

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Гуманітарний факультет

Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної дипломної роботи
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему ОРГАНІЗАЦІЯ БЕЗПЕКИ ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ В ГОТЕЛЬНОМУ
ГОСПОДАРСТВІ

Виконав: студент 4 курсу, групи ГФ-111
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

ГАГАРІНОВ А.Є.

(прізвище та ініціали)

Керівник ЖУРАВЛЬОВА С.М.

(прізвище та ініціали)

Рецензент ЗАХАРОВА С.Г.

(прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Факультет гуманітарний
Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
Ступінь вищої освіти Перший (бакалаврський) рівень
Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(шифр і назва)
Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри ТГРБ
В.М. Зайцева
«27» лютого 2025 року

ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ
ГАГАРІНОВУ Артуру Євгенійовичу
(прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи Організація безпеки життєдіяльності в готельному господарстві
керівник роботи (проекту) ЖУРАВЛЬОВА С.М.,
затвердженні наказом вищого навчального закладу від «26» лютого 2025 року № 69
2. Строк подання студентом роботи (проекту) 01.06.2025 р.
3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні результати наукових праць вітчизняних та зарубіжних дослідників, вітчизняні нормативно-правові та нормативні документи, статистичні дані, матеріали неурядових вітчизняних та зарубіжних організацій, дані спеціалізованих періодичних видань з питань організації безпеки життєдіяльності в готельному господарстві.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) ___
Розділ 1. Основні поняття безпеки в готельному господарстві.
Розділ 2. Аналіз концепції безпеки на підприємстві готельного господарства.
Розділ 3. Шляхи та перспективи вдосконалення організації безпеки в готелі «Kontrakt Boutique Hotel» м. Київ.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
2 таблиці, 5 рисунків.

6. Консультанти розділів дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	ЖУРАВЛЬОВА С.М., к.е.н., доц.	21.03.2025	09.04.2025
2	ЖУРАВЛЬОВА С.М., к.е.н., доц.	10.04.2025	25.04.2025
3	ЖУРАВЛЬОВА С.М., к.е.н., доц.	26.04.2025	10.05.2025
Нормо-контроль	МАМОТЕНКО Д.Ю., к.е.н., доц.	28-30.05.2025	

7. Дата видачі завдання 17.02.2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	11-20.11.2024	виконано
2	Вивчення літературних джерел	21.11.2024-10.02.2025	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	21.12.2024-31.01.2025	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.02-20.03.2025	виконано
5	Виконання першого розділу	21.03.2025-09.04.2025	виконано
6	Виконання другого розділу	10.04-25.04.2025	виконано
7	Виконання третього розділу	26.04-10.05.2025	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	11-20.05.2025	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	21.05-25.05.2025	виконано
10	Перевірка роботи керівником	21.03-30.05.2025	виконано
11	Одержання відгуку та рецензії	01-13.05.2025	виконано
12	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	16-31.05.2025	виконано
13	Подання роботи на кафедру	01.06.2025	виконано
14	Захист кваліфікаційної дипломної роботи	05-30.06.2025	виконано

Студент

_____ (підпис)

ГАГАРІНОВ А.С.

_____ (прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ (підпис)

ЖУРАВЛЬОВА С.М.

_____ (прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. Безпека гостей, персоналу, а також захист інформації, одна з найважливіших проблем, яку має вирішити керівництво готелю. Особливості управління готелем в умовах війни можуть бути значно відмінними від традиційних підходів. У таких ситуаціях готелі можуть зіткнутися з різними викликами, такими як збільшена безпекова загроза, обмеження руху іноземних гостей, зміни в туристичній інфраструктурі та інші непередбачувані обставини.

Отже актуальність теми полягає в тому, що головним принципом готельних систем безпеки є забезпечення комфорту гостей. Саме тому готельні системи безпеки, як правило, значно відрізняються від звичайних, що застосовуються в офісах і на підприємствах. Система безпеки в готелі враховує багато компонентів. Це і люди (служба охорони), і замки в номерах та інших приміщеннях, і сейфи, якими можуть користуватися гості.

Багато хто вважає також необхідним заходом – встановлення системи відеоспостереження, хоча це інколи викликає незадоволення клієнтів. Під час відпочинку люди найменше думають про свою безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Тому завдання адміністрації готелю полягає в попередженні можливого ризику для життя і здоров'я відвідувачів.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є аналіз організації безпеки життєдіяльності в готельному господарстві. Виходячи з поставленої мети, виконано такі **завдання**: розглянуто основні поняття безпеки в готельному господарстві; проаналізовано концепції безпеки на підприємстві готельного господарства; розроблено шляхи та перспективи вдосконалення організації безпеки в готелі «Kontrakt Boutique Hotel» м. Київ.

Об'єктом дослідження є готельне господарство.

Предмет дослідження – системи організації безпеки в готельному господарстві на прикладі готелю «Kontrakt Boutique Hotel» м. Київ.

Методи дослідження: для змістовного розкриття та засвоєння теоретичної частини – аналізування, порівняння, систематизація, а також узагальнення. Формалізовані методи – традиційні методи економічної статистики: порівняння, групування, графічний – для дослідження процесів у сфері безпеки готельного підприємства, прогностичний метод – для визначення перспектив розвитку вітчизняного ринку готельного господарства під час війни.

Інформаційну базу дослідження становлять дослідження зарубіжних спеціалістів у сфері безпеки готельного бізнесу та сучасний досвід готельних підприємств в галузі забезпечення безпеки, монографії, наукові публікації, Інтернет-ресурси, власні обстеження.

Практичне значення Результати кваліфікаційної дипломної роботи бакалавра: полягають в тому, що в роботі пропонуються пропозиції на прикладі готелю «Kontrakt Boutique Hotel» м. Київ щодо розробки «Протоколу безпеки готелю під час воєнного стану» який можливо використовувати у інших готелях країни.

Апробація результатів дослідження. Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на науково-практичній конференції «Тиждень науки-2025» в квітні 2025 р. в Національному університеті «Запорізька політехніка» на тему «Організація безпеки життєдіяльності в готельному господарстві».

Структура роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (36 найменувань) та додатків. Загальний обсяг роботи становить 80 сторінок, основний зміст роботи викладено на 71 сторінці. Робота містить 2 таблиці та 5 рисунків.

АНОТАЦІЯ

Гагарінов А.Є. Організація безпеки життєдіяльності в готельному господарстві

У роботі розглянуті основні поняття безпеки в готельному господарстві. Особливості та принципи створення системи безпеки в готельному господарстві. Проаналізовані концепції безпеки на підприємстві готельного господарства. Проаналізовані можливі загрози і тактико-організаційні заходи на підприємствах готельного господарства. Розроблені шляхи та перспективи вдосконалення організації безпеки в готелі «Kontrakt Boutique Hotel» м. Київ. Визначені пріоритетні напрямки забезпечення безпеки сучасного готелю.

Ключові слова: готельне господарство, безпека, служба безпеки, сфера обслуговування, небезпека, загроза, фінансова загроза, інформаційна загроза, загроза безпеки.

ANNOTATION

Gagarinov A.E. Organization of life safety in the hotel industry

The paper examines the basic concepts of security in the hotel industry. Features and principles of creating a security system in the hotel industry. Security concepts at the hotel industry are analyzed. Possible threats and tactical and organizational measures at the hotel industry are analyzed. Ways and prospects for improving the security organization at the «Kontrakt Boutique Hotel» in Kyiv have been developed. Priority areas for ensuring the security of a modern hotel have been identified.

Keywords: hotel industry, security, security service, service sector, danger, threat, financial threat, information threat, security threat.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

грн. – гривня

див. – дивись

ін. – інше

м. – місто

млн. – мільйон

м² – метр квадратний

од. – одиниця

р., рр. – рік, роки

рис. – рисунок

сек. – секунд

т.ін. – таке інше

т.п. – тому подібне

т.ч. – тому числі

табл. – таблиця

тис. – тисяча

% – відсоток

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ	11
1.1. Особливості та принципи створення системи безпеки в готельному господарстві	11
1.2 Типи систем безпеки готельних підприємств	20
1.3. Особливості організації кадрової безпеки підприємств готельного господарства	26
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ КОНЦЕПЦІЇ БЕЗПЕКИ НА ПІДПРИЄМСТВІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	35
2.1. Управління готельними підприємствами під час війни	35
2.2. Аналіз можливих загроз і тактико-організаційні заходи	40
2.3. Забезпечення безпеки туристів в готелі «Kontrakt Boutique Hotel» м. Київ	49
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛІ «KONTRAKT BOUTIQUE HOTEL» М. КИЇВ	56
3.1. Пріоритетні напрямки забезпечення безпеки сучасного готелю	56
3.2. Пропозиції готелю «Kontrakt Boutique Hotel» щодо розробки «Протоколу безпеки готелю під час воєнного стану»	63
ВИСНОВКИ	70
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	72
ДОДАТКИ	75
Додаток А	76
Додаток В	77
Додаток С	78
Додаток Д	79
Додаток Е	80

ВСТУП

Основна функція готелю, це надання затишного та безпечного житла. А місія готелю, полягає в наданні номерного фонду наближеного до домашнього, тобто кожен готель має домогтися того, що б максимальна кількість гостей відчувало себе як вдома. Безпека гостей, персоналу, а також захист інформації, одна з найважливіших проблем, яку має вирішити керівництво готелю. Особливості управління готелем в умовах війни можуть бути значно відмінними від традиційних підходів. У таких ситуаціях готелі можуть зіткнутися з різними викликами, такими як збільшена безпекова загроза, обмеження руху іноземних гостей, зміни в туристичній інфраструктурі та інші непередбачувані обставини.

Отже актуальність теми полягає в тому, що головним принципом готельних систем безпеки є забезпечення комфорту гостей. Саме тому готельні системи безпеки, як правило, значно відрізняються від звичайних, що застосовуються в офісах і на підприємствах. Система безпеки в готелі враховує багато компонентів. Це і люди (служба охорони), і замки в номерах та інших приміщеннях, і сейфи, якими можуть користуватися гості.

Багато хто вважає також необхідним заходом – встановлення системи відеоспостереження, хоча це інколи викликає незадоволення клієнтів. Під час відпочинку люди найменше думають про свою безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Тому завдання адміністрації готелю полягає в попередженні можливого ризику для життя і здоров'я відвідувачів.

Питання підвищення безпеки проживання та поліпшенням використання людського фактору розглядалось у працях українських вчених та спеціалістів з питань безпеки: Бойко М. Г., Гопкало Л. М., Дорогунцова С. І., Муніна Г. Б., Борщевського П. П., Краснова Ю. М., Фтомової Г. С., Агєєва О. А., Акуленок Д. Н., Журавльової С. М. та ін.

Метою дипломної роботи є аналіз організації безпеки життєдіяльності в

готельному господарстві.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі завдання:

- розглянути основні поняття безпеки в готельному господарстві;
- проаналізувати концепції безпеки на підприємстві готельного господарства;
- розробити шляхи та перспективи вдосконалення організації безпеки в готелі «Kontrakt Boutique Hotel» м. Київ.

Об'єкт дослідження – готельне господарство.

Предметом дослідження є системи організації безпеки в готельному господарстві на прикладі готелю «Kontrakt Boutique Hotel» м. Київ.

Методи дослідження, використані у дипломній роботі: для змістовного розкриття та засвоєння теоретичної частини – аналізування, порівняння, систематизація, а також узагальнення. Формалізовані методи – традиційні методи економічної статистики: порівняння, групування, графічний – для дослідження процесів у сфері безпеки готельного підприємства, прогностичний метод – для визначення перспектив розвитку вітчизняного ринку готельного господарства під час війни.

Практична значимість роботи полягає в тому, що в роботі пропонуються пропозиції на прикладі готелю «Kontrakt Boutique Hotel» м. Київ щодо розробки «Протоколу безпеки готелю під час воєнного стану» який можливо використовувати у інших готелях країни.

Апробація результатів дослідження. Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на науково-практичній конференції «Тиждень науки-2025» в квітні 2025 р. в Національному університеті «Запорізька політехніка» на тему «Організація безпеки життєдіяльності в готельному господарстві».

Структура роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (36 найменувань) та додатків. Загальний обсяг роботи становить 80 сторінок, основний зміст роботи викладено на 71 сторінці. Робота містить 2 таблиці та 5 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

1.1. Особливості та принципи створення системи безпеки в готельному господарстві

Головний принцип готельних систем безпеки – безпека не може створюватися за рахунок комфорту гостей. Саме тому готельні системи безпеки, як правило, значно відрізняються від звичайних, що застосовуються в офісах і на підприємствах. Система безпеки в готелі враховує багато компонентів. Це і люди (служба охорони), і замки в номерах та інших приміщеннях, і сейфи, якими можуть користуватися гості. Багато хто вважає також необхідним заходом – встановлення системи відеоспостереження, хоча це інколи викликає незадоволення клієнтів [12].

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

Розробка заходів забезпечення безпеки готелів, механізму їх реалізації здійснюється з урахуванням загроз, які можуть протистояти даному об'єкту в цілому.

Ефективне вирішення проблеми безпеки готелів вимагає системного підходу, заснованого на аналізі функціонування об'єкту, виявленні найвразливіших зон і особливо небезпечних загроз, складання всіх можливих сценаріїв кримінальних дій і виробленні адекватних заходів протидії.

Працівники служби безпеки готелю мають постійно вивчати досвід експлуатації готелів і роботи їх служби безпеки, дані статистики правопорушень, мати консультаційну взаємодію з фахівцями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств.

Наявність на ринку розвиненої системи добування комерційної інформації визначає правомірність створення не менш розвиненої системи її захисту від несанкціонованого отримання і зловмисного використання. Ці функції має виконувати служба безпеки готелю. Класифікація загроз, включаючи небезпеки, що виникають у різних видах взаємодії, свідчать про те, що в сучасних умовах для безпеки, як персоналу, клієнтів, готелів, так і його, як комерційного підприємства, окремими заходами і діями обійтися не вдасться. Потрібно постійно діюча система, що охоплювала б всі форми і методи надання безпеки персоналу, клієнтів і комерційної діяльності готелю.

Для створення такої системи безпеки важливо провести класифікацію різних типів небезпек і загроз, що виникають у процесі взаємодії сторін. Учасники взаємодії вступають, як в безпосередній фізичний контакт, так і в інформаційну та фінансову взаємодію, тому всі загрози можна умовно розділити на три категорії: фізичні, інформаційні та фінансові [15].

Фізичні загрози – наслідок фізичних дій. Вони загрожують здоров'ю людей, їхньому майну, власності готелю; побічно впливають на розмір прибутків і збитків.

Фінансові загрози – наносять збитки і прямі фінансові втрати як готелю, так і клієнтам.

Інформаційні загрози – наслідок взаємодії у сфері комунікації, приводять до непрямих фінансових втрат і моральних витрат.

Останніми роками серйозною міжнародною проблемою став тероризм. Особливо небезпечним він є для готелів. Теракти стають масштабнішими, багатосторонніми за переслідуваними цілями і видами прояву.

Проблема ключів від гостьових кімнат була і залишається найсерйознішою серед всіх проблем, якими доводиться займатися службі безпеки. Звичайно, в адміністратора зберігаються дублікати всіх ключів і, щоб бути упевненими в їх надійності, час від часу треба проводити їх вибірккову перевірку. Необхідно мати спеціальний журнал, в якому службовці розписуються, коли беруть або здають ключі. У деяких готелях в посвідченні

особи службовця робиться позначка, які ключі він має право брати під розписку.

Система обслуговування в готелі повинна бути побудована і матеріально обладнана так, щоб була забезпечена недоступність ключів на стійці порт'є для сторонніх, особливо коли там нікого немає. Консьєрж і спрацівники служби прийому і розміщення повинні пройти підготовку щодо здійснення контролю за входом і виходом з будівлі готелю. Не завадять і додаткові засоби безпеки дверей (замки всередині номера, вічка).

