

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Національний університет «Запорізька політехніка»  
Факультет міжнародного туризму та економіки  
Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

## **Пояснювальна записка**

до кваліфікаційної дипломної роботи  
другого (магістерського) рівня вищої освіти

на тему

### **ФОРМУВАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ**

Виконав: студент VI курсу, групи МТЕ-410м  
Спеціальності: 241 Готельно-ресторанна справа  
Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

\_\_\_\_\_  
Новицька В.В.

(прізвище та ініціали)

Керівник \_\_\_\_\_  
Гурова Д.Д.

(прізвище та ініціали)

Рецензент \_\_\_\_\_  
Соколов А.В.

(прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет Міжнародного туризму та економіки

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти Другий (магістерський) рівень

Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр

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

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Новицької Віталіни Вікторівни  
(прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи (проекту) Формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств

керівник роботи (проекту) Гурова Д.Д., к.геогр.н., доц.,  
затверджені наказом закладу вищої освіти від 14 вересня 2021 року № 337

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 13.12.2021 р.

3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні навчальні посібники, підручники, статті наукових видань, Інтернет-джерела, матеріали міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференцій, монографії, законодавчі та нормативно-правові акти України, дані первинного бухгалтерського обліку, статистичні звіти

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)  
1) Основні поняття безпеки в індустрії гостинності. 2) Аналіз концепції безпеки на підприємстві в індустрії гостинності. 3) Забезпечення та шляхи вдосконалення організації безпеки в готельних підприємствах.

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

Графічний матеріал кваліфікаційної дипломної роботи має бути: 1 таблиця і 9 рисунків.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Гурова Д.Д. доцент каф. ТГРБ	01.09.2021	11.10.2021
2	Гурова Д.Д. доцент каф. ТГРБ	01.09.2021	25.10.2021
3	Гурова Д.Д. доцент каф. ТГРБ	01.09.2021	08.11.2021
<b>Нормоконтроль</b>	Цвілій С.М., доцент каф. ТГРБ	01.09.2021	19.11.2021

7. Дата видачі завдання 1 вересня 2021 року

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	01.09.2021	виконано
2	Вивчення літературних джерел	01.09-10.09.2021	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	01.09-01.10.2021	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.09-11.10.2021	виконано
5	Виконання першого розділу	11.10.2021	виконано
6	Виконання другого розділу	25.10.2021	виконано
7	Виконання третього розділу	08.11.2021	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	15.11.2021	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	19.11.2021	виконано
10	Перевірка роботи на плагіат	22.11.2021	виконано
11	Перевірка роботи керівником	26.11.2021	виконано
12	Одержання відгуку та рецензії	29.11.2021	виконано
13	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	03.12.2021	виконано
14	Подання роботи на кафедру	13.12.2021	виконано
15	Захист кваліфікаційної дипломної роботи	20.12. 2021	виконано

Студент

\_\_\_\_\_

(підпис)

Новицька В.В.

\_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи (проекту)

\_\_\_\_\_

(підпис)

Гурова Д.Д.

\_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали)

## РЕФЕРАТ

**Актуальність теми.** Проблема безпеки споживачів готельних і ресторанних послуг вельми актуальна, оскільки безпека – потреба людини. Міжнародні конфлікти, хвиля злочинності і тероризму, незаконний обіг зброї і вибухових речовин – всі ці фактори не можуть не відбиватися на рівні безпеки життів споживачів і персоналу готелів і ресторанів у всіх країнах світу.

Готель є місцем відпочинку і, як наслідок, підвищеного скупчення людей. Обов'язок не лише забезпечити затишне проживання і гарантії доброго відпочинку, але і гарантію безпеки (життя, здоров'я, майна) людей, що проживають у готелях від певних загроз, бере на себе адміністрація готелю. Саме тому необхідний найретельніший контроль у сфері безпеки готелів. Здоров'я і безпека населення значною мірою залежить від харчування. Харчування забезпечує ріст і розвиток організму людини, створює умови адекватної адаптації до навколишнього середовища. Заклад ресторанного господарства є місцем надання основних послуг харчування. Адміністрація закладу бере на себе обов'язок забезпечити спокійні гарантії безпеки споживачам.

Перед службою безпеки стоять два завдання. Перше – забезпечення охорони від зовнішньої небезпеки й друге – забезпечення внутрішній безпеки закладу, збереженню майна, речей споживачів та запобігання крадіжок. Тому в закладах, які надають готельні і ресторанні послуги необхідно створювати систему забезпечення необхідної безпеки споживачів цих послуг.

**Метою кваліфікаційної дипломної роботи** є дослідження основних аспектів проблеми безпеки у сфері готельно-ресторанних підприємств та виявлення шляхів вирішення даної проблеми. Виходячи з поставленої мети, доцільно виконати **задачі**: розкрити поняття, особливості та принципи створення системи безпеки в готельно-ресторанному господарстві; розглянути типи систем безпеки готельного комплексу та ресторанного

господарства; проаналізувати можливі загрози і тактико-організаційні заходи; розглянути структуру, функції служби безпеки готельного комплексу та технічну побудову системи безпеки у сучасному готелі; розглянути забезпечення безпеки туристів на прикладі готелю «Дніпропетровськ» та надати пропозиції щодо вдосконалення служби безпеки.

**Об'єктом** наукового дослідження є готельно-ресторанне господарство.

**Предметом** дослідження є забезпечення безпеки підприємств готельно-ресторанної галузі на прикладі готелю «Дніпропетровськ».

**Методи дослідження:** порівняння, узагальнення, аналіз літературних джерел та Інтернет-ресурсів, аналітико-дослідницький метод, статистичний метод, описовий, метод факторного аналізу, метод експертних оцінок, метод абсолютних та відносних різниць, прийоми економічного аналізу (табличний, порівняння, групування, графічний), методи пошуку і збору даних, комплекс методів розрахунку економічної ефективності обслуговування споживачів.

**Інформаційну базу дослідження** становлять: нормативно-правова та законодавча база України, підручники, навчальні посібники, наукові статті, монографії, матеріали міжнародних та вітчизняних конференцій, форумів та семінарів, дані первинного бухгалтерського обліку, фінансової і статистичної звітності, Інтернет-ресурси, сайти компаній, власні дослідження, тощо.

**Наукова новизна** одержаних результатів полягає в аналізі особливостей та принципів створення системи безпеки в готельно-ресторанному господарстві взагалі та на прикладі готелю «Дніпропетровськ». Проаналізовано можливі загрози і тактико-організаційні заходи.

**Практичне значення.** Дипломна робота містить практичні рекомендації щодо вдосконалення проблем безпеки в готельно-ресторанній галузі (довідка 02/18 від 04.10.2021 р). Рекомендації, які розроблені в кваліфікаційній роботі можуть бути використані керівникам готельних підприємств для поліпшення організації безпеки відпочиваючих.

**Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи.** Основні результати магістерської роботи були викладені і ухвалені на щорічній

науково-технічній конференції серед студентів, викладачів, науковців, молодих вчених і аспірантів «Тиждень науки НУ«Запорізька політехніка»» (Запоріжжя 2021) та на ХХІХ Міжнародній науковій конференції студентів м.Запоріжжя, Класичний приватний університет за результатами участі у яких опубліковані тези.

**Структура і обсяг роботи.** Кваліфікаційна дипломна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (51 найменування). Загальний обсяг роботи – 97 сторінок комп'ютерного тексту (3,9 авт. арк.), основний зміст викладено на 101 сторінках (3,7 авт. арк.). Робота містить 1 таблицю та 9 рисунків.

## **АНОТАЦІЯ**

**Новицька В.В. Формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств.** – Кваліфікаційна дипломна робота.

У роботі розглянуто теоретичні особливості та принципи створення системи безпеки в готельно-ресторанному господарстві Проведено аналіз забезпечення безпеки туристів на прикладі готелю «Дніпропетровськ» та надані пропозиції щодо вдосконалення служби безпеки.

*Ключові слова:* ресторанний комплекс, готельне підприємство, турист, забезпечення безпеки, структура служби безпеки.

## **ANNOTATION**

**V.V. Novytska. Generating and Providing Security of Hotel and Restaurant Enterprises.** - Qualifying work.

The theoretical specialty and the principle of the establishment of the safety system in the hotel and restaurant government. An analysis of the safety of tourists on the butt of the Dnipropetrovsk hotel was carried out and the proposal was made to improve the safety service.

*Key words:* restaurant complex, hotel enterprise, tourist, security, security service structure.

## ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

вид. – видання

Вип. – випуск

ВООЗ – Всесвітня організація охорони здоров'я

ВТО – Всесвітня туристська організація

грн. – гривня

дол. – долар

ДОСТ – Державні Стандарти

ім. – імені

й т. д. – й так далі

км/год. – кілометр на годину

м. – місто

МВС – Міністерство Внутрішніх Справ

мл. – мілілітр

млн. – мільйон

МНС – Міністерство Надзвичайних Ситуацій

ООН – Організація Об'єднаних Націй

ППБ – Правила Пожежної Безпеки

р. – рік

рис. – рисунок

с. – сторінка

СПС – система пожежної сигналізації

СКУД – система контролю і управління доступом

та ін. – та інше

табл. – таблиця

тис. – тисяча

% – відсоток

## ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ БЕЗПЕКИ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	13
1.1. Особливості та принципи створення системи безпеки в готельно- ресторанному господарстві	13
1.2. Типи систем безпеки готельного комплексу	23
1.3. Типи систем безпеки ресторанного господарства	30
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ КОНЦЕПЦІЇ БЕЗПЕКИ НА ПІДПРИЄМСТВІ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	43
2.1. Аналіз можливих загроз і тактико-організаційні заходи	43
2.2. Технічна побудова систем безпеки у сучасному готелі	47
2.3. Структура та функції служби безпеки готельного комплексу	60
РОЗДІЛ 3. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ	69
3.1. Забезпечення безпеки туристів в готелі «Дніпропетровськ» та вдосконалення служби безпеки	69
3.2. Законодавчі та нормативні акти які регулюють безпеку в індустрії гостинності	85
ВИСНОВКИ	94
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	98



## ВСТУП

Актуальність обраної теми. Проблема безпеки споживачів готельних і ресторанних послуг вельми актуальна, оскільки безпека – потреба людини. Міжнародні конфлікти, хвиля злочинності і тероризму, незаконний обіг зброї і вибухових речовин – всі ці фактори не можуть не відбиватися на рівні безпеки життів споживачів і персоналу готелів і ресторанів у всіх країнах світу.

Готель є місцем відпочинку і, як наслідок, підвищеного скупчення людей. Обов'язок не лише забезпечити затишне проживання і гарантії доброго відпочинку, але і гарантію безпеки (життя, здоров'я, майна) людей, що проживають у готелях від певних загроз, бере на себе адміністрація готелю. Саме тому необхідний найретельніший контроль у сфері безпеки готелів. Здоров'я і безпека населення значною мірою залежить від харчування.

Харчування забезпечує ріст і розвиток організму людини, створює умови адекватної адаптації до навколишнього середовища. Заклад ресторанного господарства є місцем надання основних послуг харчування. Адміністрація закладу бере на себе обов'язок забезпечити спокійні гарантії безпеки споживачам. Перед службою безпеки стоять два завдання. Перше – забезпечення охорони від зовнішньої небезпеки й друге – забезпечення внутрішній безпеки закладу, збереженню майна, речей споживачів та запобігання крадіжок. Тому в закладах, які надають готельні і ресторанні послуги необхідно створювати систему забезпечення необхідної безпеки споживачів цих послуг.

Однією з основних потреб людини є потреба у безпеці. Більш детально її можна визначити як потребу у захищеності, стабільності, відсутності страху, занепокоєння (неспокою) і хаосу; потреба збереження фізичного і психологічного здоров'я; потреба у структуруванні і упорядкуванні оточуючого світу.

Сфера готельно-ресторанного бізнесу в Україні знаходиться на етапі становлення та є однією зі складових ринку, яка, виходячи з ринково-економічних передумов, а також спираючись на досвід активного розвитку у багатьох країнах світу, має ринкові та економічні перспективи. Однією з особливостей готельного та ресторанного бізнесу є те, що вони піддаються прямому й опосередкованому впливу зовнішнього середовища, що й зумовлює відповідні ризики. Будь-який готельно-ресторанний комплекс відчуває ризики, пов'язані з його виробничою, комерційною, посередницькою та іншою діяльністю. Фактор ризику змушує керівників сучасних готелів та закладів громадського харчування економити фінансові та матеріальні ресурси, розраховувати ефективність нових проектів, комерційних угод.

В сучасному конкурентному середовищі ризики є неодмінною умовою ведення бізнесу, що вимагає формування ефективної системи безпеки на кожному підприємстві, не зважаючи на сферу діяльності, організаційно-правову форму, форму власності та розміри.

Проблема безпеки в готельно-ресторанному бізнесі є мало досліджуваною, але серед науковців слід особливо відмітити таких вітчизняних авторів, як Рібун М., який аналізував безпеку підприємств готельного бізнесу як об'єкт наукових досліджень, Гадецька З., яка конкретизує сучасні підходи до створення системи безпеки в готелях України, Гавловська Н., яка у своїх дослідженнях закладає теоретичний базис системи безпеки підприємств готельно-ресторанної сфери, Роговий А., який займається вирішенням проблеми формування змісту проекту організації системи безпеки в готельному бізнесі.

Метою дипломної роботи є дослідження основних аспектів проблеми безпеки у сфері готельно-ресторанних підприємств та виявлення шляхів вирішення даної проблеми.

Завданням дипломної роботи є:

– розкрити поняття, особливості та принципи створення системи безпеки в готельно-ресторанному господарстві;

- розглянути типи систем безпеки готельного комплексу та ресторанного господарства;
- проаналізувати можливі загрози і тактико-організаційні заходи;
- розглянути структуру, функції служби безпеки готельного комплексу та технічну побудову системи безпеки у сучасному готелі;
- розглянути забезпечення безпеки туристів на прикладі готелю «Дніпропетровськ» та надати пропозиції щодо вдосконалення служби безпеки.

Об'єктом дослідження є готельно-ресторанне господарство.

Предметом дослідження є забезпечення безпеки підприємств готельно-ресторанної галузі на прикладі готелю «Дніпропетровськ».

Методи дослідження. порівняння, узагальнення, аналіз літературних джерел та Інтернет-ресурсів, аналітико-дослідницький метод, статистичний метод, описовий, метод факторного аналізу, метод експертних оцінок, метод абсолютних та відносних різниць, прийоми економічного аналізу (табличний, порівняння, групування, графічний), методи пошуку і збору даних, комплекс методів розрахунку економічної ефективності обслуговування споживачів.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що було ґрунтовно проаналізовано основні проблеми забезпечення безпеки в сфері готельно-ресторанних підприємств взагалі та на прикладі готелю «Дніпропетровськ» та розроблено рекомендації щодо подолання цих проблем та зменшення ризику для відпочиваючих.

Практичне значення отриманих результатів. Кваліфікаційна дипломна робота містить практичні рекомендації щодо подолання проблеми безпеки в готельно-ресторанних підприємствах (довідка 02/18 від 04.10.2021 р). Рекомендації, які розроблені в дипломній роботі можуть бути використані підприємствами готельної індустрії для поліпшення організації безпеки відпочиваючих.

