

**Л.П. Малюк**, д-р техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

**Л.М. Варипасва**, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

## **ЗАГАЛЬНІ ЗАХОДИ БЕЗПЕКИ В ЗАКЛАДАХ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Безпеці громадян держава приділяє багато уваги. В Законі України «Про захист прав споживачів» безпеці присвячена стаття 14, яка підкреслює, що споживач має право на те, щоб продукція за звичайних умов її використання, зберігання і транспортування була безпечною для його життя, здоров'я, навколишнього природного середовища, а також не завдавала шкоди його майну.

Під час надання послуг повинно бути забезпечений належний рівень ризику для життя і здоров'я споживача як у звичайних умовах, так і надзвичайних ситуаціях.

Ризик для життя і здоров'я людини під час обслуговування виникає в умовах:

- існування джерел ризику;
- виявлення даного джерела на небезпечному для людини рівні;
- схильності людини дії джерел небезпеки.

Шкідливі чинники (чинники ризику) під час надання послуги мають бути класифіковані наступним чином:

- травмонебезпека;
- дія навколишнього середовища;
- пожежонебезпека;
- хімічні дії;
- інші чинники.

Для забезпечення безпеки в закладах сфери обслуговування необхідно створити систему, яка має базуватися на принципових положеннях забезпечення безпеки:

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

На базі цих принципів кожен заклад сфери обслуговування повинен розробляти певні заходи безпеки не тільки споживачів, але й працівників цього закладу.

Заходи безпеки під час надання готельно-ресторанних послуг мають бути націлені на виконання таких завдань:

- забезпечення охорони і безпеки життя, здоров'я споживачів і їх особистого майна;

- захист майна закладу від ворожих дій (крадіжок, актів вандалізму та ін.);

- забезпечення захисту території (самого будинку і всього, що в ньому знаходиться) від терористичних актів (нападів, саботажу тощо);

- підтримання громадського порядку і забезпечення належної поведінки споживачів у всіх громадських місцях;

- забезпечення спокою і конфіденційності споживачів;

- забезпечення можливості і негайного та ефективного реагування у випадку будь-якої події, негайне втручання персоналу закладу або представників сторонніх відомств (наприклад, поліції, швидкої допомоги та ін.);

- забезпечення належної поведінки, а також сумлінності, чесності всього обслуговуючого персоналу;

- забезпечення можливості надання спеціальних послуг із забезпечення підвищеної безпеки високопоставлених осіб, до охорони яких пред'являються особливі вимоги.

Пріоритетними напрямками забезпечення безпеки сучасного готелю і ресторану є застосування технічних засобів, які виконують певні функції :

- контроль доступу в готель (ресторан);

- комплекс заходів для протипожежного захисту;

- охоронна сигналізація і відео спостереження тощо.

Усі застосовувані заходи і засоби не повинні створювати будь-якої небезпеки здоров'ю і життю споживачів послуг та співробітників, стосується, у першу чергу, забезпечення екстреної дії в надзвичайній ситуації.

Для того, щоб бути готовим до будь-якої події або надзвичайної ситуації, у кожному закладі готельного і ресторанного господарства повинна бути розроблена конкретна програма дій.

Застосування цих заходів безпеки не лише убезпечить споживача під час отримання готельно-ресторанних послуг, але і захистить співробітників від необгрунтованих звинувачень. А це, поряд з іншими аспектами, підвищить репутацію закладу сфери обслуговування і, як наслідок, збільшить його рейтингівість.