

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

_____Д.І. Басюк
Завідувач кафедри ТГБ

_____В.Ф. Доценко
Декан факультету ГРТБ

КВАЛІФІКАЦІЙНА ДИПЛОМНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр»

за спеціальністю 242 «Туризм»

освітньо-професійна програма «Туризм»

на тему: «Управління безпекою туристів в готелях (на матеріалах ПАТ
«Готель «Прем'єр Палас»»)

Науковий керівник:

доцент кафедри ТГБ,
к.фіз.-мат. н.,
Івченко Любов Олександрівна

Рецензент:

старший викладач кафедри
технології ресторанної і
аюрведичної продукції
к. т. н.
Зуйко Віра Ігорівна

Здобувач:

Капустін Вадим Олексійович

Київ – 2019 рік

РЕЗЮМЕ

Дипломна робота складається із 107 сторінок. Кількість розділів 4, рисунків - 2, таблиць - 20, додатків – 2.

Об'єктом дослідження є готельне підприємство ПАТ «Premier Palace».

Предметом дослідження є теоретичні та прикладні аспекти управління і організації системи безпеки готелю «Premier Palace».

Метою дипломної роботи є вивчення специфіки організації і управління системою безпеки в готельних господарствах.

У I розділі розглядаються теоретичні аспекти управління безпекою в готельних підприємствах.

У II розділі проведено аналіз організаційно-господарської структури діяльності готелю «Premier Palace».

У III розділі досліджено шляхи та перспективи вдосконалення організації безпеки готелю «Premier Palace».

У IV розділі охарактеризувати технічне та програмне забезпечення автоматизації робіт, а також Інтернет-контент в готелю «Premier Palace». Запропоновано впровадження сучасних інформаційних технологій для роботи з міжнародними партнерами на туристичному підприємстві.

КЛЮЧОВІ СЛОВА : готельне підприємство, безпека, управління безпекою, економічна ефективність.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ТУРИСТІВ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	10
1.1. Організація служби безпеки готелю як найважливіший чинник в боротьбі за безпечне перебування туриста в готелі	10
1.2. Характеристика основних типів систем безпеки готельної установи	17
1.3. Міжнародний досвід створення безпечних умов для організації подорожей і перебування туристів в закладах розміщення	27
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	32
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНИЙ АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «PREMIER PALACE»	33
2.1. Загальна характеристика готелю «Premier Palace»	33
2.2. Аналіз організаційної структури та внутрішнього середовища готелю «Premier Palace»	39
2.3. Дослідження зовнішнього середовища готелю «Premier Palace»	52
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	58
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛІ «PREMIER PALACE»	60
3.1. Аналіз організації служби безпеки в готелі «Premier Palace	60
3.2. Пропозиції для вдосконалення управління безпекою туристів в готелі «Premier Palace»	70
РОЗДІЛ 4. ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ	82

ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛІ «PREMIER PALACE»

4.1 Характеристика технічного та програмного забезпечення автоматизації робіт на підприємстві	82
4.2. Аналіз інтернет-контенту підприємства «Premier Palace»	86
4.3 Розробка і обґрунтування пропозицій по удосконаленню інформаційної діяльності туристичного підприємства «Premier Palace»	90
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 4	96
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	97
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	102
ДОДАТКИ	107

ВСТУП

Сучасні умови господарювання в Україні характеризуються політичною нестабільністю та наявністю кризових явищ в економіці країни. Фактори зовнішнього середовища значно ускладнюють роботу як підприємств та організацій різних форм власності та організаційно-правових форм, так і підприємницьку діяльність фізичних осіб у різних сферах бізнесу. Про це свідчать такі показники, як зростання цін на всі товари та види послуг, підвищення тарифів на комунальні послуги, скорочення робочих місць на підприємствах та в організаціях, зменшення тривалості робочого часу на підприємствах, що призводить до зниження життєвого рівня населення та розвитку злочинності.

Нажаль, негативні фактори зовнішнього середовища не обійшли і готельне господарство. Під впливом цих факторів, власникам готелів стає все складніше підтримувати готельний бізнес на достатньо високому рівні. Через нестабільну політичну ситуацію зменшилася кількість подорожуючих туристів по всіх регіонах України. Економічна криза призвела до підвищення цін на всі матеріальні ресурси і послуги, що використовують в готельному господарстві. Одним з найважливіших завдань готельного сервісу в сучасних умовах є забезпечення високого рівня безпеки, що обумовлено зростанням загрози тероризму, диверсій і ускладненням кримінальної ситуації в країні. Поняття безпеки містить у собі не лише захист від кримінальних зазіхань, але ще в більшій мірі створення запобіжних заходів забезпечення захисту від пожежі, вибуху й інших надзвичайних подій.

Актуальність теми дипломної роботи полягає в тому, що при здійсненні ділової поїзди або поїзди в цілях відпочинку турист не завжди сконцентрований на своїй безпеці. Тому задача адміністрації готелів полягає в попередженні всіх можливих ризиків для життя і здоров'я проживаючих.

Концепція безпеки в готельному комплексі в загальному понятті є офіційно прийнятою системою поглядів на цілі, завдання, основні принципи і напрями у області забезпечення безпеки і стійкого розвитку будь-якого готельного комплексу, життя і здоров'я персоналу і гостей в ньому, їх прав і свобод в умовах можливих зовнішніх і внутрішніх небезпек і загроз. Як правило, система безпеки готелю складається з фізичної, технічної, організаційної і правової складових. Фізична складова передбачає створення і функціонування служби охорони готелю. Технічна складова пов'язана з використанням різноманітних технічних засобів, таких, як камери відео-нагляду, системи пожежогасіння та ін. Правова складова повинна забезпечити роботу системи безпеки готелю у повній відповідності із діючим законодавством України та взаємодію персоналу готелю з правоохоронними органами. Організаційна складова відповідає за регламентування дій персоналу готелю стосовно безпеки, інтегрує усі вказані компоненти в одне ціле, і систему безпеки в цілому в загальну систему управління роботою готельного підприємства. Тільки створення комплексної, ефективної, надійної системи охорони дозволить готелю мати імідж об'єкту, що гарантує всім гостям спокій і упевненість в своїй безпеці, а отже і збільшить їхню загальну кількість.

Метою дипломної роботи є вивчення специфіки організації і управління системою безпеки в готельних господарствах.

Для досягнення зазначеної мети в дипломній роботі передбачено виконання таких завдань:

1. Дослідити структуру служби безпеки готелю;
2. Охарактеризувати основні типи систем безпеки готельних комплексів;
3. Проаналізувати міжнародний досвід організації безпеки туристів в готелях;
4. Провести аналіз основних економічних показників і впливу внутрішнього середовища на діяльність готелю;
5. Дослідити зовнішнє середовище готелю та його конкурентні

переваги;

6. Проаналізувати систему організації безпеки готелю та надати рекомендації щодо її вдосконалення;
7. Провести діагностику технічного та програмного забезпечення автоматизації робіт на підприємстві та запропонувати шляхи їх подальшого розвитку.

Об'єктом дипломної роботи є готельне підприємство ПАТ «Premier Palace».

Предметом дипломної роботи є теоретичні та прикладні аспекти управління і організації системи безпеки готелю «Premier Palace».

При проведенні дослідження були використанні наступні методи:

- 1) Аналіз - метод пізнання, який дає змогу поділяти предмети дослідження на складові частини (при вивченні аспектів охорони готельного комплексу).
- 2) Системний підхід - дослідженні систем, їх як єдиного цілого із узгодженим функціонуванням усіх елементів і частин (при дослідженні функціонування всіх наявних служб готелю).
- 3) Порівняння - встановлення відмінностей та схожих характеристик явищ і предметів, а також знаходження загального притаманного кільком об'єктам (при наданні альтернатив щодо підвищення рівня безпеки та покращення інформаційних аспектів діяльності готелю).

Питаннями організації та підвищення рівня безпеки готелів та готельних комплексів в Україні займалися Роглев Х.Й., Іванов І.В., Панюков Д.В., Галицька З.М. та інші. Роглев Х.Й., автор навчального посібника «Основи готельного менеджменту», розглянув технологію та тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки, комплекс технічних засобів безпеки, економічну безпеку готелю тощо. Іванов І.В. та Панюков Д.В. в своїй роботі «Концепція забезпечення безпеки сучасного готелю» дослідили систему пожежної сигналізації та візуального звукового оповіщення, систему пожежогасіння, управління системою вентиляції та димовидалення, систему розблокування

виходів та охоронної сигналізації, систему управління доступом та захисту інформації. Галицька З.М. в своїй статті «Створення системи безпеки в готелях України та Черкаського регіону» розглянула існуючі системи безпеки в готелях України (на прикладі Черкаського регіону), найбільші проблеми при створенні та функціонуванні систем, дослідила особливості застосування систем контролю та управління доступом в готелях.

Інформаційна база дослідження складається з наукової сучасної літератури, яка стосується безпосередньо діяльності готельних підприємств і опублікована в різних джерелах, в тому числі і електронних. Також статистична та бухгалтерська звітність, дані щодо внутрішнього і зовнішнього середовища і основна характеристика готелю отримані від підприємства для виконання дипломної роботи: форма №1 «Баланс (Звіт про фінансовий стан)»; форма №2 «Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)»; форма №3 «Звіт про рух грошових коштів»; форма №4 «Звіт про власний капітал».

Практичне значення дипломної роботи визначається можливістю використання отриманих результатів дослідження з метою підвищення рівня організації безпеки в готелі «Premier Palace» для підтримання довіри реальних та потенційних споживачів готельних послуг.

Структура дипломної роботи складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний зміст дипломної роботи викладено на 107 сторінках. В роботі наведено 2 рисунки, 20 таблиць та 2 додатки. Список використаних джерел включає 50 найменування.

Апробація. Результати дослідження були апробовані III Всеукраїнській науково-практичній конференції (14 травня 2019 року, м. Київ) (с. 54)

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ТУРИСТІВ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1 Організація служби безпеки готелю як найважливіший чинник в боротьбі за безпечне перебування туриста в готелі

Готельна установа, відповідно до закону України "Про туризм", відповідає за збереження речей мешканців, а також несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю і майну мешканців внаслідок недоліків при наданні послуг, а також компенсує моральну шкоду, заподіяну гостям внаслідок порушення їхніх прав. Тому в кожному готелі має бути план заходів щодо забезпечення захисту і безпеки клієнтів, який включає такі фактори ризику, як пожежа, крадіжка, травма, несподіване захворювання та ін. Цей план, звичайно, повинен відповідати діючим законам і правилам, виконання має систематично контролюватися одним з керівників готельної установи. Персонал готелю повинен пройти курс протипожежної підготовки і надання першої допомоги. У готельній будівлі всі запасні виходи і маршрути евакуації клієнтів повинні бути чітко позначені, а в кожному номері і у всіх громадських місцях повинна бути наочна інформація про запасні виходи, маршрути евакуації і найближчу систему пожежної сигналізації [1, с. 6-8].

Захист гостей та їхньої власності – один з найважливіших аспектів в роботі готелю. Власник і службовці зобов'язані згідно із законом вживати всі необхідні заходи обережності, щоб забезпечити безпеку гостей (в т.ч. і економічну). Велику роль в цій справі на сучасному етапі розвитку готельного бізнесу відіграють електронні системи управління, використання мережі комп'ютерів останнього покоління і новітніх технологій, що допомагають підвищити ефективність операцій і мінімізувати можливість відслідковування і

втручання терористів при здійсненні розрахунків.

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

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

- нестабільна політична, соціально-економічна і криміногенна ситуація;
- невиконання законодавчих актів, відсутність ряду законів з життєво важливих питань;
- зниження моральної, психологічної і виробничої відповідальності громадян. На стадії концептуального опрацювання питань безпеки готельного бізнесу можливий розгляд загального числа потенційних загроз. Конкретні переліки, пов'язані зі специфікою, вимагають певної деталізації і характерні для етапу розробки конкретного проекту системи безпеки. [22, с. 161-166]

У загальному плані до загроз безпеки людини належать:

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

Злочинні посягання відносно приміщень (у тому числі і житлових), будівель і персоналу проявляються у вигляді: вибухів; обстрілу з вогнепальної зброї; мінування, зокрема із застосуванням дистанційного управління; підпалів; нападу, вторгнення, захоплень, пікетування, блокування; пошкодження входних дверей, ґрат, огорож, вітрин, меблів, а також транспортних засобів - особистих і службових [29,с.78-82].

Метою подібних акцій є відвертий терор відносно готельної установи,

завдання серйозних моральних і матеріальних збитків, зрив на тривалий час нормального функціонування підприємства, здирництво значних сум грошей терористом.

Втілення загроз інформаційним ресурсам може бути проведено:

- через наявні агентурні джерела в органах державного управління, комерційних структур, що мають можливість отримання конфіденційної інформації;
- шляхом підкупу осіб, що безпосередньо працюють у готельній структурі або в структурах, безпосередньо пов'язаних з його діяльністю;
- шляхом перехоплення інформації, циркулюючої в засобах і системах зв'язку і обчислювальної техніки за допомогою технічних засобів розвідки і знімання інформації, несанкціонованого доступу до інформації і навмисних програмно-математичних дій на неї в процесі обробки і зберігання;
- шляхом підслуховування конфіденційних переговорів, що ведуться в службових приміщеннях, службовому і особистому автотранспорті, на квартирах і дачах;
- через переговорні процеси між готельним бізнесом та іноземними або вітчизняними фірмами, використовуючи необережне поводження з інформацією;
- через ініціаторів з числа працівників готелю, які хочуть заробити гроші та поліпшити свій добробут або проявляють ініціативу з інших моральних або матеріальних причин.

Реалізація загроз перешкоджає нормальному виконанню готельною структурою своїх основних функцій. Багатогранність сфери безпеки готельного бізнесу, його персоналу і клієнтів, також як і завдання в сфері захисту інформації, вимагають створення спеціальної служби, що здійснює реалізацію необхідного набору захисних заходів. Структура, численність та склад такої служби визначається реальними потребами в безпеці, а також його

матеріальними можливостями. Залежно від розмірів і потужності готельного господарства, діяльність із забезпечення безпеки персоналу, клієнтів і самого готелю може бути реалізована в різних варіантах: шляхом укладання договорів на обслуговування силами спеціальних охоронних фірм або шляхом формування власної повномасштабної служби безпеки з розвиненою структурою [27, с. 61-69]. Приклад структури служби безпеки наведений на рис. 1.1.



Рис. 1.1 «Організаційна структура служби безпеки готелю»

Основним завданням служби безпеки готельної організації в сфері забезпечення режиму і охорони є організація і здійснення заходів із забезпечення безпечної діяльності та захисту майна готельного бізнесу і його клієнтів всіма можливими в конкретних умовах способами і засобами. З метою забезпечення надійної охорони матеріальних цінностей, документів,

інформації, що містить відомості комерційного характеру, своєчасного попередження спроб порушення громадського порядку в приміщеннях готельної структури, встановлюється певний режим діяльності, дотримання якого обов'язкове для всіх працівників, відвідувачів і постояльців. Керівники і працівники служби безпеки готельного бізнесу, які забезпечують і здійснюють режим й охорону, керуються у своїй діяльності відповідним законодавством, нормативними документами.

Основним завданням служби безпеки готельного комплексу є забезпечення його безпеки, що передбачає вживання превентивних, організаційних і ліквідаційних заходів щодо запобігання фізичним, фінансовим та інформаційним небезпекам і загрозам проживаючим, персоналу, будівлі та майну готельного господарства.

Основні завдання служби безпеки готелю

- Забезпечення режиму доступу до будівлі готельного комплексу і на її територію, запобігання несанкціонованому проникненню до приміщення і на територію готельного бізнесу.
- Контроль дотримання клієнтами процедури доступу до приміщення.
- Забезпечення охорони припаркованих транспортних засобів клієнтів та працівників на обладнаних автостоянках, а також автопарку готельного бізнесу.
- Визначення зон ризику (тобто зон, де ймовірність негативних впливів вища, а наслідки цих впливів більш небезпечні) і розробка сценаріїв роботи в цих зонах.
- Забезпечення безпеки пересування матеріальних цінностей в межах будівлі готельної структури і прилеглої території, попередження винесення краденого майна працівниками або клієнтами з будівлі готельної організації.
- Спостереження за поведінкою клієнтів, відвідувачів, персоналу, що може спричинити розкрадання, з метою його попередження.

- Контроль роботи систем життєзабезпечення готелів.
- Попередження про виникнення вогнищ пожежі.
- Участь в гасінні пожеж в межах раніше відпрацьованих сценаріїв.
- Забезпечення громадського порядку.
- Забезпечення особистої безпеки клієнтів і персоналу готельного господарства.
- Забезпечення збереження інформації.
- Запобігання просочування інформації.
- Інформаційне забезпечення операцій з партнерами і постачальниками.
- Контроль взаєморозрахунків.
- Перевірка платоспроможності.
- Аналіз законодавчої активності держави і місцевих органів влади.
- Аналіз галузевої інформації і участь в її формуванні.
- Вхідний контроль продуктів.

Основні положення, склад і організація служби безпеки мають юридичну силу в тому випадку, якщо вони відповідають положенням, зафіксованим у визначальних правових документах. В основу діяльності служби безпеки покладені нормативні і законодавчі акти України, а включаючи інструкції міністерств і відомств, що стосуються відповідних видів діяльності, статут готельного комплексу, колективний договір, трудові договори, правила внутрішнього трудового розпорядку співробітників, посадові обов'язки керівників і персоналу готельного комплексу [22, с.71-73].

У своїй діяльності служба безпеки готельного бізнесу повинна керуватися: законодавством України; офіційними документами міністерств і відомств, що стосуються питань діяльності готельного бізнесу; інструкцією з організації відділу режиму і охорони; інструкцією з організації допуску в готельний бізнес; інструкцією з дотримання комерційної таємниці; інструкцією із роботи з клієнтами; інструкцією з організації зберігання документів, що містять конфіденційну інформацію; інструкцією з забезпечення інженерно-

технічного захисту систем життєзабезпечення готельного бізнесу; інструкцією з протипожежної безпеки; іншими документами, що належать до сфери зовнішньої або внутрішньої регламентації аспектів, включених у сферу відповідальності служби безпеки готельного бізнесу [35, с. 72-73].

Для охорони і контролю стану приміщень та прилеглої території широко використовуються різні за призначенням засоби охорони, які виведені на два пости контролю - центральний диспетчерський пост готельної організації і пост автоматизованої системи безпеки готельного бізнесу. За допомогою технічних засобів охорони виявляються місця виникнення пожежі, проникнення сторонньої особи в гостьову кімнату або приміщення, що охороняється, порушення цілісності простору приміщення, що охороняється, або території та ін. Для перевірки спрацювання того або іншого сигналу посилаються працівники охорони. Вимоги, що встановлені для перевірки сигналу, - жорсткі. Працівник охорони повинен прибути на місце спрацювання охоронної сигналізації не пізніше ніж за дві хвилини з моменту отримання сигналу. Таким чином, застосування фізичної охорони в поєднанні з охороною за допомогою технічних засобів дозволяє готельному бізнесу своєчасно припиняти будь-які негативні явища і забезпечувати з урахуванням сучасних вимог безпеку гостей, персоналу, збереження матеріальних цінностей як готельного бізнесу, так і гостей.

До основних засобів інженерно-технічного захисту і забезпечення безпеки в готельному бізнесі належать такі засоби захисту:

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

Вказані засоби застосовуються при вирішенні таких завдань:

- охорона території і спостереження за нею;
- захист споруд, внутрішніх приміщень і спостереження за ними;

- здійснення контрольованого доступу в зони та приміщення, що охороняються, і сховища;
- нейтралізації побічних електромагнітних випромінювань і наведень;
- забезпечення охорони і безпеки мешканців і їхнього особистого майна;
- захист готельного устаткування і сховищ від ворожих дій (крадіжки, вандалізм і т.п.);
- підтримання громадського порядку;
- можливість негайного і ефективного реагування у разі надзвичайної події.

Для виконання цих завдань група інженерно-технічного захисту використовує організаційні, організаційно-технічні та технічні заходи [50, с.114-122].

1.2. Характеристика основних типів систем безпеки готельної установи

Системи безпеки – це сучасні надійні засоби технічного захисту будь-якого об'єкта. Сьогодні на ринку системи безпеки представлені великою кількістю обладнання і програмного забезпечення для вирішення різноманітних завдань. До типів систем безпеки готелів належать: відеоспостереження, охоронна сигналізація для приміщень, охоронна сигналізація для сходових клітин, пожежна сигналізація, системи пожежогасіння, автоматика для воріт, відео-, аудіодомофони, устаткування обмеження доступу в приміщення, аудіоконтроль приміщень і телефонних ліній.

Системи відеоспостереження є на сьогодні обов'язковим, а іноді й основним елементом будь-якої сучасної системи безпеки. Можливість дистанційного візуального контролю всього готельного бізнесу, що охороняється, його внутрішніх приміщень, навколишнього простора і периметру дозволяє створювати високоефективні системи безпеки без витрат на утримання великого штату охорони. Ці системи здатні не тільки відображати оперативні умови, але й зберігати і архівувати всю відеоінформацію для

подальшої обробки. Основними компонентами для організації телевізійного спостереження є телевізійні камери (в даний час у відеоспостереженні використовуються як чорно-білі, так і кольорові камери), об'єктиви, монітори, квадратори, мультиплексори (обробляють сигнали з відеокамер), спецвідеомагнітофони. Додатково використовуються різні кронштейни, поворотні пристрої, кожухи, підсилювачі, модулятори тощо. Конкретний склад устаткування залежить від кількості камер, умов їх роботи (зовні або всередині приміщень), відстаней між камерами і моніторами (постом спостереження) тощо [50, с.101-108].

Усі види охоронних сигналізацій можна розділити на стаціонарні (встановлювані в якомусь певному місці в приміщенні) і мобільні (які можна переносити з місця на місце). Простий приклад стаціонарного пристрою – «тривожна кнопка». Її натисненням охороні передається сигнал про здійснення нападу. Прикладом мобільного пристрою може слугувати маленька сирена, встановлена під дверима.

Аналогові охоронні панелі контролюють положення шлейфа і розрізняють стан "норма", "тривога", "пошкодження шлейфа". Ці особливості роблять такий клас охоронних панелей більш захищеним та більш стійким до інтелектуального злому.