Важливу роль у справі створенні безпеки відіграють зовнішнє освітлення паркінгу, входів і виходів, внутрішнє освітлення коридорів, громадських місць. Важливо також передбачити сейфи або в службі прийому, або в кожному номері для зберігання цінних речей і грошей клієнтів. І звичайно ж кімната повинна мати відповідну страховку.

Готель, відповідно до закону України «Про туризм» відповідає за збереження речей відвідувача, а також відповідає за шкоду, нанесену життю, здоров'ю і майну відвідувачів внаслідок недоліків при наданні послуг, а також компенсує моральну шкоду, заподіяну відвідувачу порушенням його прав.

Тому в кожному готелі має бути план заходів щодо забезпечення захисту і безпеки клієнтів, який включає такі чинники ризику, як пожежа, крадіжка, травма, несподіване захворювання тощо. Цей план, природно, повинен відповідати діючим законам і правилам, виконання яких повинне систематично контролюватися одним з керівників готелю. Персонал готелю повинен пройти курс протипожежної підготовки і надання першої допомоги. У будівлі готелю всі запасні виходи і маршрути евакуації клієнтів повинні бути чітко позначені, а в кожному номері та у всіх громадських місцях повинна бути наочна інформація про запасні виходи, маршрути евакуації і найближчу систему пожежної сигналізації [18].

Захист гостей і їхньої власності – важливий аспект у роботі готелів. Власник і службовці зобов'язані згідно із законом вживати всі необхідні заходи обережності, щоб створити безпеку гостей (також й економічну).

Багато в цій справі на сучасному етапі розвитку бізнесу відводиться електронним системам управління. Вони використовують мережу комп'ютерів останнього покоління і новітні технології, що допомагає підвищити ефективність операцій і мінімізувати різні махінації при здійсненні розрахунків.

Готельні служби зобов'язані забезпечити клієнтів інформацією про правила протипожежної безпеки і правила користування електроприладами, а також, у разі потреби, викликати для клієнта без додаткової оплати швидку допомогу.

В процесі виявлення, аналізу і прогнозування потенційних загроз мають враховуватися об'єктивно існуючі зовнішні та внутрішні умови, що впливають на їх безпеку. Такими є:

- нестабільна політична, соціально-економічна і криміногенна ситуації;
- невиконання законодавчих актів, відсутність ряду законів з життєвоважливих питань;
- зниження моральної, психологічної і виробничої відповідальності громадян.

На стадії концептуального опрацювання питань безпеки готелів на можливий розгляд загального складу потенційних загроз. Конкретний перелік, пов'язаний із специфікою, вимагає певної деталізації і характерний для етапу розробки конкретного проекту системи безпеки [17].

У загальному плані до загроз безпеки особи відносяться:

- викрадення і загрози викрадення працівників, членів їх сімей і близьких родичів;
- вбивства, що супроводжуються насильством, знущаннями і тортурами;
- психологічний терор, загрози, залякування, шантаж, здирництво;
- пограбування з метою заволодіння коштами, цінностями і документами.

Злочинні посягання щодо приміщень, будівель і персоналу можуть проявлятися у вигляді: вибухів; обстрілу з вогнепальної зброї; мінування,

зокрема із застосуванням дистанційного управління; підпалів; нападу, вторгнення, захоплень, пікетування, блокування; пошкодження входних дверей, ґрат, огорож, вітрин, меблів, а також транспортних засобів – особистих і службових.

Метою подібних акцій є відвертий терор щодо готелю; нанесення серйозного морального і матеріального збитку; зрив на тривалий час нормального функціонування; здирництво великих сум грошей.

Втілення загроз інформаційним ресурсам може бути проведено:

- через наявні агентурні джерела в органах державного управління, комерційних структурах, що мають можливість отримання конфіденційної інформації;

- шляхом підкупу осіб, що безпосередньо працюють у готелі, безпосередньо пов'язаних з його діяльністю;

- шляхом перехоплення інформації, циркулюючої в засобах і системах зв'язку, обчислювальній техніці за допомогою технічних засобів розвідки і знімання інформації, несанкціонованого доступу до інформації і навмисних програмно-математичних дій на неї в процесі обробки і зберігання;

- шляхом підслуховування конфіденційних переговорів, що ведуться в службових приміщеннях готелю, службовому і особистому автотранспорті;

- через переговорні процеси між готелем та іноземними або вітчизняними фірмами, використовуючи необережне поводження з інформацією;

- через ініціаторів із працівників готелю, які хочуть заробити гроші та поліпшити свій добробут або проявляють ініціативу з інших моральних або матеріальних причин.

Реалізація цих загроз може перешкоджати нормальному виконанню готелем його основних функцій [16].

При наданні готельних послуг повинен бути забезпечений прийнятний рівень ризику для життя і здоров'я відвідувачів як у звичайних умовах, так і в надзвичайних ситуаціях (стихійних лихах тощо).

Ризик для життя і здоров'я людини в готелі виникає за умов:

- існування джерел ризику;
- прояву даного джерела на небезпечному для людини рівні;
- схильності людини до дії джерел небезпеки.

Шкідливі чинники (чинники ризику) в готелі можуть бути класифіковані таким чином: травмонебезпека; дія навколишнього середовища; пожежонебезпека; біологічні дії; психофізіологічні навантаження; небезпека випромінювань; хімічні дії; підвищена запиленість, загазованість та інші.

Травмонебезпека може виникнути в результаті переміщення механізмів, предметів чи тіл, несприятливих ергономічних характеристик використовуваного обладнання, що викликають травми, небезпечних атмосферних явищ (атмосферна електрика, блискавки та ін.). Зниження травмонебезпеки забезпечується:

- захисними пристроями й огорожами при використанні рухомих механізмів, предметів, небезпечних ділянок території;
- використанням засобів індивідуального захисту;
- дотриманням ергономічних вимог до обладнання;
- дотриманням вимог будівельних норм до житлових і громадських будівель;
- дотриманням правил експлуатації інвентарю, що використовується і устаткування (ліфтів, підйомників, візків та ін.), забезпечуючи його безпечну роботу;
- попереджувальним інформуванням гостей про чинники ризику і заходи щодо попередження травм.

Гості повинні бути інформовані про те, як запобігти можливих травм і які екстрені заходи слід зробити у разі отримання травми [18].

Дія навколишнього середовища обумовлена підвищенням або зниженням температури навколишнього середовища, вологістю і рухливістю повітря в зоні обслуговування гостей, різкими перепадами барометричного тиску. Показники мікроклімату в приміщеннях обслуговування туристів

(спальних, ресторанного господарства, клубних та інших) повинні відповідати встановленим санітарно–гігієнічним вимогам. Попередження шкідливих дій даного чинника ризику забезпечується:

- вибором сприятливої пори року, доби для здійснення подорожі;
- оснащенням приміщень готелю пристроями кондиціонування, дезодорації повітря, опалювання, автоматичного контролю і сигналізації тощо.

Номенклатура вимог і показників щодо забезпечення пожежної безпеки туристів і методи їх перевірки повинні забезпечуватися у відповідності до діючих стандартів. Експлуатацію приміщень готелю необхідно здійснювати в суворій відповідності з вимогами правил пожежної безпеки.

Біологічні чинники – це патогенні мікроорганізми і продукти їх життєдіяльності, мікроорганізми, комахи і тварини, що є носіями інфекційних захворювань, або викликають опіки, алергічні та інші токсичні реакції. Дія цих чинників ризику на відвідувачів та обслуговуючий персонал запобігається:

- дотриманням встановлених санітарних норм і правил обслуговування;
- застосуванням устаткування і препаратів для дезінфекції, дезінсекції, стерилізації, дератизації;
- використанням знаків безпеки і необхідного маркування на предметах оснащення і спорудах, що використовуються при обслуговуванні постояльців (посуду, кухонного та столового інвентарю тощо);
- проведенням попередніх і періодичних медичних оглядів обслуговуючого персоналу;
- попереджувальним інформуванням проживаючих про небезпечних місцевих комах, про те, як уникнути небажаних контактів і які екстрені заходи слід вжити у разі отримання травми (контакту).

Виключення або зниження дії психофізіологічних чинників ризику (фізичні та нервово–психічні перевантаження) досягається в основному раціональною побудовою програми обслуговування клієнтів. Небезпечними випромінюваннями є підвищений рівень ультрафіолетового та радіоактивного

випромінювання. Попередження клієнтів про небезпеку ультрафіолетової радіації забезпечується:

- інформуванням про дію ультрафіолетового випромінювання на людину;
- використанням засобів індивідуального захисту (захисних масок, кремів, одягу, що закриває тіло, руки, ноги, сонцезахисних окулярів).

Для запобігання дії хімічних чинників ризику в обслуговуванні клієнтів необхідно:

- здійснювати регулярний контроль за вмістом шкідливих хімічних речовин в повітрі, воді, ґрунті, продуктах харчування та інших біологічних середовищах;
- здійснювати будівництво і розміщення готелів у сприятливому, з погляду дії хімічних чинників ризику, середовищі;
- застосовувати препарати для дезінфекції і дезінсекції в суворій відповідності з інструкцією з використання, виключаючи можливість контактів постояльців з цими засобами.

Вимоги до допустимого рівня шкідливих речовин в повітрі зон обслуговування відвідувачів, приміщень, транспортних засобів повинні бути не нижче санітарно-гігієнічних норм, встановлених стандартами, санітарними нормами і правилами. Безпека забезпечується дотриманням вимог до оснащення приміщень, транспортних засобів вентиляцією з очищенням повітря [19].

До інших чинників ризику відносяться небезпеки, пов'язані з відсутністю необхідної інформації про послуги і їх номінальні (запроектовані) характеристики. Необхідно передбачати:

- надання клієнтам достатньої інформації про готельні послуги відповідно до вимог, встановлених діючою нормативною документацією;
- проведення для відвідувачів необхідних повідомлень з безпеки;
- професійну підготовку обслуговуючого персоналу.

Безпека проживання в готелях забезпечується дотриманням:

- вимог будівельних норм і правил при проектуванні та будівництві готелів;
- вимог безпеки технічної експлуатації будівель, споруд і устаткування, що встановлені нормативними документами;
- технічним оснащенням, що відповідає діючим нормативам;
- заходами, що гарантують особисту безпеку відвідувачів і збереження їх майна.

З метою створення безпеки життя і здоров'я відвідувачів повинні дотримуватися встановлені в нормативних документах вимоги щодо зберігання, транспортування і приготування харчових продуктів відповідно до чинних санітарних правил і норм.

У готелях повинні дотримуватися санітарно-гігієнічні та протиепідемічні правила і норми зокрема до:

- утримання санітарно-технічного устаткування та інвентарю, видалення відходів і захисту від комах і гризунів;
- стану території, місць загального користування, приміщень будівлі;
- обробки (прання, прасування, зберігання) білизни тощо.

Готелі повинні розміщатися в сприятливих екологічних умовах. Питна вода має бути відповідати епідеміологічним нормам, нешкідлива за хімічним складом. За відсутності гарантії хорошої якості питної води необхідно обладнати спеціальні установки для її обробки [20].

Препарати які використовуються для дезінфекції, дезінсекції, дезодорації та миючі засоби, що увійшли до переліку товарів, що підлягають обов'язковій сертифікації, повинні мати сертифікат відповідності та застосовуватися відповідно до нормативних вимог.

При експлуатації електричного, газового устаткування повинні дотримуватися вимоги ППБ, ДОСТи і правила експлуатації, встановлені заводом-виробником в нормативній документації на конкретне устаткування.

Допустимий рівень звукового тиску і рівень звуку в приміщеннях повинні відповідати вимогам державних стандартів.

Готелі, що надають послуги харчування, хімчистки, перукарень та інші види послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації, повинні мати сертифікати відповідності державної системи сертифікації.

У кожному готелі мають бути розроблені та затверджені плани дій персоналу в надзвичайних ситуаціях (стихійних лихах, пожежах та ін.), що включають взаємодію з місцевими органами управління, що беруть участь в рятувальних роботах. Керівник готелю несе відповідальність за підготовленість персоналу до дій в надзвичайних ситуаціях [22].

Вимоги до безпеки обслуговування для конкретних видів готельних послуг встановлюються нормативною документацією на відповідні види послуг: державними стандартами, правилами, статутами, кодексами тощо.

Адміністратор готелю зобов'язаний ознайомити туристів з елементами ризику кожної конкретної готельної послуги і заходами щодо їх запобігання. Інформація, що забезпечує безпеку життя і здоров'я проживаючих у процесі обслуговування, надається в порядку, встановленому діючою нормативною документацією.

1.2. Типи систем безпеки готельних підприємств

До типів систем безпеки готельних підприємств належать: відеоспостереження, охоронна сигналізація для приміщень, охоронна сигналізація для периметрів, пожежна сигналізація, системи пожежогасіння, автоматика для воріт, відео-, аудіодомофони, устаткування обмеження доступу в приміщення, аудіоконтроль приміщень і телефонних ліній.

Відеоспостереження. Системи відеоспостереження є сьогодні обов'язковими, а деколи і основним елементом будь-якої сучасної системи безпеки.

Можливість дистанційного візуального контролю всього готельного комплексу, що охороняється, його внутрішніх приміщень, навколишнього простору і периметру дозволяє створювати високоефективні системи безпеки

без витрат на утримання великого штату охорони. Ці системи здатні не тільки відображати оперативну обстановку, але й зберігати і архівувати всю відеоінформацію для подальшої обробки.

Основними компонентами для організації телевізійного спостереження є телевізійні камери (в даний час у відеоспостереженні використовуються як чорно-білі, так і кольорові камери), об'єктиви, монітори, квадратори, мультиплексори (обробляють сигнали з відеокамер), спецвідеомагнітофони. Додатково використовуються різні кронштейни, поворотні пристрої, кожухи, підсилювачі, модулятори і т.д. Конкретний склад устаткування залежить від кількості камер, умов їх роботи (зовні або усередині приміщень), відстаней між камерами і моніторами (постом спостереження) тощо.

Охоронна сигналізація для приміщень. Всі види охоронних сигналізацій можна розділити на стаціонарні (встановлювані в якомусь певному місці в приміщенні) і мобільні (які можна переносити з місця на місце). Простий приклад стаціонарного пристрою – тривожна кнопка. Її натисненням передається охороні інформація про здійснення нападу. Прикладом мобільного пристрою може служити маленька сирена, встановлена під двері.

Аналогові охоронні панелі контролюють положення шлейфу і розрізняють стан «норма», «тривога», «пошкодження шлейфу». Ці особливості роблять цей клас охоронних панелей більш захищеним та більш стійким до інтелектуального злому [21].

Цифрові охоронні панелі – захищають не тільки від пошкоджень ліній зв'язку, але і від підміни аналогічними пристроями. Опитування кожного шлейфу відбувається 180 разів на секунду.

Радіоохоронні сигналізації – сигналізації, що діють за допомогою радіоканалу. Основна їх перевага – висока мобільність, відсутність будівельно-монтажних робіт, можливість використання при охороні об'єктів, що вимагають мінімального втручання.

Конструкція і дизайн сповісників дозволяють встановлювати багато з них потай, а при відкритій установці вони не псують своїм зовнішнім виглядом

інтер'єри внутрішніх приміщень і архітектуру готельного комплексу.

Хорошим доповненням до охоронної сигналізації є пристрій автодозвона. У якихось нестандартних і тривожних ситуаціях – неполадки в комунікаціях, екстрений виклик, спрацювання сигналізації – ці пристрої можуть бути використані для сповіщення про те, що відбулося. Автоматично відбувається автодозвон по декількох телефонних номерах: в аварійні служби та ін. Приймаюча сторона може проконтролювати місце встановлення телефону.

