

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
ІМЕНІ МИХАЙЛА ТУГАН-БАРАНОВСЬКОГО

**«АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ
РОЗВИТКУ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ
В СУЧАСНИХ УМОВАХ»**

МАТЕРІАЛИ

ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ ІНТЕРНЕТ-КОНФЕРЕНЦІЇ
ВИКЛАДАЧІВ, АСПІРАНТІВ ТА СТУДЕНТІВ



20-21 БЕРЕЗНЯ 2014 Р.

ДОНЕЦЬК 2014

Міністерство освіти і науки України
Донецька обласна державна адміністрація
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

**«АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ
ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ»**

МАТЕРІАЛИ

*ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ ІНТЕРНЕТ-КОНФЕРЕНЦІЇ
ВИКЛАДАЧІВ, АСПІРАНТІВ ТА СТУДЕНТІВ*

20-21 березня 2014 р.

Донецьк 2014

УДК 640.4(082)
ББК 65.43я431
А43

Актуальні питання розвитку та організації готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах [Текст] : Матеріали Всеукр. інтернет-конф. викладачів, аспірантів та студ., 20-21 березня. 2014 р., м. Донецьк / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Донец. обл. держ. адмін.; [редкол.: Азарян О.М. (голова оргком.) та ін.]. – Донецьк : [ДонНУЕТ], 2014 – 254 с.

У збірнику опубліковано матеріали Всеукраїнської інтернет-конференції викладачів, аспірантів та студентів «Актуальні питання розвитку та організації готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах».

ББК 65.43я431

Редакційна колегія:

Голова оргкомітету: Азарян Олена Михайлівна – академік АЕН України, д.е.н., професор, проректор з наукової роботи ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського;

Співголова: Кобець Ольга Кузьмівна - заступник начальника управління культури і туризму обласної державної адміністрації в Донецькій області;

Заступник голови: Гніщевич Вікторія Альбертівна – д.т.н., доцент, декан факультету ресторанно-готельного бізнесу ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського;

Заступник голови: Заремба Павло Олександрович – д.е.н., професор, зав. кафедри готельної і ресторанної справи ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського;

Топольник Віра Григорівна – д.т.н., професор кафедри готельної і ресторанної справи ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського;

Виноградова Олена Володимирівна – д.е.н., професор, зав. кафедри туризму ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського;

Коршунова Ганна Федорівна – к.т.н., професор кафедри технології в ресторанному господарстві ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського;

Кучеренко Наталія Михайлівна - начальник відділу прийому та розміщення гостей готельно-ресторанного комплексу «Донбас Палас»;

Холод Світлана Миколаївна - заступник директора готельно-ресторанного комплексу «Шахтар Плаза»;

Сергієв Артем Вікторович - директор готельно-ресторанного комплексу «ЄВА», м. Донецьк;

Відповідальний секретар конференції: Антонова Валерія Анатоліївна – к.е.н., доцент кафедри готельної і ресторанної справи ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського.

Редакційна колегія конференції за зміст матеріалів доповідей відповідальності не несе.

© Колектив авторів, 2014

© Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2014

РОЗРОБКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У СЛУЖБІ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Максименко Д.А., Загуменна Г.В.

Науковий керівник – Кузьмін О.В., к.т.н., доцент

Донецький національний університет економіки і торгівлі

імені Михайла Туган-Барановського, м. Донецьк

На сьогоднішній день готель є місцем відпочинку, яке повинне забезпечити не лише проживання та дозвілля клієнтів, але й надати гарантію безпеки гостей та їх майна. На відпочинку люди менш за все замислюються про безпеку, що може бути дуже небезпечним та призвести до небажаних ситуацій, тому в готелі існує служба безпеки, яка попереджає та контролює виникнення ризику для життя та здоров'я клієнтів, захищає їх майно, а також майно готелю від можливої шкоди з боку різного роду злочинців.

Для продуктивної та якісної праці всі співробітники служби повинні мати відповідну підготовку. Одна лише теоретична підготовка не дозволяє повністю забезпечити адекватні дії в готелі. Тому кожен співробітник служби безпеки повинен пройти курс спеціалізації, що включає вивчення посадових обов'язків та інструкцій, ознайомлення з готелем (будинок, підвальні й горищні приміщення, прилегла територія), знайомство із співробітниками інших служб готелю, вивчення технічної оснащеності та устаткування, в тому числі систем охоронної та пожежної сигналізації, відеоспостереження, систем охорони периметру, контролю доступу, зв'язку.

Структуру та штат служби безпеки затверджує директор готелю відповідно до нормативів чисельності робітників і фахівців з урахуванням об'ємів роботи та особливостей надання послуг. Керівництво службою безпеки безпосередньо здійснюється начальником служби. Далі всі обов'язки розподіляються по мірі підлеглості. Структуру адміністративного підпорядкування у службі безпеки приведено на рис. 1.

