

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ  
Факультет економіки та управління  
Кафедра міжнародної економіки і туризму

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

БЕЗПЕКА ЯК ОСНОВНА ВИМОГА ДО ФОРМУВАННЯ ЯКІСНОГО  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ПРОДУКТУ В ПОВОЄННИХ УМОВАХ

Київ – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ  
Факультет економіки та управління  
Кафедра міжнародної економіки і туризму

Допущено до захисту  
Зав. кафедрою міжнародної економіки і туризму  
Доц. Д'яченко Ю.Ю.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

БЕЗПЕКА ЯК ОСНОВНА ВИМОГА ДО ФОРМУВАННЯ ЯКІСНОГО  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ПРОДУКТУ В ПОВОЄННИХ УМОВАХ

Студент-виконавець:

Шеремет А.А.  
(П.І.Б., підпис)

IV курс, група ГРС-20з  
(курс, група)

Науковий керівник

Денищенко Л.В.  
(П.І.Б., підпис)

Київ – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ  
ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ  
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА УПРАВЛІННЯ  
Кафедра міжнародної економіки і туризму

Затверджую  
Зав. кафедрою міжнародної економіки і туризму  
проф. Д'яченко Ю.Ю.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 р.

ЗАВДАННЯ  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА

**Шеремет Анастасія Андріївна**

(прізвище, ім'я, по батькові)

Група грс-20з

1. Тема кваліфікаційної роботи бакалавра Безпека як основна вимога до формування якісного готельно-ресторанного продукту в повоєнних умовах затверджена наказом по університету № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_
2. Термін подання здобувачем вищої освіти завершеної роботи \_\_\_\_\_
3. Консультанти по роботі, із зазначенням розділів, що їх стосується: \_\_\_\_\_

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис. Дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ, висновки	Денищенко Л.В.		
Розділи	Денищенко Л.В.		
Оформлення	Денищенко Л.В.		
Підготовка до захисту	Денищенко Л.В.		

4. Зміст кваліфікаційної роботи бакалавра, перелік питань, що їх належить розробити: розглянути теоретичні аспекти безпеки в готельно-ресторанній сфері, серед яких поняття безпеки в готельно-ресторанному бізнесі, особливості та вимоги до безпеки організації безпеки готельних та ресторанних послуг; проаналізувати сучасний стан створення та дотримання умов безпеки діяльності в готельно-ресторанних підприємствах України та досвід обраного готельно-ресторанного комплексу з виявленням можливості покращити стан безпеки готельної діяльності; представлення рекомендацій щодо покращення безпеки як фактору якості роботи готельно-ресторанних закладів в сучасних умовах в Україні на підставі сучасного світового досвіду та технологічних пропозицій.

5. Календарний план виконання роботи:

№	Назва етапів кваліфікаційної роботи бакалавра	Термін виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично

6. Дата видачі завдання « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Керівник роботи Денищенко Людмила Вікторівна  
(прізвище, ім'я, по батькові)

Завдання прийняв до виконання  
здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_

(підпис студента)

## АНОТАЦІЯ

Шеремет А.А.. Безпека як основна вимога до формування якісного готельно-ресторанного продукту в повоєнних умовах. – Рукопис.

Кваліфікаційна робота бакалавра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». – Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля Міністерства освіти і науки України. – Київ, 2024.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню аспектів безпеки, що впливають на якість готельно-ресторанного продукту в сучасних умовах. Основною метою роботи є визначення рекомендацій до забезпечення безпеки в готельно-ресторанній сфері.

Робота складається з теоретичної та практичної частин. У теоретичній частині розглянуто сучасні підходи до забезпечення безпеки у готельно-ресторанному бізнесі, проаналізовано нормативно-правову базу, міжнародні стандарти та найкращі практики управління безпекою.

Практична частина роботи містить аналіз реального досвіду готельно-ресторанного закладу, що функціонує в Україні. Проведено дослідження щодо ефективності впроваджених заходів безпеки та їх впливу на якість наданих послуг. Представлено результати дослідження світового досвіду використання технологій безпеки в готельному бізнесі. На основі отриманих даних розроблено рекомендації для українських готельно-ресторанних комплексів щодо підвищення рівня безпеки, зокрема щодо фізичної безпеки, кібербезпеки, харчової безпеки та забезпечення комфортних умов для гостей.

Висновки роботи підкреслюють, що забезпечення високого рівня безпеки є ключовим фактором для відновлення та розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Запропоновані заходи спрямовані на підвищення довіри з боку клієнтів, поліпшення іміджу закладів та зміцнення їхньої ринкової позиції.

Результати дослідження можуть бути використані як базис для подальших наукових досліджень у сфері готельно-ресторанного бізнесу та для розробки практичних рекомендацій для підприємців, що прагнуть підвищити якість своїх послуг шляхом вдосконалення системи безпеки.

**Ключові слова:** готельно-ресторанний комплекс, безпека, обладнання, переваги, навчання, досвід.

## ANNOTATION

Sheremet A.A.. Safety as the main requirement for the formation of a high-quality hotel and restaurant product in post-war conditions. - Manuscript.

Bachelor's qualifying work in specialty 241 "Hotel and restaurant business". - Eastern Ukrainian National University named after Volodymyr Dahl of the Ministry of Education and Science of Ukraine. - Kyiv, 2024.

The qualification work is devoted to the study of safety aspects affecting the quality of the hotel and restaurant product in modern conditions. The main goal of the work is to determine recommendations for ensuring safety in the hotel and restaurant sector.

The work consists of theoretical and practical parts. In the theoretical part, modern approaches to ensuring security in the hotel and restaurant business are considered, the legal framework, international standards and best practices of security management are analyzed.

The practical part of the work contains an analysis of the real experience of a hotel and restaurant establishment operating in Ukraine. A study was conducted on the effectiveness of implemented security measures and their impact on the quality of the provided services. The results of a study of the global experience of using security technologies in the hotel business are presented. On the basis of the received data, recommendations were developed for Ukrainian hotel and restaurant complexes to increase the level of security, in particular regarding physical security, cyber security, food security and ensuring comfortable conditions for guests.

The conclusions of the work emphasize that ensuring a high level of security is a key factor for the recovery and development of the hotel and restaurant business in Ukraine. The proposed measures are aimed at increasing trust on the part of clients, improving the image of institutions and strengthening their market position.

The results of the study can be used as a basis for further scientific research in the field of hotel and restaurant business and for the development of practical recommendations for entrepreneurs seeking to improve the quality of their services by improving the security system.

Keywords: hotel and restaurant complex, security, equipment, advantages, training, experience.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ .....	11
1.1 Поняття безпеки в готельно-ресторанному бізнесі.....	11
1.2 Особливості та вимоги до безпеки в готельно-ресторанній сфері .....	16
1.3 Особливості організації безпеки готельних та ресторанних послуг .....	25
Висновок до Розділу 1. ....	34
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО ДОСВІДУ СТВОРЕННЯ ТА ДОТРИМАННЯ УМОВ БЕЗПЕКИ ДІЯЛЬНОСТІ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВАХ УКРАЇНИ.....	36
2.1. Особливості діяльності підприємств галузі гостинності в сучасних умовах в Україні .....	36
2.2 Загальна характеристика та асортимент послуг готелю «Турист» в м. Київ.....	43
2.3 Аналіз наявних можливостей та заходів з безпеки життєдіяльності в ГРК «Турист» .....	50
Висновок до Розділу 2.....	57
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ БЕЗПЕКИ ЯК ФАКТОРУ ЯКОСТІ РОБОТИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДІВ В ПОВОЄННИХ УМОВАХ В УКРАЇНІ .....	59
3.1 Проведення аналізу результатів дослідження стану рівня безпеки в готельно-ресторанному комплексі «Турист».....	59
3.2. Світовий досвід використання сучасних технологій безпеки в світовому готельному бізнесі .....	62
3.3 Розробка рекомендацій щодо покращення безпеки в ГРК «Турист» як показника якості готельної послуги.....	65
Висновок до розділу 3. ....	71
ВИСНОВОК .....	73
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	75
ДОДАТКИ .....	77

## ВСТУП

Тема безпеки завжди займала ключове місце у сфері гостинності, але в умовах повоєнного періоду її значення зростає багатократно. Відновлення і розвиток готельно-ресторанного бізнесу після військових конфліктів вимагає особливої уваги до питань безпеки, адже вони є базовою умовою для забезпечення якісного сервісу та довіри клієнтів.

Актуальність теми. Всесвітня пандемія Covid-19, військові дії, відключення електроенергії, крім звичайних загроз, призводять до значних руйнувань інфраструктури, порушень логістичних ланцюгів і загального погіршення економічної ситуації. В таких умовах готельно-ресторанний бізнес стає одним із ключових елементів відновлення регіону, сприяючи поверненню до нормального життя, залученню туристів та інвесторів. Проте для того, щоб ефективно функціонувати і забезпечувати високий рівень обслуговування та послуг, необхідно вирішити ряд питань, пов'язаних з безпекою.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження аспектів безпеки як основні вимоги до формування якісного готельно-ресторанного продукту в сучасних умовах та загрозах в Україні. Основні завдання включають:

- Аналіз основних викликів, з якими стикається готельно-ресторанний бізнес у повоєнний період;
- Визначення ключових аспектів безпеки, що впливають на якість обслуговування;
- Вивчення сучасного вітчизняного та світового досвіду здійснення безпекових заходів та використання технологій в питаннях безпеки надання якісних готельних та ресторанных послуг;
- Розробка рекомендацій щодо інтеграції заходів безпеки в управління готельно-ресторанним бізнесом.



Об'єкт дослідження - готельно-ресторанний бізнес у повоєнних умовах. Це включає всі аспекти функціонування готелів та ресторанів, їхні послуги, управління, взаємодію з клієнтами, а також інфраструктуру та операційні процеси.

Предмет дослідження - забезпечення безпеки як ключового елементу формування якісного готельно-ресторанного продукту. Це охоплює аналіз заходів та стратегій, спрямованих на забезпечення фізичної безпеки, санітарно-гігієнічної безпеки, кібербезпеки та інших аспектів, що впливають на безпеку гостей та персоналу в готелях і ресторанах в умовах післявоєнної відбудови.

Наукова новизна роботи полягає у комплексному підході до розгляду проблем безпеки у готельно-ресторанному бізнесі в сучасних умовах постійного існування певних загроз та появи нових, не менш небезпечних. Особлива увага приділяється розробці практичних рекомендацій, які допоможуть забезпечити високий рівень безпеки для клієнтів і працівників.

Дослідження базується на методах якісного аналізу, включаючи вивчення літературних джерел, аналіз статистичних даних, оглядів експертів і практиків у сфері гостинності, а також кейс-стаді досвіду інших країн, які пройшли через подібні кризи.

Результати дослідження можуть бути корисними для власників і менеджерів готелів та ресторанів, що працюють в умовах існуючого стану та післявоєнної відбудови галузі гостинності. Запропоновані рекомендації сприятимуть підвищенню рівня безпеки, що, в свою чергу, покращить якість обслуговування та допоможе відновити довіру клієнтів.

Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. У першому розділі розглядаються теоретичні основи безпеки у готельно-ресторанному бізнесі. У другому розділі проводиться аналіз сучасного стану безпеки в готельно-ресторанному бізнесі в умовах повоєнної відбудови. Третій розділ присвячений розробці практичних рекомендацій для забезпечення безпеки та підвищення якості обслуговування.

Отже, безпека як основна вимога до формування якісного готельно-ресторанного продукту в повоєнних умовах є надзвичайно важливою темою, яка вимагає комплексного підходу та глибокого дослідження. Ця дипломна робота спрямована на вирішення ключових проблем та розробку ефективних стратегій для забезпечення безпеки у сфері гостинності.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ

### 1.1 Поняття безпеки в готельно-ресторанному бізнесі

Безпека в організації та діяльності підприємств готельно-ресторанного напрямку є одним з основних показників якості та конкурентоспроможності її діяльності. Клієнти та працівники закладів гостинності, як часто називають такі підприємства, бажають відчувати стан безпеки впродовж всього часу свого знаходження в них.

Поняття безпеки об'єктивно вивчається науковцями всього світу. Воно формувалось на підставі виховання, умов життя, особливостей освіти та світобачення, технічного рівня існуючих технологій та інших факторів. Доцільно додати, що це поняття постійно продовжує постійно доповнюватись новими аргументами, пов'язаними з новими умовами життя та діяльності і в наш час.

Теорія безпеки, що сформувалась та є актуальною в наш час, це певна система уявлень та ідей, яка призначена для виявлення та вивчення існуючого переліку небезпек для людини, який утворюється під час її взаємодії з довкіллям та визначення необхідного переліку заходів безпеки. [1, с. 6] Автори даного визначення додають, що під поняттям «людина» треба розуміти як окрему особу, так і суспільство в цілому, а під загальним поняттям «середовище» - всі його складові, а саме – природна, соціальна та техногенна.

Українське законодавство визначає поняття «безпека» як захищеність від різнобічних загроз і розкладає його на такі складові: воєнна, державна, національна, інформаційна та кібербезпека, тим самим розглядаючи його з силової точки забезпечення безпеки, що, звісно, притаманне державному підходу. [2]

В суспільстві поняття «безпека», як зазначають Нижник Н.Р., Ситник Г.П., Білоус В.Т., є більш різноплановим, оскільки збирає в собі багато аспектів життєдіяльності та зібраний за багато років досвід. [3, с. 22] Щоб розкрити це поняття в сучасних умовах, доречно керуватись принципом, що «все має вплив на все». І.Ф. Корж пояснює це так, що «джерелом небезпеки може бути будь-що живе і неживе, так само й підпадає під небезпеку все живе і неживе». [4] Таким чином, джерелом небезпеки можуть бути:

- Природні явища і процеси;
- Процеси та елементи техногенного середовища;
- Людські дії або бездіяльність.

Ряд небезпек існують як в просторі, так і в часі та реалізуються в вигляді відповідних потоків енергії, речовини та інформації, і, як зазначає І.Ф. Корж, в разі виникнення, впливають негативно на всі складові доквілля, але з неоднаковим впливом.

З точки зору глобальної проблеми безпеки всі загрози поділяються на великі групи, які представлено і охарактеризовано в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

#### Основні групи небезпек (загроз) для людини та суспільства

№ з/п	Найменування групи загроз	Коротка характеристика	Приклади ураження
1	Природні	Природні об'єкти, явища, природи та стихійні лиха, що становлять загрозу для життя чи здоров'я людини	Землетруси, зсуви, селі, вулкани, повені, снігові лавини, шторми, урагани, зливи, град, тумани, ожеледі, блискавки, астероїди, сонячне і космічне випромінювання, грибки, віруси, інфекційні хвороби тощо

2	Техногенні	Небезпеки, пов'язані з експлуатацією підйимально-транспортного обладнання, з використанням транспортних засобів, горючих, легкозаймистих речовин та матеріалів, процесів, що відбуваються за підвищених температур та підвищеного тиску, електричної енергії, хімічних речовин, різних видів випромінювання (іонізуючого, електромагнітного, акустичного)	Травми, враження електричним током, отруєння, опіки тощо
3	Соціально-політичні	Небезпеки, зумовлені низьким духовним та культурним рівнем	Бродяжництво, проституція, алкоголізм, злочинність
4	Комбіновані	Мають елементи характеристик двох або більше форм загроз	

Джерело: створено самостійно на підставі [4, 5]

Ігор Корж також визначає ряд понять за характером адресної направленості та ролі суб'єктивного фактора у виникненні несприятливих умов, а саме:

- виклик як сукупність обставин загрозливого характеру, яка вимагає відповідного реагування;
- Ризик, або можливість настання несприятливих і небажаних подій;
- небезпека цілком усвідомлена, але не фатальна вірогідність заподіяння шкоди будь-кому (будь-чому). [6]

Отже, можна зробити висновок, що з метою вивчення поняття безпеки обов'язковим для розгляду, або відправною точкою є визначення небезпеки. Цю думку також транслює Ю.Ю. Млавець:

<p>Безпека – це стан діяльності, при якому з певною ймовірністю виключається прояв небезпек.</p>	<p>Небезпека – це умова чи ситуація, яка існує в навколишньому середовищі і здатна призвести до небажаного вивільнення енергії, що може спричинити фізичну шкоду [7, с.3]</p>
--	---

Загальний стан безпеки є результатом сукупності низки існуючих видів безпек. Їх класифікація може включати значний перелік таких видів. Серед них можна привести наступні: політична, економічна, екологічна, соціальна, військова, технологічна, духовна, релігійна, інформаційна, соціокультурна, державна, генетична, продовольча, медійна, демографічна тощо, які, на думку Л.П. Малюк та Л.М. Варипаєвої, доцільно розглядати в вивченні питань безпеки в готельно-ресторанному бізнесі. [1]

Також всі загрози для готельно-ресторанного підприємства можна умовно поділити на зовнішні та внутрішні. До зовнішніх зазвичай відносять небезпеки, пов'язані зі злочинністю, терористичними актами та пожежами, інфекційними випадками. Внутрішніми загрозами є випадки крадіжок, порушення безпеки даних та конфлікти в колективах, порушення або нехтування правилами роботи та обслуговування клієнтів.

