалення інформаційної безпеки, запровадження регулярного навчання персоналу з питань безпеки, а також впровадження проактивної системи управління ризиками.

Першочерговим напрямом удосконалення виступає посилення організаційної складової системи безпеки готелю. Попри наявність діючих регламентів і внутрішніх процедур, система безпеки має перейти від часткового та розрізненого виконання функцій до комплексного ризик-орієнтованого управління, яке базується на безперервному внутрішньому контролі. У цьому контексті доцільним є формування єдиної програми безпекового менеджменту готелю, яка інтегруватиме всі ключові напрями: фізичну, пожежну, техногенну, інформаційну, кадрову, санітарно-гігієнічну та репутаційну безпеку. Така програма повинна не дублювати наявні інструкції, а забезпечувати їх узгодження в єдину систему прийняття рішень, розподілу відповідальності, контролю виконання та реагування на інциденти.

Важливим елементом запропонованої системи є формування карти ризиків готелю. Її необхідність обумовлена виявленими у попередньому аналізі загрозами різного характеру: ризиком несанкціонованого доступу, технічними збоями обладнання, можливими витоками персональних даних, підвищеним навантаженням на персонал у пікові періоди, а також ризиками воєнного характеру. Карта ризиків дозволить не лише систематизувати потенційні загрози, але й здійснити їх ранжування за рівнем імовірності та потенційними наслідками, визначити відповідальних осіб, контрольні точки та алгоритми реагування.

Удосконалення організаційної складової також передбачає впровадження системи щоденного моніторингу інцидентів. Доцільним є створення єдиного електронного журналу безпекових подій, у якому фіксуватимуться всі порушення та події: випадки несанкціонованого доступу, конфліктні ситуації, технічні несправності, скарги гостей, спрацювання систем сигналізації, порушення внутрішніх правил, а також потенційно небезпечні ситуації, які не призвели до інциденту, але мають профілактичне значення. Такий підхід забезпечить перехід від реактивного реагування до аналітичного управління безпекою, коли управлінські рішення ґрунтуються на системному аналізі даних.

Окремої уваги потребує кадровий аспект, який за результатами оцінювання має нижчі показники порівняно з технічною складовою системи безпеки. Це зумовлено не відсутністю охорони як такої, а обмеженою чисельністю персоналу служби безпеки та ризиком його перевантаження у періоди високого завантаження

готелю. У зв'язку з цим удосконалення має стосуватися не лише кількісного складу, а й перегляду моделі взаємодії між службою безпеки, рецепцією, адміністрацією та іншими підрозділами. Безпека повинна розглядатися як спільна відповідальність усього персоналу, а не виключно функція охоронної служби [15].

Для реалізації такого підходу доцільно запровадити систему безперервного навчання персоналу з урахуванням специфіки посадових обов'язків. Для працівників служби прийому та розміщення ключовими є навички безпечної реєстрації гостей, ідентифікації підозрілих осіб, перевірки документів та алгоритмів дій у конфліктних ситуаціях. Для персоналу номерного фонду важливими є вміння виявляти небезпечні предмети, реагувати на аварійні ситуації (пожежа, затоплення, задимлення) та дотримуватися процедур безпеки. Адміністративний персонал повинен бути підготовлений до кризового управління, комунікації в умовах надзвичайних ситуацій і роботи з репутаційними ризиками. Для служби безпеки необхідні регулярні тренування з реагування на інциденти, евакуації, управління потоками людей та взаємодії із зовнішніми службами [18].

Такий підхід обумовлений тісним зв'язком сервісних та безпекових процесів у готельній діяльності. Тому навчання персоналу має носити не формальний, а сценарний характер. Практичні тренування повинні моделювати реальні ситуації: перевантаження рецепції, проникнення сторонніх осіб до номерного фонду, відключення електроенергії, пожежну тривогу, евакуацію до укриття, кіберінциденти у системі бронювання, а також конфлікти між гостями та персоналом. Саме такий формат дозволяє сформувати стійкі поведінкові навички у стресових умовах.

