

Economics. Available at: https://www.researchgate.net/publication/254342124_Business_to_Employee_B2E_E-Business_Model_Service_to_Employees_or_Organisational_Management (Accessed 17.10.2022).

22. Tourism Barometer (2020). *UNWTO*. World Volume 18, Issue 2, May. Madrid, Spain.

23. 우리가 몰랐던 디지털 트랜스포메이션의 진실 [The truth of digital transformation that we didn't know] (2021). *KT Enterprise*. Available at: https://enterprise.kt.com/bt/P_BT_TI_VW_001.do?bbsId=646&bbsTP=A (Accessed 15.10.2022).

УДК 338.483.13:392.72

JEL Classification: L83,Z32

DOI: <http://doi.org/10.34025/2310-8185-2023-1.89.08>

Тетяна Незвещук-Когут, к.е.н., доцент,
<https://orcid.org/0000-0003-0389-3118>

Чернівецький торговельно-економічний інститут ДТЕУ,
м.Чернівці,

Вікторія Язіна, к.е.н, доцент,

<https://orcid.org/0000-0002-8695-3456>
Університет митної справи та фінансів,
м. Дніпро

УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Анотація

Актуальність. Постановка проблеми. Питання безпеки гостей для кожного підприємства готельного господарства є першочерговим. Проте, незважаючи на значну кількість систем безпеки на світовому та національному ринках, все ж таки існує необхідність організації такої системи безпеки в готелях, що повинна бути не тільки ефективною і функціональною, але і економічно вигідною та простою в експлуатації. Ефективне управління системою безпеки повинне ґрунтуватись на створенні інтегрованих рішень, які підвищують рівень безпеки та одночасно його удосконалюють.

Вище керівництво підприємств готельного господарства повинне намагатися забезпечити міжнародний рівень якості надання послуг, особливо безпеку. Управління безпекою готелю передбачає не тільки високий інвестиційний рівень в саму систему безпеки, а і створення такого «безпечного клімату», якого можна досягнути ефективним менеджментом. **Мета статті** – визначення основних елементів управління безпекою готелю та розробка загальної методики управління безпекою для подальшого

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

можливого використання в процесі функціонування та розвитку підприємств індустрії гостинності. **Методологія.** Теоретичною й методологічною основою наукової публікації стали положення економічної теорії, викладені в працях провідних зарубіжних і вітчизняних учених. Для досягнення поставленої мети дослідження було використано загальнонаукові й спеціальні методи пізнання: історично-логічний метод (при дослідженні наукових підходів до управління безпекою в готельному господарстві та їх практичної реалізації), метод систематизації й класифікації економічних процесів і явищ (при аналізі теоретико-методичних засад розвитку готельного господарства), інституціональний аналіз (при дослідженні провідних факторів та тенденцій управління безпекою в готельному господарстві), системний підхід і системний аналіз (при розробці напрямів удосконалення управління безпекою готельним господарством). **Результати.** У статті виділено основні характеристики управління безпекою готелю та визначено її роль у функціонуванні та розвитку підприємств готельного господарства. Досліджено сутність безпеки та розглянуто основні загрози для готелю, які можуть виникнути в процесі управління готелем. Запропоновано загальну методику управління безпекою підприємств готельного господарства на протокольній основі. **Практичне значення.** Практичне значення полягає у розробці наукових та практичних підходів до створення ефективного апарату управління готельним господарством. **Перспективами подальших досліджень** є здійснення теоретичного обґрунтування вибору певної системи управління безпекою та розробка нових напрямів управління безпекою готелю на основі результатів зазначеного оцінювання.

Ключові слова: безпека, готель, загрози, індустрія гостинності, управління.

Кількість джерел: 8; кількість рисунків: 1.

Tetiana Nezveshchuk-Kohut, Candidate of Economic Sciences,
Associate Professor,
<https://orcid.org/0000-0003-0389-3118>
Chernivtsi Trade and Economics Institute SUTE, Chernivtsi
Viktoriiia Yazina, Candidate of Economic Sciences,
Associate Professor,
<https://orcid.org/0000-0002-8695-3456>
University of Customs and Finance, Dnipro

SECURITY MANAGEMENT OF HOSPITALITY INDUSTRY ENTERPRISES IN MODERN CONDITIONS

Summary

The article reveals the issue of guest safety for every hotel business is of primary importance. However, among the large number of security systems on the world and national markets, there is a need to organize such a security system in hotels, which should be not only effective and functional, but also economically profitable and easy to operate.