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Основні результати, викладені в кваліфікаційній дипломній роботі, доповідалися й

обговорювалися на XXX Міжнародній науковій конференції студентів та молодих учених «Наука і вища освіта» (м. Запоріжжя, 7 листопада 2021 р.) та Щорічній науково-практичній конференції викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів НУ «Запорізька політехніка» «Тиждень науки» (м. Запоріжжя, 19 – 23 квітня 2021 р.) за результатами яких опубліковано тези доповідей.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (51 найменування). Загальний обсяг роботи – 97 сторінок комп'ютерного тексту (3,9 авт. арк.), основний зміст викладено на 101 сторінках (3,7 авт. арк.). Робота містить 1 таблицю та 9 рисунків.

## РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ БЕЗПЕКИ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

### 1.1. Особливості та принципи створення системи безпеки в готельно-ресторанному господарстві

Поняття безпеки містить у собі не лише захист від кримінальних зазіхань, але ще в більшій мірі створення запобіжних заходів забезпечення захисту від пожежі, вибуху й інших надзвичайних подій.

Головний принцип ресторанних та готельних систем безпеки – безпека не може забезпечуватися за рахунок комфорту гостей. Саме тому ресторанні та готельні системи безпеки, як правило, в корені відрізняються від «звичайних», що застосовуються в офісах і на підприємствах. Система безпеки в ресторані та в готелі включає багато компонентів. Це і люди (служба охорони), і замки в залах та інших приміщеннях, і сейфи, якими можуть користуватися гості ресторанного та гостинного комплексу. Багато хто вважає також необхідним заходом встановлення системи відеоспостереження, хоча це інколи викликає несхвалення клієнтів [18].

Економічна безпека закладів ресторанного та готельного господарства – це захист важливих інтересів суб'єкта господарювання від внутрішніх і зовнішніх джерел небезпеки, який формується адміністрацією готелю чи ресторану або спеціальними службами, які несуть за це відповідальність. Зазначені заходи дозволяють надавати послуги високої якості з найбільшою економічною ефективністю [31].

Концепція безпеки в готелі, ресторані і загальному розумінні є офіційно прийнятою системою поглядів на цілі, завдання, основні принципи і напрями у області забезпечення безпеки і стійкого розвитку будь-якого готельно-ресторанного комплексу, 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, механізму їх реалізації здійснюється з урахуванням загроз, які можуть протистояти даному об'єкту

вцілому.

Ефективне вирішення проблеми безпеки готелів та ресторанів 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 мають постійно вивчати досвід експлуатації готелів та ресторанів і роботи їх служби безпеки, дані статистики правопорушень, мати консультаційну взаємодію з фахівцями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств [10].

Наявність на ринку розвинутої системи добування комерційної інформації визначає правомірність створення не менш розвинутої системи її захисту від несанкціонованого отримання і зловмисного використання. Ці функції має виконувати служба безпеки готелів та ресторанів. 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. Потрібна постійно діюча система, що охоплювала б всі форми і методи надання безпеки персоналу, клієнтів і комерційної діяльності готельних та рестораних закладів [14].

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 (див. рис. 1.1)

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.

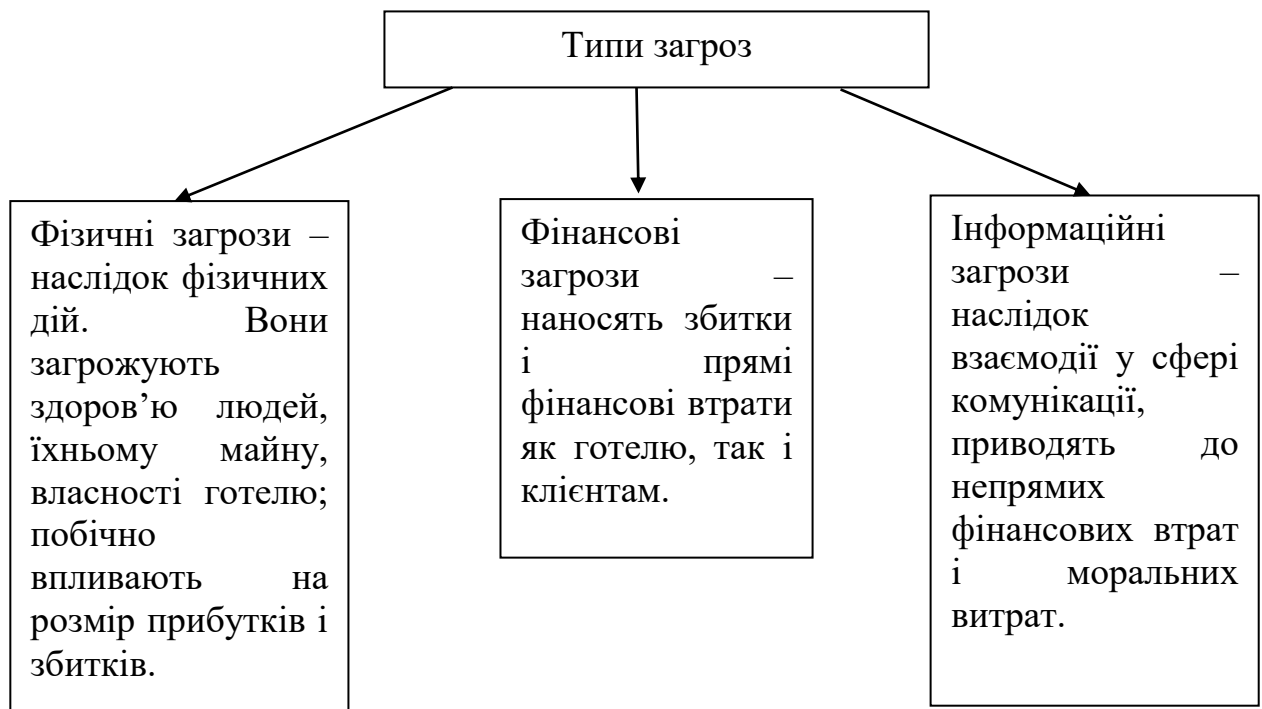


Рис. 1.1 – Класифікація типів загроз

Система обслуговування в готелі повинна бути побудована і матеріально обладнана так, щоб була забезпечена недоступність ключів на стійці портьє 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) [14].

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 [2].

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 [28].

Захист гостей і їхньої власності – важливий аспект у роботі готельно-рестораних закладів. 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 важливих 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 [28].

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, захоплення, пікетування, блокування; пошкодження входних дверей, ґрат, огорож, вітрин, меблів, а також транспортних засобів – особистих і службових [42].

Метою подібних акцій є відвертий терор щодо готельних та рестораних закладів; 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 та ресторані, 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 [47].

Реалізація цих загроз може перешкоджати нормальному виконанню основних функцій готельно-ресторанних підприємств.

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 та ресторані виникає за умов:

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

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.).

Шкідливі чинники (чинники ризику) можуть бути класифіковані таким чином (див. рис. 1.2).

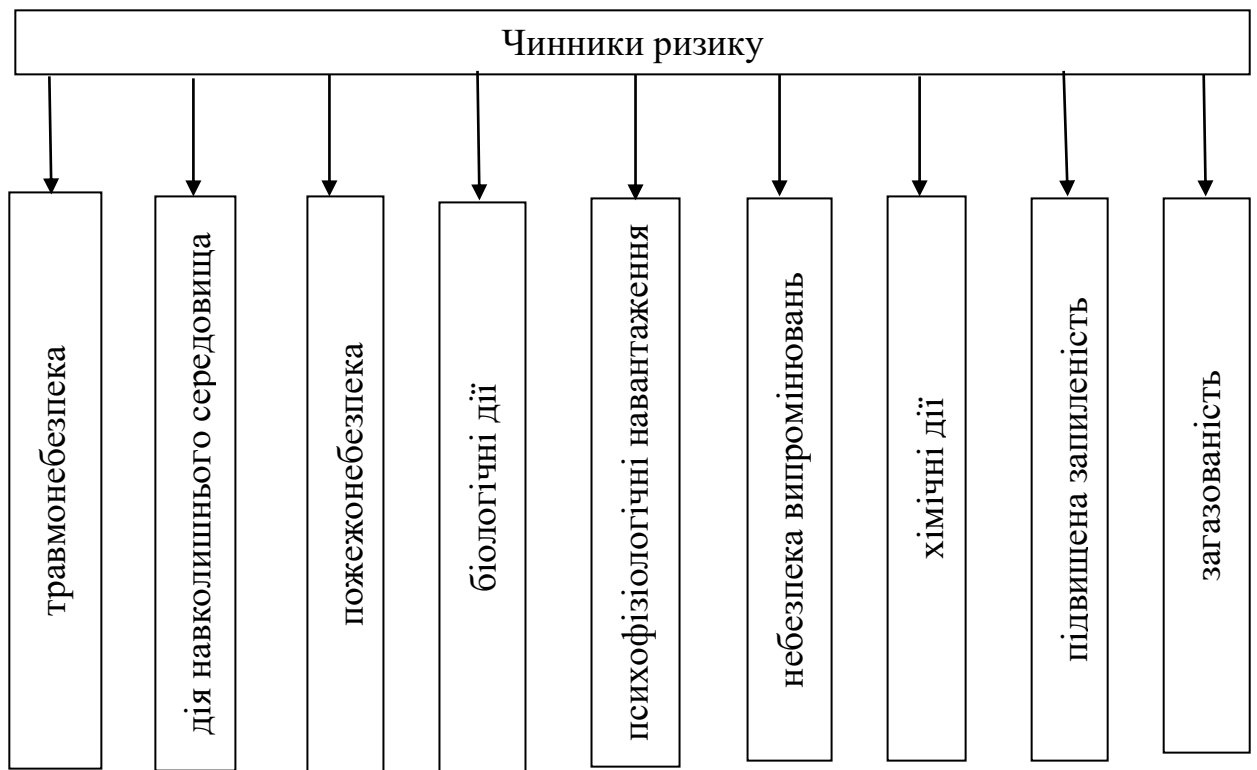


Рис. 1.2 – Класифікація чинників ризику

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 [28].

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;
- оснащення 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 [42].

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) [27].

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 безпеку 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 [42].

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 [28].

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 та ресторанах 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 [7].

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 [28].

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.

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 [31].

## 1.2. Типи систем безпеки готельного комплексу

При організації системи безпеки готельного комплексу необхідно чітко уявляти собі, для яких цілей і за рахунок яких коштів вона функціонуватиме. При вирішенні питань безпеки керівники готельних комплексів схильні вдаватися до двох крайнощів: або вони витрачають значні кошти на

організацію надскладних систем безпеки, які призначені для об'єктів підвищеної секретності, або майже не приділяють питанням безпеки належної уваги [32].

Безперечним фактом є те, що в сучасних умовах безпека готельного комплексу, його співробітників і клієнтів стає одним з чинників підвищення конкурентоспроможності бізнесу. До типів систем безпеки готельних комплексів належать дивись рисунок 1.3.

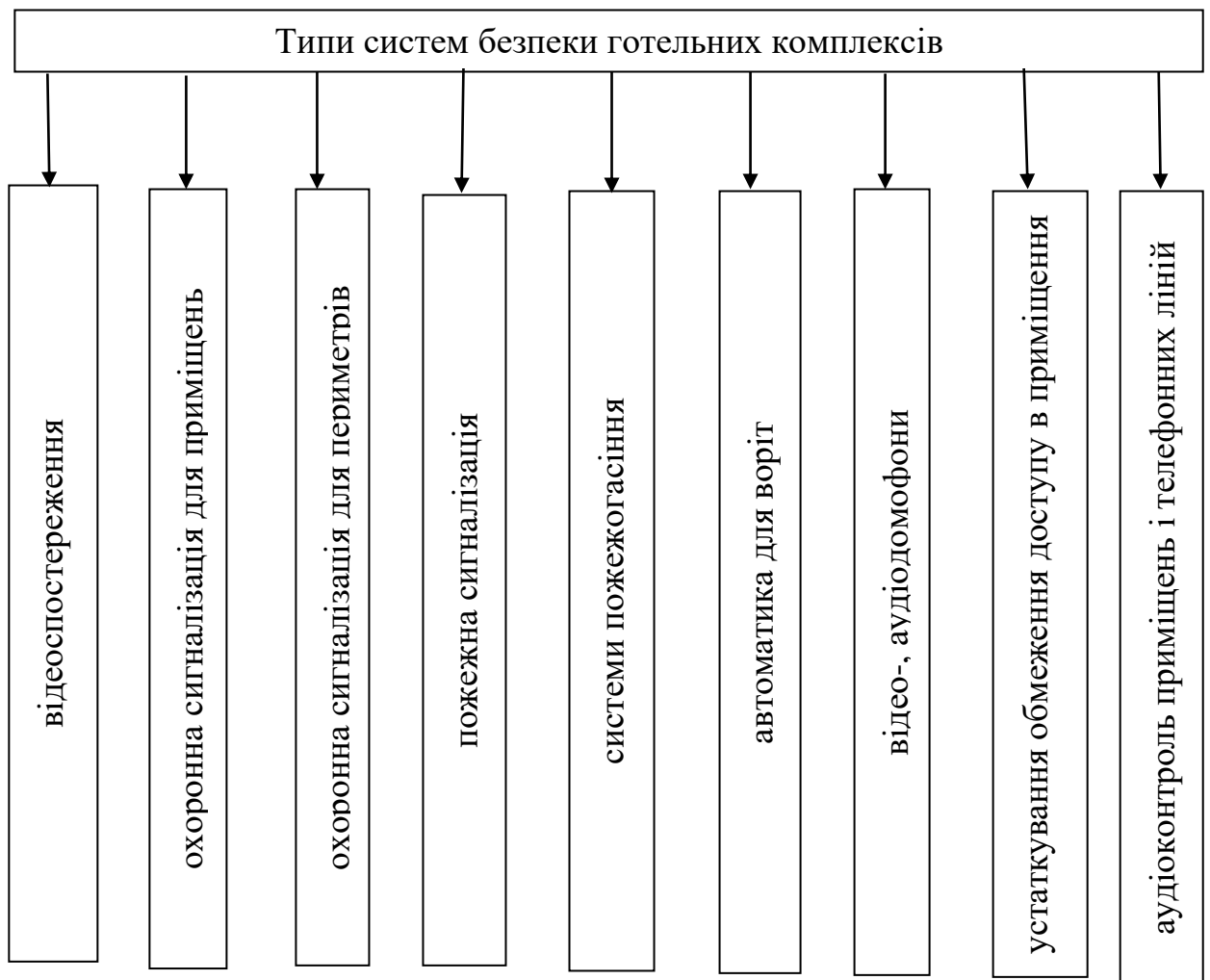


Рис. 1.3. – Типи систем безпеки готельних комплексів

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 вискоєфективні 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 [18].

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 відеокамерами 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 [31].

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.

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 псуєть 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 [34].

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 [29].

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 [31].

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

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 [18].

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 [29].

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) [29].

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

приміщеннях.

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 [42].

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.

Як виконавчі пристрої для здійснення пропускового режиму в системі контролю обмеженого доступу можуть використовуватися різні електромеханічні, електромагнітні замки, хвіртки і турнікети різних

модифікацій. Також може бути встановлена система фотоідентифікації [23].

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. Типи систем безпеки ресторанного господарства

Багатогранність сфери забезпечення безпеки клієнтів і персоналу ресторанного комплексу, також як і завдання в області захисту інформації, вимагають створення спеціальної служби, що здійснює реалізацію необхідного набору захисних заходів [19].

Однак, не можна забувати і про те, що будь-який ресторанний комплекс, як комерційне підприємство є предметом особливого інтересу конкурентів.

Ресторанний комплекс, відповідно до Закону України «Про туризм» відповідає: за збереження речей клієнтів, а також несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю і майну відпочиваючих внаслідок недоліків при наданні послуг, а також компенсує моральну шкоду, заподіяну клієнту порушенням його прав [2].

