

24. ДОТРИМАННЯ НОРМАТИВНИХ ЗНАЧЕНЬ З БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСАХ

Накемпій О.К., к.т.н.,

*Національний університет харчових технологій
(НУХТ), м. Київ*

Безпека завжди була найважливішою проблемою людства у всіх сферах життєдіяльності. Організація безпечних послуг є важливою складовою ефективного ведення готельного бізнесу. Це обумовлено тим, що в результаті надання неякісних (небезпечних) послуг ймовірність прояву негативних наслідків ризиків різко збільшується і підприємство може зазнати суттєвих втрат, а саме:

- фінансові: штрафні санкції держави за недотримання законодавчо закріплених правил організації безпеки діяльності підприємства; відшкодування матеріальної та моральної шкоди замовникам послуги, судові витрати та ін.;
- втратою іміджу супроводжується відтоком клієнтів, зниженням інвестиційної привабливості компанії;
- майнові: втрата рухомого та нерухомого майна, як наслідок прояву окремих видів ризику (наприклад, пожежа, крадіжка) та ін.

Організацію комплексу заходів щодо забезпечення безпеки готельного бізнесу слід планувати на проектній стадії створення підприємства сфери послуг і забезпечувати підтримання належного рівня безпеки безперервно в процесі надання послуг. Тому дослідження вивчення особливостей організації безпечного ведення бізнесу в сфері готельних послуг і виявлення тенденцій у розвитку комплексу заходів щодо забезпечення безпеки є досить актуальним на сьогоднішній день.

Нами використовувалися такі методи дослідження: індуктивний, дедуктивний, порівняння, аналіз літературних джерел та нормативної документації.

Під безпекою послуги вважається виконання комплексу заходів, пов'язаних із забезпеченням безпеки життя і здоров'я споживача / виконавця послуги, а також його майна, з відсутністю негативного впливу на навколишнє природне середовище (тобто території, де розташований готельний комплекс), регіону і держави в цілому (в разі ризиків терористичної небезпеки - входить в сферу забезпечення національної безпеки) в процесі надання послуги. У процесі відпочинку клієнти не завжди замислюються про свою безпеку, а це, в свою чергу, може стати причиною небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для їхнього життя. Таким чином, в завдання адміністративного персоналу готельних комплексів входить забезпечення комплексу заходів щодо попередження всіх можливих ризиків [1].

У своїй діяльності готельні комплекси, на відміну від інших сфер діяльності, повинні застосовувати багатокомпонентні системи забезпечення безпеки. У такі системи входить: персонал (адміністративно-управлінський, обслуговуючий, служби охорони (безпеки)); технічні і технологічні засоби (електронні замки, сейфи, системи сигналізації та пожежогасіння, відеоспостереження і т.д.). Слід зазначити, що використання зазначених методів не завжди сприяє забезпеченню

максимального комфорту постояльців, але є невід'ємною частиною безпечного ведення бізнесу. Від правильності вибору технічних засобів і систем, заходів організаційного та профілактичного характеру, від їх оптимального поєднання залежить своєчасність реагування та попередження будь-яких чинників небезпеки [2].

Заходи організаційного характеру щодо забезпечення безпеки в обов'язковому порядку повинні включати [1]: регламентацію правил поведінки персоналу підприємства, що відповідає за безпеку; вибір технології здійснення обслуговування в готелі; закріплення правил організації порядку доступу до готельних номерів і службових приміщень та їх охорони; правил доступу до комерційної таємниці і особистих даних клієнтів (забезпечення інформаційної безпеки); затвердження порядку дій персоналу в екстрених ситуаціях.

Аналізуючи фактори ризику, слід зазначити, що однією з найбільш ймовірних загроз безпеки готельних комплексів є ризик пожежної небезпеки (випадкове загоряння, або умисне заподіяння шкоди). По даному напрямку необхідна особливо ретельна опрацювання можливих екстрених ситуацій та впровадження відповідних організаційних і технічних заходів протидії.

У процесі дослідження були узагальнені завдання заходів, які необхідно впроваджувати на підприємствах щодо забезпечення безпеки, а саме: забезпечення збереження майна; охорона безпеки відвідувачів, їх особистого майна під час надання послуг; захист від терористичних загроз; підтримка громадського порядку; забезпечення спокою та конфіденційності відвідувачів; негайні та ефективні дії персоналу в разі надзвичайної події; надання додаткових послуг з підтримки підвищеної безпеки VIP-клієнтам; контроль безпеки праці персоналу; попередження та ліквідація негативних наслідків виявлення ризиків небезпеки

У процесі дослідження особливу увагу також слід приділити рівню інформаційної безпеки, в т.ч. комерційного характеру, яка здатна захистити підприємство і гостей від несанкціонованого доступу до неї сторонніх осіб. Використання сучасного програмного забезпечення і захищених баз даних поряд з іншими заходами сприятиме підвищенню ефективності роботи готелів і досягненню поставлених завдань в області безпеки послуг, що надаються.

Висновок. Узагальнюючи викладений матеріал, необхідно сказати про тенденції розвитку систем безпеки в готелях, які позначені сформованими умовами конкурентної боротьби за клієнта. Менеджмент сучасних готельних підприємств серйозно ставиться до поставлених завдань розвитку безпеки, вкладаючи в даний напрямок значні фінансові кошти (в оновлення технічних систем, навчання персоналу тощо), тим самим забезпечуючи імідж підприємству.

Література

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: КНОРУС, 2013. — 168 с.

2. Терехов А.М. Характеристика рисков в гостиничном бизнесе и возможные пути их минимизации / А.М. Терехов // NovaInfo.Ru (Электронный журнал.) – 2015. – № 35.- С. 14.