Охоронна сигналізація для периметрів. Будь-яка периметральна система має своїм завданням якомога раніше виявити порушника, ще до його проникнення в будівлі та приміщення, що охороняються, щоб запобігти будь-яким небажаним наслідкам. Саме тому такі системи охорони є найбільш ефективними засобами захисту від несанкціонованого проникнення, адже вони подають сигнал тривоги задовго до того, як зловмисник може проникнути в особливо важливі зони готельного комплексу.

Звичайно використовують пасивні або активні інфрачервоні, радіопроменеві та радіохвильові сповісники. При перетині порушником інфрачервоного променя система видає тривожне повідомлення.

Радіопроменеві системи використовують той же принцип перетину порушником, але вже радіопроменя. Діаметр зони, що охороняється такою системою, може досягати декількох метрів. Такі системи краще використовувати на рівній місцевості. Застосовують радіопроменеві системи як при встановленні уздовж огорож, так і для охорони необгороджених ділянок периметрів [19].

Радіохвильові системи також використовують для захисту необгороджених територій. При цьому кабелі встановлюють в ґрунт на глибину 15 – 30 см. Така система охорони є прихованою. Переваги радіохвильових систем перед променевими – незалежність від профілю ґрунту і точне проходження лінії огорожі.

Інфрачервоні датчики дозволяють захистити периметр невеликої

протяжності.

Сейсмочутливі системи побудовані на принципі реєстрації механічних вібрацій стін спеціальними датчиками вібрацій. Такі системи називаються геофонами.

Система пожежної сигналізації. Система пожежної сигналізації (СПС) «інтелектуального» готельного комплексу будується таким чином, що системи управління автоматикою життєзабезпечення, пожежної сигналізації і управління автоматичною системою пожежогасіння виконуються в єдиному інформаційному просторі. Між цими системами організується пряма і безумовна взаємодія. СПС інтегрується з іншими системами комплексу безпеки.

Для захисту готельних комплексів, що займають великі площі, використовуються системи пожежної сигналізації, що підтримують десятки тисяч адресно-аналогових сповісників і шлейфів [22].

СПС «інтелектуального» готельного комплексу максимально «відкрита» для програмування і конфігурації, що дозволяє ідеально адаптувати її до особливостей приміщень, що захищаються. Система володіє високим ступенем надійності: сигнал тривоги генерується тільки після багатократного підтвердження від сповісника, так що помилкові спрацьовування виключені. При цьому рівні чутливості та пороги спрацьовування можуть встановлюватися залежно від часу доби і дня тижня, а також автоматично встановлюються рівні попереднього спрацьовування («передтривоги»), що підвищує вірогідність виявлення спалаху на ранній стадії. Крім того, СПС дозволяє проводити превентивні протипожежні заходи в зонах, що знаходяться в безпосередній близькості від місця спалаху.

СПС управляє протипожежною автоматикою і системою сповіщення. Для позначення евакуаційних виходів застосовуються світлові індикатори-табло, для подачі звукового сигналу тривоги – звукові пожежні оповісники. При виникненні сигналу тривоги («пожежа») СПС формує зовнішні сигнали, які забезпечують виконання обов'язкових дій в «тривожній» зоні:

- відключення вентиляції;
- відключення електропостачання (за винятком спецобладнання);
- включення аварійного освітлення і світлового позначення евакошляхів і еваковиходів;

- включення мовного сповіщення з інформацією для «тривожної» зони;
- виведення із зони ліфтів;
- розблокування виходів на евакошляхах;
- включення системи димовидалення.

У сусідніх (суміжних) зонах забезпечується:

- часткове або повне відключення вентиляції і електропостачання;
- включення аварійного освітлення і світлового позначення евакошляхів і еваковиходів;

- включення мовного сповіщення з інформацією для суміжної зони;
- розблокування виходів на евакошляхах.

Засоби і системи пожежогасіння. Призначення цих систем полягає в автоматичному гасінні загоряння і запобіганні поширенню пожежі. Можливі наступні варіанти побудови системи:

- спринклерне пожежогасіння (найдешевший варіант за умови повної реконструкції готельного комплексу);
- аерозольне або порошкове пожежогасіння;
- газове пожежогасіння (висока ефективність, не наносить шкоди інтер'єру);

В іншому випадку за рахунок використання інтелектуальних можливостей системи зменшується ймовірність помилкової тривоги, можлива реалізація превентивного включення модулів, розташованих у сусідніх приміщеннях [20].

Система вентиляції і димовидалення. Призначення системи – запобігання поширенню диму і вогню по ліфтових і вентиляційних шахтах і трубах, видалення диму з приміщень. Система складається з наступних підсистем:

- димовидалення
- запобігання поширенню диму

Устаткування обмеження доступу в приміщення. Системи контролю доступу допомагають забезпечувати не тільки збереження матеріальних цінностей та інформації, але і безпеку персоналу і гостей. Вони на сучасному рівні вирішують задачі забезпечення безпеки, підвищення трудової дисципліни і автоматизації кадрового і бухгалтерського обліку у різних готельних комплексах. Крім того, встановлення системи обмеженого доступу в приміщення дозволить істотно підвищити ефективність роботи служби безпеки готельного комплексу.

Дозвіл і реєстрація проходу через двері заснована на ідентифікації картки або брелока на різних відстанях зчитувальними пристроями. Поряд з дверима, прохід через які обмежується, встановлюються зчитувачі. Таким чином, увійти до приміщення можна за допомогою картки або брелока. Всі факти пред'явлення носіїв інформації і пов'язані з ними дії фіксуються в контролері та можуть зберігатися в комп'ютері.

Системи контролю і управління доступом можуть мати різні конфігурації: від простих, розрахованих на одні двері, до дуже складних, розрахованих на забезпечення контролю і управління доступом усіх дверей готельного комплексу. Система контролю доступу складається з ідентифікатора користувача (картки або брелока), зчитувача і контролера зчитувача [18].

Як виконавчі пристрої для здійснення пропускнуго режиму в системі контролю обмеженого доступу можуть використовуватися різні електромеханічні, електромагнітні замки, хвіртки і турнікети різних модифікацій. Також може бути встановлена система фотоідентифікації.

Аудіоконтроль приміщень і телефонних ліній. Здійснювати аудіоконтроль приміщень і телефонних ліній дозволяють мікрофони. Для реєстрації телефонних переговорів можна використовувати спеціальний пристрій – телефонний реєстратор. Він дозволяє прослуховувати телефонні

переговори як в ручному, так і в автоматичному режимах і є спеціалізованим цифровим програвачем. Такий пристрій підключається одночасно з телефонними апаратами.

1.3. Особливості організації кадрової безпеки підприємств готельного господарства

Без трактування визначення кадрової безпеки неможливо розкрити сутність особливостей організації кадрової безпеки. Відтак, науковці виділяють наступні визначення «кадрової безпеки», а саме:

- процес запобігання негативним діям на економічну безпеку підприємства за рахунок ризиків і загроз, пов'язаних з персоналом, його інтелектуальним потенціалом і трудовими стосунками в колективі. При цьому, кадрова безпека є складовою частиною економічної безпеки підприємства;

- сукупність заходів, спрямованих на запобігання протиправним діям або сприяння їм із боку персоналу підприємства;

- такий стан індивідумів, колективу підприємства, його людського потенціалу та системи управління персоналом, при якому забезпечується ефективне використання економічного потенціалу та розвиток підприємства;

- генеральний напрямок кадрової роботи, сукупність принципів, методів, форм організаційного механізму з опрацюванням цілей, завдань, спрямованих на збереження, зміцнення й розвиток кадрового потенціалу, на створення відповідального і високопродуктивного згуртованого колективу, здатного вчасно реагувати на постійно мінливі вимоги ринку з урахуванням стратегії розвитку організації;

- правове та інформаційне забезпечення процесу управління персоналом: вирішення правових питань трудових відносин, підготовка нормативних документів, що їх регулюють, забезпечення необхідною інформацією всіх підрозділів управління персоналом;

- стан захищеності організації від надмірної безпеки з боку персоналу

(найманого або вже працюючого) [15].

Стосовно визначення кадрової безпеки готельного підприємства, вважаємо за необхідне запровадити наступне – кадрова безпека готельного підприємства – це сукупність заходів і засобів щодо забезпечення інформаційного, нормативного та організаційно-правового управління персоналу готельного підприємства, що спрямовані на збереження, зміцнення і розвиток кадрового потенціалу, вирішення питань організації діяльності готельного підприємства та підвищення рівня його економічного розвитку.

Відповідно, служби кадрової безпеки мають розпізнавати і ліквідувати (або огороджувати) з колективу працівників, які входять або потенційно можуть увійти до тієї або іншої групи ризику. При цьому встановлено, що суть ризику полягає у наступному:

1. Можливість управління працівником, що входить в групу ризику, ззовні, що може бути направлено на дестабілізацію організації (здобуття секретів, відведення клієнтів і так далі).

2. Постійні спроби залежного розповсюдити вплив своїх згубних пристрастей, звичок на тих, що оточують, пошук або формування ним кола однодумців, тобто збільшення кількості представників групи ризику в організації.

3. Задоволення своїх залежностей індивідом за рахунок тимчасових і матеріальних ресурсів працедавця.

4. Руйнування стабільного працездатного колективу (команди).

5. Схильність до злочинних дій і порушень в наслідок задоволення своїх залежностей [4].

Відтак, можемо визначити головні групи критеріїв кадрової безпеки готельних підприємств, основними серед яких є (див. рис. 1.1).

Таким чином сформулюємо особливості діяльності кадрової безпеки:

1. Спеціалісти з роботи з кадрами повинні уміти дивитися на співробітників не лише як на об'єкт управління, але і як джерело небезпек для організацій. Тоді вже легко аналізувати можливі небезпеки і навчитися

запобігати їм. Протидія персоналу інтересам своєї компанії існує повсюдно і є досить розвиненою.

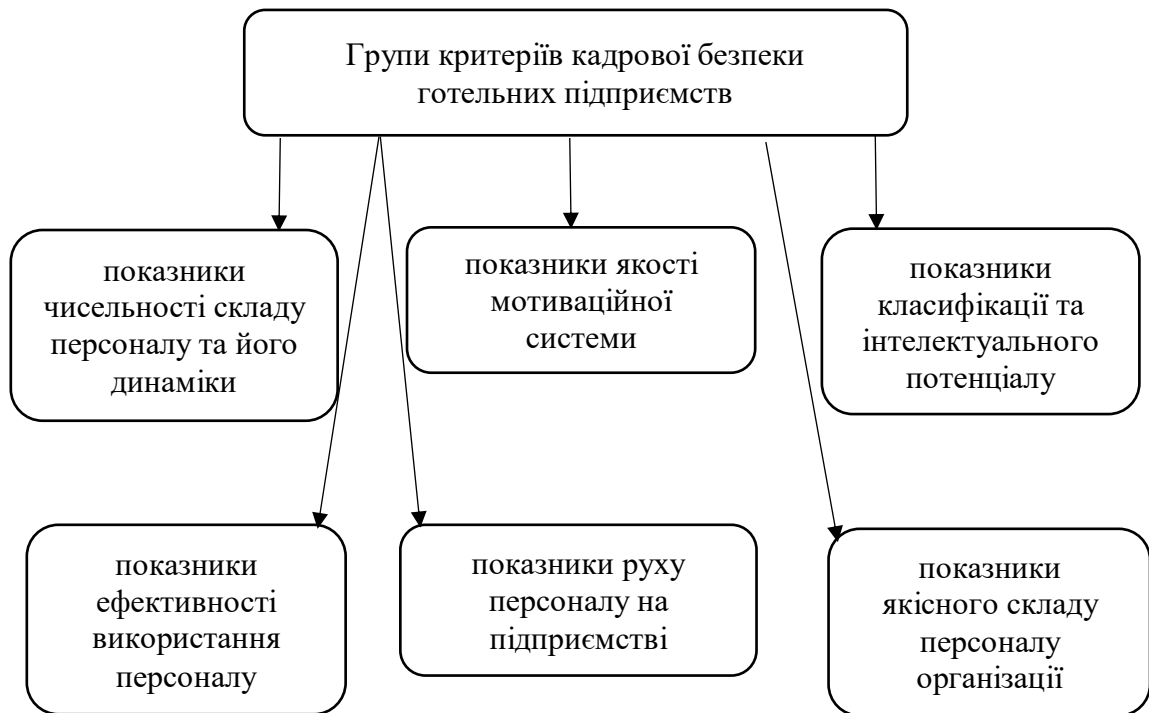


Рис. 1.1 – Головні групи критеріїв кадрової безпеки готельних підприємств

2. Процес захисту підприємства від небезпеки починається на етапі підбору працівників на існуючі вакансії. А саме буквально з першої хвилини, коли особа, яка займається відбором персоналу, бачить кандидата на працевлаштування. І цей процес захисту існує безперервно у весь період функціонування підприємства, точно так, як безперервно функціонує на ньому його персонал.

3. На даному етапі кадрова безпека знаходиться в активному розвитку, а також є темою, яка цікавить більшість підприємців, які застосовують прогресивні, ефективні, науково-обґрунтовані методи управління. Від кадрової безпеки залежить те, наскільки впевнений може бути керівник фірми в компетентності своїх працівників, в тім, що підприємство готельного господарства не піддається небезпеці з вини персоналу [2].

З погляду системного підходу сучасна виробнича організація – складна

соціотехнічна система, у якій виділяються матеріально-речовинні людські (особистісні) фактори розвитку виробництва. Робота з персоналом визначає успіх у бізнесі й державному секторі економіки. Людський фактор перетворився в головний фактор виробництва, у зв'язку із чим усе більш активно використовується поняття «інвестиції в персонал». При цьому ефективність використання кадрового потенціалу організації залежить від збалансованості її основних компонентів – особистісного й матеріального факторів виробництва.

У цей час персоналу організації притаманний високий динамізм розвитку. Він проявляється не тільки в прискоренні процесу оновлення професійних знань, умінь і навичок, але й в неухильному підвищенні ролі професійно важливих і ділових якостей працівників. Освіта, кваліфікація і рівень розвитку професійно важливих якостей виступають сьогодні основними якісними характеристиками персоналу.

Кадрова безпека готельного підприємства є комбінацією складових пов'язаних між собою складними і часто завуальованими зв'язками:

- безпека життєдіяльності;
- безпека здоров'я (створення певних умов праці працівникам по запобіганню травматизму, захворювання на підприємстві);
- фізична безпека (виконання комплексу заходів, щодо недопущення порушень правил безпеки);
- соціально-мотиваційна безпека;
- фінансова безпека (фінансова, грошово-кредитна платоспроможність працівників; впевненість в своєму робочому місці; оплата праці, яка враховує обсяг, кваліфікацію, професіоналізм і якість виконаної роботи);
- кар'єрна безпека (професійно-кваліфікаційне та посадове просування працівників, заохочення в пристосуванні своєї кваліфікації до вимог робочого місця, в гарантіях виробничого зростання (планування кар'єри): підвищення особистої мобільності на ринку робочої сили; отримання шансів для самореалізації на робочому місці; естетична безпека (проведення

загальноосвітніх семінарів, конференцій, групових дискусій; мотивація задоволення персоналу своєю роботою; поліпшення власного іміджу кожного працівника);

– адміністративно-незалежна безпека (створення умов для відсутності можливості призначення непідготовлених і некомпетентних кадрів, що знаходяться у «родинних» стосунках з власниками, засновниками, акціонерами підприємства до керівництва трудового колективу персоналу); професійна безпека;

– безпека праці (система принципів, підходів, дій направлена на створення певних умов праці (рівень оплати праці, посада, обладнання робочого місця), з урахуванням новітнього, передового досвіду на ринку праці);

– інформаційна безпека (прогнозування структури персоналу, визначення потреби в кадрах, планування, залучення та розміщення персоналу; оцінювання результатів праці для виявлення потенціалу кожного працівника);

– пенсійно-страхова безпека (соціальний захист працівників (страхування, медичне обслуговування);

– безпека володіння сучасними знаннями (впровадження новітніх технологій у розвиток персоналу, удосконалення рівня професійних знань, навичок, умінь, здібностей у зв'язку з розвитком науково-технічного прогресу) [5].