Effective management of the security system should be based on the creation of integrated solutions that increase the level of security and at the same time improve it. The top management of hotel enterprises should try to ensure the international level of service quality, namely safety. Hotel security management involves not only a high level of investment in the security system itself, but also the creation of such a «safe climate» that can be achieved by effective management. The purpose of the article is to identify the main elements of hotel security management and develop a general security management methodology for further possible use in the process of operation and development of hospitality industry enterprises. The theoretical and methodological basis of the dissertation work became the provisions of economic theory, set forth in the works of leading foreign and domestic scientists.

The article highlights the main characteristics of hotel security management and defines its role in the functioning and development of hotel enterprises. The essence of security has been studied and the main threats to the hotel that may arise in the process of hotel management have been considered. A general method of security management of hotel enterprises on a protocol basis is proposed. The practical significance lies in the development of scientific and practical approaches to the creation of an effective hotel management apparatus at the national level. Carrying out a theoretical justification of the choice of a certain security management system. Development of new areas of hotel security management based on the results of the specified assessment.

Keywords: hospitality industry, hotel, management, security, threats.

Number of sources – 8, number of drawings – 1.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із практичними завданнями. Сьогодні індустрія гостинності – це самостійний сектор економіки, що набирає швидких темпів розвитку. Головним детермінантом індустрії гостинності є готельне господарство, яке передбачає постійну роботу із гостями та задоволення їхніх потреб під час тимчасового перебування у засобі розміщення. У сучасних умовах підвищеної небезпеки, спричинених введенням воєнного стану в Україні, для готельного підприємства надзвичайно важливою є безпека кожного гостя, який тимчасово перебуває у закладі розміщення та повністю довірив йому своє життя, здоров'я, особисті речі та особисту інформацію. На підставі цього підприємство готельного бізнесу зобов'язане забезпечити повний комплекс заходів щодо безпечних умов перебування як на території, так і у всіх приміщеннях готелю.

Управління сучасною системою безпеки на підприємствах готельного господарства – дуже важливий фактор забезпечення

високої якості наданих послуг. Тому проблема ефективного управління безпекою підприємств індустрії гостинності в сучасних умовах стоїть надзвичайно гостро та потребує нових наукових поглядів, що зумовлюють необхідність впровадження новітньої системи управління безпекою.

Аналіз останніх наукових досліджень і публікацій.

Вагомий науковий внесок в опрацювання питань управління безпекою підприємств індустрії гостинності зробили такі вітчизняні та зарубіжні дослідники: Л. Г. Агафонова, С. І. Байлик [1], Е. А. Балашова [2], Н. М. Гоблик-Маркович [3], О. С. Камушков, С. О. Максимюк [4], М. І. Миронова [5], Є. Ю. Нікольська [6], Х. Й. Роглев [7], В. О. Ткач та ін.

Формулювання цілей статті й аргументування актуальності поставленого завдання. Необхідність внесення змін у систему управління безпекою підприємств індустрії гостинності передбачає ознайомлення із її положеннями, особливостями, структурою та сукупністю виробничих зв'язків всередині самого підприємства, а також його взаємодією із зовнішнім середовищем. Актуальними питаннями є визначення основних елементів та розробка загальної методики управління безпекою готелю для подальшого можливого використання в процесі функціонування і розвитку підприємств індустрії гостинності.

Аналіз управління безпекою діяльності підприємства дозволяє запропонувати найбільш ефективні технології як загальної системи управління готелем, так і її окремих ланок. Під час проведення дослідження щодо управління безпекою головним завданням є попередження або усунення всіх можливих ризиків для життя і здоров'я гостей, їхнього майна. Оцінка ефективності від впровадження комплексної технології управління безпекою показує низку переваг у системі управління підприємством і для гостей, і для персоналу.

Виклад основного матеріалу. Підприємства готельного господарства сьогодні намагаються дотримуватися як національних, так і міжнародних стандартів якості надання послуг, що значно підвищує рівень обслуговування гостей та гарантує умови для

нормального функціонування і провадження господарської діяльності. Управління безпекою готелю не є винятком, адже від системи безпеки залежить багато факторів функціонування та розвитку готелю.

Виділимо такі основні елементи управління безпекою готелю:

- формування основних цілей і завдань щодо організації безпеки;
- проведення SWOT-аналізу управління безпекою;
- впровадження організаційно-технічних заходів у комплексну систему управління безпекою;
- забезпечення гнучкості і керованості системи управління безпекою;
- проведення PEST-аналізу управління безпекою готелю;
- реалізація заходів подальшого розвитку, впровадження або заміна управління системи безпеки [1].

