

РОЗДІЛ 3

ПРОБЛЕМИ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ, МЕНЕДЖМЕНТУ ТА МАРКЕТИНГУ В ТУРИЗМІ

В. О. Гусєва, Д. Р. Мозгова

Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка

ОСОБЛИВОСТІ ЗАХОДІВ БЕЗПЕКИ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ

Основна мета даної роботи – дізнатися заходи безпеки у готельно-ресторанній сфері, їх особливості, компоненти, цілі, завдання, основні принципи і напрями забезпечення безпеки і стійкого розвитку будь-якого готельно-ресторанного господарства.

Ключові слова: безпека, готель, ресторан, сфера, обов'язки, економіка.

Основная цель данной работы – узнать меры безопасности в гостинично-ресторанной сфере, их особенности, компоненты, цели, задачи, основные принципы и направления обеспечения безопасности и устойчивого развития любого гостинично-ресторанного хозяйства.

Ключевые слова: безопасность, отель, ресторан, сфера, обязанности, экономика.

Primary purpose of this work – to know safety measures in the field of hotel-restaurant, their features, components, aims, tasks, basic guidelines and directions of providing of safety and steady development of any hotel-restaurant economy.

Keywords: security, hotel, restaurant, sphere, responsibilities, economy.

Актуальність дослідження. Проблема забезпечення заходів безпеки у готельно-ресторанній сфері є дуже актуальною. Обов'язками готелів і ресторанів є не тільки забезпечення відпочинку, але й створити гарантію безпеки людей.

Економічна безпека є універсальною категорією, яка відбиває захищеність суб'єктів соціально-економічних відносин на всіх рівнях, починаючи з держави й закінчуючи кожним її громадянином. Для боротьби з економічною небезпекою господарювання в країні діє система законів і законодавчих актів, які забезпечують і гарантують безпеку господарювання [5].

Організація економічної безпеки спирається безпосередньо на норми Конституції України, які є нормами прямої дії. Відповідно до статей 13 та 42 Конституції України держава забезпечує захист прав усіх суб'єктів господарювання, гарантує право на підприємницьку діяльність, забезпечує захист конкуренції та не допускає зловживання монопольним становищем на ринку [2].

Комплексний підхід у готелях та ресторанах передбачає оптимальне поєднання організаційних, технічних та фізичних заходів попередження і

своєчасного реагування на будь-яку небезпечну ситуацію. Ключового значення набуває правильний вибір технічних засобів і систем безпеки, їх правильне проектування, монтаж та обслуговування [4].

Заходи безпеки, що розробляються та впроваджуються в готелі, повинні бути націлені на виконання таких завдань:

- забезпечення охорони, безпеки постояльців та їхнього особистого майна під час перебування в готелі;
- захист готельного майна від ворожих дій (крадіжок, актів вандалізму тощо);
- забезпечення захисту готелю від терористичних актів (нападів, саботажу тощо);
- підтримання громадського порядку та забезпечення належної поведінки у всіх громадських місцях готелю;
- забезпечення постояльцям спокою і конфіденційності під час їхнього перебування в готельному комплексі;
- забезпечення можливості негайного та ефективного реагування у випадку будь-якої події, що вимагає втручання персоналу готельного комплексу або представників сторонніх відомств (наприклад, поліції, швидкої допомоги тощо);
- гарантування належної поведінки, а також сумлінності і чесності всього персоналу готелю;
- гарантування можливості надання готельним комплексом спеціальних послуг із забезпечення підвищеної безпеки високопоставлених осіб, до охорони яких висуваються особливі вимоги.

Система обслуговування в готелі повинна бути побудована та матеріально обладнана так, щоб була забезпечена недоступність ключів на стійці порт'є для сторонніх, особливо коли там нікого немає. Консьєрж і співробітники служби прийому та розміщення повинні пройти підготовку щодо здійснення контролю за входом і виходом з будівлі готелю. Не завадять і додаткові засоби безпеки дверей (замки усередині номера, вічка). Важливу роль в забезпеченні безпеки відіграють зовнішнє освітлення стоянок, входів і виходів, внутрішнє освітлення коридорів, громадських місць. Важливо також передбачити сейфи або в службі прийому, або в кожному номері для зберігання цінних речей та грошей клієнтів. І звичайно ж кімната повинна мати відповідну страховку [4].

До організаційних заходів безпеки у готельно-ресторанних закладах належать:

- спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, які відповідають за безпеку;

- проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки;
- технологія готельного обслуговування;
- принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень;
- регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях.

