

УДК 351.862:614.8]:640.412

Лемешенко В.В.

студент гр. ГРС м–21

Полтавський університет економіки і торгівлі

м. Полтава, Україна

наук. кер. – к.е.н., доцент Капліна А.С.

**ФІЗИЧНА БЕЗПЕКА ГОТЕЛЮ ЯК СКЛАДОВА ЗАГАЛЬНОЇ
СИСТЕМИ БЕЗПЕКИ**

Готельний бізнес функціонує в конкурентному середовищі, і ризики постійно його супроводжують. Це в свою чергу потребує організації ефективної системи безпеки на кожному підприємстві готельного господарства.

На нашу думку, для готельних підприємств безпека – це комплекс заходів, процедур і політики, що спрямовані на забезпечення фізичної, психологічної, інформаційної та економічної безпеки гостей, персоналу та майна готелю. Тому заходи в готелі передбачають захист від загроз, таких як пожежі, надзвичайні ситуації, крадіжки, кібератаки, терористичні загрози та інші події негативного характеру, які, як правило, можуть виникнути у готельному середовищі. Метою безпеки в готельних підприємствах є створення умов безпечного та комфортного перебування гостей, запобігання ризикам та їхнім негативним наслідкам і збереження репутації та іміджу готелю.

Підприємства готельного бізнесу мають свої особливості на відміну від систем безпеки, сформованих на підприємствах інших галузей, що пов'язано з галузевими аспектами сфери готельних послуг (особливою роллю споживачів послуг та особливостями взаємовідносин гостей та готелю).

Система безпеки підприємств готельного господарства передбачає вирішення завдань, пов'язаних з охороною життя і здоров'я гостей, інших відвідувачів та персоналу готелю, захист особистого майна гостей, забезпечення конфіденційності персоніфікованих даних та особистого життя гостей готелю, попередження кримінальних злочинів, терористичних загроз, чіткий план дій при їх виникненні, захист майна, матеріальних цінностей готелю, попередження конфліктних ситуацій з метою мінімізації репутаційних ризиків готелю та фінансових втрат, забезпечення безпеки та безперебійного функціонування інженерних, технічних і комунікаційних систем, що забезпечують діяльність готелю [1].

Система безпеки готелю не тільки функціонує з метою реагування на існуючі загрози як для гостей, так і персоналу, разом з тим вона слугує фактором іміджу підприємства, тому потребує постійного удосконалення.

Для дослідження та подальшого удосконалення системи безпеки готелю

авторами розроблено комплексну програму систем безпеки та покрокові плани їх реалізації. Першою складовою комплексної системи безпеки є фізична безпека готелю (рис.1).

