

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Л. П. МАЛЮК
Л. М. ВАРИПАЄВА

**БЕЗПЕКА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ
І РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Навчальний посібник

Харків
ХДУХТ
2015

УДК 640.43: 658. 64
ББК М 18 65 432 + 65.431.14

Рецензенти:

І.М. Писаревський, д-р екон. наук, проф., завідувач кафедри туризму і готельного господарства, декан факультету менеджменту Харківського національного університету міського господарства ім. О.М. Бекетова;

К.В. Свідло, канд. техн. наук, доц., декан факультету торгівлі, готельно-ресторанного і туристичного бізнесу Харківського торговельно-економічного інституту КНТЕУ

Рекомендовано до друку вченою радою Харківського державного університету харчування та торгівлі, протокол № 2 від 24 вересня 2015 року.

Малюк Л. П. / М 18 Безпека послуг у готельному і ресторанному бізнесі / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. ХДУХТ, 2015. –126 с.
ISBN 978-966-405-393-5

Діяльність фахівців із готельно-ресторанної справи передбачає опанування знаннями з безпеки надання послуг у готельному і ресторанному бізнесі. Рішення завдань і проблем безпеки засновано на загальній теорії безпеки. У навчальному посібнику наведено правову основу і нормативну базу забезпечення безпеки послуг у готелях і ресторанах, з'ясовано терміни та визначення, які застосовуються в міжнародній практиці. Висвітлено основні підходи до безпеки споживачів у готелях та ресторанах. Розглянуті питання безпеки сировини, виробництва кулінарної продукції та безпосередньо обслуговування споживачів.

Рекомендується для студентів вищих навчальних закладів усіх форм навчання, аспірантів, викладачів і фахівців сфери обслуговування.

УДК 640.43: 658. 64
ББК 65 432 + 65.431.14
© Малюк Л. П.,
Варипаєва Л. М., 2015
© Харківський державний
університет харчування
та торгівлі, 2015

ISBN 978-966-405-393-5

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
ВСТУП	5
1. ЗАГАЛЬНІ ПОНЯТТЯ БЕЗПЕКИ	6
1.1. Теоретичні основи безпеки	6
1.2. Правова основа і нормативна база забезпечення безпеки послуг	11
1.3. Терміни та визначення основних понять щодо безпеки сировини і харчових продуктів	13
2. ЗАГАЛЬНІ ЗАХОДИ БЕЗПЕКИ В ЗАКЛАДАХ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	25
2.1. Технічні засоби	31
2.2. Система пожежної безпеки готелю	38
2.3. Вимоги санітарії і гігієни.	48
2.4. Захист інформації.	52
2.5. Режим охорони.	54
2.6. Техніка безпеки роботи персоналу	58
2.7. Економічна безпека готельного бізнесу	67
3. ОСОБЛИВІСТЬ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЯХ	73
3.1. Організаційні принципи безпеки	73
3.2. Безпека під час прийому та розміщення споживачів	73
3.3. Безпека в номерах готелю	76
4. БЕЗПЕКА РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ	83
4.1. Загальні засади забезпечення безпеки в закладах ресторанного господарства	83
4.2. Безпека сировини та продовольчих товарів	86
4.3. Безпека виробництва продукції ресторанного господарства	96
4.4. Вимоги безпеки обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	104
ВИСНОВОК	122
ЛІТЕРАТУРА	123

ПЕРЕДМОВА

У посібнику опорні пункти та позиції викладеного матеріалу виділено з основного тексту за допомогою певних позначень для полегшення сприйняття матеріалу. Кожне позначення передбачає акцентування уваги на виділеному тексті та певні навчальні дії.

Визначення констатують прийняті формулювання та виділяють опорні пункти, які необхідно засвоїти під час вивчення матеріалу

Основні положення підкреслюють важливу інформацію, зв'язки в середині об'єкта, які виділені на основі аналізу викладеного

ВСТУП

Проблема безпеки споживачів готельних і ресторанних послуг вельми актуальна, оскільки безпека – потреба людини. Міжнародні конфлікти, хвиля злочинності і тероризму, незаконний обіг зброї і вибухових речовин – всі ці фактори не можуть не відбиватися на рівні безпеки життів споживачів і персоналу готелів і ресторанів у всіх країнах світу.

Готель є місцем відпочинку і, як наслідок, підвищеного скупчення людей. Обов'язок не лише забезпечити затишне проживання і гарантії доброго відпочинку, але і гарантію безпеки в надзвичайних ситуаціях людей, що проживають у готелях, їхнього життя, здоров'я, майна бере на себе адміністрація готелю. Саме тому необхідний найретельніший контроль у сфері безпеки готелів.

Здоров'я і безпека населення значною мірою залежить від харчування. Харчування забезпечує ріст і розвиток організму людини, створює умови адекватної адаптації до навколишнього середовища.

Забезпечення безпеки продуктів харчування – один з основних напрямів, що зумовлюють здоров'я населення, збереження генофонду нації.

Заклад ресторанного господарства є місцем надання основних послуг харчування та додаткових послуг ресторанного господарства. Адміністрація закладу бере на себе обов'язок забезпечити спокійну присутність, гарантії доброго відпочинку, безпеку споживачам їхнього життя, здоров'я, майна тощо.

Перед службою безпеки стоять два завдання. Перше – забезпечення охорони від зовнішньої небезпеки й друге – забезпечення внутрішньої безпеки закладу, збереженню майна та матеріальних цінностей, запобігання крадіжок у будь-яких його формах співробітниками закладу.

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

1. ЗАГАЛЬНІ ПОНЯТТЯ БЕЗПЕКИ

1.1. Теоретичні основи безпеки

«Вироблення світорозуміння, що допомагає людям виживати в критичних ситуаціях, та затвердження його у свідомості людей представляється у сучасних умовах найважливішим завданням цивілізації XXI століття» – писав Н. Н. Моїсеєв.

Сформоване в результаті виховання в сім'ї, традиційної освіти і впливу сучасних засобів масової інформації світобачення людини, не відповідає тим умовам життя, в які занурюється суспільство в нову, постіндустріальну епоху. Теоретичні узагальнення призначені структурувати знання студентів (майбутні фахівці та керівники) необхідні для формування новосферного світобачення та свідомої участі в запобіганні надзвичайних ситуацій і катастроф.

Рішення завдань і проблем безпеки може бути отримано на основі загальної теорії безпеки. Основні підходи та методи сформовані і широко використовуються для прогнозів розвитку небезпечних ситуацій, якісних і кількісних оцінок заходів і систем безпеки. Їх розробка здійснювалася в процесі забезпечення ефективності та безпеки технічних систем, безпеки споживачів у сфері послуг.

Теорія безпеки – це система уявлень та ідей, призначена для вивчення повного спектра небезпечностей для людини від її взаємодії з довкіллям і визначення вичерпної системи заходів безпеки

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

Предмет у теорії безпеки – небезпечності для людини від її взаємодії з довкіллям і можливі заходи безпеки

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

Небезпека – явище, здатне нанести шкоду (збиток) життєво важливим інтересам людини.

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 важливим для кожної людини. Бути безпечними для

- життя;
- здоров'я;
- добробуту;
- доступу до інформації.

Відсутність небезпеки, точніше «стан, при якому не загрожує небезпека кому-небудь або чому-небудь» в словниках визначено поняттям безпеки. 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 неприйнятну збиток (шкоду) життєво важливим інтересам людини.

Безпека є базова потреба, що відрізняє людину від решти живого світу; вищі потреби сприяють найбільш повному задоволенню потреби в безпеці.

Суть поняття безпека пов'язана з першоджерелами життєдіяльності активності людини. Згідно з загально визнаною теорією мотивації такими першоджерелами є його базові потреби. Обґрунтована цією теорією ерархія ставить потреба в безпеці на одне з перших місць серед тих, що відрізняють людину від решти живого світу:

1. Фізіологічні потреби (угамування голоду, спраги, продовження роду).
2. Потреба в безпеці.
3. Потреба в любові і в соціальних зв'язках.
4. Потреба в повазі, схвалення і визнання суспільства.
5. Потреба в самореалізації, у розвитку особистості, в тому числі духовному.

Вчені підкреслюють, що потреби більш високого рівня виникають після задоволення потреб нижчих. Отже, всі інші потреби, що відрізняють людину, виникають тільки після задоволення потреби в безпеці.

Безпека – корінна потреба людини. Джерелами активності людини є її потреби. Загальноприйнятою вважається більш детальна класифікація потреб «майстера психології» А. Маслоу:

«Так само, як сита людина не відчуває себе голодною, той, хто знаходиться в безпеці, не відчуває загрози ...».

Потреба в безпеці розглядається як активний і основний мобілізуючий ресурси організму фактор лише в дійсно надзвичайних обставинах, таких як війна, хвороба, стихійні лиха, зростання злочинності, дезорганізація суспільства ... ».



Рисунок 1. 1 – Піраміда потреб А. Маслоу

До положень теорії мотивації доцільно додати невідзначену в ній, але важливу для загальної теорії безпеки особливість: вищі потреби не тільки виникають після задоволення потреби в безпеці, але і служать для більш повного її задоволення.

Особистість, тобто людський індивід з особистими особливостями, задовольняє свою потребу в безпеці діями із захисту від виявлених ним загроз, як інстинктивними, так і розумними. Для підвищення рівня своєї безпеки люди об'єднуються в спільноти. Не потребує особливих доказів, що разом безпечніше. Так ось: прагнення до об'єднання закладено в наступній потребі людини – потребі в соціальних зв'язках.

Безпека як результат життєдіяльності забезпечується

а) захистом від безпосередніх загроз;

б) запобіганням потенційних небезпек за допомогою перетворення навколишнього середовища;

в) результативність запобігання визначає рівень безпеки суспільства, результативність захисту дозволяє реалізувати (або не реалізувати) досягнутий суспільством рівень безпеки.

Дії людини, завдяки її розуму, відрізняються прогнозуванням розвитку подій, оцінкою наслідків своїх дій, аналізом причин небезпек, вибором найбільш ефективного варіанту дій із забезпечення своєї безпеки. Крім безпосередньої інстинктивної або розумової протидії виявленим загрозам людина прагне ліквідувати причини потенційних небезпек. В результаті в число заходів безпеки входять як захист від загроз, так і запобігання потенційним небезпекам.

Розподіл заходів безпеки на захист і запобігання ілюструється схемою, поданою на рисунку 1.2.