Безпека в готельно-ресторанному бізнесі є одним із найважливіших аспектів успішної діяльності. Загальний стан безпеки, як і в теорії, охоплює низку складових, серед яких є фізична безпека гостей і персоналу та їх майна, кібербезпеку, безпеку технологічних операцій та харчових продуктів та безпеку фінансових операцій.

Одним з ключових аспектів безпеки є забезпечення безпеки гостей. Готелі та ресторани повинні мати встановлені процедури для запобігання

випадків крадіжок, нападів та інших небезпечних ситуацій. Це може включати в себе встановлення систем відеоспостереження, навчання персоналу діяти у випадку екстрених ситуацій та забезпечення безпеки в номерах для гостей.

Крім того, кібербезпека стає все більш важливою в готельно-ресторанному бізнесі. Зберігання конфіденційної інформації про гостей, операції з кредитними картками та інші фінансові дані вимагають високого рівня захисту від кібератак.

Також, безпека харчових продуктів грає важливу роль у готельно-ресторанному бізнесі. Важливо дотримуватися стандартів зберігання та приготування їжі, щоб уникнути отруєнь та інших проблем з безпекою їжі.

Нарешті, фінансова безпека також має велике значення. Готелі та ресторани повинні мати системи контролю фінансів, щоб уникнути шахрайства та втрат.

Науковці Л.П. Малюк та Л.М. Варипаєва розробили та представили схему, що представляє складові безпеки в діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу (рис. 1.1).

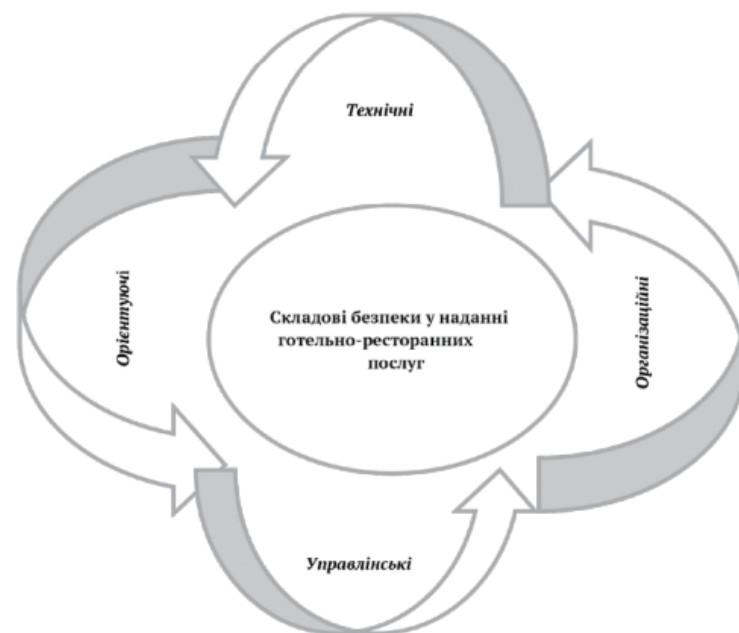


Рис. 1.1 - Система складових безпеки у наданні готельно-ресторанних послуг

Джерело: [8]

Орієнтуючі складові – це основні ідеї безпеки, які визначають напрямки дослідження необхідних безпекових рішень. Крім того, вони є їх методологічною та інформаційною основою. Обізнаність в необхідних теоретичних та нормативних аспектах з питань безпеки та дотримання їх вимог. Технічні складові – це саме дії, які направлені на недопущення або усунення небезпек, пов'язаних з використанням різних приладів, інструментів, а також речовин, продуктів та інших матеріалів в діяльності готелю або ресторану. Управлінська та організаційна складові призначені для організації та управління закладами з метою навчання та організації безпечної роботи персоналу та отримання послуг клієнтами. [8]

Таким чином, безпека в готельно-ресторанному підприємстві — це такі створені для персоналу та клієнтів умови, в яких перебуває підприємство, коли будь-яка дія або подія зовнішніх або внутрішніх факторів не призводить до небажаних наслідків.

Усі аспекти безпеки в готельно-ресторанному бізнесі вимагають постійного уваги та вдосконалення, щоб забезпечити безпеку для всіх сторін, які беруть участь у цьому бізнесі.

## 1.2 Особливості та вимоги до безпеки в готельно-ресторанній сфері

Підприємства галузі гостинності, а саме готельні та ресторани, є суб'єктами господарювання які зареєстровані та діють згідно діючого законодавства України. Тобто, їх діяльність має відповідати діючим законам та підзаконним нормативним документам України. Крім загального законодавства, яке задає єдині для всіх правила ведення бізнесу, існують і такі



документи, які визначають особливі вимоги до підприємств певної галузі, яких теж потрібно дотримуватись.

Крім національного законодавства України існують міжнародні правові акти, вимоги яких мають бути дотримані підприємствами України, якщо український уряд ратифікував і затвердив їх до виконання. Тобто, що існує перелік міжнародних стандартів якості та інших документів, які в повному обсязі прийняті Українським урядом і мають, навіть, спільну аббревіатуру у вигляді ДСТУ ISO, де аббревіатура ДСТУ (Державний стандарт технічних умов) говорить про те, що цей документ є прийнятим як національний, а ISO – ознака того, що цей стандарт є міжнародним і виконується в країнах, які його ратифікували.

Таким чином, всі правові документи, які потрібно вивчити та виконувати представники готельно-ресторанного бізнесу в Україні, можна умовно поділити на міжнародні та національні. В свою чергу, національну правову бібліотеку доцільно розглядати як загальну, так і галузеву.

Одним з базових міжнародних документів, стандарти та вимоги яких має дотримуватись готелі та заклади громадського харчування в Україні, - це Кодекс Аліментаріус, або, в перекладі з латинської мови – Харчовий кодекс. Цей кодекс зводить в єдину базу всі харчові міжнародні стандарти, які було прийнято Міжнародною комісією ФАО/ВООЗ щодо необроблених, оброблених продуктів та напівфабрикатів. Також цей Кодекс встановлює правила маркування продуктів та продукції, харчової гігієни, харчових добавок та пестицидів, а також встановлює правила проведення перевірок і обстежень харчових продуктів та технологій. Цей документ містить вимоги на майже 200 харчових продуктів та 120 рекомендацій щодо якості та безпеки їх обробки, 303 характеристики харчових добавок та безпечних норм їх використання, 294 пестицидів та їх допустимі рівні тощо. Такий Кодекс має бути ґрунтовно вивчений керівництвом, менеджментом та працівниками

закладів громадського харчування та готельного підприємства, який має в своїй структурі такий заклад. [9]

Наступний міжнародний документ - Система НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points - аналіз ризиків і критичні контрольні точки). Він був ратифікований законом України «Про основні принципи та вимоги до безпеки та якості харчових продуктів» у 2016 році. Дотримання правил Системи НАССР значно знижує, або унеможлиблює ризики виготовлення неякісних або шкідливих страв. Щодо закладів громадського харчування, то Система надає їм вимоги до технологічних процесів, серед яких закупка, доставка, зберігання та підготовка продуктів, а також готування та подача страв. Також вона вказує на ризики, які можуть бути пов'язані з роботою з харчовими продуктами, серед яких неякісна сировина, всі види забруднень продуктів, відхилення від рецептури та правил їх зберігання, а також вимоги щодо професійного обладнання та правил прибирання приміщень та інструментів кухні.

Наступний склад документів, що регламентують безпечні умови в готельно-ресторанному закладі, це Державні стандарти, що прийняті до виконання в Україні. Серед них можна виділити наступні:

- ДБН В.2.2-25:2009. Будинки та споруди підприємства харчування (заклади ресторанного господарства).
- ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства».
- ДСанПін 145-2011 №Державні санітарні норми та правила утримання територій та населених місць».
- СанПін 5777-91 «Санітарні правила для підприємств громадського харчування».
- Закон «Про внесення змін у деякі законодавчі акти України щодо харчових продуктів».

- ДСТУ ISO 22000:2007 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга (ISO 22000:2005, IDT)».
- ДСТУ ISO 22005:2009 «Простежуваність у ланцюжку харчових продуктів та кормів. Загальні принципи та основні вимоги до проектування та впровадження систем» (ISO 22005:2007, IDT).
- ДСТУ 4161-2003 «Системи управління безпекою харчових продуктів. Вимоги».
- ДСТУ ISO ISO/TS 22004:2009 (ISO/TS 22004:2005). «Системи управління безпекою харчових продуктів – Рекомендації щодо застосування ISO 22000:2005».
- ДСТУ-Н САС/RCP 1:2012 «Продукти харчові. Настанови щодо загальних принципів гігієни» (САС/RCP 1-1969, Rev. 4-2003, IDT).

Крім загальноприйнятих нормативних актів, готельно-ресторанне підприємство може створювати свої безпекові правила, які враховують всі особливості роботи закладу, приклади яких наведено в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Особливості розташування закладу гостинності, що впливають на його безпеку

№ з/п	Особливості роботи готельно-ресторанного господарства	Приклади особливостей
1	Географічні	Близькість до державного кордону України, водойм, гір тощо; Місцезнаходження (в місті, у передмісті, за містом, біля певних будівель тощо) Особливості рельєфу та ґрунту
2	Кліматичні	Особливості сезонності клімату, вологість, кількість опадів, атмосферних явищ

3	Суспільні	Суспільний устрій країни, релігійні та суспільні традиції, рівень злочинності, лояльність до іноземних туристів
4	Економічні	Рівень економічного розвитку країни та регіону; Рівень платоспроможності населення
5	Галузеві	Рівень розвитку галузі гостинності, її напрямків та стандартів; Наявність підприємств галузі гостинності різних рівнів та призначень
6	Санітарні та епідеміологічні	Особливості епідеміологічних загроз, пов'язаних з навколишнім середовищем та загальних світових загроз

Джерело: складено самостійно

Враховуючи вказані та інші особливості роботи готельно-ресторанного закладу, його власники та керівництво складають норми та правила безпечного функціонування підприємства. Всі потрібні вимоги містяться у певному положенні, і весь персонал та відвідувачі мають суворо їх виконувати. Обов'язки контролю щодо виконання всіх умов зазвичай покладаються на певного посадовця закладу або, що найчастіше, до створеної служби безпеки. Також підприємство може заключити договір зі спеціалізованим охоронним підприємством.

Основним завданням створеної або залученої служби безпеки готелю, - це організація безпечного середовища в закладі та здійснення заходів щодо підтримки та гарантування безпечної діяльності, збереження життя та здоров'я працівників, клієнтів та гостей підприємства, а також його майна. Служба безпеки також повинна сприяти недопущенню або усуненню всім видам загроз – фізичним, інформаційним, епідеміологічним, інформаційним та іншим, що можуть бути. Головна мета Служби безпеки готельно-

ресторанного закладу – забезпечити постійну та надійну охорону всіх наявних матеріальних цінностей, життя та здоров'я присутніх у закладі, документів тощо. Також ця служба повинна слідкувати за збереженням громадського порядку в закладі та на всій його території, своєчасно реагувати на порушення громадського порядку або на появу інших загроз. Не менш важливим є слідкування за збереженням конфіденційної інформації закладу та відвідувачів. Одним з завдань Служби безпеки є вивчення можливих загроз в роботі закладу. Серед зон ризику можуть бути, так звані, «сліпі зони» - ті, що не охоплені засобами спостереження, а також місця зберігання грошових коштів, матеріальних цінностей, входів на територію закладу та дверей у приміщення.

Для повноцінного виконання завдань Служби безпеки, її працівники повинні проходити відповідні навчання та інструктажі з приводу отримання навичок попередження, виявлення та реагування на різноманітні ситуації. Серед них можуть бути численні загрози, що можуть бути спричинені особливостями роботи закладу, які представлені у таблиці 1.2, наприклад, пограбування, терористичний акт, гроза та повінь, пожежа, епідемія тощо. На таких заходах вивчаються та відпрацьовуються навички шляхів та дій щодо реагування та усунення можливих проблем та унеможливленню їх появи у майбутньому.

Як правило, спостереження, що постійно проводить Служба безпеки, поділяється на два способи – фізичне та відеоспостереження. Такий поділ дозволяє швидко, якісно та в повному обсязі реагувати на небажані події в закладі та навколо нього.

Служба безпеки готельного комплексу має такі загальні функції:

1. Участь в загальному управлінні роботою готельного комплексу, створенні вимог забезпечення безпеки в Статуті підприємства, договорах, посадових інструкціях тощо, забезпечення вимог їх виконання;

2. Організація пропускового режиму у всі приміщення готельного комплексу;
3. Створення графіку роботи Служби безпеки та контроль за його дотримання;
4. Забезпечення особистої, матеріальної та фінансової безпеки персоналу та клієнтів закладу;
5. Управління та участь в заходах по ліквідації будь-яких загроз з боку зовнішніх та внутрішніх факторів;
6. Розробка протокол заходів по попередженню загрозливих станів або подій на території готельного комплексу;
7. Проведення службових розслідувань після виникнення небезпечних випадків, крадіжок, витоку конфіденційної та комерційної таємниць та інших порушень безпеки в готелі;
8. Контроль роботи засобів безпеки, а також сейфів та інших сховищ;
9. Контроль за належним станом харчових продуктів, їх зберіганням та обробкою, санітарним станом всіх підрозділів комплексу;
10. Відповідальність за протипожежну безпеку тощо.

Кількість, рівень повноважень та спеціалізація персоналу Служби безпеки готельно-ресторанного підприємства залежить від його величини на особливостей, реальних потреб в безпеці. Також, організація безпекової роботи на пряму залежить від матеріальних можливостей комплексу.

Серед основних та загальних рівнів безпеки готельного комплексу найбільшу увагу для вивчення потрібно приділити наступним:

1. Пожежна безпека. Цей рівень проектується на етапі проектування та будівництва готельного комплексу та готується згідно вимог СНП 2.08.02, ВСН 62. СНП 2.07.01 та здійснюється на підставі Наказу Міністерства внутрішніх справ «Про затвердження правил пожежної безпеки в Україні». Вимоги цього документу особливо важливі, якщо заклад гостинності планує

свою діяльність в будівлі, яка була побудована раніше і не спеціалізувалась для такої діяльності. [11]

Головне завдання Служби безпеки в секторі пожежної безпеки - запобігання випадкам пожеж та організація протипожежних заходів. Сьогодні на розгляд керівництва готельних комплексів пропонується велика кількість методів та приладів для попередження пожеж або займань через різні причини. Це, насамперед, датчики та сигналізації, що можуть реагувати на різні ознаки займань, а також вогнегасники, автоматичні системи гасіння пожеж. До таких засобів додалися спеціальні комп'ютерні системи відстеження місць загоряння, оповіщення про пожежу у різний спосіб.