Тому в кожному ресторанному комплексі 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 повинне систематично контролюватися одним з керівників ресторанного комплексу. І персонал ресторанного комплексу повинен пройти курс протипожежної підготовки і надання першої допомоги.

У будівлі ресторанного комплексу всі запасні виходи і маршрути евакуації клієнтів повинні бути чітко позначені, а в кожному залі та у всіх громадських місцях повинна бути наочна інформація про запасні виходи, маршрути евакуації і найближчу систему пожежної сигналізації [43].

Для будь-якого ресторанного комплексу характерними є такі групи загроз, як природні, техногенні, екологічні, терористичні та інші. Рівні небезпеки загроз різного виду залежать від політичної обстановки в країні та світі, стабільності соціально-економічного розвитку як держави, так і регіону.

Захист гостей і їх власності – важливий аспект у роботі ресторанного комплексу. Власник і службовці зобов'язані згідно із законом вживати всі необхідні заходи обережності, щоб забезпечити безпеку гостей (в т.ч. й економічну). Велику роль в цій справі на сучасному етапі розпитку ресторанного бізнесу відіграють, електронні системи управління. Вони використовують мережу комп'ютерів останнього покоління і новітні технології, що допомагає підвищити ефективність операцій і мінімізувати річні махінації при здійсненні розрахунків. Заклади ресторанного господарства мають свої, лише їм властиві проблеми безпеки. В ресторанах всі обов'язки з контролю систем безпеки покладаються, як правило, на генерального директора [4]. Сфера, що має особливий інтерес для служби безпеки в ресторанах, передусім включає наступне (див. рис. 1.4).



Рис. 1.4. – Сфера, що має особливий інтерес для служби безпеки

Контроль за зберіганням і рухом продуктів.

Оскільки зберігання продуктів і приймання поставок може здійснюватися без участі по сторонніх осіб, більшість керівників закладів звертають свою увагу передусім на забезпечення цілісності продуктів власними працівниками та постачальниками.

Продукти харчування є дуже спокусливими для потенційних розкрадачів. Крадіжки продуктів харчування не лише знижують прибуток, але й призводять до недостач, вимушеної заміни страв, що входять до меню, а це у свою чергу, негативно впливає на гостей закладу.

До того ж злодії, щоб приховати злочин, наважуються на підробку важливих документів, що може призвести до помилки, якої припуститься керівництво при упорядкуванні намірів на майбутнє і закупівлях нових партій продуктів.

Ефективні розрахунки та контроль за рухом товарно-матеріальних цінностей дозволяють стежити за закупівлями, надходженням, зберіганням, видачею і взаєминами з постачальниками. Такий контроль важливий і з погляду успішних комерційних операцій закладів ресторанного господарства. Харчові продукти привертають увагу злодіїв, але не меншою мірою привабливі столові набори та кулінарне устаткування.

Контроль за лікєро-горілчаними виробами.

Ніщо так не потребує уваги керівників, зацікавлених у цілості майна закладу, як контроль за лікєро-горілчаними виробами. Алкогольні напої – винятково прибутковий товар, який дуже важко контролювати. Крадіжки алкогольних напоїв можуть мати будь-яку форму: це і винесення зі складу, і вживання працівниками на робочому місці, і приховування прибутків [18].

Нові методи контролю за зберіганням і реалізацією алкогольних напоїв дозволили скоротити втрати від крадіжок. Один із таких методів – використання автоматичного дозатора, безпосередньо сполученого з касовим апаратом.

Контроль за розрахунками з гостями.



Рахунки за обслуговування традиційно являють собою засоби, за допомогою яких обслуговуючий персонал (офіціанти, бармени) передає замовлення гостей в зону виробництва. Крім того, рахунки є платіжними документами, що підтверджують заборгованість гостя перед закладом, який його обслуговує. Цей борг повинен бути оплачений. Рідко, але трапляються випадки, коли гості, яких обслуговували, наприклад, у ресторані, можуть не розрахуватися. Проте частіше гроші гостя привласнюються обслуговуючим персоналом [42].

Слід зауважити, що контроль за розрахунками з гостями не такий простий. Існує багато способів обману, як, наприклад, повторне використання того самого рахунку, неперед'явлення рахунку, обрахування гостей, знищення чеків і багато інших.

Тому необхідний скрупульозний письмовий контроль за випискою рахунків і намірами з гостями [11].

Існує єдиний спосіб значно зменшити кількість проблем, пов'язаних із цілістю, – це точно записувати все, що відбулося. Через певний час можна чітко зрозуміти, що відбувається і вжити дійових заходів щодо запобігання цим проблемам.

Запис випадку повинен включати:

- сутність того, що сталося;
- дату і час;
- список учасників і показання свідків, якщо вони є;
- ушкодження, якщо вони були;
- вжиті адміністрацією заходи, включаючи повідомлення місцевих правоохоронних органів, якщо це необхідно;
- підпис упорядника звіту і дату [18].

Такі звіти можна долучити до особової справи працівників або ввести до комп'ютерної бази даних там, де подібна система використовується. Вони, безсумнівно, можуть знадобитися місцевими правоохоронним органам, якщо буде потрібний подальший розгляд. Такі записи анулюють лише на вимогу

правової інспекції.

Якість має таке важливе значення тому, що якщо розглядати заклади ресторанного господарства з погляду динаміки їхнього розвитку, якість буде найбільше впливати на їхню життєздатність. Без якісного продукту заклад не спроможний досягти своєї основної мети, Що є важливішою, ніж навіть прибутковість. Успішна реалізація якісного продукту споживачу є головним джерелом існування будь-якого складу [18].

Контроль за дотриманням стандартів обслуговування є сферою управління. Зазвичай під таким контролем розуміють ведення документації, надання оцінки досягнутого рівня обслуговування, заходи, що спрямовані на його поліпшення, у тому числі додаткове навчання, підвищення дисципліни і створення міцного працездатного колективу. Колективну роботу у закладі рідко аналізують та якісно оцінюють.

Головними причинами цього є [18]:

- недостатня увага, що приділяється вищезазначеному питанню;
- відсутність чітко сформульованих управлінських цілей і робочих стандартів, на яких повинні ґрунтуватися документація;
- оцінка, коригування і відновлення трудової діяльності;
- правильний розподіл обов'язків і достовірні методи бухгалтерського обліку.

Керівники не завжди бажають вирішувати проблеми, пов'язані з ускладненнями і скаргами на обслуговування, а також цінами, що відповідають рівню наданого обслуговування. Претензії та скарги гостей розглядаються як ситуації, у яких пошуки винного вважаються важливішими, ніж з'ясування причин і наслідків [18].

Попередження виникнення претензій повинно базуватися на досягненні згоди між керівником, працівником і споживачем щодо. Результатів роботи працівника, тобто кінцевого продукту. Найкраще досягти цього шляхом створення чітких стандартів, які можна ефективно контролювати і їх дотримуватись.

До того ж, використання концепції колективної праці, зокрема, у «ланцюжках якості», створює можливість взаємозв'язку, необхідного для виявлення та усунення причин виникнення претензій з боку гостей. Проте і тут існують перешкоди, головна з яких прихована у культурних традиціях, що включають право на захист від появи претензій, що стримує керівників. Але й тут проблеми можуть бути вирішені шляхом пошуку рішень та досягнення компромісу.

Відеоспостереження. Головними інструментами в контролі є встановлення системи відеоспостереження та системи контролю і керування доступом. Системи відеоспостереження є сьогодні обов'язковими, а деколи і основним елементом будь-якої сучасної системи безпеки.

Головними завданнями охоронного відеоспостереження в ресторанах і кафе на рисунку 1.5.

Система відеоспостереження в ресторані дозволяє здійснювати контроль роботи персоналу. Так за допомогою відеоспостереження в ресторані або кафе керівництво таких закладів може точно відстежувати суми чайових і стежити за тим, щоб обслуговуючий персонал не обманював клієнтів і не шахраював. Від рівня обслуговування клієнтів і відсутності шахрайства залежить імідж ресторану і кафе [38].

Більше того обслуговуючий персонал ресторану або кафе починають поводитися більш дисципліновано в присутності відеокамер. Так офіціанти не дозволяють собі грубити клієнтам, займатися своїми справами і не працювати – адже вони знають, що керівництво у будь-який момент може переглянути записи з камер і по гідності оцінити якість їх роботи.

Можливість дистанційного візуального контролю всього ресторанного 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 [38].

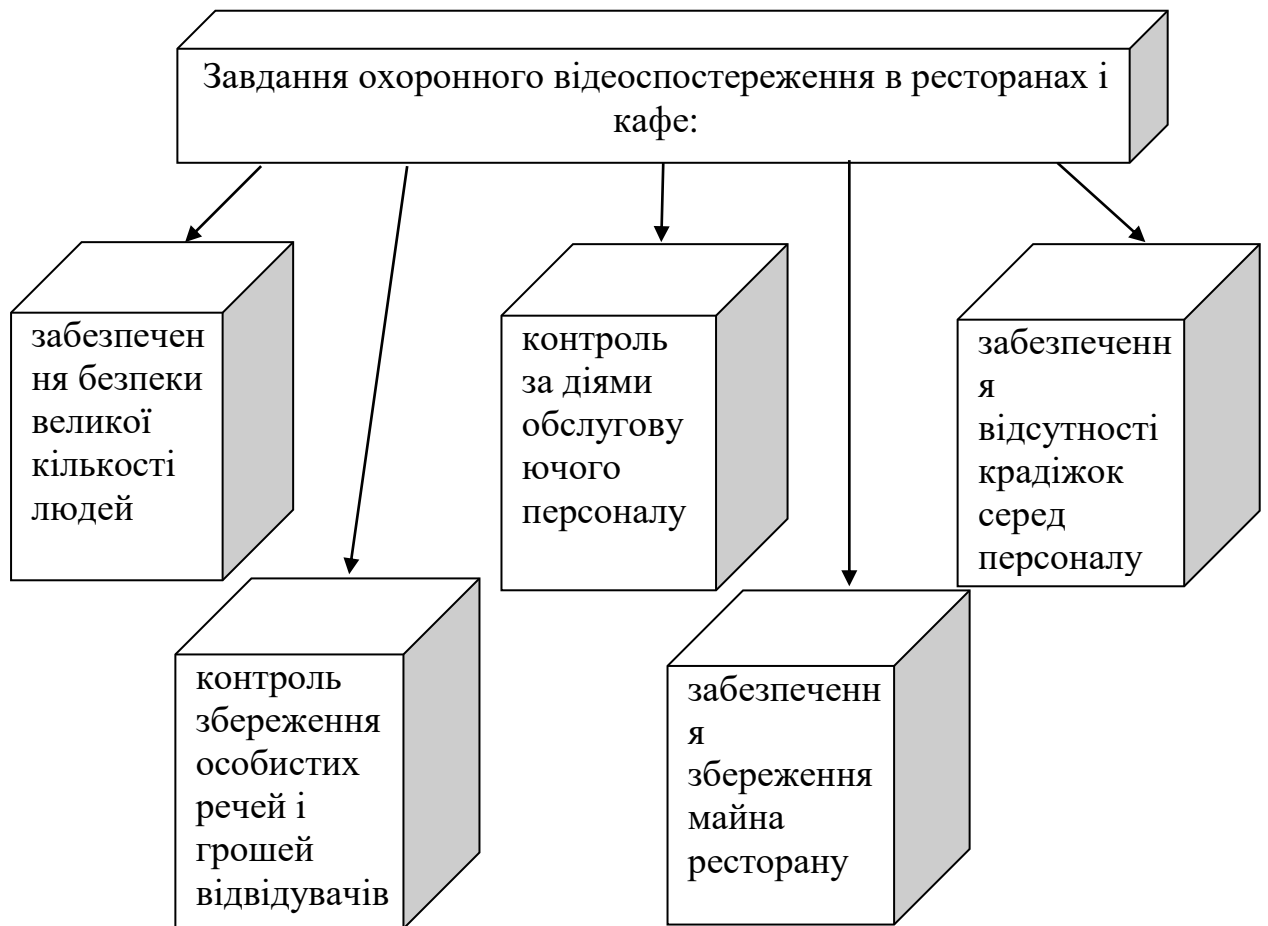


Рис. 1.5. – Завдання охоронного відеоспостереження в ресторанах і кафе

Метою впровадження системи відеоспостереження в ресторані є впершу чергу контроль за якістю обслуговування гостей і роботою персоналу, а також їх безпекою, можливість спостерігати за зоною приготування замовлень, а також складськими приміщеннями.

Одним з компонентів системи безпеки є система контролю і управління доступом (СКУД). Принцип роботи СКУД полягає в наступному: кожен співробітник отримує електронний ключ – пластикову картку, брелок або біометричний зчитувач (зчитувач відбитка пальців) з вмісту в ній індивідуальним кодом, в який заносяться дані власника: фото, відеозображення, структурний підрозділ організації та інші відомості про власника, за допомогою яких організується прохід співробітників через

турнікети, шлагбауми і хвіртки [31].

Система дозволяє вести: облік робочого часу; здійснювати ідентифікацію співробітника; здійснювати контроль за переміщенням співробітників; забезпечити захист від передачі картки іншій особі; дозволяє вирішити питання безпеки і дисципліни; автоматизувати кадровий та бухгалтерський облік; створити автоматизоване робоче місце охоронця.

Типи систем безпеки в рестораних комплексах [36].

До типів систем безпеки рестораних комплексів належать (див. рис. 1.6).



Рис. 1.6. – Типи систем безпеки рестораних комплексів

Так уже склалося, що громадське харчування – це та галузь, де традиції злочинства історично сильні. Методи «шліфуються» і передаються від покоління до покоління. Причому, ці самі методи бувають настільки витонченими, що стає прикро від того, що незвичайний інтелектуальний потенціал використовується в настільки непристойних цілях. Але боротися з

крадіжками треба, і робити це професійно.

Насправді, це просто завдання, яке потрібно вирішити, використовуючи системний підхід і набір певних інструментів.

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 [31].

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.

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 [33].

Охоронна сигналізація для периметрів.

Будь-яка периметральна система має своїм завданням якомога раніше виявити порушника, ще до його проникнення у 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 ресторанного 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. Радіохвильові системи також використовують для захисту необгороджених територій [31].

#### Система пожежної сигналізації

Система пожежної сигналізації (СПС) «інтелектуального» ресторанного 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 ресторанних комплексів, що займають великі площі, використовуються системи пожежної сигналізації, що підтримують десятки тисяч адресно-аналогових сповісників і шлейфів.

СПС «інтелектуального» ресторанного 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 під місця спалаху [36].

СПС «інтелектуального» ресторанного комплексу відрізняється високою надійністю і економічністю. Адресно-аналогові сповісники використовуються тільки в порівняно невеликих приміщеннях, забезпечуючи їх надійний захист з точною інформацією про місцеположення можливого вогнища спалаху. Приміщення з великою площею захищаються шлейфами (з неадресних датчиків), що включаються в адресну лінію через спеціальний адресний модуль. Модулі управління оповісниками, встановлені також в адресній лінії в безпосередній близькості від місця встановлення оповісників, забезпечують по зонне сповіщення про пожежу (у конкретній зоні). При цьому економляться монтажні матеріали і скорочується обсяг монтажних робіт.

Засоби і системи пожежогасіння [31].

Призначення цих систем полягає в автоматичному гасінні загоряння і запобіганні поширенню пожежі.

Можливі наступні варіанти побудови системи:

1) за принципом пожежогасіння:

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

2) за принципом організації системи:

- автономні пожежогасячі модулі з вбудованими пожежними датчиками;
- команда на включення пожежогасячого модуля подається центральною пожежною станцією або інтегрованою системою безпеки.

