

## **УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОЇ СФЕРИ**

**Опанасюк Н.А., к.ю.н., доцент**

**Зайченко Ю.Ю., здобувач вищої освіти**

*Національний університет фізичного виховання і спорту України*

У нинішньому надзвичайно динамічному за розвитком суспільстві туризм є одним з найбільш ризикованих видів діяльності в сфері надання послуг, пов'язаних із небезпекою для життя і здоров'я споживача – туриста в місцях (країнах) тимчасового перебування. А в умовах сьогодення питання безпеки значно актуалізується через пандемію COVID-19 та її негативний вплив саме на туристичну й готельну галузі світу та кожної країни зокрема. Тому одним з найважливіших завдань готельного сервісу є забезпечення високого рівня безпеки, що обумовлено зростанням загроз і ризиків, у т. ч. й подальшого поширення інфекційного захворювання COVID-19 в Україні та світі. Тільки створення комплексної, ефективної, надійної системи безпеки дозволить готелю мати імідж об'єкту, що гарантує всім гостям спокій і впевненість.

У зв'язку з цим наукою пропонується формування стратегії управління безпекою готелю, що враховувала б всі аспекти охорони та безпечного перебування гостей у готелі. Стратегію управління безпекою визначає керівництво готельного підприємства у рамках єдиної стратегії організації, що спрямована на збереження наявного і створення нового концепту безпеки. Оскільки соціально-економічні процеси інерційні, мають повторювані тенденції і циклічну динаміку, на які накладаються особливості кон'юнктури ринку, необхідно вибирати стратегії управління безпекою на базі побудови прогнозів розвитку зовнішнього і внутрішнього середовища готелю та визначення оптимальних меж сфери реагування на можливі відхилення реалій від прогнозу (так звана сфера «свободи прийняття рішень»).

Для виключення (елімінування) факторів ризику готельного підприємства може бути використана сукупність стратегій управління безпекою (мінімізації негативних наслідків ризиків готелю).

Стратегії забезпечують зниження негативного впливу ризиків на ключові економічні показники готелю. Оскільки на практиці готельне підприємство не зможе повністю усунути потенційні фактори ризиків, елімінування ризиків є важливим складовим елементом системи інтегрованого управління безпекою готелю. Мета стратегій управління безпекою - доведення виявлених і оцінених ризиків до прийняттого рівня. Конкуренція готельних підприємств обумовлює постійну необхідність оптимізації прийняттого рівня схильності до ризику (ризик-апетиту).

Процедура елімінування ризиків виглядає наступним чином:

1. Визначення толерантності готелю до ризику - оцінка схильності менеджменту організації, акціонерів і стейкхолдерів до ризиків та їх наслідків.

2. Вибір стратегій елімінування ризиків - дослідження кон'юнктури ринку, фінансового стану готелю, оцінка конкурентоспроможності послуг, а також специфіки діяльності готелю та ін.

3. Вибір (визначення) методів елімінування небезпек (ризиків) - порівняльна оцінка ефективності використання різних методів управління безпекою.

4. Аналіз і використання інструментів (механізмів) елімінування ризиків - формування алгоритму застосування обраного методу, визначення виконавців та необхідних ресурсів.

5. Планування основного процесу елімінування ризиків - розробка комплексу антиризикових заходів, визначення необхідних для цього джерел і обсягів фінансування.

6. Бюджетування програми управління безпекою (ризиками) – формування бюджету готелю.

7. Оцінка ефективності (результативності) елімінування небезпеками (ризиками) - визначення ступеня досягнення поставлених цілей (стратегій) шляхом порівняння отриманого зниження ризику (розміру запобігання шкоди) з витратами ресурсів, витрачених на підтримку функціонування системи інтегрованого управління безпекою готелю.

Види можливих стратегій управління безпекою готелю:

1) безризикова стратегія - дозволяє уникнути негативних наслідків розвитку ризикової ситуації в разі, коли ймовірність ризику і наслідки його впливу істотно впливають на активи готелю;

2) стратегія прийняття ризику – готель не передбачає будь-яких спеціальних дій щодо певного типу ризику, менеджмент підприємства не проводить системного аналізу ринку, оцінки факторів ризику і свідомо йде на ризик. Стратегія не представляється оптимальною, оскільки суперечить меті підприємництва - отримання прибутку;

3) стратегія превентивного впливу на ризик - створення умов, що виключають появу факторів ризику, розробка комплексу заходів, спрямованих на зниження ймовірності збитку;

4) стратегія подальшого впливу на ризик - створення умов для мінімізації впливу наслідків реалізації ризикової ситуації на діяльність готелю.

Отже, вибір стратегії з елімінування ризиків визначається загальною бізнес-стратегією готельного підприємства. Так, стратегія прийняття ризику і стратегія превентивного впливу на ризик застосовуються тоді, коли готель прагне завоювати ринок. Безризикова стратегія і стратегія прийняття ризику використовуються готелем, орієнтованим на збереження наявного стану на ринку або на забезпечення своєї фінансової стійкості.

Таким чином, максимальна ефективність проектування, розробки, впровадження і функціонування системи безпеки в готелі може бути досягнута при комплексному підході з урахуванням усіх чинників і вимог, а також при оптимальному поєднанні людських і технічних ресурсів забезпечення безпеки.

# ОРГАНІЗАЦІЯ БЕЗПЕКИ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

**Бобрусенко Дар'я**

**Паньків М.М., кандидат історичних наук, доцент**

*Харківський торговельно-економічний інститут Київського національного  
торговельно-економічного університету*

Організація безпеки в індустрії гостинності - це система управління технологічним процесом обслуговування споживачів, яка спрямована на досягнення стратегічної мети успішного функціонування готельних підприємств, а саме: гармонізації рішення економічних (господарських) проблем підприємств і проблем безпеки (створення безпечного середовища для гостей та співробітників). Актуальність даної теми полягає в тому, що в сучасних умовах безпека включає не лише захист від кримінальних зазіхань, але, в більшій мірі, організацію запобіжних заходів забезпечення захисту від пожежі, вибуху та інших надзвичайних подій.

Головний принцип готельних систем безпеки – безпека не може забезпечуватися за рахунок комфорту гостей. Саме тому готельні системи безпеки, як правило, докорінно відрізняються від традиційних, які застосовуються в офісах і на підприємствах.

Концепція безпеки в готелях є офіційно прийнятою системою поглядів на цілі, завдання, основні принципи і напрями у сфері забезпечення безпеки і стійкого розвитку будь-якого готелю, життя і здоров'я персоналу і гостей в ньому, їх прав і свобод за умов можливих зовнішніх і внутрішніх небезпек і загроз.

До організаційних заходів забезпечення захисту в готелі відносяться: спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, що відповідають за безпеку; проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки; технологія готельного обслуговування; принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях.

Ефективне вирішення проблеми безпеки послуг готелів вимагає системного підходу, заснованого на аналізі функціонування об'єкта, виявленні найбільш вразливих зон і особливо небезпечних загроз, складанні всіх можливих сценаріїв кримінальних дій і виробленні адекватних заходів протидії.

Для функціонування комплексної системи безпеки готелю служби охорони повинні постійно покращувати свою роботу, навчатися оперативному реагуванню, встановити взаємовідносини з державними органами охорони порядку, пожежної безпеки, а також силових відомств. Працівники служби безпеки готельного комплексу мають постійно вивчати досвід експлуатації готельних комплексів і роботи їх служб безпеки, дані статистики правопорушень, мати консультаційну взаємодію з фахівцями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств.