

Економічні науки

УДК 640.41:658.51

Колесник Марина Олександрівна

студентка

Харківський національний університет міського господарства

ім. О. М. Бекетова

Погасій Сергій Олександрович

кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри туризму і готельного

господарства

Харківський національний університет міського господарства

ім. О. М. Бекетова

Колесник Марина Александровна

студентка

Харьковский национальный университет городского хозяйства

им. А. Н. Бекетова

Погасий Сергей Александрович

кандидат технических наук, доцент, доцент кафедры туризма и

гостиничного хозяйства

Харьковский национальный университет городского хозяйства

им. А. Н. Бекетова

Koliesnyk M.

student

O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

Pogasiy S.

candidate of technical sciences, associate professor,

associate professor of Department of Tourism and Hotel Economy

O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

**ОРГАНІЗАЦІЯ БЕЗПЕКИ ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА РОБОТИ
ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ
ОРГАНИЗАЦИЯ БЕЗОПАСНОСТИ КАК ВАЖНАЯ
СОСТАВЛЯЮЩАЯ РАБОТЫ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ
THE ORGANIZATION FOR SECURITY AS AN IMPORTANT
COMPONENT OF THE WORK OF HOTEL ENTERPRISES**

Анотація: *Розглянуто основні положення створення системи безпеки в готелях, виявленні можливі головні загрози для гостей і персоналу готелю, зроблено класифікацію зловмисників за ступенем осначеності та їх підготовки, та можливих місць підвищеного інтересу кримінальних груп. Визначено основні складові комплексної системи безпеки готелю, наведена стисла їх характеристика. Особливу увагу приділено організаційній компоненті комплексної системи безпеки готелю.*

Ключові слова: *готель, система безпеки, персонал, загрози, система контролю та керування доступом, людський ресурс, технічний ресурс, організаційна компонента системи безпеки.*

Аннотация: *Рассмотрены основные положения создания системы безопасности в гостиницах, выявлены возможные основные угрозы для гостей и персонала гостиницы, сделана классификация злоумышленников по степени осначенности и их подготовки и возможных мест повышенного интереса криминальных групп. Определены основные составляющие комплексной системы безопасности гостиницы, приведена краткая характеристика. Особое внимание уделено организационной компоненте комплексной системы безопасности гостиницы.*

Ключевые слова: *гостиница, система безопасности, персонал, угрозы, система контроля и управления доступом, людской ресурс, технический ресурс, организационная компонента системы безопасности.*

Summary: *The basic position of creating security in hotels, identifies possible major threat to guests and hotel staff, the classification is made on the level of equipment intruders and their preparation and the possible locations of increased interest of criminal groups. The basic components of an integrated security system of the hotel, the brief characteristic. Particular attention is paid to the organizational component of an integrated security system of the hotel.*

Keywords: *hotel, security staff, threats, access control, human resources, technical resources, organizational security component.*

1. Вступ

Сучасні умови господарювання в Україні характеризуються політичною нестабільністю та наявністю кризових явищ в економіці країни. Фактори зовнішнього середовища значно ускладнюють роботу як підприємств та організацій різних форм власності та організаційно-правових форм так і підприємницьку діяльність фізичних осіб у різних сферах бізнесу. Про це свідчать такі факти, як зростання цін на всі товари та види послуг, підвищення комунальних тарифів, закриття заводів державного значення, скорочення робочих місць на підприємствах та в організаціях, зменшення тривалості робочого часу на підприємствах, що призводить до зниження життєвого рівня населення та розвитку злочинності.

Нажаль, негативні фактори зовнішнього середовища не обійшли готельне господарство. Під впливом цих факторів, власникам готелів стає все складніше підтримувати готельний бізнес на достатньо високому рівні. Із-за

не стабільної політичної ситуації зменшилася кількість подорожуючих туристів по всіх регіонах України. Економічна криза призвела до підвищення цін на всі матеріальні ресурси і послуги, що використовують в готельному господарстві.

