

## Секція 4. МЕНЕДЖМЕНТ І МАРКЕТИНГ

УДК 64.066:640.41

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТА ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ БЕЗПЕКИ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЯХ

**Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв, Л.М. Варипаєва**

*Досліджено проблематику завдань і проблем безпеки в готельному господарстві на основі загальної теорії безпеки. Сформовано основні підходи та методи для прогнозування розвитку небезпечних ситуацій, якісних і кількісних оцінок заходів і систем безпеки. Визначено оптимальні критерії забезпечення ефективності та безпеки технічних систем у готелях, забезпечення безпеки споживачів у сфері послуг.*

***Ключові слова:** сфера гостинності, готель, безпека послуг, мінімізація витрат.*

### ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ БЕЗОПАСНОСТИ УСЛУГ В ГОСТИНИЦАХ

**Л.П. Малюк, А.М. Варыпаев, Л.М. Варыпаева**

*Исследована проблематика задач и проблем безопасности в гостиничном хозяйстве на основе общей теории безопасности. Сформированы основные подходы и методы для прогнозирования развития опасных ситуаций, качественных и количественных оценок мер и систем безопасности. Определены оптимальные критерии обеспечения эффективности и безопасности технических систем в гостиницах, обеспечения безопасности потребителей в сфере услуг.*

***Ключевые слова:** сфера гостеприимства, отель, безопасность услуг, минимизация затрат.*

### THEORETICAL BASIS AND GENERAL PRINCIPLES OF SAFETY SERVICES IN THE HOTEL

**L. Maluk, A. Varypaev, L. Varypaeva**

*Recently in Ukraine workers in the hotel industry developed a number of key theoretical positions concerning productive principles of security services in restaurants. Specialists of the department of hotel and restaurant business of KhUSFT also developed methodical and methodological support for all students and industry professionals, based*

*on many years of experience in this field, testing the results achieved in the form of manuals and publications. The purpose of the article is to develop basic approaches and best criteria of efficiency and safety of technical systems in hotels, to identify key principles to ensure consumer safety in services.*

*The problems and challenges of security in the hotel industry on the basis general theory of security are studied. Basic approaches and methods for predicting the development of dangerous situations are formed, qualitative and quantitative measures and security systems are assessed. Optimal criteria of the efficiency and safety of technical systems in hotels, ensure consumer safety in the service sector are revealed.*

**Keywords:** *hospitality, hotel, security services, minimizing costs.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Світорозуміння людини, що складається в результаті виховання в сім'ї, традиційної освіти і впливу сучасних засобів масової інформації, уже не відповідає тим умовам життя, у які поринає суспільство в нову, постіндустріальну епоху. Теоретичні уявлення призначені структурувати знання студентів – майбутніх фахівців і керівників, необхідні для формування ноосферного світобачення та свідомої участі в запобіганні небезпечному впливу на людину в процесі її діяльності у надзвичайних ситуаціях.

Поняття «людина» в загальній теорії безпеки узагальнене: під ним мають на увазі і будь-якого індивіда, і суспільство у всій його ієрархічній структурі. Таким же узагальненим є поняття «навколишнє середовище», – це всі його складові: природна, соціальна, техногенна.

Отже, теорія безпеки – це система уявлень та ідей, призначена для вивчення повного спектра небезпеки для людини від її взаємодії з оточуючим середовищем і визначення вичерпної системи заходів безпеки.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Останнім часом в Україні працівниками сфери готельного господарства розроблено низку ключових теоретичних положень щодо продуктивної організації принципів безпеки послуг у ресторанах [1; 3–6]. Фахівці кафедри готельного і ресторанного бізнесу ХДУХТ також розробили методичне та методологічне забезпечення для студентів і всіх фахівців галузі, спираючись на багаторічний досвід роботи у цій сфері, апробації досягнутих результатів у вигляді методичних посібників та наукових публікацій.