2. Інформаційна безпека. В цілях здійснення своєї господарської діяльності, готельно-ресторане підприємство збирає та накопичує велику кількість інформації. Це дані про контрагентів, договірні відносини, фінансова інформація, індивідуальні дані клієнтів тощо. Важливість зберігання та недопущення витоку будь-якої інформації з підприємства в тому, що це є основа його фінансової, репутаційної та конкурентної стійкості. Збереження та нерозповсюдження інформації, що потрапляє до відома готельного закладу, відбувається на підставі Закону України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах».

Групи інформаційних загроз, які можуть впливати на діяльність готельно-ресторанного підприємства, представлені в таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

#### Інформаційні загрози готельно-ресторанного підприємства

№ з/п	Найменування групи загроз	Приклади негативної дії
1	Технічні	Порушення або поломки роботи обладнання; Витік або перехоплення інформації через засоби зв'язку

2	Програмні	Отримання вірусів та їх деструктивні дії в роботі обладнання
3	Фізичні	Знищення механізмів обробки інформації або її носіїв
4	Режимні	Порушення правил інформаційного обміну; Незаконний збір та передача інформації; Незаконне копіювання даних; Спотворення інформації; Випадки несанкціонованого доступу та використання інформації

Джерело: створено самостійно на підставі [12, с. 126]

Таким чином, основними типами загроз інформаційній безпеці в готельному бізнесі через злочинні дії або бездіяльність Служби безпеки або іншого відповідального персоналу є безпідставний доступ до даних, підслуховування, відео-, фото-, та аудіозаписи, несанкціоноване підключення будь-яких приладів, копіювання та крадіжки інформації у будь-який інший спосіб.

На підставі вищевказаного можна сказати, що безпека, як результат діяльності визначеної служби, може бути забезпечена наступними заходами:

- Вивченням станів, загроз та визначення комплексу мір по їх недопущенню або усуненню;
- Запобіганню загрозам шляхом впливу в законний спосіб на відповідне середовище;
- Підвищенню рівня безпеки тощо.



### 1.3 Особливості організації безпеки готельних та ресторанних послуг

Організація безпеки у сфері готельних та ресторанних послуг відіграє вирішальну роль у забезпеченні комфорту та безпеки клієнтів, а також у підтримці позитивного іміджу закладу. Крім загальних правил, що регламентують безпечне ведення господарської діяльності, надання послуг та забезпечення безпеки та комфорту клієнтів, в галузі гостинності існують і власні, визначені багаторічним досвідом, дії.

Особливості організації безпеки готельних та ресторанних послуг можна поділити на кілька розділів, зміст яких представлено нижче.

1. Фізична безпека. В цю групу правил входять такі дії та інструменти, що забезпечують безпеку життя персоналу та клієнтів закладів, а також збереження їх матеріальних цінностей та власності самого підприємства. Для забезпечення фізичного захисту клієнтів та працівників готельного комплексу необхідно розробити та впровадити інтегровану систему безпеки, яка дозволить підвищити рівень безпеки будівель, території та всіх присутніх в закладі. Така система дозволить значно підвищити якість обслуговування клієнтів та покращить продуктивність праці персоналу.

Готель та ресторан – це заклади, які, зазвичай збирають в одному місці велику кількість клієнтів та відвідувачів. Споживачі послуг вказаних закладів знаходяться в стані відпочинку, отже, не завжди серйозно ставляться до створення безпечного простору навколо себе, покладаючи ці дії на розсуд персоналу. Абсолютно справедливо вважати обов'язком персоналу забезпечити приємне перебування та відпочинок споживачам, а також гарантію безпеки у непередбачуваних ситуаціях. Тому, заздалегідь створена продумана система фізичної безпеки надзвичайно важлива.

Принциповими пунктами організації фізичної безпеки в закладах галузі гостинності є наступні:

- Прогнозування та аналіз можливих загроз в надзвичайних ситуаціях з визначенням їх вірогідності та варіантів розвитку подій, розмірів збитків;
- Створення та впровадження комплексного підходу та спільних дій персоналу різних служб закладу з використанням необхідних технічних засобів, технологій, організаційних рішень;
- Створення кошторису витрат за принципом «ефективність – вартість»;
- Перевірка розробленої системи заходів безпеки на дієвість, гнучкість, результативність;
- Готовність розвивати, удосконалювати та модернізувати наявну систему безпеки у разі усвідомлення необхідності, а також у зв'язку з появою нових потенційних або наявних загроз, більш сучасних технологій.[1, с.73]

Отже, найважливішими мірами організації системи фізичної безпеки в готельному або ресторанному комплексі є наступні:

1) Встановлення системи відеоспостереження. Камери потрібно встановити в місцях загального користування клієнтів та персоналу, а також у робочих та допоміжних приміщеннях з господарської діяльності. Серед них обов'язково потрібно охопити відеоспостереженням всі входи та виходи закладу, лобі та вестибюль готелю, адміністративну стійку, всі коридори та сходи, зал та кухню ресторану, ліфти тощо. Відеоогляд має охопити якнайбільшу територію, практично виключаючи, так звані, «сліпі зони». Заклад повинен мати можливість вести відеоспостереження цілодобово та, навіть в режимі відключення електроенергії, тобто, мати альтернативне джерело живлення системи, а також запису даних стеження за певний період, наприклад, місяць. Для створення додаткових зручностей для клієнтів готелю та для більш якісного відеоспостереження, доречно обладнати коридори закладу датчиками руху та автоматичного включення додаткового освітлення в темну пору доби під час появи на таких територіях відвідувачів або

персоналу. Приклад роботи системи відеоспостереження готельного закладу представлено на рис. 1.2.



Рис. 1.2 – Відеоспостереження в готельному комплексі

Джерело: <https://www.vostok.dp.ua/images/db/videon2.jpg>

З числа працівників Служби безпеки необхідно вибрати та підготувати співробітників, які будуть безперервно слідкувати за роботою камер та подіями, які на них фіксуються, аналізуючи їх на тему безпечності;

2) Контроль доступу. Такий контроль здійснюється за допомогою підбору, встановлення та експлуатації Системи контролю та управління доступом (далі – СКУД). Така система представляє собою комплекс програмно-апаратних технічних пристроїв безпеки, які здійснюють управління доступом до приміщень з одночасною реєстрацією входів та виходів зареєстрованому власнику ключа, а також обмеження доступу з визначених правилами закладу причин. СКУД впроваджується з метою розмежовувати доступ різних суб'єктів на територію, що охороняється, через точки входу/виходу, ворота, пропускні пости тощо.

Приклад замку та картки-ключа представлено на рис. 1.3.

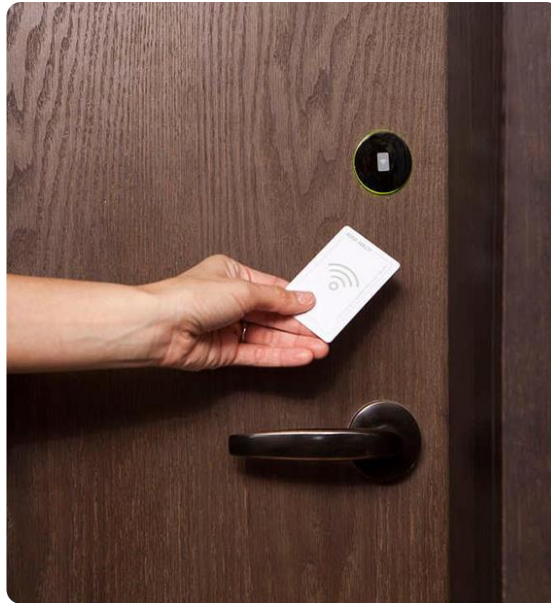


Рис.1.3 – контроль доступу до готельного номеру

Джерело: [https://expertsolution.com.ua/image/VingCard/VingCard\\_HOW.png](https://expertsolution.com.ua/image/VingCard/VingCard_HOW.png)

СКУД забезпечують уповноваженим працівникам закладу виконання наступних задач:

- Обмеження доступу на територію, якщо це потрібно або доцільно;
- Запобігання несанкціонованому доступу на територію закладу;
- Доступ на територію підприємства або приміщенням по дозволам-ідентифікації;
- Облік відвідувачів на території закладу;
- Ведення бази даних клієнтів, відвідувачів та персоналу;
- Локальне управління доступом (дозвіл або заборона) до приміщень закладу, номерів тощо;
- Облік робочого часу персоналу;
- Дозвіл або заборона на потрапляння до визначених приміщень або територій у певний час;
- Взяття об'єкту під охорону;
- Відеофіксації входів та виходів у технічній співпраці з системою відеонагляду;

- Запис та архівування даних;
- Автономний режим у разі відсутності подачі електроструму тощо.

Основними компонентами СКУД є електрозамки, зчитувачі, контролери, програмне забезпечення та облікові дані.

Саме такі пристрої повноцінно здійснюють контроль доступу на об'єкт, що є під наглядом Служби безпеки. Крім того, вони здатні максимально виключити вплив людського фактору на цей процес та організувати якісне управління доступом до об'єкту.

3) Тренування персоналу. В галузі гостинності, як і будь-де в галузі послуг, не дивлячись на використання новітніх механізмів та технологій, вирішальним фактором якості обслуговування є персонал. Для підтримки та покращення дій персоналу в секторі безпеки, керівництво закладу має постійно організовувати та проводити навчання та практичні тренінги, на яких закріплюються знання з організації безпеки в закладі гостинності та отримуються практичні навички по їх використанню. Такі заняття повинні проходити не тільки працівники Служби безпеки, а й увесь персонал, де працівники вказаної служби є основними викладачами та тренерами, а значить, і вивчають даний сегмент діяльності глибше та досконаліше.

4) Пожежна безпека. Організація пожежної безпеки в готелях та ресторанах є критично важливим аспектом управління цими закладами, адже безпека відвідувачів та персоналу стоїть на першому місці. Ось кілька основних елементів, які зазвичай включаються в систему пожежної безпеки для готелів та ресторанів:

- Виявлення пожежі та системи сповіщення. Наявність детекторів диму та тепла, що автоматично сповіщають про виникнення пожежі. Ці системи мають бути розміщені в усіх критичних зонах, включаючи кухні, коридори, кімнати для відпочинку, технічні приміщення тощо;

- Засоби гасіння пожежі. Належне обладнання, таке як вогнегасники, автоматичні системи водяного або газового гасіння (наприклад,

системи ANSUL для кухонь), мають бути доступні і легко доступні у всіх стратегічно важливих точках;

- Евакуаційні шляхи та виходи. Чітко позначені евакуаційні шляхи та виходи з надійним освітленням та вказівниками. Виходи повинні бути легко доступними і вільними від будь-яких перешкод;

- Плани евакуації. Розробка та постійне оновлення планів евакуації, тренінги персоналу щодо дій у разі пожежі. Регулярні тренування з евакуації для забезпечення готовності персоналу та відвідувачів діяти ефективно і злагоджено;

- Аварійне освітлення та знаки безпеки. Аварійне освітлення, яке активується автоматично при відключенні основного живлення. Знаки безпеки повинні бути чітко видимими та зрозумілими;

- Регулярний огляд та технічне обслуговування. Системи пожежної безпеки мають регулярно перевірятися та обслуговуватися, щоб забезпечити їх надійну роботу в момент потреби. Це включає перевірку спрацьовування детекторів, тестування спринклерних систем, огляд вогнегасників тощо;

- Інструкції та інформування відвідувачів. Гості готелів та відвідувачі ресторанів повинні бути проінформовані про основні заходи пожежної безпеки та евакуаційні шляхи. Часто інформація про це надається у вигляді інструкцій у номерах та на видних місцях у закладі.

Забезпечення високого рівня пожежної безпеки вимагає регулярних інвестицій, планування та освіти. Таким чином, готелі та ресторани можуть значно знизити ризики для здоров'я та життя своїх гостей та працівників.

5) Освітлення та обладнання. Освітлення та обладнання в готелі є важливими компонентами загальної системи безпеки. Вони не тільки забезпечують комфорт та зручність для гостей, але й значно впливають на їхню безпеку. Ось декілька ключових аспектів, які підкреслюють важливість освітлення та обладнання у контексті безпеки готелю:

Освітлення.

- Загальне освітлення. Добре освітлені коридори, лобі, кімнати, зони відпочинку та інші спільні простори допомагають гостям безпечно пересуватися по готелю. Це особливо важливо для людей з обмеженими можливостями або зоровими недоліками;

- Аварійне освітлення. Воно зазвичай активується під час відключень електроенергії чи інших аварійних ситуацій, забезпечуючи достатнє освітлення для безпечної евакуації;

- Зовнішнє освітлення, а саме освітлення парковок, підходів до готелю та інших зовнішніх зон знижує ризик травм та злочинів.

Обладнання. Крім вищевказаних механізмів відеонагляду та протипожежної сигналізації, заклади гостинності мають такі загальнозживані механізми, як ліфти та сходи. Сучасні ліфти з аварійними викликами та безпечні, добре освітлені сходові клітки забезпечують безпечне переміщення між поверхами.

Що стосується меблів та фурнітури, то у закладах необхідно використовувати меблі, які відповідають високим стандартам якості та безпеки. Зокрема, меблі повинні бути стійкими і не мати гострих кутів, що особливо важливо для сімей з маленькими дітьми

Серед інших аспектів безпеки потрібно визначити позначення евакуаційних шляхів, аварійних виходів, обов'язково з використанням фосфоресцируючих матеріалів.

Таким чином, забезпечення відповідного рівня освітлення та належного технічного оснащення в готелі є суттєвим для забезпечення безпеки та комфорту гостей. Від цього залежить не тільки їхнє задоволення від перебування в готелі, але й загальна репутація та успішність бізнесу.

б) Кібербезпека. Для готелів та ресторанів кібербезпека (або безпека інформації) стає дедалі важливішою через зростання кількості цифрових транзакцій та зберігання конфіденційної інформації клієнтів. Ці заклади часто стають цілями кібератак, оскільки обробляють значні обсяги особистих даних,

включаючи інформацію про кредитні картки. Ось деякі ключові аспекти та заходи з кібербезпеки, які можуть бути вжиті у готелях і ресторанах:

- **Захист даних клієнтів.** Такий захист відбувається за допомогою шифрування даних, дотримання стандартів безпеки даних індустрії платіжних карток (PCI DSS) для забезпечення безпеки обробки, зберігання та передачі даних власників карток та мінімізації зберігання даних (зберігання лише тих особистих даних, які справді необхідні, і на якомога коротший термін);

- **Безпека мережі.** Вона створюється та підтримується за допомогою використання антивірусного програмного забезпечення, сегментації мережі (відокремлення мережі, яка використовується для транзакцій, від загальної мережі, що допомагає запобігти поширенню можливих інфекцій) та безпечного Wi-fi доступу до мережі Інтернет, а саме використання VPN для захисту даних, що передаються, та забезпечення безпеки Wi-Fi мережі за допомогою сильних паролів та шифрування;

- **Навчання персоналу з питань кібербезпеки.** Включає навчання персоналу розпізнавати фішингові атаки, соціальну інженерію та інші загрози. Також, керівництво закладом має розробити та впровадити чіткі правила щодо кібербезпеки, які має слідувати весь персонал.