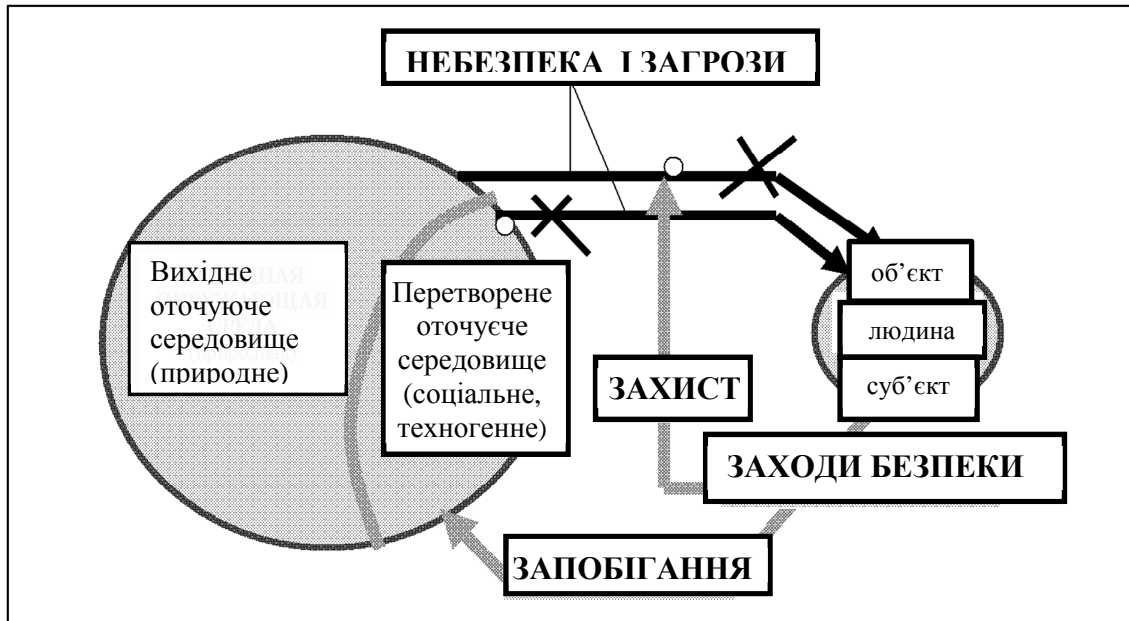


Рисунок 1, 2 – Контур розподілу заходів безпеки на захист і запобігання небезпеки

В контурі запобігання присутні всі сфери життєдіяльності сучасного цивілізованого суспільства. Внаслідок цього людство в цілому, як і складові його суспільства, є суб'єктами своєї безпеки, і всі сфери життєдіяльності суспільства повинні бути включені в поле зору загальної теорії безпеки.

Слід підкреслити, що саме в контурі запобігання формуються ті глобальні загрози, які стали причиною побудови загальної теорії безпеки.

Небезпеки від життєдіяльності

Життєдіяльність людини потенційно небезпечна. Небезпеки від життєдіяльності традиційно доводяться до прийняттого рівня за допомогою методу спроб і помилок.

В «науці про безпеку життєдіяльності» помічена об'єктивна істина, виявлена і завжди підтверджувана дослідницьким шляхом, а тому і є аксіомою, яка не потребує доказу: «Будь-яка діяльність потенційно небезпечна». Але в цьому формулюванні міститься тільки частина істини, а не вся істина. Якщо цим формулюванням обмежитися, то ефективним шляхом безпека формально може здатися відмова людини від будь-якої діяльності, адже вона потенційно небезпечна. Однак, як показано вище, кінцевою метою будь-якої розумової діяльності служить саме усунення небезпек, забезпечення безпеки. Парадоксальності ситуації відповідає більш повне формулювання аксіоми:

«Життєдіяльність людини кінцевою метою має забезпечення її в корінній потребі в безпеці, проте, усуваючи або зменшуючи вихідну небезпеку (загрозу), вона провокує виникнення нової небезпеки».

Нова, вторинна небезпека, що виникає в результаті діяльності, віковими традиціями доводиться до прийнятного рівня емпіричним методом спроб і помилок. Це стосується всіх здавна звичних об'єктів безпеки, починаючи від індивіда до народу і держави. Застосування цього методу дало історичний результат - постійне зростання середньої тривалості життя людини як виду.

Методом спроб і помилок окремі народи зживали шкідливі тенденції в розвитку.

Загальні види безпеки

Проблемам безпеки, які виникають у всіх сферах життєдіяльності людини, відповідають різноманітні види безпеки. Класифікацію проблем та видів безпеки доцільно будувати на базі матриці об'єктів безпеки і спектра небезпек і загроз.

Безпека вимагає зусиль для вирішення постійно виникаючих практичних задач на всьому просторі взаємодії людини з навколишнім середовищем.

Безпека представляється сукупністю результатів діяльності в усіх сферах життєдіяльності людини, що служить підставою для наступної класифікації видів безпеки:

- політична,
- економічна,
- екологічна,
- соціальна,
- військова,
- технологічна,
- духовна,
- релігійна;
- інформаційна;
- соціокультурна;
- державна;
- генетична;
- продовольча;
- медична;
- демографічна;
- ядерна тощо.

Приведена класифікація, звичайно, умовна, оскільки в реальності і джерела небезпеки комбіновані, і прояви їх впливу багатоаспектні.

Результатами діяльності в галузі безпеки можна вважати технології, предмети та системи безпеки, створені і постійно удосконалювані людиною.

З позицій загальної теорії безпеки сучасна ситуація виглядає наступним чином. Постійне підвищення рівня загроз суспільства за рахунок перетворення навколишнього середовища наштовхнулося на небувалі перешкоди. До того вторинні небезпеки, що неминуче виникають, в боротьбі з вихідними небезпеками, традиційно доводилися до певного рівня методом спроб і помилок – в цілому безпека підвищувалася. Однак нові технології досягли такої потужності, що дало можливість безпеки життєдіяльності.

Оскільки за індустріальної епохи головну увагу суспільства приділяє забезпеченню безпеки в усіх напрямках життєдіяльності, то і певно треба особисто розглянути таку діяльність людини, як надання послуг, так і забезпечення їх безпеки для людини.