Цифрові охоронні панелі захищають не тільки від пошкоджень ліній зв'язку, але і від підміни аналогічними пристроями. Опитування кожного шлейфа відбувається 180 разів в секунду. Радіоохоронні сигналізації - сигналізації, що діють за допомогою радіоканалу. Основна їх перевага - висока мобільність, відсутність будівельно-монтажних робіт, можливість використання при охороні об'єктів, що вимагають мінімального втручання. Конструкція і дизайн сповісників дозволяють встановлювати багато з них потай, а при відкритій установці вони не псують своїм зовнішнім виглядом інтер'єри внутрішніх приміщень і архітектуру готельного господарства. Вдалим доповненням до охоронної сигналізації є пристрій автодзвінку. За якихось нестандартних і тривожних ситуацій (несправності в комунікаціях, екстрений

виклик, спрацювання сигналізації) ці пристрої можуть бути використані для сповіщення про те, що відбулося. Автоматично відбувається автодзвінок за кількома телефонними номерами: в аварійні служби та ін. Приймаюча сторона може проконтролювати місце вихідного дзвінку.

Головним завданням периметральної охоронної системи з використанням сигналізації є виявлення порушника ще до його проникнення в будівлю чи приміщення, щоб запобігти будь-яким небажаним наслідкам. Саме тому такі системи охорони є найефективнішими засобами захисту від несанкціонованого проникнення, адже вони подають сигнал тривоги задовго до того, як злоумисник може проникнути в особливо важливі зони готельної установи.

Звичайно використовують пасивні або активні інфрачервоні, радіопроменеві та радіохвильові сповісники. При перетині порушником інфрачервоного променя система видає тривожне повідомлення. Радіопроменеві системи використовують той самий принцип перетину порушником, але вже радіопроменя. Діаметр зони, що охороняється такою системою, може досягати кількох метрів. Такі системи краще використовувати на рівній місцевості. Застосовують радіопроменеві системи як при встановленні уздовж огорож, так і для охорони необгороджених ділянок периметрів [42, с. 211-224].

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

Інфрачервоні датчики дозволяють захистити периметр невеликої протяжності. Для реалізації такої системи використовуються датчики виявлення людей, які рухаються. Ці датчики працюють в інфрачервоному (невидимому) діапазоні хвиль і реагують на теплові промені, що їх випромінює порушник, який рухається.

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

Система пожежної сигналізації (СПС) "інтелектуального" готельного господарства будується таким чином, що системи управління автоматикою життєзабезпечення, пожежної сигналізації і управління автоматичною системою пожежогасіння виконуються в єдиному інформаційному просторі. Між цими системами організовується пряма і безумовна взаємодія. СПС інтегрується з іншими системами комплексу безпеки. Для захисту готелю, що займає велику площу, використовуються системи пожежної сигналізації, що підтримують десятки тисяч адресно-аналогових сповісників і шлейфів. СПС готельної установи повинна бути максимально "відкрита" для програмування і конфігурації, що дозволяє ідеально адаптувати її до особливостей приміщень, що захищаються. Система володіє високим ступенем надійності: сигнал тривоги генерується тільки після багатократного підтвердження від сповісника, так що помилкові спрацьовування виключені. При цьому рівні чутливості та спрацьовування можуть встановлюватися залежно від часу доби і дня тижня. Також автоматично встановлюються рівні попереднього спрацювання ("передтривоги"), що підвищує ймовірність виявлення спалаху на ранній стадії. Крім того, СПС дозволяє проводити превентивні протипожежні заходи в зонах, що розташовані в безпосередній близькості від місця спалаху [46, с.13-21].

СПС призначені для ведення готельного бізнесу відрізняється високою надійністю і економічністю. Адресно-аналогові сповісники використовуються тільки в порівняно невеликих приміщеннях, забезпечуючи їх надійний захист з точною інформацією про місцезнаходження можливого спалаху вогнища. Приміщення з великою площею захищаються шлейфами (з неадресних датчиків), що включаються в адресну лінію через спеціальний адресний модуль. Модулі управління оповісниками, що встановлені в адресній лінії в безпосередній близькості від місця розташування оповісників, забезпечують позонне сповіщення про пожежу (у конкретній зоні). При цьому економляться

монтажні матеріали і скорочується обсяг монтажних робіт.

Центральна адресно-аналогова панель СПС дозволяє організувати велику кількість зон, що охороняються, і адресно-аналогових ліній зв'язку типу "петля", до яких можна підключити сотні та тисячі адресно-аналогових пристроїв. На адресних петлях встановлені адресні пристрої: сповісники (димові, оптичні, теплові, адресні, ручні), модулі контролю і управління (оповісники, бічні шлейфи, модулі введення/виведення). СПС контролює пожежний стан готелю з точністю до приміщення. У кожному номері встановлюються два сповісники (тепловий і димовий або 2 димових). Вся готельна будівля розбивається на пожежні зони за технологічною і пожежною ознаками. Всі зони мають найменування і забезпечуються світлодіодною індикацією ("пожежа" - "несправність") на індикаційному табло центральної панелі. Крім того, на дисплеї панелі відображається інформація про кожен тривожний або несправний елемент зони. Це дозволяє точно визначити місцезнаходження тривожного (несправного) елемента.

Система оповіщення гостей про пожежу і управління евакуацією є складовою частиною системи протипожежного захисту готельного господарства. У готелях високого класу система оповіщення гостей про пожежу міститься на центральному диспетчерському пункті (ЦДП). Після того, як бойовий розрахунок з'ясував, що причиною спрацювання пожежної сигналізації дійсно стала пожежа, включається система оповіщення про пожежу. При цьому автоматично включаються дзвінки і зумери тривоги, а також усі гостьові телевізори (або переключаються на готельний канал, якщо вони вже були включені). Це дозволяє більш конкретно, з урахуванням сформованої ситуації, донести інформацію до гостей і запобігти паніці. На екранах телевізорів висвітлюється текст національною, англійською, німецькою, французькою мовами. Крім тексту на екрані телевізорів у номерах показується план евакуації кожного поверху. Передати необхідну інформацію можна також через гучномовці в номерах [24, с. 98-104].

Евакуацію можна починати з поверху, на якому виникла пожежа, з

розташованих вище поверхів або з готельного комплексу в цілому (у залежності від ситуації, що склалася в зоні горіння), використовуючи подачу дзвінків і зумерів тривоги. Тому перед прийняттям рішення про евакуацію гостей і персоналу необхідно знати що саме відбувається в зоні пожежі. Рішення про включення системи оповіщення людей про пожежу й евакуацію приймає черговий менеджер (начальник зміни пожежного бойового розрахунку) або черговий готельної установи. Евакуація гостей здійснюється відповідно до наявних у всіх номерах планів евакуації, а персоналу готелю - у відповідності зі спеціальними пам'ятками, що наявні у всіх відділах, службах і підрозділах. Евакуаційне освітлення і світлові покажчики напрямку евакуації мають бути включені постійно, цілодобово.

Керівник гасіння пожежі, у залежності від сформованої ситуації, приймає рішення почати евакуацію людей шляхом включення системи оповіщення і управління евакуацією (слід зазначити, що рішення про евакуацію приймається без страху бути підданим будь-якій критиці або стягненню, навіть якщо згодом виявиться, що необхідності в евакуації не було). Евакуація гостей здійснюється відповідно до наявних планів евакуації, що повинні відпрацьовуватися з усіма задіяними для евакуації працівниками готельного бізнесу не рідше одного разу на півроку. Працівники готельного бізнесу, які прибули в розпорядження керівника гасіння пожежі, можуть залучатися (якщо їм не загрожує небезпека) для евакуації гостей і персоналу готелю, перевірки гостьових поверхів, офісів і підвальних приміщень з метою сповіщення тих гостей та персоналу, які ще не евакуювалися, найкоротших шляхів до виходів; порятунку найбільш цінних документів, коштів тощо. Співробітники служби безпеки перекривають усі входи до готелю, відкривають виходи, що використовуються для евакуації, контролюють їх, зупиняють спроби мародерства. Для евакуації співробітників готельного бізнесу використовуються спеціальні пам'ятки, розроблені для кожного відділу, служби. Керівник гасіння пожежі призначає відповідальних осіб з переклички гостей і персоналу на евакуаційному пункті, дає їм списки гостей і персоналу і відправляє на евакуаційний пункт. Заходи з евакуації

великої кількості людей і припинення паніки координуються старшим начальником пожежних підрозділів. Травмовані особи евакуюються в першу чергу. Щоб уникнути паніки, евакуація повинна проводитися спокійно і зосереджено. В окремих випадках використовуються засоби індивідуального захисту [8, с. 44-59].

При інформаційних і комунікаційних загрозах лінії зв'язку контролюються коротким замиканням (КЗ). Для виключення виходу з ладу всієї лінії зв'язку при КЗ використовуються модулі ізоляції КЗ. Ділянка з КЗ між модулем його ізоляції виключається з контролю, а решта частин лінії нормально функціонує. При цьому на дисплеях відображається інформація про перевантаження лінії зв'язку і про адреси сповісників, виключених із контролю. Пожежна панель розташовується в приміщенні пожежного поста (або поста охорони), де організовано цілодобове чергування. За допомогою мережевого повторювача організовується запасний пост, який дозволяє здійснювати функції контролю і моніторингу системи так само, як і з основної панелі. У складі СПС передбачені поверхові блоки для живлення світлових і звукових оповісників, а також система резервного живлення від акумуляторних батарей.

Для передачі стандартних сигналів на пульт міської пожежної частини можуть бути передбачені спеціальні пристрої, здатні в автоматичному режимі додзвонюватися за кількома номерами і передавати відповідну кількість мовних повідомлень заданої тривалості. СПС "інтелектуальної" готельної установи будується з урахуванням необхідного резерву адресного поля (30% адрес), що дозволяє легко розширити СПС у разі модернізації готелю.

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

- відключення вентиляції;
- відключення електропостачання (за винятком спеціального обладнання);

- включення аварійного освітлення і світлового позначення шляхів евакуації і евакуаційних виходів;
- включення мовного сповіщення з інформацією для "тривожної" зони;
- виведення із зони ліфтів;
- розблокування виходів на шляхах евакуації;
- включення системи видалення диму.

У сусідніх (суміжних) зонах забезпечуються:

- часткове або повне відключення вентиляції і електропостачання;
- включення аварійного освітлення і світлового позначення шляхів евакуації та еваковиходів;
- включення мовного сповіщення з інформацією для суміжної зони;
- розблокування виходів на шляхах евакуації.

Також для автоматичного гасіння пожежі і запобігання поширенню вогню встановлюються різноманітні системи пожежогасіння. Можливі такі варіанти побудови системи:

1) за принципом пожежогасіння:

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

2) за принципом організації системи:

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

В іншому випадку за рахунок використання інтелектуальних можливостей системи зменшується ймовірність помилкової тривоги, можлива реалізація превентивного включення модулів, розташованих у сусідніх приміщеннях [11, с. 51-61].

Системи контролю доступу допомагають забезпечувати не тільки збереження матеріальних цінностей та інформації, але і безпеку персоналу і

гостей. Вони на сучасному рівні вирішують завдання забезпечення безпеки, підвищення трудової дисципліни і автоматизації кадрового і бухгалтерського обліку у різних видах готельної структури. Крім того, встановлення системи обмеженого доступу в приміщення дозволить істотно підвищити ефективність роботи служби його безпеки.

Дозвіл і реєстрація проходу через двері засновані на ідентифікації картки або брелока на різних відстанях зчитувальними пристроями. Поряд з дверима, прохід через які обмежується, встановлюються зчитувачі. Таким чином, увійти до приміщення можна за допомогою картки. Всі факти пред'явлення носіїв інформації і пов'язані з ними дії фіксуються в контролері і можуть зберігатися в комп'ютері. Системи контролю і управління доступом можуть мати різні конфігурації: від простих, розрахованих на одні двері, до дуже складних, розрахованих на забезпечення контролю і управління доступом усіх дверей готелю. Система контролю доступу складається з ідентифікатора користувача (картки), зчитувача і контролера зчитувача. Як виконавчі пристрої для здійснення пропускового режиму в системі контролю обмеженого доступу можуть використовуватися різні електромеханічні, електромагнітні замки, хвіртки і турнікети різних модифікацій. Також може бути встановлена система фотоідентифікації [42, с. 16-25].

На сучасному етапі готельні підприємства використовують такі форми і методи роботи в сфері організації власної безпеки: планові та позапланові (додаткові), сумісні (комплексні) перевірки за видами діяльності, навчально-тренувальні заняття з персоналом, працівниками особами, які навчаються, навчання працівників, персоналу, взаємодія з органами виконавчої влади, взаємодія з правоохоронними органами, кваліфікований добір охоронців і працівників охорони. Організація і функціонування будь-якої системи безпеки повинні відповідати таким принципам:

1. Комплексність:

- забезпечення безпеки персоналу, матеріальних і фінансових ресурсів від можливих загроз всіма доступними законними засобами, методами і

заходами;

- забезпечення безпеки інформаційних ресурсів протягом всього життєвого циклу, на всіх технологічних етапах їх обробки (перетворення) і використання, у всіх режимах функціонування;
- здатність системи до розвитку і вдосконалення відповідно до змін умов функціонування готельного господарства.

2. Своєчасність - передбачає постановку завдань з комплексної безпеки на ранніх стадіях розробки її системи на основі аналізу і прогнозування економічних умов, загроз безпеки готельного господарства, а також розробку ефективних заходів попередження посягань на законні інтереси.

3. Законність. Принцип законності передбачає розробку системи безпеки на основі державного законодавства у сфері підприємницької діяльності, інформатизації і захисту інформації, приватної охоронної діяльності та інших нормативних актів з безпеки, затвердженої органами державного управління в межах їх компетенції, із застосуванням всіх дозволених методів виявлення і припинення правопорушень.

4. Обґрунтованість. Використовувані можливості та засоби захисту повинні бути реалізовані на сучасному рівні розвитку науки і техніки, обґрунтовані з погляду заданого рівня безпеки і відповідати встановленим вимогам і нормам.

5. Економічність. Мається на увазі економічна доцільність і порівняння можливого збитку і витрат на забезпечення безпеки (критерій "ефективність-вартість"). У всіх випадках вартість системи безпеки повинна бути менше розміру можливого збитку від будь-яких видів загроз.

6. Спеціалізація. Передбачається залучення до розробки і впровадження заходів і засобів захисту спеціалізованих організацій, найбільш підготовлених до конкретного виду діяльності з забезпечення безпеки, що мають досвід практичної роботи і державну ліцензію на право надання послуг у цій сфері. Експлуатація технічних засобів і реалізація

заходів безпеки повинні здійснюватися професійно підготовленими фахівцями служби безпеки і функціональних і обслуговуючих підрозділів готельного бізнесу.

7. Взаємодія і координація. Здійснення заходів безпеки повинно відбуватися на основі чіткого взаємозв'язку відповідних підрозділів і служб, сторонніх спеціалізованих організацій в цій сфері, координації їх зусиль для досягнення поставленої мети, а також співпраці із зацікавленими об'єднаннями і взаємодії з органами державного управління і правоохоронними органами.

8. Вдосконалення. Необхідним є покращення заходів і засобів захисту на основі власного досвіду, появи нових технічних засобів з урахуванням змін в методах і засобах розвідки і промислового шпигунства, нормативно-технічних вимог, досягнутого вітчизняного і зарубіжного досвіду.

9. Централізація управління. Передбачає самостійне функціонування системи безпеки за єдиними правовими, організаційними, функціональними і методологічними принципами [4, с. 15-28]

Ринок готельних послуг орієнтований на роботу з клієнтом, на створення безпечних і комфортних умов його проживання і надання йому повного переліку сучасних інформаційних послуг. Ці сучасні потреби можуть бути задоволені шляхом створення розвиненої інженерно-інформаційної інфраструктури готельного господарства. Організація структури КСБЖ готельного господарства в своїй основі має ті ж принципи побудови інженерних систем, що і інші об'єкти, і разом з тим вона має свою специфіку. Розробка та організація системи безпеки готельної установи - справа досить делікатна. Під час її побудови потрібно дотримуватися принципу "розумної достатності". З одного боку, комплекс технічних засобів безпеки (КТЗБ) повинен забезпечити надійний захист персоналу і гостей, а також матеріальних цінностей, що є в готельному господарстві, від різних видів зовнішніх і внутрішніх загроз. З іншого боку, периферійні елементи системи безпеки (сповісники, телевізійні камери, термінали, системи

доступу) не повинні створювати атмосфери "режимного" об'єкта і викликати у гостей відчуття дискомфорту.

1.3 Міжнародний досвід створення безпечних умов для організації подорожей і перебування туристів в закладах розміщення

Зі зростанням міжнародних туристичних потоків, вдосконаленням транспортних перевезень, розширенням географії турпоїздок питання особистої безпеки туристів набувають особливого значення. Однак безпека міжнародного туризму — це гарантія не лише особистої безпеки, а й збереженості майна туристів, поваги до їхніх прав і свободи, надійності туристичних об'єктів і сприятливого навколишнього середовища, особливо в районах визначних туристичних пам'яток. Безпека міжнародного туризму є комплексною і повинна забезпечуватися з моменту перетину кордону при використанні транспорту, розміщенні і проживанні в готелі, відвідуванні рекреаційних і туристичних об'єктів та ін.

Міжнародний досвід розробки заходів безпеки і захисту туристів вивчає й узагальнює UNWTO. Безпеку і захист туристів у міжнародних подорожах декларують різні міжнародні документи, зокрема такі:

- Хартія туризму і Кодекс туриста, прийняті Генеральною асамблеєю UNWTO (Софія, 1986 р.);
- документи Гаазької міжпарламентської конференції (Нідерланди, 1989 р.);
- документи 9-ї Генеральної асамблеї UNWTO (Буенос-Айрес, 1991 р.);
- Глобальний етичний кодекс туриста, прийнятий Генеральною асамблеєю UNWTO в Сантьяго (Чилі, 1999 р.).

У 1994 р. при Виконавчій раді UNWTO створений Комітет з якості туристського обслуговування, який відповідає за питання безпеки

подорожей. Того ж року було обстежено 73 країни світу з питань безпеки і захисту мандрівників, туристів, туристичних об'єктів. У 1995 р. з ініціативи UNWTO відбулася 1-ша Міжнародна конференція з безпеки туризму і зменшення ризиків у подорожах.

У декларації Гаазької міжпарламентської конференції 1989 р. заявлено: "Безпека і захист туристів і повага до їхньої гідності є основними умовами розвитку туризму, тому всім державам, які співпрацюють у межах UNWTO, необхідно:

1. щоб заходи для спрощення туристичних подорожей, поїздок і перебувань супроводжувалися заходами для гарантування безпеки і захисту туристів і туристичних об'єктів та достоїнства туристів;
2. щоб з цією метою була сформована ефективна політика, спрямована на гарантування безпеки і захист туристів і туристичних об'єктів, а також поваги до достоїнства туристів;
3. точно визначати туристичні товари, об'єкти й устаткування, які через те, що використовуються туристами, вимагають особливої уваги;
4. готувати відповідну документацію й інформацію і забезпечувати доступ до неї у разі загрози туристичним об'єктам і (чи) туристичним визначним пам'яткам;
5. дотримуватись, відповідно до процедур, специфічних для систем законодавства в кожній окремій країні, юридичних положень у сфері захисту туристів, включаючи, зокрема, право туристів домагатися ефективного судового захисту в національних судах у разі дій, які завдають шкоди особисто їм чи їхньому майну, особливо за таких найбільш небезпечних актів, як тероризм".

За даними UNWTO за 2017 і 2018 рік, кількість подорожуючих по всьому світу туристів порівняно з попередніми роками збільшилася на 6% і склала близько 1,4 млрд. Очікується, що саме туризм стане найбільшою світовою індустрією. Незважаючи на те, що кількість країн, до яких вирушають туристи, з кожним роком зростає і більшість із них є безпечними для туризму, все ж

деякі країни варто відвідувати з великою обережністю, а від відвідування інших варто тимчасово утриматися. Звичайний тур Центральною Америкою, наприклад, включає тільки дві чи три країни, такі, як Коста-Рика, Гватемала і Панама. Інші виключаються через політичну нестабільність чи нерозвиненість інфраструктури. До безпечних для туризму умов належать: спокійна політична ситуація в країні, відсутність надзвичайних ситуацій і стихійних явищ, низька криміногенність чи її відсутність, чітка взаємодія державних органів і туристичних організацій з охорони туристичних об'єктів, дружелюбність і відкритість громадян. За таких умов не повинні порушуватися права і свобода як самих туристів, так і жителів країни перебування.

Однією з найважливіших складових вдалої подорожі туриста є безпечне проживання в готелі. Готельні системи безпеки з кожним роком стають більш технологічними і інтелектуальними. Так, в 30-поверховому «Vega Hotel» (Румунія), після приведення в дію датчиків сигналізації, відкриваються електронні замки запасних виходів, діє система оповіщення і людей починають евакуювати по спеціальним шляхам - в готелі слідкують за тим, щоб ці шляхи завжди були вільні. В «Hotel Metropol» (Іспанія) існує автоматична супутникова система ЕС - 301 (для евакуації під час пожежі). Всі інженерні системи готелю, пожежної сигналізації і оповіщення про пожежу, погашення пожежі і контролю доступу, відеоспостереження і охоронної сигналізації, а також система управління інженерним життєзабезпеченням об'єднані в єдиний інформаційно-управлінський простір. Всі сповіщення від них поступають в центральну диспетчерську. Також запроваджена система Enterprise Building Integration (EBI), призначена для забезпечення комфортного і безпечного середовища для гостей і персоналу готелю. Особливу увагу приділено стандарту Fire & Life Safety (FLS): цей стандарт містить суворі вимоги до систем безпеки і життєзабезпечення гостей і його дотримуються в усіх готелях бренду Crowne Plaza по всьому світу. Так, в одному готелі обладнано більше трьох тисяч пожежних оповісників, а кожен датчик має індивідуальну адресацію і контролюється в режимі реального часу. Ресторани також

обладнані повітряно-водяною системою тушіння пожежі з модернізованою системою видалення диму. Увесь периметр і внутрішній простір знаходиться в зоні огляду камерами. В процесі реконструкції 10 готельних поверхів і лобі готелю «Атріум» були використані високоякісні екологічно чисті, негорючі і нетоксичні матеріали, так як вже сама специфіка бренду Crowne Plaza підкреслює значення всіх систем життєзабезпечення для максимального комфорту і безпечного проживання [27, с. 61-65]

Ще одна надзвичайно гостра проблема – теракти в місцях великого скупчення людей, до таких об'єктів відноситься і готельне господарство. Так, після теракту міри безпеки в готелі «Національ» були помітно посилені. В першу чергу це торкнулося мір інформаційної безпеки, система діє в випадку відключення електроенергії, на автономних джерелах струму. Вікна готелю тепер покриті спеціальною плівкою, яка забезпечує захист скла під час вибуху. Функціонування готелю вимагає значного об'єму робіт по обліку, контролю і статистичній обробці інформації. Важливим аспектом побудови ІКБ (Інтегрованого комплексу безпеки) є сумісність систем. Програмний комплекс, на якому будуть базуватися всі підсистеми безпеки, повинен бути сумісний з системою управління. Сучасні системи ІКБ представляють собою апаратно-програмні комплекси з загальною базою даних. В якості пристроїв управління використовують комп'ютери зі спеціалізованим програмним забезпеченням.