- **Резервне копіювання та відновлення даних.** Воно включає в себе регулярне резервне копіювання та план відновлення інформації після аварій та інших позаштатних ситуацій;

- **Реагування на інциденти.** Керівництво та Служба безпеки повинні мати готовий план для швидкого реагування на кібербезпекові інциденти, що допомагає обмежити шкоду та відновити операції.

Впровадження цих кроків та заходів може значно знизити ризик кібератак та захистити як персональні дані клієнтів, так і репутацію бізнесу.

7) **Харчова безпека в закладах харчування.** Харчова безпека в закладах харчування — це критично важливий аспект управління якістю їжі, що включає ряд заходів та процедур, спрямованих на запобігання харчовим



отруєнням та іншим здоров'я загрозовим ситуаціям для відвідувачів та персоналу. Ось кілька ключових аспектів харчової безпеки, на які слід звертати увагу керівникам закладу;

1. Дотримання гігієни: Очищення та дезінфекція обладнання, робочих поверхонь та рук є основою для запобігання контамінації їжі. Персонал повинен регулярно мити руки, особливо після використання туалету, під час роботи з сирим м'ясом чи після контакту з відходами;

2. Контроль температури: Зберігання продуктів харчування при правильній температурі допомагає запобігти розвитку бактерій. Важливо підтримувати холодильне обладнання в належному стані та перевіряти температуру зберігання. Варення, запікання чи смаження їжі до відповідних температур також важливе для знищення мікробів;

3. Слідкування за термінами придатності продуктів: Всі продукти повинні бути чітко позначені з вказівкою дат виготовлення та терміну придатності. Продукти, термін придатності яких закінчився, мають бути негайно видалені з обігу;

4. Навчання персоналу: Регулярне навчання персоналу щодо правил та стандартів харчової безпеки є необхідним для підтримки високих стандартів. Важливо ознайомлювати персонал з процедурами в межах НАССР (Аналіз ризиків і критичних контрольних точок), основними принципами безпеки харчових продуктів та актуальними законодавчими вимогами. Також має проводитись періодична сертифікація персоналу після відповідних навчань;

5. План дії у разі виникнення проблем: Кожен заклад харчування повинен мати чіткий план дій на випадок виявлення проблем з харчовою безпекою, включаючи процедури відкликання продукції та комунікацію з органами охорони здоров'я;

6. Санітарні стандарти. Підтримання високих стандартів чистоти для запобігання розповсюдженню хвороб та інфекцій серед гостей і персоналу.

Крім контролю за дотриманням санітарних стандартів, керівництво готельного та ресторанного комплексу повинно слідкувати за профілактикою захворювань персоналу та мати план швидкого реагування на медичні надзвичайні ситуації, укомплектованість аптечок першої допомоги.

Отже, постійна увага до цих аспектів дозволяє забезпечити безпеку харчових продуктів, що нарешті сприяє задоволенню клієнтів та збереженню репутації закладу.

8) Юридичні аспекти. В даному напрямку керівництво та персонал закладу мають дотримуватись вимог діючого законодавства, дотримуватись всіх національних та міжнародних законів, що регулюють готельний та ресторанний бізнес. Обов'язковим є отримання необхідних ліцензій та сертифікацій для законної діяльності.

Таким чином, організація безпеки у готелях та ресторанах є складним процесом, який вимагає комплексного підходу та регулярної уваги до деталей. Від адекватної підготовки персоналу до впровадження передових технологій — всі ці заходи сприяють забезпеченню високого рівня безпеки та задоволення клієнтів.

### Висновок до Розділу 1.

Розділ, присвячений теоретичним аспектам безпеки в готельно-ресторанній сфері, охоплює ключові концепції, принципи та підходи до забезпечення безпеки в цій галузі. Основними аспектами є:

1. Фізична безпека - забезпечення захисту клієнтів та працівників від фізичних загроз, таких як крадіжки, вандалізм, та інші злочини. Сюди входять заходи щодо встановлення камер відеоспостереження, систем контролю доступу, та охоронних служб.

2. Протипожежна безпека - включає встановлення пожежних сигналізацій, спринклерних систем, а також регулярне проведення тренувань з евакуації та перевірки обладнання.

3. Гігієнічна безпека - це забезпечення дотримання санітарних норм та стандартів для запобігання поширенню інфекцій та захворювань. Це передбачає регулярне прибирання, дезінфекцію приміщень, контроль за якістю продуктів та умовами їх зберігання.

4. Інформаційна безпека - це захист персональних даних гостей та працівників, а також конфіденційної інформації готельно-ресторанного комплексу. Включає використання шифрування, встановлення антивірусних програм та розробку політик конфіденційності.

5. Психологічна безпека - створення комфортного і безпечного середовища для клієнтів та персоналу. Це включає запобігання стресу, булінгу та іншим негативним психологічним факторам.

У підсумку, комплексний підхід до безпеки в готельно-ресторанній сфері є необхідним для забезпечення високого рівня обслуговування, захисту репутації закладу та підвищення довіри клієнтів.

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО ДОСВІДУ СТВОРЕННЯ ТА ДОТРИМАННЯ УМОВ БЕЗПЕКИ ДІЯЛЬНОСТІ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВАХ УКРАЇНИ

### 2.1. Особливості діяльності підприємств галузі гостинності в сучасних умовах в Україні

Розглядаючи стан господарської діяльності підприємств готельної та ресторанної справи в Україні за останні 10 років, тобто з 2014 по 2024 роки, потрібно визнати значний спад споживацького попиту та, відповідно, рівня їх доходів та перспектив розвитку.

2014 рік відзначився початком збройної агресії сусідньої держави на сході України та Криму. Разом з цим стали очевидною стала низка системних проблем в туристичній галузі країни, адже основні зусилля туристичних операторів України були направлені на виїзний туризм як найбільш перспективний та прибутковий. Такими проблемами вітчизняні науковці визначили:

- Недосконала та застаріла туристична інфраструктура, що виявлено не тільки у великих містах і традиційно туристичних регіонах;
- Недостатній рівень якості туристичних послуг;
- Високий рівень цін у порівнянні з якістю та асортиментом послуг;
- Зростання пропозиції тимчасового майна та супутніх послуг з боку приватного сектора;

Спільний вплив цих проблем призвів до зменшення кількості іноземних та внутрішніх туристів. Пізніше до негативних факторів впливу на стан галузі гостинності доєдналась всесвітня пандемія Covid-19. Ця пандемія призвела до майже повного блокування роботи транспорту, готельних та туристичних підприємств, а деякі заклади громадського харчування намагалися зберегти

свої послуги за допомогою доставки страв, що в повній мірі не зберігало обсягів їх роботи. Згідно даних Всесвітньої туристичної організації ООН (UNWTO) у 2020 році кількість подорожуючих в світі зменшилась більш ніж на 30%, що спричинило скорочення десятків мільйонів робочих місць туристичної та дотичних галузей. Україна в своєму туристичному господарстві не була виключенням. Близько 40% готельних закладів зачинилось або працювало у суттєво обмеженому режимі. [13, 14]

Початок повномасштабного вторгнення збройних сил Російської Федерації став черговим, але не менш згубним фактором, дія якого виявилась критичною для готельно-ресторанного бізнесу, особливо для східних, південних та північних регіонів.

Потрібно відмітити, що і до настання вказаних подій український готельно-ресторанний бізнес мав певні коливання в кількості та динаміці туристичних потоків, що свідчить про нестабільність та чутливість роботи галузі і в звичайному режимі. [14]

Після 2019 року Міністерство статистики не публіковано даних щодо кількості працюючих закладів громадського харчування та тимчасового проживання, тому сьогодні ми не маємо відповідних актуальних даних.

Державне агентство розвитку туризму України опублікувало звіт за 2023 рік, де вказало стан та динаміку змін в туристичній галузі та найбільш відвідувані регіони. Потрібно конкретизувати, що туристичні збори з 2022 року, в основному, отримані від внутрішньо переміщених осіб, які пересувались з небезпечних місць та, вірогідно, на певний час розселялись в готельних закладах (рис. 2.1). Можна припустити, що саме в регіонах, відмічених синім та голубим кольорами, попит на послуги таких підприємств був на певному рівні.

Президентка Асоціації «Готелів та курортів України» (UHRA) Ірина Сідлецька охарактеризувала роботу готельних комплексів за 2022 – 2023 роки наступним чином;



Рис.2.1 – Стан роботи туристичних підприємств за період 2021 – 2023 роки

Джерело: [15]

2022 рік відзначився різкою зміною профілю клієнтів в бік внутрішньої міграції, потік іноземних туристів зупинився, бізнес-туризм зменшився майже до нуля, а відпочинковий туризм відклався на наступні періоди.

У 2023 році ситуація з наповненням готельних комплексів дещо зрушилась. Більшість клієнтів залишилась з числа внутрішніх туристів, а в'їзний туризм складався з представників засобів масової інформації, представників неурядових організацій та дипломатичних місій. Мета подорожей, в більшості, стала діловою або з лікувальною метою. Також Ірина Сідлецька відмітила скорочення вікна бронювання до 1-2 днів, що є небажаним для організації повноцінної роботи готелю.

Зазнала змін і концепція регіонів. Наприклад, якщо раніше готельні комплекси приймати основний потік туристів переважно у зимовий період, то в останні два роки вони приймають гостей цілорічно.

Особливо було відмічено, що фактор безпеки закріпився й став однією з ключових вимог клієнтів.

Ростислав Хома, керівник напрямку консультаційних послуг у сфері нерухомості України так окреслив основні тренди, які були характерні для роботи галузі гостинності у 2023 році:

- Стабілізація готельного ринку України — зменшення рівня змін попиту та відносна стабілізація рівня заповнюваності готелів протягом 2023 року;
- Достатньо високий середньорічний рівень заповнюваності готелів в західних регіонах України (50-90% залежно від розташування та пори року);
- Зниження середнього рівня заповнюваності готелів в Києві (15-35%);
- Збільшення доли внутрішнього туризму, більшою мірою в карпатських регіонах;
- Частина внутрішніх туристів наразі планують менш тривалі та бюджетні поїздки, часто у заміські комплекси лиш на вікенд, або ж взагалі надають перевагу економії на відпустках;
- І 2022 р., і 2023 р. відзначився низьким попитом з боку іноземних гостей (-40% в Україні відносно рівня 2021 р.);
- Прибутковість готелів після 2022 р. змістилась в бік доходу від проживання. [16]

Ірина Настич представила створений Ribas Hotel Group графік, що відображає середній рівень динаміки заповнюваності готельних комплексів та середню вартість номерів у 2022 – 2023 роках (рис. 2.2, 2.3).

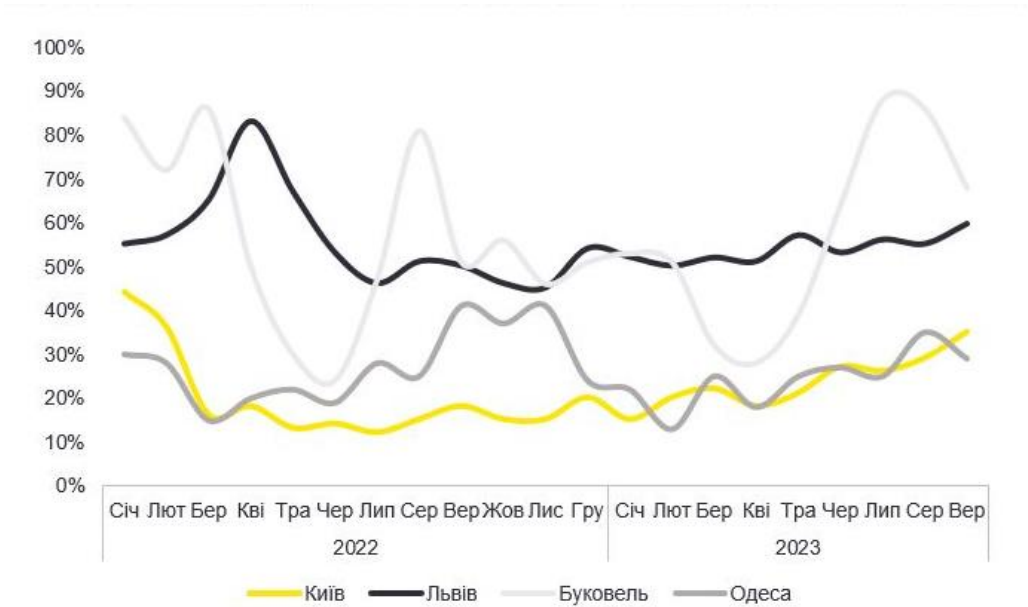


Рис. 2.2 – Динаміка середнього рівня наповнюваності готельних ринків Києва, Львова, Буковеля та Одеси у 2022 – 2023 роках  
Джерело: [16]

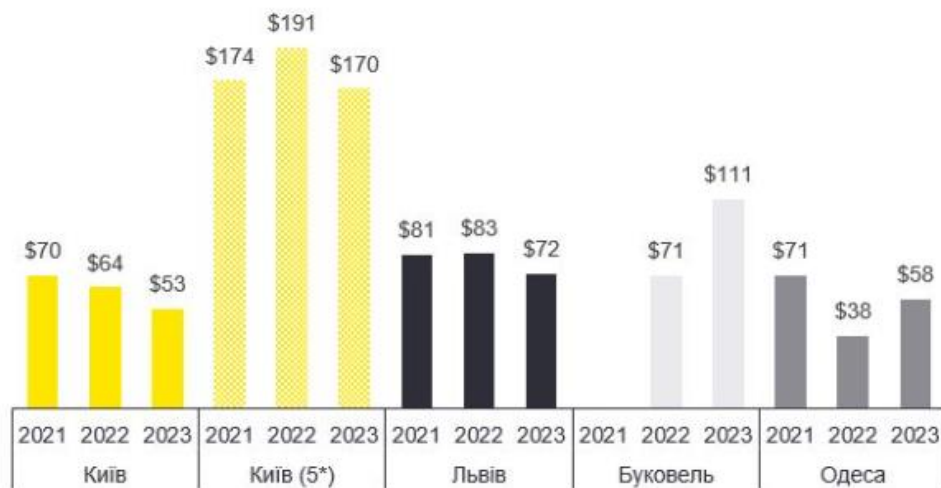


Рис. 2.3 – Середня вартість номера (ADR) у період 9 місяців 2021 – 2023 рр. на готельному ринку Києва, Львова, Буковеля та Одеси  
Джерело: [16]

Не дивлячись на загальне зниження попиту на послуги готельних комплексів в Україні, в статті продемонстровано декілька готелей, що були



введені в експлуатацію у 2023 році (рис.2.4). Зрозуміло, що початок їх будівництва був до 2022 року, але відкриття нових закладів надає певного стриманого оптимізму у розвитку національної галузі гостинності.