Виділяють також антиконфліктну безпеку в закладах готельного господарства:

– патріотична безпека (створення психологічного клімату в колективі на основі позитивного відношення до підприємства, що характеризується психологічними показниками об'єднаності працівників, яка забезпечує узгодженість, безконфліктність спілкування, відповідальність та обов'язок, товариську допомогу, вимогливість до себе та іншого в інтересах виробництва);

– психолого-комунікаційна безпека (сприяння міжособистісним комунікаціям і створенню сприятливого мікроклімату; врахування інтересів і побажань працівників, його особистого потенціалу; задоволеність міжособистісними стосунками по вертикалі (керівник – підлеглі) та горизонталі (виконавці).

Раціональне використання персоналу підприємства – неодмінна умова, що забезпечує безперервність виробничого процесу і успішне виконання виробничих планів. Для цілей аналізу весь персонал закладу ГРГ слід розділити на промислово-виробничий і непромисловий персонал. До промислово-виробничого персоналу (ПВП) відносять осіб, зайнятих трудовими операціями, пов'язаними з основною діяльністю підприємства, а до непромислового персоналу відносять інших працівників [11].

Промислово-виробничий персонал поділяються на робітників і службовців. У складі службовців виділяють керівників, спеціалістів та інших службовців (конторський обліковий і т.п. персонал). Робітників поділяють на основних і допоміжних. В аналізі трудових ресурсів підприємства можна виділити три напрями:

1. Аналіз використання робочої сили.

- аналіз забезпеченості підприємства трудовими ресурсами;
- аналіз рівня кваліфікації персоналу;
- аналіз форм, динаміки і причин руху персоналу;
- аналіз використання робочого часу.

2. Аналіз продуктивності праці.

- аналіз виконання плану по зростанню продуктивності праці та визначення приросту продукції за рахунок цього фактора;
- факторний аналіз продуктивності праці;
- резерви зростання продуктивності праці.

3. Аналіз оплати праці.

- аналіз складу і динаміки фонду заробітної плати;
- факторний аналіз фонду заробітної плати.

Склад кадрів безпосередньо впливає на рівень кадрової безпеки на підприємстві готельно-ресторанного бізнесу. Негативний вплив на кадрову складову мають:

Внутрішні загрози:

- невідповідність кваліфікації працівників вимогам до них;
- недостатня кваліфікація працівників;
- слабка організація системи управління персоналом;
- слабка організація системи навчання;
- неефективна система мотивації;
- помилки в плануванні ресурсів персоналу;
- зниження кількості раціоналізаторських пропозицій та ініціатив;
- відхід кваліфікованих працівників;
- працівники зорієнтовані на вирішення внутрішніх тактичних завдань;
- працівники зорієнтовані на дотримання інтересів підрозділу;
- відсутність корпоративної політики або вона «слабка»;
- неякісні перевірки кандидатів для приймання на роботу.

Без сумніву, менеджери з персоналу можуть продовжити цей список, що й треба зробити, проаналізувавши стан кадрової роботи з огляду на безпеку як беззбиткову складову трудових відносин на підприємстві [6].

Щодо критеріїв кадрової безпеки необхідно звернути увагу на кількісні параметри кадрової безпеки компанії.

Головними групами критеріїв безпосередньо в кадровій безпеці є показники:

- чисельного складу персоналу та його динаміки;
- кваліфікації й інтелектуального потенціалу;
- ефективності використання персоналу;
- якості мотиваційної системи.

Забезпечення інтелектуальної складової кадрової безпеки охоплює взаємопов'язані і водночас самостійні напрями діяльності того чи іншого суб'єкта господарювання [4].

З позиції організації (в першу чергу комерційного підприємства) під небезпекою (загрозою безпеки) мається на увазі потенційно або реально можлива подія, яка може порушити його стійкість і розвиток або призвести до зупинки його діяльності.

Дослідження фахівців показують, що найскладніше ланка в системі безпеки – це людина, і саме людський фактор може надати критичний вплив на успішність діяльності і саме існування компанії. Саме тому кадрова безпека займає в структурі економічної безпеки провідне місце.

Кадрову безпеку можна визначити як процес запобігання потенційних і реальних загроз (ризиків), пов'язаних з персоналом (використанням трудового потенціалу, розвитком людського капіталу, управлінням людськими ресурсами, вдосконаленням трудових відносин і т.д.).

Вивченням і управлінням кадровими ризиками (кадрової безпекою) займається служба управління персоналом, яка є суб'єктом кадрової безпеки. Її основна мета – виявлення, аналіз, запобігання і прогнозування потенційних загроз з боку співробітників організації, здатних порушити стійкість, розвиток і привести до зупинки її діяльності.

Найважливішим елементом кадрової безпеки слід вважати комплектування самої служби управління персоналом грамотними, висококваліфікованими фахівцями, які компетентні у вирішенні всього комплексу питань HR-менеджменту. В іншому випадку можливі ситуації ризику в результаті помилок в підборі персоналу, наймі і звільненні, у плануванні, оцінці, розвитку, мотивації і стимулюванні персоналу [12].

Таким чином, для вирішення проблем та ризиків кадрової безпеки на підприємствах готельного господарства вважаємо за доцільне введення сильної та злагодженої організаційної культури. Це може здійснитися в тому випадку, якщо весь управлінський персонал буде зацікавлений не тільки в отриманні прибутку, а й в адекватному управлінні кадровими ризиками. Крім того, сильна організаційна культура передбачає наявність корпоративних стандартів поведінки, відображених, наприклад, у корпоративному етичному

кодекси, де визначено необхідні для компанії моделі поведінки співробітників. Проведення роз'яснювальної роботи з персоналом із приводу норм, принципів організаційної культури та ефективної поведінки, встановлення з співробітниками довірчих відносин може сприяти запобіганню цілому ряду проблем, пов'язаних з кадровою безпекою.

Таким чином, якщо в організації виникають кадрові ризики, то це багато в чому означає, що служба управління персоналом не справляється зі своєю роботою, оскільки саме вона є суб'єктом кадрової безпеки, а будь-яка дія співробітників служби управління персоналом веде або до посилення, або до ослаблення безпеки організації, що і буде основою наших подальших досліджень.

Висновки до розділу 1.

Сучасна ефективна система управління безпекою готельного підприємства здатна в разі підвищити репутацію готелю, залучити нових постояльців і, як наслідок, підняти статус готелю.

У наш неспокійний час питання безпеки в готельно-ресторанних підприємствах стало справжнім головним болем для адміністрації таких закладів і власників. У системі охорони та безпеки готелів особливу увагу слід приділяти компетентності персоналу служби безпеки, а також технічним засобам охорони, таким як сучасне обладнання, якісні ІР-камери відеоспостереження, електронні замки, системи контролю доступу в різні приміщення.

Співробітники служби управління персоналом при наймі повинні орієнтуватися на бізнес-стратегію компанії, на збіг цілей і цінностей співробітників з цілями і цінностями організації (управління по цілям і управління за цінностями), враховувати при прийомі групи ризику.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ КОНЦЕПЦІЇ БЕЗПЕКИ НА ПІДПРИЄМСТВІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1. Управління готельними підприємствами під час війни

При аналізі впливу війни на готельний сектор України враховувалися такі аспекти, як руйнування інфраструктури, закриття або анексія підприємств на окупованих територіях, виведення готелів на окупованих територіях з міжнародного ринку, еміграція кваліфікованого персоналу через скорочення або мобілізацію, скорочення або зникнення споживачів готельних послуг, перехід у категорію «військових готелів» або зміна їхнього призначення та ін. Рекомендовано виокремити сфери негативного впливу, такі як брак інвестицій, уповільнення економічної активності на готельному ринку.

Війна в Україні є особливо руйнівною; після того, як російські війська не змогли досягти результатів у перші місяці війни, вони почали застосовувати тактику «вогняного моря» та часті ракетні обстріли. Були проаналізовані повідомлень про руйнування готелів у період до грудня 2022 року.

Ступінь пошкодження цих готелів був різним, але майже всі вони стали непридатними для використання. Інформація про пошкодження готелів у гарячих точках відсутня.

Підрахунок руйнувань ведеться на територіях, звільнених від окупаційних сил. Зокрема, за даними проекту RebuildUA, лише в Ірпені зруйновано 63 з 74 готелів та розважальних закладів, у Бучі – 20 з 54, у Гостомелі – 7 з 10. Той факт, що готелі так і не відкрилися після завершення бойових дій та встановлення української влади, може бути ще одним показником завданої шкоди. Аналіз поточної діяльності найбільших готелів мережі Reichardt в Україні дає детальну картину діяльності готелів під час конфлікту.

Найбільших труднощів зазнали готелі, які знаходяться або були розташовані на окупованих територіях. Серед опитаних мереж – «Раціотель

Рішельє Херсон», «Оптима Херсон» та «Reikartz Маріуполь». Активні бойові дії також вплинули на управління національною мережею готелів Premier Hotels. В результаті активних бойових дій припинили свою діяльність Premier Hotel Aurora (Харків) і Compass Hotel Kherson (Херсон), розташовані на окупованій території; з 2014 року український готельний ринок втратив багато готелів в результаті триваючого конфлікту. Анексія Автономної Республіки Крим призвела до втрати двох готелів Rezidor Hotel Group в Арсті та готелю Best Western у Севастополі.

Міжнародна мережа Rezidor Hotel Group пішла з Донецька через бойові дії на Донбасі. Серед вітчизняних готельних мереж контракти на управління втратили готелі «Олеанда» (Ялта) і «Прага Прем'єр Готель» (Донецьк), що входять до мережі «Прем'єр Готель», «Reikerts Донецьк Європейський» (Донецьк), «Атлантика» (Севастополь) і «Кіровський пансіонат» (Ялта), що належать до мережі Reikerts Hotel Group. В результаті військових дій найбільших пошкоджень зазнав готельний сектор на півночі, сході та півдні України, а також у столиці – Києві. З іншого боку, готельні компанії в центрі та на заході України майже не постраждали від руйнувань, але зазнали збитків через відсутність безпеки в країні [23].

Поведінка споживачів готельних послуг також змінилася за роки війни. Діяльність готельних об'єктів під час війни висвітлила кілька тенденцій, які тісно пов'язані зі змінами в групах споживачів готельних послуг. Перша з них пов'язана з активізацією готельного бізнесу в Західній Україні у зв'язку з переїздом дипломатичних місій з Києва до Львова в довоєнний період. Така ситуація тривала до травня, коли дипломати почали повертатися на свої робочі місця в столиці.

Друга велика хвиля міграції для готельної індустрії в Західній Україні була пов'язана з територіями, що постраждали від конфлікту. Деякі внутрішньо переміщені особи зупинялися в готелях. Ця хвиля міграції зменшилася в червні, коли північні регіони України були звільнені, а загроза прямого військового наступу на Київ зменшилася.

Навесні заповнюваність готелів у Західній Україні була близькою до 100%. Однак влітку цей показник знизився до 30 – 50% (Львів, Івано-Франківська область).

Третя тенденція – зміна мети перебування іноземних гостей через збільшення кількості журналістів, які висвітлюють війну. Тривалість перебування журналістів підтверджувалася ще до початку масштабних наступальних дій, але тоді більшість з них використовували готелі Києва (див. рис. 2.1), Львова (див. рис. 2.2). Сьогодні ж вони активно оселяються в готелях, наближених до лінії фронту. Основними вимогами до готелів є хороший доступ до інтернету та можливість забезпечити відносно безпечні умови проживання.

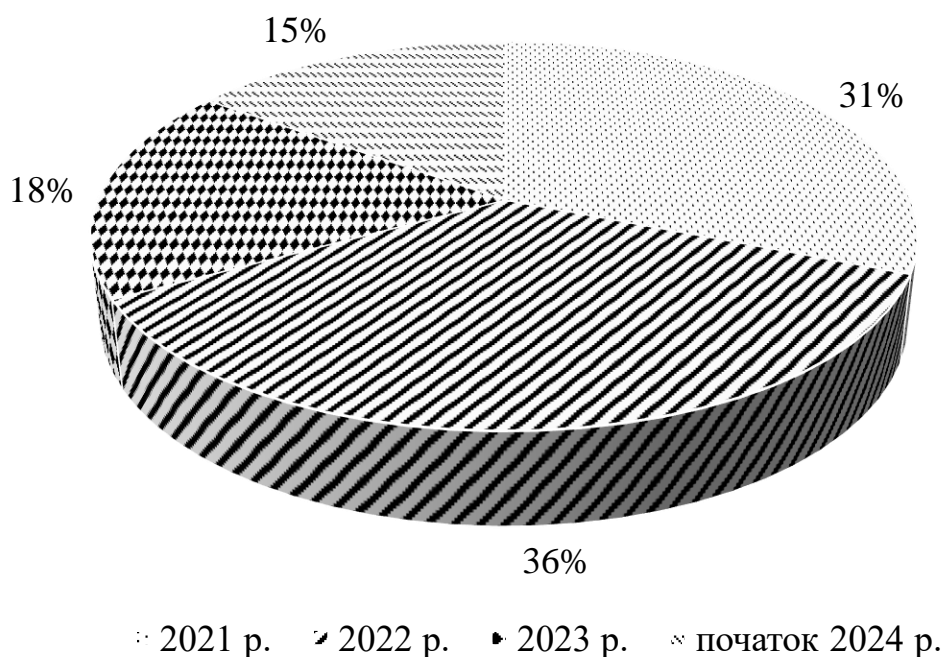


Рис. 2.1 – Завантаження готелів у Києві період 2021 – 2024 рр.

З огляду на це, у 2022 році 99% користувачів готелів були громадянами України і лише 1% – іноземцями.

Серед негативних факторів, що впливають на готельну галузь, варто відзначити втрату її основного призначення в районах, наближених до лінії бойових дій.

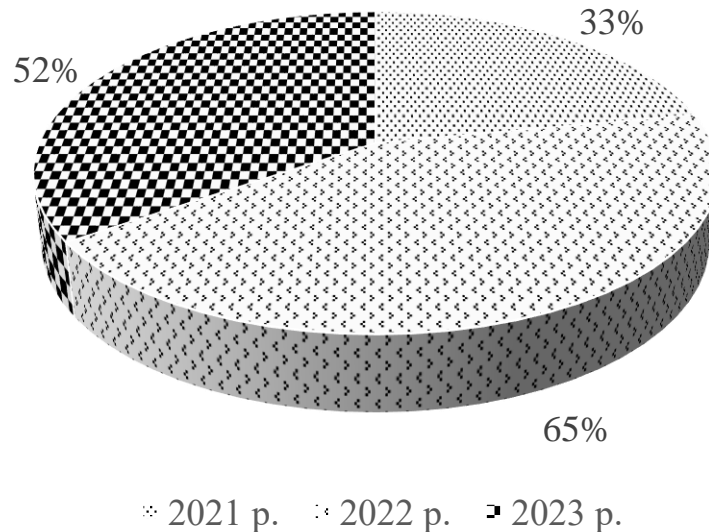


Рис. 2.2 – Завантаження готелів у Львові період 2021 – 2023 рр.

Таким чином, готелі стали діловими та комунікаційними центрами. Особливістю іноземців, які користувались готельними послугами є те, що половина з них волонтери, які активно допомагають людям і військовим та взагалі підтримують Україну.