Одним з найважливіших завдань готельного сервісу в сучасних умовах є забезпечення високого рівня безпеки, що обумовлено зростанням загрози тероризму, диверсій і ускладненням кримінальної ситуації в країні.

Тільки створення комплексної, ефективної, надійної системи охорони дозволить готелю мати імідж об'єкту, що гарантує всім гостям спокій і впевненість в своїй безпеці.

2. Постановка проблеми

Одним з найважливіших завдань підприємств готельного бізнесу в сучасних умовах є забезпечення надійної безпеки клієнтів і персоналу таких підприємств. Не кожен готель може дозволити підтримувати надійну та всебічну систему безпеки. Адаже доходи власників готелів зменшилися приблизно в 3 рази, тому вони вимушені зменшувати свій бюджет, для підтримки готельної послуги.

Мета статті розглянути основні положення забезпечення безпеки в готелях та визначити роль та значення організаційної складової при створенні і функціонуванні комплексної системи забезпечення безпеки в готельних підприємствах.

3. Літературний огляд

Питання про організацію безпеки готелів в Україні досліджували Х.Й. Роглев, Іванов І.В. та Панюков Д.В., Галицька З.М. та інші.

Х.Й. Роглев, автор навчального посібника «Основи готельного

менеджменту» [1], розглянув технологію та тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки, комплекс технічних засобів безпеки, економічну безпеку готелю тощо.

Іванов І.В. та Панюков Д.В. в своїй роботі «Концепція забезпечення безпеки сучасного готелю» [2] розглянули систему пожежної сигналізації та візуального звукового оповіщення, систему пожежегасіння, управління системою вентиляції та димовидалення, систему розблокування виходів та охоронної сигналізації, систему управління доступом та захисту інформації тощо.

Галицька З.М. в своїй статті «Створення системи безпеки в готелях України та Черкаського регіону» [3] розглянула існуючі системи безпеки в готелях України (на прикладі Черкаського регіону), найбільші проблеми при створенні та функціонуванні систем, дослідила особливості застосування систем контролю та управління доступом в готелях.

В сучасних літературних джерелах, присвячених питанням безпеки в готелях, значна увага приділяється технічним аспектам та роботі персоналу, який забезпечує охорону готелів і, практично не висвітлюються питання, пов'язані з організаційним забезпеченням створення і роботи систем безпеки готелів.

4. Організація безпеки в готелях

Основними напрямками забезпечення безпеки в готелі є підвищення пожежної та аварійної безпеки, захист гостей, персоналу, майна та інформації.

Одним із головних завдань організації безпеки готелю є створення таких умов, за яких гості готелю та персонал будуть почувати себе впевнено та комфортно не акцентуючи постійно увагу на те яким чином досягається

певний рівень безпеки в готелі.

Готель, як об'єкт застосування комплексних систем безпеки, має відмінності від інших об'єктів різних видів діяльності. До основних відмінностей відносяться наступні [1,2]:

– готель є об'єктом, який передбачає створення іміджу відкритого будинку із забезпеченням надійної безпеки та комфорту для гостей, тому пристрої безпеки повинні бути вбудовані не привертаючи уваги;

– готель, як правило, знаходиться в центрі або в межах міста, маючи розвинуту мережу транспортного сполучення з об'єктами розташованими у місті та приміській зоні;

– система проходу в готелі та в номерах повинна не створювати для гостя великих труднощів та мати простий вигляд;

– готель є об'єктом в якому може бути присутня велика кількість людей, які належать до різних соціальних груп;

– кількість та склад присутніх в готелі гостей мають значну динаміку у часі.

Організація системи безпеки починається з виявлення можливих загроз. Класифікацію можливих загроз зображено на рис.1.

Не менш важливим для організації безпеки готелю є з'ясування того які приміщення готелю можуть зацікавити окремих нападників або кримінальні групи, мети та способів їх дії. Класифікація злочинців та місць готелю, які викликають їхній інтерес зображено на рис. 2 та 3.