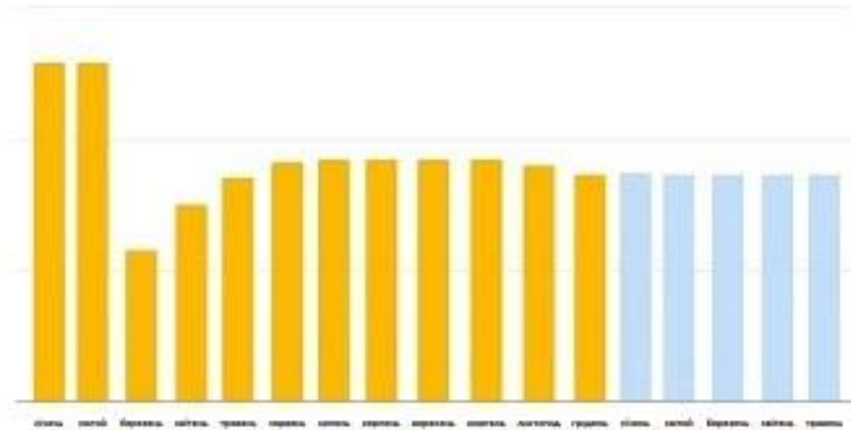
<b>Найбільші відкриті готелі протягом 2023р.</b>		
Назва готелю	Локація	Номерний фонд
Optima Collection (Reikartz) Ніжин	Ніжин	25
Aristo Boutique Hotel	Львів	15
Optima Рівер Миколаїв (після відновлення)	Миколаїв	25
ibis Kyiv Beresteiska	Київ	158
Radisson Hotel City Centre Odesa	Одеса	90
Didukh	Буковель	18

Рис. 2.4 - Список найбільших готелів, що були відкриті протягом 2023 р  
Джерело: [16]

На початок 2024 року оператори готельного ринку в цілому налаштовані досить оптимістично, про що свідчить відкриття нових закладів. Фахівці прогнозують утримання та певне збільшення показників завантаження 2023 року. Але, існуючий небажаний рівень завантаженості готельних підприємств буде важливим чинником посилення конкурентної боротьби за клієнтів, які, як вже було сказано вище, основним показником якості готельної послуги сьогодні вважають безпеку перебування в закладі.

Ресторанний ринок України під час пандемії та повномасштабного вторгнення не став виключенням у намаганнях зберегти діяльність закладів громадського харчування. Більш жорсткі умови роботи змусили ресторації приділяти більше уваги адаптивності, гнучкості та пошуку доцільних інноваційних рішень.

З початком вторгнення збройних сил сусідньої держави більшість ресторанних закладів тимчасово припинили свою діяльність або швидко переорієнтувались на інший формат роботи. За період з 24.02.2024 р. до теперішнього часу кількість закладів скоротилась з 36500 до 32000. Але, вже до літа 2022 року 70% з них відновили свою роботу (рис. 2.5).



Інфографіка від Poster (2022 рік/2023 рік)

Рис. 2.5 – Динаміка кількості працюючих закладів ресторанного бізнесу за 2022 р. – 5 місяців 2023 р.

Джерело: [16]

Також, дослідники галузі надають статистику щодо кількості реєстрацій суб'єктів господарювання ресторанного профілю. Згідно цієї статистики:

- у пандемічний 2019 рік було зафіксовано 5 430 реєстрацій;
- у 2020 році – 6 290 реєстрацій;
- у 2021 році – 12 699 реєстрацій;
- у 2022 році – 8 059 реєстрацій;
- у 2023 році – 13 721 реєстрація. [16]

Але, дослідники наводять і інші фактори, що негативно вплинули на діяльність закладів громадського харчування. З них найбільш суттєвим

виявився впродовж кількох місяців практично цілодобовий блекаут, який став результатом масованих обстрілів енергетичної інфраструктури України взимку 2022 – 2023 років. Доходи ресторанів та кафе в залежності від розташування зменшувались від 5 до 20%.

Середня виручка закладів у 2023 році, у порівнянні з 2022 р., зросла на 40%, а середній чек збільшився на 38%. Це свідчить про збільшений попит на послуги закладів громадського харчування та значним дорожчанням продуктів для виготовлення страв. [16]

Отже, на підставі проведеного дослідження стану ринків закладів готельного та ресторанного бізнесів, можна зробити висновок, що кожен з них зазнав важкого впливу на господарську діяльність, а також на стан її безпеки.

## 2.2 Загальна характеристика та асортимент послуг готелю «Турист» в м. Київ

Готельно-ресторанний комплекс «Турист» знаходиться в лівобережній частині м. Київ, поруч зі станцією метро «Лівобережна» за адресою вул. Р. Окіпної, 2 (рис. 2.6)

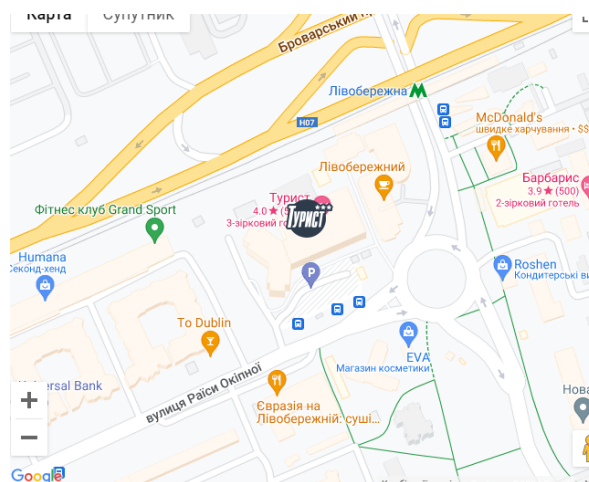


Рис. 26 – Місце розташування готельного комплексу «Турист»

Джерело: <https://hotel-tourist.kiev.ua/ua/contacts>

Цей готельно-ресторанний комплекс (далі ГРК) позиціонує себе як недорогий заклад та пропонує послуги тимчасового проживання та інші для гостей м. Києва, які прибули до столиці з діловою або туристичною метою, підкреслюючи зручність розташування, асортимент номерів, можливість проведення ділових зустрічей, харчування та інші послуги, додаючи «бюджетність» надання послуг. Безпосередня близькість до Міжнародного виставкового комплексу, наявність 7 конференц-залів та переговорних кімнат привалює, в першу чергу, тих, хто відвідує Київ у бізнес-справах.

Згідно ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», ГРК «Турист» має категорію \*\*\* (3 зірки), що є найбільш розповсюдженою та різноманітною по складу послуг категорія, яка передбачає надання готельних послуг за співвідношенням «ціна-якість».



Рис. 2.7 – зовнішній вигляд ГРК «Турист»

Джерело: [https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Ftourist-hotel-kyiv.nochi.com.ua%2F&psig=AOvVaw3h4SwNrS16neFv\\_347TxfX&ust=1715332740920000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CBIQjRxqFwoTCODG\\_c2egIYDFQAAAAAdAAAAABAE](https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Ftourist-hotel-kyiv.nochi.com.ua%2F&psig=AOvVaw3h4SwNrS16neFv_347TxfX&ust=1715332740920000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CBIQjRxqFwoTCODG_c2egIYDFQAAAAAdAAAAABAE)

Готель має для проживання 486 номерів, серед яких номери таких декількох класів, що представлено в таблиці 2.1. Також ГРК пропонує і надає номери та зручності для осіб з обмеженими фізичними можливостями

Таблиця 2.1

## Асортимент номерів для проживання в ГРК «Турист» м. Київ

№ з/п	Найменування класу номеру	Площа	Перелік зручностей	Ціна номеру за одну добу (травень 2024 р.)
1	Економ одномісний	16 м <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- односпальне ліжко</li> <li>- ванна кімната з міні-ванною</li> <li>- набір рушників</li> <li>- фірмова косметика для душу</li> <li>- робоча зона (письмовий стіл)</li> <li>- холодильник</li> <li>- телевізор</li> <li>- телефон</li> <li>- безкоштовний Wi-Fi</li> </ul>	Від 1000 грн
2	Стандарт одномісний	16 м <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- односпальне ліжко</li> <li>- ванна кімната з душем</li> <li>- фірмова косметика для душа</li> <li>- комплект рушників</li> <li>- фен</li> <li>- сучасна система кондиціонування</li> <li>- холодильник</li> <li>- телевізор</li> <li>- телефон</li> <li>- робоча зона (письмовий стіл)</li> </ul>	Від 1200 грн
3	Економ двомісний	18 м <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- двоспальне ліжко або два односпальні</li> <li>- ванна кімната з душовою кабіною або мініванною</li> <li>- комплект рушників</li> <li>- фірмова косметика для душа</li> <li>- робоча зона (письмовий стіл)</li> <li>- холодильник</li> <li>- телевізор</li> <li>- телефон</li> <li>- безкоштовний Wi-Fi</li> </ul>	Від 1200 грн
4	Стандарт двомісний	18 м <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- двоспальне ліжко або два односпальні</li> <li>- ванна кімната з душовою кабіною</li> <li>- комплект рушників</li> <li>- фен</li> </ul>	Від 1650 грн

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- фірмова косметика для душа</li> <li>- робоча зона</li> <li>- сучасна система кондиціонування</li> <li>- холодильник</li> <li>- телевізор</li> <li>- телефон</li> </ul>	
5	Покращений	18 м <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- двоспальне ліжко або два односпальні</li> <li>- ванна кімната з душовою кабіною</li> <li>- комплект рушників</li> <li>- фен</li> <li>- фірмова косметика для душа</li> <li>- робоча зона</li> <li>- сучасна система кондиціонування</li> <li>- міні-бар / холодильник</li> <li>- телевізор</li> <li>- сейф</li> <li>- телефон</li> <li>- безкоштовний Wi-Fi</li> </ul>	Від 2900 грн
6	Стандарт двокімнатний	40 м <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 кімнати і 2 санвузли (спальна кімната і простора вітальня)</li> <li>- комплект рушників</li> <li>- фен</li> <li>- фірмова косметика для душа</li> <li>- сучасна система кондиціонування</li> <li>- холодильник</li> <li>- сейф</li> <li>- телефон</li> <li>- електрочайник</li> <li>- телевізор</li> <li>- капці</li> <li>- безкоштовний Wi-Fi</li> </ul>	Від 2750 грн
7	Люкс	56 та 34 м <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 кімнати і 2 санвузли</li> <li>- комплект рушників</li> <li>- фен</li> <li>- фірмова косметика для душа</li> <li>- сучасна система кондиціонування</li> <li>- холодильник</li> <li>- сейф</li> <li>- телефон</li> <li>- електрочайник</li> <li>- телевізор</li> <li>- капці</li> <li>- безкоштовний Wi-Fi</li> </ul>	Від 4400 грн

Джерело: складено самостійно за даними: <https://hotel-tourist.kiev.ua/>

ГРК «Турист» також пропонує декілька конференц-залів, короткий опис яких представлено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

## Пропозиції ГРК «Турист» приміщень для ділових та інших зустрічей

№ з/п	Найменування приміщення	Площа, м <sup>2</sup>	Кількість посадкових місць	Ціна та умови оренди
1	Конференц-зал «ЕДІСОН»	208	150	2800 грн/год; Мінімум 2 години
2	Конференц-зал «Люм'єр»	120	100	1900 грн/год;
3	Конференц-зал "Театральний"	340	296	2350 грн/год; Мінімум 2 години
4	Кімната перемовин	28	18	600 грн/год; Мінімум 2 години
5	Конференц-зал №20	130	100	1200 грн/год; Мінімум 2 години
6	Конференц-зал №7	90	60	800 грн/год; Мінімум 2 години
7	Конференц-зал №14	50	40	1000 грн/год; Мінімум 2 години

Джерело: складено самостійно за даними: <https://hotel-tourist.kiev.ua/>

Для забезпечення повноцінного та якісного харчування гостей ГРК має на своїй території ресторан FRANCESCO, який займає площу 400 м<sup>2</sup> та може одночасно приймати до 100 осіб. Також, готель пропонує послуги лобі-бару, який розраховано на 45 посадкових місць. Крім того, для зручності відвідувачів бізнес-зустрічей для найбільшої зручності ресторан має можливість надати послуги кейтерингу.

Додаткові послуги, які пропонуються гостям ГРК, представлено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

## Додаткові послуги ГРК «Турист»

№ з/п	Найменування	Короткий опис	Ціна
1	Бізнес-центр	Бізнес центр розташований на першому поверсі готелю і оснащений усім необхідним для ефективної роботи наших гостей: швидкісним доступ до інтернету та зручним робочим місцем.	Перші 20 хвилин безкоштовно, кожна наступна година - 50,00 грн
2	Студія краси «8888»	усі види перукарських послуг: реконструкція волосся; апаратна косметологія; манікюр, педикюр, нарощування нігтів; візаж; нарощування вій; татуаж, пірсинг	По прейскуранту
3	Спортивна кімната	Спортивна кімната для занять фітнесом, аеробікою, йогою і настільним тенісом	250 грн/час
4	Пункт обміну валют	Обмін валют	
5	Парковка	93 парко-міць	Вартість парко-містя 80 грн за добу. Перші 15 хвилин стоянки безкоштовні
6	Сауна	Фінська сауна, великий басейн, три кімнати відпочинку, меню ресторану FRANCESCO	будні 700 грн/год (до 18:00) / 900 грн/год (після 18:00), субота і неділя 900грн/год

Джерело: складено самостійно за даними: <https://hotel-tourist.kiev.ua/>



ГРК «Турист» має власний зручний сайт <https://hotel-tourist.kiev.ua/>, в якому є повна та актуальна інформація про всі послуги та пропозиції готелю, представлено фото номерів та інших приміщень готелю тощо. Сайт має можливість прийняти заявки на бронювання та оплату послуг. Також, готель має власну сторінку в соціальній мережі Facebook (<https://www.facebook.com/hoteltouristkiev/>), чим демонструє відкритість та готовність до спілкування. Сайт доступний для використання на англійській мові, що додає йому можливостей пропонувати свої послуги іноземцям.

Платформа [booking.com](https://www.booking.com), яка містить в собі пропозиції для бронювання готелів всього світу і збирає відкриті відгуки на якість наданих послуг, демонструє загальну оцінку 7,9 балів з 10, що є гарною оцінкою роботи закладу.

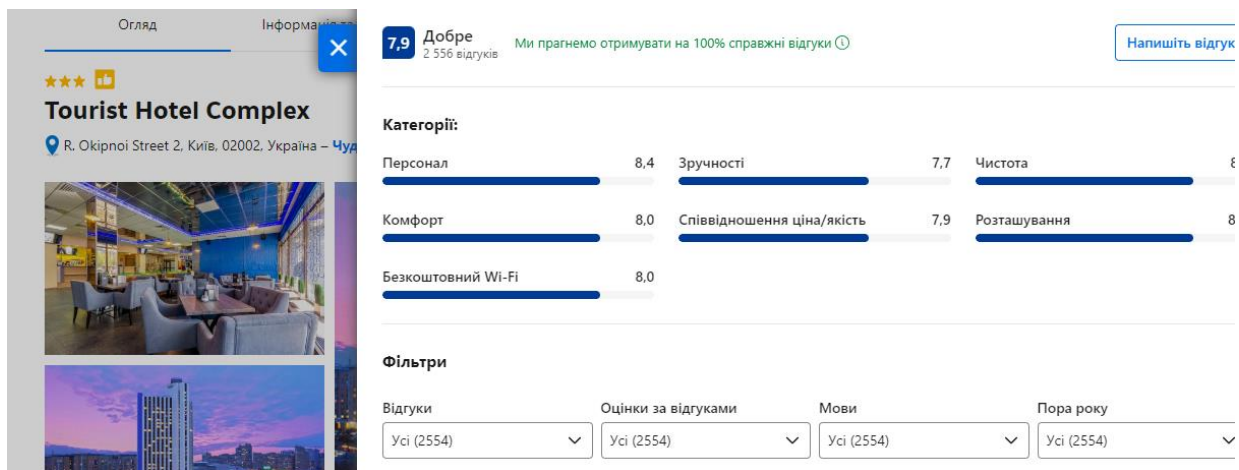


Рис. 2.8 – Рейтинги оцінки роботи ГРК «Турист» на платформі [booking.com](https://www.booking.com)  
Джерело: <https://www.booking.com/hotel/ua/tourist-hotel.uk.html#tab-reviews>

Згідно відгуків, які залишали клієнти ГРК «Турист» можна зробити висновок, що готель працює достатньо якісно. Найнижчу оцінку серед запропонованих компонентів для оцінювання якості послуг отримала категорія «Зручності» (7,7). Найвищу оцінку 8,4 отримав персонал готелю, і це високий показник якості його підготовки та роботи. Потрібно зазначити, що, зазвичай, отримавши одну неякісну послугу серед інших в певному

закладі, клієнт різко занижує загальну оцінку. В даному випадку персонал готелю показав себе як професійний та злагоджений колектив, який своєю якісною роботою зумів значно підняти рейтинг свого закладу.