1.2. Правова основа і нормативна база забезпечення безпеки послуг

Під час розробки заходів з безпеки послуг необхідно виконувати вимоги чинного законодавства України, діючих нормативних актів, основними з яких є Конституція України; Господарчий кодекс України; Цивільний кодекс України; Кодекс законів про працю; Закон України «Про захист прав споживачів» (у редакції Закону України від 01.12.2005 р. № 3161IV; Закон України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 1998, N 19, ст. 98); Закон України «Про курорти»; Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 № 297 «Про затвердження Порядку надання готельних послуг з тимчасового розміщення» (проживання); Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18 листопада 2003 р. № 1282IV»; Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) від 29 липня 2009 р. № 803.

Кодекс Аліментаріус (лат. Codex Alimentarius – Харчовий Кодекс) – це зведення харчових міжнародних стандартів, прийнятих Міжнародною комісією ФАО/ВООЗ з впровадження кодексу стандартів і правил по харчових продуктах, напівфабрикатах, як оброблених так і необроблених. Кодекс регулює всі харчові продукти, як оброблені, так і сирі. Крім стандартів на окремі види продукції, кодекс містить загальні стандарти, що регламентують питання маркування продукції, харчової гігієни, харчових добавок, вмісту пестицидів, і процедури дослідження безпеки харчових продуктів і біотехнологій.

Документи, якими регулюється безпека надання послуг споживачам

ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.

НАПБА.01.0012004 Правила пожежної безпеки в Україні.

ДБН В. 1.172002 Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва.

ДСТУ ISO 6309:2007 Протипожежний захист. Знаки безпеки. Форми та колір.

ДБН В.1.42.0197 Система норм та правил зниження рівня іонізуючих випромінювань природних радіонуклідів в будівництві. Радіаційний контроль будівельних матеріалів та об'єктів будівництва.

НАПБ Б.07.0252004 Пропозиції щодо протипожежного захисту та безпечної експлуатації у випадках надзвичайних ситуацій висотних і

громадських будинків, торгових та виставкових центрів, на які відсутні норми проектування. УкрНДІПБ.

ДБН В.2.5272006 Інженерне обладнання будинків і споруд. Захисні заходи електробезпеки в електроустановках будинків і споруд.

ДБН В.2.5282006 Інженерне обладнання будинків і споруд. Природне і штучне освітлення.

ДСТУ.Б В.2.534:2007 Інженерне обладнання будинків і споруд. Сміттєпроводи житлових і громадських будинків. Загальні технічні умови.

ДСТУ 2272:2006 Пожежна безпека. Терміни та визначення основних понять.

ДСТУ 4012.12005 Засоби безпечного зберігання. Вимоги, класифікація та методи випробування на тривкість щодо зламування. Частина 1. Сховища, двері сховищ, сейфи та АТМ сейфи (EN 11431:1997, MOD).

ДСТУ 4012.2:2006 Засоби безпечного зберігання. Вимоги, класифікація та методи випробування на тривкість щодо зламування. Частина 2. Депозитні системи (EN 11432:2001, MOD).

ДСТУ ISO 419012001 Установка ліфтова (елеваторна). Частина 1. Ліфти класів I, II, III, VI (ISO 41901:1999, IDT).

ДСТУ ISO 419032001 Установка ліфтова (елеваторна). Частина 2. Ліфти службові класу V (ISO 41903:1982, IDT).

ДСТУ ISO 93861:2005 Приводні підймальні платформи для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Правила безпеки, розміри та функціонування. Частина 1. Вертикальні підймальні платформи.

ДСТУ ISO 93862:2005 Приводні підймальні платформи для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Правила безпеки, розміри та функціонування. Частина 2. Приводні сходові підйомники для пересування по нахиленій площині користувачів, що сидять та перебувають в інвалідних колясках.

ДСТУ ISO 9589:2005 Ескалатори. Будівельні розміри (ISO 9589:1994, ITD).

ДСТУ pr EN 8170:2003 Норми безпеки до конструкції та експлуатації ліфтів. Частина 70. Конкретне застосування пасажирських і вантажопасажирських ліфтів. Зручність доступу до ліфтів пасажирів, зокрема пасажирів із функціональними порушеннями (pr EN 8170:1999, IDT).

ДСТУ EN 115:2003 Норми безпеки до конструкції та експлуатації ескалаторів і пасажирських конвеєрів (pr EN 115:1995, IDT).

НПАОП 0.001.2198 Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів.

ПУЕ:2008 Правила улаштування електроустановок. Глави 4.1 і 4.2.

НРБУ97 Норми радіаційної безпеки України. Державні гігієнічні нормативи.

ДСанПіН 3.3.2.00798 Державні санітарні правила і норми роботи з візуальними дисплейними терміналами електроннообчислювальних машин.

ДСН 3.3.6.03799 Державні санітарні норми виробничого шуму, ультразвуку та інфразвуку.

ДБН А.2.232003. Проектування. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва.

ДБН А.2.3199. Територіальна діяльність в будівництві. Основні положення.

ДБН В.2.2112002. Підприємства побутового обслуговування.

ДБН В.2.2132003. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди.

ДБН В 2.220 :2008. Будинки і споруди. Готелі.

ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.

ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» від 01.07.2004 р.

ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» від 01.07.2004 р.

ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» від 01.10.2006 р.

ДСТУ 4281: 2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»;

У сфері гостинності та турбізнесу використовуються також відомчі нормативні документи: санітарні правила і норми, будівельні норми і правила, стандарти на процеси і на методи контролю, ДБН.

Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Затвержені наказом Державної туристичної адміністрації України від 18 жовтня 2010 року № 43.

Наказ N 219 від 24.07.2002 «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства».