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

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 (центральна станція пожежної сигналізації формує сигнали, що запускають відповідні електродвигуни вентиляційної системи);
- запобігання поширенню диму (центральна станція пожежної сигналізації формує сигнали, що управляють приводами засувок вентиляційної системи, запускає електродвигуни турбін, що створюють підвищений тиск у ліфтових шахтах) [32].

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 ресторанних комплексах. Крім того, встановлення системи обмеженого доступу в приміщення дозволить істотно підвищити ефективність роботи служби безпеки ресторанного комплексу.

Дозвіл і реєстрація проходу через двері заснована на ідентифікації картки або брелка на різних відстанях зчитувальними пристроями, і поряд з дверима, прохід через які обмежується, встановлюються зчитувачі. Таким чином, увійти до приміщення можна за допомогою картки або брелка. 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 ресторанного комплексу. Система контролю доступу складається з ідентифікатора користувача (картки або брелка), зчитувача і контролера зчитувача [8].

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 касетним магніфоном. Такий пристрій підключається одночасно з телефонними апаратами [32].

Таким чином, застосування цих заходів, безпеки не лише забезпечить клієнта під час його перебування в готелі, але і захистить співробітників від необґрунтованих звинувачень. А це, поряд з іншими аспектами, підвищить репутацію готелю і, як наслідок, збільшить його рейтинговість.

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ КОНЦЕПЦІЇ БЕЗПЕКИ НА ПІДПРИЄМСТВІ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

### 2.1. 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.

Перелік можливих місць підвищеного інтересу кримінальних груп дивись в Таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Перелік можливих місць підвищеного інтересу кримінальних груп

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 апартаменти 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, теракту або взяття заручників;

- співробітник готелю, який вступив у змову з кримінальною групою з метою наживи або під впливом шантажу.

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.

Правильне рішення питання безпеки це 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).

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 впершу 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.

## 2.2. Технічна побудова систем безпеки у сучасному готелі

Система пожежної сигналізації. Призначення: ефективне і своєчасне виявлення загоряння з точним визначенням місця, оповіщення співробітників служби безпеки, міської служби пожежної охорони, ініціювання (подача сигналу на включення відключення) інших систем, документування

інформації.

Система пожежної безпеки. Має забезпечити виконання таких завдань (див рис.2.1).



Рисунок 2.1 – Завдання системи пожежної безпеки

Побудова: для виявлення факту загоряння використовуються різні типи пожежних датчиків (оповісників):

– димові (оптичні, іонізаційні, радіоізотопні, лінійні тощо).

Використовуються в найбільш важливих, пожежонебезпечних зонах, а при можливості у всіх приміщеннях;

– теплові (магнітні, із застосуванням легкоплавких матеріалів,



термометричні тощо). Використовуються в менш відповідальних зонах і як допоміжні;

- ручні сигналізатори пожежі. Розташовуються, як правило, поблизу запасних пожежних виходів, у місцях паління тощо;

- комбіновані тепло-димові датчики.

Усі датчики можуть бути адресними (точне визначення місця загоряння) або безадресними (визначення місця з точністю до номера, або, як правило, кількох приміщень або цілого поверху).

Інформація від датчиків збирається центральною станцією пожежної сигналізації, що виконує функції контролю стану і працездатності датчиків, виконавчих пристроїв, пристроїв оповіщення, передачі інформації, ініціювання і документування інформації.

Функції центральної станції можуть виконувати:

- спеціалізований пожежний приймально-контрольний прилад або багатофункціональний приймально-контрольний прилад системи пожежної, охоронної та тривожно-викличної сигналізації (при автономній або напівавтономній організації системи безпеки);

- модулі (концентрування інформації, відображення, інтерфейсу тощо) інтегрованої системи безпеки.

Система візуально-звукового оповіщення. Призначення: екстрене оповіщення гостей і співробітників готелю про виникнення пожежі або іншої екстремальної ситуації, указання шляхів якнайшвидшої безпечної евакуації, подання іншої екстреної інформації.

Побудова: для оповіщення використовуються спеціалізовані гучномовці, світлові табло з фіксованими написами («Пожежа», «Вихід» тощо), піктограмами або світлодіодне табло. Сигнал на включення засобів оповіщення подається або автоматично центральною станцією пожежної сигналізації, або оператором системи безпеки. Так само передана через гучномовці аудіоінформація може або вимовлятися через мікрофон оператором, або бути попередньо записана на магнітофон або в пам'яті

комп'ютера і передаватися автоматично.

Відзначимо, що сучасні потужні інтегровані системи пожежної безпеки включають розвинуті інтелектуальні системи оповіщення, що формують звукові і візуальні повідомлення залежно від конкретної ситуації (конкретного місця загоряння, розмірів території, охопленої вогнем, часу, що пройшов з моменту загоряння тощо), що забезпечує найбільшу ефективність евакуації і безпеку.

Система пожежогасіння. Призначення: автоматичне гасіння загоряння, запобігання поширенню пожежі.

Побудова: можливі такі варіанти:

1) за принципом пожежогасіння:

– спринклерне пожежогасіння (найдешевший варіант за умови повної реконструкції готелю);

– аерозольне або порошкове пожежогасіння;

– газове пожежогасіння (висока ефективність, не наносить шкоди інтер'єру);

2) за принципом організації системи:

– автономні пожежогасячі модулі з вбудованими пожежними датчиками;

– команда на включення пожежогасячого модуля подається центральною пожежною станцією або інтегрованою системою безпеки.

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

Управління системою вентиляції і димовидалення. Призначення: Запобігання поширенню диму і вогню по ліфтових і вентиляційних шахтах і трубах, видалення диму з приміщень.

Побудова: включаються підсистеми:

– димовидалення (центральна станція пожежної сигналізації формує

сигнали, що запускають відповідні електродвигуни вентиляційної системи);

– запобігання поширенню диму (центральна станція пожежної сигналізації формує сигнали, що управляють приводами засувки вентиляційної системи, запускає електродвигуни турбін, що створюють підвищений тиск у ліфтових шахтах).

Відзначимо, що найбільш складні інтегровані комплекси (такі, як наприклад, система фірми Honeywell) цілком включає до свого складу системи вентиляції (електродвигуни, вентиляційні турбіни, засувки тощо), що підвищує ефективність протипожежного захисту.

Система розблокування виходів. Призначення: при виявленні системою пожежної сигналізації загоряння суворо необхідним є автоматичне розблокування всіх дверей, в тому числі готельних номерів, пожежних і інших виходів для забезпечення безперешкодної евакуації з готелю. Також необхідним, з погляду пожежної безпеки, є вимога автоматичного спуску ліфтів донизу і повне їхнє блокування при виникненні пожежі.

Побудова: центральна станція пожежної сигналізації формує сигнали, що передаються головному контролеру (локальним контролерам) системи управління доступом, що забезпечує розблокування дверей. При цьому система розблокування повинна бути інтелектуальною, тобто, наприклад, при локальному загорянні окремої комори госпінвентарю на останньому поверсі немає потреби розблокувати всі двері будинку, і, навпаки, при загорянні подібної комори, прилягаючої до центральної пультової, реальною стає загроза виходу з ладу всієї системи в цілому, оскільки подальший розвиток подій найчастіше непередбачуваний, але розраховувати треба на гірше, може бути необхідне моментальне розблокування всіх дверей.

Сигнали також передаються контролерам, що управляють ліфтами (у багатьох системах доступу передбачені контролери ліфтів) для їхнього спуску і блокування.

Система охоронної сигналізації. Призначення: ефективно і своєчасне виявлення факту несанкціонованого проникнення в охоронювані приміщення

(майданчики, зони) з точним визначенням місця, оповіщення співробітників служби безпеки, міліції (позавідомчої охорони), документування інформації.

Захистові за допомогою засобів охоронної сигналізації підлягають:

- зовнішній периметр готельного комплексу;
- паркування автотранспорту;
- зовнішній периметр готелю;
- відповідальні службові приміщення, такі як каса, камера тимчасового зберігання коштовностей, комори, кабінети адміністрації готелю, різного роду апаратні і пультаві;
- готельні номери;
- інші площадки, зони, приміщення.

З огляду на велику кількість точок охорони, складний і непередбачуваний режим функціонування об'єкту, необхідність дотримання принципу максимізації показника ефективності та вартості і наявність могутніх систем обмеження доступу і телевізійного спостереження, достатнім може вважатися принцип мінімального оснащення готельних номерів сигналізаційними засобами. З тих же причин необхідна реалізація децентралізованого принципу охорони, тобто встановлення і зняття з охорони, яку здійснює сам клієнт.

Природно, це не стосується деяких інших приміщень підвищеної важливості, таких, як сейфова, каса, комори тощо. При оснащенні цих приміщень необхідно дотримуватися принципу багаторубіжності, тобто застосування декількох концентричних кілець сигналізації, що оточують охоронюваний об'єкт.

Система тривожно-викличної сигналізації. Призначення: терміновий виклик (оповіщення про виникнення тривожної ситуації) служби безпеки. На додаток до цього завдання система тривожно-викличної сигналізації може також використовуватися для подання різних сигналів клієнтом готелю покоївкам, технікам тощо.

Система управління доступом. Призначення: забезпечення

безперешкодного санкціонованого доступу в приміщення і блокування несанкціонованого доступу, організація режиму доступу (за тимчасовим розкладом, за ієрархією, залежно від сплачених клієнтом послуг тощо), облік робочого часу співробітників, документування інформації.

Більш перспективною (хоча і більш дорогою) на сьогоднішній день є ідея створення мережної (on-line) системи з централізованим контролем. Така система дозволить оператору служби безпеки (а також менеджеру готелю, представникам інших служб) постійно тримати під контролем ситуацію на об'єкті, знати, які приміщення відкриті, закриті, дозволяти або забороняти доступ тощо, можна навіть дозволити або заборонити певним особам зупиняти ліфт на тому чи іншому поверсі.

Коротко опишемо склад і принцип побудови мережної системи. Індивідуальні пластикові картки, що використовуються як «електронний ключ», забезпечуючи доступ у приміщення за певним алгоритмом, існують такі типи:

- перфоровані (найдешевші, перезапис неможливий);
- магнітні (найбільш розповсюджені, дешеві);
- штрих кодові (надійні, дешеві, без перезапису);
- viegand (індуктивні) (перезапис неможливий, середньої вартості);
- proximity (з дистанційним зчитуванням, відносно дорогі);
- smart (з вбудованим чипом) (найбільша кількість функцій, практично неможливо підробити, найдорожчі);

Зчитувачі пластикових карток призначаються для зчитування з них інформації.

Кодонабірні пристрої призначені для набору індивідуального коду; іноді поєднуються зі зчитувачем карт, у цьому випадку код служить для підтвердження факту санкціонованого використання картки.

Контролери зчитувальних пристроїв призначені для обробки інформації, що надходить від зчитувачів і кодонабірних пристроїв і передають її на центральну станцію (головний контролер), дозволяють або

забороняють доступ відповідно до закладеного алгоритму, управляють замками.

Центральна станція системи управління доступом являє собою, як правило, персональний комп'ютер, сервер, іноді головний контролер або і те, і інше. В інтегрованих комплексах безпеки відповідні модулі або безпосередньо сервер комплексу використовуються для контролю, обробки, відображення і документування інформації, що надходить, управління режимом доступу, програмування локальних контролерів, організації взаємодії з іншими системами комплексу безпеки, прийому та передачі інформації.

Крім того, до мережної системи включаються:

- обладнання для виготовлення карт, записування інформації;
- замкові дверні пристрої (електромеханічні й електромагнітні замки, електрозасувки, дверні доводчики тощо);
- інші пристрої, що включають тамбури, шлюзи, прохідні кабінки, детектори металів (для умов готелю ці пристрої можуть застосовуватися з великими обмеженнями).

З погляду економії коштів як індивідуальні картки найдоцільніше використовувати звичайні пластикові картки з магнітним кодуванням. Для клієнтів класу VIP можуть бути рекомендовані proximity-картки (зчитуються дистанційно, навіть якщо знаходяться всередині гаманця в нагрудній кишені).

Картка видається клієнтові при реєстрації. Система будується таким чином, що доступ клієнту до номера дозволяється рівно на оплачений термін перебування в готелі. Крім того, можливий дозвіл або заборона доступу до тих, або інших приміщень (зон, поверхів) залежно від сплаченого комплексу послуг, класу тощо. Відвідувачам, які не є клієнтами готелю, можуть також видаватися індивідуальні карти, що дозволяють, наприклад, лише доступ на певний поверх протягом певного часу.

Відзначимо, що можливі найрізноманітніші настройки системи на певну реакцію у випадку спроби несанкціонованого проходу. Наприклад,

якщо зафіксовано спробу скористатися гостьовою карткою в рамках дозволеного маршруту, але поза заданим часом, система може або просто заборонити прохід, або дозволити його, негайно сповістивши службу безпеки.

Обслуговуючий персонал готелю, співробітники служби безпеки можуть мати персональні картки, що дозволяють доступ до певних або до всіх номерів. При кожному факту входу до номера центральна станція фіксує, хто і коли ввійшов.

Зазвичай, для більшої ефективності системи контролю доступу на особливо важливих об'єктах застосовуються шлюзові або тамбурні прохідні кабінки, що практично виключають будь-яку можливість несанкціонованого проходу і блокують порушника в замкнутому просторі кабінки. Однак застосування подібних пристроїв у готелях навряд чи доцільне, оскільки створює масу незручностей для клієнтів та їх гостей.

Хоча для окремих приміщень (каса, сховище цінностей) воно може бути рекомендоване. Аналогічно, може бути рекомендоване локальне застосування пристроїв виявлення металів (зброї), вибухових речовин. Наприклад, стаціонарні детектори аркового типу можуть бути встановлені на вході в зони або окремі номери категорії люкс, а вже користуватися ними чи ні, вирішує господар номера або його особиста охорона. Крім того, рекомендується оснастити службу безпеки переносними детекторами зброї й вибухівки.

Система телевізійного спостереження. Призначення: забезпечення візуального контролю за обстановкою на об'єкті, аналіз позаштатних ситуацій, верифікація (перевірка істинності) сигналів тривоги, що надходять, допомога в прийнятті оперативних рішень, протоколювання візуальної інформації.

Відзначимо, що у всіх сучасних концепціях безпеки загальноувизнаним вважається висока ефективність застосування систем телевізійного спостереження. Саме тому практично всі комплекси технічних засобів безпеки великих готелів, що встановлюються в останні роки за кордоном, оснащуються потужними системами телевізійного спостереження. Такі

системи включають, як правило, від декількох десятків до сотень телевізійних камер, кілька постів спостереження, оснащених моніторами і винесеними пультами управління.

Узагалі, при виборі типу установки потрібно враховувати таку обставину: відкрито встановлена камера, з одного боку, «відлякує» потенційного злочинця, з іншого боку, створює певний моральний дискомфорт для клієнтів.

Відеоінформація від камер надходить до центральної пультавої, де за допомогою різних відеокомутаційних пристроїв здійснюється обробка відеосигналів (накладення дати, часу, імені або номера камери, поєднання зображень тощо), виведення відеоінформації на монітори, запис на реєструючі пристрої, розподіл інформації між постами (пультовими), взаємодія з іншими системами комплексу безпеки.

