

45. БЕЗПЕКА В ТУРИСТИЧНОМУ ТА ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

О. А.Проценко,

Н. М. Кравчук

Національний університет харчових технологій

Під час відпочинку люди найменше думають про свою безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Тому завдання адміністрації готелів та туристичних фірм полягає в попередженні всіх можливих ризиків для життя і здоров'я постояльців.

Ефективне вирішення проблеми безпеки готельного та туристичного бізнесу вимагає розумного підходу, заснованого на аналізі функціонування і виявленні найбільш вразливих зон і особливо небезпечних загроз, складання всіх можливих сценаріїв і вироблення адекватних заходів протидії.

Комплексний підхід передбачає оптимальне сполучення організаційних, технічних і фізичних заходів попередження і своєчасне реагування на будь-яку нестандартну ситуацію. Ключового значення набув адекватний вибір технічних засобів системи безпеки, їх правильне проектування, монтаж і обслуговування.

Традиційний метод посилення безпеки шляхом збільшення чисельності співробітників не дає бажаного результату як через економічні розуміння, так і малу ефективність такого підходу. Людина, що несе службу, піддана стомлюваності, неуважності, не виключена змова зі злочинцями, шантаж, залякування тощо. Єдине правильне рішення питання безпеки – використання системного, комплексного підходу, що поєднує в собі метод організаційного, технічного і фізичного характеру в їхньому правильному сполученні і розумному визначенні частки кожної складової.

До організаційних заходів належать: спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу співробітників, що відповідають за безпеку; проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки; технології готельного обслуговування; принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях.

Очевидно, що перехід до нової, сучасної концепції безпеки, що передбачає застосування складної спеціальної техніки, вимагає перегляду тактичних аспектів у роботі різних служб готелю.

Працівники служб безпеки мають постійно покращувати досвід своїх служб, дані статистики правопорушень, мати консультативну взаємодію з філіями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств.

Сьогодні у розрядження професіоналів готельної та туристичної справи наявні різноманітні засоби боротьби зі злочинами: системи електрочіпових карткових замків, сейфи, системи охоронної сигналізації, систем відео

спостереження тощо. Слід зазначити, що в сучасних умовах повна безпека готелю неможлива без системи технічних засобів, без грошей.

Заходи безпеки, що розробляються та впроваджуються в готелі, мають бути націлені на виконання таких завдань:

- Забезпечення охорони і безпеки постояльців та їхнього майна
- Захист майна готелю від ворожих дій
- Забезпечення самого фасаду будинку
- Підтримання громадського порядку і забезпечення належної поведінки як персоналу так і клієнтів
- Забезпечення постояльцям спокою і конфіденційності під час їх перебування в готелі
- Забезпечення можливості і негайного ефективного реагування у випадку будь якої події, негайне вручення персоналу готелю або представників сторонніх відомств (міліція, швидка допомога)
- Гарантування належної поведінки, а також сумлінності, чесності всього персоналу готелю
- Гарантування можливості надання готелем спеціальних послуг щодо забезпечення підвищеної безпеки високопоставлених осіб, до охорони яких висуваються особливі вимоги.

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

За оцінками експертів, витрати на створення системи безпеки готельного та туристичного бізнесу, його оптимальне функціонування можуть складати 25 % всіх витрат на забезпечення функціонування системи закладів. Проблеми забезпечення власної безпеки виникають перед кожним типом закладу не лише в кризові періоди, але і при стабільному економічному середовищі.

Література:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – Киев: ВИРА–Р, "Альтерпрес", 2001. – 208 с.
2. WTO. Тенденции и методики развития мирового туризма: Практ. курс. — Мадрид: WTO, 2003.
3. Слободян Л. П. Головне — відродити туристсько-екскурсійну справу // *Голос України*. — 2004. — 27 квіт.
4. Науменко Г. П. Проблеми розвитку внутрішнього туризму в Україні // *Внутрішній туризм в Україні: окремі аспекти*: Зб. наук. ст. — К., 2002. — С. 8.