Суб'єктами господарської діяльності повинен забезпечуватися належний санітарний стан виробничих, торговельних і складських приміщень відповідно до вимог Санітарних правил для підприємств ресторанного господарства, затверджених Міністерство охорони здоров'я України, Наказ від 17.03.11 №145 «Про затвердження Державних санітарних норм та правил утримання територій населених місць».

1.3. Терміни та визначення основних понять щодо безпеки сировини і харчових продуктів

Для з'ясування та осмислення предмету викладання нам необхідно засвоїти та визначити певні терміни та поняття.

Існують очевидні і безперечні заходи і стандарти в області захисту і безпеки споживачів, практичне застосування яких цілком доступно для усіх, а їх чітке дотримання повинне стати неодмінною умовою розвитку гостинності як одного з компонентів процесу поліпшення якості життя для усіх.

У Законі «Про безпеку» дається таке визначення:

Безпека продукції – відсутність будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища при звичайних умовах використання, зберігання, транспортування, виготовлення і утилізації продукції:

Відповідно до Міжнародного стандарту для усіх видів послуг обов'язкові наступні вимоги:

- безпека життя
- безпека здоров'я.
- збереження майна споживачів;
- охорона довкілля.

З метою кращого розуміння основних засад безпеки надання послуг, з'ясуємо основні терміни та визначення:

Людина – об'єднане поняття, яке включає у себе як індивіда (біологічна одиниця) і особистість (індивід з особистими вадами), так і всі рівні об'єднань людей.

Оточуюче середовище – середовище мешкання людини, яке складається з природної, соціальної і техногенної складових.

Суб'єкти безпеки – в різних випадках: від індивіда до систем безпеки об'єднань різного рівня.

На відміну від індивіда, який одночасно є і об'єктом і суб'єктом своєї безпеки, для об'єднання людей суб'єктом безпеки може виявитися тільки частина цього об'єднання (наприклад, для медичного захисту народу країни – міністерство охорони здоров'я).

Небезпечна ситуація – стан об'єкта, при якому виникає небезпека нанесення не виправної шкоди (збитків) життєво важливим інтересам особистості чи спільноти.

Надзвичайна ситуація – стан об'єкта, при якому виникає загроза життю великої кількості людей.

Катастрофа – подія з загибеллю великої кількості людей.

Захист – захід безпеки, який полягає в парируванні загрози, що з'явилася.

Запобігання – захід безпеки, який полягає в ліквідації причин виникнення небезпек.

Небезпека – потенційний результат взаємодії людини з навколишнім середовищем, здатним нанести шкоду (збитки) життєво важливим інтересам людини.

Загроза – небезпека на стадії переходу з можливості в дійсність.

Об'єкт безпеки – в різних випадках це індивід, особистість, об'єднання (спільноти) людей різного рівня аж до світового співтовариства; у фокусі всіх об'єктів безпеки знаходиться людина.

Проблема безпеки – сукупність приватних завдань безпека порівняно однорідних об'єктів безпеки.

Безпека об'єкта – стан захищеності об'єкта (туристичне підприємство, його власник, його працівники, туристи, майно) від загроз, що характеризується рядом критеріїв безпеки.

Критерії безпеки об'єкта – критерії, за якими оцінюються життєво важливі умови існування об'єкта.

Ризик для об'єкта – вірогідність настання події, здатної заподіяти збиток об'єкта, що розраховується або оцінюється.

Прогнозування загроз – пророцтво вірогідності настання небезпечних, негативних для об'єкта подій на основі тих або інших методів (інтуїтивних, статистичних, евристичних, логічних і так далі).

Заходи безпеки – заходи, спрямовані на поліпшення стану захищеності об'єкта: виявлення, відвертання, нейтралізація, припинення, локалізація, відображення, знищення загроз.

Під час розробки безпеки послуг слід дотримуватися загальноприйнятих стандартних термінів та визначень, а саме:

Послуга – діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб.

Безпека послуг – це комплекс обов'язкових для виконання правил, які призначені гарантувати встановлений рівень якості всіх процесів у закладі готельноресторанного господарства.

Сертифікація послуг – діяльність з підтвердження відповідності послуг вимогам, які встановлені у стандартах.

Якість послуг – сукупність характеристик послуги, які визначають її здібності задовольняти встановлені чи припущені потреби споживача.

Виконавець – суб'єкт господарювання, який виконує роботу або надає послуги.

Блок культурнодозвілєвого призначення – структурна одиниця приміщень громадського призначення готелю, яка включає культурновидовищні та дозвілєві заклади різного типу: кінотеатри, зали для глядачів, клубні та ігрові комплекси та приміщення тощо.

Вестибюльна група приміщень – приміщення прийому і реєстрації, гардеробу, камери схову, охорони, відділення зв'язку, адміністрації, обмінного пункту валюти тощо.

Готель – один із засобів розміщення, який визначається згідно з вимогами ДСТУ 4527, тут: будинок або комплекс приміщень для тимчасового розміщення (проживання). Має номерний фонд, службу прийому, інші служби, що забезпечують надання готельних послуг.

Готельний комплекс – кілька будинків різного функціонального призначення, пов'язаних із наданням готельних послуг, що розміщені на загальній земельній ділянці.

Колективний засіб розміщення – засіб розміщення, в якому надають місце для ночівлі в приміщенні для груп осіб більше ніж одна сім'я. До

колективних засобів розміщення відносяться згідно з ДСТУ 4527 готель, агротель, акватель, апартаментготель, апартготель, база відпочинку, ботель, будинок відпочинку, гостьовий будинок, готельноофісний комплекс, кемпінг, клубготель, конгресготель, конгресцентр, бізнесцентр, круїзне судно, курортний готель, мотель, готельлюкс, готельрезиденція, палацготель, туристична база, туристичний комплекс, туристичний потяг, гірський притулок, флотель, хостел, молодіжний готель та ін.