В таких готелях, як Westin Century Plaza Hotel з загальною кількістю номерів більше 1100, знаходяться ІР (Інфра-червоні) системи TimeLox 2300 ЕМІ. Завдяки ІР-опції, всі замки готелю можуть з'єднуватися з центральним комп'ютером через ІР-інтерфейс, що дозволяє персоналу готелю контролювати всі замки, а також керувати всією системою ЕМІ в номерах прямо з центральної станції готелю в режимі он-лайн. Сучасні підвищені вимоги до безпеки готелів зробили системи TimeLox дуже необхідними системами автономних електронних замків для готелів: в випадку аварійної ситуації персонал готелю, який має достатній рівень доступу до системи, може прямо з центрального комп'ютера відкрити всі двері готелю, в випадку, якщо будь-хто спробує

відкрити декілька дверей методом «підбору карточки», просто вставляючи її в усі двері, служба безпеки отримає попередження про це і зможе відразу вмішатися; блокувати всі або визначені двері або користувачів і отримує попередження, якщо двері гостевого номеру відчинені дуже довго; технічна служба своєчасно отримує попередження про стан батарей замка. TimeLox2300 інтегруємо з усіма існуючими Системами Управління Готелем (PMS) і системи внутрішніх готельних продажів (POS), а також дозволяє підключити веб-камеру.

Використання наведених вище систем значною мірою впливає на безпечність і готовність готелю до дій, зумовлених внаслідок виникнення загрози життю і майну проживаючих осіб і персоналу.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Підприємство готельного господарства несе відповідальність за збереження здоров'я і майна проживаючих осіб. Відповідно до цього кожен готель повинен мати службу безпеки. Найважливішим завданням служби безпеки готельної організації в сфері забезпечення режиму і охорони є організація і здійснення заходів із забезпечення безпечної діяльності та захисту майна готельного бізнесу і його клієнтів всіма можливими в конкретних умовах способами і засобами. Забезпечення охорони і режиму передбачає вживання превентивних, організаційних і ліквідаційних заходів щодо запобігання фізичним, фінансовим та інформаційним небезпекам і загрозам проживаючим, персоналу, будівлі та майну готельного господарства. Кількість працівників такої служби є індивідуальною для кожного готелю. Основними засобами організації інженерно-технічного захисту є фізичні, апаратні, технічні та програмні засоби захисту. Слідкування за охоронними процесами відбувається за допомогою цифрових охоронних панелей, які захищені не тільки від пошкоджень ліній зв'язку, але і від підміни аналогічними пристроями. За допомогою таких панелей і камер відео-спостереження можливе відслідковування будь-якої частини готелю, стану протипожежних датчиків та сигналізацій. Відповідно до міжнародного досвіду і прикладів підвищення безпеки готельних комплексів можна зробити висновок, що з часом з'являється ще більше варіантів покращення роботи служби безпеки шляхом впровадження інноваційних технологій і щоб залишатися на рівні з конкурентами потрібно постійно покращувати умови безпеки проживання.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНИЙ АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «PREMIER PALACE»

2.1. Загальна характеристика готелю «Premier Palace»

Готель «Premier Palace» розташовується за адресою бульвар Тараса Шевченка 5-7/29, м. Київ. Форма власності готелю – публічне акціонерне товариство. В додатку А подане свідоцтво про державну реєстрацію товариства. на реалізацію послуг. Готель розташований на відстані 100 метрів від головної вулиці столиці - Хрещатик. З вікон номерів і ресторанів видно золотoverхі куполи знаменитих храмів: Володимирського та Михайлівського соборів, Святої Софії. На відстані пішої прогулянки знаходиться кілька художніх галерей, музеїв, парків, торговельних і бізнес-центрів. З верхніх поверхів гості насолоджуються захоплюючої панорамою Хрещатику: від початку на Бессарабській площі до Арки дружби народів в його кінці. Готель має велику історію, яка тісно пов'язана з історією міста. В 1912 році, після відкриття, «Прем'єр Паласт» (пізніше перейменований в «Premier Palace») був першим готелем міста, де гостям в номерах були доступні сучасні зручності: телефон, гаряча і холодна вода. На той час семиповерховий готель налічував 150 комфортабельних кімнат з усіма зручностями. В залах-читальнях завжди була свіжа преса. За вимогою гостей, подавалися кінні екіпажі та авто. В ресторани та кафе могли перебувати водночас до 1000 гостей, тому тут проводилися гучні прийоми та громадські слухання. За часів радянської влади готель відійшов у розпорядження Міністерства праці українського уряду. Деякий час тут знаходилося консульство Німеччини, а потім резиденція турецького посла Мухтар-паші.

Цікавим історичним фактом є те, що 14 грудня 1918 року в приміщенні готелю на 3-му поверсі відбулося зречення від влади останнього українського гетьмана Павла Скоропадського. Саме тому в готелі є тематичний номер «Гетьман» - панорамний напівлюкс у стилі українського барокко.

В 2001 році, після реконструкції, готель став першим п'ятизірковим готелем Києва. В 2009 році «Premier Palace» отримав високу оцінку 6 зірок і 7 смуг від всесвітньої системи визнання в індустрії гостинності «Seven Stars and Stripes». Консьєржі Premier Palace Hotel Сергій Тихий та Лубченко Юрій мають знамениту нагороду «Золоті ключі» від Міжнародного Союзу Консьєржів Гранд Готелів (Les Clefs d'Or). Також готель входить в список «Найзнаменитіші готелі світу» (The Most Famous Hotels in the World).

На даний момент генеральним директором ПАТ «Прем'єр Палац» є Бондарук Максим Вікторович. Будівля готелю 8-ми поверхова, загальна кількість номерів складає 289. До послуг гостей два поверхи вільні від паління, 9 номерів, які з'єднуються між собою (connecting room), 8 номерів для алергіків – з дерев'яною підлогою, без ковровіну і з гіпоалергенними подушками. Також в готелі є 3 номері категорії стандарт для людей з обмеженими фізичними можливостями. На першому поверсі розташовується галерея бутиків, кондитерська «Волконський», кабаре «Paradise», казино «Прем'єр Палац» [48]

Повний перелік основних і додаткових послуг готелю «Premier Palace» наведений в таблиці 2.1.

Табл. 2.1

Послуги, що надає готель «Premier Palace»

Основні	Додаткові
• Служба прийому та розміщення – цілодобово • Відділ бронювання • Послуга «Дзвінок-будильник» – цілодобово • Піднесення багажу в номер та з номера – цілодобово • Служба телефонних операторів – оператор вхідних дзвінків цілодобово • Міський телефонний зв'язок	• басейн для плавання (круглий рік) • оздоровчий спа-центр • фітнес центр • масаж • ресторан • бар • доставка їжі та напоїв в номер • сніданок в номер (за запитом)

• Сніданок в ресторані (шведський стіл) – з 7.00 до 10.30 (у вихідні до 11.00) • Телебачення • Щоденне прибирання номерів, заправлення ліжок та зміна рушників, постільної білизни • Фен у всіх категоріях номерів • Прасування (надання праски та прасувальної дошки у номер) • Надання додаткового набору подушок, ковдр та постільної білизни на прохання клієнта • Гардероб • Чищення взуття • Камера схову для особистих речей та багажу • Зберігання цінностей у сейфі адміністрації готелю • Виклик таксі • Виклик невідкладної медичної допомоги • Доставка кореспонденції • Цілодобова охорона • Повернення забутих речей • Загальний паркінг • Обмін валют • загальний лаунж / вітальня з телевізором • кондиціонер • опалення • безкоштовний WiFi • чайник / кавоварка в номері • напої в номері	• трансфер • прокат автомобілів • трансфер від / до аеропорту • приватний Check-in / -out • послуги консьєржа • послуги з продажу квитків • екскурсійне бюро • приватний паркінг • хімчистка • оренда конференц-залу, бенкетного залу • бізнес-центр • V.I.P. послуги • Тренажерний зал • Дитяче ліжко за запитом • Факс / Ксерокопіювання • Магазины на території • Перукарня / Салон краси • Сувенірна крамниця • Гіпоалергенні номери • Послуги з харчування чотирьох ресторанів
---	--

--	--

Джерело: за даними на сайті «Premier Palace»

Номерний фонд готелю складають 289 номерів категорій стандарт, класичний, делюкс, люкс, апартаменти на представницькому поверсі, королівські та президентські апартаменти. Відповідно до зірковості готелю кожен номер обладнаний всіма необхідними мультимедійними приладами, системою клімат-контролю, сейфом, міні-баром, підлогою з підігрівом в ванній кімнаті та всім іншим. Також на етапі бронювання номеру в розділі «Додаткові безкоштовні послуги» служба прийому і розміщення пропонує використання мобільних зарядних приладів, коврику для йоги, акустичної гітари, ігрової приставки Sony Play Station, латексної подушки та багато всього іншого, що може бути необхідним гостю готелю. В таблиці 2.2 наведений повний перелік номерів, їхня кількість і орієнтовна ціна, розмір і комплектація відповідно до категорії [48].

Табл.2.2

Номерний фонд готелю «Premier Palace»

Категорія номеру:	Кількість номерів даної категорії і ціна:	Загальна характеристика:
Стандарт	62 (4770грн)	Кімнат: 1 Площа: 20 (м2). Стандартний номер, обладнаний всім необхідним для комфортного проживання.
Класичний одномісний	52 (5220грн)	Затишний однокімнатний номер середньою площею 21 м2, ванна - 4,1 м2 (деякі ванни обладнані біде). Ширина ліжка 140 см. Серед номерів цієї категорії є 3 номери з адаптованими ванними для людей з обмеженими фізичними можливостями.

Класичний двомісний	44 (5700грн)	Однокімнатний номер середньою площею 24 м2, ванна - 4,9 м2. Ширина ліжка 160 см.
Прем'єр з 2 ліжками	34 (6600грн)	Однокімнатний двомісний номер середньою площею 28,9 м2, ванна - 5,5 м2. Два окремі ліжка завширшки від 100 до 120 см
Прем'єр з ліжком кінг-сайз	32 (6600грн)	Однокімнатний двомісний номер середньою площею 26,7 м2, ванна - 5,4 м2. Ширина ліжка 180 см (King Size). Номер ідеально підходить для пар і ділових людей, які потребують більше комфорту.
Тематичний делюкс	6 (7560грн)	Кожен тематичний делюкс має площу 38 м2 і виконаний в відмінному від інших номерів стилі. В готелі пропонуються стилізовані тематичні номери «Весільний», «Хай-тек», «Гетьман», «Фен-шуй», «Роксолана», «Булгаков». Всі номери цієї категорії мають додатково супутникові канали.
Делюкс	20 (15120грн)	Затишний делюкс середньою площею 30 м2. Номер складається з вітальні та спальні. У номері - гостьовий туалет і ванна, що примикає до спальні (обладнана біде). Ширина ліжка 160 см.
Іменний люкс	6 (9060грн)	Іменні люкси «Висоцький», «Серж Ліфарь», «Вертинський» і «Любов Орлова» присвячені цим видатним особистостям. Номери цієї категорії мають площу 42 м2.
Прем'єр на представницькому поверсі	12 (10890грн)	Однокімнатний двомісний номер середньою площею 26,7 м2, ванна - 5,4 м2 (більшість ванних обладнані біде). Ширина ліжка 180 см (King Size). Номер ідеально підходить для пар і ділових людей, які потребують більше комфорту. Вид з вікна на вулицю.
Двокімнатний люкс	11 (16320грн)	Двокімнатний номер середньою площею 40,9 м2. Номер складається з вітальні та спальні. У номері - гостьовий туалет і ванна, що примикає до

		спальні (обладнана біде). Ширина ліжка 160 або 180 см.
Апартаменти на представницькому поверсі	8 (18150грн)	Номер складається з вітальні, спальні і кабінету. У ванній кімнаті, що прилягає до спальні, встановлені сауна і джакузі. Площа номеру 79 м ² .
Королівські апартаменти	1 (52920грн)	Чотирикімнатний номер на 8-му поверсі поряд із Президентськими апартаментами площею 110 м ² . Площа ванної кімнати, де встановлена сауна, 24,7 м ² . Номер складається з двох спалень, кабінету, вітальні, гардеробу і вбиральні. Можливе об'єднання номеру з Президентськими апартаментами.
Презиенські апартаменти	1 (75500грн)	П'ятикімнатний номер на 8-му поверсі площею 171 м ² . Знаходиться в пентхаусі з видом на вулицю Пушкінську і бульвар Т. Шевченка. Номер складається із спальні (ліжка шириною 200 см), кабінету з бібліотекою, камінної зали, їдальні (може використовуватися як кімната для переговорів) та опочивальні (ліжка шириною 180 см). У номері 3 санвузли. У ванній кімнаті головної спальні встановлені сауна і джакузі. Є гардеробна, кімната для охорони і невелика кухня. Можливе об'єднання з Королівськими апартаментами.

Джерело: за даними на сайті «Premier Palace»

Підсумувавши інформацію, наведену в таблиці, можна зробити висновок, що готель «Premier Palace» надає номери 13 категорій, в основному він розрахований на людей з рівнем доходу вище середнього, що притаманно більшості п'ятизіркових готелів. В таблиці 2.3 наведений аналіз експлуатаційної програми готелю.

Експлуатаційна програма є вихідним розділом плану господарської діяльності підприємства, яке надає послуги з розміщення туристів. Цей розділ за суттю аналогічний виробничій програмі будь-якого підприємства, але

відрізняється методологією розробки. Експлуатаційна програма складається на основі кількості місць для розміщення (проживання) гостей, що передбачається в плановому періоді. Вона виражається в натуральних і вартісних показниках. Натуральним показником експлуатаційної програми є кількість місце-днів, а вартісним - виручка (доход) від реалізації послуг з розміщення клієнтів [5, с.44-59].

В таблиці 2.3 наведений аналіз експлуатаційної програми готелю «Premier Palace».

Табл.2.3

Аналіз показників експлуатаційної програми готелю «Premier Palace»

Показники	2017 рік	2018 рік	Абсолютне відхилення (+/-)	Відносне відхилення (%)
1.Кількість номерів	289	289	0	0
2. Кількість номеро-діб в інвентарі, н-д.	105485	105485	0	0
3. Кількість простоїв, н-д.	712	1125	+413	+36,7
4. Кількість н-д в експлуатації, л-д.	104773	104360	-413	+0,4
5. Коефіцієнт завантаження, %	0,44	0,40	-0,04	-
6. Кількість номеро-діб наданих, н-д.	46100	41744	-4356	-9,44
7. Середній тариф, грн.	9667	11390	+1723	+17,8

Джерело: розраховано автором відповідно даним готелю «Premier Palace»

Відповідно до інформації наведеної в таблиці 2.3 можна зробити висновок, що в звітньому році кількість простоїв збільшилась на 36,7 %, коефіцієнт завантаження став меншим на 0,04, але за рахунок збільшення середнього тарифу на проживання в номері на 1723 грн чистий дохід чистий дохід від реалізації номеро-діб збільшився.

2.2 Аналіз організаційної структури та внутрішнього середовища готелю «Premier Palace»

Організаційна структура готелю є відображенням повноважень та

обов'язків, які покладені на кожного робітника. Ця структура досить складна, нестандартність її зумовлена функціональними особливостями та специфікою управління організацією. «Прем'єр Палац» входить в мережу готелів Premier Hotel, саме цей факт визначає її організаційну структуру. Досліджуючи дану структуру можна зробити висновок, що вона - лінійно-функціональна, керівником даного підприємства є голова правління, оскільки готель “Прем'єр Палац” є відкритим акціонерним товариством. На підприємстві існує демократичний стиль управління, оскільки всі рішення обговорюються колективом, але приймає їх та несе відповідальність лише керівник. Управлінська ланка готелю перш за все представлена зборами акціонерів, головою правління та його заступником [28].

Управлінська компанія «Premier International Ltd.» має своє керівництво в особі генерального директора та його заступника, які визначають основні стратегічні напрямки розвитку мережі «Premier Hotels». На даний момент акціонерами ПАТ «Прем'єр Палац» є наступні українські компанії: ВАТ «Українська інноваційна фінансова компанія», ГП «ЛД Україна», ТОВ «Венчурні інвестиційні проекти», ВАТ «Перший інвестиційний банк», а також швейцарські компанії: IWENTA S. A., Repeshine Finance S. A., Urbanic Finance S. A. Вони приймають рішення загального стратегічного характеру, наприклад, рішень, орієнтованих на обраний сегмент ринку, спрямованих на задоволення потреб клієнтів, визначення загальних напрямків політики підприємства в рамках встановлених цілей і задач, у тому числі проведення фінансової політики, до якої можуть бути віднесені такі питання, як визначення лімітів видатків на утримання персоналу, граничних асигнувань на адміністративні та господарські потреби. Голова правління на щорічних зборах акціонерів ухвалює бізнес план на поточний рік, інші стратегічні плани довгострокового характеру.

На рис. 2.1 зображено організаційну структуру підприємства «Premier Palace».

Генеральний директор

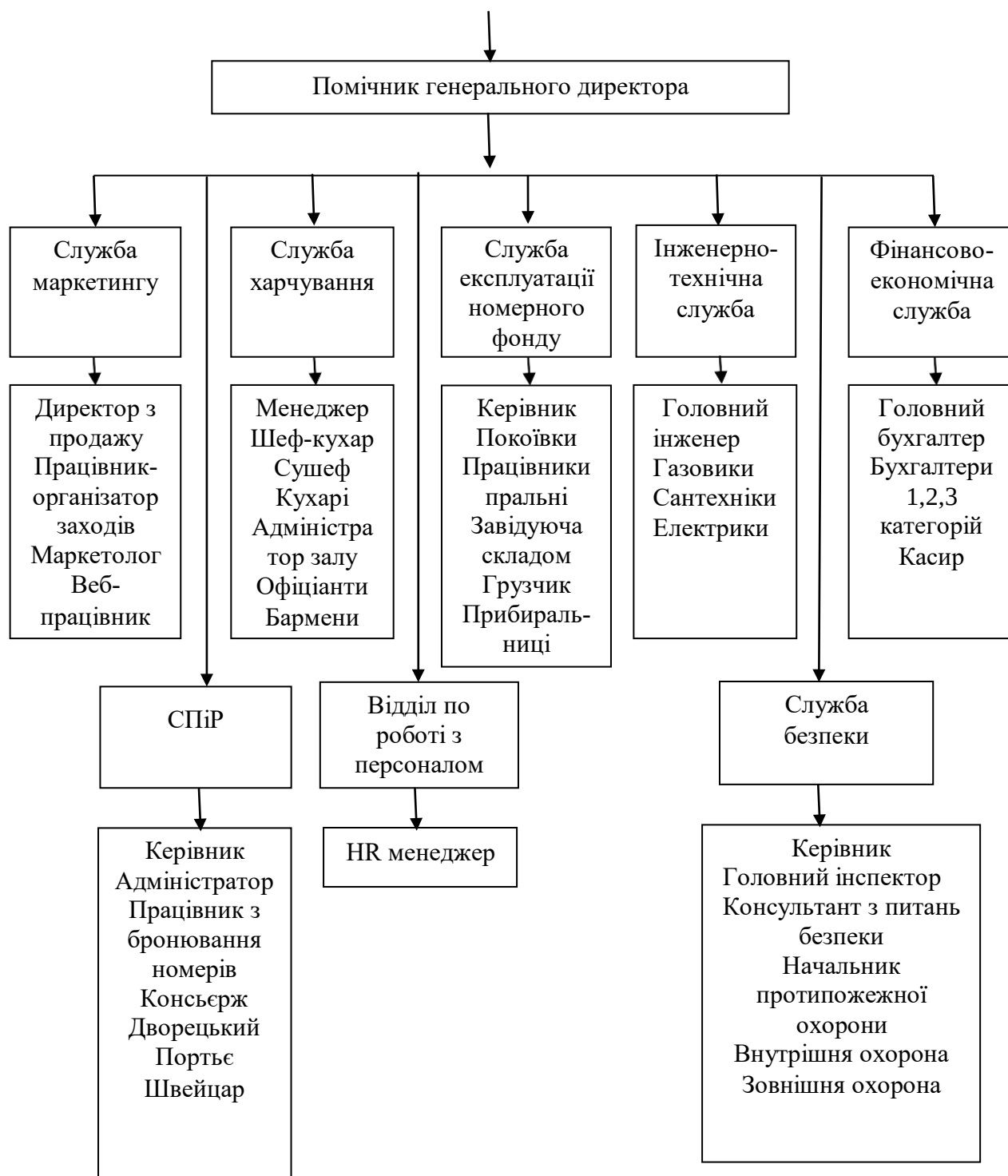


Рис. 2.1 Організаційна структура готелю «Premier Palace»

Головною метою відділу маркетингу та продажів є забезпечення рентабельності, прибуткової роботи готелю в цілому. Працівники цього відділу займаються аналізом результатів господарської та фінансової діяльності підприємства, питаннями нормування, оперативного та перспективного планування, використання фінансових коштів, маркетингом.

До функцій служби прийому і розміщення входить: бронювання номерів, реєстрація, надання гостям різних інформаційних послуг, ведення необхідної документації та ін. До обов'язків цієї служби входить також ведення і підтримка в робочому стані бази даних, що містить інформацію про гостей і стан номерного фонду. З погляду гостей ця служба є найважливішою в готелі, тому що персонал саме цієї служби працює з клієнтами в постійному контакті і виконує всі функції, зв'язані з їх безпосереднім обслуговуванням. Очолює службу прийому і розміщення менеджер, якому підлегли швейцари, консьєржі, водії і т.д [34, с.31-39].