Таким чином, ГРК «Турист» позиціонує себе як бюджетний заклад в основному для ділових подорожей, відвідування бізнес-конференцій та участі у відповідних заходах. Для цього готельний комплекс пропонує стоянку, достатню кількість приміщень для їх проведення для різної кількості учасників, бізнес-центр тощо.

### 2.3 Аналіз наявних можливостей та заходів з безпеки життєдіяльності в ГРК «Турист»

Питання забезпечення безпеки знаходження клієнтів готельного комплексу, їх майна та, без сумніву, повноцінної роботи персоналу, - це важлива складова якості роботи всього закладу. В умовах підвищеного стану зовнішніх загроз різного характеру, які, на жаль, постійно з'являються та потребують відповідних повноцінних та, що немало важливо, швидких рішень, це обов'язкова робота керівництва та управлінського складу будь-якого ГРК.

Керівництво ГРК «Турист» визначило, що робота з забезпечення безпеки в комплексі потребує постійного та системного підходу. Тільки такий підхід зможе вирішити ряд різноманітних питань для ефективного їх вирішення. До такого підходу менеджмент ГРК відносить постійний аналіз функціонування Служби безпеки, її реагування на виникнення загрозливих факторів та подій, загрозливих зон, та пошук шляхів удосконалення її роботи (рис.2.9).



Рис. 2.9 – Структура Служби безпеки ГРК «Турист»

Джерело: передане керівництвом ГРК «Турист»

Комплексний підхід до даного питання дозволяє оптимально розглядати та поєднувати ряд заходів, серед яких найважливішими є організаційні, технічні, технологічні та фізичні. Серед них особливе значення має швидкий та правильний вибір та проектування всіх можливих засобів та сценаріїв безпекової роботи у співпраці з усіма групами персоналу.

До групи організаційних заходів керівництво ГРК у співпраці зі спеціалістами Служби безпеки відносить встановлення обов'язкових правил (регламентацію) щодо дій та поведінки працівників комплексу в питаннях безпеки, а також самої Служби. В готелі організовано проведення навчань та тренінгів, які за допомогою Служби безпеки та, при необхідності, залучених спеціалістів, знайомлять персонал з переліком станів та причин небезпеки, що може з'явитися або вже відбувались у даному або іншому закладі. На таких заходах фахівці також знайомлять персонал з новими технологіями забезпечення безпеки та якісного надання послуг, правилами доступу до різних приміщень, дій співробітників у надзвичайних ситуаціях. Серед них значну увагу приділяється станам, що можуть призвести або призводять до пожеж та відповідних їх наслідків. Адже, навіть наявність відповідного

обладнання, що виявляє та дозволяє зменшити рівень пожежі, найголовнішу роль в таких станах грають саме дії працівників готелю. Вміння реагувати, користуватись обладнанням та поводити себе в стані пожежі є найголовнішим елементом якості протипожежної безпеки.

У відповідності з Законом України «Про туризм», ГРК несе відповідальність за збереження матеріальних цінностей гостей та відвідувачів комплексу. Крім того, обов'язковою є відповідальність за заподіяння шкоди життю та здоров'ю клієнтів, яка виникла через неналежне надання послуг та відшкодування за заподіяний непрофесіоналізм.

Заходи безпеки, що пов'язані з охороною життя, здоров'я та майна гостей ГРК, представлені в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Заходи безпеки, що пов'язані з охороною життя, здоров'я та майна  
гостей ГРК «Турист»

№ з/п	Найменування заходів безпеки	Зміст заходів
1	Забезпечення охорони і безпеки клієнтів та їх майна під час перебування в ГРК	Відео нагляд входу та в'їзду до території та приміщень ГРК, місць знаходження приватного транспорту, приміщень камер схову та загальних приміщень готелю
2	Захист приміщень та майна ГРК	Відео нагляд (зовнішній та внутрішній) за приміщеннями ГРК, встановлення датчиків руху
3	Недопущення несанкціонованого доступу до приміщень ГРК та номерів	Встановлення системи електронних замків та сигналізації на випадок несанкціонованого доступу
4	Захист ГРК від терористичних актів, нападів тощо	Встановлення систем захисту вікон, входів з виконанням вимог до їх міцності та рівню запобігання вандалізму
5	Забезпечення конфіденційності та спокою клієнтів	Встановлення правил дотримання рівня шуму та захисту конфіденційних даних

6	Підтримання громадського порядку	Цілодобове чергування працівників Служби безпеки
7	Швидке реагування на загрозливі події або ті, що вимагають залучення представників зовнішніх відомств	Регламентація роботи персоналу та надання протоколу дій щодо власних дій та/або залучення працівників швидкої допомоги, протипожежних служб, поліції тощо
8	Гарантування професійної поведінки персоналу	Проведення навчань та атестації персоналу
9	Гарантування спеціальних послуг щодо забезпечення підвищеного рівня безпеки VIP-клієнтів	Встановлення окремих сейфів, надання послуг особистої безпеки з числа працівників Служби безпеки та можливі інші дії по запиті клієнтів, що не заперечують діючому законодавству

Джерело: створено самостійно

Впровадження заходів безпеки, що забезпечують вищеперераховані заходи, запобігають більшості відомих протиправних або небажаних подій на території готельного комплексу, унеможливають недотримання прав клієнтів та працівників на збереження життя, здоров'я та особистого майна та майна закладу.

Крім визначених зовнішніх антропогенних видів загроз, для готельного закладу можуть загрожувати природні. Серед них є група природних та екологічних. Це, насамперед, дія або наслідки природних явищ та катастроф – грозових дощів, повеней, ураганів, а також надмірного рівня морозів, спеки. Для запобігання дії таких загроз міри безпеки плануються та впроваджуються під час проектування території та будівлі, або, якщо готельний комплекс відкривається у існуючих приміщеннях, такі міри здійснюються до відкриття закладу. При цьому потрібно керуватись необхідними нормативними вимогами до приміщень готелів, а також враховувати особливості рельєфу, ґрунтів, клімату та можливостей появи кліматичних явищ, наявності

представників флори та фауни місцевості, що можуть нести загрозу клієнтам комплексу. Приміщення готелю, під час ремонтних робіт, обробляються засобами, що прибирають цвіль та інші пошкодження, пов'язані з кліматичними умовами, а саме сирістю. В роботу персоналу ГРК додаються правила недопущення дії та наслідків небажаних природних явищ та безперервної роботи електроприладів закладу. В останні роки, у зв'язку з появою таких можливих небажаних подій, керівництвом комплексу було придбано та підключено до можливої експлуатації генератори електроенергії.

Щодо недопущення до приміщень та приладів гризунів та комах, в ГРК проводяться санітарні заходи щодо унеможливлення їх появи та існування, а саме обробка приміщень відповідними професійними засобами та слідкування за санітарним станом приміщень.

Для дотримання мір по захисту інформації, якою володіє ГРК, у тому числі комерційної та конфіденційної, керівництво готельного комплексу придбало та впровадило у використання сучасний комплект комп'ютерного обладнання, спеціалізованого програмного забезпечення, контролю за персоналізованим доступом до нього, шифрування даних, що мають зберігатися постійно або певний час. Для якісної роботи з таким обладнанням та технологіями відповідний персонал ГРК постійно проходить навчання та підвищення кваліфікації як в звичайному режимі, так і після появи загроз небажаних подій у даному або схожому закладі. В складу Служби безпеки постійно працює фахівець, що має професійні знання та вміння для контролю за роботою комп'ютерної локальної системи та слідкує за її безпечною безперебійною роботою та фіксує можливі дії або загрози. В його відповідальності також є повноцінна робота касових апаратів, сейфів з документацією, недопущення витоку інформації через мережу інтернет тощо.

Однією з важливих питань безпеки в ГРК «Турист», як і в інших подібних закладах, є проблема зберігання ключів від кімнат гостей та службових приміщень. Така проблема виникла через часті випадки втрат

ключів, що може призвести до несанкціонованих доступів та крадіжок майна. Також, пошкодження ключа може призвести до неможливості своєчасного потрапляння до певних приміщень та невиконання обов'язків персоналу. Для запобігання таких загроз адміністрація комплексу має дублювати кожного з ключів, але це ненадійний спосіб запобігання вказаним загрозам, адже ключ, що втрачений, може потрапити до рук шахраїв.

Для збереження майна відвідувачів, що виявили бажання у їх зберіганні у спеціальних сейфах, така можливість присутня в ГРК. Адміністрація готелю постійно пропонує гостям таку послугу, адже використання сейфів в номерах не гарантує їх зберігання. Відповідні сейфи встановлені в спеціальних приміщеннях, до яких мають доступ тільки працівники Служби безпеки, всі цінності обліковуються, а сейфи додатково знаходяться в межах відео нагляду.

Для забезпечення безпеки харчових продуктів, що отримує ГРК для їх переробки у страви або для реалізації клієнтам, готельне підприємство отримує відповідні товари тільки на підставі договорів, які містять в собі вимоги щодо свіжості, умов зберігання та сертифікатів якості.

Для забезпечення якісного зберігання, обробки, переробки та приготування продуктів у напої та страви, працівники ресторанного закладу готельного комплексу використовують:

- Професійне обладнання кухні ресторану, яке періодично проходить перевірку запрошеними спеціалістами;
- Працівниками кухні та ресторану використовуються перевірені та затверджені технології приготування напоїв та страв;
- Дотримуються терміни та умови зберігання продуктів;
- Приміщення періодично обробляються професійними засобами для запобігання появі комах, гризунів, плісняви та інших небажаних подій;

- Посуд та текстильні вироби, що використовуються під час приготування страв, їх подачі, сервірування столиків, миються за спеціальними умовами, вимогами та засобами;
- Працівники, що дотичні до зберігання продуктів, їх приготування та обслуговування клієнтів, проходять періодичне посилене медичне обстеження та, при рекомендаціях міністерства охорони здоров'я, щеплень;
- Для забезпечення безпечної доставки страв в умовах внутрішнього кейтерінгу для учасників ділових та інших заходів у конференц-залах комплексу, працівники ресторану доставляють страви у спеціальних боксах та працюють з клієнтами з дотриманням всіх вимог щодо чистоти та гігієни, що прийняті до вказаного способу обслуговування.

Однією з нових форм загроз, що виникла тільки у останні роки, пов'язана з забезпеченням життя персоналу та відвідувачів, - загроза руйнування будівель під час військових дій. Для дотримання таких вимог, за рішенням власників та адміністрації ГРК, при участі Служби безпеки, приведено до належного стану та обладнано у підвальному службовому приміщенні 3 кімнати для тимчасового знаходження клієнтів та персоналу. Такі приміщення розраховані на 300 осіб, мають туалетні кімнати, питну воду, незалежне електрозабезпечення, два окремі виходи. Також в цих приміщеннях встановлено системи примусової вентиляції, меблями та додатковими зручностями для дітей та людей з обмеженими можливостями. З метою зниження стресових станів, у кімнатах сховищ встановлено телевізійне обладнання, додаткові роутери для безперебійного доступу до мережі інтернет та інтернет-зв'язку, іграшки для дітей, ковдри та інше.

Для постійного моніторингу роботи Служби безпеки, її керівник постійно знаходиться у складі найвищого керівництва ГРК. Він складає щотижневий звіт, що надає інформацію про роботу Служби, перелік її дій



згідно поточних обов'язків, а також виникнення небезпечних станів та відповідних до них дій Служби. Результати роботи Служби безпеки аналізуються та обговорюються керівництвом, даються рекомендації по подальшій роботі або, за необхідності, приймаються рішення по усуненню наслідків небезпечних подій та станів, залучення зовнішніх спеціалістів для проведення експертиз, навчань тощо.

Керівник Служби безпеки приймає участь у всіх подіях, пов'язаних з прийняттям рішень по подальшому функціонуванню ГРК, впровадженню нових технологій, придбання та встановлення нового обладнання, розробці нових послуг, облаштування приміщень тощо.

#### Висновок до Розділу 2.

1. Підвищення стандартів безпеки. Аналіз показав, що готельно-ресторанні підприємства України активно впроваджують сучасні стандарти безпеки, що відповідають міжнародним вимогам. Це включає посилення контролю за санітарними нормами, інвестування в сучасне обладнання та навчання персоналу.

2. Інноваційні технології. Використання новітніх технологій, таких як системи автоматичного пожежогасіння, відеоспостереження та електронні ключі, значно покращує рівень безпеки. Крім того, впровадження програмного забезпечення для моніторингу здоров'я персоналу та гостей стає все більш поширеним.

3. Пандемічні та інші заходи. В умовах пандемії COVID-19 та військових загроз готельно-ресторанні підприємства запровадили додаткові заходи безпеки, такі як регулярне тестування персоналу, обов'язкове носіння масок, дезінфекція приміщень та дотримання соціальної дистанції.

4. Кадрова підготовка. Велика увага приділяється підготовці та підвищенню кваліфікації персоналу з питань безпеки. Регулярні тренінги, семінари та практичні заняття сприяють підвищенню рівня обізнаності працівників щодо потенційних загроз та методів їх запобігання.

5. Регуляторні вимоги. Дотримання законодавчих та регуляторних вимог є обов'язковою умовою для забезпечення безпеки в готельно-ресторанній сфері. Підприємства співпрацюють з державними органами для своєчасного оновлення стандартів та проведення необхідних перевірок.

6. Співпраця з експертами. Залучення зовнішніх експертів та консультантів з питань безпеки дозволяє готельно-ресторанним підприємствам отримувати незалежну оцінку ризиків та рекомендації щодо їх мінімізації.

7. Інформаційна безпека. Окрім фізичної безпеки, підприємства все більше уваги приділяють інформаційній безпеці, захищаючи дані гостей та підприємства від кіберзагроз.

8. Позитивний імідж. Високий рівень безпеки сприяє формуванню позитивного іміджу підприємств, підвищенню довіри гостей та їхньої лояльності. Це також позитивно впливає на конкурентоспроможність на ринку.

В цілому, сучасний досвід створення та дотримання умов безпеки в готельно-ресторанних підприємствах України свідчить про серйозне ставлення до цього питання і активне впровадження передових практик, що забезпечують безпечне і комфортне перебування гостей.

### РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ БЕЗПЕКИ ЯК ФАКТОРУ ЯКОСТІ РОБОТИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДІВ В ПОВОЄННИХ УМОВАХ В УКРАЇНІ

#### 3.1 Проведення аналізу результатів дослідження стану рівня безпеки в готельно-ресторанному комплексі «Турист»

В результаті проведеного дослідження рівня безпеки та стану роботи Служби безпеки в готельно-ресторанному комплексі «Турист» можна зробити висновок, що керівництвом готельного комплексу організована та ведеться системна та комплексна робота по створенню та функціонуванню діяльності Служби безпеки.

Згідно представленої на рис. 2.9 побудови Служби безпеки, вказана служба має оптимальну структуру, заявлений професійний рівень відповідає необхідному. У підпорядкуванні начальника Служби безпеки ГРК «Турист» є чотири посадові особи, які організують, проводять необхідні заходи щодо організації безпеки в закладі та відповідають за відповідний стан. Кожен з таких осіб має завдання та обов'язки, які в комплексі забезпечують загальний стан безпеки діяльності, надання якісних послуг та безпеки перебування клієнтів в закладі, збереження їх життя, здоров'я та майна.