Як правило, система безпеки готелю складається з фізичної, технічної, організаційної та правової компонентів. Фізична компонента передбачає створення і функціонування служби охорони готелю. Технічна компонента пов'язана з використанням різноманітних технічних засобів. Правова компонента повинна забезпечити роботу системи безпеки готелю у повній

відповідності із діючим законодавством України та взаємодію персоналу готелю з правоохоронними органами. Організаційна компонента відповідає за регламентування дій персоналу готелю, стосовно безпеки, інтегрує усі вказані компоненти в одно ціле, і систему безпеки в цілому в загальну систему управління роботою готельного підприємства. Саме цій компоненті системи безпеки готелю приділено увагу в даній статті.



Рис.1. Головні загрози безпеки готелю. Складено авторами на основі [2]



Рис. 2. Групи зловмисників за ступенем оснащення та підготовки.
Складено авторами на основі [1]

В основному забезпечення безпеки в готелі здійснюють за допомогою людського та технічного ресурсу. Тому ключове значення, при організації безпеки, набуває правильний вибір персоналу та технічних засобів, систем безпеки, їх правильне проектування та обслуговування.

Традиційні шляхи посилення безпеки пов'язані із збільшенням чисельності персоналу і наданням йому пріоритету у порівнянні з технічним ресурсом. Такий підхід організації безпеки готелю може не забезпечити необхідного рівня безпеки, надійності та ефективності. Можлива економічна не вигідність даного підходу обумовлена з'явившеюся в теперішній час тенденцією зростання витрат на утримання та забезпечення всім необхідним персоналу служби охорони. Також не слід ігнорувати той факт, що людина,

яка несе службу, схильна до втоми, неувважності, вона може вступити в змову зі злочинцями.