Служба харчування займається обслуговуванням гостей готелю в ресторанах і барах, розробкою меню, організацією шведської лінії, контролює поставки свіжих продуктів харчування, слідкує за чистотою кухні. На 8-му поверсі знаходиться ресторан середземноморської кухні «Терракота» і сезонний ресторан «Атмосфера». Вони пропонують відвідувачам найкращі страви країн середземноморського басейну, таких як Італія, Іспанія, Франція, Греція, Марокко, Туніс, Єгипет, Туреччина. З вікон ресторану відкривається розкішний вигляд, який охоплює Хрещатик, арку «Дружби народів», Михайлівський собор. Ресторан відкритий з 07:00 до 23:00. Для поціновувачів японської кухні на 1-му поверсі готелю розташовується ресторан «Ikigai» (мал.1.4), відчинений з 12:00 до 24:00. Високу репутацію ресторану підтримують аналогічні заклади в Москві і Лондоні [16, с. 42-43].

Відділ кадрів виконує функції організації набору і відбору персоналу, включаючи тестування, а також здійснює:

- введення на посаду нових працівників;
- організацію проходження служби і планування кар'єри;
- оцінку діяльності;
- професійну орієнтацію;
- співбесіди з тими, що звільняються. Відділ організації заробітної плати проводить:
- аналіз посадових обов'язків;

- класифікацію робіт та їх тарифікацію;
- розробку систем оплати і преміювання;

Найважливішою функцією служби експлуатації номерного фонду є підтримка необхідного рівня комфорту і санітарно-гігієнічного стану готельних номерів, а також суспільних приміщень (холів, фойє, переходів, коридорів). По чисельності зайнятого персоналу ця служба є найбільшою службою готелю. Службу експлуатації номерів очолює менеджер, якому підлеглі покоївки. Основним обов'язком покоївок є прибирання номерів, незалежно від того, зайняті вони чи вільні. Існують наступні види прибирання: прибирання заброньованих номерів; після виїзду проживаючого; поточне, щоденне; проміжне і генеральне прибирання [9, с. 52-54].

Однією з задач готелю «Прем'єр Палац», як і інших готелів є забезпечення безпеки гостей і їхньої власності (майна). Це і є основною функцією служби безпеки готелю. Рівень безпеки усе частіше враховується клієнтами при виборі готелю. Розроблювальні і впроваджувані в готелі міри повинні бути націлені на виконання наступних задач:

- забезпечити захист готелю (самої будівлі і всього, що в ній знаходиться) від терористичних актів (нападів, саботажу і т.д.);
- забезпечити гостям спокій і конфіденційність під час їхнього перебування в готелі;
- гарантувати сумлінність і чесність усього персоналу готелю;
- гарантувати можливість надання готелем спеціальних послуг по забезпеченню підвищеної безпеки високопоставлених осіб, до охорони яких особливі вимоги.

Інженерна служба забезпечує належний технічний стан будівлі готелю, її інженерного обладнання, їх справність та своєчасний ремонт. Її завданням є забезпечення нормального функціонування санітарно-технічного обладнання,

електротехнічних устаткувань та систем, ліфтів, систем телебачення і зв'язку, служб ремонту і будівництва, а також зовнішнього благоустрою території.

Фінансово-економічна служба здійснює аналіз фінансово-господарської діяльності, організовує складання бухгалтерських звітів згідно нормативних документів, несе відповідальність за дотримання фінансової і договірної дисципліни, організовує складання бізнес-планів, фінансово-господарських планів та кошториси згідно встановленої форми, несе відповідальність за своєчасне складання звітів, балансів і рахунків, прибутків і збитків, виконує роботу з обліку, введення в експлуатацію і списання матеріальних цінностей і обліку коштів у встановленому порядку, несе відповідальність за дотримання ціноутворення і визначення тарифів, здійснює облік надходження і вибуття виробничих запасів відповідно до стандартів бухгалтерського обліку, організовує роботу з отримання ліцензій та ін. Права і обов'язки кожного працівника готелю зазначаються в посадових інструкціях. Так, наприклад, основні навички, посадові обов'язки, права, відповідальність адміністратора - зазначені в посадовій інструкції, яка затверджується головою правління готелю [5, с. 61-65].

Кадровий потенціал туристичного підприємства має кількісну і якісну характеристики. Кількісними показниками є чисельність працівників; професійно-кваліфікаційний склад кадрів; статевий склад; середній вік працівників; стаж роботи на підприємстві в цілому і на певній посаді; укомплектованість підприємства кадрами (рівень заміщення посад) та ін. Якісні показники – це індивідуально - кваліфікаційний потенціал кожного працівника (професійні характеристики); індивідуальні професійні характеристики (професійний досвід, соціально-психологічні особистості, конкурентоспроможність працівника); соціально-психологічні й організаційні параметри групової динаміки: групова згуртованість, соціально-психологічний клімат, організаційна культура та цінності підприємства тощо. Кадровий потенціал підприємства відіграє провідну роль у вирішенні науково – технічних, організаційних та економічних завдань для досягнення накреслених

результатів господарювання. Ступінь забезпеченості підприємства робочою силою та раціональне їх використання значною мірою визначають організаційно – технічний рівень виробництва, характеризують ступінь використання техніки та технології предметів праці, створюють умови високої конкурентоспроможності та фінансової стабільності [19, с. 44-52] В табл. 2.4 розглянутий рух трудових ресурсів готелю «Premier Palace».

Табл 2.4

Рух трудових ресурсів підприємства

Показник	Рік		Абсолютне відхилення (+–)	Відносне відхилення (%)
	2017	2018		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Облікова чисельність на початок звітного періоду, осіб	474	480	+6	+1,3
Прийнято працівників, осіб	16	7	–9	–56,3
Вибуло працівників, всього, осіб: зокрема:	10	19	+9	+90
- внаслідок скорочення штатів	3	11	+8	+267
- за власним бажанням, звільнено за прогули і інші порушення трудової дисципліни, невідповідність посаді	7	8	-1	+14
Облікова чисельність працівників на кінець звітного періоду, осіб	480	468	-12	-2,5
Середньооблікова чисельність працівників, осіб	477	474	-3	-0,6
Коефіцієнт обігу з прийому	3,4	1,5	–1,9	—
Коефіцієнт обігу з вибуття	2,1	4,0	+1,9	—

Коефіцієнт плинності кадрів	1,5	1,7	+0,2	—
--------------------------------	-----	-----	------	---

Джерело: розраховано автором на основі даних «Premier Palace»

Відповідно до даних, наведених в таблиці можна спостерігати зменшення кількості працівників готелю на кінець звітної періоду порівняно з 2017 роком (- 12 осіб). Більшою мірою працівники були звільнені в зв'язку зі скороченням штату. Коефіцієнт плинності кадрів в 2018 році склав 1,7%, що в порівнянні з попереднім роком збільшився на 0,2% і відповідно до кількості працюючих осіб є досить невеликим. В таблиці 2.5 наведено структуру трудового потенціалу готельного підприємства за статтю, віком, якістю підготовки, категорією кадрів та стажем роботи.

Таблиця 2.5

Структура трудового потенціалу готельного підприємства за різними характеристиками

Категорія	Звітний період		Попередній період	
	Осіб	%	Осіб	%
Структура трудового потенціалу за статтю				
Ч	291	62	274	57
Ж	177	38	206	43
Разом	468	100	480	100
Структура трудового потенціалу за віком				
До 35	149	32	123	26
35-45	198	42	229	47
Від 45	121	26	128	27
Разом	468	100	480	100
Структура трудового потенціалу за якістю підготовки				
Вища освіта за фахом	231	49	273	57
Середня освіта за фахом	153	33	143	30
Без фахової освіти	84	18	64	13
Разом	468	100	480	100
Структура трудового потенціалу за категорією кадрів				
Керівник	32	7	34	7
Спеціаліст	164	35	157	33
Технічний персонал	270	58	289	60
Разом	468	100	480	100
Структура трудового потенціалу за стажем роботи в галузі				
Немає	112	24	98	20
До 5	178	38	188	39
5-10	96	2	107	22
Від 10	82	18	87	18

Разом	468	100	480	100
-------	-----	-----	-----	-----

Джерело: розраховано автором на основі даних «Premier Palace»

Проаналізувавши подану інформацію можна зробити висновки, що на підприємстві збільшилася кількість працівників чоловічої статі на 5%; 42% працюючих в готелі віком до 35 років; на 22 особи збільшилась кількість працівників без фахової освіти; відповідно до категорії кадрів керівників на дві особи стало менше; на 20% зменшилася кількість працівників зі стажем роботи від 5 до 10 років.

Ринкові умови господарювання вимагають вміння оцінювати стан як свого підприємства, так й існуючих потенційних конкурентів, а також здійснювати моніторинг фінансово-господарського стану діяльності підприємства. Фінансовий стан відображає рівень збалансованості окремих структурних елементів активів і капіталу підприємства, а також рівень ефективності їх використання. Визначення фінансового стану підприємства та його оптимізація є однією з головних умов його успішного розвитку. Фінансовий потенціал є дуже важливим для підприємства, бо це обсяг власних, позичених та залучених фінансових ресурсів підприємства, а достатній обсяг ресурсів і їх ефективне використання визначають стійкий фінансовий стан: платоспроможність, фінансову стійкість, ліквідність. Також фінансовий стан визначає конкурентоздатність, можливості ділового співробітництва, оцінює, наскільки гарантовані економічні інтереси самого підприємства і його партнерів у фінансовому і виробничому відношеннях [18, с. 32-38]. В таблиці 2.6 наведений аналіз основних економічних показників діяльності готелю «Premier Palace».

Табл. 2.6

Аналіз основних економічних показників діяльності готелю «Premier Palace»

з/п	Показники	2017	2018	Відхилення	
				Абсолютне (+ –)	Відносне (%)

	2		4	5	6
	Дохід (виручка) від реалізації продукції (послуг), тис. грн.	204458	136928	-67530	-33
	Податок на додану вартість, тис. грн.	34076	22821	-11255	-33
	Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	170382	114107	-56275	-33
	Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	191701	139498	-52203	-27,2
	Валовий прибуток, тис. грн.	0	0	0	0
	Збиток, тис. грн.	21319	25391	+4072	+19,1
	Інші операційні доходи, тис. грн.	9774	11200	+1426	+14,6
	Адміністративні витрати, тис. грн.	18213	11631	-6582	-36,1
	Витрати на збут, тис. грн.	10122	7623	+2499	-24,7
	Інші операційні витрати, тис. грн.	26711	470545	+443834	+166
0	Фінансові результати від операційної діяльності:	0	0	0	0
	- прибуток, тис. грн..				
	- збиток, тис. грн.	66591	503990	+437399	+65,7
	Дохід від участі в капіталі, тис.грн.	0	0	0	0
1	Інші фінансові доходи:	39	13	-26	-66,7
2	Інші доходи	138576	37424	-101152	-73
3	Фінансові витрати	52999	78243	+25244	+47,6
4	Інші витрати	141059	35805	-105254	-75
5	Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування:				
	- прибуток: тис.грн.	0	0	0	0
	- збиток, тис.грн.	122034	580601	+458567	+37,5
6	Витрати(дохід з податку на прибуток), тис. грн.	0	0	0	0
7	Чистий фінансовий результат:				
	- прибуток, тис.грн.	0	0	0	0
	- збиток, тис.грн.	122034	580601	+458567	+37,5

Джерело: розраховано автором на основі даних «Premier Palace»

Аналізуючи дані подані в таблиці можна зробити наступні висновки: чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) в звітному році зменшився на 56275000 грн, що склало 33%. Такий досить значний показник зумовлений збільшенням адміністративних витрат (+36,1%), інших операційних витрат (+166%), а також збільшенні збитку від операційної діяльності на 65,7%, що зумовлено збільшенням тарифів на електроенергію, ліцензійні та страхові платежі. Також збільшилася кількість ремонтних робіт, що в свою чергу призвело до збільшення кількості простоїв.

Важливим пунктом при дослідженні внутрішнього середовища є аналіз роботи маркетингового відділу та маркетингова політика. Для збільшення кількості гостей готелю «Premier Palace» маркетинговий відділ займається оновленням інформації в соціальних мережах, покращенням наявної програми лояльності для постійних клієнтів, проведенням різноманітних тематичних заходів і виставок у конференц-залах готелю, розробкою акційних пропозицій.

Готель «Premier Palace» має значну кількість приємних знижок при бронюванні номерів:

- «броньой завчасно-економ до 20%. При бронюванні номеру категорій «Класичний» і «Прем'єр за три дні до поселення гостю надається знижка в розмірі 20%. Акція діє для замовлень, зроблених без посередників (тільки на сайті мережі або готелі, або в відділі бронювання готелю і мережі).
- тариф «Premier Weekend». При бронюванні номеру категорій «Прем'єр», «Делюкс» і «Двокімнатний Люкс» на вихідні дні готель дарує 20% знижки.
- «ніч в подарунок». При бронюванні номеру категорій «Класичний» і «Прем'єр» на чотири ночі оплата буде здійснюватися тільки за три, а також буде надана можливість скористатися безкоштовним трансфером в одну сторону
- при реєстрації в мобільному додатку «Premier Hotels and Resorts»

користувачу надається 50 бонусів на рахунок «Premier Club»

- при написанні відгуку на сайті готелю гостю надається 25 бонусів на рахунок «Premier Club». Таким чином готель здійснює зворотній зв'язок з користувачами готельних послуг і це є досить ефективним методом в корегуванні роботи готелю і розробці подальших шляхів розвитку.

«Premier Club» - це програма лояльності, розроблена спеціалістами маркетингового відділу готелю «Premier Palace». Щоб стати учасником цієї програми досить просто зареєструватися на сайті або на стійці рецепції і акаунт зареєстрованого користувача одразу буде активований на початковому рівні. Програма лояльності складається з чотирьох рівнів: «бурштин», «перлина», «сапфір» та «діамант». Відповідно до кожного рівня користувачеві надаються різні привілеї, перелік яких наведений в таблиці 2.7

Табл. 2.7

Програма лояльності «Premier Club»

Привілеї і знижки	«Бурштин»	«Перлина»	«Сапфір»	«Діамант»
Можливість накопичувати бонуси	•	•	•	•
Можливість обмінювати бонуси на подарунки	•	•	•	•
Знижка на проживання у готелях від "Найкращого гнучкого тарифу"	10%	10%	15%	15%
Знижка на послуги барів та ресторанів	10%	10%	10%	15%
Виділена лінія підтримки	•	•	•	•
Ексклюзивні пропозиції	•	•	•	•
Можливість обмінювати бонуси на пропозиції партнерів	•	•	•	•

Безкоштовна пляшка води при поселенні	•	•	•	•
Спеціальні пропозиції до дня народження	•	•	•	•
Участь дитини в програмі Premier Kids Club (0-12 років)	•	•	•	•
Ранній заїзд		•	•	•
Пізній виїзд		•	•	•
Строк життя статусу, міс.	нескінченний	24	36	нескінченний
Гарантований вітальний подарунок			•	•
Строк життя бонусів, міс.	24	24	36	нескінченний
Надання номера категорією вище				•

Джерело: згідно даних на сайті готелю «Premier Palace»

Один бонус в додатку коштує 30 грн, тобто при бронюванні номеру категорії «Стандарт» на одну ніч користувачеві одразу надається 159 бонусів. Розроблена програма лояльності є гнучкою і досить ефективною при залученні потенційних клієнтів готелю [28].

Загальною стратегією готелю є реалізація планових активностей в частині маркетингу та відділу продажів, забезпечення належного рівня обслуговування і пропозицій актуальних наших цільових аудиторій продуктів і послуг. Збереження звичного для гостей обслуговування і покращення на окремих етапах.

Основні стратегічні дії:

- досягнення поставлених завдань в частині роботи з корпоративними та груповими сегментами для забезпечення продажів номерного фонду;
- збереження існуючого персоналу готелю і створення умов для найму кращих кадрів на ринку при закритті вакансій;

- виконання плану активностей службою ресторанного сервісу;
- виконання плану активностей веллнес-клубу;
- регулярне відстеження зворотного зв'язку від гостей всіма доступними засобами для корекції процедур обслуговування і можливих змін продуктів готелю для отримання кращого клієнтського досвіду;
- реалізація маркетингового плану, враховуючи заходи по 110-річчю готелю;
- проведення регулярного навчання і вдосконалення мотиваційних програм для співробітників.

2.3. Дослідження зовнішнього середовища готелю «Premier Palace»

Кожне підприємство функціонує у певному середовищі. В ринковій економіці середовище переважно і забезпечує ефективність діяльності підприємства, навіть, значною мірою, детермінує його існування. Розробка стратегії підприємства починається з діагностування та прогнозування розвитку середовища підприємства, а результати є базою для формування місії, цілей, стратегій підприємства. Зовнішнє маркетингове середовище підприємства поділяється на мікро- і макро-. Фактори макросередовища підприємства – це неконтрольовані підприємством фактори, які формуються під дією економічних, соціально-культурних, природно-географічних, науково-технологічних, політико-правових сил і впливають на результати його діяльності. Для дослідження ринку послуг, вивчення макро- і мікросередовища готелю «Premier Palace» та формування висновків щодо подальшого розвитку готельного підприємства необхідно проаналізувати вплив основних факторів зовнішнього середовища [9, с. 82-95]. В таблиці 2.8 занесені дані результатів аналізу макросередовища готелю «Premier Palace».

Табл. 2.8

Аналіз факторів макросередовища підприємства

Сфера макросередовища	Фактори макросередовища
1. Міжнародна	Контроль за змінами на ринку; впровадження новітніх міжнародних технологій та інновацій для оптимізації роботи готельного господарства.
2. Політична	Військовий стан в країні, напрямок розвитку політичної системи, врегулювання владою діяльності підприємств готельного господарства, орієнтація уряду на зовнішні або внутрішні ринки.
3. Економічна	Економічний розвиток країни, рівень заробітної плати, транспортні тарифи, обмінний курс, рівень інфляції, ставки банківського процента, податкова система, платоспроможність населення.
4. Соціально-демографічна	Зростання числа кваліфікованих фахівців унаслідок підвищеної уваги молоді до освіти, зміна смаків споживачів.
5. Правова	Діючі законодавчі акти, здійснення діяльності з урахуванням нормативної та правової бази України.
6. Екологічна	Стан екології на території м. Київ.
7. Культурна	Розвиток рівня культури серед населення, розвиток культурних центрів, проведення масових заходів в місті.

Джерело: розбролено автором.

Всі наведені фактори є взаємопов'язаними і зміна в одній сфері макросередовища призводить до змін в інших. Якщо ж оцінювати мікросередовище, або зовнішнє середовище прямої дії, то основними факторами, які мають суттєвий вплив на діяльність готелів є: споживачі, конкуренти, партнери та постачальники.

Після проведення опитування протягом двох днів можна підсумувати наступне: в більшій мірі споживачами послуг, що надаються в готелі «Premier Palace» є іноземні громадяни (65%) вітчизняні громадяни (25%) та громадянами країн СНД (10%). 72% споживачів чоловічої статі, 28% жіночої; 10%

споживачів віком до 21 року, 35% від 22 до 35р, 45% від 36 до 55, 10% більше 55 років. 68% респондентів метою візиту обрали туризм ділового призначення. Загальна кількість респондентів 20 осіб. Досить часто гості готелю користуються не тільки послугою проживання в готелі, а й відвідуванням чотирьох ресторанів і проведенням бізнес-конференцій. Також в готелі час від часу проводяться музичні вечори, які збирають велику кількість поціновувачів класики.

Відповідно до середньої ціни на послуги проживання, зірковості та розташування була проведена оцінка позиції підприємства серед конкурентів, яка наведена в табл. 2.9.

Табл. 2.9

Бальна оцінка позицій підприємства серед головних конкурентів

Показники	«Premier Palace»	«Hilton»	«InterContinental»
Місце розташування	4	4	5
Середній рівень завантаженості	3	4	4
Популярність серед населення	3	3	3
Рівень професіоналізму персоналу	5	5	5
Якість основних послуг	5	5	5
Асортимент додаткових послуг	5	5	4
Якість рекламних засобів	4	5	4
Цінова політика	5	4	4
Разом	34	35	34

Джерело: розроблено автором.

Підсумовуючи дані, наведені в таблиці, можна зробити висновок, що конкурентоспроможність готелю «Premier Palace» знаходиться на досить великому рівні відносно інших наведених конкурентів з однаковою зірковістю. Протягом 2018 року коефіцієнт завантаження знизився на 0,04% що відобразилось на оцінці середнього рівня завантаженості.

Готельне підприємство на даний час має близько 30 партнерів та постачальників, серед яких найвідомішими є ТОВ «Ашан Україна

Гіпермаркет», Структурний відокремлений підрозділ «Київські теплові мережі» ПАТ «Київенерго», Київська міська дирекція УДППЗ «Укрпошта», ВАТ «Укртелеком». Також готель користується послугами Товариство з обмеженою відповідальністю «ТОТАЛ АУДИТ» (аудиторські послуги), ТОВ «Юридична фірма Укрправо» (консультаційні послуги) та ПрАТ «Страхова компанія Українська страхова група».

Кінцевим етапом при дослідженні внутрішнього і зовнішнього середовища підприємства є побудова SWOT-матриці. З 60-х років минулого століття й в сучасній практиці SWOT-аналіз широко застосовується у процесі стратегічного планування, що полягає в розділенні чинників і явищ на чотири категорії: сильних (Strengths) і слабких (Weaknesses) сторін проекту, можливостей (Opportunities), що відкриваються при його реалізації, та загроз (Threats), пов'язаних з його здійсненням. Сильні сторони підприємства покликані забезпечити його прискорене просування до досягнення стратегічних цілей, у той час як його «слабості» викликають гальмування. Тут також природно враховувати можливості й загрози зовнішнього середовища, без яких неможливо вірно визначити сценарії розвитку організації.

Слабкість — негативна властивість організації, що визначає її гальмування в процесі руху до досягнення стратегічних цілей. Гальмування стає істотним при злитті (синтезі) основних слабостей організаційної системи з істотними погрозами зовнішнього середовища. При цьому також не можна ігнорувати сильні сторони підприємства й можливості зовнішнього середовища. Так формується варіант песимістичного сценарію розвитку організації. Такий сценарій може трансформуватися в «спіраль краху», якщо має місце тенденція («ефект доміно») до ослаблення можливостей і сильних сторін, з одного боку, і посиленню погроз зовнішнього середовища в сполученні з наростанням слабких сторін організації.

Можливості — це тенденції або події в зовнішньому середовищі, при правильній відповідній реакції на які організація домагається істотного просування до поставлених стратегічних цілей.