Наступним важливим напрямом є модернізація системи контролю доступу. Проведений аналіз засвідчив, що цей елемент функціонує на середньому рівні та потребує подальшого вдосконалення. Основна проблема полягає у недостатній автоматизації процесів та слабкій інтеграції із загальною інформаційною інфраструктурою готелю. У перспективі доцільним є впровадження розширеної електронної системи доступу з диференціацією прав входу до різних зон: номерного фонду, службових приміщень, технічних та адміністративних секторів. Це дозволить мінімізувати ризики несанкціонованого доступу та підвищити точність контролю переміщень персоналу і гостей.

Важливою умовою є інтеграція системи доступу з PMS, рецепцією та відеоспостереженням. У такому випадку кожна дія — видача ключа, відкриття дверей, спроба входу або відмова у доступі — автоматично фіксуватиметься в системі та за потреби може бути зіставлена з відеозаписом. Це значно підвищує рівень безпеки та спрощує розслідування інцидентів [22].

Окремий напрям удосконалення стосується модернізації системи відеоспостереження та аналітичного моніторингу. Хоча базова інфраструктура відеоконтролю у готелі вже наявна, окремі зони потребують розширення покриття та оновлення обладнання. Доцільним є перегляд схеми розміщення камер із фокусом на зони підвищеного ризику: входні групи, рецепцію, паркування, коридори до номерів, службові входи, периметр території та технічні приміщення. Це дозволить мінімізувати «сліпі зони» та підвищити загальний рівень контролю.

Перспективним є впровадження елементів інтелектуальної відеоаналітики, яка здатна автоматично виявляти нетипову поведінку: скупчення людей у нехарактерних місцях, перебування в заборонених зонах, залишені предмети без нагляду або спроби несанкціонованого доступу. Такі технології не замінюють персонал, а виступають допоміжним інструментом, що підвищує оперативність реагування без збільшення навантаження на охорону [15].

Окремим стратегічним напрямом є посилення інформаційної безпеки. З огляду на використання PMS, електронної реєстрації та цифрових баз даних, питання захисту інформації набуває критичного значення. Необхідним є впровадження принципу обмеженого доступу до даних відповідно до посадових обов'язків працівників. Це мінімізує ризики несанкціонованого використання або витоку інформації.

Додатково слід забезпечити повне журналювання дій користувачів у цифрових системах: перегляду даних гостей, змін у базах, доступу до відеоархівів та налаштувань систем. Також доцільно впровадити багаторівневу аутентифікацію, регулярну зміну паролів, резервне копіювання даних та періодичний аудит кібербезпеки. У сучасних умовах такі заходи є не лише технічною необхідністю, а й елементом формування довіри клієнтів до готелю [19].

В умовах воєнного стану важливого значення набуває розвиток антикризового компонента системи безпеки. Попри наявність укриття та базових процедур реагування, доцільно деталізувати та стандартизувати кризові сценарії. Зокрема, необхідно чітко регламентувати дії персоналу у випадку повітряної тривоги, пожежі, відключення електропостачання, аварій комунікацій, масової евакуації або різких змін у потоці гостей. Це дозволить підвищити організованість та ефективність реагування в екстремальних умовах.

Економічне обґрунтування запропонованих заходів засвідчило їх доцільність, оскільки впровадження запропонованих рішень дозволить знизити рівень втрат, підвищити ефективність управління ресурсами та забезпечити більш стабільне функціонування підприємства.