Поверх підземний, поверх підвальний, поверх цокольний, поверх перший. Визначення поверхів згідно з додатком В ДБН В.2.29.

Світлопропускаюче покриття – покриття, що складається з несучих конструкцій і огорожі зі світлопропускаючих елементів або з самонесучих світлопропускаючих елементів.

Приоб'єктні готелі – готелі при ділових центрах, великих транспортних вузлах, у тому числі при вокзалах і аеропортах, підприємствах, клубах та інші змішані типи, у яких використовуються для потреб готелів площі, приміщення, споруди і обладнання підприємств і установ, що обслуговуються, з відповідним скороченням власних площ, приміщень, споруд і обладнання.

Унікальний готельнотуристичний комплекс – готельнотуристичний комплекс, розташований в архітектурноісторичній пам'ятці, у зоні історичної забудови, у природноохоронній зоні, а також готель, визначений згідно з ДСТУ 4527, як готель-люкс, готель-резиденція, палац-готель.

Готельна послуга – дії виконавця з тимчасового розміщення споживача шляхом надання номера або місця для ночівлі, а також надання інших послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням у готелі або в аналогічному засобі розміщення.

Інші послуги – пов'язані з тимчасовим проживанням, це послуги з обслуговування в номері, послуги харчування, збереження майна і багажу, а також інші, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю згідно з ДСТУ 4269.

Стандартизація – діяльність із встановлення норм, правил і характеристик продукції, робіт, послуг.

Нормативні документи із стандартизації – державні, міжнародні та регіональні стандарти, правила, норми і рекомендації із стандартизації, загальноукраїнські класифікатори технікоєкономічної інформації, стандарти галузей, підприємств, науковотехнічних інженерних товариств, інших організацій.

Сертифікація відповідності – діяльність третьої сторони, спрямована на підтвердження відповідності продукції, робіт, послуг встановленим вимогам нормативних документів.

Засіб вимірювань – технічний пристрій, призначений для вимірювань.

Метрологічний контроль і нагляд – діяльність, яка здійснюється органом державної метрологічної служби або метрологічної служби юридичної особи з метою перевірки дотримання встановлених метрологічних правил і норм.

Безпечність харчових продуктів – відсутність токсичної, канцерогенної, мутагенної або іншої шкідливої дії продуктів на організм людини при вживанні їх в загальноприйнятих кількостях. Гарантується встановленням і додержанням регламентованого рівня вмісту (відсутність або межа рівня гранично допустимої концентрації) забруднювачів хімічної та біологічної природи, а також природних токсичних речовин, характерних для даного продукту і небезпечних для здоров'я.

Продовольча продукція – харчові продукти, продовольча сировина та супутні матеріали.

Харчовий продукт (їжа) – будьяка речовина або продукт (сирий, включаючи сільськогосподарську продукцію, необроблений, напівоброблений або оброблений), призначений для споживання людиною, як джерело енергії, харчових та смакоароматичних речовин.

Харчові продукти підрозділяються на:

– Продукти масового вживання традиційної технології – призначені для регулярного вживання в їжу основної маси населення.

– Продукти масового вживання зі зміненим хімічним складом (продукти із заданими властивостями), що включають низькокалорійні (калорійність менше 40 ккал/100г), вітамінізовані продукти тощо. Харчовий продукт включає напій, жувальну гумку та будьяку іншу речовину, включаючи воду, які навмисно включені до харчового продукту під час виробництва, підготовки або обробки.

Продовольча сировина – продукція рослинного, тваринного, мінерального, синтетичного чи біологічного походження, що використовується для виробництва харчових продуктів.

Біологічно активна харчова добавка (БАД) – спеціальна харчова добавка, призначена для вживання або введення в межах фізіологічних норм до раціонів харчування чи харчових продуктів з метою надання їм дієтичних, оздоровчих, профілактичних властивостей для забезпечення нормальних та відновлення порушених функцій організму людини.

Залишкові кількості пестицидів (ЗПК) – вміст діючої речовини пестицидів і агрохімікатів, їх похідні та продукти перетворення в живих системах (метаболіти) і у навколишньому природному середовищі.

Забруднення – внесення або наявність (потрапляння або контамінація) забруднюючої речовини у харчовому продукті або в об'єктах, з якими харчовий продукт контактує.

Забруднююча речовина – будьяка біологічна речовина, в тому числі організми, мікроорганізми та їх частини, або хімічна речовина, стороння домішка чи інша речовина, що ставить під загрозу безпечність та придатність харчового продукту.

Показники безпечності продовольчої продукції – науково обґрунтовані показники вмісту (гранично допустимі межі впливу) у зазначеній продукції шкідливих для здоров'я і життя людини компонентів чи речовин хімічного, біологічного, радіаційного та будьякого іншого походження, недотримання яких призводить до шкідливого впливу на здоров'я людини.

Харчова цінність – поняття, що інтегрально характеризує всю повноту корисних властивостей харчових продуктів, включаючи ступінь забезпечення даним продуктом фізіологічних потреб людини в основних харчових речовинах і енергії. Харчова цінність визначається насамперед хімічним складом харчового продукту з урахуванням його вживання у загальноприйнятих кількостях.

Біологічна цінність – показник якості продукту, що характеризує ступінь відповідності його амінокислотного складу потребам організму в амінокислотах для синтезу білка.

Біологічна ефективність – показник якості жирових компонентів харчових продуктів, що характеризує вміст в них поліненасичених жирних кислот.

Енергетична цінність – кількість енергії (ккал, кДж), що вивільняється в організмі людини з харчових речовин продуктів для забезпечення його фізіологічних функцій.