Загрози — це тенденції або події в зовнішньому середовищі, які за відсутності відповідної реакції організації спричиняють значне погіршення стану організації на шляху до виконання своїх планів [26, с. 61-64]. Матриця SWOT-аналізу побудована в табл. 2.10.

Табл. 2.10

Матриця SWOT – аналізу готелю «Premier Palace»

Сильні сторони	Слабкі сторони
1. Зручне місце розташування. 2. Сформований успішний імідж. 2. Відповідність номерного фонду міжнародним вимогам. 3. Гнучка система знижок 4. Партнерські програми лояльності. 5. Наявність потреби в послугах фірми на споживчому ринку. 6. Збільшення постійних клієнтів. 7. Відносно невеликі ціни на основні послуги серед конкурентів.	1. Відсутність значних інвестицій. 2. Невисокий рівень завантаженості номерного фонду. 3. Слабке просування готелю на ринку 4. Низька популярність серед населення.
Можливості	Загрози
1. Вихід на міжнародний ринок. 2. Збільшення частки ринку готельних послуг в Україні. 3. Впровадження новітніх інформаційних технологій. 4. Вдосконалення і збільшення асортименту надаваних послуг. 5. Скорочення часу на обслуговування. 6. Покращення продажу послуг шляхом розробки правильної рекламної політики. 7. Підвищення рівня безпеки готелю	1. Економічна нестабільність, криза. 2. Зростання податків. 3. Зменшення доходів підприємства. 4. Зміцнення позицій конкурентів. 5. Зміна смаків споживачів. 6. Неприятливий політичний клімат

Джерело: розроблено автором.

ПрАТ «Готель «Прем'єр Палац» рік за роком зберігає репутацію одного з лідерів завдяки своїй діяльності, що підтверджується прихильністю розвитку ринку готельних послуг України на рівні світових стандартів якості.

Ключовими факторами успіху готелю є:

- позитивний імідж готелю, сформований роками. Він підтримується правильною маркетинговою програмою та PR-стратегією;
- «золотий фонд» готелю – постійні гості;
- можливість надання різноманітних послуг на високому рівні – за концепцією «місто в місті» – можна отримати все, не виходячи за межі готелю;
- грамотна цінова політика – гнучкість і лояльність по відношенню до постійних клієнтів і активний підхід до нових;
- активна політика продажів і маркетингу – розробка та впровадження нових стратегій, постійна робота над удосконаленнями, впровадження нових проектів з останніми нововведеннями у сфері технологій;
- велика клієнтська база;
- винятковий професіоналізм персоналу.
- Виконання річного плану по доходах (прибл.422 млн.грн.).
- Збільшення індексу задоволеності клієнтів (TrustYou) з 92% до 94%.

Аналізуючи подану інформацію і побудовану SWOT-матрицю можна зробити висновок, що при зміцненні слабких сторін готелю (відсутність значних інвестицій, невисокий рівень завантаженості номерного фонду, слабого просусвання на ринку) готель має великий потенціал, який відображається у збільшенні частки ринку готельних послуг в Україні, підвищенні продажів послуг шляхом підвищення ефективності рекламної політики, впровадження новітніх інформаційних технологій і оптимізації організації безпеки. Найбільшими загрозами готельного підприємства є несприятливий політичний клімат, економічна криза та зміцнення позицій конкурентів.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Готельне підприємство ПАТ «Premier Palace» є першим п'ятизірковим готелем України з великим історичним минулим. Також це перший готель, де гостям надавався телефон і гаряча та холодна вода. Номерний фонд представлений 289-ма номерами класу «стандарт», «класичний», «тематичний делюкс», «іменний люкс», «королівський», «президентський» та ін. Загальна кількість поверхів – 8. В будівлі готелю також розташовуються бутики, 4 ресторани європейської, середземноморської і азійської кухні.

Відповідно до експлуатаційної програми готелю можна зробити висновок, що кількість простоїв збільшилась на 36,7 %, коефіцієнт завантаження став меншим на 0,04, але за рахунок збільшення середнього тарифу на проживання в номері на 1723 грн чистий дохід чистий дохід від реалізації номеро-діб збільшився.

Готель має лінійно-функціональну структуру управління. Станом на 2019 рік акціонерами ПАТ «Прем'єр Палац» є наступні українські компанії: ВАТ «Українська інноваційна фінансова компанія», ГП «ЛД Україна», ТОВ «Венчурні інвестиційні проекти», ВАТ «Перший інвестиційний банк», а також швейцарські компанії: IWENTA S. A., Repachine Finance S. A., Urbanic Finance S.

Проаналізувавши рух трудових ресурсів можна спостерігати зменшення кількості працівників готелю на 12 осіб. Більшою мірою працівники були звільнені в зв'язку зі скороченням штату. Коефіцієнт плинності кадрів в 2018 році склав 1,7%, що в порівнянні з попереднім роком збільшився на 0,2% і відповідно до кількості працюючих осіб є досить невеликим.

При аналітиці основних економічних показників було підраховано, щочистий дохід від реалізації продукції в звітному році зменшився на 56275000 грн, що склало 33%. Такий досить значний показник зумовлений збільшенням адміністративних витрат (+36,1%), інших операційних витрат (+166%), а також

збільшенні збитку від операційної діяльності на 65,7%, що зумовлено збільшенням тарифів на електроенергію, ліцензійні та страхові платежі. Також збільшилася кількість ремонтних робіт, що в свою чергу призвело до збільшення кількості простоїв.

Загальною стратегією готелю є реалізація планових активностей в частині маркетингу та відділу продажів, забезпечення належного рівня обслуговування і пропозицій актуальних наших цільових аудиторій продуктів і послуг. Збереження звичного для гостей обслуговування і покращення на окремих етапах.

Проаналізувавши більшість споживачів послуг, що надає готель, можна сформулювати загальний портрет: іноземний громадянин чоловічої статі 35-50 років, метою подорожі якого є вирішення запитань ділового характеру.

Дослідивши конкурентоспроможність готелю, було виявлено, що він знаходиться на досить високому рівні відносно інших наведених конкурентів з однаковою зірковістю. Протягом 2018 року коефіцієнт завантаження знизився на 0,04% що відобразилось на оцінці середнього рівня завантаженості. При зміцненні слабких сторін готелю (відсутність значних інвестицій, невисокий рівень завантаженості номерного фонду, слабкого просування на ринку) він має великий потенціал, який відображається у збільшенні частки ринку готельних послуг в Україні, підвищенні продажів послуг шляхом підвищення ефективності рекламної політики, впровадження новітніх інформаційних технологій і оптимізації організації безпеки.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛІ «PREMIER PALACE»

3.1. Аналіз організації служби безпеки в готелі «Premier Palace»

Багатогранність сфери забезпечення безпеки готельного комплексу, його персоналу і клієнтів зумовлюють діяльність спеціальної служби, що здійснює реалізацію необхідного набору захисних заходів. Структура, чисельність і склад такої служби визначається реальними потребами в безпеці, а також його матеріальними можливостями. Залежно від розмірів і потужності готельного комплексу діяльність по забезпеченню безпеки персоналу, клієнтів і самого готельного комплексу реалізується в різних варіантах: шляхом укладання договорів на обслуговування силами спеціальних охоронних фірм або шляхом формування власної повномасштабної служби безпеки з розвиненою структурою [16, с. 71-72].

Служба безпеки готелю «Premier Palace» налічує близько 48 працівників. Організаційна структура служби складається з начальника служби безпеки, якому підпорядковуються начальник охорони, головний інспектор з безпеки, консультант з питань безпеки та начальник протипожежної охорони. На значній частині готельного господарства, що охороняється, охоронці присутні цілодобово, контролюють гостей, які прибувають, здійснюють контрольний пропускний режим до номерного фонду та інших об'єктів з цілодобовим режимом роботи. Окрім основних постів, приміщення та територія готельного комплексу контролюється здійсненням обходу (патрулюванням) працівниками охорони. Графік патрулювання побудований таким чином, що патрульований об'єкт перевіряється не в один і той же час доби. Завданнями патрулювання є огляд приміщень і території на предмет виявлення підозрілих предметів, а в

нічний час додатково - контроль осіб, які зустрічаються на маршрутах обходу (патрулювання).

Розробка ефективного режиму охорони спрямована на збереження будівель і приміщень готелю, збереження і контроль приміщень з матеріальними цінностями стосовно захисту людей та підтримання протипожежної безпеки. Вирішальне значення для режиму охорони мають:

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

Основними принципами режиму охорони є:

- активність і попереджувальний характер охорони, що полягає у випереджаючому виявленні ознак підготовлюваного проникнення небажаних елементів і своєчасному вживанні заходів з попередження цього проникнення;
- доцільність організації охорони готельного комплексу, своєчасність її посилення, раціональне використання сил і засобів охорони;
- розумне поєднання власних можливостей та сил правоохоронних органів для забезпечення безпеки готелю;
- здійснення охорони за єдиним планом;
- непомітність або демонстративність дій охорони залежно від ситуації, що склалася в готелі;
- максимальна інформованість охорони про всі події, що відбуваються в готелі, для правильного визначення ключової ланки, дія на яку дозволяє забезпечити безпеку готелів в цілому.

Діяльність служби безпеки готелю можна поділити на дві групи завдань: аналітично-попереджувальні і процедурно-відображальні. Аналітичні завдання розв'язуються шляхом систематичного збору інформації про суб'єкти злочинної діяльності, інші негативні явища, які істотно можуть вплинути на безпеку,

втрату іміджу готельного бізнесу і стан власного режиму охорони. Аналітичні завдання розв'язуються шляхом систематичного збору інформації про суб'єкти злочинної діяльності, інші негативні явища, які істотно можуть вплинути на безпеку, втрату іміджу готельного бізнесу і стан власного режиму охорони. Головним тут є дотримання принципів безперервності та постійного збору інформації. Це досягається щоденним спілкуванням керівництва охорони готельного підприємства зі всіма відповідними службами. Ведення гостьової відомості за добу черговою зміною, де відображаються всі події від технічних несправностей до поведінки клієнтів, дозволяє врахувати в роботі нової зміни [29, с. 81-84].

Вирішення попереджувальних завдань пов'язане, в першу чергу, зі створенням іміджу сильного і надійного режиму охорони. Це швидке реагування на прохання, заяви гостей про втрати речей, документів або їх зникнення та в короткі терміни повернення заявникам або швидке затримання порушника громадського порядку. Наявність системи обмеження доступу в гостьові кімнати, встановлення в номерах кнопок екстреного виклику, можливість встановлення в номері гостя на його прохання додаткових засобів охоронної сигналізації з підключенням їх до мобільного телефону гостя - не тільки підвищує імідж режиму охорони, але й імідж всього готелю «Premier Palace»

Друга група завдань режиму охорони готелю розв'язується шляхом своєчасного виявлення ознак запланованого посягання з подальшим його знешкодженням заздалегідь підготовленими силами і засобами. Сюди ж слід віднести і готовність працівників охорони до дій при виникненні різних надзвичайних ситуацій (загроза вибуху, вибух, пожежа, захоплення заручників тощо). Якщо перша група завдань розв'язується в режимі щоденної роботи, то друга - шляхом теоретичних занять, різного роду тренувань і комплексними практичними заняттями зі всіма службами готельної організації [29, с. 78-81]. Тренінги з організації дій при надзвичайних ситуаціях проводяться два рази на місяць по вівторкам керівниками всіх чотирьох підрозділів. Протипожежна

підготовка складається з протипожежного інструктажу (вступного, первинного і повторного) і занять за програмою пожеже-технічного мінімуму. Вступний і первинний інструктажі з пожежної безпеки проводяться при прийнятті на роботу. Первинний і повторний інструктажі проводить на робочому місці керівник протипожежної охорони. Заняття з пожеже-технічного мінімуму проводяться за спеціально затвердженою директором готельного бізнесу програмою з працівниками інженерно-технічних служб і з матеріально-відповідальними особами. Після закінчення навчання проводиться залік, результати якого заносяться у відомість. Також два рази в три місяці медичною сестрою проводиться тренінг з надання першої медичної допомоги гостям готелю в разі поранень, опіків, втрати свідомості, серцевого нападу, приступу епілепсії та в інших випадках загрози життю. Для забезпечення суворого протипожежного режиму в готелях розробляються спеціальні пам'ятки, в яких викладають і основні рекомендації з заходів пожежної безпеки, і правила поведінки при пожежі. Зазвичай вони розташовуються на поверхах або в номерах, але в готелі «Premier Palace» ці пам'ятки також транслюють на готельному телевізійному каналі.

Для прийому на роботу нових охоронців готель користується інтернет-ресурсом «Work.Ua», а також послугами «Argus Group of Company», яка постачає працівників охорони для готелів, посольств, ресторанів, торгових центрів. Проаналізувавши посадові інструкції готелю, освітньо-кваліфікаційні характеристики охоронців та вакансії на «Work.Ua» далі наведені основні вимоги до працівника служби охорони готелю «Premier Palace»:

- досвід роботи в охороні (від 2 років)
- середня спеціалізована освіта
- вік від 21 до 45 років
- гарна фізична форма
- грамотна мова
- володіння ПК на рівні користувача

- володіння англійською мовою (розмовний побутовий рівень)
- презентабельна зовнішність

Повинен знати: чинне законодавство, стандарти, накази, розпорядження, інструкції та іншу організаційно-розпорядчу документацію з охоронної діяльності; основи кримінального та адміністративного законодавства; порядок застосування та використання спеціальних засобів індивідуального захисту та активної оборони, охоронно-технічних засобів забезпечення безпеки; індивідуально-психологічні риси та особливості поведінки особи, яка охороняється; основи службової поведінки, етикету; тактико-технічні характеристики та правила використання спеціальних засобів охорони, зв'язку, сповіщення, попередження про небезпеку; правила та норми з охорони праці, екологічної та пожежної безпеки; порядок надання першої медичної допомоги; місця розташування правоохоронних органів, порядок та способи встановлення з ними зв'язку. Також повинен:

- раціонально та ефективно організовувати працю на робочому місці;
- при виконанні своїх обов'язків бути пильним і уважним, швидко та впевнено діяти у нестандартних ситуаціях;
- знати і виконувати вимоги нормативних актів про охорону праці й навколишнього середовища, додержуватися норм, методів і прийомів безпечного ведення робіт;
- використовувати в разі необхідності засоби попередження й усунення природних і непередбачених негативних явищ (пожежі, аварії, повені тощо).
- забезпечувати загальний порядок
- патрулювати територію
- консультувати гостей готелю в разі потреби
- забезпечувати контрольно-пропускний режим

Для контролю доступу в готель використовується система «iSecure Pro».

Ця система є досить зручною і практичною у використанні, а також її легко

об'єднувати з іншими системами безпеки. У системі «iSecure Pro» передбачена функція автоматичного імпорту/експорту найважливіших даних про співробітників (користувачів) з інших баз даних, що скорочує час, витрати і ризики, пов'язані із забезпеченням безпеки даних. Обмін оновленою інформацією між базами даних системи безпеки, відділу кадрів, бухгалтерії та іншими важливими базами даних компанії, проводиться автоматично за графіком або вручну за командою оператора, що забезпечує повноту і точність даних. Для чіткої організації якісного контролю доступу програма використовує декілька модулів.

Модуль виготовлення пропусків (iSecure™ ID) дозволяє розробляти ескізи пропусків, розміщуючи на них фотографії, текст, підписи, логотипи і чимало іншого. При виготовленні пропусків використовується proximity технологія, яка забезпечує відслідковування пересування працівника готельним комплексом, що в багатьох випадках є дуже зручним [42, с. 55-64].

Модуль управління системою відеоспостереження (iSecure™ Vision) дозволяє автоматично управляти камерами відеоспостереження, перемикаючи їх за допомогою наперед запрограмованих команд. Підсистема підтримує роботу широкого асортименту матричних комутаторів таких виробників, що серійно випускаються, як Sensormatic (раніше American Dynamics), CoVi, Peleo, Phillips, Panasonic, Burle, і не вимагає дорогого підключення релейних виходів до тривожних входів комутатора. В готелі на даний час використовуються камери вуличного і купольного типу фірми «CoVi» (96 шт.). Середня ціна однієї камери складає близько 920 грн. Камери цієї фірми розповсюджені в багатьох ресторанах і готелях України. Камери зовнішнього використання обладнані ІЧ підсвічуванням дальністю до 15 ти метрів, для цілодобово відеоспостереження, навіть в умовах недостатньої освітленості. Корпус камери виконаний з металу і має ступінь захисту IP66. Внутрішня купольна CoVi Security MHD-102DC-15 відмінно підходить для побудови ефективної і повноцінної системи охоронного відеоспостереження HD якості. Високі технічні характеристики камери, в тому числі і надшвидкісний відео-процесор,

забезпечують відмінну якість переданого зображення як вдень, так і в нічний час доби.

Модуль графічного моніторингу об'єктів будівлі (iSecureTM Maps) дозволяє за допомогою мишки управляти роботою камер відеоспостереження, відключати сигнали тривоги, відчиняти двері і т.п.

За допомогою модуля відео-ідентифікації (iSecureTM Verifier) співробітники служби охорони можуть проводити ідентифікацію власника картки, порівнюючи з фотографією, що зберігається в архіві, або використовуючи систему відеоспостереження для порівняння зображень, що зберігаються, з телевізійними зображеннями. Підсистема легко конфігурується.

Для доступу гостей готелю в номери використовуються смарт-картки. Для того, щоб замок відкрився, картка повинна бути піднесена до зчитувача на відстань від 5 до 20 мм. На них можна записати на порядок більше інформації, ніж на магнітних картках. Але головна їх перевага - принципово вищий рівень безпеки. Мікропроцесорні смарт-картки підробити або розкодувати навіть теоретично дуже важко. Основний мінус цих карток на сьогодні полягає в тому, що вони коштують на порядок дорожче, ніж магнітні картки і звичайні механічні ключі. В готелі використовуються замки компанії «K61 Company». Кожен замок в нормальному режимі працює як окремо взятий мікрокомп'ютер. Поява нової коректної гостьової карти є для нього сигналом про те, що попередня гостьова картка недійсна. Інформацію, що зберігається в замку, можна зняти за допомогою спеціальних приладів. Управління інформацією всієї системи встановлених замків відбувається за допомогою спеціального програмного забезпечення, що встановлюється на комп'ютер. Це програмне забезпечення передбачає різні рівні доступу, особисті паролі. Відповідно, порт'є має право видавати тільки гостьові карти, менеджер із персоналу може створювати майстер-карти і т.п. При цьому всі дії оператора протокуються, що дозволяє у будь-який час одержати інформацію як за картою або номером, так і за оператором [42, с. 113-121].

Для забезпечення безпеки на випадок виникнення пожежі в готелі

встановлена надійна система пожежної сигналізації. В кожному номері обладнаний один тепловий і один димовий сповіщувачі фірми Arton (моделі «SPD 3.4» і « SPD 3.10), які зв'язані з двома спринклерами що є автоматизованими і спрацьовують одразу ж. При пожежі сигнал передається на центральну панель управління безпекою, на якому зазначене конкретне місце виникнення небезпечної ситуації, а також автоматично відчиняються двері номеру. Пожежна панель розташовується в приміщенні посту охорони, де організовано цілодобове чергування. За допомогою мережевого повторювача організовується запасний пост, який дозволяє здійснювати функції контролю і моніторингу системи так само, як і з основної панелі. В зоні виникнення пожежі забезпечується: часткове або повне відключення вентиляції і електропостачання; включення аварійного освітлення і світлового позначення шляхів евакуації та еваковиходів; включення мовного сповіщення з інформацією; розблокування виходів на шляхах евакуації. На вертикальних трубопроводах на всіх поверхах змонтовані внутрішні пожежні крани (патрубок з вентилем), до яких приєднані пожежні рукава з патрубками. Пожежний рукав розташований в змотаному стані, покладений з патрубком до чохла, що розташований у спеціальній ніші, і закритий дверцятами з умовним зображенням. Довжина кожного рукава складає 20 м. Місця їхнього розташування в готелі зазначені на поверхових планах евакуації [46, с. 12-16].

Як будь-яка інша підприємницька діяльність, підприємницька діяльність в сфері туристичного, ресторанного і готельного бізнесу супроводжується значною кількістю ризиків, які є об'єктом комерційного страхування. Таке страхування дає змогу власникам готелю заощадити велику кількість фінансів у непередбачуваних і екстрених ситуаціях [43, с. 29-30]. Готель «Premier Palace» користується послугами страхування відповідальності перед клієнтами, медичним страхуванням і страхуванням майна, що надає «Українська страхова група». Договір між готелем і страховою компанією дійсний до 01.09.2019. Компанія надає послуги зі страхування майна, відповідальності перед третіми особами, автострахування і особисте страхування. В таблиці 3.1 наведено

вартість комплексної програми страхування, що пропонує «Українська страхова група»

Табл. 3.1

**Вартість комплексної програми страхування готелю «Premier Palace»
ПрАТ СК «ІНГО Україна»**

Страхування майна і будівлі	2100000 грн
Страхування транспортних засобів	1450000 грн
Страхування електронного обладнання:	260000 грн
Медичне страхування:	65000 грн
Професійна відповідальність власників готелю:	1800000 грн
Відповідальність перед клієнтами:	1150000 грн
Разом:	6825000 грн

Джерело: згідно з даними на сайті компанії.

За формулою «FLEXA + Специфічні ризики підприємства (включаючи відповідальність перед клієнтами) + медичне страхування» було підраховано, що вкладання договору про комплексне страхування терміном дії 1 рік коштує близько 6825000 грн.

Відповідно до страхування майна компанія пропонує послуги зі страхування:

- конструкцій будівлі – стіни, разом з газовими, тепловими, електричними комунікаціями;
- оздоблення приміщення – постійне покриття стін;
- рухомого майна, що знаходиться у приміщенні – побутова техніка, меблі (готівка, дорогоцінні метали, камені, предмети мистецтва не страхуються).

В таблиці 3.2 наведена ціна на укладення договору про страхування відповідальності перед клієнтами готелю.