Реалії війни спонукали готельєрів пропонувати нові послуги та підвищувати соціальну значущість готельного бізнесу. Особливо це було актуально в період забезпечення потреб внутрішньо переміщених осіб. Одні готелі надавали житло для цих людей і розширювали номерний фонд.

Інші розглядали можливість надання додаткових послуг для цієї категорії споживачів. Наприклад, готель «Святий Шарбель» (Моршин) надавав психологічні консультації та послуги фітнес-інструктора для дітей [23].

Управління готелем у воєнний час вимагає особливих навичок, гнучкості та здатності реагувати на непередбачувані ситуації. Військові конфлікти можуть мати значний вплив на умови та безпеку в готелі, а також на попит і поведінку клієнтів. Ось деякі аспекти управління готелем у воєнний час:

1. Безпека: Управління готелем у воєнний час має вирішальне значення

для забезпечення безпеки гостей і персоналу готелю. Необхідно розробити та впровадити плани евакуації, встановити відповідні системи безпеки, а також підтримувати співпрацю з місцевою владою та правоохоронними органами для забезпечення безпеки готелю.

2. **Оперативна готовність:** У воєнний час готелі можуть потребувати швидкого перепланування та переорієнтації своєї діяльності. Наприклад, готелі можуть використовуватися як тимчасове житло для військовослужбовців, медичного персоналу або журналістів. Гнучкість і здатність швидко реагувати на мінливі обставини є важливими у вирішенні таких питань.

3. **Відносини з місцевими органами влади та організаціями** Важливо підтримувати ефективні комунікаційні зв'язки з місцевими органами влади, військовими частинами та іншими відповідними організаціями. Це дозволить надавати актуальну інформацію та рекомендації з питань безпеки, а також вирішувати питання, пов'язані з евакуацією, наданням допомоги та іншими потребами в ресурсах.

4. **Управління ресурсами:** у воєнний час доступ до таких ресурсів, як енергія, вода та їжа, може бути обмежений. Управління ресурсами має бути ефективним, а плани мають бути розроблені для забезпечення надійного постачання та резервного копіювання.

5. **Комунікація з клієнтами:** Важливо забезпечити ефективну комунікацію з клієнтами готелю у воєнний час. Це включає інформування їх про поточну ситуацію, заходи безпеки та рекомендовані дії. Також важливо проявляти гнучкість щодо змін у бронюванні та повернення коштів.

Управління готелем у воєнний час вимагає почуття відповідальності, професіоналізму та планування на випадок надзвичайних ситуацій. Важливо мати план дій на випадок надзвичайних ситуацій, бути гнучким і швидко реагувати на мінливі обставини.

Як наслідок, управління готелем у воєнний час має особливості, які вимагають особливого підходу та планування. Основні особливості полягають

у наступному:

– Безпека понад усе: безпека персоналу та гостей має першорядне значення. Готелі повинні приділяти особливу увагу посиленню систем безпеки, розробці планів евакуації та навчанню персоналу діям в умовах військового конфлікту.

– Управління ресурсами: обмежений доступ до ресурсів означає, що енергія, вода, продукти харчування та інші ресурси повинні розподілятися і використовуватися ефективно. Готелі повинні мати резервні плани і швидко реагувати на зміни в постачанні.

– Гнучке реагування та зміна стратегії: військовий конфлікт може призвести до швидкої зміни обставин і потреб клієнтів. Готелі повинні бути готовими змінювати свої стратегії та послуги, щоб відповідати новим ситуаціям і запитам.

– Ефективна комунікація та співпраця: готелям необхідно ефективно комунікувати з місцевою владою, правоохоронними органами та іншими установами, щоб отримувати актуальну інформацію та координувати дії.

– Підтримка персоналу: готелі повинні підтримувати свій персонал у воєнний час і надавати йому підтримку, навички та знання, необхідні для роботи в складних умовах [24].

Отже, управління готелем у воєнний час вимагає великої відповідальності, планування на випадок надзвичайних ситуацій і гнучкості. Готелі повинні мати план дій на випадок надзвичайних ситуацій, швидко реагувати на зміни і забезпечувати безпеку персоналу та гостей.

2.2. Аналіз можливих загроз і тактико-організаційні заходи

На підставі статистичних даних та досвіду експлуатації готельних комплексів розглянемо найбільш небезпечні загрози та сценарії кримінальних дій:

– пожежа, причиною якої може бути недбалість гостей, несправність

електрообладнання, недотримання або порушення правил протипожежної безпеки обслуговуючим персоналом, навмисний підпал;

– вибух, викликаний проносом і установкою вибухівки в кримінальних цілях, або вибух газу при його витокі (особливо ймовірно в місцях приготування їжі в ресторанах, барах при використанні газового обладнання);

– несанкціонований прохід сторонніх осіб в номери за відсутності гостей з метою крадіжки цінностей, документів, установки вибухових пристроїв або підслуховуючої апаратури;

– несанкціонований прохід в номери обслуговуючого персоналу з тими ж кримінальними цілями, обумовлений кримінальними мотивами або шантажем злочинців;

– напад на гостя в номері, ліфті або в іншому місці готелю;

– напад на касу в робочий час або спроба її розкриття у неробочий час;

– напад на адміністрацію готелю з метою шантажу, вимоги відкрити касу або нейтралізувати систему безпеки;

– терористичний акт із взяттям заручників клієнтів готелю або спроба підриву або підпалу;

– збройний напад на номери, орендовані у готелів комерційними фірмами під офіси.

Традиційний метод посилення безпеки шляхом збільшення чисельності співробітників не дає бажаного результату як через економічні розуміння, так і малої ефективності такого підходу. Людина, що несе службу, піддана стомлюваності, неувважності, не виключена змова зі злочинцями, шантаж, залякування тощо.

Єдине правильне рішення питання безпеки використання системного, комплексного підходу, що поєднує в собі методи організаційного, технічного і фізичного характеру в їхньому правильному сполученні і розумному визначенні частки кожної складової.

Перелік можливих місць підвищеного інтересу кримінальних груп (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Перелік можливих загроз кримінального характеру

Місця підвищеного інтересу	Можлива акція
Каса	Збройне пограбування
Камера временного хранения ценностей	Збройне пограбування, крадіжка
Зал прийому/оформлення гостей і місце зберігання ключів	Захоплення заручників, крадіжка ключів
Приміщення головної адміністрації	Захоплення заручників, збройний напад, вбивство
Приміщення служби безпеки	Нейтралізація охорони та системи сигналізації
Готельні номери і особливо апартamenti люкс	Пограбування, крадіжка, напад на гостей
Приміщення для конфіденційних переговорів	Установка підслуховуючої апаратури
Ресторан	Захоплення заручників, збройний напад

Даний перелік може бути доповнений або змінений залежно від типу готелю і місцевих умов.

За ступенем підготовки і оснащення зловмисники можуть бути розділені на наступні групи:

– випадковий, необізнана, як правило, не озброєний і без спеціального оснащення людина, що намагається проникнути у готель без певного плану дій. До цієї групи відносяться підлітки, алкоголіки, дрібні хулігани або психічно неврівноважені люди;

– одиночний грабіжник чи терорист, обізнане про режим роботи готелю, про місця зберігання значних цінностей або розміщенні заможних гостей;

– озброєна група, яка проникає в готель з метою грабежу, терракта або взяття заручників;

– співробітник готелю, який вступив у змову з кримінальною групою з метою наживи або під впливом шантажу [22].

Тактико-організаційні заходи. Традиційний метод посилення безпеки шляхом збільшення чисельності співробітників не дає бажаного результату як

через економічні міркування, так і малої ефективності такого підходу. Людина, що несе службу, схильний стомлюваності, неуважності, не виключена змова зі злочинцями, шантаж, залякування і т.д. Єдине, на нашу думку, правильне рішення питання безпеки використання системного, комплексного підходу, що поєднує в собі методи організаційного, технічного і фізичного характеру в їхньому правильному сполученні і розумному визначенні частки кожної складової. До організаційних заходів відносяться:

- спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, що відповідають за безпеку;
- проведення заходів по спеціальній підготовці 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.

Необхідно особливо відзначити, що велику (можливо, головну) небезпеку для готелю представляє можливість пожежі, випадкового або навмисного підпалу, що також вимагає розробки і впровадження адекватних організаційно-технічних заходів протидії і є однією з найважливіших складових комплексної системи безпеки.

Очевидно, що перехід до нової, сучасної концепції безпеки, що передбачає застосування складної спеціальної техніки, вимагає перегляду тактичних аспектів у роботі різних служб готелю.

Необхідно реалізувати наступні організаційні заходи:

- розробити детальні інструкції по діям у всіх можливих позаштатних ситуаціях і довести їх до кожного співробітника;
- скласти короткі, барвисті, високоінформативні й інтуїтивно зрозумілі інструкції з користування апаратурою безпеки для гостей, у які повинні бути внесені короткі правила поведінки в екстремальній ситуації;
- регулярно проводити заняття з підвищення кваліфікації персоналу

служби безпеки, фізичної і бойової підготовки;

- провести навчання всього персоналу готелю правилам користування апаратурою комплексу безпеки;

- організувати для персоналу періодичну (не менше одного разу на рік) перевірку знань в області безпеки, проводити додаткове навчання в міру зміни кадрів і модернізації комплексу;

- організувати нечисленну, але професійну інженерну службу (у рамках штату служби безпеки). В обов'язки якої ввійшло б проведення технічного обслуговування комплексу автоматизації будівлі, проведення навчання і консультування співробітників інших служб готелю;

- інші заходи (розробляються індивідуально для кожного конкретного готельного комплексу).

Працівники служби безпеки готелю мають постійно вивчати досвід експлуатації готелів і роботи їх служб безпеки, дані статистики правопорушень, мати консультаційну взаємодію з фахівцями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств [24].

Сьогодні у розпорядження професіоналів готельної справи надані різноманітні засоби боротьби зі злочинами: системи електронних карткових замків, сейфи, системи охоронної сигналізації та відеоспостереження тощо. Слід зазначити, що в сучасних умовах безпека готелю неможлива без системи технічних засобів безпеки. Заходи безпеки, що розроблюються та впроваджуються в готелі, мають бути націлені на виконання таких завдань:

- забезпечення охорони і безпеки постояльців та їхнього особистого майна під час перебування в готелі;

- захист майна готелю від ворожих дій (крадіжок, актів вандалізму тощо);

- забезпечення захисту готелю (самого будинку і всього, що в ньому знаходиться) від терористичних актів (нападів, саботажу тощо);

- підтримування громадського порядку і забезпечення належної поведінки у всіх громадських місцях готелю;

- забезпечення постояльцям спокою і конфіденційності під час їх перебування в готелі;
- забезпечення можливості негайного й ефективного реагування у випадку будь-якої події, що вимагає втручання персоналу готелю або представників сторонніх відомств (наприклад, міліції, швидкої допомоги тощо);
- гарантування належної поведінки, а також сумлінності і чесності всього персоналу готелю;
- гарантування можливості надання готелем спеціальних послуг із забезпечення підвищеної безпеки високопоставлених осіб, до охорони яких висуваються особливі вимоги. Застосування цих заходів безпеки не лише убезпечить клієнта під час його перебування в готелі, але і відгородить співробітників від необґрунтованих звинувачень. А це, поряд з іншими аспектами, підвищить репутацію готелю і, як наслідок, збільшить його заповнюваність [17].

Першорядним у забезпеченні безпеки клієнта під час перебування його в готелі є обмеження і контроль доступу в номер. Вхідні двері всіх гостьових номерів мають обладнуватися доводчиками дверей, що монтуються зсередини, внутрішніми додатковими не ключовими запорами, однобічними ширококутовими вічками, що монтуються на висоті 1,5 м від підлоги.

Пожежні виходи на всіх поверхах мають обладнуватися доводчиками і запірними пристроями, що забезпечують вільний вихід і вхід з використанням механічних ключів або карт-ключів. Для забезпечення комфортного перебування клієнтів у готелі варто використовувати малі сейфи в номерах і/або централізоване сховище цінностей (депозитні скриньки).

Кожен готельний номер має обладнуватися міні-сейфом, що управляється (закривається і відкривається) персональним кодом клієнта. Розмір сейфа визначається типом номера, однак, варто надавати перевагу сейфам, що дозволяють зберігати в них переносний комп'ютер. Для надання уповноваженими особами допомоги клієнтам у відкриванні сейфів в

екстрених випадках має бути передбачений майстер-пристрій, що управляється спеціальним кодом, встановлюваним охороною готелю.

Дуже корисна наявність у сейфах енергонезалежної пам'яті подій, що знімає всі претензії і питання постояльців щодо несанкціонованого відкриття сейфів службовцями готелю.

Централізоване сховище цінностей клієнтів (депозитні скриньки), розташовується поблизу стійки реєстрації. Клієнти можуть орендувати скриньку (або сейфи) у такому сховищі для зберігання особливо важливих і коштовних великогабаритних речей, як, наприклад, вогнепальна зброя, шуби, цінні папери тощо.

Кожен осередок сховища повинен відкриватися двома ключами: майстер-ключем, що зберігається в обслуговуючого персоналу й особистим ключем, переданим клієнтові. Централізоване сховище цінностей клієнтів обслуговує персонал служби прийому.

Приміщення сховища повинне:

- мати капітальні стіни;
- мати двері з металу (або міцного дерева). Допускається встановлення звичайних дверей і внутрішніх ґрат;
- мати механізм для автоматичного замикання дверей, що не дозволяє помилково залишити двері відкритими;
- мати контроль доступу (двері відкриваються за допомогою особистої кодової картки і/або особистого коду) з можливістю передачі таємного сигналу небезпеки в тих випадках, коли двері відкриваються під примусом;
- мати систему охоронної сигналізації.

Вхід у сховище повинний проглядатися засобами відеоспостереження з записом зображення на відеомагнітофон.

Централізована система охоронної сигналізації в готелі є засобом забезпечення безпеки зон життєзабезпечення готелю, запобігання неконтрольованого проникнення усередину приміщення й окремих кімнат [20].

Для забезпечення постійного моніторингу сигналів тривоги прийнятно-контрольний прилад розташовується в місці цілодобової присутності персоналу (це може бути диспетчерська, приміщення охорони, прийомна стійка готелю або комутатор).

Забезпеченням охоронними оповісниками на відкриття підлягають:

- всі аварійні виходи з готелю;
- усі зовнішні двері, що звичайно закриті;
- двері службових приміщень з обладнанням, що звичайно працює без обслуговуючого персоналу (дизельна, трансформаторна, котельня, АТС тощо);
- двері ряду критичних приміщень готелю, захист яких має забезпечуватися в той час, коли вони активно не використовуються. Це комори спиртних напоїв, кімнат з електронним обладнанням (телецентр, сервер і т.п.), кабінети керівництва, бухгалтерія (каса).

Скрізь, де це можливо, магнітоконтантні оповісники відкриття мають бути потайними або врізаними. У тих місцях, де потрібні особливі запобіжні заходи, через предмети, що там знаходяться, що представляють інтерес для зловмисників, необхідно встановити об'ємні оповісники руху.

Для схованої передачі сигналу тривоги оповісники тривожної сигналізації встановлюються в таких місцях:

- стійка адміністратора;
- каса прийому грошей у зоні реєстрації;
- каса готелю;
- інші приміщення, де може накопичуватися готівка;
- офіс керівництва.

Система охоронної сигналізації повинна бути обладнана пристроями звукової і візуальної сигналізації (зумер, сирена, строб-сигналізатори), що повинні привернути увагу персоналу до сигналізації тривоги.

Необхідно передбачити централізовану систему відеоспостереження. Система повинна забезпечувати можливість спостереження в реальному

масштабі часу і запис того, що відбувається для подальшого вивчення. У ліфтових холах і на сходових клітках (на житлових поверхах) відеокамери варто розміщувати таким чином, щоб двері номерів не потрапляли в поле зору камер. Необхідно забезпечити запис усіх відеокамер на відеомагнітофон. Головні монітори спостереження, комутаційне обладнання і записуючі пристрої слід встановлювати в приміщенні служби безпеки або чергового адміністратора.

