

А. Ю. Гусак, Я. В. Євтушенко

Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХОДІВ БЕЗПЕКИ ТУРИСТІВ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

В статті розглянуті загрози безпеки туристів на підприємствах готельного господарства. Досліджено основні положення створення системи безпеки в готелях. Визначено основні складові комплексної системи безпеки готелю, наведена стисла їх характеристика.

Ключові слова: туризм, готель, безпека, клієнт.

В статье рассмотрены угрозы безопасности туристов на предприятиях гостиничного хозяйства. Исследованы основные положения создания системы безопасности в гостиницах. Определены основные составляющие комплексной системы безопасности отеля, приведена краткая характеристика.

Ключевые слова: туризм, отель, безопасность, клиент.

The article considers threats to the safety of tourists at the hotel industry. The main provisions of creating a security system in hotels are studied. The main components of the complex security system of the hotel are identified, their brief characteristics are given.

Key words: tourism, hotel, security, client.

Постановка проблеми. На даний час одним із найприбутковіших видом бізнеса, як відомо – є туризм. Саме тому, питання про необхідність забезпечення якісних і насамперед безпечних послуг – завжди має бути в пріоритеті. Кожен турист подорожуючи хоче відчувати себе захищеним та в безпеці, як за межами країни, так і в своїй країні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання безпеки життєдіяльності в туризмі та зокрема у готельному господарстві, досліджували такі науковці як: Роглев Х. Й., Іванов І. В. та Панюков Д. В., Галицька З. М. та інші. Роглев Х. Й., автор навчального посібника «Основи готельного менеджменту» [8], Іванов І. В. та Панюков Д. В. Робота

«Концепція забезпечення безпеки сучасного готелю» [9]. Галицька З. М. стаття «Створення системи безпеки в готелях України та Черкаського регіону» [3].

Мета роботи. Вивчення заходів з забезпечення безпеки туристів у готелях.

Виклад основного матеріалу. Індустрія гостинності з кожним роком розширюється внаслідок зростаючого потоку туристів, а це значить що з'являється все більше різних засобів розміщення. У свою чергу цей факт тягне за собою велику зацікавленість власників готелів в ефективних засобах безпеки для своїх об'єктів та для своїх клієнтів.

Під безпекою туризму розуміється особиста безпека туристів, збереженість їх майна та не нанесення шкоди навколишньому природному середовищу під час проведення подорожей.

Готель є місцем відпочинку і, як наслідок, підвищеного скупчення людей. Адміністрація готелю бере на себе зобов'язання, не тільки забезпечити затишок проживання та гарантії хорошого відпочинку, а й безпеку людей, які проживають в готелях, їхнього життя, здоров'я, майна та інше. Тому, необхідний ретельний контроль щодо забезпечення безпеки клієнтів в готелі.

Готельна установа, відповідно до закону України «Про туризм», відповідає за збереження речей мешканців, а також несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю і майну мешканців внаслідок недоліків при наданні послуг, а також компенсує моральну шкоду, заподіяну гостям внаслідок порушення їхніх прав [7].

Підприємства готельного господарства нерідко являють собою цілі комплекси будівель, або будівлі з безліччю функціональних приміщень (ресторани, бари, басейни, SPA, та інші). І чим більші ці підприємства – тим більша їх цінність. Крім вищесказаного, клієнти даних засобів розміщення повинні бути впевнені в збереженні свого майна, життя і здоров'я. Саме тому

будь-якого засобу розміщення гостей необхідно цілодобове забезпечення безпеки.

Згідно з міжнародними стандартами готель будь-якої категорії повинен мати власну службу безпеки, забезпечувати невідкладну медичну допомогу, гарантувати збереження речей та інше.

В сучасних умовах безпека хорошого готелю неможлива без системи технічних засобів безпеки. Реалізація умов, при яких клієнти готелю, а також всі співробітники можуть почувати себе спокійно, комфортно та впевнено – це є головним завданням системи безпеки.