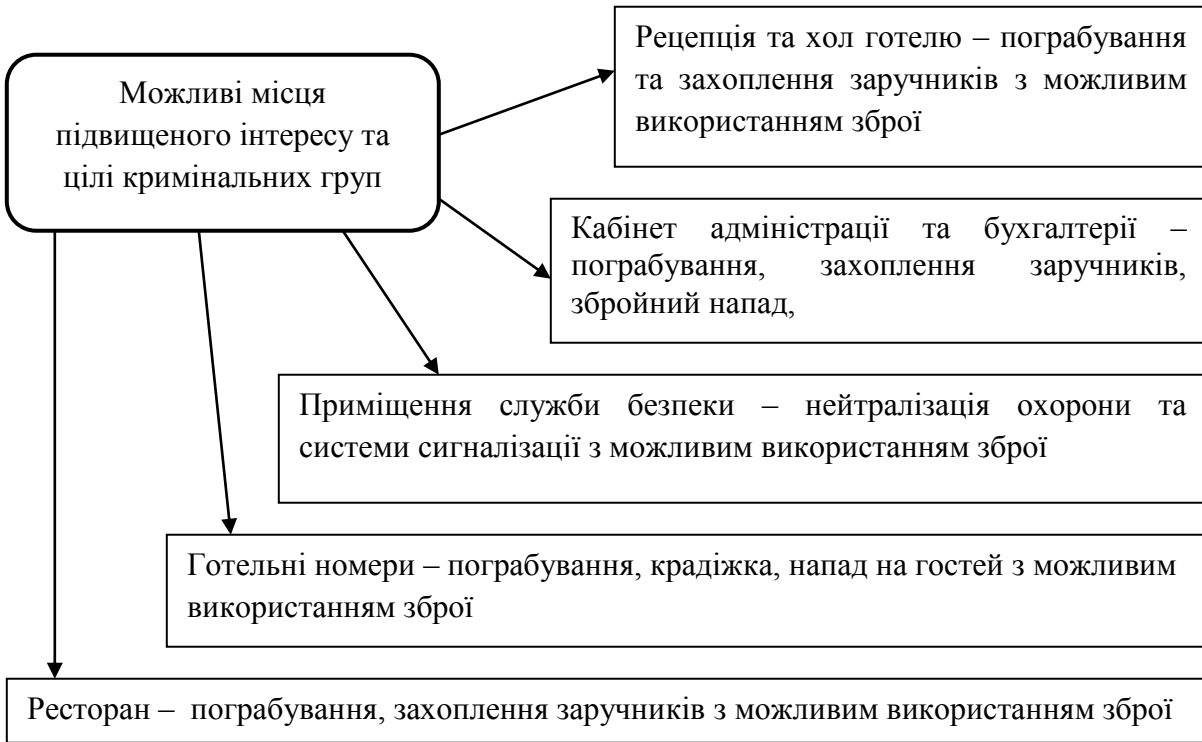


Рис. 3. Можливі місця підвищеного інтересу кримінальних груп
Складено авторами на основі [1]

Правильна організація системи безпеки в готельних підприємствах в сучасних умовах передбачає зміну пріоритетів між людськими та технічними ресурсами на користь останніх.

Аналіз систем безпеки, які працюють у більшості готелів, показує, що базою для побудови комплексу технічних засобів, необхідних для таких систем є системи контролю та управління доступом.

Така система передбачає розробку комплексних заходів протипожежного захисту, встановлення відео-спостереження та охоронної сигналізації, обладнання готельних номерів мінісейфами, побудову системи

оперативного зв'язку та систему захисту інформації. Системи контролю й керування доступом являє собою комплекс спеціального технічного та програмного забезпечення, призначений для здійснення контролю та реєстрації доступу гостей в приміщення та їх переміщення на території готелю. [4]

Центральна станція системи управління доступом, як правило, є персональний комп'ютер, який одночасно виконує функції серверу комплексу і використовується для контролю, обробки, відображення та документування вхідної інформації, що призначена для управління режимом доступу до приміщень готелю. Для обміну інформацією в системі контролю та управління доступом застосовується бездротова система зв'язку між електронними замками та сервером системи. Така система дає змогу адміністраторові контролювати в режимі реального часу, що відбувається в готелі: переміщення гостей та персоналу, перепрограмувати параметри будь-якого замку, контролювати технічний стан обладнання та інше.[3]

Комплексна система безпеки готелю на базі системи контролю та управління доступом дозволяє [1,4]:

- проводити збір інформації з усіх пристроїв ідентифікації та контролю, обробляти її виконавчими пристроями;
- збирати та обробляти інформацію від систем відеоспостереження, охоронно-пожежної сигналізації та системи пожежегасіння;
- проводити контроль за станом всієї структури в реальному режимі часу;
- миттєво реагувати та вживати заходів на надзвичайні події, що можуть виникнути.

Однак, слід зауважити, що впровадження системи контролю та управління доступом та інших технічних засобів, необхідних для створення

комплексної системи безпеки готелю, потребує значних одноразових витрат на придбання, встановлення технічних засобів та навчання персоналу.

Адміністрація готелю має зробити вибір для впровадження системи контролю і управління доступом, враховуючи фінансові можливості готелю, наявне технічне оснащення, кваліфікацію персоналу тощо. Система контролю і управління є дуже коштовною. Не кожен власник готелю може дозволити придбати таку систему. Бюджет на встановлення такої системи буде коливатися від 35000 гривень до 100 000 – 150 000 гривень, в залежності кількості та якості техніки.[4]

Системи забезпечення безпеки, побудовані з достатньою кількістю технічних засобів, здійснюють повний спектр електронного управління над всіма процесами, що відбуваються в межах об'єкта і на підступах до нього, фіксуючи контрольні та тривожні сигнали на посту охорони.

