



УДК 005.934:640.4(045)

ORGANIZATION OF SAFETY MEASURES IN THE HOSPITALITY INDUSTRY**ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАХОДІВ БЕЗПЕКИ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

Vivsiuk I.O. / Вівсюк І.О.

PhD in Economics / доктор філософії з економіки

ORCID: 0000-0001-9170-0886

Lukianets A.V. / Лук'янець А. В.

ORCID: 0000-0002-9973-5386

*Vinnitsia Institute of Trade and Economics of State University of Trade and Economics,**Vinnitsia, Soborna, 87, 21050**Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ,**Вінниця, Соборна, 87, 21050*

Анотація. У статті розглядається проблематика та шляхи організації заходів безпеки в індустрії гостинності. В умовах всесвітньої пандемії та повномасштабної війни на території України підприємства готельно-ресторанного господарства та туристичні дестинації вимушені були адаптуватися до нових умов діяльності, зокрема, змінилися нормативи забезпечення заходів безпеки. Основним заданням в індустрії гостинності є не лише надання якісних послуг, а й збереження життя та здоров'я споживачів та працівників. Таким чином, у статті розглянуто основні заходи безпеки в готельно-ресторанних підприємствах та туристичних дестинаціях та особливості їх організації.

Ключові слова: безпека, туризм, готельне господарство, ресторанне господарство, індустрія гостинності.

Вступ.

Під час діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства як складової туристичної сфери найголовнішим аспектом є забезпечення безпеки як для споживачів, так і для персоналу. В умовах світової пандемії COVID-19 та воєнного стану на території України індустрія гостинності зіштовхнулася з новими викликами, що спонукало до адаптації для ефективної та конкурентоздатної діяльності.

Основна частина.

У сучасних умовах бізнесу на ринку готельно-туристичних послуг для збереження конкурентоспроможності готельного підприємства варто реалізовувати цілий комплекс заходів щодо формування і закріплення конкурентних переваг через призму ключового фактору – безпеки [8]. За результатами кожного туристського сезону, коли туристські підприємства обслуговують чималі туристичні потоки, у ЗМІ регулярно висвітлюються випадки, що наочно демонструють недостатньо якісне обслуговування або порушення норм безпеки туриста. Нещасні випадки трапляються з туристами під час екскурсій, розважальних заходів, піших походів, водних заходів, під час відпочинку в готелях і, звичайно ж, в ресторанах [3]. Тож, питання щодо забезпечення безпеки в індустрії гостинності є гострим та вимагає більшої уваги.

Сьогодні в Україні діє Закон України «Про туризм», який регулює у тому числі й питання безпеки туристів під час подорожей та заходів. Цей правовий документ зобов'язує суб'єктів туристичної діяльності організувати та



здійснювати такі види діяльності, як:

- 1) організація безпечних умов трансферу та перебування туристів у закладах тимчасового проживання в рамках туру, облаштування трас походів, екскурсій, територій проведення анімаційних заходів та змагань, забезпечення туристів справним спорядженням, інвентарем тощо;
- 2) знайомство та навчання туристів засобам профілактики від травм та нещасних випадків, проведення інструктажів із надання першої медичної допомоги, а також інформування про потенційні джерела небезпеки, які визначаються характером маршруту та поведінкою туристів;
- 3) контроль суб'єкта туристичної діяльності за підготовкою туристів до подорожей та туристичних заходів;
- 4) надання необхідної інформаційної допомоги туристам, що зазнають лиха, транспортування потерпілих та організація медичної допомоги;
- 5) розроблення та впровадження необхідних вимог безпеки під час організації та проведення походів з автомобільного, гірського, лижного, велосипедного, водного, мотоциклетного, пішохідного туризму та спелеотуризму [5].

Тож, забезпечення безпеки в туристичній та рекреаційній сфері потребує здійснення державної політики, що сприяє формуванню адміністративно-правових, організаційних та соціально-економічних засад, спрямованих на забезпечення безпеки особи, суспільства і держави в цілому, реалізації та захисту прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, безпечне довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав під час туристичних подорожей [6].

Організація заходів безпеки в індустрії гостинності – це комплекс організаційних дій, спрямованих на забезпечення безпеки споживачів послуг гостинності та персоналу, що ґрунтуються на нормативно-правових актах країни та враховують усі можливі загрози.