Табл. 3.2

Страхування відповідальності

Обов'язковий договір відповідно до законодавства України	Варіант страхового покриття від СК «УСГ»		
	«Стандарт»	«Оптимум»	«Преміум»
СТРАХУВАННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ			
Загальний ліміт відповідальності страхової компанії			
41 000,00 грн	120 000,00 грн	240 000,00 грн	480 000,00 грн
Субліміт* за шкоду життю/здоров'ю			
11 000,00 грн	40 000,00 грн	80 000,00 грн	160 000,00 грн
Субліміт за шкоду майну			
30 000,00 грн	40 000,00 грн	80 000,00 грн	160 000,00 грн
* Субліміт відповідальності – гранична сума виплат страхового відшкодування по одному Страховому випадку та/або одній Потерпілій третій особі. Субліміт відповідальності є складовою частиною загального ліміту відповідальності страхової компанії (Страхової суми).			
СТРАХУВАННЯ ВІД НЕЩАСНОГО ВИПАДКУ			
НЕ НАДАЄТЬСЯ	Смерть: 25 000,00 грн**	Смерть: 50 000,00 грн	Смерть: 100 000,00 грн
	Повна втрата працездатності: 25 000,00 грн	Повна втрата працездатності: 50 000,00 грн Втрата кінцівки: 50 000,00 грн Втрата зору (на два ока): 50 000,00 грн Втрата слуху (на два вуха): 50 000,00 грн Втрата зору	Повна втрата працездатності: 100 000,00 грн Втрата кінцівки: 100 000,00 грн Втрата зору (на два ока): 100 000,00 грн Втрата слуху (на два вуха): 100 000,00 грн Втрата зору (часткова або на одне око): 50 000,00 грн Втрата слуху (часткова або на

		(часткова або на одне око): 25 000,00 грн	одне вухо): 50 000,00 грн
		Втрата слуху (часткова або на одне вухо): 25 000,00 грн	

**** Договір страхування в частині страхування від нещасного випадку передбачає виплату фіксованих сум за сам факт каліцтва або загибелі. При настанні страхового випадку Ви отримуєте страхове відшкодування у розмірі, що дорівнює відповідній фіксованій сумі виплати, незважаючи на розмір будь-яких понесених Вами витрат на лікування, в т.ч. коли такі витрати були меншими за розмір відповідної фіксованої суми виплати.**

Проаналізувавши інформацію, наведену в розділі, можна зробити висновки, що організація безпеки в готелі «Premier Palace» знаходиться на високому рівні. З точки зору інженерно-технологічних аспектів в готелі використовуються широкофункціональні програми доступу, спостереження, сигналізації і протипожежної безпеки. Шляхи евакуації розташовуються відповідно до ДБН В.2.5)56:2014, стіни і підлога зроблені з вогнетривких матеріалів. Також досить часто проводяться профілактичні заходи з пожежної безпеки, тренінги з надання медичної допомоги. Проаналізувавши повний спектр послуг, що надає страхова компанія «Українська страхова група», можна зробити висновок, що вони все ж в більшій мірі сконцентровані на особистому страхуванні клієнтів, страхуванні автомобілів та відповідальності водіїв, а послуги страхування готельного майна і страхування відповідальності готелю перед відвідувачами є досить обмеженими.

3.2. Пропозиції для вдосконалення управління безпекою туристів в готелі «Premier Palace»

Використовуючи інформацію наведену в розділі 3.1 для покращення рівня безпеки готелю «Premier Palace» перспективним шляхом розвитку є оформлення нового договору з іншою страховою компанією, оскільки

«Українська страхова група» надає послуги, що в більшій мірі сконцентровані на особистому страхуванні клієнтів і автострахуванні. Також це зумовлено закінченням дії договору 01.09.2019 року. При покращеній програмі страхування відбудеться зменшення збитків підприємства, які в 2018 році збільшились на 37,5 %, а отже і збільшення доходу. Також для підвищення кваліфікації працівників служби безпеки готелю пропонується організація семінарів з представниками міжнародних готельних ланцюгів, що мають вищий рівень безпеки.

Сучасні підприємства готельного бізнесу є достатньо складними технологічними системами, що потребують страхування від можливих ризиків. До найбільш загальних можна віднести вогневі ризики, які в міжнародній класифікації мають назву «FLEXA». Це ризики знищення або пошкодження майна внаслідок пожежі, удару блискавки, вибуху газу, падіння літальних апаратів, їх частин або частин їх вантажу. Страхування «FLEXA» є актуальним для усіх зазначених підприємств. Градація тарифів за даним страховим покриттям є достатньо широкою, хоча загальний їх розмір є невисоким (від 0,2% до 1%). Певною мірою можна уніфікувати ряд ризиків, які в міжнародній системі стандартів страхування належать до технічних [23, с. 52-56]. Вони наведені в таблиці 3.3.

Табл. 3.3

Склад і зміст технічних ризиків в сфері готельного господарства

Назва виду страхування	Міжнародне позначення	Сфера ресторанного і готельного бізнесу
Будівельно-монтажне страхування (страхування будівельного підприємця від усіх ризиків)	CAR	Страхування усіх ризиків при будівництві об'єктів нерухомості, яка використовується підприємствами ресторанного і готельного бізнесу
Страхування усіх монтажних ризиків	EAR	Страхування об'єктів спеціального обладнання в процесі їх монтажу
Страхування машин	M	Страхування технологічного обладнання ресторанів і готелів в процесі експлуатації

Страхування електронних пристроїв	EE	Страхування електронної техніки, автоматизованих систем, засобів зв'язку
Страхування запасів на випадок порчі	DOS	Страхування продуктів харчування на випадок порчі
Страхування інженерних споруд	CECR	Страхування систем енергопостачання, водопостачання і водовідведення
Страхування на випадок втрати прибутку в результаті поломки машинного обладнання	MLOP	Страхування на випадок перерв в енергопостачанні, виходу із ладу кухонних агрегатів та іншого технологічного обладнання, вихід із ладу систем водопостачання і водовідведення

Джерело: [38, с.42-44].

Специфіка страхування технічних ризиків сприяла їх виведенню в окрему групу, хоча за своїм змістом вони належать до страхування підприємницьких ризиків. Страхування технічних ризиків є достатньо стандартизованим видом страхування, має чіткі міжнародні позначення. Саме стандартизація робить ці напрямки страхування, як і страхування «FLEXA», найбільш придатними для застосування страхування об'єктів готельного і ресторанного бізнесу в тих підприємствах, які мають іноземні інвестиції, або належать до відомих в світі мережених структур. Так, загальноприйнятою нормою є те, що надання франшизи обов'язково супроводжується страхуванням. Стандартизація стосується в першу чергу страхового покриття, яке надається за тим чи іншим видом страхування технічних ризиків. Відмінність полягає у визначенні страхових тарифів, які дуже диференційовані в залежності від об'єкту страхування та оціненого ризику. В останні роки вітчизняні компанії почали пропонувати різні види страхування технічних ризиків. При цьому застосовуються вказані міжнародні позначення і стандартизоване страхове покриття [12, с. 161-166].

Проаналізувавши страхові портфелі компаній і кількість готелів, з якими вони співпрацюють, альтернативою «Українській страховій групі» було обрано ПрАТ СК «ІНГО Україна». Акціонерна страхова компанія «ІНГО Україна» має 25-річний досвід роботи на ринку. Вона займає лідируючі позиції за сумами

виплат страхових відшкодувань. Компанія входить до групи найбільших страхових організацій України за обсягом премій та величиною власних активів, має 28 ліцензій на різні види обов'язкового і добровільного страхування, надає страхові послуги корпоративним і роздрібним клієнтам. Відповідно до статистичних даних, наведених на сайті «forinsurer.com», серед 10 провідних страхових компаній, які займаються страхуванням туризму, компанія займає 5 місце. Компанія «Українська страхова група», послугами якої в даний час користується готель, не входить в топ-10 компаній [45].

У червні 2018 року Рейтингове агентство «IBI-Rating» в підтвердження довгострокового кредитного рейтингу Приватного акціонерного товариства «Акціонерна страхова компанія» ІНГО Україна оголосили, що за національною рейтинговою шкалою вона знаходиться на рівні «uaAA». Це найвищий рівень, що свідчить про максимальну надійність компанії. Компанія надає повний спектр страхування технічних ризиків, відповідальністю перед третіми особами і медичного страхування. Обсяг відповідальності страховика за основним видом страхування технічних ризиків представлений в таблиці 3.4

Табл. 3.4

**Обсяг відповідальності страховика за основними видами
страхування технічних ризиків**

Основні ризики	CAR	EAR	M	EE	DOS	MLOP
Пожежа, удар блискавки, хімічний вибух	X	X	0	X	0	0
Фізичний вибух	X	X	X	X	X	X
Коротке замикання	X	X	X	X	X	X
Землетрус, затоплення, паводок	X	X	0	X	0	0
Буря, мороз	X	X	X	X	X	X
Крадіжка	X	X	0	X	0	0
Навмисні дії	X	X	X	X	X	X
Халатність, помилки персоналу, недостатній досвід роботи	X	X	X	X		X
Матеріали з	0	0	X	X	X	X

дефектами						
Помилки в конструкції	0	0	X	X	X	X
Випробування	0	X	0	0	0	0
Збитки, нанесені майну	X	X	0	0	0	0
Відповідальність перед третіми особами	X	X		0	0	0

Джерело: згідно з даними на сайті компанії.

Існує ряд ризиків, пов'язаних з діяльністю підприємств туристичного, ресторанного і готельного бізнесу, які підприємства пропонують покривати страховикам за окрему винагороду. Найбільш поширеним серед них є ризик цивільної відповідальності підприємства перед споживачами послуг. Проведений автором аналіз діяльності найбільш відомих страховиків України показав, що переважна їх більшість не мають спеціалізованих програм в страхуванні ресторанного і готельного бізнесу. Це можна пояснити тим, що до сьогодні більшість великих страховиків концентрували увагу на автострахуванні та корпоративному медичному страхуванні, як найбільш масових сегментах. Але зараз ситуація змінюється. Зменшення обсягів автострахування, медичного страхування, що відбуваються внаслідок кризових процесів, зростання конкуренції в цих сегментах об'єктивно потребують пошуків альтернатив. Ряд компаній серед таких альтернатив бачать добровільне страхування туристичної діяльності, страхування підприємств готельного і ресторанного бізнесу, поєднання усіх трьох напрямків в комплексних програмах [12, с.14-17]. В таблиці 3.5 наведена комплексна програма страхування готельного бізнесу ПрАТ СК «ІНГО Україна».

Табл. 3.5

Комплексні програми страхування готельного і ресторанного бізнесу ПрАТ СК «ІНГО Україна»

Готельний бізнес	Ресторанний бізнес
• Страхування майна. • Страхування транспортних засобів (КАСКО).	• Страхування майна. • Страхування товарних запасів.

• Страхування електронного обладнання. • Страхування збитків від перерви в комерційній діяльності. • Медичне страхування персоналу підприємств і організацій, відвідувачів готелю • Страхування професійної відповідальності власника готельного бізнесу перед персоналом, робітниками, службовцями. • Страхування відповідальності перед відвідувачами, та ін.	• Страхування електронного обладнання. • Страхування збитків від перерви в комерційній діяльності. • Добровільне медичне страхування персоналу підприємств і організацій. • Страхування контейнерів, та ін.
---	--

Джерело: згідно з інформацією, наведеною на сайті компанії.

До об'єктів, що підлягають страхування за спеціалізованою програмою, входить:

- майно підприємства (будинки, споруди, внутрішнє оздоблення будівель та приміщень, в тому числі індивідуальні авторські проекти, оформлення ресторанів, кафе і піцерій, технологічне, торгове та інше обладнання, устаткування автоматичної групи входних дверей, ліфти, інше обладнання основного і VIP залів, включаючи барні стійки, електронне обладнання, меблі, інструмент, інвентар, в тому числі столові прилади, посуд тощо, готівка, що знаходиться на зберіганні у сейфі, спеціальних сховищах, броньованих приміщеннях, а також у касових апаратах, товарний запас алкогольної та тютюнової продукції, продуктів харчування, напівфабрикатів, збитки підприємства, пов'язані з необхідністю розчищення території після страхового випадку, вивезення сміття, зламу будівель, утилізацією майна);
- страхування збитків від перерви у діяльності підприємства (компенсація непрямих збитків, які підприємство терпить у результаті настання

страхової події у відношенні застрахованого майна);

- страхування відповідальності (всі витрати, пов'язані з відповідальністю підприємства перед третіми особами, включаючи відвідувачів), в тому числі через незадовільну якість послуг, страв та напоїв (наприклад, отруєння, опік, необережні дії персоналу (пролиття червоного вина на одяг клієнта) та інші фактори (наприклад, у разі травми через падіння на слизькій підлозі тощо) [48].

Проведене дослідження діяльності страхових компаній в даному сегменті ринку дало змогу виявити, що кількість страховиків, які намагаються розвивати цей напрям страхування, є достатньо обмеженою, що надає їм суттєві конкурентні переваги. В результаті цього збільшується варіативність пропонованих послуг зі страхування. Також в певній мірі відсутні єдині підходи до уніфікації страхових послуг в даній сфері. В світовій практиці існує спеціалізований страховий продукт, побудований на комплексних засадах для підприємств готельного бізнесу - Hotels Comprehensive Insurance Policy (комплексне страхування готелю). При розробці схожої системи в Україні страхування готельних послуг на думку автора стало б набагато зручнішим і зрозумілішим.

Вартість комплексної програми страхування готелю «Premier Palace» ПрАТ СК «ІНГО Україна» станом на 2019 рік наведено в табл. 3.6.

Табл. 3.6

**Вартість комплексної програми страхування готелю «Premier Palace»
ПрАТ СК «ІНГО Україна»**

Страхування майна і будівлі	1750000 грн
Страхування транспортних засобів	1500000 грн
Страхування електронного обладнання:	220000 грн
Медичне страхування:	52000 грн
Професійна відповідальність	1540000 грн

власників готелю:	
Відповідальність перед клієнтами:	960000 грн
Разом:	6022000 грн

Джерело: згідно з інформацією, наведеною на сайті компанії.

Порівняно з послугою комплексного страхування страховою компанією «Українська страхова група» це на 803000 грн менше (11,7%). Варто також зазначити, що при зменшенні витрат компанія надає більш повний спектр послуг страхування. Страхування готелів є надзвичайно важливим, адже при настанні страхових випадків готель може втратити велику кількість грошей і довіру користувачів послугами, що надає готель.

Іншим ефективним способом покращення безпеки є підвищення кваліфікації працівників служби безпеки готелю шляхом проведення додаткових тренінгів за участі професіоналів міжнародного класу. В даному випадку професіоналами можуть бути керівники охоронних служб готелів, які знаходяться в досить небезпечних країнах або країнах з підвищеним рівнем тероризму, крадіжок і терактів, наприклад Шрі-Ланка, Африканські країни, США. Підвищення кваліфікації персоналу охоронної служби готелю - це навчання, направлене на підтримку і удосконалення професійного рівня, знань і умінь персоналу. Згідно з українським законодавством, підприємство має самотійно забезпечувати себе засобами для підвищення професійного рівню персоналу. В ряді європейських країн, зокрема в Німеччині, Данії та Нідерландах реалізуються моделі, для яких характерна значна роль соціальних партнерів в сфері професійного навчання і розвитку кадрів.

У Сполучених Штатах Америки одними з найбільш ефективних форм підвищення кваліфікації працівників на базі готельного підприємства є групові заняття, конференції професійної майстерності, обговорення проблемних моментів. Характерними особливостями конференцій та семінарів є те, що активний метод навчання, участь у дискусіях розвиває логічне мислення і відпрацьовує модель поведінки в різноманітних ситуаціях.

Для організації таких тренінгів пропонується співпраця з готелями «Intercontinental» та «Hilton». В світовій практиці запрошення спеціалістів міжнародного класу з метою підвищення кваліфікації персоналу використовується досить часто. Структура тренінгу складається з трьох етапів, кожен з яких буде проводитися в окремий день. Кожного дня тренінг буде починатися з теоретичних аспектів і в подальшому для закріплення набутих знань закінчуватися практичним заняттям з моделюванням ситуації і алгоритмом дій для підвищення загального рівня безпеки. Орієнтовна структура тренінгу з фахівцем міжнародного рівня наведена в таблиці 3.7.

Табл. 3.7

Структура триденного тренінгу з підвищення кваліфікації охоронців

День 1	1. Вступна частина. 2. Теоретичні аспекти організації безпеки готельного комплексу. 3. Правові основи діяльності. 4. Охорона приготельної території. Профайлінг як частина оцінки потенційної загрози. 5. Психологічні аспекти спілкування з відвідувачами готелю, владнання конфліктних ситуацій.
День 2	1. Організація безпеки при проведенні масових заходів. 2. Інноваційні технології і технічне забезпечення служби безпеки готелю. 3. Дії охоронної служби при виникненні непередбачуваних ситуацій, що загрожують безпеці проживаючих. 4. Тактико-спеціальна підготовка.
День 3	1. Алгоритм дій при виникненні пожежі готельного підприємства.

	2. Надання долікарської допомоги. 3. Міжнародний досвід і приклади правильних і неправильних дій охоронної служби.
--	---

Джерело: розроблене автором відповідно до опрацьованого матеріалу.

Проведення триденного тренінгу планується один раз на рік в конференц-залі готелю «Premier Palace» для служби безпеки з метою підвищення їх професійних навичок. Кожна з трьох частин тренінгу буде тривати близько 5 годин. Такий тренінг дасть учасникам змогу детально ознайомитися з організацією безпеки готельних комплексів закордоном, що в свою чергу якісно вплине на підвищення загального рівня безпеки готелю «Premier Palace». Орієнтовна вартість організації представленого тренінгу складає близько 48000 грн. В цю суму входять два білети на літак і заробітна плата в розмірі 28000грн.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Служба організації безпеки готелю налічує 48 працівників. Графік патрулювання побудований таким чином, що об'єкт, який патрулюється, перевіряється декілька разів в різний час доби. Завданнями патрулювання є огляд приміщень і території на предмет виявлення підозрілих предметів, а в нічний час додатково - контроль осіб, які зустрічаються на маршрутах обходу.

Навчальні тренінги з організації дій при надзвичайних ситуаціях проводяться два рази на місяць по вівторкам керівниками всіх чотирьох підрозділів. Протипожежна підготовка складається з протипожежного інструктажу (вступного, первинного і повторного) і занять за програмою пожеже-технічного мінімуму. Вступний і первинний інструктажі з пожежної безпеки проводяться при прийнятті на роботу. Первинний і повторний інструктажі проводить на робочому місці керівник протипожежної охорони. Заняття з пожеже-технічного мінімуму проводяться за спеціально затвердженою директором готельного бізнесу програмою з працівниками інженерно-технічних служб і з матеріально-відповідальними особами. Після закінчення навчання проводиться залік, результати якого заносяться у відомість. Також два рази в три місяці медичною сестрою проводиться тренінг з надання першої медичної допомоги.

Для підтримання високого рівня безпеки готель користується програмним забезпеченням «iSecure Pro». Це програмне забезпечення широко використовується в багатьох готелях по всьому світу. Перевагами його використання є зручний інтерфейс, зрозумілість, можливість підключення

багатьох додаткових опцій і програм. Всі дані щодо пожежного стану, відеоспостереження, організації доступу в приміщення, дані про картки доступу гостей і персоналу на поверхи надходять на головну керуючу панель, біля якої цілодобово знаходиться працівник. Також за допомогою передавача ця інформація транслюється на додаткову екстрену панель.

Протипожежний захист представлений індикаторами диму і спринклерами фірми «Arton», які неодноразово довели свою ефективність на міжнародному ринку засобів протидії пожежі. При виникненні пожежі в номері автоматично відкриваються входні двері і вмикається посилене відведення диму за допомогою витяжок. Також коридори об'єднані вогнетривкими приміщеннями і планами евакуації проживаючих працівників і проживаючих в готелі.

При розробці шляхів покращення рівня безпеки в готелі було обрано заміну діючої страхової компанії «Українська страхова група» на СК «ІНГО». Зумовлено це зниженням витрат на страхування при забезпеченні більш широкого спектру послуг. Також СК «ІНГО» посідає лідируючі місця в списку страхових компанії України по кількості виплат, клієнтської бази та кількості надаваних пропозицій страхування. Також планується організація тренінгів для працівників охорони з метою підвищення їх професійних якостей. Такий тренінг буде проводитися керівником служби безпеки готелю, який знаходиться в країні з підвищеним рівнем тероризму, крадіжок та несприятливих умов проживання. Загальна сума витрат на підвищення рівня безпеки склала близько 1006000 грн.

РОЗДІЛ 4. ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛІ «PREMIER PALACE»

4.1. Характеристика технічного та програмного забезпечення автоматизації робіт на підприємстві

Вплив інформаційних технологій на управління готелем величезний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і готелю в цілому. Вони прямо впливають на конкурентоздатність на сьогоднішньому ринку. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнесів-процесів готелю сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Для безпомилкового і швидкого контролю операцій, повноцінного аналізу існуючої ситуації, швидкості і повноти обслуговування гостя в готелі, тобто для забезпечення високої економічної ефективності та високої якості послуг, неминучим і незамінним є використання автоматизованих інформаційних систем управління. Можливості автоматизації обслуговування придбали комплексний характер і охоплюють усі процеси функціонування готелю і взаємин з гостями. Як в усьому світі, так і в Україні, використання сучасних АІТ стає засобом конкурентної боротьби готелів [13, с.15-21].

Найвідомішими фірмами, що пропонують комплексні програмні засоби автоматизації IT готелів, є: «Inter Hotel», «Lodging Touch Libica»-(Jiiбра Інтернешнл), «Intellect Service»(ВесТ Про) «UCS-UKR», «Галактика», «CITEK». Ці фірми пропонують свій програмний продукт і сервісне обслуговування. Автоматизовані системи управління готелем загалом можна розглядати як інтегровану сукупність таких основних підсистем: управління фінансами, управління матеріальними потоками, управління обслуговуванням, управління якістю, управління персоналом, управління збутом, аналіз фінансів, собівартості, оборотних коштів, управління маркетингом тощо.

В готелі «Premier Palace» для автоматизації робочих процесів і здійснення прийому та розміщення гостей використовується система «Epitome PMS», яка досить широко розповсюджена і серед інших готелів України.

Система управління готелем «Epitome PMS» для платформи Microsoft Windows - це новітнє покоління систем автоматизації компанії «Hotel Information Systems», що входять в сімейство програмних продуктів «Epitome Solutions». Система «Epitome PMS» сертифікована Microsoft, проста у використанні і володіє необхідною гнучкістю для застосування в управлінні готелями будь-якого типу, категорії і розміру. Останнє глобальне оновлення системи відбулося 21.10.18р. Потужний функціональний інструментарій програми дозволяє створити успішну технологію ведення готельного бізнесу, підвищити фінансові показники і досягти високого рівня сервісу для гостей.