Технічні ресурси, що використовуються для забезпечення безпеки готелю допомагають зменшити ризики небезпеки готелю, але без правильного підбору персоналу та його кваліфікації не можливо побудувати ефективну роботу та функціонування готелю.[5]

Ні персонал, ні технічні засоби не здатні самотійно у повній мірі забезпечити безпеку готелю. Тільки розумне, оптимальне поєднання людських і технічних ресурсів дозволить забезпечити необхідний рівень безпеки готелю. Однак, таке поєднання не можливе без належним чином ретельно підготованих і проведених організаційних заходів.

До організаційних заходів належать:

- спеціальна підготовка персоналу служби безпеки;
- спеціальна розробка системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу, відповідальних за безпеку;
- розробка і впровадження технології готельного обслуговування;

- розробка і застосування принципів організації порядку доступу та охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень.

- при використанні значної кількості технічних засобів, що застосовуються для забезпечення безпеки готелю, залучати в штат готелю фахівців в обов'язки яких входило б проведення технічного обслуговування комплексу технічних засобів автоматизації роботи готелю, супровід програмного забезпечення та проведення навчання і консультування співробітників інших служб готелю,

Особливої уваги адміністрації готелю потребують можливі екстремальні ситуації в готелі. Для забезпечення правильних дій персоналу готелю в екстремальних ситуаціях необхідно реалізувати наступні організаційні заходи:

- скласти стислі, високоінформативні і інтуїтивно зрозумілі інструкції по організації безпеки гостей, в які повинні бути внесені стислі правила поведінки в екстремальній ситуації;

- регулярно проводити заняття з підвищення кваліфікації персоналу служби безпеки, фізичної і бойової підготовки;

- проводити навчання всього персоналу готелю правилам користування комплексною системою безпеки;

- організувати для персоналу періодичну (не рідше одного разу на рік) перевірку знань в галузі безпеки, проводити додаткове навчання при оновленні кадрового складу і модернізації готелю;

- інші заходи (розробляються індивідуально для кожного конкретного готелю).

Розглянуті в статті заходи дозволяють готельним підприємствам створювати та підтримувати установлені правила забезпечення безпеки в готелях, попереджувати нещасні випадки з гостями, захищати персонал

готелю від необґрунтованих звинувачень, робити перебування гостей комфортним та надійним, що в свою чергу сприяє підвищенню репутації готелів та збільшенню їх завантаження.

5.Висновки

Одне з найважливіших завдань готельних підприємств є створення надійної системи безпеки. Для розробки та реалізації ефективних заходів, які спрямовані на забезпечення високого рівня безпеки готелів в Україні, необхідно враховувати фінансову можливість готелів, їх характерні риси, конкретні умови функціонування, характеристику номерного фонду та його розподіл за категоріями, кваліфікацію персоналу та технічне оснащення готелів.

Максимальна ефективність проектування, розробки, впровадження і функціонування системи безпеки в готелі може бути досягнута при комплексному підході з урахуванням усіх чинників і вимог, а також при оптимальному поєднанні людських і технічних ресурсів забезпечення безпеки в готелі.

Особливу увагу слід приділяти організації робіт по забезпеченню безпеки готелю, як компоненті, що інтегрує усі інші складові компоненти комплексної системи безпеки в готелі і робить останню дієвою та ефективною системою від якої в значній мірі залежить імідж готелю та його конкурентоспроможність на ринку готельних послуг.

Список літератури:

1. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту [Текст]: Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
2. Іванов І.В., Панюков Д.В. Концепція забезпечення безпеки сучасного

готелю [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.sec4all.net/hotel-secur.html>.

3. Галицька З.М. Створення системи безпеки в готелях України та Черкаського регіону // Науковий журнал «Молодий вчений» - 2015.-№2(05). [Електронний ресурс] Режим доступу: [http://elibrary.kubg.edu.ua/3612/1/2_05_2014\[1\].pdf](http://elibrary.kubg.edu.ua/3612/1/2_05_2014[1].pdf)

4. Гостиничные системы контроля доступа [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.diviks.com.ua/>

5. Системы контроля доступа в гостиничные номера [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://asupro.com/hotels/>