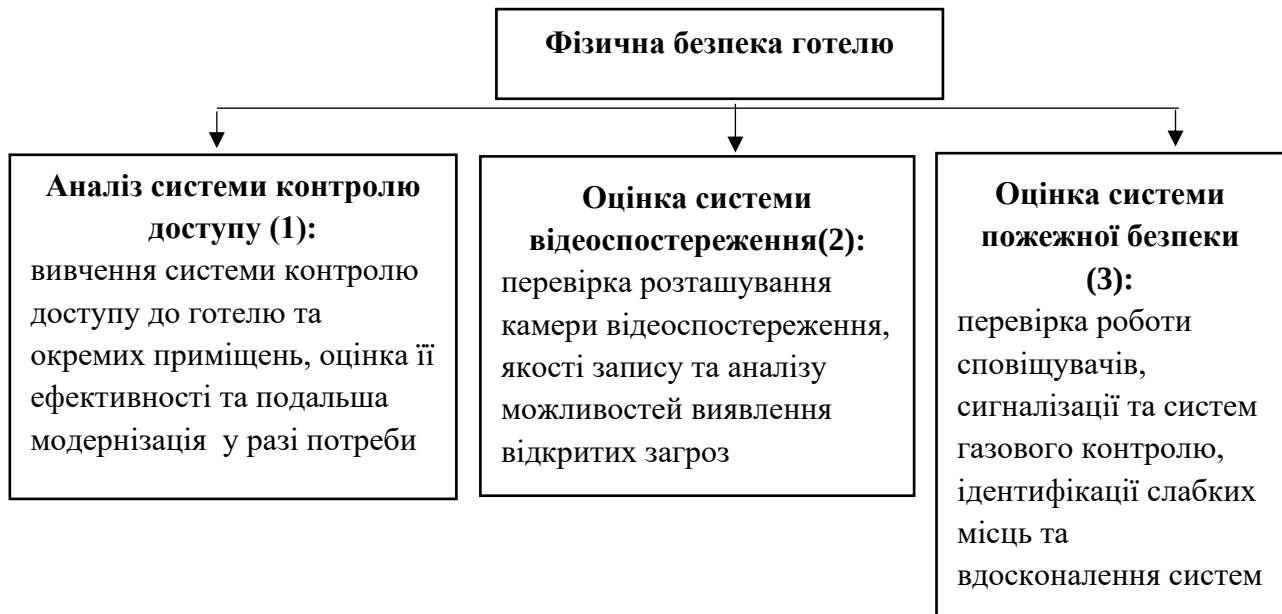


Рис. 1. Реалізація в готелі систем фізичної безпеки (авторська розробка)

Як видно з рисунка 1, фізична безпека готелю передбачає об'єднання трьох основних систем: аналіз системи контролю доступу, проведення оцінки системи відеоспостереження та системи пожежної безпеки. Перший етап передбачає детальний аналіз інфраструктури готелю та окремих приміщень (інвентаризацію дверей, входних точок, систему контролю доступу, відеоспостереження і сейфів і тощо). Далі – проведення оцінки поточних систем безпеки та їх ефективності. За необхідності планується проведення модернізації, і відбувається вибір нових технологій і нових систем контролю доступу. Після впровадження нових систем систематично проводять аудит для виявлення слабких місць і проблем. Для забезпечення надійності систем потрібно забезпечити їх регулярне обслуговування.

Слід відзначити, що система контролю доступу потребує постійного вдосконалення з урахуванням змін у загрозах та нових технологіях. Враховуючи ітеративність цього процесу, передбачаємо його включення в безпекову

стратегію готелю.

На другому етапі відбувається перевірка камери відеоспостереження та якості запису, що є дуже важливим для забезпечення ефективності процесу та здатності виявляти відкриті загрози. Важливим є врахування законодавчих вимог щодо відеоспостереження і приватності осіб, що перебувають у готелі. Постійна підтримка та оновлення системи відеоспостереження забезпечить її надійність, при цьому необхідно підвищувати кваліфікацію персоналу, який зможе виконати моніторинг та аналіз записів, а також реагувати на потенційні загрози та інциденти.

Третій етап передбачає перевірку роботи сповіщувачів, сигналізації та системи газового контролю, ідентифікації слабких місць, які є критичними процедурами, що забезпечують безпеку готелю і гостей. Загальний процес передбачає розробку детального плану перевірки: системи безпеки періодично і регулярно перевіряють відповідно до розробленого графіку. Це передбачає тестування роботи сповіщувачів, перевірку актуальності сигналізації та систем газового контролю. Для систем пожежної сигналізації відбувається перевірка сигналу тривоги, датчиків диму, датчиків вуглекислого газу, автоматичного вимкнення газу та інших елементів системи. Системи газового контролю перевіряють на виявлення витоків газу або викидів, що включає перевірку роботи газових датчиків та відключення газопостачання в разі виявлення загрози. Перевіряють системи сповіщення і комунікацій, відбувається ідентифікація слабких місць, вдосконалення систем, навчання і тренування персоналу, співпраця готелю з органами безпеки.

Доходимо висновку, що система безпеки підприємств готельного господарства в умовах конкурентної боротьби виходить за межі системи протидії потенційним ризикам і загрозам. Тому в умовах сьогодення вона формує не лише імідж готелю, а й значною мірою впливає на поведінку споживача, надаючи гостям додаткові стимули при виборі готелю.

Література:

1. Тімар І.В. Система безпеки готельного підприємства: галузеві

особливості та вплив на формування його іміджу // *Сучасні трансформації організаційно-економічного механізму менеджменту та логістики суб'єктів підприємництва в системі економічної безпеки України* : колект. моногр.; за заг. ред. Т. В. Гринько. Дніпро : Біла К. О., 2017. 487 с.