**Мета статті** – розробити основні підходи та оптимальні способи забезпечення ефективності та безпеки технічних систем у готелях, визначити основні принципи забезпечення безпеки споживачів у сфері послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** До життєво важливих інтересів людини в першу чергу належить, звичайно, саме життя. Далі кожна людина може назвати свої «життєво важливі» інтереси в

різних комбінаціях і в різному порядку. Експерти ЄС на підставі статистичних і теоретичних даних віднесли до основних інтересів, життєво важливих для кожної людини такі:

1) бути безпечними для життя; здоров'я; добробуту; доступу до інформації;

2) забезпечувати збереження майна споживачів; охорону оточуючого середовища

Відсутність небезпеки, точніше «стан, при якому не загрожує небезпека кому-небудь або чому-небудь» [2], в словниках визначено поняттям «безпека». Проте досвід показує, що забезпечити повну безпеку неможливо. У зв'язку з цим часто застосовують визначення, що вказує на безпеку як на надійну захищеність від небезпек і загроз.

Безпека – це відсутність різного роду небезпеки та загроз, здатних заподіяти неприйнятний збиток (шкоду) життєво важливим інтересам людини. Безпека – корінна потреба людини. Джерелами активності людини є її потреби. Загальноприйнятною вважається детальна класифікація потреб А. Маслоу [3].

Учені підкреслюють, що потреби більш високого рівня виникають після задоволення нижчих потреб. Можна сказати, що потреба в соціальних зв'язках – в об'єднанні – виникає після задоволення потреби в безпеці людини від очевидних загроз і викликана прагненням до підвищення рівня її безпеки. Тим же самим прагненням викликана і потреба в повазі. Вона є підставою для того, щоб інтереси безпеки суспільства стали особистими, що зрештою підвищує і безпеку особистості. Нарешті, вищою потребою є духовний розвиток особистості, що дозволяє сформувати у свідомості вищі – суспільні – цінності. Отже, всі потреби більш високого рівня випливають із потреби в безпеці, яку саме тому називають корінною. Реакція людини на загрозу, завдяки її розуму, відрізняється від інстинктивних дій тварин передбаченням розвитку подій, оцінкою наслідків своїх дій, аналізом причин небезпеки, вибором найбільш ефективного варіанта дій (рис.).

Тому в принциповій схемі, що є базовою для теорії безпеки життєдіяльності, відображено зв'язок забезпечення безпеки, життєдіяльності людини залежно від її діяльності та середовища існування.

Людина не тільки розумно захищається у вже сформованій ситуації (захист), не лише намагається уникнути небезпеки, але, визначивши її причини, своєю життєдіяльністю перетворює навколишнє середовище для усунення цих причин (запобігання). Під навколишнім середовищем маємо на увазі всі складові – природну, соціальну, техногенну.

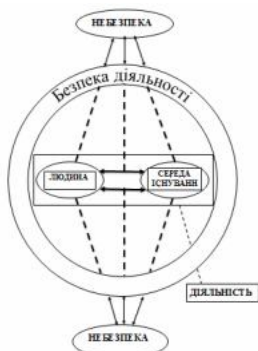


Рис. Схема безпеки життєдіяльності

Перетворювальна життєдіяльність дозволяє людині повною мірою використовувати розум для підвищення своєї безпеки.

Принципи забезпечення безпеки утворюють систему. За ознакою реалізації принципи забезпечення безпеки надання готельних послуг ділять на чотири класи: орієнтуючі, технічні, управлінські та організаційні [5].

Орієнтуючі принципи є основними ідеями, що визначають напрям пошуку безпечних рішень і становлять методологічну та інформаційну базу.

Технічні принципи спрямовано на безпосереднє запобігання небезпечному впливу. Ці принципи засновані на використанні фізичних законів.

Управлінські принципи визначають взаємозв'язки і відносини між окремими стадіями та етапами процесу забезпечення безпеки. Серед них такі принципи: плановості, стимулювання, компенсації, ефективності.

Організаційні принципи – реалізація наукової організації діяльності з метою забезпечення безпеки.

У сфері гостинності використовуються також відомчі нормативні документи: санітарні правила і норми, будівельні норми, стандарти на процеси і методи контролю [4].

Між поняттям безпеки у сфері гостинності, якістю послуг і ринковими умовами функціонування підприємства існує деяке діалектичне протиріччя, що повертає нас до філософського змісту поняття «безпека».

