

УДК 338.640

**Григоревська О.О.**, к.е.н., доцент,  
**Клочков Р.Ю.**, здобувач вищої освіти  
Київський національний університет  
технологій та дизайну, м. Київ, Україна

## **ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

Готель є місцем відпочинку і, як наслідок, підвищеного скупчення людей. Адміністрація готелю бере на себе обов'язок не лише забезпечити затишне проживання і гарантії чудового відпочинку, але і гарантію безпеки людей, що проживають у готелі, їхнього життя, здоров'я, майна тощо.

Готелі як об'єкти впровадження комплексних систем безпеки мають деякі принципові відмінності від промислових або військових (режимних) об'єктів. Основними з них є

– готельні комплекси (готелі) зацікавлені у створенні іміджу відкритого будинку із забезпеченням режиму найбільшого сприяння для максимального числа клієнтів, в зв'язку з цим будь-які пристрої безпеки не повинні мати страхітливого вигляду, але в той же час вселяти гостям почуття особистої безпеки і забезпечувати їм комфортність; – готелі, в більшості випадків, розташовуються в межах міста, в середовищі активного руху транспорту і пішоходів;

– системи підходів до готелю і в номери повинні бути гранично простими і не створювати для клієнтів великих труднощів.

Слід зазначити, що в сучасних умовах безпека готелю неможлива без системи технічних засобів безпеки. Заходи безпеки, що розробляються та впроваджуються в готелі, мають бути націлені на виконання таких завдань: забезпечення охорони і безпеки гостей та їхнього особистого майна під час перебування в готелі; захист майна готелю від ворожих дій (крадіжок, актів вандалізму тощо); забезпечення захисту готелю (самого будинку і всього, що в

ньому знаходиться) від терористичних актів (нападів, саботажу тощо); підтримування громадського порядку і забезпечення належної поведінки у всіх громадських місцях готелю; створенні атмосфери спокою і конфіденційності під час їх перебування в готелі; забезпечення можливості негайного й ефективного реагування у випадку будь-якої події, що вимагає втручання персоналу готелю або представників сторонніх відомств (наприклад, міліції, швидкої допомоги тощо); гарантування належної поведінки, а також сумлінності і чесності всього персоналу готелю; гарантування можливості надання готелем спеціальних послуг із 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 убереже співробітників від необґрунтованих звинувачень. А це, поряд з іншими аспектами, підвищить репутацію готелю і, як наслідок, збільшить його заповнюваність.

Створення комплексної системи безпеки дозволяє значно підвищити ступінь забезпечення безпеки готелю і його мешканців, підвищити якість обслуговування клієнтів, полегшити роботу обслуговуючого персоналу. Наприклад, всі готельні номери можна оснастити спеціалізованими пультами, пов'язаними з загальним комплексом автоматизації будинку, що забезпечують управління освітленням, радіоприймачами, телевізорами, викликом покоївки, технікою, передачу тривожного сигналу до служби безпеки, прохання про медичну допомогу тощо.

Побудова інтегрованого комплексу технічних засобів безпеки дає повний взаємозв'язок усіх систем, забезпечує високий ступінь автоматизації багатьох процесів управління готелем, полегшує і прискорює процес прийняття рішень оператором служби безпеки в екстремальній ситуації. Говорячи про принципи організації комплексу, необхідно враховувати характерні риси і конкретні умови функціонування об'єкта, а також наявні фінансові можливості.

## Література

1. Більовська О.О. Формування системи забезпечення безпеки послуг як інструмент підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства. Вісник Харківського національного університету імені ВН Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. 2017. – №.6. – С. 138-142.
2. Козлова А.О. Безпека готельних комплексів як складова ефективності туристичного менеджменту та привабливості туристичних підприємств для вітчизняних туристів (на прикладі Туреччини). Вісник економіки транспорту і промисловості. 2019. – №. 65. – С. 142-149.
3. Рібун М.В. Безпека підприємств готельного бізнесу як об'єкт теоретичного дослідження. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія економічна. 2013. Вип. 1. С. 304-313. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu\\_e\\_2013\\_1\\_40](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_e_2013_1_40) (дата звернення: 03.04.2024).
4. Технологія готельної справи: навчальний посібник / Укл.: І. К. Нестерчук, С.В. Тищенко, Т.М. Чернишова, Б. Л. Шевчук., А.С. Осіпчук. Житомир: 2019. – 223с.