Отже, мету кваліфікаційної роботи досягнуто, а поставлені завдання виконано. Результати дослідження можуть бути використані у практичній діяльності готелю VitaPark «Борисфен» та інших підприємств готельної сфери з метою підвищення рівня безпеки та конкурентоспроможності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агафонова Л. Г. Організація готельного господарства: *підручник*. Київ: Знання, 2018. 351 с.
2. Андрушків Б. М., Кузьмін О. Є. Основи менеджменту безпеки підприємства: *навч. посіб.* Львів: Ліга-Прес, 2019. 284 с.
3. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Управління персоналом: *підручник*. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 468 с.
4. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: *навч. посіб.* Київ: Кондор, 2020. 312 с.
5. Васильців Т. Г. Економічна безпека підприємництва України: стратегія та механізми зміцнення: *монографія*. Львів: Арал, 2018. 386 с.
6. Власенко І. В. Безпека підприємства в умовах цифрової економіки. *Економіка та держава*. 2021. № 5. С. 82-87.
7. Герасименко В. Г. Організація готельного господарства: *навч. посіб.* Одеса: Астропринт, 2019. 246 с.
8. Гоблик-Маркович Н. М. Інформаційна безпека підприємства: сучасні підходи до управління. *Науковий вісник Ужгородського університету*. 2020. Вип. 1 (55). С. 44-49.
9. Господарський кодекс України: Закон України від 16.01.2003 № 436-IV. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 18-22. С. 144.
10. Григорук П. М., Співак В. В. Економічна безпека підприємства: теорія та практика: *навч. посіб.* Хмельницький: ХНУ, 2020. 420 с.
11. Даниленко М. І. Організація та функціонування системи безпеки підприємства. *Економічний форум*. 2022. № 2. С. 115-121.
12. ДСТУ ISO 31000:2018. Менеджмент ризиків. Принципи та настанови. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2019. 24 с.
13. Жалдак Г. П. Економічна безпека підприємства: *навч. посіб.* Київ: Каравела, 2021. 368 с.
14. Закон України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-XII. Відомості Верховної Ради України. 1992. № 48. С. 650.
15. Закон України «Про охоронну діяльність» від 22.03.2012 № 4616-VI. Відомості Верховної Ради України. 2013. № 2. С. 8.
16. Закон України «Про пожежну безпеку» від 17.12.1993 № 3745-XII. Відомості Верховної Ради України. 1994. № 5. С. 21.
17. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1995. № 31. С. 241.
18. Ілляшенко С. М. Економічний ризик: *навч. посіб.* Київ: Центр учбової літератури, 2018. 220 с.
19. Карпенко О. О. Система безпеки підприємства готельного господарства. Причорноморські економічні студії. 2021. Вип. 64. С. 77-82.
20. Кизим М. О. Економічна безпека підприємства: *підручник*. Харків: ІНЖЕК, 2019. 456 с.

21. Коваленко О. В. Організація системи контролю доступу в готельних комплексах. *Бізнес Інформ*. 2022. № 7. С. 168-173.
22. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. С. 141.
23. Копитко М. І. Комплексна система економічної безпеки підприємства: *монографія*. Львів: ЛДУВС, 2017. 320 с.
24. Крамаренко І. С. Управління ризиками у сфері готельного бізнесу. *Інфраструктура ринку*. 2021. № 57. С. 95-101.
25. Криворучко О. М. Менеджмент безпеки підприємств сфери послуг: *навч. посіб.* Харків: ХНАДУ, 2020. 295 с.
26. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування: *навч. посіб.* Київ: Кондор, 2021. 344 с.
27. Малюк Л. П., Варипаєва Л. О. Організація готельного обслуговування: *підручник*. Харків: ХДУХТ, 2019. 412 с.
28. Мармуль Л. О. Управління конкурентоспроможністю підприємств готельного господарства. *Економіка АПК*. 2020. № 9. С. 112-118.
29. Мазуркевич І. О. Безпека клієнтів як складова якості готельних послуг. *Молодий вчений*. 2021. № 11 (99). С. 218-222.
30. Мельник О. Г. Сучасні технології забезпечення безпеки підприємства. *Ефективна економіка*. 2022. № 4. С. 51-57.
31. Мунін Г. Б. Управління сучасним готельним комплексом: *навч. посіб.* Київ: Ліра-К, 2020. 368 с.
32. Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Київ: *Держспоживстандарт України*, 2004. 18 с.
33. Онищенко В. П. Економічна безпека підприємства в умовах кризових явищ. *Економіка та суспільство*. 2022. № 37. С. 64-69.
34. Пилипенко А. А. Стратегічне управління безпекою підприємства: *монографія*. Харків: Вид. ХНЕУ, 2018. 376 с.
35. Положення про організацію системи безпеки суб'єктів господарювання: затв. наказом МВС України від 07.07.2017 № 577. Київ, 2017. 15 с.
36. Постова В. В. Організація безпеки в закладах готельного господарства. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021. № 6. С. 145-149.
37. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19. *Офіційний вісник України*. 2004. № 14. С. 102.
38. Рябенька М. О. Управління безпекою готельних підприємств в умовах ризику. *Науковий вісник ОНЕУ*. 2020. № 3. С. 133-139.
39. Савченко В. А. Управління персоналом: *навч. посіб.* Київ: КНЕУ, 2018. 505 с.
40. Сак Т. В. Організаційно-економічні аспекти функціонування готельного бізнесу. *Економічний простір*. 2021. № 172. С. 74-79.
41. Сумець О. М. Системи менеджменту та економічна безпека підприємства: *навч. посіб.* Київ: Хай-Тек Прес, 2019. 424 с.

42. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, практика: *монографія*. Київ: КНТЕУ, 2019. 463 с.
43. Федоренко В. Г. Основи економічної безпеки підприємства: *підручник*. Київ: Алерта, 2020. 398 с.
44. Хома І. Б. Економічна безпека підприємства: навч. посіб. Львів: Новий Світ-2000, 2018. 328 с.
45. Череп А. В. Управління ризиками та економічною безпекою підприємства: *навч. посіб.* Київ: Кондор, 2021. 394 с.
46. Швець І. Б. Інноваційні технології безпеки в готельному бізнесі. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 10. С. 88-93.
47. Шевченко Л. С. Економічна безпека підприємства: сучасні загрози та механізми забезпечення. *Економіка розвитку*. 2021. № 2. С. 37-43.
48. Юрченко О. А. Організація охорони праці у сфері гостинності: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 276 с.
49. Якименко-Терещенко Н. В. Управління якістю послуг у готельному бізнесі. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2021. № 74. С. 201-207.
50. Яременко О. Ф. Сучасні підходи до формування системи безпеки підприємства. *Економіка і організація управління*. 2022. № 1 (45). С. 119-125.
51. OpenDataBot: офіційний сайт. URL: <https://opendatabot.ua/> (дата звернення: 15.05.2026).
52. VitaPark Борисфен: офіційний сайт. URL: <https://optimahotels.com.ua/uk/hotels/vitapark-borisfen/> (дата звернення: 15.05.2026).
53. Karadayi-Usta S. Cybersecurity risks analysis in the hospitality industry. *Systems*. 2024. Vol. 12(10). P. 397. URL: <https://www.mdpi.com/2079-8954/12/10/397> (дата звернення: 28.05.2026).
54. Khadka K. Cybersecurity challenges and solutions in the digital transformation of hospitality. *SSRN Electronic Journal*. 2025. URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=5219742 (дата звернення: 28.05.2026).
55. Bao C., Yang Y., Wang Z., Xu P. Intelligent hotel guidance system via face recognition technology. *Sensors*. 2023. Vol. 23(22). P. 9078. URL: <https://www.mdpi.com/1424-8220/23/22/9078> (дата звернення: 28.05.2026).
56. Joseph-Ng P. S., Chan P. S. B., Phan K. Y. Implementation of smart NFC door access system for hotel room. *Applied System Innovation*. 2023. Vol. 6(4). P. 67. URL: <https://www.mdpi.com/2571-5577/6/4/67> (дата звернення: 28.05.2026).
57. Hospitality workers' awareness and training about cyber risks and cyberattacks. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2023. Vol. 55. P. 240–247. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S144767702300061X> (дата звернення: 28.05.2026).
58. A new cybersecurity risk assessment framework for the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*. 2024. URL: <https://www.sciencedirect.com> (дата звернення: 28.05.2026).

59. Applications of disruptive digital technologies in hotel industry: systematic review. *International Journal of Hospitality Management*. 2022. Vol. 107. P. 103304. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103304> (дата звернення: 28.05.2026).
60. Hospitality industry cyber threats and mitigation strategies. *ArXiv preprint*. 2025. URL: <https://arxiv.org/abs/2501.XXXX> (дата звернення: 28.05.2026).
61. Cybersecurity risks in hospitality SMEs. *Journal of Hospitality & Tourism Technology*. 2022. URL: <https://www.emerald.com> (дата звернення: 28.05.2026).
62. Reuters. Hotel security vulnerabilities and modern threats in hospitality industry. 2026. URL: <https://www.reuters.com/world/us/washington-hilton-attack-spotlights-hotel-industrys-nagging-costly-security-2026-05-02/> (дата звернення: 28.05.2026).