З одного боку, можна покращувати якість послуг (якість середовища гостинності) за рахунок вкладання все більших коштів у посилення заходів і ступеня безпеки. При цьому настає межа, коли збільшення ступеня безпеки призводить до обмеження свободи людини. У результаті втрачають сенс самі поняття якості послуги, комфорту, безпеки, гостинності. З іншого – витрати на впровадження заходів безпеки можуть

бути складними для підприємства, і воно буде змушене знизити якість інших послуг. Крім того, чим вищий рівень безпеки, тим більше можливість впливу руйнівних сил на об'єкт. Виходить замкнене коло. Отже, заходи повинні бути адекватними, розумними, пропорційними ступеню ризику, а витрати на забезпечення безпеки – оптимальними (раціональними), не дуже обтяжливими для підприємства. Критерій оптимальності – мінімізація ризику загроз за певного рівня якості життя [5; 6].

Готель є місцем відпочинку і, як наслідок, підвищеного скупчення людей. Адміністрація готелю бере на себе обов'язок не лише забезпечити затишне проживання і гарантії хорошого відпочинку, але і гарантії безпеки споживачів, які мешкають у готелі, їх життя, здоров'я, майна тощо. Під час відпочинку споживачі менше дбають про свою безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних із ризиком для життя. Тому завдання адміністрації готелів полягає в запобіганні всім можливим ризикам для життя і здоров'я гостей.

Принциповими положеннями забезпечення безпеки готелю є:

- формування вичерпної безлічі цілей і завдань із забезпечення безпеки готелю;
- аналіз переліку можливих загроз, ранжування вірогідності ризику і потенційного збитку;
- реалізація комплексного підходу і взаємного поєднання організаційних, технічних і кадрових заходів і рішень;
- мінімізація витрат за критерієм «ефективність/вартість»;
- забезпечення живучості, гнучкості й керованості комплексу безпеки;
- можливість подальшого розвитку, модернізації та зміни конфігурації комплексу безпеки.

Поняття «безпека» включає не лише захист від кримінальних посягань, але і вжиття заходів для забезпечення захисту від пожежі, вибуху й інших надзвичайних подій. Для забезпечення безпеки необхідно здійснювати належне технічне обслуговування будівель, споруд і устаткування готельних комплексів. Технічне обслуговування передбачає контроль за технічним станом будівель, усунення їх несправностей, налагодження і регулювання технічного оснащення, підготовку будівель до сезонної експлуатації, забезпечення нормального повітряного обміну, температури, режиму вологості й інших параметрів у приміщеннях готелів [6].

Сучасні підприємства готельного господарства мають у наявності велике і складне інженерно-технічне устаткування. Для правильного його використання в кожному готелі має бути необхідна технічна документація: паспорт будівлі, план кожного поверху, схеми систем опалювання, каналізації, водопроводу, вентиляції, електроосвітлення, паспорт на ліфти.

Усе електричне, газове, санітарно-технічне, технологічне й інше устаткування, прилади, меблі й інвентар мають відповідати вимогам нормативних документів і експлуатуватися з дотриманням встановлених вимог. Виконання навантажувально-розвантажувальних робіт і експлуатація підйомно-транспортного устаткування повинні проводитися відповідно до визначених вимог.

**Висновки.** Питання визначення теоретичних засад та загальних принципів безпеки в готельному господарстві залишається одним з найважливіших для забезпечення ефективності функціонування та конкурентоспроможності підприємства. Деякі готельні підприємства для посилення безпеки обирають шлях збільшення кількості співробітників, але це в багатьох випадках не дає бажаного результату, як з економічних причин, так і внаслідок малої ефективності такого підходу. Працівник, який несе службу, втомлюється, стає неухважним; не виключена змова із злочинцями, шантаж, залякування та ін. Єдиним правильним вирішенням питання безпеки є використання системного, комплексного підходу, що поєднує в собі методи організаційного, технічного та економічного характеру в їх належному поєднанні й розумному визначенні частки кожної складової.

#### Список джерел інформації / References

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие для студ. вузов / Г. А. Аванесова. – М. : Аспект Пресс, 2006. – 320 с.

Avanesova, G.A. (2006), *Service activities: historical and modern practice, entrepreneurship, management: a manual for students [Servisnaja dejatel'nost': Istoricheskaja i sovremennaja praktika, predprinimatel'stvo, menedzhment: uchebnoe posobie dlja studentov vuzov]*, Aspect Press, Moscow, 320 p.

2. Биржаков М. Б. Безопасность в туризме / М. Б. Биржаков, Н. П. Казаков. – М. : Герда, 2005. – 357 с.

Birzhakov, M. Kazakov, N. (2005), *Safety in tourism [Bezopasnost' v turizme]*, Gerda, Moscow, 357 p.