Медикобіологічні вимоги щодо якості харчових продуктів – комплекс критеріїв щодо безпечності та повноцінності продовольчої сировини та харчових продуктів.

Висновок державної санітарноепідеміологічної експертизи – нормативний документ установленої форми, в якому визначено вимоги щодо безпечності для здоров'я і життя людини продовольчої продукції та засвідчена її безпека за умов дотримання цих вимог.

Державна санітарноепідеміологічна експертиза – вид професійної діяльності органів та установ державної санітарноепідеміологічної служби, що полягає у комплексному вивченні нової продовольчої продукції, технологій, технологічного обладнання, а також підприємств, що її виробляють, з метою виявлення небезпечних факторів у цій продукції, оцінки їх можливого шкідливого впливу та визначення ступеня створюваного ними ризику для здоров'я і життя людини; обґрунтуванні застосування відповідних санітарних норм або технічних регламентів щодо її виробництва, введення в обіг, споживання з метою попередження, зменшення та усунення цього шкідливою впливу; встановленні відповідності продукції вимогам безпечності для здоров'я і життя людини.

Допоміжні засоби та матеріали для виробництва та обігу – матеріали або речовини, включаючи обладнання та інвентар, одиниці упаковки (контейнери), які контактують з харчовими продуктами і таким чином можуть впливати на їх безпечність.

Дата «Спожити до» (кінцевий термін вживання) – термін, «після» закінчення якого за будь-яких встановлених умов зберігання харчовий продукт, ймовірно, не матиме показників якості, звичайно очікуваних споживачами, і не вважається придатним для реалізації.

Дієтична добавка – вітамінні, вітамінно-мінеральні або трав'яні добавки окремо і/або в з'єднанні у формі пілюль, пігулок, порошків, що приймаються перорально разом з їжею або що додаються в їжу в межах фізіологічних норм, для додаткового, в порівнянні із звичайним живленням, вживання цих речовин;

дієтичні добавки також містять або включають різні речовини або суміші речовин, зокрема протеїн, вуглеводи, амінокислоти, їстівні масла і екстракти рослинних і тваринних матеріалів, які вважаються необхідними або корисними для живлення і загального здоров'я людини.

Допоміжний матеріал для переробки – будьякий матеріал, за винятком матеріалів харчового устаткування й інвентаря, які не уживаються в їжу самі по собі, а використовуються при виробництві або переробці харчового продукту або його складових для досягнення певної виробничої мети, результатом чого є присутність залишків або формування похідних речовин в кінцевому продукті.

Непридатний («едалтерований») харчовий продукт – харчовий продукт вважається непридатним до споживання людиною («едалтерованим»), якщо він

- містить отруйну або шкідливу речовину, яка робить його небезпечним для здоров'я людини (за винятком речовин, які не є доданими речовинами, якщо такі речовини є присутніми на рівнях, що не вважаються шкідливими для здоров'я людини);

- містить додані отруйні або шкідливі речовини (за винятком пестицидів у сільськогосподарській сировині, а також харчових добавок, барвників або лікарських препаратів для тварин, які дозволені і не перевищують встановлених максимальних меж залишків або рівнів включення);

- не відповідає обов'язковим мінімальним специфікаціям якості;

- підготовлений, запакований чи у будьякій інший спосіб вироблений або знаходиться в обігу у такий спосіб чи за таких умов, що може спричинити його забруднення та небезпечність для здоров'я людини;

- повністю або частково отриманий з хворої тварини або тварини, що була забитою у будьякій інший спосіб, ніж на скотобійні, яка знаходиться під наглядом;

- знаходиться у контейнері або упаковці, який частково або повністю складається з отруйних або шкідливих речовин (речовини), що може зробити харчовий продукт небезпечним для здоров'я людини;

- цілеспрямовано підданий іррадіації, за винятком використання іррадіаційної технології для прийнятних технічних цілей і відповідно до встановлених міжнародних вимог безпечного використання та застосування радіаційної іонізуючої технології;

- містить харчову добавку, яка не затверджена для використання в Україні, або харчову добавку, яка не дозволена для використання у певному харчовому продукті, або харчову добавку, яка затверджена для використання у певному харчовому продукті, але була включена в обсязі, що перевищує рівень включень, встановлений санітарними заходами або технічними регламентами, або, якщо такі відсутні, рівень включень, встановлений відповідними міжнародними організаціями;

- містить пестициди або ветеринарні препарати чи їх залишки, які не дозволені у харчовому продукті, або залишки пестицидів чи ветеринарних препаратів у харчовому продукті перевищують максимальні межі залишку, встановлені санітарними заходами, або, якщо останні відсутні, максимальні межі

залишку, встановлені відповідними міжнародними організаціями;

– якщо будь-який корисний інгредієнт був частково або повністю виключений з харчового продукту, якщо будь-яка речовина була частково або повністю замінена в харчовому продукті, якщо пошкодження або недоброякісність харчового продукту була прихована у будь-який спосіб або для збільшення обсягу чи ваги, або для зменшення його якості чи властивостей, або не обґрунтовано (безпайдставно) робить його більш привабливим чи таким, що має більшу цінність;

– іншим чином не відповідає відповідним санітарним заходам або технічним регламентам.

Звід правил – збірник підзаконних актів у сфері безпечності та якості харчових продуктів.

Ідентифікація – процедура підтвердження відповідності органолептичних, біологічних, фізичних та хімічних параметрів і властивостей, специфічних для даного виду харчового продукту, тим параметрам і властивостям, які зазначаються при етикетуванні цього харчового продукту, а також процедура підтвердження загальновизнаної назви даного виду продукту, торговельної марки та/або комерційного (фірмового) найменування.