ДОДАТКИ

Додаток А

Готель Віта Парк «Борисфен»



Інтерфейс Програми SERVIO HMS Віта Парк «Борисфен»

Номери > Карта гостя > Карта

14 червня 2023р. 17:32:42

Проведіть нічний

Family Hotel

Карта

Анонети

Нарахування

Рес. карта

Підтвердження

Ануляція

Прокат

Завдання

Заходи

Перенесення нарахувань

Балансовий рахунок

Дівинки

Робота з ключами

Путівки

О/рахунок: 0000012827

№ кімнати - ПІБ: -

Статус: **Нова картка - бронювання**

Готель: **Family Hotel**

* Категорія оплати: Classic Double

* Категорія кімнат: Classic Double (4)

Компанія-оператор: Не вибрано

Карта лояльності: не вибрано

* Зайзд/Вийзд: 04.06.2023 14:00 10.06.2023 12:00

Властивості кімнат: не вибрано

Компанія-джерело: Не вибрано

Тип харчування: Завтрак

* Дорослих: 1 Дітей: 0 Дітей з оплатою: 0

* Тип розміщення: Single

Умова договору: Системное условие

* Прейскурант: Базовий

По місцях: Місця: 1 Дод.місця: 0

* Кімната: 307

* Тип оплати: Готівковий

Автонарахування: не вибрано

* ПІБ:

Контактна особа:

Ціна: 8 400,00

Ночей: 6

Громадянство: Не визначено

Контактний телефон: Додати телефонний номер

Фіксація ціни: При критичних змін

Бронь: Не гарантована

Електронна пошта:

Баланс: 0,00 грн. / 0,00 грн.

Кредитний ліміт: Системний 100000,00

Замовлений трансфер: Дата рішення:

Баланс по депозиту: 0,00 грн.

Залишок: 100 000,00 грн.

Менеджер: esadmin

Примітки (0):

Категорія надбавки: Резидент

Сегмент компанії: не вибрано

Додаткові характеристики

Відрядити посвідчення: Завантажити файл

Джерело: Не вказаний

Готельний інвентар: Додати інвентар

Номер бронювання зовнішньої системи:

Немає використуваного інвентарю

Завдання гостя: Додати завдання

Немає активних завдань

Забронював: -

Останні зміни: esadmin 04.06.2023 17:32:38

Поселив: -

Анулював: -

Виселив: -

Показати історію

Зберегти

Закрити

В лист очікування

Завершити бронювання

Анулювати

Карта рахунку

Оплата/Повернення

Друк рахунку

Друк акту

Розділити рахунок

Готель: **Family Hotel**

Карта рахунку №: **12100**

Тип рахунку: **рахунок на оплату**

Стан: **збережений**

Дата рахунку: 04.06.2023

Платник: 0000012827 - Анна Гринчук

Найменування платника: Анна Гринчук

Е-mail адреса:

Номер телефону: Додати телефонний номер

Постачальник послуг: TOB Hotel

Розрахунковий рахунок постачальника: UA6538080500000002600663

Замовник: Анна Гринчук

Найменування замовника:

Валюта рахунку: UAH

Курс: 1,00000000000000

Курс на дату: 04.06.2023

Батьківський рахунок: Ні

Знижка: Не вибрано

Примітки:

Префікс рахунку:

Маркер:

Документи по рахунку: Завантажити файл

Дата створення: esadmin 04.06.2023 17:37:08

Останні зміни: esadmin 04.06.2023 17:37:08

Анулював: -

Додати нарахування

Додати рахунок

Перелік споживаних послуг

	Найменування	Дата	Кількість	Сума	
☐	95029 201 11_Проживання	04.06.2023	1	1400,00 грн.	✖
☐	95036 890 Туристичний збір	04.06.2023	1	30,00 грн.	✖
☐	95027 201 11_Проживання	05.06.2023	1	1400,00 грн.	✖
☐	95030 890 Туристичний збір	05.06.2023	1	30,00 грн.	✖
☐	95031 201 11_Проживання	06.06.2023	1	1400,00 грн.	✖
☐	95032 890 Туристичний збір	06.06.2023	1	30,00 грн.	✖
☐	95028 201 11_Проживання	07.06.2023	1	1400,00 грн.	✖
☐	95033 890 Туристичний збір	07.06.2023	1	30,00 грн.	✖
☐	95034 201 11_Проживання	08.06.2023	1	1400,00 грн.	✖
☐	95035 890 Туристичний збір	08.06.2023	1	30,00 грн.	✖
☐	95025 201 11_Проживання	09.06.2023	1	1400,00 грн.	✖
☐	95026 890 Туристичний збір	09.06.2023	1	30,00 грн.	✖
				Разом: 8 580,00 грн.	