Розроблені і впроваджені на об'єкті заходи безпеки повинні бути націлені на виконання наступних завдань [6]:

- забезпечити охорону та безпеку постояльців і їх особистого майна під час перебування в готелі;
- захистити майно готелю від ворожих дій (таких як крадіжки, та інше);
- забезпечити захист готелю (самої будівлі і всього, що в ній знаходиться) від терористичних актів (нападів, саботажу);
- підтримувати громадський порядок і забезпечувати належні рамки поведінки в усіх громадських місцях готелю;
- забезпечити гостям спокій і конфіденційність під час їх перебування в готелі;
- забезпечити можливість негайного і ефективного реагування в разі будь-якої події, що вимагає втручання персоналу готелю або представників сторонніх служб (наприклад, поліції, швидкої допомоги, та інших);
- гарантувати належну поведінку, а також сумлінність і чесність усього персоналу готелю;
- гарантувати можливість надання готелем спеціальних послуг із забезпечення підвищеної безпеки високопоставлених осіб, до охорони яких пред'являються особливі вимоги.

Система кадрової безпеки – це організована сукупність спеціальних заходів і засобів, що забезпечують захищеність готелю від внутрішньої загрози персоналу і готелю, що виходить від самого персоналу, і від зовнішньої загрози, здатної завдати шкоди персоналу і готелю [10]. Її головна задача – не розслідування скоєних злочинів, а їх запобігання.

Пріоритетними напрямками забезпечення безпеки сучасного готелю технічними засобами є [1]:

- контроль доступу в готель;
- комплекс заходів з протипожежного захисту;
- охоронна сигналізація і відеоспостереження.

На сьогоднішній день найпоширенішими інноваційними системами забезпечення безпеки на готельних підприємствах є установка камер відеоспостереження по всьому периметру будівлі і всередині у всіх виробничих, службових і призначених для розміщення і розваги гостей приміщеннях. Саме цими перевагами цієї системи – є автоматичне виявлення і відео-контролювання подій, миттєве виявлення несанкціонованого проникнення на територію, що охороняється, вилучення помилкових спрацьовувань за рахунок інтелектуальної обробки що поступає з інформаційних потоків, наочне відображення всієї оброблюваної інформації, можливість тісної інтеграції з іншими підсистемами безпеки. Серед недоліків таких систем можна виділити затруднену роботу в несприятливих погодних умовах, наприклад, туман [9].

До заходів забезпечення безпеки, які здійснюються шляхом ефективної та цільової роботи з персоналом, відносяться [4]:

- включення в роботу по забезпеченню безпеки всього колективу готелю, постійна налаштованість його на контроль і пильність;
- якісний відбір персоналу при прийомі на роботу і в процесі роботи;
- навчання персоналу, підвищення його кваліфікації і професіоналізму для зниження кількості можливих помилок і неправильних дій, які можуть привести до непередбачуваних і аварійних наслідків;

- періодичні (практично щоденні) нагадування персоналу з питань пильності і виконання заходів безпеки;
- адміністративний контроль за роботою персоналу;
- розробка і доведення до відома кожного працівника системи заходів щодо стимулювання працівників за пильність і щодо покарання за недбалість (невиконання обов'язків, крадіжки, розкрадання, псування майна, помилки, помилки та інше);
- забезпечення умов та стимулювання спілкування працівників усіх служби всіх рівнів зі службою безпеки;
- створення спеціалізованої служби безпеки готелю;
- забезпечення заходів особистої безпеки керівника готелю.

Кадрові проблеми в забезпеченні безпеки покладаються на менеджера персоналу (заступника директора по кадрам). Адміністративний контроль відіграє важливу роль у забезпеченні безпеки. Він дозволяє:

- запобігти крадіжкам майна туристів, гостей, відвідувачів, працівників і власників готелю, що здійснюються персоналом;
- виявити нечесних працівників;
- запобігти небажаним випадкам, технічні та технологічні аварійні ситуації в результаті непрофесійних дій працівників та не добросовісного виконання ними своїх обов'язків;
- виявити і вилучити недобросовісних і нелояльних до керівництва готелю виконавців.

Організація системи безпеки може бути частиною франшизної угоди, якщо ж готель входить до великого готельного ланцюга. Тоді ж представники (франшизодавці) забезпечують готель інструкціями, навчають персонал та інше.

