

Л.П. Малюк, д-р техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)
О.М. Варипасв, канд. філос. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)
Л.М. Варипасва, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ БЕЗПЕКИ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЯХ

За останній час в Україні працівниками сфери готельного господарства розробляється низка ключових теоретичних положень, що стосуються продуктивної організації принципів безпеки послуг у ресторанах. Фахівці кафедри готельного і ресторанного бізнесу ХДУХТ також розробили методичне та методологічне забезпечення для студентів та всіх фахівців галузі, спираючись на багаторічний досвід роботи у цій сфері, апробації досягнутих результатів у вигляді методичних посібників та наукових публікацій.

До числа життєво важливих інтересів людини, в першу чергу, відноситься, 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.

Бути безпечними для:

– життя; здоров'я.

Забезпечувати:

– збереження майна споживачів; охорону оточуючого середовища.

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

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

Людина не тільки розумно захищається у вже сформованій ситуації (захист), не тільки, передбачаючи небезпеку, намагається уникнути її, але, встановивши причини небезпек, своєю життєдіяльністю перетворює навколишнє середовище з метою усунення цих причин (запобігання). Під навколишнім середовищем маються на увазі всі її складові – природна, соціальна, техногенна.

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

За ознакою реалізації принципів забезпечення безпеки надання готельних послуг ділять на чотири класи: орієнтуючі, технічні, управлінські та організаційні.

Принципи забезпечення безпеки утворюють систему.

Орієнтуючі принципи є основними ідеями, що визначають напрямок пошуку безпечних рішень і слугують методологічною та інформаційною базою.

Технічні принципи спрямовані на безпосереднє запобігання дій небезпеки. Ці принципи засновані на використанні фізичних законів.

Управлінські принципи визначають взаємозв'язок і відносини між окремими стадіями та етапами процесу забезпечення безпеки. Принцип плановості, принцип стимулювання, принцип компенсації, принцип 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 на методи контролю.

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, що мешкають в готелі, їх життя, здоров'я, майна тощо.

Під час відпочинку споживачі менше дбають про свою безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Тому завдання адміністрації готелів полягає в попередженні усіх можливих ризиків для життя і здоров'я гостей.

Питання визначення теоретичних засад та загальних принципів безпеки у готельному господарстві лишається однією з найважливіших для ефективності функціонування та конкурентоспроможності підприємства. Деякі готельні підприємства з метою посилення безпеки йдуть шляхом збільшення чисельності співробітників, але це у багатьох випадках не дає бажаного результату, як через економічні міркування, так і малу ефективність такого підходу.

Єдиним правильним вирішенням питання безпеки є використання системного, комплексного підходу, що поєднує в собі методи організаційного, технічного та економічного характеру в їх належному поєднанні і розумному визначенні частки кожної складової.