Необхідно передбачити і робоче місце для перегляду і документування відеоінформації. У сучасних готелях з великою кількістю співробітників доцільно обладнати спеціальний службовий вхід, а також передбачити автоматизовану систему контролю доступу й обліку робочого часу на службовому вході персоналу. Система повинна обмежувати прохід людей, що не мають доступу, за допомогою турнікета або дверного замка, вести реєстрацію проходу співробітників у режимі реального часу, забезпечувати формування і роздрукування звітів, у тому числі і про кількість відпрацьованого часу співробітниками за день, місяць.

Як пропуски для системи контролю доступу й обліку робочого часу можна використовувати картки з нанесенням на них текстової, графічної і фотоінформації для використання як посвідчення.

Вищеописані положення можуть використовуватися як базові для побудови системи безпеки готелю. Проте, у кожному конкретному випадку вибір систем і засобів є строго індивідуальним [29].

Серед заходів щодо реалізації Концепції розробці тактико-організаційних заходів має бути приділена особлива увага. В рамках розробки зазначених заходів необхідно глибоке вивчення світового досвіду експлуатації готельних установ та роботи служб безпеки, даних статистики правопорушень, консультаційне взаємодія з фахівцями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств.

Пріоритетними напрямками забезпечення безпеки сучасного готелю технічними засобами є:

- контроль доступу в готель;
- комплекс заходів для протипожежного захисту;
- охоронна сигналізація і відеоспостереження.

Перш за все, встановлюваний комплекс засобів і систем захисту має бути адекватним можливій загрозі, тобто засоби і системи мають бути розумно достатні. Неможливо, та й недоцільно, виключити будь-яку можливість нанесення збитку насамперед з економічних міркувань. Засоби забезпечення безпеки досить дорогі, тому їхній вибір має визначатися дійсно розумним аналізом можливих ризиків і збитку.

Наступний принцип використовувана апаратура не повинна створювати додаткових перешкод і великих ускладнень для нормального функціонування готелю як обслуговуючому персоналу, так і гостям. Зайва таємність, жорсткий режим, постійна демонстрація збройної охорони і підозрілості може відлякати частину клієнтів і позбавити готель іміджу «відкритого будинку».

Система повинна бути збалансованою, тобто засоби захисту повинні розподілятися по можливості рівномірно у відповідності зі значимістю зон, що захищаються.

Усі застосовувані заходи і засоби не повинні створювати додаткової небезпеки здоров'ю і життю гостей і співробітників готелю, Це стосується в першу чергу забезпечення екстреної евакуації в надзвичайній обстановці.

Далі в цьому розділі будуть розглянуті основні підсистеми комплексу технічних засобів безпеки і засоби їхньої інтеграції в єдину глобальну систему.

2.3. Забезпечення безпеки туристів в готелі «Kontrakt Boutique Hotel» м. Київ

Kontrakt Boutique Hotel – це першокласний бутик готель, що розташовується в самому серці Подолу, в декількох кроках від Андріївського узвозу. «Kontrakt Boutique Hotel» знаходиться в Подільському районі міста Києва, по вулиці Покровська, 9.

Основний вид діяльності компанії згідно з Державним класифікатором видів економічної діяльності: діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування (код КВЕД 55.10). Готель відкрився на початку 2021 року і став яскравим прикладом неординарних дизайнерських рішень та бездоганного сервісу.

Готель має 17 номерів різних категорій (див. табл 2.2): стандарт (затишний номер із видом на старовинну вулицю Покровську) (див. дод. А); стандарт з балконом (топ продажів готелю); комфорт (чудовий варіант для ділових поїздок) (див. дод. В); комфорт з балконом (просторий номер з балкончиком у тихий двір); делюкс (підходить для сімейного відпочинку) (див. дод. С); номер для маломобільних груп населення (готель врахував всі нюанси для зручного розміщення людей з особливими потребами) (див. дод. D); апартаменти (родзинка готелю, 80 м² вид з вікон, через які можна побачити Андріївську церкву та алею художників) (див. дод. E).

Таблиця 2.2 – Основні характеристики номерів «Kontrakt Boutique Hotel»

Вид номерів	Площа, м ²	Тип ліжка	Ціна, грн.
Стандарт	13 м ²	Двоспальне ліжко	2,572
Стандарт з балконом	15 м ²	Двоспальне ліжко	2,647
Комфорт	17 м ²	2 односпальних ліжка	3,022
Комфорт з балконом	19 м ²	2 двоспальних ліжка	3,022
Делюкс	23 м ²	Двоспальне ліжко	3,771
Номер для маломобільних груп населення	16 м ²	Односпальне ліжко	3,022
Апартаменти	80 м ²	2 двоспальних ліжка	7,499

Готель має маленьке затишне кафе-буфет, в якому можна замовити сніданок та обід. Кафе-буфет у готелі – місце, де гості можуть насолоджуватися різноманітними стравами і напоями. Воно розташоване на першому поверсі готелю, неподалік рецепції, для зручності гостей.

Заклад має різноманітні варіанти розміщення столиків та місць для сидіння, включаючи індивідуальні столики та великі столи для групових обідів. Кафе оформлене в класичному стилі, створюючи затишну атмосферу

для гостей.

Готель пропонує різноманітні види послуг. Такі як:

- індивідуальний сніданок в будь-який час, окрім вечора;
- прання речей (за додаткову плату);
- парковка в 30 м від готелю;
- можливість отримання E-mail і факсів в офісі готелю;
- замовлення таксі в будь-який час доби;
- Wi-Fi інтернет безкоштовно;
- місця для куріння;
- кондиціонер;
- дитяче ліжечко (за запитом);
- дитяче меню;
- проживання з тваринами дозволено;
- упаковані ланчі;
- спеціальне дієтичне меню (на вимогу);
- доставка їжі та напоїв в номер;
- сніданок в номер (за запитом);
- трансфер;
- трансфер від/до аеропорту;
- екскурсії по місту з гідом;
- камера схову багажу;
- сейф.

Зручності та послуги за запитом: ліжковий стіл для ноутбука; універсальний зарядний пристрій; килимок для фітнесу або йоги; скакалка; голка і нитка; беруші; ваги для зважування багажу; фен; зубна щітка і паста; набір для гоління; дитяча подушка; еспандер і гантелі; карта і маршрути [26].

Персонал готелю вільно спілкується українською та англійською мовами.

Готель має свій власний сайт, який має чудовий дизайн та зручний

інтерфейс. Лише за декілька хвилин ви можете здійснити гарантоване бронювання номеру. Бронювання номерів можливе через такі онлайн канали продажів:

- Booking.com. На якому наш готель має рейтинг 9,2.
- Agoda.com
- Expedia.com
- AirBnB

Отже, «Kontrakt Boutique Hotel» – вважається готелем бутик – класу. Він поєднує в собі домашню атмосферу, комфорт і доступність. Це зазвичай означає, що він надає персоналізований підхід до обслуговування, невелику кількість номерів і надзвичайний рівень комфорту. Цей тип готелю зазвичай пропонує стильний дизайн і розташовується в історичних або центральних районах міста.

Працівники служби безпеки готельного комплексу постійно вивчають досвід експлуатації готельних підприємств і роботи їх служб безпеки, дані статистики правопорушень, мати консультаційну взаємодію з фахівцями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств.

Основним завданням служби безпеки готелю в області забезпечення режиму і охорони є організація і здійснення заходів по забезпеченню безпечної діяльності та захисту майна готелю і його клієнтів всіма можливими в конкретних умовах способах (див. рис. 2.3).

Заходи безпеки, що розроблюються та впроваджуються в готелі «Kontrakt Boutique Hotel», націлені на виконання наступних задач:

- забезпечення охорони і безпеки постояльців та їхнього особистого майна під час перебування в готелі;
- захист майна готелю від ворожих дій (крадіжок, актів вандалізму тощо);
- забезпечення захисту готелю (самої будівлі та всього, що в ній знаходиться) від терористичних актів (нападів, саботажу тощо);
- підтримання громадського порядку і забезпечення належної поведінки

у всіх громадських місцях готелю;

– забезпечення постояльцям спокою і конфіденційності під час їх перебування в готелі;

– забезпечення можливості негайного та ефективного реагування у випадку будь-якої події, що вимагає втручання персоналу готелю або представників сторонніх відомств (наприклад, міліції, швидкої допомоги тощо);

– гарантування належної поведінки, а також сумлінності та чесності всього персоналу готелю;

– гарантування можливості надання готелем спеціальних послуг із забезпечення підвищеної безпеки високопоставлених осіб, до охорони яких висуваються особливі вимоги.



Рис. 2.3 – Структура служби безпеки готелю «Kontrakt Boutique Hotel»

Застосування цих заходів безпеки у готелі «Kontrakt Boutique Hotel» не лише забезпечує клієнта під час його перебування в готельному комплексі, але і відгороджує співробітників від необґрунтованих звинувачень. А це, поряд з іншими аспектами, підвищить репутацію готелю і, як наслідок, збільшить його заповнюваність.

Управління готелем у воєнний час стикається з низкою особливостей і викликів, які вимагають спеціального підходу. Основні висновки щодо особливостей управління готелем у воєнний час такі:

1. Безпека та захищеність. У воєнний час безпека готелю, його гостей і персоналу має першорядне значення. Власники готелів повинні приділяти пильну увагу заходам безпеки, включаючи захист від потенційних загроз, контроль доступу та плани евакуації.

2. Зміни попиту та ринкових умов. Війна може суттєво змінити попит на готельні послуги та ринкові умови. Власники готелів повинні бути готові пристосуватися до цих змін, адаптуючи маркетингові та цінові стратегії, а також впроваджуючи інновації для залучення нових клієнтів та утримання існуючих.

3. Інвентаризація та логістика. Постачання товарів і послуг під час війни може бути обмеженим. Готельерам необхідно мати збалансовану стратегію управління запасами та план постачання необхідних ресурсів з урахуванням можливих перешкод і обмежень.

4. Взаємодія з військовими та правоохоронними органами. Готельерам слід ефективно взаємодіяти та співпрацювати з військовими та правоохоронними органами з метою дотримання законодавства та виконання необхідних вимог безпеки.

5. Допоміжний персонал. Під час війни персонал готелю може відчувати психологічний та емоційний стрес. Керівництво готелю має підтримувати персонал, забезпечувати безпечні умови праці та сприяти його фізичному і психологічному благополуччю.

6. Гнучкість та адаптивність. Управління готелем у воєнний час має бути

гнучким до мінливих умов. Воно повинно швидко реагувати на мінливі умови, приймати стратегічні рішення і коригувати свої дії для підтримки функціонування готелю [25].

Висновки до розділу 2.

Після початку повномасштабної війни в Україні готельєри виявилися невідготовленими без перевірених алгоритмів. Потреба у злагодженій командній роботі та авторитетному керівництві відіграла додаткову роль. Найважливішим для готельного керівництва було вміння взяти на себе відповідальність і дати як гостям, так і команді відчуття контролю над ситуацією. У більшості випадків такий підхід забезпечував виживання готельного підприємства. Найголовніше правило управління готелем сьогодні – піклуватися про своїх гостей. Люди вразливі та незахищені, тому заклад розміщення має забезпечувати їм ефект безпеки та захищеності.

Організаційно-технічні заходи забезпечують блокування можливих каналів загрози безпеці перебування в готелі шляхом використання спеціальних технічних засобів, що встановлюються на елементи конструкції будівель, приміщень і технічних засобів, що містять потенційну загрозу безпеці. З цією метою використовуються технічні засоби пасивного і активного захисту. Технічні заходи забезпечують придбання, встановлення і використання в процесі діяльності з надання послуг спеціальних технічних засобів.

Загалом, управління готелем у воєнний час вимагає особливої уваги до безпеки, мінливого попиту та ринкових умов, логістики, взаємодії з військовими та правоохоронними органами, підтримки персоналу та гнучкості. Ці характеристики вимагають ретельного планування, стратегічного управління та швидких дій для забезпечення успіху роботи готелю у воєнний час.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛІ «KONTRAKT BOUTIQUE HOTEL» М. КИЇВ

3.1. Пріоритетні напрямки забезпечення безпеки сучасного готелю

Наприкінці 2021 року основною проблемою українських готельєрів був тривалий вплив COVID-19. Потім, коли світ гостинності почав оговтуватися від пандемії у 2022 році, українські бізнесмени знову зіткнулися з безпрецедентними викликами, спричиненими війною з росією.

Військове вторгнення росії в Україну змінило життя всієї нашої країни. Багато людей втратили роботу або фізично не можуть працювати, як раніше. У перші місяці війни діяльність готелю практично зупинилася. Потік гостей припинився, і всі заплановані заходи, екскурсії та ділові поїздки довелося скасувати.

Через повномасштабну війну, яка наразі триває вже понад вісім місяців, загальна кількість готелів скоротилася, оскільки частина української території на сході та півдні була окупована росією, а частина об'єктів була зруйнована.

Заповнюваність готелів почала знижуватися на початку весни. Сотні тисяч людей покинули свої домівки на Півночі України через небезпеку, а готелі були пустими. «Kontrakt Boutique Hotel» працювали у збиток через втрату доходів, а потім, взагалі, на деякий час закрилися.

Готель знову відкрився в травні, але все ще зберігався низький рівень заповнюваності – 15 – 25%. Готельний бізнес зазнав значних втрат і «Kontrakt Boutique Hotel» не виключення.

Управління готелем під час війни стикається зі специфічними проблемами, які впливають на його ефективність та успішність. З серйозними проблемами стикнувся і «Kontrakt Boutique Hotel».

Основні проблеми (див. рис. 3.1), з якими зіштовхнувся «Kontrakt Boutique Hotel», не дали йому швидко адаптуватись до нових умов. Так, як все сталося раптово і не передбачувано.