Територія та приміщення ГРК мають встановлену та діючою цілодобово систему відеоспостереження, інформацію якої постійно подається на пульт спостереження і в режимі реального часу аналізується працівником Служби безпеки. Для можливості перегляду таких даних у інший необхідний час система має можливість запису відеокамер, і такі записи зберігаються на окремих носіях впродовж тривалого періоду.

Також, в структурі Служби безпеки входять працівники, які здійснюють безпосередній контроль за станом громадського спокою, дотримання режиму

та правил роботи закладу, Вони приймають участь у недопущенні або усуненні загроз станів безпеки, здійснюють охорону майна клієнтів за готелю

Під наглядом Служби безпеки відбуваються дії по транспортуванню вантажів та перевозці персоналу та, при необхідності, клієнтів закладу.

В обов'язки головного інспектора входить контроль за допуском на територію комплексу та організацією за проведенням профілактичних заходів та ліквідацією наслідків негативних подій. Таким чином, відбувається певне дублювання обов'язків двох посадовців - начальника охорони та головного інспектора з безпеки, що може створити ситуацію, коли керування певними процесами може ускладнитися.

Консультант з питань безпеки досліджує та розробляє стратегічні питання безпеки, координує безпекову концепцію, контролює виконання інструкцій. Також, в його обов'язки входить підбір та навчання персоналу.

У окремого підрозділу Служби безпеки, яким керує начальник протипожежної безпеки, є завдання щодо профілактики будь-яких займань, контроль за обладнанням та, знов ж таки, підготовка персоналу. Це також свідчить про певне дублювання обов'язків к консультанту з питань безпеки.

Таким чином, найбільшу увагу керівництво готельного комплексу у співпраці зі Службою безпеки приділяє таким питанням:

- Підбір та інструктування персоналу Служби;
- Охорона території, приміщень та обладнання ГРК;
- Профілактична робота по недопущенню загроз;
- Організація протипожежної безпеки та відповідних заходів тощо.

З іншого боку, в структурі Служби безпеки відсутні наступні питання, що входять до важливих щодо організації якісної роботи готельного комплексу та розглянуті в п. 1.2, а саме:

- Контроль за якістю харчових продуктів та інших товарів, що надходять до готельного комплексу з точки зору дотримання умов договорів;

- Контроль за безперебійним функціонуванням комп'ютерної техніки та програмного забезпечення;
- Контроль за збереженням конфіденційної та комерційної інформації;
- Контроль за зберіганням матеріальних цінностей та майна клієнтів;
- Контроль за дотриманням санітарних вимог щодо стану здоров'я та роботи персоналу ГРК, розповсюдження вірусних інфекцій;
- Забезпечення громадського порядку на території комплексу.

Крім цього, у використанні готельного комплексу до цього часу знаходиться застаріле та неефективне обладнання щодо доступу до номерів та приміщень ГРК, що потребує постійного ремонту та оперативного вирішення питань доступу до приміщень та збереження майна у разі втрати ключів.

Дублювання повноважень у деяких питаннях безпеки може призвести до перекладання завдань та відповідальності за певні стани та своєчасне реагування до них.

У перерахованих завданнях всіх підрозділів Служби безпеки відсутнє питання взаємодії з місцевими правоохоронними органами, міграційною службою тощо.

Таким чином, можна зробити висновок, що робота Служби безпеки в ГРК «Турист» є добре організованою, має відповідну структуру, керівників, їх повноваження та перелік завдань. Разом з тим, існуюча структура має деякі ознаки дублювання функцій та відсутність завдань, які стали для всіх закладів гостинності є в цілому новими та потребують сучасних рішень.

### 3.2. Світовий досвід використання сучасних технологій безпеки в світовому готельному бізнесі

У сучасному готельному бізнесі впровадження новітніх технологій безпеки стало ключовим елементом для забезпечення безпеки гостей і персоналу, а також для підвищення ефективності операцій. Ось деякі з основних технологій, які активно використовуються в готелях по всьому світу:

1. Безконтактні та мобільні ключі. Готелі дедалі частіше використовують мобільні додатки для надання доступу до номерів, що забезпечує більшу безпеку та зручність для гостей. Мобільні ключі, які працюють через Bluetooth або NFC, дозволяють гостям відкривати двері своїм смартфоном, знижуючи ризик втрати або крадіжки фізичних ключів(<https://hoteltechreport.com/news/tech-in-hospitality>, <https://www.mews.com/en/blog/hotel-security-technology>).

Приклади електронних можливостей доступу до приміщень приведено на рис. 3.1, 3.2, 3.3.



Рис.3.1 – Безконтактний ключ з використанням мобільного застосунку готелю

Джерело:

<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fexpertsolution.com.ua%2Fuk%2Fmobile-access&psig=AOvVaw3avd3yhDeEUspf8zMvf2RJ&ust=1716129078205000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CBIQjRxqFwoTCLiQ17C114YDFQAAAAAdAAAAABAE>



Рис. 3.2 – Цифровой электронный замок

Джерело:

<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fribashotelsgroup.ua%2Fblog%2Fzachem-otelyu-elektronnie-zamki%2F&psig=AOvVaw3avd3yhDeEUspf8zMvf2RJ&ust=1716129078205000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CBiQjRxqFwoTCLiQ17C114YDFQAAAAAdAAAAABAI>



Рис.3.3 – безконтактний цифровий замок з використанням спеціальних карток

Джерело: <https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fchip-ua.com%2Fuk%2Fkartochki-klyuchi-dlya-gostinichnyh-zamkov.html&psig=AOvVaw3avd3yhDeEUspf8zMvf2RJ&ust=1716129078205000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CBiQjRxqFwoTCLiQ17C114YDFQAAAAAdAAAAABAQ>

2. Біометрична автентифікація. Використання технологій розпізнавання облич і відбитків пальців забезпечує високий рівень безпеки. Ці технології дозволяють обмежити доступ до певних зон готелю лише для авторизованих осіб, а також покращують обслуговування гостей, надаючи персоналізовані послуги (<https://www.mews.com/en/blog/hotel-security-technology>, <https://www.ezeeabsolute.com/blog/hotel-technology-trends/>);

3. Кібербезпека. Захист даних гостей від кібератак є пріоритетом для готелів. Впровадження шифрування даних, використання хмарних систем управління власністю та регулярне оновлення систем безпеки допомагають захистити чутливу інформацію від зловмисників (<https://www.mews.com/en/blog/hotel-security-technology>, <https://www.revfine.com/hotel-technology/>);

4. Системи спостереження зі штучним інтелектом. Інтелектуальні датчики та пристрої дозволяють автоматично керувати освітленням, кліматом та іншими системами готелю на основі присутності людей у приміщеннях. Це не тільки підвищує комфорт гостей, але й допомагає знизити енергоспоживання (<https://www.mews.com/en/blog/hotel-security-technology>);

5. Штучний інтелект і машинне навчання. Ці технології використовуються для аналізу звичайних поведінкових шаблонів і виявлення підозрілої активності, такої як спроби використання фальшивих карток або несанкціонованого доступу. Штучний інтелект також допомагає автоматизувати реагування на інциденти, підвищуючи ефективність роботи Служб безпеки (<https://www.pelco.com/blog/security-technology-trends>, <https://www.mews.com/en/blog/hotel-security-technology>);

6. Роботи та автоматизація обслуговування. Деякі готелі використовують роботів для виконання рутинних завдань, таких як прибирання або доставка багажу. Це не тільки підвищує ефективність, але й знижує ризики, пов'язані з людським фактором



<https://hospitalitytech.com/2024-hospitality-revolution-tech-sustainability-and-personalization-drive-industry-transformation>);

7. Віртуальні тури та мобільний чек-ін. Технології віртуальної реальності дозволяють гостям попередньо оглянути готель, що підвищує їхню впевненість у виборі. Мобільні додатки для самостійного чек-іну знижують необхідність контакту з персоналом, що особливо актуально в умовах пандемії (<https://www.revfine.com/hotel-technology>).

Використання цих сучасних технологій дозволяє готелям не тільки підвищити рівень безпеки, але й покращити загальний досвід гостей, забезпечуючи їм комфорт та спокій під час перебування.

3.3 Розробка рекомендацій щодо покращення безпеки в ГРК «Турист» як показника якості готельної послуги

Організація безпеки в готельних комплексах є особливо важливим чинником через високий рівень відвідуваності та міжнародний характер великої кількості гостей. З розвитком сучасних технологій та зміною характеру загроз потрібно впроваджувати нові методи і підходи до забезпечення безпеки в готелях, деякі з яких, на підставі проведеного дослідження, представлені нижче.

1. Інтегровані системи безпеки. В першу чергу пропонується впровадження до інструментів відеоспостереження сучасних камер зі штучним інтелектом. Звісно, що придбання такої системи відеоспостереження є відчутно коштовним, тому можна почати з установки невеликої кількості камер на найбільш важливих місцях та зрозуміти технологію використання та наявні для рівня безпеки переваги. Серед них – економне використання смуги пропускання, тобто на сервер готелю записуються тільки ті фрагменти відео,

які мають необхідну інформацію, що значно економить навантаження серверів та зменшує потребу у нових потужностях. Також, під час використання такого відеоспостереження, Служба безпеки в реальному часі отримує сигнали небезпеки та загрози, що дозволяє дуже швидко аналізувати рух на моніторах та приймати рішення. Також, використання штучного інтелекту в таких відео камерах дозволяє ідентифікувати обличчя, номери машин та фіксувати таку інформацію.

Сучасний ринок систем відеоспостереження пропонує великий асортимент камер, які можуть використовуватись за різними режимами, наприклад, зафіксовані на одному напрямленні, та такі, що можуть обертатись за заданими алгоритмами, для приміщення та відкритого середовища, за різною роздільною здатністю, з можливістю запису звуку або в темну частину доби (з технологією тепловізії) тощо (рис.3.4).



Рис.3.4 – Приклади камер відеоспостереження з технологіями штучного інтелекту

Джерело: <https://tvtdigital.com.ua/>

2. Впровадження систем контролю доступу з використанням введених біометричних даних, наприклад, розпізнаванням обличчя або відбитків пальців. Така технологія буде доцільна для контролю доступу до особливо важливих приміщень, серед яких – приміщення для зберігання матеріальних цінностей, документів, грошових коштів тощо.

3. Кібербезпека. Така система може використовуватись для можливості шифрування конфіденційних та фінансових даних клієнтів готельного комплексу, а також для захисту безпеки інфраструктури готелю (електро-, водо-, газозабезпечення), унеможливлення несанкціонованого доступу до важливої інформації, її отримання, копіювання та передачі іншим користувачам.

4. Заходи забезпечення фізичної безпеки клієнтів та персоналу ГРК. Серед них надзвичайно важливими є наступні:

- Періодичне або за потребою, після певних інцидентів, проведення тренувань персоналу. Такі тренування дозволяють навчити персонал швидко та правильно реагувати на надзвичайні ситуації, що можуть відбутися на території комплексу. Серед таких ситуацій можуть бути терористичні акти, пожежі, порушення громадського порядку з кримінальними ознаками, природними катастрофами, що можуть загрожувати безпеці всіх, хто знаходиться в готельному комплексі. Такі тренування доцільно проводити інструкторами та спеціалістами профільних організацій, а також працівниками Служби безпеки, що вже пройшли відповідне навчання та мають сертифікати;

- Використання рентгенівських сканерів та металодетекторів під час огляду багажу клієнтів та під час отримання необхідних товарів для діяльності ГРК. Під час таких оглядів практично в повному обсязі можна не допустити потрапляння на територію та в приміщення готельного закладу заборонених та небезпечних предметів.

5. Впровадження систем раннього попередження. Серед них в ГРК доцільно використовувати детектори газу або диму. Такі детектори дозволяють своєчасно виявляти витіки газу, ознаки пожежі, різке підвищення температури тощо. До можливостей таких систем входить миттєве оповіщення керівництва, персоналу, гостей закладу та, при необхідності, зовнішніх служб (поліції, служби надзвичайних ситуацій та інших).

6. Управління ризиками. На підставі традиційних, тобто таких, що вже існують, та нових, що з'являються останнім часом, керівництво ГРК у співпраці з Службою безпеки повинні на підставі наявного власного та світового досвіду та у випадках новітніх загроз повинно систематично оцінювати потенційні загрози безпеці закладу. Таке оцінювання дозволяє своєчасно або дуже швидко розробляти можливі стратегії їх недопущення або мінімізації.

Основними етапами ризик-менеджменту в готельно-ресторанному комплексі є наступні:

- Ідентифікація ризиків як внутрішніх або зовнішніх, та таких, на які можна або не можна вплинути;
- Оцінка ризиків з точки зору ймовірності появи;
- Ранжування ризиків, тобто визначення пріоритетів серед можливих та порядку фокусування зусиль по їх усуненню;
- Розробка стратегій та їх наповнення щодо усунення ризиків;
- Періодичний перегляд та оновлення стратегій в у зв'язку з появою нових загроз та правил адаптації до них тощо.

В якості управління ризиками доречно розробити план оформлення необхідних страхових полісів, які можуть, при настанні страхових випадків, покрити можливі фізичні та репутаційні ризики закладу від широкого переліку надзвичайних ситуацій.

7. Залучення цифрових інтерактивних технологій. Сучасні умови функціонування закладів з надання послуг розуміють необхідність швидкості передачі та отримання потрібної інформації, взаємодії з клієнтами в режимі реального часу. Це може бути спілкування з приводу бронювання номерів, замовлення варіантів харчування, бронювання конференц-залів та інших послуг готельного комплексу. Для цього зручно для ГРК розробити самостійно або замовити розробку спеціального мобільного застосунку. Такий застосунок у спрощеній, на відміну від сайту, формі дозволяє клієнту

спілкуватись з відповідними працівниками комплексу, отримувати відповіді на питання, замовляти необхідні послуги, отримувати повідомлення від закладу з певних питань, наприклад, часу звільнення номеру, повідомлення про необхідність оплати, готовності випраного одягу, а також про можливі надзвичайні ситуації (відключення електроенергії, повітряну тривогу та рекомендації щодо укриття, пожежний стан, контакти Служби безпеки тощо). Важливою перевагою наявності та використання готельного застосунку є усунення мовного бар'єру між клієнтами та персоналом, що теж можна додати до факторів збільшення рівня безпеки в закладі.

Застосунок дозволяє клієнтам отримувати інформацію про оплату послуг, що унеможливорює шахрайські дії щодо їх коштів та майна,

Окремо, або разом з застосунком можна використовувати власні чат-боти, які мають можливість надання швидкої інформаційної допомоги клієнтам.

Таким чином, готельний комплекс збільшує лояльність до клієнтів, підвищує інформованість про перелік послуг, що, безумовно підвищує їх споживання та, відповідно, загальну вартість послуг, а також служить для інформованості клієнтів про можливі небезпечні ситуації. Приклад фірмового застосунку ГРК представлено на рис. 3.5.

8. Автоматизація систем освітлення території та приміщень ГРК. Якщо керівництво готельного комплексу використовує таку систему, що вмикає освітлення під час появи в певних місцях клієнтів або персоналу, доцільно створити програмну можливість, яка дозволить поєднати можливість вмикання освітлення з автоматичним вмиканням запису камер спостереження, які запропоновано вище.



Рис. 3.5 – Приклад розробленого мобільного застосунку готельно-ресторанного комплексу «Україна»

Джерело: <https://ukraina-hotel.org/news/mobilynij-dodatok-gotelyu-kartka-loyalnosti-gostya>

9. Створення системи фізичного спостереження Служби безпеки під час отримання всіх товарів та харчових продуктів на територію закладу. Це дозволяє перевіряти отримані товари на предмет їх відповідності наявним договорам, переліку номенклатури та кількості та контролем їх зберігання у відповідних умовах. Виконання норм та термінів зберігання продуктів позбавляють випадків нетехнологічного приготування напоїв та страв та отруєнь. Важливо в цьому напрямку призначити відповідального працівника Служби безпеки за станом постачання та зберігання придбаних товарів.