Для повного захисту себе в готелі, туристу потрібно не нехтувати правилами проживання.

Рекомендації під час проживання в підприємствах готельного господарства [2]:

- Вибирайте готелі, які розташовані в безпечній місцевості.
- Обговорюйте суму оплати і перелік послуг, що надаються до того як заселитися в номер. Попросіть оголосити точну суму, щоб не обтяжувати себе потім додатковими і непотрібними витратами.
- По можливості не знімайте номери на першому поверсі.
- При процесі реєстрації та отриманні ключів намагайтеся не привертати до себе загальної уваги.
- Неприпустимо віддавати свої особисті документи в якості застави.
- Перед тим, як відкрити двері свого номера, обов'язково запитайте, хто і з якою метою до вас прийшов.
- Йдучи, замикайте номер готелю щоб уникнути крадіжок.
- Не приводьте малознайомих людей в свій номер. Зустріч можна призначити в холі.
- Цінні речі, документи краще залишати в сейфі або віддати на зберігання адміністрації готелю.
- У нічний і вечірній час доби потрібно закривати вікна, особливо в тих номерах, які розташовані недалеко від пожежних драбин або балконів.
- Переконайтеся, що біля обраного вами готелю немає нічних клубів, барів, дискотек. Гучна музика і крики відвідувачів будуть заважати вашому відпочинку.
- Коли ви розміститесь в готелі, відразу ж попросіть у адміністратора карту міста. Обов'язково візьміть візитну картку закладу, в якому ви зупинилися.
- Не варто вибирати готель, керуючись відгуками своїх знайомих або повідомленнями на форумах. Можливо, що ті умови і ціни, які підійшли іншим людям категорично не сподобаються вам.

Висновки. Отже, в готельному бізнесі, одним із найважливіших задач – є створення умов для зручного і безпечного проживання клієнтів.

Системний підхід до безпеки готелю передбачає оптимальне поєднання організаційних, технічних і фізичних заходів попередження і своєчасного

реагування на будь-яку загрозу або небезпечну ситуацію. При цьому ключове значення набуває правильний вибір технічних засобів і систем безпеки, їх грамотне проектування, монтаж і обслуговування.

На сьогоднішній день, враховуючи стрімкий розвиток різних технологій, застосування технічних засобів забезпечення безпеки готелю або готельного комплексу виходять на чільні позиції. Оперативно відреагувати на проблемну ситуацію і грамотно її усунути можна лише при тісній взаємодії фахівців і техніки.

В даний час дотримання всіх заходів забезпечення безпеки відпочиваючих грає важливу роль в туризмі усього світу. Причому, безпека проживання – одна з важливих складових репутації будь-якого готельного господарства.

Список використаних джерел

1. Безопасность гостиницы. URL: <https://chopsarmat.ru/articles/bezopasnost-gostinicy.html>
2. Безопасность туристов в гостинице. Советы профессионалов. URL: http://fedoroff.net/publ/geography/geografiya/bezopasnost_turistov_v_gostinice_s_ovety_professionalov/48-1-0-570
3. Гадецька З. М. Створення системи безпеки в готелях України та Черкаського регіону. Науковий журнал «Молодий вчений». 2014. № 2(05). С. 8 – 11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_2%2805%29_2
4. Гаранин Н. И. Менеджмент безопасности в туркомплексах. Актуальные проблемы туризма: учебник. Москва: Издательский дом Герда, 2000.
5. Иванов І. В., Панюков Д. В. Концепція забезпечення безпеки сучасного готелю. URL : <http://www.sec4all.net/hotel-secur.html>.
6. Карнаухова В. К., Краковская Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие. М.: МарТ; Ростов н/Д: МарТ, 2006. 256 с.
7. Лук'янов, В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посібник. К.: Кондор, 2012. 346 с.

8. Роглев Х. Й. Основы готельного менеджменту. Навчальний посібник: К.: Кондор, 2005. 408 с.
9. Светлов И. Д. Современные средства наблюдения. Охранные системы: учебное пособие. No 1, 2005
10. Чудновский А. Д. Туризм и гостиничное хозяйство: учебник. Москва: Экмос, 2000. С. 76 – 77.