Система захисту інформації. Захистові підлягає така інформація:

- про клієнтів категорії VIP;
- про факт прибуття і вибуття, час проживання, розпорядок дня, відвідувачів і телефонних абонентів клієнта;
- про зміст переговорів, що ведуться клієнтом (у номері або в спеціально відведених кімнатах);
- інформація, що обробляється із застосуванням клієнтської або готельної оргтехніки (персональний комп'ютер, друкарська машинка, електронна записна книжка тощо);
- інформація, обговорювана або оброблювана із застосуванням технічних засобів під час нарад у спеціально виділених приміщеннях;
- комерційна таємниця.

Комерційну таємницю про діяльність готелю можуть складати відомості про окремі фінансові показники, про систему ділових зв'язків, відомості по клієнтах, дані щодо кадрів, відомості щодо організації охорони і протипожежної безпеки.

Захист відомостей здійснюється за допомогою певних організаційно-



технічних заходів. До організаційних заходів варто віднести обмеження доступу до відомостей, що захищаються, і введення адміністративної і правової відповідальності за їх розголошення.

Технічні заходи мають на меті виключити витік відомостей, що захищаються, по технічних каналах за рахунок прослуховування по акустичних і віброакустичних каналах, побічних електромагнітних випромінювань і наведень технічних засобів зв'язку, електроживлення, радіотелевізійної прийомної апаратури, електропобутових приладів, оргтехніки тощо; оптичним каналом; за рахунок засобів несанкціонованого зчитування інформації (закладок).

Противарійний контроль систем життєзабезпечення будинку (газ, вода, електрика). Призначення: контроль і блокування на випадок аварії (пожежі, стихійного лиха, загрози теракту) систем життєзабезпечення готелю.

Система оперативного зв'язку. Призначення: забезпечення оперативного зв'язку між пультовими і постами служби безпеки, окремими співробітниками служби безпеки й інших служб.

Побудова: усі пультові, пости охорони і спостереження оснащуються багатоканальними переговорними пристроями (бажано з трубками телефонного типу з розумінням конфіденційності), співробітники служби безпеки, інженерних служб забезпечуються портативними радіостанціями для забезпечення оперативного зв'язку.

Технічна міцність будинку готелю. Призначення: створення фізичних бар'єрів, що перешкоджають несанкціонованому проникненню до готелю, шляхом руйнування (злому) його інженерних конструкцій.

Побудова: це завдання максимально може бути вирішене лише при будівництві нового будинку або при генеральній реконструкції, що допускає перепланування. В інших випадках можуть бути рекомендовані такі заходи підвищення технічної міцності будинку:

– встановлення металевих ґрат на вікнах першого і цокольного поверхів, обклеювання шибок зазначених вікон, а також вікон готельних

номерів (усіх або лише категорії люкс) захисною плівкою;

- встановлення металевих дверей на входах до найбільш відповідальних приміщень і блоків приміщень;

- оснащення найбільш важливих дверей високоякісними замковими пристроями, встановлення турнікетів, прохідних кабін, шлюзів.

Створення комплексної інтегрованої системи безпеки дозволяє не лише значно підвищити ступінь забезпечення безпеки будинку і його мешканців, але і значно підвищити якість обслуговування клієнтів, полегшити роботу персоналу.

Наприклад, всі готельні номери можна оснастити спеціалізованими пультами, пов'язаними з загальним комплексом автоматизації будинку, що забезпечують управління освітленням, радіоприймачами, телевізорами, викликом покоївки, технікою, передачу тривожного сигналу до служби безпеки, прохання про медичну допомогу тощо.

Виносне табло такого пульта може висвітлювати напис типу «Прохання не турбувати» або «Приберіть, будь ласка, мій номер». Як такий пульт, що має, однак, менший набір функцій, може бути використано, наприклад, кодонабірний пристрій системи управління доступом.

Крім того, менеджер готелю, покоївки, техніки завжди зможуть мати повну інформацію про життєдіяльність будинку: вільний або зайнятий той чи інший номер, в якому стані знаходиться система життєзабезпечення тощо, що значно полегшить їхню роботу.

Повна комп'ютеризація допоможе автоматизувати багато процесів обліку.

Можливі інші варіанти застосування систем комплексу технічних засобів безпеки з метою підвищення якості готельного обслуговування, полегшення праці співробітників готелю.

Отже, переваги побудови інтегрованого комплексу технічних засобів безпеки безперечні: повний взаємозв'язок усіх систем забезпечує високий ступінь автоматизації багатьох процесів управління готелем, полегшує і

прискорює процес прийняття рішень оператором служби безпеки в екстремальній ситуації, надаючи оператору повну інформацію від усіх систем, автоматизуючи деякі дії; за рахунок передачі інформації іншим службам готелю полегшується робота покоївок, техніків, адміністраторів тощо; підвищується рівень готельного обслуговування, гості почувають себе більш комфортно і спокійно.

Існує два шляхи побудови інтегрованого комплексу. Перший – звертання до могутньої спеціалізованої фірми, що має все необхідне для проведення такої роботи і досить солідний стаж роботи в цій області. Це гарантує повну взаємну сумісність усіх систем, функціональну закінченість, надійність. Однак у цьому випадку фірма-інсталятор схильна нав'язувати замовникові свої правила і пристрасті, а в ряді випадків і завищувати вартість проведення робіт.

Другий – вибір оптимального набору технічних засобів від різних виробників за допомогою фірми консультанта та інтеграція підсистем за допомогою комп'ютерних засобів. У цьому випадку вдається краще врахувати специфіку готелю, врахувати вже наявне обладнання, заощадити значні кошти. Однак цей шлях вимагає більшої уваги керівництва готелю, уважного розглядання і вирішення питань взаємної сумісності підсистем, розробки матзабезпечення тощо.

У будь-якому разі перед прийняттям рішення рекомендується провести конкурс – тендер декількох фірм-інсталяторів з розглядом пропонованих ними техніко-економічних обґрунтувань.

Уразі, коли готель уже має досить сучасні підсистеми безпеки, що добре себе зарекомендували, наприклад телевізійного спостереження або пожежогасіння та їх демонтаж з метою заміни недоцільний, припустима часткова інтеграція старого і нового обладнання з метою модернізації комплексу шляхом зміни його конфігурації і додання йому нових функціональних можливостей.

Взагалі, говорячи про принципи організації комплексу, необхідно

враховувати характерні риси і конкретні умови функціонування об'єкта, а також, наявні фінансові можливості.

### 2.3. Структура та функції служби безпеки готельного комплексу

Багатогранність сфери забезпечення безпеки готельного комплексу, його персоналу і клієнтів, також як і завдання в області захисту інформації, вимагають створення спеціальної служби, що здійснює реалізацію необхідного набору захисних заходів.

Приклад структури служби безпеки готельного комплексу наведено на рисунку 2.2.



Рис. 2.2 – Структура служби безпеки

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.

Організація режиму і охорони. Основним завданням служби безпеки готельного комплексу 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.

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

Останнім часом, у зв'язку із загрозою терористичних актів. Служба безпеки інформує не лише працівників готелю, але і гостей про дії в надзвичайних ситуаціях, а також при виявленні забутих предметів. А з персоналом проводяться періодичні учення, на яких програється схема дій кожного працівника при загрозі теракту. Безпека гостей – один з основних критеріїв оцінки конкурентоспроможності готелю у сучасному світі (див. рис. 2.3).

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.

Основним завданням служби безпеки готельного комплексу є забезпечення його безпеки, що передбачає вжиття превентивних,

організаційних і ліквідаційних заходів щодо запобігання фізичним, фінансовим та інформаційним небезпекам і загрозам постояльцям, персоналу, будівлі та майну готельного комплексу.

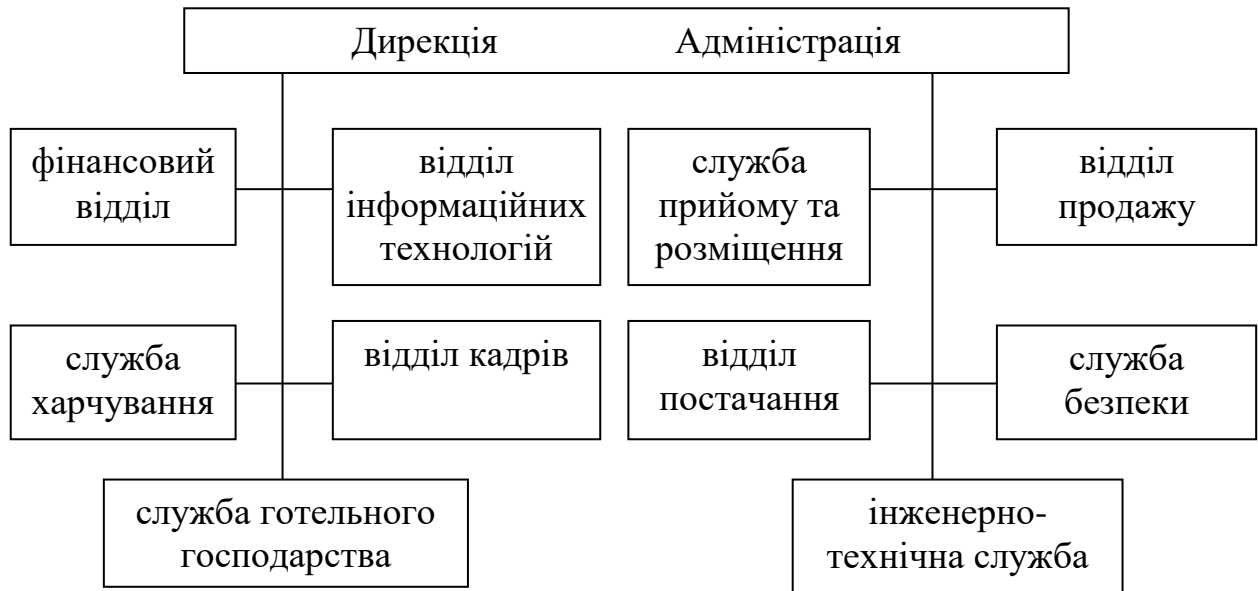


Рис. 2.3– Організаційна структура готелю

Основними завданнями служби безпеки готельного комплексу є такі.

1. Забезпечення режиму доступу в будівлю готельного комплексу і на його територію, запобігання несанкціонованому проникненню в приміщення і на територію готельного комплексу.

2. Контроль дотримання клієнтами процедури доступу в приміщення.

3. Забезпечення охорони припаркованих транспортних засобів клієнтів та співробітників на обладнаних автостоянках, а також автопарку готельного комплексу.

4. Визначення зон ризику (тобто зон, де вірогідність негативних дій вища, а наслідки цих дій небезпечніші) і 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 готельного комплексу.

6. Спостереження за поведінкою клієнтів, відвідувачів, персоналу, що може спричинити розкрадання, з метою його попередження.

7. Контроль роботи систем життєзабезпечення готельного комплексу.

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 готельного комплексу.

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. Аналіз галузевої інформації і участь в її формуванні.

19. Вхідний контроль продуктів.

Правові основи діяльності служби безпеки. Основні положення, склад і організація служби безпеки мають юридичну силу в тому випадку, якщо вони відповідають положенням, зафіксованим в основоположних правових документах. В основу діяльності служб безпеки покладені нормативні та законодавчі акти України, включаючи інструкції міністерств і відомств, що стосуються відповідних видів діяльності, статут готельного комплексу, колективний договір, трудові договори, правила внутрішнього трудового розпорядку співробітників, посадові обов'язки керівників і персоналу готельного комплексу.

У своїй діяльності служба безпеки готельного комплексу повинна керуватися: законодавством України; офіційними документами міністерств і

відомств, що стосуються питань діяльності готельного комплексу; інструкцією по організації відділу режиму і охорони; інструкцією по організації допуску в готельний комплекс; інструкцією по дотриманню комерційної таємниці; інструкцією по роботі з клієнтами; інструкцією по організації зберігання документів, що містять конфіденційну інформацію; інструкцією по забезпеченню інженерно-технічного захисту систем життєзабезпечення готельного комплексу; інструкцією по протипожежній безпеці; іншими документами, що відносяться до сфери зовнішньої або внутрішньої регламентації інших аспектів, включених в область відповідальності служби безпеки готельного комплексу.

Загальні функції служби безпеки готельного комплексу.

Служба безпеки готельного комплексу виконує наступні загальні функції:

1) організовує і забезпечує пропускний режим в будівлях і приміщеннях готельного комплексу, розробляє і здійснює порядок несення охоронної служби, контролює дотримання вимог режиму співробітниками, клієнтами, партнерами;

2) управляє роботами по проведенню комплексу заходів щодо забезпечення особистої і фінансової безпеки персоналу, клієнтів і забезпеченню їх правового і організаційного регулювання;

3) управляє роботами по проведенню комплексу заходів щодо забезпечення збереження систем життєзабезпечення готельного комплексу, а також по ліквідації фінансових загроз готельному комплексу з боку зовнішніх і внутрішніх учасників ринкового процесу;

4) бере участь в розробці основоположних документів з метою закріплення в них вимог забезпечення безпеки і захисту комерційної таємниці, зокрема статуту, колективного договору, правил внутрішнього трудового розпорядку, положень про підрозділи, а також трудових договорів, угод, підрядів, посадових інструкцій і обов'язків керівної ланки і рядових фахівців;



5) розробляє і здійснює спільно з іншими підрозділами готельного комплексу заходи щодо попередження виникнення або ліквідації виниклих раніше загроз фізичного, фінансового та інформаційного планів при всіх видах об'єктових робіт;

6) організовує і контролює виконання вимог внутрішніх інструкцій по безпеці, організовує навчання і тренінг персоналу готельного комплексу;

7) вивчає всі сторони діяльності готельного комплексу (комерційну, фінансову та ін.) для виявлення і попередження всіляких видів загроз його безпеці і безпеці клієнтів, веде облік і аналіз порушень режиму безпеки, накопичує і аналізує дані про зловмисні устремління конкурентів, про діяльність персоналу готельного комплексу, його клієнтів і партнерів;

8) організовує і проводить службові розслідування по фактах крадіжок, розголошування відомостей, втрат документів та інших порушень безпеки в готельному комплексі;

9) розробляє, веде, оновлює і поповнює перелік внутрішніх нормативних актів, що регламентують порядок забезпечення безпеки і захисту інформації;

10) забезпечує суворе виконання вимог нормативних документів по забезпеченню безпеки і захисту комерційної таємниці;

11) здійснює керівництво службами і підрозділами безпеки всього готельного комплексу;

12) організовує і регулярно проводить навчання співробітників готельного комплексу і служби безпеки по всіх напрямках діяльності, добиваючись, щоб до цих питань був вироблений глибоко усвідомлений підхід всього персоналу готельного комплексу;

13) веде облік сейфів, металевих шаф, спеціальних сховищ та інших приміщень, в яких дозволено постійне або тимчасове зберігання цінностей і конфіденційних документів готельного комплексу;

14) контролює роботу інженерно-технічних засобів, що забезпечують вирішення питань безпеки;

15) підтримує контакти з правоохоронними органами і службами безпеки інших об'єктів з метою вивчення криміногенної обстановки;

16) відповідає за протипожежну безпеку готельного комплексу, контроль стану відповідного устаткування, навчання персоналу і взаємодію з офіційними органами Держпожезнагляду.

Права, обов'язки і відповідальність співробітників служби безпеки Співробітники служби безпеки з метою забезпечення всього комплексу заходів по захисту особистих, майнових, фінансових, інформаційних інтересів клієнтів готельного комплексу, його персоналу, а також самого готельного комплексу як юридичної особи, мають право:

- брати участь в розробці документації і організаційних процедур, що забезпечують безпеку готельного комплексу;

- вимагати від всіх співробітників готельного комплексу, 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 готельного комплексу, направлені на забезпечення спільними зусиллями виконання заходів безпеки.