10. Придбання та впровадження системи електрозамків для приміщень готелю. Така система дозволяє повністю вирішити проблему втрати ключів, поломки механізмів звичайних замків та, як результат, унеможливлення несанкціонованого потрапляння до номерів та інших приміщень. Можливість перепрограмування карткових ключів вирішує

питання доступу або заборони доступу до певних приміщень, фіксування часу перебування в приміщеннях, застосування системи сигналізації під час відсутності клієнтів в номерах та економії електроспоживання.

11. Придбання та створення автоматичного підключення запасних джерел електроспоживання готельного комплексу. В умовах існуючих періодичних або аварійних відключень електроенергії з загальних мереж критично важливим є наявність власного джерела електричної енергії, яка дозволить певний час мати власну електроенергію для нормального функціонування. Це важливий фактор безпеки життєдіяльності готелю в умовах застосування електричних замків до номерів та виробничих приміщень, функціонування електроприладів, в тому числі ліфтів. Також, в якості додаткового джерела електроенергії з метою безпеки та економії коштів, доцільно встановлювати та використовувати системи власного виробітку електроенергії з «сонячної» електростанції, які можна встановити на дахах комплексу та на вільних площах, недоступних для клієнтів.

Таким чином, імплементація цих сучасних методів і технологій дозволяє значно підвищити рівень безпеки в готелях, адаптуючись до нових загроз і викликів сучасного світу. Усі ці аспекти безпеки в готельно-ресторанному бізнесі вимагають постійного уваги та вдосконалення, щоб забезпечити безпеку для всіх сторін, які беруть участь у цьому бізнесі.

### Висновок до розділу 3.

У сучасних умовах, коли Україна переживає соціально-економічні та політичні зміни, безпека стає одним з ключових факторів успіху готельно-ресторанного бізнесу. На основі проведених досліджень та аналізу можна виділити кілька ключових рекомендацій для покращення безпеки у цьому секторі.

По-перше, важливо впроваджувати сучасні технології безпеки. Це включає системи відеоспостереження, електронні замки, системи контролю доступу та інші технологічні рішення, які дозволяють оперативно реагувати на потенційні загрози та забезпечувати захист клієнтів і співробітників.

По-друге, необхідно розробляти та впроваджувати стандарти безпеки, які відповідали б найкращим світовим практикам. Це передбачає регулярне навчання персоналу, проведення тренінгів з безпеки, розробку чітких протоколів дій у надзвичайних ситуаціях та постійний моніторинг їх виконання.

По-третє, важливо тісно співпрацювати з правоохоронними органами та місцевими громадами. Це включає обмін інформацією про можливі загрози, участь у спільних заходах з підвищення безпеки та забезпечення своєчасного реагування на інциденти.

По-четверте, слід враховувати специфіку регіонів та локальних умов, адаптуючи заходи безпеки до конкретних викликів. Наприклад, у прифронтових зонах особлива увага має бути приділена питанням фізичної безпеки та захисту від можливих військових дій.

Зрештою, важливим аспектом є комунікація з клієнтами щодо заходів безпеки, які впроваджуються у закладі. Це створює відчуття довіри та впевненості у тому, що готельно-ресторанний заклад піклується про їхню безпеку.

Таким чином, впровадження вищезазначених рекомендацій сприятиме покращенню якості роботи готельно-ресторанних закладів в Україні, підвищенню їх конкурентоспроможності та забезпеченню комфорту і безпеки для відвідувачів та працівників.



## ВИСНОВОК

Кваліфікаційна робота на тему "Безпека як основна вимога до формування якісного готельно-ресторанного продукту в повоєнних умовах" розглянула важливість забезпечення безпеки як фундаментального елемента у створенні конкурентоспроможного та якісного продукту у готельно-ресторанній галузі в умовах відновлення після війни. Проведене дослідження дозволило дійти наступних висновків:

1. Роль безпеки у відновленні галузі. Безпека є критично важливим фактором, що впливає на відновлення готельно-ресторанного бізнесу після воєнних конфліктів. Забезпечення фізичної та психологічної безпеки гостей і працівників стає першочерговим завданням для стабілізації та розвитку галузі.

2. Комплексний підхід до безпеки. Для досягнення високого рівня безпеки необхідно застосовувати комплексний підхід, який включає фізичні заходи безпеки, інформаційні технології, а також заходи з підвищення психологічного комфорту відвідувачів.

3. Стандарти безпеки. Встановлення і дотримання міжнародних та національних стандартів безпеки сприяє підвищенню довіри до готельно-ресторанного продукту. Рекомендації щодо стандартів безпеки включають заходи з протипожежної безпеки, безпеки харчових продуктів, кібербезпеки та медичної безпеки.

4. Психологічні аспекти. Значну увагу слід приділяти психологічним аспектам безпеки, таким як підготовка персоналу до роботи в стресових умовах, створення атмосфери довіри і турботи про клієнтів, а також впровадження програм з надання психологічної підтримки як співробітникам, так і гостям.

5. Вплив безпеки на якість послуг. Безпека безпосередньо впливає на якість готельно-ресторанного продукту, оскільки впевненість гостей у своїй

безпеці сприяє підвищенню їх задоволеності послугами. Забезпечення безпеки на високому рівні є конкурентною перевагою, що сприяє залученню нових клієнтів і збереженню постійних.

6. Інноваційні технології. Використання інноваційних технологій, таких як системи відеоспостереження, електронні замки, системи контролю доступу, аналітичні програми для моніторингу поведінки, дозволяє значно підвищити рівень безпеки у готельно-ресторанному бізнесі.

Отже, безпека є невід'ємною складовою якісного готельно-ресторанного продукту в повоєнних умовах. Вона не лише забезпечує стабільність та відновлення галузі, але й сприяє підвищенню конкурентоспроможності та залученню клієнтів. Реалізація стратегій безпеки має базуватися на комплексному підході, враховуючи як фізичні, так і психологічні аспекти, та активному впровадженні інноваційних технологій.

## ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Малюк Л.П. Безпека послуг в готельному та ресторанному бізнесі. Л.П. Малюк, Л.М. Варипаєва. – Х. ХДУХТ, 2015. – 126 с.
2. Про національну безпеку : Закон України від 21.06.2018 р. № 2469-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2018. № 31. Ст. 241.
3. Національна безпека України методологічні аспекти, стан і тенденції розвитку : навчальний посібник / за ред. Нижник Н.Р., Ситник Г.П., Білоус В.Т. Ірпінь : Академія ДПС України, 2000. 304 с. 14.
4. Корж І.Ф.. БЕЗПЕКА: МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ПОНЯТТЯ. NATIONAL LAW JOURNAL: THEORY AND PRACTICE, AUGUST 2019, с. 68 – 72.
5. Державне управління в Україні: наукові, правові, кадрові та організаційні засади : навчальний посібник / за заг. ред. Н.Р. Нижник, В.М. Олуйка. Львів : Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2002. 352 с.
6. Корж І.Ф. Адміністративно-правове регулювання відносин у сфері державної безпеки України : монографія. Вінниця : ТОВ «Нілан-ЛТД», 2013. 384 с.
7. Млавець Ю.Ю. Безпека життєдіяльності (конспект лекцій для студентів математичного факультету і факультету післядипломної освіти та до- університетської підготовки). – Ужгород: ДВНЗ “УжНУ”, 2015. – 40 с.
8. Малюк Л.П., Варипаєва Л.М. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ В СФЕРІ ПОСЛУГ. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2019 Том 2 № 1. С. 134-143.
9. Кодекс Аліментаріус. Офіційний сайт. Режим доступу: <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/home/en/>

10. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». № 771/97-ВР, редакція від 26.10.2023. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text>

11. Наказ Міністерства внутрішніх справ «Про затвердження правил пожежної безпеки в Україні». № 1417 від 30.12.2014 р. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0252-15#Text>

12. Іванченко Н.О. Інформаційна складова економічної безпеки підприємства та її значення для забезпечення стійкого розвитку національної економіки . Н.О. Іванченко : Стратегія розвитку України. 2011. № 3. С. 124–128.

13. Берещак В. Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні [Електронний ресурс] / В. Берещак // The Page. – 2020. – Режим доступу: <https://thepage.ua/ua/exclusive/sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez-koronavirus>

14. Юлія А. Шевчук. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ: ЧИННИКИ ТА ПРОБЛЕМИ. ВІСНИК КНУТД № 1 (143), 2020, с. 41-51.

15. ПУБЛІЧНИЙ ЗВІТ Голови Державного агентства розвитку туризму України Мар'яни Олесків за 2023 рік. Режим доступу: <https://drive.google.com/file/d/1ixkNelbBVc7vyV3buYUyS29sCkvam-Tk/view>

16. Ірина Настич. Фактор безпеки закріпився й став однією з ключових вимог клієнтів. Режим доступу: [https://propertytimes.com.ua/itogi\\_goda/rinok\\_gotelnoyi\\_neruhomosti\\_2023\\_popit\\_vidnovlyuetsya\\_kadroviy\\_golod\\_posilyuetsya](https://propertytimes.com.ua/itogi_goda/rinok_gotelnoyi_neruhomosti_2023_popit_vidnovlyuetsya_kadroviy_golod_posilyuetsya)

17. Як змінився ресторанний ринок України у 2023 році? Режим доступу: <https://visitukraine.today/uk/blog/2869/how-has-the-ukrainian-restaurant-market-changed-in-2023>

ДОДАТКИ

**Додаток А****ІНСТРУКЦІЯ щодо дій персоналу готелю «Турист» у разі пожежі та забезпечення безпечної і швидкої евакуації людей****1. Галузь застосування**

1.1. Ця Інструкція поширюється на всі приміщення готелю, встановлює вимоги щодо постійної готовності об'єкта, його співробітників до можливої пожежі, порядок дій у разі її виникнення, забезпечення безпечної та швидкої евакуації людей і є обов'язковою для вивчення та виконання усім персоналом.

**2. Загальні підготовчі заходи**

2.1. Усі працівники готелю підчас прийняття на роботу повинні проходити протипожежний інструктаж та перевірку знань з питань пожежної безпеки з ознайомленням з діючими планами евакуації людей на випадок пожежі, а також кожного року проходити курс навчання правилам пожежної безпеки за програмою, затвердженою адміністрацією.

2.2. Не рідше одного разу на півроку мають проводитися практичні тренування всіх задіяних працівників згідно цієї інструкції з практичним відпрацюванням дій персоналу щодо забезпечення безпечної та швидкої евакуації людей у разі пожежі.

2.3. Усі громадяни, які прибувають до готелю, повинні бути ознайомлені адміністрацією з основними вимогами пожежної безпеки (під розпис).

2.4. У житлових номерах мають бути вивішені на видних місцях:

— схематичний план індивідуальної евакуації з відповідного поверху із зазначенням даного номеру, евакуаційних виходів і шляхів руху до них, місць розміщення засобів пожежогасіння та сигналізації, а також необхідний пояснювальний текст і пам'ятка про дії на випадок виникнення пожежі;

— стисла пам'ятка для мешканців про правила пожежної безпеки.

2.5. Пам'ятки про правила пожежної безпеки та поведінку людей повинні бути виконані, крім української, відповідними іноземними мовами: російською, англійською, французькою, німецькою.

2.6. В готелі встановлюється цілодобове чергування персоналу (служба безпеки, служба приймання та розміщення гостей, служба готельного господарства, інженерно-технічна служба, служба харчування).

2.7. Черговий персонал повинен мати при собі комплект ключів від дверей евакуаційних виходів, індивідуальні засоби захисту органів дихання для організації евакуації людей у разі виникнення пожежі, електричні ліхтарі, знати порядок виклику пожежної охорони та дій у разі виникнення пожежі.

2.8. У нічний час черговому персоналу забороняється спати та відлучатися за межі готелю.

2.9. Меблі необхідно розміщувати таким чином, щоб забезпечувався вільний евакуаційний прохід до дверей для виходу з приміщення.

2.10. Евакуаційні шляхи та виходи повинні постійно утримуватися вільними, нічим не захащуватися.

2.11. Світильники евакуаційного освітлення повинні вмикатися з настанням сутінків; шляхи евакуації, які не мають природного освітлення, повинні постійно освітлюватися електричним світлом.

2.12. Евакуаційні виходи повинні бути позначені світловими покажчиками з написом «Вихід» білого кольору на зеленому фоні; світлові покажчики «Вихід» повинні постійно бути справними.

2.13. Наявні в готелі засоби протипожежного захисту та зв'язку (автоматична пожежна сигналізація, системи автоматичного пожежогасіння, оповіщення про пожежу, димовидалення, евакуаційне освітлення, пожежні кран-комплекти, первинні засоби пожежогасіння тощо) повинні постійно утримуватися у технічно справному стані.

2.14. Усі працівники повинні вміти користуватися вогнегасниками, іншими первинними засобами пожежогасіння, знати місця їх знаходження.

2.15. До будівлі готелю має бути забезпечений вільний доступ. Дороги, проїзди та проходи до будівлі, пожежних вододжерел (гідрантів), підступи до зовнішніх стаціонарних пожежних драбин мають бути завжди вільними, утримуватися справними, взимку очищатися від снігу.

2.16. В усіх випадках виявлення несправності систем протипожежного захисту, водопостачання, закриття (перекриття) доріг і проїздів на прилеглий до будівлі готелю території, необхідно своєчасно інформувати пожежну охорону.

2.17. На посту охорони та в службі приймання й розміщення гостей має бути список посадових осіб , готелю «Турист», яких необхідно ви

кликати (інформувати) у разі пожежі і порядок їх виклику у неробочий час.

## Додаток Б

### Чек-лист поведінки Служби безпеки під час повітряної тривоги в готелі «Турист»

#### *До початку роботи готелю, необхідно:*

- довести до відома працівників локальну інструкцію про порядок дій працівників на випадок повітряної тривоги;
- розробити маршрут евакуації до найближчого укриття як для персоналу, так і для відвідувачів. Довести маршрут до відома працівників, та розмістити інформацію для відвідувачів про найближче укриття;
- призначити відповідальних осіб за оповіщення, евакуацію, збереження майна та інші передбачені інструкцією дії, а також порядок і графік чергування на випадок відмови або неможливості сторонніх осіб і відвідувачів залишити готель.

#### *Дії під час повітряної тривоги для забезпечення безпеки в готелі:*

- негайно оповістити персонал та відвідувачів про повітряну тривогу. Не забувайте про осіб, що мають особливі потреби – нечують, поганочують, мають проблеми із зором, не бачать, пересуваються на візках.
- За наявності небезпеки (включення електросирен, вибухи, пожежа внаслідок обстрілу):
  - - вжити заходів з виведення відвідувачів на безпечну відстань за межі приміщень закладів або до споруд цивільного захисту (у разі їх наявності);
  - - інформувати відвідувачів про споруди цивільного захисту (у разі відсутності власної споруди), що розташовані на найменшій доступній відстані від закладу, шляхом розміщення відповідних інформаційних матеріалів на території закладу та через внутрішню систему оповіщень;
  - - повідомити про надзвичайну ситуацію відповідні служби (ДСНС, поліція, швидка допомога), керівника (власника);
  - - організувати зустріч нарядів рятувальних служб;
  - - надати домедичну допомогу постраждалим.
- У разі припинення роботи та переміщення працівників в укриття, або у випадку евакуації, відповідальним працівникам забезпечити виконання розпоряджень військової (місцевої) адміністрації, органів ДСНС, локальної інструкції, зокрема, відключення систем живлення та збереження матеріальних цінностей. У випадку відмови відвідувачів залишати приміщення та направлятися в укриття, або неможливості евакуації, забезпечити чергування персоналу.