Заклад ресторанного господарства є місцем надання основних послуг харчування. Повинен відбуватися контроль інформаційного забезпечення з партнерами і постачальниками, вхідний контроль продуктів [3]. Адміністрація закладу бере на себе обов'язок забезпечити спокійні гарантії безпеки споживачам.

Перед службою безпеки поставлено два завдання. Перше – забезпечення охорони від зовнішньої небезпеки й друге – забезпечення внутрішньої безпеки закладу, збереженню майна, речей споживачів та запобігання крадіжок.

Тому в закладах, які надають готельні і ресторанный послуги необхідно створювати систему забезпечення необхідної безпеки споживачів цих послуг.

Існують такі типи систем безпеки готельно-ресторанної установи:

- відео спостереження;
- охоронна сигналізація для приміщень, периметрів;
- система пожежної сигналізації;
- засоби і системи пожежогасіння;
- система вентиляції і димовидалення;
- устаткування для обмеження доступу в приміщення;
- аудіоконтроль приміщень і телефонних ліній [1].

Принципи організації і функціонування системи безпеки повинні відповідати таким принципам, як комплексність, своєчасність, безперервність, активність, законність, обґрунтованість, економічність, спеціалізація, взаємодія і координація, вдосконалення, централізація управління.

Комплексні системи життєзабезпечення та безпеки готелю є такі, як сервісна система гостьових номерів, комплекс систем інформатизації готельного бізнесу, система диспетчеризації, система управління готелем JS M-Hotel компанії Johnson Controls, система контролю і управління кліматом у готельному номері, система управління готельним номером, комплексні системи безпеки на базі систем контролю доступу, проксиміті-зчитувачі компанії Keri Systems, системи відео спостереження, міні-сейфи, централізоване сховище цінностей, системи замків, магнітна картка, смарт-картки, проксиміті картки, управління системою замків, система візуально-звукового оповіщення, система охоронної сигналізації, система мовного сповіщення, система захисту інформації [4].

Висновок. Застосування цих заходів не лише зробить перебування клієнта в готельно-ресторанному комплексі безпечним, але й захистить працівників від необґрунтованих звинувачень. А це, поряд з іншими аспектами, підвищить репутацію готельно-ресторанного комплексу і, як наслідок, збільшить його заповнюваність. Тому в кожному готельно-ресторанному комплексі має бути план заходів щодо забезпечення захисту і безпеки клієнтів, який включає такі фактори ризику, як пожежа, крадіжка, травма, несподіване захворювання та ін.

Список використаних джерел

1. Готельні системи безпеки. URL: <https://mydocx.ru/10-97932.html>
2. Конституція України, прийнята від 28 червня 1996 р. URL: <https://tourlib.net/zakon/constitution.htm>.
3. Організація безпеки в засобах розміщення. URL: <https://studfile.net/preview/5258245/>
4. Організація готельно-ресторанного обслуговування. URL: https://pidru4niki.com/1180091260402/turizm/organizatsiyi_zabezpechennya_bezpeki_gotelnoغو_biznesu
5. Судакова О. І. Вплив держави на формування економічної безпеки підприємства. *Науковий вісник Придніпров'я. Державна академія будівництва та архітектури*. 2007. №11. С. 78 – 81.

О. О. Москаленко, Д. Р. Мозгова

ОСОБЛИВОСТІ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА У НІМЕЧЧИНІ

У цій статті розглядається питання популяризації німецьких закладів ресторанного господарства, їх типи та особливості. Розглядається відмінність німецьких закладів громадського харчування між собою та потребами гостя, які вони можуть задовольнити з урахуванням бюджету.

Ключові слова: туризм, гастротуризм, Німеччина, ЮНВТО

В этой статье рассматривается вопрос популяризации немецких заведений ресторанного хозяйства, их типы и особенности. Рассматривается отличие немецких предприятий общественного питания между собой и потребностями гостя, которые они могут удовлетворить с учетом бюджета.

Ключевые слова: туризм, гастротуризм, Германия, ЮНВТО.

This article discusses the issue of popularizing German restaurant establishments, their types and characteristics. The article examines the difference between German catering establishments and the needs of the guest, which they can satisfy, taking into account the budget.

Keywords: tourism, gastro-tourism, Germany, UNWTO.

Постановка проблеми. З кожним роком потік туристів у Німеччину стає більшим, тому гастрономія цієї країни зазнає розквіту. Заклади громадського харчування намагаються привабити до себе нових гостей з різним бюджетом та потребами, надаючи якісні послуги.