Саме такі елементи та положення мали б увійти в основу систематичних, упереджувальних та аналітичних заходів, які б забезпечували повну безпеку або мінімізували вплив негативних факторів на процес надання готельних послуг і, як наслідок, гарантували б збереження життя та здоров'я гостей і персоналу.

Зважаючи на негативні наслідки світової пандемії, а починаючи з 2022 року – введення воєнного стану та повномасштабну війну, сьогодні підприємствам готельного бізнесу варто концентрувати увагу на розробку таких внутрішніх документів, які б забезпечували системну роботу щодо забезпечення безпеки.

Для початку виділимо основні види безпеки, які характерні для підприємств цієї сфери:

- безпека життя і здоров'я: захист від механічного чи фізичного впливу; захист від ураження електричним струмом; захист від катаклізмів; захист від зараження хворобами (санітарно-гігієнічна безпека); протипожежна безпека; захист від тварин, комах, повзунів тощо;

- морально-психологічна безпека: дотримання норм етики та правил гостинності з урахуванням національних, релігійних, расових та інших особливостей гостя, зокрема осіб з особливими потребами;

**ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ
ПІДПРИЄМСТВАМИ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ**

- безпека майна: забезпечення збереження коштів та матеріальних цінностей, особистих речей тощо у номері, інших приміщеннях, на території готелю, у встановлених місцях (сейфовій кімнаті, сейфі);

- інформаційна безпека: забезпечення конфіденційної інформації щодо перебування, дотримання гарантій конфіденційності персональних даних, публічність та достовірність інформації про готель;

- економічна безпека: забезпечення стану захищеності за допомогою впровадження та реалізації системних заходів із економічного, правового, організаційного, інженерно-технічного і соціально-психічного спрямування [3].

Основні напрями загроз групуємо у такі основні складові (рис. 1).



*Рис. 1. Основні напрями загроз у підприємствах готельного бізнесу**

* Джерело: розроблено автором.

Однак, зважаючи на події, які сталися в Україні у 2022 році, а саме введення воєнного стану та повномасштабні активні бойові дії на частині території України, робота готелів характеризувалася не лише врахуванням зазначених вище загроз, а й умовами швидкого реагування на вплив зовнішніх факторів та необхідності розробки комплексних заходів щодо забезпечення безпеки персоналу та гостей, у разі їх наявності (для готелів, що розміщені на територіях активних бойових дій та підвищеної небезпеки).

Так, протягом березня-квітня 2022 року західні готелі продемонстрували досить вражаючу динаміку, маючи тимчасовий, але рекордно високий рівень завантаженості. Це було викликано переміщенням людей переважно зі східних, південних та центральних областей, які шукали більш безпечні місця. Деякі з них були транзитними гостями, які подорожували до інших країн, а інші – внутрішньо переміщеними особами, які обрали захід України як тимчасове місце проживання. Як наслідок, такі готелі досягли 100% заповнюваності. Наприклад, всі готелі Чернівецької та Івано-Франківської області були заповнені на 100% з кінця лютого по квітень. Компанія Premier Hotels & Resorts підтверджує, що в її готелі у Львові спостерігалися і спостерігаються періоди відсутності вільних номерів. Для порівняння, за даними HotelMatrix, середня заповнюваність готелів в Україні у березні становила 44%, у квітні – 38%, у травні – 33%. Також у готелях зупинялося багато журналістів з усього світу, представників міжнародних дипломатичних місій, посольств, волонтерських організацій та корпоративних клієнтів, які в перші місяці війни перемістили свої команди у безпечніші регіони [8].

Відповідно до зазначених умов, а також у зв'язку з постійною зовнішньою небезпекою підприємствам готельного бізнесу необхідно було розробляти протоколи безпеки, які враховували та передбачали комплекс заходів щодо недопущення та попередження нанесення шкоди життю, здоров'ю, чи майну особи, яка тимчасово перебуває у закладі розміщення.

Комплексний підхід у даному випадку передбачає оптимальне

сполучення організаційних, технічних і фізичних заходів попередження і своєчасне реагування на будь-яку нестандартну ситуацію.