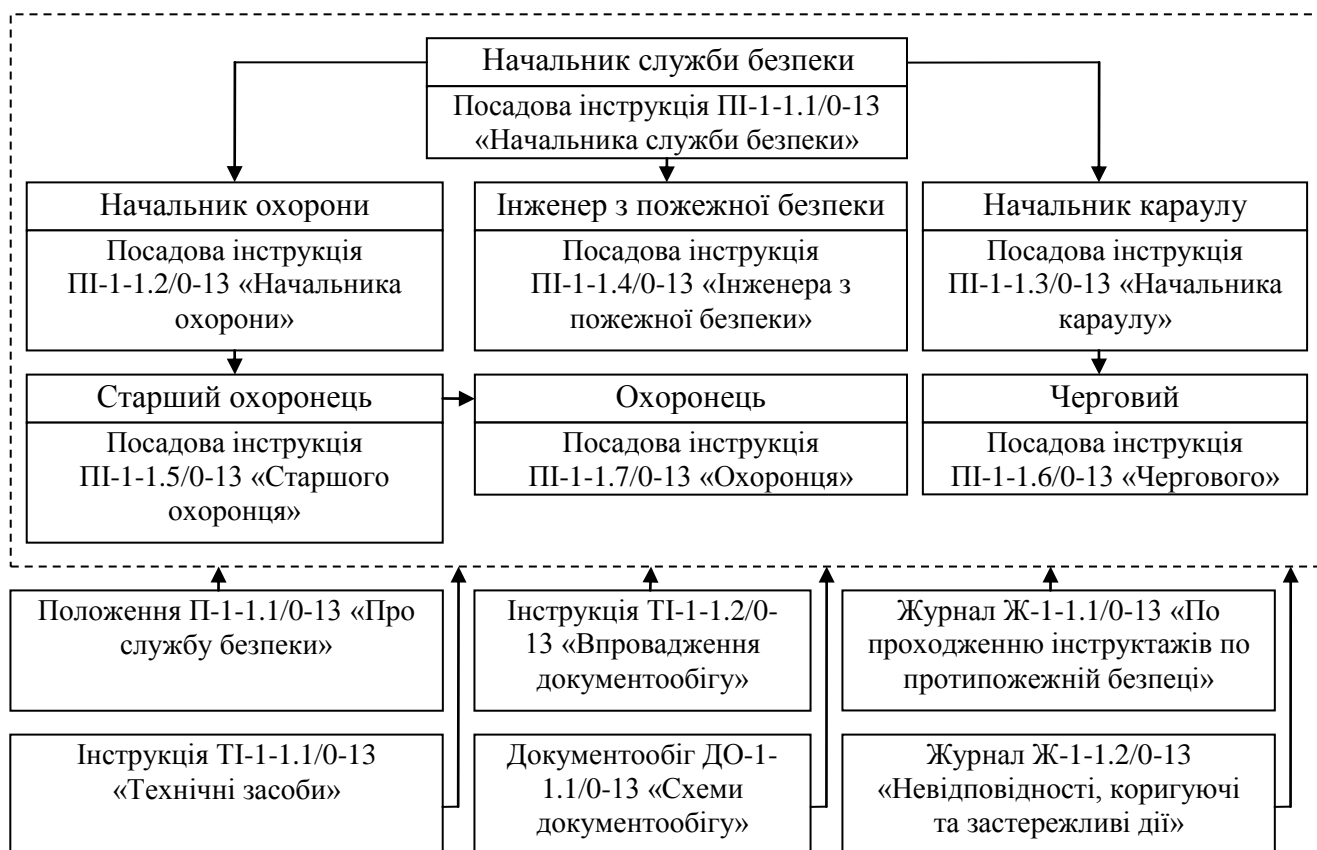


Рисунок 1 – Схема адміністративного управління служби безпеки та впровадження системи управління якістю у підрозділі

Відповідно до складених завдань, робота служби безпеки регламентується спеціальними нормативними документами (рис. 1) в рамках системи управління якістю для виконання наступних функцій: організація та забезпечення пропускового режиму; контроль за дотриманням вимог режиму роботи підприємства; правове та організаційне регулювання відносин щодо захисту комерційної таємниці; розробка основоположних документів з метою закріплення в них вимог забезпечення безпеки і захисту комерційної таємниці, зокрема Статуту, Колективного договору, Правил внутрішнього трудового розпорядку, Положень про підрозділи, а також трудових договорів, угод, підрядів, посадових інструкцій і обов'язків робітників; організація та проведення службових розслідувань за фактами розголошення відомостей, втрат документів та інших порушень безпеки підприємства; облік спеціальних сховищ та інших приміщень, в яких дозволено постійне або тимчасове зберігання конфіденційних документів.