«Epitome PMS» побудована за модульним принципом, що дозволяє готелям купувати і налаштовувати систему відповідно до своїх потреб. Залежно від набору модулів система успішно функціонує як у невеликих готелях, так і в великих готельних комплексах і ланцюгах. Модулі системи розроблені в єдиному технічному і технологічному стилі і мають загальний функціональний інструментарій та взаємозв'язок [13, с. 62-75]

Інтегровані модулі системи «Epitome PMS» включають:

- Базовий модуль (Порт'є, Бронювання, Касир, Управління номерним фондом, Управління тарифами, Звітність)

- Групові продажі
- Історія гостя / Історія компанії
- Подарункові сертифікати
- Рахунки
- Модуль звітності

Система управління готелем «Eritome PMS» функціонує в середовищі Windows, володіє 32-бітної архітектурою і відкритою структурою даних під керуванням потужної СУБД MS SQL Server. Основним модулем системи є базовий модуль, призначений для автоматизації найбільш важливих виробничих операцій. Готель «Premier Palace» користується саме базовим модулем, адже для організації роботи служби безпеки і ресторанного господарства використовуються інші програми. Контроль доступу користувачів до «Eritome PMS» здійснюється за допомогою системи паролів і прав. В табл. 4.1 наведено основні функціональні можливості базового модуля.

Табл. 4.1

Основні функціональні можливості базового модуля «Eritome PMS»

Бронювання	Система аналізує наявність кімнат на вказаний період, пропонує на вибір різні тарифні плани, звертається до архіву договорів з фірмами, дозволяє вносити інформацію щодо місця та часу зустрічі гостя і автоматично роздруковує підтвердження броні.
Поселення	Система аналізує стан і атрибути кімнат, дозволяє зареєструвати паспортні дані гостя і автоматично роздруковує реєстраційну карту гостя.
Виписка	Система контролює до шести балансів розрахункової картки гостя з роздруківкою детальних і / або підсумкових рахунків.
Ведення рахунків гостей	Система відстежує нарахування основних і додаткових послуг готелю на розрахункову картку гостя, дозволяє коригувати і переміщати нарахування з одного рахунку на інший, а також враховує курс перерахунку валют при

	многовалютної налаштування.
Контроль стану номерного фонду	Контроль стану номерного фонду здійснюється за статусом кімнати (прибрана - неприбрана), виду прибирання (поточна - виїзна) і виду ремонту (з можливістю поселення - без можливості поселення).
Нічний аудит	При нічному аудиті система нараховує на рахунки гостей вартість проживання, виробляє зміни статусу кімнат, обробляє інформацію по незаїзду, змінює тарифи гостей відповідно до сезонами і днями тижня і розраховує підсумкові показники роботи готелю за минулий фінансовий день.
Консьєрж	Функції консьєржа дозволяють зберігати в системі і роздруковувати для гостей інформацію про прилеглих пам'ятки і інших об'єктах, що представляють інтерес для постояльців (ресторани, центри розваг, банки, оренда автомобілів і т. п.).
Ведення касових операцій	При веденні касових операцій система веде фіскальний облік готівкових надходжень і формує всі види касової звітності (персональної, змінною, календарної)
Пакетна організація тарифів	дозволяє керуючому персоналу готелю отримувати статистику прибутковості по всіх включених елементів проживання.
Облік додаткових послуг	Дозволяє вести в системі інвентаризацію предметів додаткового обладнання кімнат (ліжка, фени, вентилятори, холодильники), підвищуючи при цьому оперативність і якість обслуговування гостей.
Управління доходами	дозволяє готелю вести гнучку цінову політику в залежності від завантаження готелю, співвідношення гарантованих і негарантованих бронєю, тривалості проживання гостей та інших показників.
Вбудована електронна пошта	Система організовує обмін повідомленнями між користувачами системи і веде архів повідомлень.

Джерело: згідно інформації, наведеної на сайті розробника.

Можна зробити висновок, що базовий модуль «Ерітоме PMS» відповідає

всім основним вимогам готельного господарства, є широкофункціональним і зручним у використанні.

Працівники готелю для організації роботи використовуються комп'ютери «Artline WorkStation» з моніторами фірми «LG». Середня ціна такого комп'ютера складає близько 23000-26000 грн. Комп'ютери обладнані ліцензійною версією «Windows 10», яка на даний момент є провідною і використовується в значній більшості готельних господарств. Перевагами цієї версії порівняно з попередньою є стабільна робота, швидкість, постійні оновлення і підвищена безпека. Всі комп'ютери об'єднані в локальні мережі відділів. Мережі відділів — це мережі, які використовуються порівняно невеликою групою співробітників, що працюють в одному відділі підприємства. Такий відділ може налічувати до 100 співробітників.

Головною метою мережі відділу є розділення локальних ресурсів, таких як додатки, дані, лазерні принтери і модеми. Зазвичай мережі відділів мають один або два файлові сервери, не більше тридцяти користувачів і розділяються на підмережі. У цих мережах локалізується велика частина трафіку підприємства. Мережі відділів створюються на основі однієї мережевої технології — Ethernet. Для такої мережі характерний один тип операційної системи. Доступ готелю до інтернету забезпечений за допомогою серверів і модемів телекомунікаційної компанії «Vega Telecom», яка є одним з лідерів на ринку телекомунікацій України.

4.2. Аналіз інтернет-контенту підприємства «Premier Palace»

Інтернет-контент готелю - це насамперед його сайт, сторінки в відомих пошукових системах готелів, таких, як Booking, а також сторінки в соціальних мережах і різноманітні програмні додатки. Перш за все при виникненні потреби в проживанні у готелі потенційний клієнт користується пошуковою системою для знаходження всієї необхідної йому інформації. Така інформація в повній мірі надається на сайті готелю. Сайт справляє перше враження про готель і

послуги, що в ньому надаються, про рівень комфорту і політику готелю. Щоб ресурс був цікавий користувачеві і відповідав його потребам, він повинен бути максимально привабливим для аудиторії. Умовами якісного сайту готелю є:

- доступність інтерфейсу і контенту кількома мовами (як мінімум українською, російською, англійською);
- якісні та яскраві і тільки актуальні фото готелю, номерів;
- добре структуровані розділи сайту та зручність пошуку будь-якої необхідної інформації;
- доречний дизайн, що підкреслює статус і особливості даного засобу розміщення;
- доступна та зрозуміла форма онлайн-бронювання;
- наявність всієї контактної інформації, відмітки на карті міста, схеми проїзду до готелю;
- наявність онлайн-консультанта і гарячої лінії, за допомогою якої клієнт завжди зможе додзвонитися і отримати відповіді на свої питання;
- наявність на сайті готелю реальних відгуків клієнтів.

Необхідно зазначити, що невірна і застаріла інформація на сайті справляє негативне враження у користувачів і в більшості випадків це сприяє обранню іншого готелю [15, с.21-24]. Також постійне оновлення сайту прямо впливає на пошукові системи і на позицію посилання серед інших посилань. Аналіз сайту готелю «Premier Palace» наведений в табл. 4.2.

Табл. 4.2

Оцінка Інтернет-контенту готелю «Premier Palace»

№ з/п	Критерії	Оцінка підприємства
1	2	3
1.	Дизайн сайту	9
2.	Зміна мови користування на сайті та їхня загальна кількість	9
3.	Форма для зворотнього зв'язку з готелем або вікно для онлайн виклику	10

4.	Прив'язаність сайту до соціальних мереж	9
5.	Наявність мапи сайту	9
6.	Наявність на сайті контактних даних, адреси чи пошти	10
7.	Наявність мобільного додатку	6
8.	Характеристика номерів	10
9.	Галерея	7
10.	Характеристика готелю, об'єм корисної інформації для гостя	9
11.	Наявність на сайті відеоматеріалів	0
12.	Інформація про знижки і акційні пропозиції	10
13.	Наявність розсилки на e-mail споживачів	10
14.	Графа зустрічей та заходів	7
15.	Інформація про співпрацю або партнерів	8
16.	Вакансії готелю	0
17.	Зручність сайту	9
18.	Рівень подання інформації	9
19.	Вхід в особистий кабінет через соціальні мережі	9
20.	Середнє значення	7,9

Джерело: розроблене автором.

За результатами таблиці 4.2 готель «Premier Palace» отримав наступні оцінки: дизайн сайту – 6, він виконаний в приємному пастельно-коричневому кольорі, інтуїтивно зрозумілий, всі шрифти читабельні; зміна мови користування на сайті та їхня загальна кількість – 9, оскільки для зручного користування сайт пропонує українську, російську, англійську і китайську мови; форма для зворотнього зв'язку з готелем і вікно онлайн виклику оцінено в максимальну кількість балів, адже при посиланні запиту на особистий номер зателефонував працівник готелю через півтори хвилини, що приємно здивувало; прив'язаність сайту до соціальних мереж отримала 9 балів, оскільки сайт має посилання на сторінки готелю в ютубі, інстаграмі, твітері та фейсбуці; наявність мапи сайту – 10, оскільки вона є досить лаконічною і без зайвої інформації; наявність на сайті контактних даних, адреси чи пошти – 10; наявність мобільного додатку оцінено в 6 балів, адже для операційної системи iOS мобільний додаток працює на непоганому рівні, а на Android користувачі

незадоволені якістю онлайн – сервісу; характеристика номерів оцінена в 10 балів, оскільки вся інформація про номери надана в зручному вигляді, з переліком повного функціоналу і забезпечення номеру відповідно до категорійності.

Розділ «Галерея» отримав 7 балів, адже в ній знаходяться дуже одноманітні фотографії, які не в повній мірі розкривають красу і розкіш готелю, також там немає фотографій будь-яких подій, хоча в готелі час від часу проводяться вечори класичної музики, різноманітні презентації та інші тематичні заходи. Додавання таких фотографій могло б показати користувачу сайтом, що готель не стоїть на місці і постійно розвивається. Характеристика готелю і об'єм корисної інформації для споживача отримав 9 балів. На сайті відсутні будь-які відео-матеріали, тому цей пункт оцінений в 0 балів. Інформація про знижки і акційні пропозиції та наявність розсилки на e-mail споживачів оцінено в 10 балів. Графа заходів оцінена в 6 балів, оскільки там надана інформація про події, які вже відбулись, але не зазначені ті, які будуть протягом року. Перелік інформації про співпрацю і партнерів наданий у підрозділі «Акціонерам» і оцінений в 8 балів.

Вакансії посад в готелі на сайті не надані, хоча на сайтах Work.UA і Rabota.Ua є 8 актуальних вакансій. Загалом подання інформації і зручність сайту оцінені в 9 балів. Середня оцінка сайту готелю «Premier Palace» склала 7.9/10, що є досить непоганим результатом, але до головних недоліків сайту відноситься погане функціонування додатку для користувачів Android, відсутність відео-матеріалів на сайті, одноманітна галерея і відсутність вакансій.

Аналізуючи акаунти в «YouTube», та соціальних мережах «Facebook», «Instagram» і «Twitter» можна зробити наступні висновки: відповідно до того, що «Facebook» станом на 2018 рік має близько 2 млрд користувачів, а «Instagram» близько 1.1 млрд, маркетинговий відділ в повній мірі займається заповненням інформацією акаунтів саме в цих соціальних мережах. Інформація в «Twitter» є трохи застарілою і не актуальною, там рідше відбуваються

оновлення. В «YouTube» акаунт взагалі дуже погано заповнений інформацією. Там знаходиться 5 відео, два з яких 2016 року, пов'язані з відкриттям літнього сезону в ресторані «Атмосфера», ще два пов'язані з рестораном «Ikigai». Останнє додавання контенту було 01.05.2019 року, в цьому відео було представлено один з конференц-залів для проведення нарад.

Мобільний додаток «Premier Hotels and Resorts» є аналогом сайту зі всією необхідною користувачеві інформацією, але його рівень функціонування набагато гірший. Додаток був створений 2 жовтня 2017 року і має близько 1000 завантажень, що є досить невеликою кількістю за два роки його існування. З самого початку створення додатку були скарги від користувачів на погане функціонування, відмову в реєстрації і несправності окремих сторінок. Остання схожа скарга зафіксована 12.12.2018р, тобто можна зробити висновок, що працівниками маркетингового відділу, відповідальними за функціонування додатку, не було покращено його роботу.

Досліджуючи загальну інформацію про готель в пошукових системах можна підсумувати наступне: на сайті «Booking.com» готель входить в 10 найкращих п'ятизіркових готелів м. Київ. Користувачі сайту оцінили готель в 8.8 балів з 10. Повні критерії оцінки наведені нижче:

- зручності 8,8
- чистота 9,1
- комфорт 8,8
- співвідношення ціна/якість 7,8
- розташування 9,3
- безкоштовний Wi-Fi 8,6

Загальна кількість відгуків користувачів 605, близько 85% відгуків є позитивними. При введенні запиту «п'ятизіркові готелі м. Київ» в пошуковій системі «Google» готель знаходиться не на першій сторінці, що є не дуже добре, адже потенційний клієнт має змогу обрати будь-який інший п'ятизірковий готель не дійшовши до «Premier Palace». Це є досить значним

недоліком.

4.3 Розробка і обґрунтування пропозицій по удосконаленню інформаційної діяльності туристичного підприємства «Premier Palace»

Перш за все слід зазначити, що готель «Premier Palace» є першим п'ятизірковим готелем України і він об'єднує професіоналів свого діла, тому рівень обслуговування клієнтів, рівень безпеки, реклами та інших аспектів є дуже високим. Але відповідно до проблематики, наведеної в підрозділі 4.2 можна сформулювати наступні шляхи вдосконалення інформаційної діяльності готелю:

- зйомка відео про готель презентаційного типу з метою додавання його на сайт готелю та сторінку акаунту YouTube
- оптимізація і покращення роботи додатку «Premier Hotels and Resorts»
- додавання контенту в розділ «Галерея» на сайті
- додавання розділу «Вакансії» або «Співробітництво» на сайті
- збільшення відвідувань сайту шляхом покращення SEO

Презентаційні відео готелів є одним з вирішальних факторів для прийняття рішення про бронювання номеру. Масштаб використання і поширення відео-роликів безмежний: на сайті готелю, в соціальних мережах, на партнерських сайтах і туристичних порталах, на виставках і презентаціях, на інтерактивних дисплеях в готелях, в номерах і т.п. Існує багато різних форматів готельного відео і це все дуже індивідуально для кожного готелю. Але слід завжди враховувати, що в користувачів інтернету досить низька концентрація уваги тому важливо захопити їхню увагу з першої хвилини і утримувати її до кінця. Ідеальна тривалість відео - від однієї до трьох хвилин, довші за хронометражем ролик досить рідко проглядаються до кінця [17, с.54-59].

При дослідженні ринку по наданню послуг зі зйомки презентаційних відео для готелів було обрано компанію «Hotelia Global». Вибір зумовлений

гарною репутацією фірми, її співробітництвом з готелями «President Hotel», «Londonskaya Hotel», «Amara World Hotels», «For Seasons», «InterContinental» та багатьма іншими, а також справді якісними відеороликами. Компанія надає свої послуги як готелям, так і туристичним фірмам починаючи з 2009 року і має офіси в Києві, Москві, Лондоні і Нью-Йорку. В таблиці 4.3 наведено послуги зі створення відео-ролику різної тривалості і ціни на такий ролик.

Табл. 4.3

Прайс-лист послуг компанії «Hotelia Global»

Тривалість відео-ролика	Близько трьох хвилин	До двох хвилин	До одної-двох хвилин
тривалість зйомок	робота операторів до 16-ти годин	робота операторів до 8-ми годин	Робота оператора до 6-ти годин
Використанням додаткового обладнання (вертоліт, кран і т.д)	X	-	-
Склад знімальної групи	3 оператора, пілот, режисер, керівник проекту	2 оператора	1 оператор
Попередня консультація з готелем, визначення конкурентних переваг і фішок	X	X	X
Розробка сценарію і графіку зйомок	X	X	X
Залучення професійних моделей	X	-	-
Надання HD (High Definition) відео	X	X	X

Адаптація відео-ролику для готельного TV, YouTube, DVD	X	-	-
Звуковий супровід	Музика з бібліотеки / озвучка професійним диктором	Музика з бібліотеки	Музика з бібліотеки
Постпродакшн	3 тижні	2 тижні	10 днів
Вартість	Від \$ 3000	Від \$ 1800	від \$ 1000

Джерело: згідно з інформацією, взятою на сайті компанії.

Відповідно до даних, наведених в таблиці, було обрано створення відео-ролику тривалістю до 2 хвилин, в форматі HD з розробкою сценарію і графіку зйомки, роботою двох операторів, музичним супровідом і подальшим постпродакшином. Орієнтовна вартість такого ролику складає 54000грн. Такий ролик буде завантажений в акаунт Instagram і на канал YouTube, також він буде використовуватися на різноманітних виставках і презентаціях як державного, так і міжнародного рівня. Він спрямований на доповнення образу бренду готелю «Premier Palace» і разом з фотографіями, відгуками клієнтів, великим переліком основних і додаткових послуг буде підвищувати інтерес потенційних відвідувачів.

Іншим шляхом покращення інформаційної діяльності є збільшення кількості відвідувачів сайту шляхом просування його в системах пошуку. Пошукова оптимізація сайту готелю представляє собою виведення його до топових сайтів пошукових систем Яндекс, Google та інших, тобто при введенні певних ключових слів сайт буде знаходитися на першій сторінці результатів пошуку. Такий метод просування готелю надає збільшення відвідувачів сайту, що в свою чергу впливає на збільшення користувачів послугами, що надаються в готелі.. SEO (від англ. Search engine optimization) – пошукова оптимізація, що є одним з найдорожчих методів інтернет-реклами, але при цьому і найбільш

ефективним [17, с. 42-46]. Цей засіб включає безліч прийомів для просування сайту в пошукових системах, для здійснення яких потрібно звертатися до спеціалізованих компаній, що займаються SEO. Згідно з даними статистики, щомісяця близько 450 мільйонів людей вводять в вікна пошукових систем приблизно 11 мільярдів запитів. До 90% відвідувачів приходять на веб-ресурси з сайтів пошукових систем. При цьому близько 70% користувачів використовують для цього виключно посилання з органічної видачі, ігноруючи контекстну рекламу. Приблизно 46% користувачів дізнаються про появу нових інтернет-проектів завдяки результатам пошукової видачі. Це підтверджує значення пошукової оптимізації в маркетинговій кампанії готелю, націленої на збільшення трафіку з інтернету і зростання числа реальних клієнтів [15, с.11-16].

Відповідно до цього було досліджено ринок компаній, що надають послуги з SEO просування сайтів. Серед топових компаній і агенств за відгуками користувачів, кількістю партнерів, об'ємом реалізованих проектів і рівнем збільшення відвідування сайтів було обрано компанію «Seomarker».

«Seomarket» - це агентство інтернет реклами, що спеціалізується на просуванні сайтів в пошукових системах (Google і Яндекс) по всьому світу. Агенство надає свої послуги вже близько 12 років, є сертифікованими спеціалістами і преміум-партнерами компаній «Google» і «Яндекс», визнане «лідером напрямку» в 2017 році і має близько 66% партнерів, з якими співпрацює більше 5 років. Компанія гарантує збільшення трафіку сайту на 5%-20% за місяць.

Відповідно до того, що готель є досить відомим, має велику кількість відвідувачів і має якісний сайт, який займає непогані позиції в пошукових системах, його просування на перші позиції буде здійснюватися за допомогою унікальних вічних статейних посилань і використанням крауд-маркетингу. Крауд-маркетинг - це розміщення цікавих коментарів з рекомендацією певної компанії на тих майданчиках, де мешкає її цільова аудиторія.

Нижче наведені ціни на створення таких посилань відповідно до їхньої кількості:

- 8000 грн. / Місяць - 45 посилань (15 статейних посилань + 30 крауд посилань);
- 10000 грн. / Місяць - 60 посилань (20 статейних посилань + 40 крауд посилань);
- 12000 грн. / Місяць - 75 посилань (25 статейних посилань + 50 крауд посилань);
- 14000 грн. / Місяць - 90 посилань (30 статейних посилань + 60 крауд посилань);
- 16000 грн. / Місяць - 105 посилань (35 статейних посилань + 70 крауд посилань);
- 18000 грн. / Місяць - 120 посилань (40 статейних посилань + 80 крауд посилань);
- 20000 грн. / Місяць - 135 посилань (45 статейних посилань + 90 крауд посилань);
- 24000 грн. / Місяць - 165 посилань (55 статейних посилань + 110 крауд посилань);
- 28000 грн. / Місяць - 195 посилань (65 статейних посилань + 130 крауд посилань);
- 32000 грн. / Місяць - 225 посилань (75 статейних посилань + 150 крауд посилань) [50].

Проаналізувавши послуги зі створення посилань компанією «Seomarker» було обрано створення 30 статейних посилань і 60 крауд-посилань, що буде коштувати 14000 грн/міс. Загальна сума такого методу просування буде складати близько 42000 грн за три місяці. Такий невеликий термін було обрано в зв'язку з тим, що через три місяці планується глобальний аналіз збільшення кількості відвідування сайту і реальних клієнтів готелю і відповідно до цього аналізу буде вирішено, чи стала співпраця з компанією «Seomarket» ефективною.

В купі зі створеним відеороликом, який буде завантажено на сайт і

збільшенням кількості його відвідувачів планується збільшення клієнтів готелю, що в свою чергу збільшить дохід готельного підприємства «Premier Palace». Загальні витрати на відео-ролик і використання послуг з SEO просування компанії «Seomarket» складають близько 96000грн. Це є досить значною сумою, але в порівнянні зі збільшенні відвідувачів на 10% і середній ціні номеру 11390 грн наведені методи покращення інформаційної діяльності є виправданими.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 4

В готелі «Premier Palace» для автоматизації робочих процесів і здійснення прийому та розміщення гостей використовується система «Epitome PMS», яка досить широко розповсюджена і серед інших готелів України. Ця система є зручною у використанні, широкофункціональною і часто оновлюваною. Основними функціональними можливостями програми є бронювання, поселення, виписка, ведення рахунків гостей, контроль стану номерного фонду, нічний аудит, ведення каси, облік додаткових послуг, управління доходом і вбудована електронна пошта.