Співробітники служби безпеки зобов'язані:

- суворо дотримувати правила внутрішнього розпорядку і посадові інструкції;

- здійснювати контроль дотримання правових положень, закріплених у вказаних вище документах, персоналом, клієнтами і відвідувачами;

- доповідати керівництву про факти порушення вимог нормативних документів щодо захисту безпеки готельного комплексу та інші дії, що можуть привести до виникнення того або іншого виду загроз або небезпек;

- здійснювати весь спектр дій, що входять в компетенцію співробітника

служби безпеки і закріплених відповідною регламентною базою, направлених на попередження, запобігання і ліквідацію наслідків виникнення загрози безпеці готельного комплексу і його клієнтів;

– постійно підвищувати свій професійний рівень, відповідально ставитися до своїх обов'язків, від виконання яких залежить життя і здоров'я людей, збереження майна і репутація готельного комплексу.

Співробітники служби безпеки несуть відповідальність за порушення своїх обов'язків, за перевищення своїх повноважень, рівно як і за не використання своїх прав при виконанні своїх обов'язків.

Вимоги по техніці безпеки для персоналу готелю:

Основні положення інструкції з охорони праці та безпеки праці для деяких категорій працівників.

Адміністратор, оператори механізованого розрахунку, портьє повинні знати:

- порядок і правило користування побутовими електроприладами;
- позташування викл. освітлення;
- вимоги правил пожежної безпеки;
- вміти користуватися протипожежним засобом; знати їх місце розташування та проводити інструктаж персоналу.

Покоївка перед початком роботи повинна перевірити справність електрообладнання. Під час роботи необхідно користуватися тільки справним устаткуванням. Перед включенням в мережу, слід перевірити, чи відповідає зазначена напруга на приладі з напругою в мережі. Обережно поводитися з електрошнура. Не допускати різких перегинів і защемлень в дверях, не можна стає на шнур ногами.

Обов'язки персоналу при виникненні пожежі:

На поверхах і у виробничих приміщеннях, службових приміщеннях – призначаються відповідальні особи, обов'язок яких – забезпечити протипожежний контроль. При виникненні пожежі черговий по готелю та

інші посадові особи зобов'язані повідомити про пожежу в охорону, дати сигнал тривоги, вжити всіх заходів до евакуації людей з номерів.

Евакуацію необхідно починати з того місця, де він виник, потім потрібно відкрити евакуаційні двері і направити евакуйованих людей згідно з планом евакуації, після чого негайно приступити до гасіння пожежі, наявними первинними засобами пожежогасіння.

При отриманні сигналу про пожежу черговий зобов'язаний:

- прийняти (записати) місце, корпус, секцію, поверх і номер, звідки надійшов сигнал;
- передати повідомлення про поступившем сигналі в пожежну охорону;
- повідомити черговому по готелю про що надійшов сигналі і надалі слідувати його вказівкам;
- постійно уточнювати обстановку з місця надходження сигналу про пожежу.

Перераховані обов'язки у вигляді службової пам'ятки повинні знаходитися на робочому столі чергового.

## РОЗДІЛ 3. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

3.1. Забезпечення безпеки туристів в готелі «Дніпропетровськ» та вдосконалення служби безпеки

Готель «Дніпропетровськ» розташований на набережній Дніпра недалеко від історичного та культурного центру Дніпра. У 10 хвилинах ходьби знаходиться найбільший міський парк – ім. Т. Шевченка, з якого можна пішохідним мостом потрапити на зелений Монастирський острів. Вдале розташування та зручна транспортна розв'язка забезпечують максимальні умови як для роботи, так і відпочинку гостям готелю.

Адреса готелю: м. Дніпро, вул. Січеславська Набережна, 33.

Адміністрація готелю тел. (098)244-98-34.

Email: dnipro.hotel.dp@gmail.com

Номерний фонд готелю «Дніпропетровськ» складається із 314 номерів. Усі номери готелю виконані у класичному стилі.

Номери обладнані:

- холодильниками,
- балконами,
- телефонами,
- телевізорами із супутниковим ТБ.

У ванних кімнатах є всі необхідні аксесуари і міні-парфумерія.

До послуг гостей готелю «Дніпропетровськ»:

- приватна парковка для автомобілів (від 25 грн за добу),
- конференц-зал,
- пральня,
- бронювання залізничних та авіаквитків,
- банкетна зала на 90 осіб,
- доставка кореспонденції,

- банкомат та пункт обміну валют (цілодобово),
- перукарня,
- камера зберігання багажу.

На 2-му поверсі будівлі готелю «Дніпропетровськ» знаходиться кафе на 70 осіб та бар на 40 осіб, де подають страви європейської та української кухні.

Тут створені всі умови для проведення дружніх зустрічей, презентацій, фуршетів, банкетів, ювілеїв, весілля.

До залізничного вокзалу від готелю – 3,4 км, до центрального автовокзалу – 4,2 км, до аеропорту – 14,6 км.

У рамках організаційної структури підприємства виділяють дві основні складові: структура управління і обслуговуюча (виробнича) структура.

Структура виробнича зумовлює розділення економічного об'єкта на частині, елементи за виробниче-технологічними принципами (бронювання, розміщення, оплата послуг). Для структури управління готелю характерні ланки (відділи), рівні (рівні) управління.

До ланок управління підприємства відносяться структурні підрозділи, окремі фахівці, що виконують функцію управління, або їх частину, менеджери, що здійснюють регулювання і координацію діяльності декількох структурних підрозділів.

Загальні рішення стратегічного характеру приймаються власниками готелю і генеральним директором. Посередником між власниками підприємства і управлінським персоналом є генеральний директор, який виконує безліч задач, наприклад, прийняття орієнтованих на вибраний сегмент ринку рішень, направлених на задоволення потреб клієнтів, визначення загальних напрямів політики готельного підприємства в рамках поставлених цілей, задач, в тому числі проведення фінансової політики, до якої можуть бути віднесені такі питання, як визначення лімітів на зміст персоналу, на адміністративні і господарські потреби.

У готелі «Дніпропетровськ» застосовується одна з найпростіших структур лінійна. При лінійній структурі управління готелем виробництво

послуг і їх реалізація чітко розмежовані: одні підрозділи займаються підготовкою послуг, інші – обслуговуванням, треті – продажем послуг.

При будь-якій моделі управління головна задача керівника – забезпечити необхідні ресурси і координированность зусиль працівників індустрії готельного сервісу на виконання намічених цілей. Таким чином, в рамках певної організаційної структури, введеної на даному підприємстві, здійснюється процес управління єдиним господарським механізмом.

Організація роботи служби прийому і розміщення.

Службу прийому часто називають «серцем», або «нервовим центром», готелі. З цією службою гість контактує більше усього, сюди ж він звертається за інформацією і послугами під час свого перебування в готелі. Контроль за забезпеченням безпеки в готелі здійснює служба безпеки, якою керує начальник служби безпеки.

До найважливіших функцій служби прийому відноситься привітання гостя і виконання необхідної формальності при його розміщенні. Від того, як приймуть гостя, як його попривітствують, як швидко буде виконана необхідна формальність, багато в чому залежить перше, часто саме сильне враження від готелю загалом. Очолює службу обслуговування адміністратор, якому підлеглі дежурніє по поверхах. Адміністратор є першим в ланцюжку взаємодії з гостями, він зустрічає і розміщує гостей. Приймає оплату за мешкання, вирішує виникаючі питання. Розрахунок проводиться у стойки адміністратора.

У розміщенні погоджують категорію номера, наявність зручностей, вигляд оплати, ціну, термін перебування, дату від'їзду. До функції служби прийому і розрахункової частини відносяться також розподіл номерів і обліку вільних місць в готелі, виписка рахунків і виробництво розрахунків з клієнтами.

Клієнти можуть забронювати номер по телефону, електронній пошті, по факсу. Так само на стойці адміністратора є тривожна кнопка для виклику, у випадку ЧП, співробітників правоохоронних органів.

Готель «Дніпропетровськ», відповідно до закону України «Про туризм» відповідає за збереження речей проживаючого, а також несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю і майну проживаючих внаслідок недоліків при наданні послуг, а також компенсує моральну шкоду, заподіяну проживаючому порушенням його прав.

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

Заходи безпеки, що розроблюються та впроваджуються в готелі «Дніпропетровськ», 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 готеля або представників сторонніх відомств (наприклад, міліції, швидкої допомоги тощо);
- гарантування належної поведінки, а також сумлінності та чесності всього персоналу готелю.

Застосування цих заходів безпеки у готелі «Дніпропетровськ» не лише убезпечує 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

Для готелю характерними є такі групи загроз, як природні, техногенні, екологічні, терористичні та інші. Рівні небезпеки загроз різного виду залежать від політичної обстановки в країні та світі, стабільності соціально-економічного розвитку як держави, так і регіону. Багатогранність сфери забезпечення безпеки клієнтів і персоналу готелю, також як і завдання в області захисту інформації, вимагають створення спеціальної служби, що здійснює реалізацію необхідного набору захисних заходів.

Захист гостей і їх власності у готелі «Дніпропетровськ» – важливий аспект у роботі готельного комплексу. Власник і службовці зобов'язані згідно із законом вживати всі необхідні заходи обережності, щоб забезпечити безпеку гостей (в т.ч. й економічну).

Специфіка роботи в готелі полягає в тому, що її працівникам доводиться постійно спілкуватися з новими і незнайомими людьми, з величезною розмаїтістю характерів гостей.

Працівник готелю повинний уміти відволікти себе від дрібних неприємностей, зберегти доброзичливість і привітність у спілкуванні з людьми. Він повинний володіти достатньою силою волі, щоб не виявити негативних настроїв у відношенні до гостя або відвідувача, навіть у тому випадку, якщо вони поводить неправильно.

Позитивні якості працівників повинні виявитися в зовнішньому вигляді, в умінні вести бесіду, ясно і коректно відповідати на запитання, уміти попереджати побутові безладдя, конфліктні ситуації. Вони також виявляються в шанобливому ставленні до звичаїв, традицій і національних особливостей інших народів.

Абсолютно неприпустимі в поведінці обслуговуючого персоналу готелю розв'язаність, вульгарність, фамільярність тощо у відносинах із проживаючими.

Специфіка професії готельного працівника вимагає також високої

культури мови. Це уміння вести бесіду, уміння висловлювати свою думку ясно, коротко, точно, граматично правильно, без зайвих слів, у ввічливій формі і належному тоні.

Персонал усіх категорій готелів, що вступають у контакт із проживаючими, повинні носити формений одяг, який у ряді випадків включає особистий значок, де вказані ім'я і прізвище. Працівники готелів зобов'язані суворо дотримуватися правил носіння форменого одягу при обслуговуванні клієнтів. Формений одяг допомагає приїжджому або проживаючому легко знайти представника готелю, звернутися з питанням або з проханням про надання послуги, про сприяння і надання якої-небудь допомоги

Ефективний режим охорони у готелі «Дніпропетровськ» покликаний забезпечити збереження будівель і приміщень готелю, збереження і контроль переміщення матеріальних цінностей, людей, підтримання протипожежної безпеки.

Вирішальне значення для режиму охорони мають:

- кваліфікований підбір співробітників охорони;
- підготовка і розстановки сил і засобів охорони;
- збір і аналіз інформації про етап режиму охорони;
- контроль функціонування служби охорони на об'єкті.

Основними принципами режиму охорони у готелі «Дніпропетровськ» є:

- 1) активність і попереджувальний характер охорони, що полягає у випереджаючому виявленні ознак підготовлюваного проникнення небажаних елементів і своєчасному вжитті заходів по попередженню цього проникнення;
- 2) доцільність і обґрунтованість організації охорони готелю, своєчасність її посилення, раціональне використання сил і засобів охорони;
- 3) розумне поєднання власних можливостей та сил правоохоронних органів для забезпечення безпеки готелю;
- 4) здійснення охорони за єдиним планом;
- 5) непомітність або демонстративність дій охорони залежно від

ситуації, що складається в готелі;

б) максимальна інформованість охорони про всі події, що відбуваються в готелі, для правильної о визначення ключової ланки, дія па яку дозволяє забезпечити безпеку готелю в цілому.

У практиці діяльності підрозділу по забезпеченню безпеки готельного комплексу можна виділити дві групи завдань:

- 1) аналітичні та попереджувальні;
- 2) процедурно – відбивні.

Аналітичні завдання розв'язуються шляхом систематичного збору інформації про суб'єктів злочинної діяльності, інші негативні явища, які істотно можуть вплинути на безпеку, втрату іміджу готельного комплексу і стан власною режиму охорони. Головним тут є дотримання принципів безперервності та постійного збору інформації. Це досягається щоденним спілкуванням керівництва охорони готельного комплексу зі всіма службами готельного комплексу. Ведення гостьової відомості за добу черговою зміною, де відображаються всі події від технічних несправностей до поведінки клієнтів, дозволяє це врахувати в роботі нової зміни.

Вирішення попереджувальних задач зв'язане, впершу чергу, із створенням іміджу сильного і надійного режиму охорони. Це перш за все: швидке реагування на прохання гостей по фактах втрати речей, документів або їх зникненні та в короткі терміни повернення заявникам або швидке затримання порушника громадською порядку, злісного неплатника за проживання або за бар і т.п. до прибуття співробітників органів правопорядку. Наявність системи обмеження доступу в гостьові кімнати, встановлення в номерах кнопок-екстреного виклику, відео спостереження, охоронної сигналізації, можливість встановлення в номері гостя на його прохання додаткових засобів охоронної сигналізації з підключенням їх до мобільного телефону гостя – не лише підвищує імідж режиму охорони, але й імідж всього готельного комплексу.

Друга група завдань режиму охорони готельного комплексу

розв'язується шляхом своєчасного виявлення ознак підготовлюваного посягання чи подальшим його відбиттям заздалегідь підготовленими силами і засобами.

Фізична охорона.

На значній частині готелю, що охороняється, охоронці присутні цілодобово, контролюють гостей, що прибувають, здійснюють контрольний режим до номерного фонду та інших об'єктів з цілодобовим режимом роботи.

Окрім основних постів, приміщення та територія готелю контролюється обходом (патрулюванням) співробітниками охорони. Графік патрулювання (обходу) побудований таким чином, що патрульований об'єкт перевіряється не в один і той же час доби. Завданнями патрулювання є огляд приміщень і території на предмет виявлення підозрілих предметів, а в нічний час додатково-контроль осіб, що зустрічаються на маршрутах обходу (патрулювання).

Охорона за допомогою технічних засобів.

Для охорони і контролю стану приміщень та прилеглої території широко використовуються річні чи призначенням засоби охорони, які виведені на два пости контролю – центральний диспетчерський пост готельного комплексу і пост автоматизованої системи безпеки готельного комплексу.

За допомогою технічних засобів охорони виявляються вогнища виникнення пожежі, проникнення сторонньої особи в гостьову кімнату або приміщення, що охороняється, порушення цілісності простору приміщення, що охороняється, або території та ін.

Для перевірки спрацьовування того або іншого сигналу висилаються співробітники охорони. Вимоги, що встановлені для перевірки сигналу – жорсткі. Співробітник охорони повинен прибути на місце спрацьовування охоронної сигналізації не пізніше за дві хвилини з моменту отримання.

Таким чином, застосування фізичної охорони в поєднанні з охороною за

допомогою технічних засобів дозволяє готельному комплексу своєчасно припиняти будь-які негативні явища і забезпечувати з урахуванням вимог сьогодення безпеку гостей, персоналу, збереження матеріальних цінностей як готельного комплексу, так і гостей.

Інженерно-технічний захист.