Організація заходів безпеки на підприємствах готельно-ресторанного господарства та на туристичних дестинаціях має передбачати:

- захист життя та здоров'я гостей та персоналу;
- захист майна споживачів, закладів та туристичних місць;
- проведення систематичного навчання персоналу щодо дій в екстремальних ситуаціях;
- створення екосередовища під час діяльності та надання послуг;
- дотримання норм експлуатації технічного устаткування;
- регламентацію системи дій персоналу в надзвичайних ситуаціях;
- забезпечення технічного оснащення, що дозволяє забезпечити заходи безпеки.

До технічних засобів 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 [8].

В умовах війни заклади готельно-ресторанного господарства та туристичні дестинації мають бути забезпечені системами сповіщення для оголошення повітряної небезпеки та наявні укриття безпосередньо або поблизу.

В умовах цифрової трансформації особлива увага приділяється саме забезпеченню інформаційної безпеки. Доцільно розглядати інформаційну безпеку в обраній сфері дослідження як систему захисту суб'єктів індустрії гостинності та туризму від інформаційних загроз цифрового походження, які супроводжують процес функціонування туристичних та готельних систем різного рівня. В якості одного з аспектів інформаційної безпеки туризму варто також розглядати збалансованість і безпеку інформаційного впливу туристичної діяльності на територіальні системи. Доцільно відзначити також, що дві основні складові інформаційної безпеки індустрії гостинності та туризму – це безпека персональних даних туристів і безпека інформаційного середовища [7].

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 [1].

Сфера готельних послуг може привабити значну кількість споживачів завдяки добре організованій комунікації. Готелі, що використовують стратегію сталого розвитку, можуть покращити вплив на екосередовище за допомогою заходів: енергозбереження, скорочення відходів та збереження води. Окрім цього, готельна індустрія формує екологічну культуру обізнаності як обслуговуючого персоналу так і споживачів готельних та ресторанних послуг. Просвітницька діяльність готелів сприяє підтримці якості та безпеки екосередовища, що впливає на економію за рахунок зменшення експлуатаційних витрат: споживання енергії та води, утилізації відходів можна використовувати прості та доступні заходи, що також приносять бажані результати, скорочення відходів та зменшення споживання паперу; заощадження води [2].

Окрім заходів безпеки для туристів, варто зважати і на безпеку персоналу, що регламентується Законом України «Про охорону праці». Заходи з охорони праці, техніки безпеки закладів індустрії гостинності включають в колективний договір у вигляді угоди на проведення заходів, що спрямовані на покращення умов праці, охорони праці, дотримання техніки безпеки, виробничої санітарії тощо. Профілактика виробничого травматизму та професійного захворювання передбачає умови ретельного вивчення причин їх виникнення. Для полегшення цього завдання прийнято поділяти причини виробничого травматизму і професійного захворювання на такі основні групи: організаційні, технічні, санітарно-гігієнічні вимоги, економічні, психофізіологічні [4].



Висновки.

Таким чином, підприємства індустрії гостинності мають організувати заходи безпеки відповідно законодавчим нормативам та нових умов турбулентного зовнішнього середовища, забезпечуючи безпечні умови праці для персоналу та споживачів послуг гостинності.

Література:

1. Більовська О. О. Формування системи забезпечення безпеки послуг як інструмент підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна*. 2017. № 6. С. 138-142.
2. Бірюкова О. В. Безпека екосередовища індустрії гостинності: стратегія сталого розвитку. *Science, innovations and education: problems and prospects* : III Міжнар. наук.-практ. конф., 13-15 жовтня 2021 р. Токіо (Японія) : CPN Publishing Group, 2021. С. 242-245.
3. Валінкевич Н. В., Тищенко С. В. Забезпечення безпеки та страхування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка і суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1520>
4. Головка О. М., Чорій М. В. Складові сучасних підходів до охорони праці, техніки безпеки, естетики й ергономіки устаткування в закладах ресторанного господарства. *Економіка і суспільство*. 2017. № 8. С. 524-531.
5. Заваріка Г. М., Денищенко Л. В., Косенко В. В. Правові та організаційні засади безпеки діяльності у сфері туристичного та готельного бізнесу в Україні. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2021. № 3. С. 24-32.
6. Кожухівська Р. Б., Тимчук С. В. Безпекова діяльність у сфері туризму та рекреації в Україні: аналітичний огляд. *Економіка і суспільство*. 2023. № 53. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2663>
7. Костинець В. В. Безпекові аспекти індустрії гостинності та туризму. *Менеджмент і безпека: теоретичні та прикладні аспекти* : матеріали наук.-практ. інтернет-конф., 12 травня 2021 р. Львів : ЛьвДУВС, 2021. С. 80-83.
8. Незвещук-Когут Т. Безпека як фактор конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності. *Синергія науки і бізнесу у повоєнному відновленні Херсонщини* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конференції, 26–28 квітня 2023 р. Одеса : Олді+, 2023. С. 181-185.