Відповідно до цих складових підприємствам готельного бізнесу рекомендуємо розробляти відповідні стандарти або протоколи безпеки за напрямками, які забезпечуватимуть упереджувальні заходи та будуть направлені в основному на:

- захист персоналу, гостей та їхнього майна;
- захист готельного майна від ворожих дій, фізичного впливу;
- захист будівлі, прилеглої території, підсобних та допоміжних приміщень;
- підтримання громадського порядку та респектабельної поведінки у всіх громадських приміщеннях готелю;
- забезпечення спокою та усамітнення гостей під час перебування в готелі;
- здатність забезпечити негайне та ефективне реагування у разі будь-якого інциденту негайне втручання персоналу готелю або сторонніх органів (поліції, швидкої допомоги тощо);
- відповідальність керівництва готелю у рамках забезпечення безпеки перед споживачами, персоналом;
- виконання всіх нормативно-правових документів, актів, стандартів, державних будівельних норм щодо безпеки та належного санітарно-гігієнічного стану.

Для забезпечення розробка загальної методики управління безпекою у готелях пропонуємо використання системного, комплексного підходу, що поєднує в собі методи організаційного, технічного і фізичного характеру в їхньому правильному сполученні і розумному визначенні частки кожної складової. Таким чином, до організаційних заходів віднесемо:

- спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу співробітників, що відповідають за безпеку;
- проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки;

- стандарти та скрипти технологічних процесів готельного обслуговування;
- правила організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень;
- регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях;
- забезпечення належного інформування про наявність та схем розташування бомбосходищ.

Для забезпечення індивідуального підходу до розробки таких нормативно-регулюючих внутрішніх документів пропонуємо такі основні етапи та заходи:

1. Аналіз переліку можливих негативних чинників, ймовірностей ризику і потенційного негативного впливу:

- аналіз прилеглої території, зовнішньої частини будівлі готелю;
- аналіз функціональної організації приміщень;
- аналіз житлових приміщень;
- аналіз приміщень громадського призначення;
- аналіз систем опалення, вентиляції і кондиціонування;
- аналіз електропостачання та електрообладнання, автоматики;
- аналіз стану ліфтів та інших видів механічного транспорту;
- аналіз дотримання санітарно-гігієнічних та екологічних вимог;
- аналіз протипожежної безпеки;
- схеми евакуації людей та порядок дій персоналу і гостей у надзвичайних ситуаціях (таких, як стихійне лихо, пожежі, повітряна тривога, воєнні дії тощо) [4].

2. Реалізація проєкту, що передбачає комплексний підхід і взаємне сумісництво організаційних, технічних та кадрових заходів й рішень:

- розробка системи управління якістю, яка включатиме всі можливі процеси;
- узгодження всіх комунікацій та алгоритмів дій, заходів, кроків.
- розробка коригувальних та запобіжних дій;
- постійний моніторинг та періодичний внутрішній аудит [5].

3. Ефективний підбір технічного оснащення – правильне проєктування, монтаж і обслуговування технічних засобів:

- виділення не менше як 25 % всіх витрат на забезпечення функціонування системи безпеки готелю;

- налагодження договірної співпраці з відповідними службами, підрядниками, виконавцями [6].

4. Забезпечення гнучкої та керованої системи управління безпекою з подальшою можливістю її розвитку, модернізацією та зміною конфігураційного комплексу:

- постійна актуалізація заходів відповідно до змін законодавства, виявлення потенційних загроз, причин або недоліків [8].

5. Аналіз та ретельний вибір технічних засобів, до яких варто віднести різноманітні системи захисту та оповіщення, зокрема:

- система відеоспостереження;
- система контролю доступу (електронні замки в номерах);
- охоронна сигналізація;
- пожежна система;
- паркувальні системи;
- система безпечних приміщень і сейфів;
- системи оповіщення.

Отже, підбиваючи підсумок наведеного вище можна зазначити, що нестабільні умови функціонування закладів розміщення, що спричинені впливом негативних факторів, зумовлюють топ-менеджмент шукати нові засоби щодо організації та забезпечення нормативного функціонування підпорядкованих підприємств. Під час воєнного стану та при наявності зовнішніх загроз функціонування підприємств готельного бізнесу можливе лише при гарантуванні безпеки матеріально-технічної бази підприємства, його персоналу, і як наслідок злагодженої роботи – гостям та їх майну. Лише за таких умов та якісно розробленої системи заходів можливе забезпечення нормального функціонування закладу розміщення та розробки його подальших стратегій.