До основних засобів інженерно-технічного захисту і забезпечення безпеки в готелі відносяться:

- фізичні засоби захисту;
- апаратні засоби захисту;
- технічні засоби захисту;
- програмні засоби захисту.

Вказані засоби застосовуються при вирішенні наступних задач:

- охорона території і спостереження за нею;
- захист споруд, внутрішніх приміщень і спостереження за ними;
- здійснення контрольованого доступу в зони та приміщення, що охороняються, і сховища;
- нейтралізації побічних електромагнітних випромінювань і наведень;
- забезпечення охорони і безпеки проживаючих і їх особистого майна;
- захист готельного устаткування і сховищ від ворожих дій (крадіжки, вандалізм і тлі.);
- підтримання громадського порядку;
- можливість негайного і ефективного реагування у разі тривожної події.

Для виконання цих завдань група інженерно-технічного захисту використовує організаційні, організаційно-технічні та технічні заходи.

До організаційних заходів відносяться заходи обмежувального характеру, що зводяться в основному, до регламентації доступу і використання технічних засобів в забезпечення доступу і контролю. Організаційні заходи проводяться співробітниками охорони готельного комплексу.

Організаційні заходи передбачають:

- визначення технічних засобів, використовуваних для отримання необхідної інформації в межах зони (території), що охороняється;
- визначення небезпечних місць з погляду можливості несанкціонованого доступу в будівлю і приміщення готельного комплексу і попередження цього з використанням технічних засобів;
- реалізацію заходів попередження або локалізації можливих несанкціонованих дій, що порушують безпеку проживаючих, відвідувачів і персоналу готельного комплексу;
- організацію суворого контролю проходу та пронесення будь-яких предметів, пристроїв, засобів, механізмів у контрольовану зону, які здатні бути загрозою безпеці гостей і персоналу;
- організацію суворого контролю винесення (вивезення) речей і устаткування з метою запобігання розкраданням.

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.

Вдосконалення служби безпеки готельного комплексу.

Багатогранність сфери забезпечення безпеки готельного комплексу, 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.

Основним завданням служби безпеки готелю «Дніпропетровськ» 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 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 готелю, 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 готелю.

Основними завданнями служби безпеки готелю «Дніпропетровськ» є:

1. Забезпечення режиму доступу в будівлю готеля і на його територію, запобігання несанкціонованому проникненню в приміщення і па територію готельного комплексу.

2. Контроль дотримання клієнтами процедур доступу в приміщення.

3. Забезпечення охорони припаркованих транспортних засобів клієнтів та співробітників на обладнаних автостоянках, а також автопарку готельного комплексу.

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 готельного комплексу.

6. Спостереження за поведінкою клієнтів, відвідувачів, персоналу, що може спричинити розкрадання, з метою його попередження.

7. Контроль роботи систем життєзабезпечення готельного комплексу.

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 готельного комплексу.

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.

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

– брати участь в розробці документації і організаційних процедур, що забезпечують безпеку готельного комплексу;

– вимагати від всіх співробітників готельного комплексу, 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 готельного комплексу, направлені на забезпечення спільними зусиллями виконання заходів безпеки.

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 впершу чергу забезпечення екстреної дії в надзвичайній ситуації.

Першорядним у забезпеченні безпеки клієнта під час перебування його у 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.

Система повинна бути збалансованою, тобто засоби захисту повинні розподілятися по можливості рівномірно у відповідності зі значимістю зон, що захищаються. Системи відеонаблюдення дозволяють забезпечувати не тільки безперервний оперативний контроль за приміщеннями і територією, але і виявляти вторгнення в задані області простору, здійснювати відеозапис

тривожних подій, або безперервну видеореєстрацію що відбувається.

Пропонуємо як всередині приміщенні так і зовні готелю «Дніпропетровськ» встановлені камери фірми BOSCH.

Для внутрішнього видеонаблюдения використовуються NDN-498 купольніе IP-камери День/Ніч. Високоякісні цифрові кольорові IP-камери «День/Ніч»: 1/3" ПЗС матриця з прогресивною порядковою розгорткою, 20-розрядна технологія обробки зображень, розширений динамічний, діапазон XF-Dynamic, функція SmartBLC для автоматичної компенсації фонові засветки, одночасно три потоки: два H.264 і M-JPEG, розвинені інтелектуальні функції, ударостійкий, вандалозащищенний корпус, підтримка ONVIF, PoE (Power-over-Ethernet), 24 VAC і 12 VDC.

Для зовнішнього видеонаблюдения використовуються EX85 інфрачервоні мегапиксельніе IP-камери: Денний датчик 3,1 мегапикселя, нічний датчик 1,3 мегапикселя, нічне бачення на рівні виявлення на відстані 128 м, перевірена в експлуатації всепогодная конструкція IP67, новаторська технологія Bit-Reduce скорочує вимоги до пропускної спроможності мережі, технологія Black Diamond сприяє усуненню "пересветов" на передньому плані і "недотриманих" діляниць на задньому плані.

Найважливішою якістю телевізійних систем видеонаблюдения при охороні об'єктів є можливість здійснення реєстрації і документування протягом тривалого часу видеонаблюдения подій, що відбувається на об'єктах, що охороняються. Для цього використовують відеозапис, які можуть працювати як в безперервному режимі, так і в режимі покадровой запису із заданим інтервалом часу між кадрами, з обов'язковим записом поточного часу і дати. При відтворенні такого запису можливий багаторазовий ретроспективний контроль всієї обстановки в зонах, що спостерігаються, детальне вивчення тривожної ситуації в зоні, що спостерігається з встановленням часу подій, що відбуваються. Таким чином, системи видеоконтроля – це системи видеонаблюдения з відеозаписом надають величезну допомогу службі безпеки в об'єктивній оцінці обстановки

на об'єкті, ідентифікації об'єктів контролю, а так само дозволяють оцінити якість роботи операторов.

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

3.2. Законодавчі та нормативні акти які регулюють безпеку в індустрії гостинності

Гаазька декларація Міжпарламентської конференції з туризму (Гаага, 10-14 квітня 1989 року)

Принцип VII. Безпека й захист туристів і повагу їх гідності є неодмінною умовою розвитку туризму.

Тому необхідно наступне:

- щоб заходи щодо спрощення туристських подорожей, поїздок і перебувань супроводжувалися заходами з забезпечення безпеки і захисту туристів і туристських об'єктів і гідності туристів;

- щоб в цих цілях була сформована ефективна політика, спрямована на забезпечення безпеки та захисту туристів і туристських об'єктів, а також повагу гідності туристів;

- точно визначати туристські товари, об'єкти та обладнання, які через те, що вони використовуються туристами, вимагають особливої уваги;

- готувати відповідну документацію та інформацію і забезпечувати доступ до неї у разі загрози туристським об'єктам і / або туристським пам'яток;

- виконувати у відповідності з процедурами, специфічними для систем законодавства в кожній окремій країні, юридичні положення в області захисту туристів, включаючи, зокрема, правоздатність туристів домагатися ефективного судового захисту в національних судах в разі дій, які шкодять їм особисто або їх майну, і особливо при таких найбільш небезпечних актах, як

тероризм;

– щоб держави співпрацювали в рамках СОТ при підготовці програми рекомендованих заходів, що регулюють питання безпеки та захисту туристів.

Принцип VIII. Тероризм являє собою реальну загрозу туризму і туристським пересуванням. До терористів необхідно ставитися як до будь-яких інших кримінальних елементів, і їх потрібно переслідувати і карати без застосування по відношенню до них терміну давності; в цьому випадку жодна країна не стане для терористів безпечним притулком.

III. Безпека й захист туристів, туристських визначних пам'яток і об'єктів

Для того щоб нормально функціонувати і розвиватися, туризм потребує безпеки для мандрівників і відпускників, як національних, так і міжнародних, і для їхньої особистої власності, а також в безпеці та захисті туристських визначних пам'яток і об'єктів. Це може бути досягнуто шляхом:

– розробки та проведення в життя норм безпеки для подорожей і туристських перебувань;

– інформування та освіти громадськості;

– створення інституційних рамок для рішень проблем, пов'язаних з безпекою туристів, і зокрема в екстремальних ситуаціях;

– міжнародного співробітництва на двосторонньому, регіональному, субрегіональному, міжрегіональному рівнях.

Безпека туристів і їх благополуччя, а також підтримання високого рівня якості обслуговування в місцях туристського призначення не можна розглядати у відриві від інших суспільних чи національних інтересів, зокрема приймаючої

країни і навколишнього середовища в цілому. При розробці і проведенні в життя норм безпеки для сфери туризму та захисту туристів інтереси тих, хто відвідує і приймає, повинні бути взаємно гармонізовані.

Держави і міжнародне співтовариство вже вивчили багато аспектів безпеки і захисту в галузі туризму; за підсумками цієї роботи було прийнято

відповідне законодавство. Однак не всі аспекти цієї проблеми були враховані, наприклад проблеми, що виникають у зв'язку з великими групами (конгрес-тури і пекідж-тури) і окремими групами населення (літні люди, інваліди, молодь).

Безпека туристів і захист в галузі туризму в цілому в країні або в місці туристського призначення пов'язані з великою кількістю правил і постанов, які повинні виконуватися не тільки туристською адміністрацією, але і цілим рядом інших адміністративних органів, що працюють в різних економічних і соціальних секторах (фінанси, охорона здоров'я, охорона навколишнього середовища, розвиток територій, енергетика, зайнятість і т.п.), і перш за все приватним сектором.

Охорона здоров'я людей є найважливішим компонентом туризму та його розвитку. Це вимагає енергійних і постійних зусиль з боку державних і місцевих властей в тісному співробітництві з різними заінтересованими секторами.

На міжнародному рівні урядові організації універсального і регіонального характеру розробили багато юридичних документів, директив або основних напрямків, що відносяться до безпеки різних категорій туристів, наприклад: ІКАО – пасажирів повітряного транспорту, ІМО – пасажирів морських судів; міжнародних відвідувачів і туристів в якості споживачів в цілому (зокрема, ВООЗ, СТС, ОЕСР) або персоналу, зайнятого в секторі туризму (МОП, ВООЗ). Слідом за Манільською декларацією по світовому туризму (1980 р.), Хартія туризму і Кодекс туриста (1985 р.). Всесвітня туристська організація недавно приступила до виконання всесвітньої програми по безпеці і захисту туристів, метою якої є розробка рекомендацій для держав-членів та приватного оперативного сектора, а також прийняття загальних правил, що регулюють питання безпеки та захисту туристів.

І тим не менше незастосування існуючих законів і постанов, а також їх фрагментарний характер створюють серйозні проблеми, для вирішення яких потрібна енергійний підхід до питання про безпеку в туризмі на глобальній і

систематичній основі з боку всіх тих, хто займається питаннями туризму.

Особливу увагу слід звернути на захист туристів від терористичних актів та в цілому від усіх злочинних актів, в результаті яких вони можуть постраждати, а також на права туристів як споживачів, на охорону здоров'я та збереження і захист навколишнього середовища.

Законодавство в галузі безпеки і захисту туристів, туристських визначних пам'яток і об'єктів повинно завжди розроблятися і застосовуватися спільно з усіма іншими законодавчими заходами, спрямованими на усунення насильства і злочинності, з одного боку, а також на захист і збереження навколишнього середовища, особливо в районі туристських пам'яток, з іншого.

У кожній державі повинен бути призначений спеціалізований центральний орган, якому доручалися б питання просування і проведення в життя, в якості складової частини національної політики в області безпеки і захисту туристів, відповідних превентивних заходів для забезпечення захисту та безпеки туристів, особливо в районах туристських визначних пам'яток, і в разі епідемій і загрози проведення терористичних актів, а також серйозних і численних злочинів проти туристів і їхнього майна.

Повинні бути вжиті всі необхідні заходи по забезпеченню базового страхування туристів на випадок основних ризиків, з якими вони стикаються (хвороба, крадіжка, репатріація), і, зокрема, стимулювання укладання угод у цій області, особливо між страховими компаніями, всіма туристичними підприємствами та іншими зацікавленими компаніями і групами, що дозволило б туристам забезпечити достатнє страхування по зниженими цінами.

Прагнучи до цієї мети, слід сподіватися, що в області спрощення туристських формальностей СОТ вивчить можливість розробки міжнародної системи страхування, яка дозволила б туристам забезпечити страхування у своїх країнах перед виїздом.

Для того щоб сприяти проведенню в життя своєї політики в області



безпеки і захисту туристів, держави в рамках своїх політичних і адміністративних систем повинні розвивати ефективну співпрацю між, з одного боку, компетентними департаментами на всіх рівнях і, з іншого боку, організаціями власників готелів, туристськими агентствами, авіакомпаніями і в цілому будь-якою організацією або органом, які можуть виявитися зацікавленими у вирішенні питань, пов'язаних з безпекою і захистом туристів.

#### Закон України «Про туризм» Стаття 13. Безпека в галузі туризму

Безпека в галузі туризму – сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму.

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи в межах своїх повноважень вживають заходів, спрямованих на:

- забезпечення закріплених Конституцією України ( 254к/96-ВР ) прав громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля при здійсненні туристичних подорожей, захист громадян України за її межами;
- забезпечення особистої безпеки туристів, збереженість їх майна, незавдання шкоди довкіллю;
- інформування суб'єктів туристичної діяльності про загрозу безпеці туристів у країні (місці) тимчасового перебування;
- надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації;
- забезпечення туристам (екскурсантам) можливості безперешкодного одержання медичної, правової та інших видів невідкладної допомоги, доступу до засобів зв'язку;
- заборонення використання туризму з метою незаконної міграції, сексуальної, трудової та інших видів експлуатації громадян;
- охорону туристичних ресурсів України, встановлення гранично допустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;

– забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій тощо.

З метою забезпечення безпеки туристів суб'єкти туристичної діяльності, здійснюючи відповідний вид діяльності, зобов'язані:

– інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо);

– створювати безпечні умови в місцях надання туристичних послуг, забезпечувати належне облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій тощо;

– забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання туристичних послуг з підвищеним ризиком (автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний туризм, спелеотуризм тощо);

– забезпечувати туристів кваліфікованими фахівцями туристичного супроводу, спеціальним спорядженням та інвентарем;

– забезпечувати навчання туристів засобам профілактики і захисту від травм, попередження нещасних випадків та надання першої медичної допомоги;

– забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час подорожі, транспортування потерпілих;

– оперативно інформувати органи місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися туристи, подавати відомості про зниклих осіб.

Особи, які організують експлуатацію туристичних ресурсів, зобов'язані забезпечувати виконання вимог щодо охорони довкілля та охорони культурної спадщини, а також вживати заходів щодо забезпечення мінімізації або припинення шкідливого впливу на довкілля і соціально-культурне середовище та компенсувати завдані їм при цьому збитки.

Надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації в межах території України, здійснюється спеціалізованими державними, комунальними та приватними службами, а також рятувальними командами, що утворюються відповідно до законодавства.

Організація рятувальних команд і порядок здійснення рятувальних заходів визначаються Кабінетом Міністрів України.

Держава забезпечує захист законних прав та інтересів іноземних туристів відповідно до законодавства та міжнародних договорів України.

Стаття 14. Захист інтересів українських туристів за межами України

Держава гарантує захист законних прав та інтересів громадян України, які здійснюють туристичні подорожі за кордон.

У разі виникнення надзвичайних ситуацій держава вживає заходів щодо захисту інтересів українських туристів за межами України, у том числі заходів для їх евакуації з країни тимчасового перебування.