References.

1. Bilovska O. O. (2017). Formuvannia systemy zabezpechennia bezpeky posluh yak instrument pidvyshchennia konkurentospromozhnosti hotelnoho pidpriemstva [Formation of a service security system as a tool for increasing the competitiveness of a hotel enterprise]. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu imeni V. N. Karazina – Bulletin of Kharkiv National University named after V. N. Karazin*, 6, 138-142. [in Ukrainian].
2. Biriukova O. V. (2021). Bezpeka ekoseredovishcha industrii hostynnosti: stratehiia staloho rozvytku [Environmental security of the hospitality industry: a strategy for sustainable development]. *Science, innovations and education: problems and prospects*, 13-15.10.2021. Tokio (Japan) : CPN Publishing Grou, 242-245. [in Ukrainian].



3. Valinkevych N. V., Tyshchenko S. V. (2022). Zabezpechennia bezpeky ta strakhuvannia pidpryiemstv hotelno-restorannoho biznesu [Ensuring security and insurance of hotel and restaurant business enterprises]. *Ekonomika i suspilstvo – Economy and society*, 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1520> [in Ukrainian].

4. Holovko O. M., Chorii M. V. (2017). Skladovi suchasnykh pidkhodiv do okhorony pratsi, tekhniky bezpeky, estetyky y erhonomiky ustatkuvannia v zakladakh restorannoho hospodarstva [Components of modern approaches to labor protection, safety technology, aesthetics and ergonomics of equipment in restaurants]. *Ekonomika i suspilstvo – Economy and society*, 8, 524-531. [in Ukrainian].

5. Zavarika H. M., Denyshchenko L. V., Kosenko V. V. (2021). Pravovi ta orhanizatsiini zasady bezpeky diialnosti u sferi turystychnoho ta hotelnogo biznesu v Ukraini [Legal and organizational principles of security in the field of tourism and hotel business in Ukraine]. *Industriia turyzmu i hostynnosti v Tsentralnii ta Skhidnii Yevropi – Tourism and hospitality industry in Central and Eastern Europe*, 3, 24-32. [in Ukrainian].

6. Kozhukhivska R. B., Tymchuk S. V. (2023). Bezpekova diialnist u sferi turyzmu ta rekreatsii v Ukraini: analitychnyi ohliad [Security activities in the field of tourism and recreation in Ukraine: an analytical review]. *Ekonomika i suspilstvo – Economy and society*, 53. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2663>

7. Kostynets V. V. (2021). Bezpekovi aspekty industrii hostynnosti ta turyzmu [Security aspects of the hospitality and tourism industry]. *Menedzhment i bezpeka: teoretychni ta prykladni aspekty : materialy nauk.-prakt. internet-konf. – Management and security: theoretical and applied aspects: scientific and practical materials Internet conference*. Lviv: LvDUVS, 2021. pp. 80-83.

8. Nezveshchuk-Kohut T. (2023). Bezpeka yak faktor konkurentospromozhnosti pidpryiemstv industrii hostynnosti [Security as a factor in the competitiveness of enterprises in the hospitality industry]. *Synerhiia nauky i biznesu u poviennomu vidnovlenni Khersonshchyny : materialy Mizhnar. nauk.-prakt. konf. – Synergy of science and business in the post-war reconstruction of the Kherson region: materials of the International science and practice conference*, April 26–28, 2023. Odesa: Oldi+, 2023. pp. 181-185.

Abstract. *The article examines issues and ways of organizing security measures in the hospitality industry. In the conditions of a global pandemic and a full-scale war on the territory of Ukraine, hotel and restaurant enterprises and tourist destinations were forced to adapt to new operating conditions, in particular, the standards for ensuring security measures changed. The main task in the hospitality industry is not only to provide quality services, but also to preserve the life and health of consumers and employees. Thus, the article examines the main security measures in hotel and restaurant enterprises and tourist destinations and features of their organization.*

Keywords: *security, tourism, hotel business, restaurant business, hospitality industry.*

Стаття надіслана: 18.05.2024 р.

© Вівсюк І.О., Лук'янець А. В.