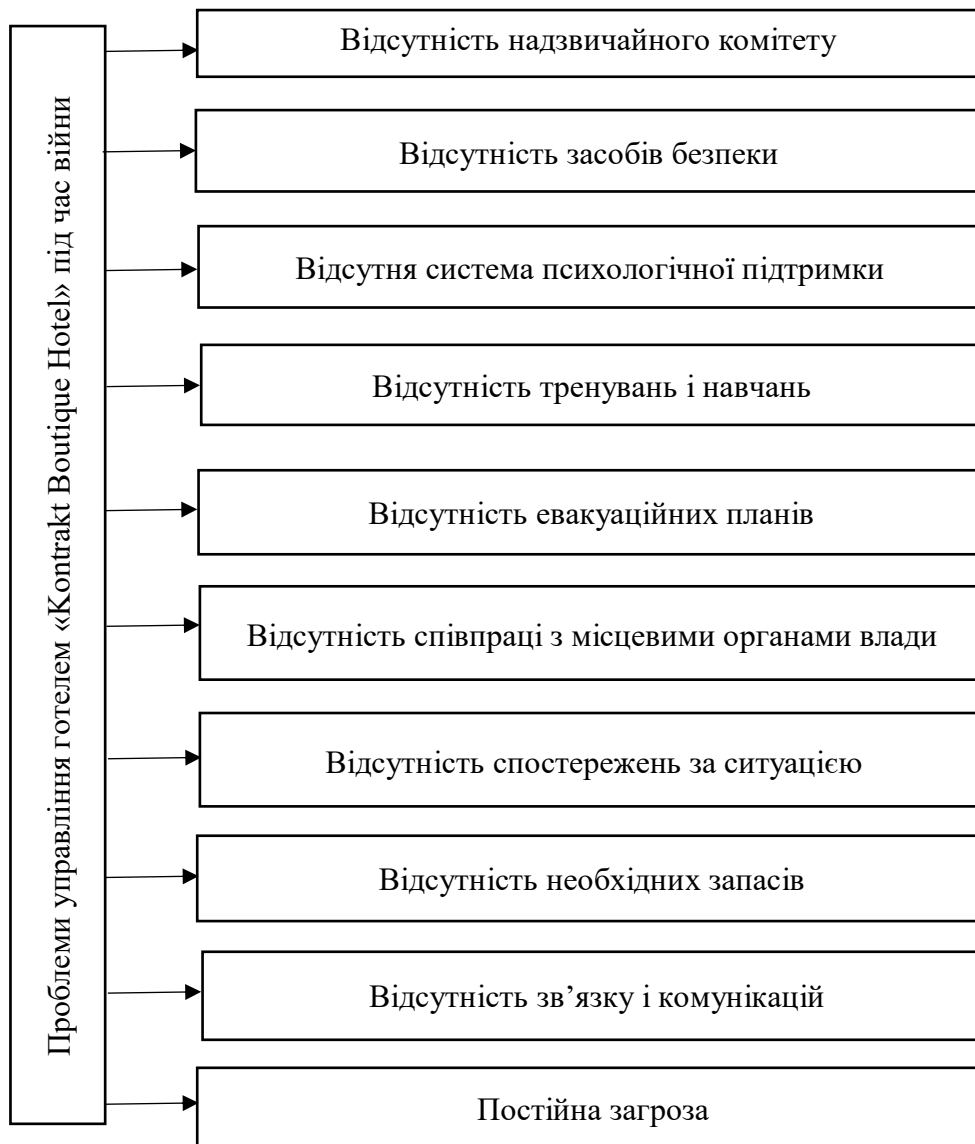


Рис. 3.1 – Проблеми управління готелем «Kontrakt Boutique Hotel» під час війни

Безпека гостей та персоналу стає першочерговим завданням, і необхідно вживати всіх можливих заходів для забезпечення безпеки. Знижений попит та економічні обмеження вимагають адаптації стратегій маркетингу та фінансового планування. Взагалі управління «Kontrakt Boutique Hotel» повинно співпрацювати з владою та правоохоронними органами, виконувати додаткові вимоги та забезпечувати дотримання правил і обмежень. Психологічний стрес персоналу також потребує уваги та підтримки. Всі ці проблеми вимагають гнучкості, оперативності та здатності до швидкої

адаптації. Управління готелем під час війни вимагає високого рівня керівництва та здатності приймати важливі рішення в умовах невизначеності та небезпеки.

Багатогранність сфери забезпечення безпеки готелю, його персоналу і клієнтів, також як і завдання в області захисту інформації, вимагають створення спеціальної служби, що здійснює реалізацію необхідного набору захисних заходів. Структура, чисельність і склад такої служби визначається реальними потребами в безпеці, а також його матеріальними можливостями. Залежно від розмірів і потужності готельного комплексу діяльність по забезпеченню безпеки персоналу, клієнтів і самого готельного комплексу може бути реалізована в різних варіантах: шляхом укладання договорів на обслуговування силами спеціальних охоронних фірм або шляхом формування власної повномасштабної служби безпеки з розвиненою структурою [32].

Основним завданням служби безпеки готелю «Kontrakt Boutique Hotel» в області забезпечення режиму і охорони є організація і здійснення заходів по забезпеченню безпечної діяльності та захисту майна готельного комплексу і його клієнтів всіма можливими в конкретних умовах способами і засобами.

З метою забезпечення надійної охорони матеріальних цінностей, документів, інформації, що містить відомості комерційного характеру, своєчасного попередження спроб порушення громадського порядку в приміщеннях готельного комплексу, встановлюється певний режим діяльності, дотримання якого обов'язкове для всіх співробітників, відвідувачів і постояльців.

Керівники і співробітники служби безпеки готелю, що забезпечують і здійснюють режим і охорону, керуються у своїй діяльності відповідним законодавством, нормативними документами.

Основним завданням служби безпеки готелю є забезпечення його безпеки, що передбачає вжиття превентивних, орган і за ні й них і ліквідаційних заходів щодо запобігання фізичним, фінансовим та інформаційним небезпекам і загрозам постояльцям, персоналу, будівлі та

майну готельного комплексу [26].

Основними завданнями служби безпеки готелю «Kontrakt Boutique Hotel» є:

1. Забезпечення режиму доступу в будівлю готелю і на його територію, запобігання несанкціонованому проникненню в приміщення і на територію готелю.
2. Контроль дотримання клієнтами процедур доступу в приміщення.
3. Забезпечення охорони припаркованих транспортних засобів клієнтів та співробітників на обладнаних автостоянках, а також автопарку готелю.
4. Визначення зон ризику (тобто зон, де вірогідність негативних дій вища, а наслідки цих дій найнебезпечніші), розробка сценаріїв роботи в цих зонах.
5. Забезпечення безпеки пересування матеріальних цінностей в межах будівлі готельного комплексу і прилеглої території, попередження винесення краденого майна співробітниками або клієнтами з будівлі готелю.
6. Спостереження за поведінкою клієнтів, відвідувачів, персоналу, що може спричинити розкрадання, з метою його попередження.
7. Контроль роботи систем життєзабезпечення готелю.
8. Попередження про виникнення вогнищ пожежі.
9. Участь в гасінні пожеж в межах раніше відпрацьованих сценаріїв.
10. Забезпечення громадського порядку.
11. Забезпечення особистої безпеки клієнтів і персоналу готелю.
12. Забезпечення збереження інформації.
13. Запобігання просочуванню інформації.
14. Інформаційне забезпечення операцій з партнерами і постачальниками.
15. Контроль взаєморозрахунків.
16. Перевірка платоспроможності.
17. Аналіз законодавчої активності держави і місцевих органів влади.
18. Вхідний контроль продуктів.

Співробітники служби безпеки з метою забезпечення всього комплексу заходів по захисту особистих, майнових, фінансових, інформаційних інтересів клієнтів готелю, його персоналу, а також самого готелю як юридичної особи, мають право:

- брати участь в розробці документації і організаційних процедур, що забезпечують безпеку готелю;
- вимагати від всіх співробітників готелю, ділових партнерів і клієнтів суворого і неухильного виконання вимог нормативних документів або договірних зобов'язань, розроблених в рамках забезпечення безпеки на об'єкті;
- вносити пропозиції щодо вдосконалення правових, організаційних та інженерно-технічних заходів щодо захисту комерційної таємниці;
- навчати і координувати дії персоналу інших підрозділів готелю, направлені на забезпечення спільними зусиллями виконання заходів безпеки [21].

Пріоритетними напрямками забезпечення безпеки сучасного готелю технічними засобами є:

- контроль доступу в готель;
- комплекс заходів для протипожежного захисту;
- охоронна сигналізація і відеоспостереження.

Встановлюваний комплекс засобів і систем захисту має бути адекватним можливій загрозі, тобто засоби і системи мають бути самодостатні. Неможливо, та й недоцільно, виключити можливість нанесення збитку насамперед з економічних міркувань. Засоби забезпечення безпеки досить дорогі, і їхній вибір має визначатися дійсно розумним аналізом найвищих ризиків і збитку. Крім того, використовувана апаратура не повинна створювати додаткових перешкод для нормального функціонування готелю як для існуючого персоналу, так і для гостей. Зайва таємничість і режим, постійна демонстрація збройної охорони і підозрливості може відлякати частину клієнтів і позбавити готель статусу «відкритого будинку».

Система повинна бути збалансованою, тобто засоби захисту повинні розподілятися по можливості рівномірно у відповідності і зі значимістю зон, що захищаються.

Усі застосовувані заходи і засоби не повинні створювати будь-якої небезпеки здоров'ю і життю гостей та співробітників готелю стосується в першу чергу забезпечення екстреної дії в надзвичайній ситуації.

Першорядним у забезпеченні безпеки клієнта під час перебування його її готелі є обмеження і контроль доступу в номер.

Кожен готельний номер має обладнуватися міні-сейфом, що управляється (закривається і відкривається) персональним кодом клієнта. Розмір сейфа визначається типом номера, однак, варто надавати перевагу сейфам, що дозволяють зберігати в них переносний комп'ютер. Для надання уповноваженими особами допомоги клієнтам у відкриванні сейфів в екстрених випадках має бути передбачений майстер-пристрій, що управляється спеціальним кодом, встановлюваним охороною готелю.

Дуже корисна наявність у сейфах енергонезалежної пам'яті подій, що знімає всі претензії і питання постояльців щодо несанкціонованого відкриття сейфів службовцями готелю.

Централізоване сховище цінностей клієнтів – депозитні скриньки – розташовуються поблизу стійки реєстрації. Клієнти можуть використовувати скриньку (або сейфи) у такому сховищі для зберігання важливих і невеликих речей, як, наприклад, вогнепальна зброя, туби, тощо.

Кожен осередок сховища повинен відкриватися двома ключами: майстер-ключем, що зберігається у обслуговуючого персоналу й особистим ключем, переданим клієнтові. Центральне сховище цінностей клієнтів обслуговує персонал служби прийому.

Централізована система охоронної сигналізації в готелі є центром забезпечення безпеки зон життєзабезпечення готелю, запобігання неконтрольованого проникнення усередину приміщення й окремих кімнат.

Для забезпечення постійного моніторингу сигналів тривоги

приймально-контрольний прилад розташовується в місці постійної присутності персоналу (це може бути диспетчерське приміщення охорони, прийомна стійка готелю або комутатор.

Повинні бути оснащені охоронними оповісниками на відкриття:

- аварійні виходи з готелю;
- зовнішні двері, що звичайно закриті;
- двері службових приміщень з обладнанням, що звичайно працює без обслуговуючого персоналу (дизельна, трансформаторна, котельня, АТС тощо);
- двері ряду критичних приміщень готелю, захист яких має забезпечуватися в той час, коли вони активно не використовуються. Це комори спиртних напоїв, кімнати з електронним обладнанням (телецентр, сервер і т.п.), бухгалтерія.

Скрізь, де це є можливо, оповіщувачі мають бути потайними або врізаними.

У тих місцях, де потрібні особливі запобіжні заходи, через предмети, що там знаходяться, (що представляють інтерес для зловмисників), необхідно встановлювати оповісники руху.

Для схованої передачі сигналу тривоги оповісники тривожної сигналізації встановлюються в таких місцях:

- стійка адміністратора;
- каса прийому грошей у зоні реєстрації;
- каса готелю;
- інші приміщення, де може накопичуватися готівка;
- офіс керівництва.

Система охоронної сигналізації повинна бути обладнана пристроями звукової і візуальної сигналізації (зумер, сирена, строб-сигналізатори), що повинні привернути увагу персоналу до ситуації тривоги.

Необхідно передбачити централізовану систему відеоспостереження. Система повинна забезпечувати можливість спостереження в реальному

масштабі часу і запис того, що відбувається для подальшого вивчення. У ліфтових холах і на сходових клітках (на житлових поверхах) відеокамери варто розміщувати таким чином, щоб двері номерів не потрапляли в поле зору камер. Необхідно забезпечити запис усіх відеокамер на відеомагнітофон. Головні монітори спостереження, комутаційне обладнання і записуючі пристрої слід встановлювати в приміщенні служби безпеки або чергового адміністратора [32].

Система повинна бути збалансованою, тобто засоби захисту повинні розподілятися по можливості рівномірно у відповідності зі значимістю зон, що захищаються.

Усі застосовувані заходи і засоби не повинні створювати додаткової небезпеки здоров'ю і життю гостей і співробітників готелю. Це стосується в першу чергу забезпечення екстреної евакуації в надзвичайній ситуації.

3.2. Пропозиції готелю «Kontrakt Boutique Hotel» щодо розробки «Протоколу безпеки готелю під час воєнного стану»

В наш час, дуже важливо, щоб клієнти готелів почували себе у безпеці, через політичні події в Україні, особливо це стосується Запорізької області, яка знаходиться дуже близько від зони бойових дій.

Безпека гостей – один з основних критеріїв оцінки конкурентоспроможності готелю у сучасному світі.

Тому важливим чинником під час вибору готелю для гостей стала наявність укриття та зрозумілого алгоритму дій співробітників та персоналу служби безпеки готелю у випадку надзвичайних ситуацій.

Сучасна ефективна система управління безпекою готелю здатна в рази підвищити репутацію готелю, залучити нових постояльців і, як наслідок, підняти статус готелю. У наш неспокійний час питання безпеки в готелях стало справжнім головним болем для адміністрації таких закладів і власників.

Адже величезна кількість відвідувачів створює безперервний потік

людей, які можуть заходити в будь-які приміщення і наражати на небезпеку матеріальні цінності готелів і розважальних комплексів, а також інших відвідувачів і постояльців.

Тому для готелів міста були запропоновані заходи які необхідно впроваджувати та удосконалювати у системі охорони та безпеки готелів.

1. Особливу увагу слід приділяти компетентності персоналу служби безпеки, а також технічним засобам охорони, таким як сучасне обладнання, якісні ІР-камери відеоспостереження, електронні замки, системи контролю доступу в різні приміщення.

На сьогодні співробітники служб безпеки можуть справлятися з щоденними непередбачуваними завданнями і проблемами в роботі готелів за допомогою сучасної техніки – відеокамер, металодетекторів, засобів для перевірки багажу та іншими. Ті ж системи ІР-відеоспостереження забезпечують надійне спостереження та архівування відео і звуку, швидкий і зручний доступ до архіву і пошук в ньому.

З новими розробками в ІР-відеоспостереженні стає можливим виробляти автоматичну інтелектуальну обробку відеоданих, наприклад, розпізнавання осіб, виявлення залишених речей, відстеження номерних знаків автомобілів і т.д.

Якщо розглядати всю систему безпеки готелів, то можна знайти велику кількість її компонентів. До них можна віднести:

- Служба охорони (персонал);
- Система відеоспостереження;
- Система контролю доступу (електронні замки в номерах);
- Охоронна сигналізація;
- Пожежна система;
- Паркувальні системи;
- Система безпечних приміщень і сейфів.

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.

2. Звичайно у зв'язку з існуючим постійним потоком людей в готелях, вважається, що найважливішою складовою систем безпеки в готелях є управління контролем доступу, а саме розширена система замків для входів/виходів. Так якщо розглядати готелі, то тут в системах контролю доступу використовують:

- механічні замки з ключами, перфокартами, майстер-системою ключових циліндрів;
- кодові механічні або електромеханічні замки;
- електронні замки з магнітними, смарт або проксіміті картами, або ключі Touch Memory.

Більшість сучасних готелів використовують виключно електронні замки в номерах – вони дуже зручні і прості в обслуговуванні. До того ж їх масове поширення спричинило за собою їх застосування не тільки в дорогих готелях, а й у звичайних готелях.

Головне, що електронні замки легко інтегруються в автоматизовані системи управління безпекою готелю. Така електронна система може спостерігати за станом кожного номера, і фіксувати кількість разів і час відкривання пристроїв.

3. Також багато готелів обмежуються таким інструментом безпеки як сейфи і камери зберігання, але в сучасних умовах цього мало. Так повна безпека готелю неможлива без системи технічних засобів, без обладнання для спостереження і моніторингу.

Система безпеки для готелів повинна виконувати наступні завдання:

- охорона постояльців, відвідувачів і їх особистого майна;
- захист майна готелю від руйнівних дій (крадіжок, псування, вандалізму);
- забезпечення належного обслуговування відвідувачів, а також чесності персоналу;

- захист території та забезпечення спокою на охоронюваному периметрі;
- підтримання громадського порядку та гарної поведінки у всіх громадських місцях готелів;
- забезпечення конфіденційності постояльцям під час їх перебування на території готелю;
- забезпечення наявності служб ефективного реагування у випадку будь-якої події, як за рахунок персоналу, так і сторонніх відомств, наприклад, поліції, МНС, швидкої допомоги.