Стаття 15. Фінансове забезпечення відповідальності туроператора та турагента

З метою забезпечення прав та законних інтересів громадян – споживачів туристичних послуг туроператор та турагент зобов'язані здійснити фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантією банку або іншої кредитної установи) перед туристами.

Туроператор для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, які пов'язані з необхідністю покриття витрат туриста з його повернення в місце постійного проживання (перебування), відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом, в установленому порядку.

Турагент для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності

чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, та які пов'язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом, в установленому порядку.

Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20000 євро. Розмір фінансового забезпечення туроператора, який надає послуги виключно з внутрішнього та в'їзного туризму, має становити суму, еквівалентну не менше ніж 10000 євро. Мінімальний розмір фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну не менше ніж 2000 євро.

Будь-які суми, надання яких гарантується фінансовим забезпеченням цивільної відповідальності туроператора, використовуються виключно для задоволення вимог, що висуваються на підставі та за наявності обставин, зазначених у цій статті.

Відшкодування збитків, заподіяних туристу в разі виникнення обставин неплатоспроможності туроператора (турагента) чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, здійснюється відповідною кредитною установою на підставі заяви туриста, договору на туристичне обслуговування (ваучера) та документів, що підтверджують невиконання туроператором (турагентом) договірних зобов'язань.

Стаття 16. Страхування туристів при здійсненні туристичних поїздок

Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. Туристи вправі самостійно укладати договори на таке страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи турагенту наявність належним чином укладеного договору страхування.

Договором страхування повинні передбачатися надання медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування.

Інформація про умови обов'язкового страхування має бути доведена до відома туриста до укладення договору на туристичне обслуговування.

Обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування здійснюється один раз на весь період туристичної подорожі.

За вимогою туриста туроператор чи турагент забезпечують страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі.

За бажанням туриста з ним може бути укладено угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста, або угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця постійного проживання при настанні нещасного випадку або хвороби.

Компенсація шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, проводиться у встановленому порядку.

## ВИСНОВКИ

Отже, відповідно до мети, в кваліфікаційній дипломній роботі досліджено структуру, функції служби безпеки готельного комплексу та технічну побудову системи безпеки у сучасному готелі на прикладі готелю «Дніпропетровськ». Одержані в процесі дослідження результати і їх узагальнення надають змогу сформулювати наступні висновки.

Готельно-ресторанне господарство є однією із найважливіших ланок, що формує туристичний продукт на світовому ринку туристичних послуг. Зовнішнє середовище має прямий та опосередкований вплив на готельно-ресторанний бізнес, що в свою чергу створює ризики. Будь який заклад готельно-ресторанного господарства відчуває ризики, в основному виробничі, комерційні, посередницькі, відповідно до видів діяльності.

Дослівний переклад терміну «безпека» означає «володіти ситуацією». В загально визнаному розумінні безпека – це «захищеність природно-фізіологічних, соціально-економічних, ідеально-духовних і ситуативних потреб у ресурсах, технологіях, інформації та моральних ідеалів, необхідних для життєдіяльності та розвитку об'єкту».

Система безпеки підприємств готельного бізнесу має свої специфічні відмінності від систем безпеки, сформованих на підприємствах інших галузей та сфер діяльності. Це пов'язано перш за все з галузевими особливостями сфери готельних послуг, зокрема особливою роллю споживачів послуг та особливостями взаємовідносин гостей та готелю.

Основні завдання системи безпеки підприємств готельного та ресторанного бізнесу полягають у наступному:

- охорона 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 комунікацій систем, що забезпечують діяльність готелю.

Забезпечення безпеки підприємств готельно-ресторанного бізнесу ґрунтується на дотриманні нормативно-законодавчої бази та організаційних заходів підприємства.

В даний час ресторани та готельні комплекси використовують наступні форми і методи роботи в області організації власної безпеки: планові перевірки, позапланові (додаткові) перевірки, сумісні (комплексні) перевірки по видах діяльності, учбово-тренувальні заняття з персоналом, співробітниками і тими, що навчаються, навчання співробітників, персоналу, взаємодія з органами виконавчої влади, взаємодія з правоохоронними органами, кваліфікований підбір охоронників ресторанного комплексу і співробітників охорони, проведення спеціальної підготовки та регулярних тренінгів персоналу; принципи організації порядку доступу й охорони різних готельних номерів, ресторанних залів і службових приміщень, спеціально розроблені алгоритми поведінки обслуговуючого персоналу та відповідних співробітників у певних загрозливих ситуаціях.

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

Концепція безпеки в ресторанному комплексі в загальному понятті є офіційно прийнятою системою поглядів на цілі, завдання, основні принципи і напрями у області забезпечення безпеки і стійкого розвитку будь-якого ресторанного комплексу, життя і здоров'я персоналу і гостей в ньому, їх прав

і свобод в умовах можливих зовнішніх і внутрішніх небезпек і загроз.

Розробка заходів забезпечення безпеки ресторанного комплексу, механізму їх реалізації здійснюється з урахуванням загроз, які можуть протистояти даному об'єкту в цілому. Для мінімізації загроз, завчасного попередження небезпеки і застосування належних заходів захисту і протидії необхідно створити систему моніторингу стану безпеки закладу, зокрема безпеки клієнтів та персоналу від зовнішніх та внутрішніх факторів.

Для створення надійної системи безпеки готельно-ресторанних підприємств необхідно провести комплекс підготовчих заходів. Від цієї роботи багато в чому залежать рішення, які будуть прийняті, яким чином будуть сформовані органи безпеки, які будуть виділені фінансові, матеріальні і людські ресурси, та загалом – ефективність забезпечення безпеки функціонування готельно-ресторанних підприємств.

Перш ніж приймати рішення, розробляти програму і тощо, необхідно об'єктивно оцінити соціально-економічний стан готельно-ресторанних підприємств. Створення в умовах економічної кризи ефективної системи економічної безпеки сприятиме подоланню готельно-ресторанними підприємствами небезпек, що виникають при фінансовій нестабільності, та дозволить «вижити» в умовах невизначеності і ризиків.

Тому в даній роботі було розглянуто основні поняття, особливості та принципи створення системи безпеки в готельно-ресторанному господарстві взагалі та на прикладі готелю «Дніпропетровськ». Проаналізовано можливі загрози і тактико-організаційні заходи. Та надання пропозиції щодо вдосконалення централізованої системи відеоспостереження готелю «Дніпропетровськ» та служби безпеки. А саме:

1. Запропоновано як всередині приміщенні так і зовні готелю «Дніпропетровськ» встановлені камери фірми BOSCH. Для внутрішнього відеонаблюдення використовуються NDN-498 купольні ІР-камери День/Ніч. Високоякісні цифрові кольорові ІР-камери «День/Ніч»: 1/3" ПЗС матриця з прогресивною рядковою розгорткою, 20-розрядна технологія



обробки зображень, розширений динамічний, діапазон XF-Dynamic, функція SmartBLC для автоматичної компенсації фонові засветки, одночасно три потоки: два H.264 і M-JPEG, розвинені інтелектуальні функції, ударостійкий, вандалозащищений корпус, підтримка ONVIF, PoE (Power-over-Ethernet), 24 VAC і 12 VDC. Для зовнішнього видеонаблюдения використовуються EX85 інфрачервоні мегапиксельные IP-камери: Денний датчик 3,1 мегапикселя, нічний датчик 1,3 мегапикселя, нічне бачення на рівні виявлення на відстані 128 м, перевірена в експлуатації всепогодная конструкція IP67, новаторська технологія Bit-Reduce скорочує вимоги до пропускної спроможності мережі, технологія Black Diamond сприяє усуненню «пересветов» на передньому плані і «недотриманих» ділянок на задньому плані.

2. 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.

3. Встановлення технічних засоби, а саме – системи контролю та управління доступом (СКУД), які працюють в режимі реального часу і оперативно інформують службу безпеки готелю про спроби несанкціонованого проникнення в номер. Це дозволить виконувати на ступні дії: допуск постояльців в готельний номер за ідентифікатором (електронним ключем в вигляді картки) протягом оплаченого інтервалу часу перебування в готелі; автоматичну виписку постояльца з готелю; підрахунок кількості людей, що знаходяться в готельному номері; автоматичну постановку готельного номера під охорону при виході всіх постояльців з номеру; повне автоматичне знеструмлення номера, при виході всіх постояльців з номера; та багато інших послуг. Ключем до електронного замка можуть служити магнітні карти, viegand карти, proximity карти, smart карти, штрих-коди, відбитки пальця або буквено-цифрові коди, введені з клавіатури. З точкизору економії коштів, запропоновано використовувати звичайні плас тикові картки з магнітним кодуванням.

## ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII. URL:<https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 01.10.2021).
2. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. URL:<https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 10.11.2021).
3. Обов'язкова сертифікація туристичних та готельних послуг в Україні. Довідник / Держстандарт України, Держкомтуризм України, ДНДІ «Системі», Укр. міжнародний фонд якості. Львів, 1997. 35 с.
4. ДСТУ 28681.3-95 «Вимоги з забезпечення безпеки туристів та екскурсантів».
5. Міждержавний стандарт. Туристсько-екскурсійне обслуговування. Проектування туристичних послуг. Київ : Держстандарт України, 1996.
6. Міждержавний стандарт. Туристично-екскурсійне обслуговування. Класифікація готелів. Київ : Держстандарт України, 1996.
7. Проблеми пожежної безпеки в Україні. Матер. Голов, управління пожежної безпеки МВС України. Київ, 2000. 60 с.
8. Аветисян В. Г., Александров В. Л., Адаменко М. І. Рятувальні роботи під час ліквідації надзвичайних ситуацій. Київ : Основа, 2006. 286 с.
9. Акіщина В. Н., Гончарова І. В., Клебанова А. Н., Малохаткіна Н. Д. Організаційно-правові основи туристичного та готельного господарства : нормативно-правові документи. Київ : Фінстатинформ, 2018. 150 с.
10. Байлик С. І. Готельне господарство. Проблеми, перспективи, сертифікація. Київ : ВІРА-Р, «Альтерпрес», 2001. 208 с.
11. Барчукова Н. С. Международное сотрудничество стран в области туризма. URL:<https://search.rsl.ru> (дата звернення 01.04.2021).
12. Биржаков М. Б. Введение в туризм. Москва : Герда, 2010. 140 с.
13. Вавилова Е. В. Основы международного туризма. URL:<https://www.twirpx.com> (дата звернення 10.02.2021)
14. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес.

Москва : Феникс, 2013. 348 с.

15. Гаврилишин І. П. Туризм України: проблеми і перспективи. Київ, 2014. 90 с.

16. Гуляев В. Г. Организация туристической деятельности. URL:<https://absopac.rea.ru> (дата звернення 01.04.2021).

17. Зорин І. В., Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма. Москва, 2019. 210 с.

18. Завадинська О. Ю., Литвиненко Т. Є. Організація ресторанного господарства за кордоном : навч. посіб. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. 200 с.

19. Іванова Л. Оцінка та вдосконалення маркетингу послуг на підприємствах ресторанного та готельного господарства. Львів : Центр навчальної літератури, 2018. 190 с.

20. Карягін Ю. О. Тенденції розвитку готельної індустрії світу і її вплив на розвиток готельного господарства України. *Масове харчування, готельне господарство і туризм в умовах ринкових відносин* : зб. наук. статей КДТЕУ. Київ, 2017. С 33–38.

21. Квартальнов В. А. Иностранный туризм. Москва : Финансы и статистика, 2013. 228 с.

22. Квартальнов В. А. Туризм. Москва, 2011. 140 с.

23. Квартальнов В. А. Стратегический менеджмент в туризме: современный опыт управления. Москва: Финансы и статистика, 2019. 150 с.

24. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці : Зелена Буковина, 2013. 312 с.

25. Ковалевский Г. В., Абрамов В. В. Проблемы развития туризма в Украине: интегрированный подход. Туристично-краєзнавчі дослідження. Київ, 2019. 130 с.

26. Конох А. П., Товстопятко Ф. Ф., Некрасов С. А. Туризм : навч. пос. для студентів вищих навч. закладів. Запоріжжя : ЗНУ, 2016. 135 с.

27. Корсак К. В., Плахоток О. В. Основи екології. Київ : МАУП, 2017.

57 с.

28. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : Учебник для вузов. Москва : ЮНИТИ, 2018. 787 с.

29. Лапт В. М. Безпека життєдіяльності людини. Київ : Знання, 2016. 70 с.

30. Маринин М. М. Туристические формальности и безопасность в туризме. URL:<https://www.twirp.com> (дата звернення 10.02.2021).

31. Мунін Г., Змішов А., Зінов'єв Г. Управління сучасним ресторанным комплексом. Київ : Ліра-К, 2015. 514 с.

32. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2013. 346 с.

33. Новицька В. В. Жилко О. В. Заходи безпеки підприємств готельної індустрії. *Наука і вища освіта*. : Тези допов. XXX Міжнар. наук. конф. студентів та молодих учених, Запоріжжя, 7 листопада 2021 р., Запоріжжя, КПУ, 2021. С. 248–249.

34. Новицька В. В. Жилко О. В. Організація безпеки готельно-ресторанних підприємств. *Тиждень науки – 2021*: тези допов. наук.-практ. конф., Запоріжжя, 19–23 квітня 2021 р. [Електронний ресурс] / Редкол.: В.В. Наумик (відпов. ред.) Електрон. дані. Запоріжжя, НУ «Запорізька політехніка», 2021. 274 с. С. 84–86

35. Нумов С. А., Кампов, С.С. Організація готельного господарства : навч. посібник для вузів. Київ : Кондор, 2012. 338 с.

36. Основи туризмознавства. Київ : КНТЕУ, 2003. 100 с.

37. Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. Москва : Экономика, 2000. 117 с.

38. Пістун І. П. Безпека життєдіяльності. Суми : Університет, книга, 2019. 115 с.

39. Песоцкая Е. В. Маркетинг услуг. Санкт-Петербург : Питер, 2018. 200 с.

40. Пузакова Е. П., Честікова В. А. Международный туристический

бізнес. URL:<https://search.rsl.ru> (дата звернення 10.03.2021).

41. П'ятницька Г. Т. Тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. *Вісник КНТЕУ*. 2014. № 2. С. 39–48.
42. Романова А. В. Тенденции развития туристического бизнеса в Европе. *Газета для путешественников*. 2002. № 20. С. 22.
43. Сенин В. С. Организация международного туризма. Москва : Финансы и статистика, 2013. 127 с.
44. Сенчихін Ю. М., Кулаков С. В. Організація аварійно-рятувальних робіт на воді : практичний посібник. Харків : АЦЗУ, 2014. 63 с.
45. Солтовський О. І. Основи соціальної екології. Київ : МАУП, 2017. 100 с.
46. Стратегічний менеджмент у туристичній індустрії. Київ : КНТЕУ, 2013. 95 с.
47. Таксанов А. В. Некоторые аспекты безопасности в туризме: методологический подход к безопасности в туризме. *Менеджмент и маркетинг в туризме*. 2002. № 3. С. 15–18.
48. Туризм и гостиничное хозяйство: учебник. Москва, 2016. 400 с.
49. Турпак А. Н. Управління сучасним ресторанним комплексом. Київ : Ліра-К, 2005. 514 с.
50. Хижняк М.І ., Нагарна А. М. Здоров'я людини та екологія. Київ : Здоров'я, 2015. 124 с.
51. Чудновский А. Д. Гостиничный и туристический бизнес : учебник. Москва : ЭКМОС, 2018. 260 с.
52. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. Київ : УФІМБ, 2000. 90 с.
53. Ярушневський В. І. Вдосконалення якості управління туристичними об'єктами. Варшава, 2014. 120 с.