3. Верещагина Л. А. Психология потребностей и мотивация персонала / Л. А. Верещагина, И. М. Карелина. – Х. : Гуманитарный центр, 2002. – 152 с.

Vereshchagina, L.A., Karelina, I.M. (2002), *Psychology of needs and motivation of the personal [Psihologija potrebnostej i motivacija personala]*, University Center for the Humanities, Kharkiv, 152 p.

4. Веселов В. П. Охранные системы в гостиницах / В. П. Веселов // Охранные системы. – 2004. – № 2. – 78 с.

Veselov, V.P. (2004) «*Security systems in hotels*» [«*Ohramyje sistemy v gostinichah*»], *Security Systems*, No. 2, 78 p.

5. Про захист прав споживачів : Закон України. – Х. : Фактор, 2008. – 128 с.

«*On Protection of Consumers' Rights*»: *Law of Ukraine [Pro zahist prav spozhivachiv]: Zakon Ukraïni]*, Factor, Kharkiv, 128 p.

6. Попов С. А. Безопасность в гостинице / С. А. Попов // Белгородский бизнес-журнал. – 2007. – № 2. – 60 с.

Popov S.A. (2007) «Security at the hotel» [*«Bezopasnost' v gostinice»*], *Belgorod business magazine*, No. 2, 60 p.

**Малюк Людмила Пегрївна**, д-р техн. наук, зав. кафедрою готельного і ресторанного бізнесу, Харківський державний університет харчування та торгівлі. Адреса: вул. Клочківська, 333, м. Харків, Україна, 61051; e-mail: [ludpetr7@gmail.com](mailto:ludpetr7@gmail.com).

**Малюк Людмила Петровна**, д-р техн. наук, зав. кафедрой гостиничного и ресторанного бизнеса, Харьковский государственный университет питания и торговли. Адрес: ул. Клочковская, 333, г. Харьков, Украина, 61051; e-mail: [ludpetr7@gmail.com](mailto:ludpetr7@gmail.com)

**Maluk Lyudmila**, Dr. tehn. Sciences, Head the Department of Hotel and Restaurant Business, Kharkiv State University of Food Technology and Trade. Address: Klochkovsky st., 333, Kharkov, Ukraine, 61051; e-mail: [ludpetr7@gmail.com](mailto:ludpetr7@gmail.com).

**Варыпаев Олексій Михайлович**, канд. філос. наук, доц., кафедра суспільних та гуманітарних дисциплін, Харківський державний університет харчування та торгівлі. Адреса: вул. Клочківська, 333, м. Харків, Україна, 61051; e-mail: [varypaev@ukr.net](mailto:varypaev@ukr.net).

**Варыпаев Алексей Михайлович**, канд. филос. наук, доц., кафедра общественных и гуманитарных дисциплин, Харьковский государственный университет питания и торговли. Адрес: ул. Клочковская, 333, г. Харьков, Украина, 61051; e-mail: [varypaev@ukr.net](mailto:varypaev@ukr.net).

**Varypaev Alexei**, PhD. Philosophy, assistant professor, Department of social sciences and humanities, Kharkiv State University of Food Technology and Trade. Address: Klochkovsky st., 333, Kharkov, Ukraine, 61051; e-mail: [varypaev@ukr.net](mailto:varypaev@ukr.net).

**Варыпаєва Людмила Миронівна**, доц., кафедра готельного і ресторанного бізнесу, Харківський державний університет харчування та торгівлі. Адреса: вул. Клочківська, 333, м. Харків, Україна, 61051; e-mail: [vlm2012@ukr.net](mailto:vlm2012@ukr.net).

**Варыпаєва Людмила Мироновна** No. доц., кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса, Харьковский государственный университет питания и торговли. Адрес: ул. Клочковская, 333, г. Харьков, Украина, 61051; e-mail: [vlm2012@ukr.net](mailto:vlm2012@ukr.net).

**Varypaeva Lyudmila**, assistant professor, Department of Hotel and Restaurant Business, Kharkiv State University of Food Technology and Trade. Address: Klochkovsky st., 333, Kharkov, Ukraine, 61051; e-mail: [vlm2012@ukr.net](mailto:vlm2012@ukr.net).

*Рекомендовано до публікації д-ром техн. наук О.Г. Терешкіним.  
Отримано 15.03.2015. ХДУХТ, Харків.*