Таким чином, вся система безпеки покликана забезпечувати підтримку порядку і безпеки відвідувачів готелю.

4. Пропонується готелям розробити «Протокол безпеки готелю під час воєнного стану» як наприклад було розроблено у готелі «Premier Palace Hotel Kyiv».

I. Автономне забезпечення:

1. У разі відключення центрального електропостачання в готелі повинно бути встановлено два генератори потужністю 500 кВт, які вмикаються автоматично.

2. Автономна система опалення власною котельнею (якщо є в наявності).

3. У разі відключення центрального водопостачання подача води повинна відбуватися постійно із залученням автоцистерн з питною водою міськводоканалу.

II. Посилена охорона:

1. Цілодобова охорона гостей готелю кваліфікованою службою безпеки у посиленому режимі.

2. На паркінгу готелю посилити перевірку автотранспортних засобів на вміст вибухонебезпечних речовин.

3. За необхідності повинна відбуватися перевірка багажу та вантажів через металошукачі на наявність зброї будь-якого формату.

4. На службовому вході перевірка всіх співробітників та їхніх речей

через металошукач на наявність заборонених речей.

5. Цілодобове відеоспостереження усіх гостьових зон готелю.

6. У разі виклику час прибуття в готель охоронців Державної служби охорони повинно складати – 3 – 5 хвилин.

III. Заходи безпеки:

1. У готелі повинна діяти голосова система оповіщення повітряних тривоги.

2. Персонал готелю повинен бути проінструктований щодо поведіння під час надзвичайної ситуації та мати чіткий алгоритм дій.

3. Персонал готелю має пройти тренінг Товариства Червоного Хреста України з надання першої домедичної допомоги.

4. У разі виникнення аварійної ситуації готель повинен мати автономну систему енергопостачання із резервами пального, запасами води та продовольства.

5. В готелі наявність системи звукового сповіщення та управління евакуацією.

6. Час реагування поліції, пожежників, швидкої медичної допомоги на виклик повинно складати 5 – 7 хвилин.

7. Усі номери готелю оснащені датчиками диму.

8. Готель оснащено автоматичною системою пожежогасіння.

9. Вікна гостьових зон на першому поверсі готелю повинні бути укріплені на випадок руйнувань у разі ударної хвилі вибуху.

4. Укриття цивільного захисту:

1. У готелі повинно бути облаштовано укриття (бомбосховище), яке обладнано спальними та робочими місцями, швидкісним wi-fi інтернетом, резервами води, продуктами харчування, засобами індивідуального захисту органів дихання та засобами захисту від радіаційного, хімічного та бактеріологічного ураження.

2. Також наявність пункту надання першої медичної допомоги з резервами медикаментів.

3. Укриття-бомбосховище обладнано потужною системою вентиляції.
4. Вказівники маршруту до укриття повинно бути розміщено по всій території готелю.
5. При поселенні гостей персонал готелю повинен проводити інструктаж щодо місцезнаходження укриття та алгоритму дій під час повітряної тривоги.
6. Найближче публічне (муніципальне) укриття розташовано на відстані 400 метрів від готелю.

Головний принцип готельних систем безпеки – безпека не може створюватися за рахунок комфорту гостей. Саме тому готельні системи безпеки, як правило, корінно відрізняються від звичайних, що застосовуються в офісах і на підприємствах. Система безпеки в готелі враховує багато компонентів. Ключового значення тут набуває правильний вибір технічних засобів і систем безпеки, їх правильне проектування, монтаж і обслуговування.

Система безпеки для готелю повинна бути добре продумана, проектування системи безпеки також має переслідувати мету не створювати перешкод для нормального функціонування готелю, як для гостей, так і для персоналу [33].

Світові стандарти розвитку міжнародного туризму, а саме рівень готельного обслуговування, мають чіткі вимоги щодо систем безпеки. Так самим першочерговим у забезпеченні безпеки постояльців під час їх перебування в готелі є управління контролем доступу в номер і обмеження доступу стороннім.

Як це не сумно, але в сучасних готелях вразливим виявляється практично кожен сантиметр готелю і кожен об'єкт на його території. Так для зловмисників особливо «привабливі» каси, сейфи, готельні номери. Місця масового скупчення людей, такі як центральний хол, ресторан, розважальні приміщення є небезпечними з точки зору того, що там відвідувачі і персонал ризикують стати заручниками.

Головне, щоб і відвідувачі, і кожен співробітник готелю були впевненими у своїй безпеці.

Основоположним принципом функціонування систем безпеки в готелях є забезпечення охорони без шкоди для комфорту гостей. Саме тому такі системи мають суттєві відмінності від тих, що впроваджуються на промислових підприємствах чи в офісних будівлях. Безпекова інфраструктура готелю повинна враховувати специфіку його функціонування, широкий спектр потреб відвідувачів і забезпечення безперебійної роботи персоналу.

Ретельний вибір технічних засобів охорони, правильне проектування, монтаж і регулярне обслуговування — ключові складові ефективної готельної системи безпеки. При цьому будь-які заходи повинні бути інтегровані таким чином, щоб не порушувати нормальну роботу об'єкта, не створювати дискомфорт для гостей і не перешкоджати персоналу у виконанні обов'язків.

У контексті воєнного стану для готелю «Kontrakt Boutique Hotel» особливого значення набуває стратегічне планування безпекових заходів. Необхідно розробити комплексні протоколи дій у надзвичайних ситуаціях, забезпечити належну підготовку працівників, а також налагодити взаємодію з державними та спеціалізованими службами. Лише завдяки такому підходу можливе збереження високого рівня захисту для мешканців і персоналу, підтримка довіри клієнтів та стабільне функціонування готелю навіть в умовах збройного конфлікту.

Висновки до розділу 3.

Головний принцип готельних систем безпеки – безпека не може створюватися за рахунок комфорту гостей. Саме тому готельні системи безпеки, як правило, корінно відрізняються від звичайних, що застосовуються в офісах і на підприємствах. Система безпеки в готелі враховує багато компонентів. Ключового значення тут набуває правильний вибір технічних засобів і систем безпеки, їх правильне проектування, монтаж і обслуговування.

Система безпеки для готелю повинна бути добре продумана, проектування системи безпеки також має переслідувати мету не створювати перешкод для нормального функціонування готелю, як для гостей, так і для персоналу.

Для успішного управління готелем «Kontrakt Boutique Hotel» під час війни необхідно приділити особливу увагу безпеці, розробці планів, навчанню персоналу та співпраці зі зовнішніми організаціями. Тільки таким чином готель зможе забезпечити безпеку гостей та персоналу, зберегти свою репутацію та успішно функціонувати навіть у складних умовах війни.

ВИСНОВКИ

Під час відпочинку люди найменше думають про свою безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Тому завдання адміністрації готелів полягає в попередженні усіх можливих ризиків для життя і здоров'я постояльців.

Головний принцип готельних систем безпеки – вона не може забезпечуватися за рахунок комфорту гостей. Саме тому готельні системи безпеки, як правило, докорінно відрізняються від «звичайних», що застосовуються в офісах і на підприємствах. Система безпеки у готелі включає багато компонентів. Це й люди (служба охорони), й замки в номерах та інших приміщеннях, й сейфи, якими можуть користуватися гості готелю. Багато хто вважає також необхідним заходом встановлення системи відеоспостереження, хоча це інколи не схвалюється клієнтами.

Концепція безпеки в готелі є офіційно прийнятою системою поглядів на цілі, завдання, основні принципи і напрями стосовно забезпечення безпеки та стійкого розвитку будь-якого готельного господарства, життя й здоров'я персоналу і гостей в ньому, їх прав та свобод в умовах можливих зовнішніх й внутрішніх небезпек і загроз.

Управління готелем у воєнний час вимагає великої відповідальності, планування на випадок надзвичайних ситуацій і гнучкості. Готелі повинні мати план дій на випадок надзвичайних ситуацій, швидко реагувати на зміни і забезпечувати безпеку персоналу та гостей. Реалії війни спонукали готельєрів пропонувати нові послуги та підвищувати соціальну значущість готельного бізнесу. Особливо це було актуально в період забезпечення потреб внутрішньо переміщених осіб. Одні готелі надавали житло для цих людей і розширювали номерний фонд.

Управління готелем у воєнний час вимагає особливої уваги до безпеки, мінливого попиту та ринкових умов, логістики, взаємодії з військовими та правоохоронними органами, підтримки персоналу та гнучкості. Ці

характеристики вимагають ретельного планування, стратегічного управління та швидких дій для забезпечення успіху роботи готелю у воєнний час.

Війна викликало численні проблеми в «Kontrakt Boutique Hotel», які вимагають уважного розгляду та ефективних рішень. Безпека гостей та персоналу стає першочерговим завданням, і необхідно вживати всіх можливих заходів для забезпечення безпеки. Знижений попит та економічні обмеження вимагають адаптації стратегій маркетингу та фінансового планування. Взагалі управління «Kontrakt Boutique Hotel» повинно співпрацювати з владою та правоохоронними органами, виконувати додаткові вимоги та забезпечувати дотримання правил і обмежень. Психологічний стрес персоналу також потребує уваги та підтримки. Всі ці проблеми вимагають гнучкості, оперативності та здатності до швидкої адаптації. Управління готелем під час війни вимагає високого рівня керівництва та здатності приймати важливі рішення в умовах невизначеності та небезпеки.

Також, працівники служби безпеки готелю мають постійно покращувати досвід експлуатації готелів та роботу їх служб безпеки, дані статистики правопорушень, мати консультативну взаємодію з філіями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств.

У сучасних умовах робота будь-якого готелю неможлива без створення надійної системи безпеки. Заходи безпеки, які розробляються і впроваджуються у готелі, повинні бути націлені на виконання наступних завдань: забезпечити охорону і безпеку постояльців і їхнього особистого майна під час перебування в готелі, захистити майно готелю від ворожих дій (таких як крадіжки, вандалізм та ін.), забезпечити захист готелю від терористичних актів, забезпечити постояльцям спокій і конфіденційність під час їх перебування в готелі, забезпечити можливість негайного й ефективного реагування у разі якої-небудь події та багато інших.

Тільки таким чином готель зможе забезпечити безпеку гостей та персоналу, зберегти свою репутацію та успішно функціонувати навіть у складних умовах війни.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Апонін В. В., Олексин І. І., Шутовська Н. О., Футало Т. В. Організація і технологія надання послуг : Навч. посібник. Київ : Видавничий центр «Академія», 2006. 311 с.
2. Балабанова Л. Управління персоналом : навчальний посібник. Київ : Професіонал, 2006. 511 с.
3. Банєва І. О., Величко О. В. Перспективи післявоєнного відновлення готельно-ресторанної галузі в Україні. Інфраструктура ринку. 2022. № 67.
4. Білик М. Д. Управління службою безпеки підприємств. Київ : Знання, 2008. 362 с.
5. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства : підручник. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 448 с.
6. Бойчик М. І., Харів П. С., Хопчан М. І. Безпека готельного бізнесу. Львів : Сполом, 2006. 212 с.
7. Василик О. Д., Павлюк К. В. Державна безпека України : підручник. Київ : НІОС, 2002. 608 с.
8. Васьковська В. П. Механізм забезпечення права людини на безпеку. Право України. Київ, 2005. № 9. С. 25–28.
9. Виноградський М. Д., Беляєв С. В., Виноградська А. М., Шканов О. М. Управління персоналом : Навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 504 с.
10. Встояти під час війни: як працюють готелі України. URL : <https://commercialproperty.ua/analytics/vstoyati-pid-chas-viyni-yak-pratsyuyut-goteli-ukraini/> (дата звернення 26.03.2025).
11. Гостиничный бизнес online. URL : <http://prohotelia.com.ua> (дата звернення 16.04.2025).
12. Готельна справа : Навчальний посібник. І. В. Левицька, Н. В. Онищук. Київ : КНТЕУ. Вінниця, ПП «ТД«Едельвейс і К» 2015. 580 с.
13. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної

безпеки, гігієни праці та соціального страхування від нещасних випадків. ПП «РК» «Вектор». Київ 2009, 244 с.

14. Кір'ян Т., Куликов Ю. Управління системою безпеки. *Україна: аспекти праці*. 2004. № 3. 42 с.

15. Ковальський О. І., Пшик-Ковальська О. О. Особливості управління персоналом в умовах воєнного стану. *Науковий вісник 2022*; Випуск 4, Номер 2 : С. 88–93.

16. Козинець В. М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навч. посібн. Київ : Вид-во «Кондор», 2006. 576 с.

17. Колота А. М. Мотивація, стимулювання й оцінка персоналу : Навчальний посібник. Київ : КНЕУ, 2004. 224 с.

18. Кредісов А. І. та ін. Безпека для керівників. Київ : Знання, 2000. 556 с.

19. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посібник. Київ : Центр Лук'янова Л. Г. Уніфіковані технології готельних послуг. Київ : Вища школа, 2001. 237 с.

20. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 472 с.

21. Махема В. М. Основи аналізу безпеки : Навч. посіб. Київ : Кондор, 2003. 128 с.

22. Мних Є. В. Аналіз заходів безпеки. Збірник практичних завдань. Київ : КНЕУ, 2001. 124 с.

23. Моделювання економічної безпеки: держава, регіон, підприємство: монографія / В. М. Геєць та ін., д. центр індустр. пробл. розвитку НАН України. Харків : «ИНЖЭК», 2016. 240 с.

24. Мороз О В., Карачина Н. П., Шиян А. А. Концепція економічної безпеки сучасного підприємства : монографія. Вінниця : ВНТУ, 2017. 241 с.

25. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Заходи безпеки: Навч. посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2014. 348 с.

26. Організація й технологія готельного обслуговування: Підручник для нач. проф. утворення / Під ред. А. Ю. Лапіна. Київ : Компас, 2001. 360 с.

27. Організація й керування готельним бізнесом : Підручник / Під ред. А. Л. Лісника, І. П. Мацицького, А. В. Чернишова. Київ : Інтел універсал, 2000. 420 с.
28. Організація й керування службою безпеки Підручник / Під ред. А. Л. Лешко, А. В. Чернишова. Київ : Видавничий Будинок «Альтіна», 2015. 213 с.
29. Олексин І. І. Управління процесом обслуговування в підприємстві готельного господарства. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2010. № 1. Т. 2. С. 55–59.
30. Офіційний сайт готель «Контракт Бутик готель» URL : <https://kontrakthotel.com/booking/> (дата звернення 06.03.2025).
31. Петрович Й. М. Безпека виробничого підприємництва. Київ : Знання, 2001. 462 с.
32. Шегда В. А. Основы управления системами безопасности в отелях : Учеб. пособие. Київ : Знання, 2003. 184 с.
33. Федорченко В. К., Мініч І. М. Готельне господарство; основні показники, забезпечення безпеки : Навч. Посібник. Київ : Логос, 2001. 76 с.
34. Як змінився готельний сервіс під час війни. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/kak-izmenilsya-gostinichniy-servis-vovremya-voyni/> (дата звернення: 22.03.25 р).
35. Andria Lure Ryan, Fisher & Phillips. Hospitality Industry Employment Law Q&As. LexisNexis. 2018. 18 p.
36. Журавльова С. М., Гагарінов А. Є. Організація безпеки життєдіяльності в готельному господарстві. *Тези доповідей науково-технічної конференції, Запоріжжя, 15–19 квітня 2025 р.*, Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2025. (подано до друку).

ДОДАТКИ

Додаток А



Номер класу «Стандарт»

Додаток В



Номер класу «Комфорт»

Додаток С



Номер класу «Делюкс»

Додаток Д



Номер для маломобільних груп населення

Додаток Е



Номер класу «Апартамент»