При аналізі сайту готелю найнижчі оцінки отримали розділи «галерея», «мобільний додаток» та «відео-матеріали» на головному сайті. Також на даному етапі існування сайт помітно втратив лідируючі позиції в пошуковій системі «Google». В зв'язку з цим було запропоновано використання додаткової послуги з SEO просування і зйомки відео про готель презентаційного формату,

яке можна буде використовувати як на сайті готелю, так і на конференціях, виставках і інших заходах. Для створення відео було запропоновано співпрацю з відомою компанією «Hotelia Global», яка знімала відео багатьом вітчизняним і закордонним готелям. Для просування в пошукових системах було обрано компанію «Seomarket», серед переліку послуг якої є досить ефективна послуга зі створення крауд-посилань. Загальні витрати на запропоновані шляхи вдосконалення інформаційної діяльності туристичного підприємства «Premier Palace» склали 96000грн.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В умовах динамічного розвитку готельних установ і збільшенні кількості потенційних негативних чинників на діяльність підприємства готелі просто зобов'язані мати структуру організації безпеки на дуже високому рівні. Така безпека досягається шляхом ефективної роботи служби охорони готелю, використанням передових інноваційних технологій доступу, спостереження, протидії пожежі, сигналізації. Тільки за допомогою глибокого аналізу існуючої системи безпеки готелю можна запропонувати шляхи її ефективного використання і подальшого розвитку.

В ході дипломної роботи було вирішено перелік поставлених завдань, які відображаються певними висновками.

Головним завданням служби безпеки готельного комплексу є забезпечення його безпеки, що передбачає вживання превентивних, організаційних і ліквідаційних заходів щодо запобігання фізичним, фінансовим

та інформаційним небезпекам і загрозам проживаючим, персоналу, будівлі та майну готельного господарства. Відповідно до цього широко використовується структура служби безпеки готелю, яка включає начальника охорони, головного інспектора безпеки, консультанта з питань безпеки, начальника протипожежної охорони та підпорядкованих їм працівників.

Основними засобами інженерно-технічного захисту є фізичні, апаратні, технічні і програмні аспекти. Системи безпеки – це надійні засоби технічного захисту будь-якого об'єкта. На даному етапі розвитку на ринку організації безпеки представлена велика кількість обладнання і програмного забезпечення для вирішення різноманітних завдань. До типів систем безпеки готелів належать: відеоспостереження, охоронна сигналізація для приміщень, охоронна сигналізація для сходових клітин, пожежна сигналізація, системи пожежогасіння, автоматика для воріт, відео-, аудіодомофони, устаткування обмеження доступу в приміщення, аудіоконтроль приміщень і телефонних ліній.

Готельні підприємства використовують різноманітні форми і методи роботи в сфері організації власної безпеки, а саме планові та позапланові (додаткові), сумісні (комплексні) перевірки за видами діяльності, навчально-тренувальні заняття з персоналом, працівниками особами, які навчаються, навчання працівників, персоналу, взаємодія з органами виконавчої влади, взаємодія з правоохоронними органами, кваліфікований добір охоронців і працівників охорони.

Враховуючи дані UNWTO за 2017 і 2018 рік, кількість подорожуючих по всьому світу туристів порівняно з попередніми роками збільшилася на 6% і склала близько 1,4 млрд. Відповідно до цього в міжнародних готелях в обов'язковому порядку використовуються тільки передові технології підвищення рівня безпеки, до яких відносяться камери відеоспостереження, інфрачервоні датчики сигналізації, протипожежні системи останніх поколінь.

Об'єктом дослідження в дипломній роботі був перший визнаний п'ятизірковий готель України «Premier Palace». В цьому році йому виповнилося

110 років. Професіоналізм працівників всіх служб готелю знаходиться на високому рівні, що є запорукою великої кількості постійних клієнтів. В готелі також надається повний широкий асортимент основних і додаткових послуг, які є необхідними для комфортного проживання. Номерний фонд готелю складається з 289 номерів категорій стандарт, класичний, делюкс, люкс, апартаменти на представницькому поверсі, королівські та президентські апартаменти. Відповідно до зірковості кожен номер обладнаний всіма необхідними мультимедійними приладами, системою клімат-контролю, сейфом, міні-баром, підлогою з підігрівом в ванній кімнаті та всім іншим. На першому поверсі розташовується галерея бутиків, кондитерська

«Волконський», кабаре «Paradise», казино «Прем'єр Палац». Відповідно до експлуатаційної програми готелю можна зробити висновок, що кількість простоїв збільшилась на 36,7 %, коефіцієнт завантаження став меншим на 0,04, але за рахунок збільшення середнього тарифу на проживання в номері на 1723 грн чистий дохід від реалізації номеро-днів збільшився.

При підрахунку і аналізі основних економічних показників було виявлено, що чистий дохід від реалізації продукції в звітному році зменшився на 56275000 грн, що склало 33%. Це зумовлено збільшенням адміністративних витрат (+36,1%), інших операційних витрат (+166%), а також збільшенні збитку від операційної діяльності на 65,7%, що зумовлено збільшенням тарифів на електроенергію, ліцензійні та страхові платежі. Також збільшилась кількість ремонтних робіт, що в свою чергу призвело до збільшення кількості простоїв.

Основними стратегічними діями готелю є: досягнення поставлених завдань в частині роботи з корпоративними та груповими сегментами для забезпечення продажів номерного фонду, збереження існуючого персоналу готелю і створення умов для найму кращих кадрів на ринку при закритті вакансій. Також регулярне відстеження зворотного зв'язку від гостей всіма доступними засобами для корекції процедур обслуговування і можливих змін продуктів готелю для отримання кращого клієнтського досвіду є надзвичайно важливим аспектом. Проаналізувавши конкурентоспроможність готелю за

багатьма показниками, було виявлено, що він знаходиться на досить високому рівні відносно інших наведених конкурентів. При зміцненні слабких сторін готелю (відсутність значних інвестицій, невисокий рівень завантаженості номерного фонду, слабого просування на ринку) він має великий потенціал, який відображається у збільшенні частки ринку готельних послуг в Україні, підвищенні продажів послуг шляхом підвищення ефективності рекламної політики, впровадження новітніх інформаційних технологій і оптимізації організації безпеки.

Готельне підприємство на даний час має близько 30 партнерів та постачальників, до списку яких відноситься ТОВ «Ашан Україна Гіпермаркет», Структурний відокремлений підрозділ «Київські теплові мережі» ПАТ «Київенерго», Київська міська дирекція УДППЗ «Укрпошта», ВАТ «Укртелеком» та інші.

Відповідно до завдання, було проаналізовано діяльність служби безпеки готелю. Служба організації безпеки готелю налічує 48 працівників. Для підтримання високого рівня безпеки готель користується програмним забезпеченням «iSecure Pro». Це програмне забезпечення широко використовується в багатьох готелях по всьому світу. Перевагами його використання є зручний інтерфейс, зрозумілість, можливість підключення багатьох додаткових опцій і програм. Для забезпечення швидкого сповіщення про пожежу в одному з приміщень готелю використовують димові сповіщувачі фірми «Arton», сигнал від яких поступає на головну панель охорони готелю. Програмним забезпеченням відділу охорони є «iSecurePro», яка є широкофункціональною і зручною у використанні.

При виявленні шляхів покращення рівня безпеки готелю було обрано заміну діючої страхової компанії «Українська страхова група» на СК «ІНГО». Зумовлено це зниженням витрат на страхування при забезпеченні більш широкого спектру послуг. Також це зумовлено закінченням партнерського договору між готелем і компанією. СК «ІНГО» посідає лідируючі місця в списку страхових компанії України по кількості виплат, клієнтської бази та

кількості надаваних пропозицій страхування. Мінімізація ризиків для проживаючих в готелі є запорукою лояльності і довіри. Також планується організація тренінгів для працівників охорони з метою підвищення їх професійних якостей. Такий тренінг буде проводитися керівником служби безпеки готелю, який знаходиться в країні з підвищеним рівнем тероризму, крадіжок та несприятливих умов проживання. Такий тренінг на думку автора є ефективним способом обміну досвідом служб охорони і безпеки готелів. Загальна сума витрат на підвищення рівня безпеки склала близько 1006000 грн. Мінімізація ризиків для проживаючих в готелі є запорукою лояльності і довіри.

При дослідженні інформаційної діяльності готелю «Premier Palace» було виявлено, що готель користується програмою «Eritome PMS» для автоматизації всіх процесів обслуговування клієнтів. «Eritome PMS» побудована за модульним принципом, що дозволяє готелям купувати і налаштовувати систему відповідно до своїх потреб. При аналізі сайту готелю найнижчі оцінки отримали розділи «галерея», «мобільний додаток» та «відео-матеріали» на головному сайті. Також на даному етапі існування сайт помітно втратив лідируючі позиції в пошуковій системі «Google». В зв'язку з цим було запропоновано використання додаткової послуги з SEO просування, якісне заповнення розділу «галерея», оптимізацію мобільного додатку і зйомки відео про готель презентаційного формату, яке можна буде використовувати як на сайті готелю, так і на конференціях, виставках і інших заходах. Для створення відео було запропоновано співпрацю з відомою компанією «Hotelia Global», в портфоліо якої є роботи для великої кількості готелів по всьому світу. Відео тривалістю 2 хвилини коштує близько 54000грн. Для просування в пошукових системах було обрано компанію «Seomarket», до переліку послуг якої входить досить ефективна послуга з крауд-маркетингу. Крауд-маркетинг - це розміщення цікавих коментарів з рекомендацією певної компанії на тих майданчиках, де мешкає її цільова аудиторія. Загальні витрати на запропоновані шляхи вдосконалення інформаційної діяльності туристичного підприємства «Premier Palace» склали 96000грн.

Таким чином в дипломній роботі було досліджено та проаналізовано специфіку організації і управління системою безпеки в готельних господарствах, а також надані ефективні шляхи її покращення

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про туризм»: (офіц. текст: за станом на 06 жовтня 2011 р.) / Верховна Рада України. – К.: Парламентське вид-во, 2011. – 32 с.
2. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. – [Введ. в дію 01.07.2004]. – К.: Держстандарт України, 2004. – 54 с
3. Агафонов Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник / Л.Г.Агафонов, О.Є, Агафопова. - К.: Знання України, 2002
4. Антоненко, І. Я. Методичні матеріали з дисципліни "Менеджмент готельного господарства" для студентів форми навчання за фаховим спрямуванням 6.050400 "Туризм" напряму підготовки 0504 "Туризм"

- / І. Я. Антоненко. – Київ : КУТЕП, 2005. – 22 с.
5. Андренко І. Б. Фінансово-економічний аналіз підприємств туризму: підручник / І. Б. Андренко, Н. М. Влащенко. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 308 с.
 6. Басюк Д. І. Збірник нормативних документів з питань регулювання туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібник / Д. І. Басюк, В. С. Заєць. – Кам'янець – Подільський: Абетка, 2005. – 220 с.
 7. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - К.: Дакор, 2006. - 288 с.
 8. Банько В.Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація / Навчальний посібник. - К.: Центр інформаційних технологій. - 2006 - 292 с.
 9. Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. - Харків: Фактор, 2005. - 232 с.
 10. Бойко М. Організація готельного господарства: підручник / Київський національний торговельно-економічний ун-т. — К.: Київ. нац.торг.-екон. університет, 2006. — 448с.
 11. Волков Ю. Ф. Технологія готельного обслуговування: підручник / Ю.Ф. Волков. - Изд.2-е. - Ростов н / Д: Фенікс, 2005. -384 с. - Бібліогр. с. : 342.
 12. Говорушко Т. А. Страхові послуги: навч. посіб. / Т. А. Говорушко. – К. : Центр навчальної літератури, 2010. – 400 с.
 13. Гудзовата О.О. Автоматизовані системи управління" підприємствами ресторанного і готельного бізнесу / О.О. Гудзовата // Торгівля, комерція, підприємництво / Збірник наукових праць. - Вип.14. - Львів: ЛКА, 2012. - С.76-82
 14. Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, Х. Й. Роглев, С. І. Руденко Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу під заг. ред. М. М. Поплавського., О. О. Гоца ; КНУКМ. – К. : Кондар, 2008. – 460 с

- 15.Діброва Т. Реалії ринку Інтернет-реклами в Україні: [Про активне використання Інтернету як засобу просування товарів та послуг в Україні] / Т. Діброва, М. Лебеденко. // Маркетинг в Україні. – 2007. – № 2. – с.21 – 24
- 16.Єфімова О.П., Єфімова Н.А., Олефіренко Т.А. Економіка готелів і ресторанів / Навчальний посібник: За ред. НІ Кабушкі-на. - 3-є изд., Стер. - М.: Нове знання, 2006. - 392 с.
- 17.Ілляшенко С.М. Сучасні тенденції застосування Internet-технологій у маркетингу / С.М. Ілляшенко // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2011. №4. - С. 64-74.
- 18.Костяєв Р.А. Концепція створення конкурентних переваг із застосуванням можливостей мережі Інтер- нет / Р.А. Костяєв // Проблеми сучасної економіки. – 2013.
- 19.Курило В. І. Особливості застосування норм трудового законодавства в роботі з кадрами у недержавних охоронних підприємствах // Проблеми пенітенціарної теорії і практики. - К., 2003. - N8. - С.199–205.
- 20.Литвин О. П. Організаційно-правові засади безпеки підприємства і проблеми з провадженням охоронної діяльності суб'єктів недержавної форми власності // Недержавна система безпеки підприємництва як складова національної безпеки України. - К., 2004. - С.114–130.
- 21.Машина Н.І. Страхування для туристичних підприємств: Навч. посібник для студентів напряму підготовки 0502 «Менеджмент» спеціальності 7.050201 «Менеджмент організацій» (туристичного бізнесу) (укр. мовою) / Донецьк. ін-т турист. бізнесу. - Донецьк, 2004. - 433 с.
- 22.Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с
- 23.Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник. - К.: Знання, 2008

24. Низенко Е. І. Забезпечення безпеки підприємницької діяльності: Учеб. посібник. - К.: МАУП, 2003. - 124 с.
25. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент : навч. посіб. / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – 3-тє вид. – К.: ЦУЛ, 2009. – 344 с.
26. Пуцентайло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. пос. / П.Р. Пуцентайло. - К.: ЦУЛ, 2007. - 344 с.
27. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту [Текст]: Навчальний посібник. — К.: Кондор, 2005. — 408 с
28. Романов О. Охоронна діяльність. Перегляд умов ліцензування: // Іменем закону. - 2005. - 7.10 -13.10 (№ 40). - С.14.
29. Романов О. Регуляторна політика та охоронна діяльність. Зауваження до умов ліцензування: [Про ринок охоронних послуг в Україні] // Юридичний журнал. - 2005. - № 9. - С.29-32.
30. Розметова О.Г. Мостенська Т.Л., . Влодарчик Т.В. Організація готельного господарства: підручник. / О.Г. Розметова, . – Кам'янець-Подільський: «Абетка» - ФОП Сисин О.В., 2014.- 432с.
31. Скобло Ю.С., Тіщенко Л.М., Цапко В.Г. Безпека життєдіяльності. — Вінниця: Нова книга, 2000. — 368 с.
32. Савицька Г.В. Економічний аналіз діяльності підприємства. Навчальний посібник. – 2-ге вид., випр. і доп. – К.: Знання, 2010. – 662с
33. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туркомплексах : підручник / Т.Г. Сокол. - К.: Альтерпрес, 2009. - 447 с
34. Страшинська Л.В. Маркетинг готельного і ресторанного господарства / Л.В. Страшинська. - К.: НУХТ, 2011. - 89 с
35. С.В. Шепелева, Г. В. Руденко. Організація готельного господарства. Навч. посіб. для студ. напряму підготовки 6.140101 ден. та заоч. форм навчання. Донецьк: ДонНУСТ, 2011. – 497 с.
36. Стеценко В. Ю. Медичне страхування як складова системи страхування (правові аспекти) / В. Ю. Стеценко // Форум права. – 2011. – № 3. – С. 597–602.

- 37.Скобло Ю.С., Тіщенко Л.М., Цапко В.Г. Безпека життєдіяльності. — Вінниця: Нова книга, 2000. — 368 с.
- 38.Соснін О.С., Пригунов П.Я. менеджмент безпеки підприємництва. Навчальний посібник. - К. Видавництво Європейського університету, 2002 - 504 с
- 39.Фатхутдинов Р.А. Управління конкурентоспроможністю організації: ексклюзив, технології формування стратегії збільшення конкурентоспроможності. / Фатхутдинов Р.А. - М.: Эксмо, 2004. - 541с.
- 40.Яковлєв Г.А. Економіка готельного господарства: Навч. посібник. -2-е вид., Перероб. і доп. - М.: РДЛ, 2008. - 328 с.
- 41.Готельні системи контролю доступу [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.diviks.com.ua/>
- 42.Системи контролю доступу в готельні номери [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://asupro.com/hotels/>
- 43.Ткаченко Т. Економіка готельного господарства і туризму: Навч. посіб. / Київський національний торговельно-економічний ун-т. — К.: КНТЕУ, 2005. — 180с.
- 44.Українська страхова група [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.ukringroup.com.ua/ukr/>
- 45.СК «ІНГО» Україна [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://shop.ingo.ua>
- 46.Виробник приладів протипожежної дії «Артон» [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://arton.com.ua/>
- 47.Галицька З.М. Створення системи безпеки в готелях України та Черкаського регіону // Науковий журнал «Молодий вчений» — 2015. — № 2(05). [Електронний ресурс] Режим доступу: http://elibrary.kubg.edu.ua/3612/1/2_05_2014
- 48.Сайт готелю «Premier Palace [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://premier-palace.phnr.com>
49. Зйомка і монтаж відео-роликів для готельних і туристичних підприємств

[Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.hoteliaglobal.com/>

- 50.Іванов І.В., Панюков Д.В. Концепція забезпечення безпеки сучасного готелю [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.sec4all.net/hotel-secur.html>.

ДОДАТКИ

Додаток А

Свідоцтво про державну реєстрацію ПАТ «Прем'єр Палац»

Серія А01	СВІДОЦТВО	№ 795613
ПРО ДЕРЖАВНУ РЕЕСТРАЦІЮ ЮРИДИЧНОЇ ОСОБИ		
ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ГОТЕЛЬ "ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ"		
Ідентифікаційний код юридичної особи	21660999	
Місцезнаходження юридичної особи	01004, М.КИЇВ, БУЛЬВАР ТАРАСА ШЕВЧЕНКА/ВУЛ. ПУШКІНСЬКА, БУДИНОК 5-7/29	
Місце проведення державної реєстрації	ШЕВЧЕНКІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ	
Дата проведення державної реєстрації	13.03.1997	
Підстава (підстави) заміни свідоцтва про державну реєстрацію	зміна найменування юридичної особи	
Дата заміни свідоцтва про державну реєстрацію	20.04.2011	

Серія А01		№ 795613
СВІДОЦТВО ПРО ДЕРЖАВНУ РЕЕСТРАЦІЮ ЮРИДИЧНОЇ ОСОБИ		
ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ГОТЕЛЬ "ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ"		
Ідентифікаційний код юридичної особи	21660999	
Місцезнаходження юридичної особи	01004, М.КИЇВ, БУЛЬВАР ТАРАСА ШЕВЧЕНКА/ВУЛ. ПУШКІНЬСКА, БУДИНОК 5-7/29	
Місце проведення державної реєстрації	ШЕВЧЕНКІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ	
Дата проведення державної реєстрації	13.03.1997	
Підстава (підстави) заміни свідоцтва про державну реєстрацію	зміна найменування юридичної особи	
Дата заміни свідоцтва про державну реєстрацію	20.04.2011	

Додаток Б

РОЛЬ СТРАХУВАННЯ В УПРАВЛІННІ БЕЗПЕКОЮ ТУРИСТІВ В ГОТЕЛЯХ

Капустін Вадим, Івченко Любова

Національний університет харчових технологій, Київ, Україна

Вступ. Забезпечення високого рівня безпеки є одним з головних завдань в організації готельних послуг. На кожному етапі розвитку готелю існує безліч ризиків. Одним з основних інструментів мінімізації різноманітних ризиків є страхування.

Матеріали та методи. Матеріалом для дослідження стали наукові розробки та статті вітчизняних і закордонних учених у сфері організації управління безпекою в готелях і страхування.

Результати та обговорення. Страхування, яке може суттєво мінімізувати ризики власників готелів, є обов'язковим елементом успішності і відповідальності готельного бізнесу в усьому світі. Фахівці розрізняють три етапи існування готелі з різними ризиками, що підлягають страхуванню: будівництво, період після введення в експлуатацію та повноцінне функціонування підприємства. В Україні поступово відновлюється потужність як внутрішніх, так і зовнішніх туристичних потоків, підвищується завантаженість готелів, що потребує надання якісних готельних послуг. Зокрема, в Києві з'являється все більше готелів, які входять у міжнародні готельні мережі. Це потребує надання готельних послуг за міжнародними стандартами, зокрема, комплексного страхування готелю. Страхування готелю може відбуватись по різним видам. Обов'язковим для об'єктів підвищеної небезпеки (готелі відносяться до таких об'єктів) є страхування цивільної відповідальності перед третіми особами.

За різними оцінками тільки 20-25% готелів України користуються страховими послугами. Серед ознак, які є характерними для страхування готельного бізнесу в Україні, можна назвати наступні:

- в основному страхуються великі і дорогі готелі, розташовані в великих містах і курортних зонах;
- страхування стало більш затребуваним з появою міжнародних мережевих операторів – є обов'язковим за договором франшизи;
- існуючий попит на страхування обумовлений «примусовими заходами»: на вимогу компаній-засновників, іноземних інвесторів, при передачі майна в заставу;
- необхідність страхування готелів категорії 4-5 * диктує статусність, престиж самих закладів;
- з'являється зацікавленість в страхуванні недоотриманого прибутку (перерви в комерційній діяльності внаслідок настання страхових подій).

Висновки: Відповідність рівню і тенденціям в світовому страхування готелів, розширення переліку страхових покриттів є обов'язковою умовою якісного і безпечного сервісу українського готельного бізнесу.

Література:

1. Галицька З.М. Створення системи безпеки в готелях України та Черкаського регіону / З.М. Галицька // Молодий вчений. – 2015. – № 2(05)
2. Іванов, І. В. Концепція забезпечення безпеки сучасного готелю [Електронний ресурс] / І. В. Іванов, Д. В. Панюков // Портал : sec4all.net. – Режим доступу \www/ URL: <http://sec4all.net/hotel-secur.html>. – 25.03.2015.
3. Супрун А.А., Зайченко Т.О. Страхові послуги: Навч. посібник. – Львів: “Магнолія 2006”, 2009. – 248 с.
4. Супрун А.А., Супрун Н.В. Страховий менеджмент: Навч. посібник. – Львів: Магнолія 2006, 2011. – 301 с