Висновки з проведеного дослідження. Відповідно до поставленої мети нами було визначено основні елементи управління безпекою у готелі, запропоновано загальні методики

управління безпекою для подальшого можливого використання в процесі функціонування та розвитку підприємств індустрії гостинності, оскільки безпека у готелі – це безумовно найважливіша умова функціонування готелю, це стан захищеності гостей та персоналу від зовнішніх і внутрішніх загроз. Вагомість безпечних умов перебування у готелі підтверджується рядом негативних подій та наслідків, спричинених всесвітньою пандемією, введенням в Україні воєнного стану, різноманітних катаклізмів, у тому числі землетрусів. Саме при таких обставинах, при їх відсутності, заклади розміщення у першочерговому порядку повинні розробити додаткові заходи безпеки – протоколи безпеки, стандарти чистоти і безпеки, системи безпеки, за запропонованою загальною методикою управління безпекою.

Список використаних джерел:

1. Байлик С.І. Готельне господарство: організація, управління, обслуговування. Київ: Альтерпрес, 2015. 329 с.
2. Балашова Е.А. Готельний бізнес. Як досягти бездоганного сервісу. М.: Вершина, 2005. 176 с.
3. Гоблик-Маркович Н.М. Напрями формування сучасної маркетингової стратегії розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії України: теорія, практика, інновації розвитку: *тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції*. Мукачево: РВВ МДУ, 2018. 113 с.
4. Максимюк С.О. Організаційний механізм економічної безпеки на прикладі підприємств індустрії гостинності. *Матеріали наукової конференції: Актуальні проблеми економіки і торгівлі в сучасних умовах євроінтеграції*. Львів: ЛТЕУ, 2017. 440 с. С.428-430.
5. Миронова М.І., Миронов Ю.Б. Показники ефективності діяльності підприємств індустрії гостинності. *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції: Сучасні технології менеджменту, інформаційне, фінансове та облікове забезпечення розвитку економіки в умовах євроінтеграції*. Черкаси: Східноєвропейський університет економіки і менеджменту, 2020. 557 с. С.517-520.
6. Нікольська Є.Ю. Актуальні проблеми розвитку готельного бізнесу. *Шлях науки*. 2014. № 6. С. 54-57.
7. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : підручник. К.: Кондор, 2009. 408 с.
8. 7 кроків до безпечного простору в готелі. URL: <https://oppb.com.ua/articles/7-kroktiv-do-bezpechnogo-prostoru-v-goteli>

References:

1. Bailyk S.I. (2015) *Hotelne gospodarstvo: orhanizatsiia, upravlinnia, obsluhovuvannia* [Hotel management: organization, management, service]. Kyiv: Alterpres, 329 p. (in Ukr.).
2. Balashova E.A. (2005). *Hotelnyi biznes. Yak dosiahty bezdohannoho servisu* [Hotel business. How to achieve flawless service.].M.: Vershyna, 200 p. (in Ukr.).

3. Goblyk-Markovych N.M. (2018) Directions for the formation of a modern marketing strategy for the development of hotel and restaurant business enterprises. *Напрями формування сучасної маркетингової стратегії розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу* [Directions of formation of modern marketing strategy of development of the enterprises of hotel and restaurant business]. Mukachevo: RVV MDU, pp. 113. (in Ukr.).
4. Maksimyuk S.O. (2017) Organizational mechanism of economic security on the example of enterprises of the hospitality industry. *Organizacijnij mekhanizm ekonomichnoї bezpeki na prikladi pidpriemstv industriї gostinnosti* [Organizational mechanism of economic security on the example of enterprises of the hospitality industry]. Lviv: LTEU, pp. 428-430. (in Ukr.).
5. Mironova M.I., Mironov Y.B. (2020) Indicators of efficiency of enterprises of the hospitality industry. *Pokazniki efektyvnosti diyal'nosti pidpriemstv industriї gostinnosti* [Indicators of efficiency of enterprises of the hospitality industry]. Cherkasy: Eastern European University of Economics and Management, pp. 517-520. (in Ukr.).
6. Nikolska Y.Y. (2014) Actual problems of hotel business development. *Aktualni problemi rozvitku gotelnogo biznesu, Shlyah nauki* [Actual problems of hotel business development]. Shlyah nauki. № 6. Pp. 54-57. (in Ukr.).
7. Roglyev H.J. (2009) *Osnovi gotelnogo menedzhmentu* [Fundamentals of hotel management] K.: Kondor, 408 p. (in Ukr.).
8. 7 steps to a safe space in the hotel (2022) Available at: <https://oppb.com.ua/articles/7-krokviv-do-bezpechnogo-prostoru-v-goteli> (Accessed 14 March 2023) (in Ukr.).