Міжнародні стандарти, інструкції та рекомендації – стандарти, інструкції та рекомендації, що розроблені та прийняті Комісією з Кодексу Аліментаріус, ВООЗ, МЕБ та іншими міжнародними організаціями, якими розробляються рекомендації, інструкції та стандарти, пов'язані із захистом здоров'я та життя людей від харчових ризиків.

Максимальна межа залишків (максимально допустимий рівень залишків) – максимально допустимий вміст в харчових продуктах або тваринних кормах певної речовини, включаючи пестициди, ветеринарні препарати, кормові добавки, залишки допоміжного матеріалу для переробки та інша хімічна або біологічна речовина, яка свідомо застосовується і/або потрібна технологія вирощування, зберігання, транспортування, виробництва харчових продуктів і залишки якого, включаючи похідні цієї речовини, такі як продукти конверсії, обміну речовин, реакції, що мають токсикологічне значення і що є небезпечними для людей при перевищенні їх максимально допустимого вмісту в харчових продуктах, що вживаються людьми.

Мінімальні специфікації якості – характеристики якості, встановлені у вигляді органолептичних, хімічних, біологічних та фізичних характеристик харчового продукту, яким повинен відповідати певний харчовий продукт для того, щоб вважатися придатним для споживання людиною протягом його терміну придатності.

Небезпечний фактор у харчових продуктах – будь-який хімічний, фізичний, біологічний чинник, речовина, матеріал або продукт, що впливає або за певних умов чи рівнів концентрації може негативно впливати через харчування на здоров'я людини.

Небезпечний харчовий продукт – харчовий продукт, який не

відповідає вимогам, встановленим Законом.

Новий харчовий продукт – харчовий продукт, включаючи інгредієнти такого харчового продукту, який ще не виходив на споживчий ринок України, тому що цей харчовий продукт:

- має нову або цілеспрямовано модифіковану первісну молекулярну структуру;

- істить або складається з генетично модифікованих організмів;

- виготовлений з, але не містить генетично модифіковані організми;

- містить або виділений з мікроорганізмів, грибів та водоростей;

- містить або виділений з рослин та інгредієнтів харчових продуктів, за винятком харчових продуктів, включаючи інгредієнти цих харчових продуктів;

- містить інгредієнти, виділені з тварин, що отримані за традиційними методами розведення тварин та мають історію безпечного харчового споживання;

- вироблений шляхом застосування виробничого процесу, що раніше не використовувався і який може призвести до значних змін у складі та структурі харчових продуктів або інгредієнтів цих харчових продуктів та вплинути на їх поживну цінність, обмін речовин або рівень небезпечних факторів.

Об'єкти санітарних заходів – харчові продукти, включаючи харчові продукти для спеціального дієтичного споживання, функціональні харчові продукти, а також харчові добавки, ароматизатори, дієтичні добавки та допоміжні матеріали для переробки, допоміжні засоби та матеріали для виробництва та обігу.

Обов'язкові параметри безпечності – науково обґрунтовані та затверджені у встановленому законодавством порядку параметри (санітарні нормативи), включаючи максимальні межі залишків (далі ММЗ), максимальні рівні (далі МР), допустимі добові дози (далі ДДД), рівні включень, недотримання яких у харчових продуктах може призвести до шкідливого впливу на здоров'я людини.

Оцінка ризику – науково обґрунтований процес, який складається з ідентифікації кації небезпеки характеристики небезпеки, оцінки впливу характеристики ризику.

Пестициди – токсичні речовини, їх сполуки або суміші речовин хімічного або біологічного походження, призначені для знищення, регуляції і припинення розвитку гризунів бур'янів деревної або чагарникової рослинності видів риб, що засмічують, і шкідливих організмів унаслідок дії яких вражаються рослини, тварини, люди і завдається збиток матеріальним цінностям і людям, що вживають харчові продукти, якщо залишкові рівні пестицидів в таких продуктах перевищують МПО. Окрім пестицидів, включають також речовини призначені для регулювання осту рослин, дефоліанти, десиканти, засоби проріджування зав'язей або гальмування пророщення, а також речовини, які застосовуються до або після збирання фожою з метою захисту товарів від псування в період

зберігання і транспортування, за винятком добрив, живильних речовин для рослин і тваринних і ветеринарних препаратів.

Живильна цінність – всі основні природні компоненти харчового продукту, включаючи вуглеводи, білки, жири, вітаміни, мінерали і солі.

Позначка придатності – позначка, яка застосовується згідно з положенням діючого Закону для підтвердження придатності необробленого харчового продукту тваринного походження для споживання людиною.

Потужності (об'єкти) – територія, споруди або комплекс споруд, приміщення, будівлі, устаткування та інші засоби, включаючи транспортні засоби, які використовуються у виробництві або застосуванні об'єктів санітарних заходів.

Прийнятний сертифікат – міжнародний санітарний або ветеринарний сертифікат, що не є недійсним або фальсифікованим.

Придатність харчового продукту або придатний харчовий продукт – стан харчового продукту або харчовий продукт, який є прийнятним для споживання людиною, тобто безпечним і відповідає мінімальним специфікаціям якості згідно з його призначенням.

Референс (арбітражна) лабораторія – уповноважена відповідно Головним державним санітарним лікарем України і/або Головним державним ветеринарним інспектором України лабораторія, яка залучається як «третя сторона» при вирішенні спірних питань за наслідками лабораторних досліджень.

Ризик – можливість виникнення і вірогідні масштаби наслідків від негативного впливу об'єктів санітарних заходів за певний періоду часу.

Придатність харчового продукту або придатний харчовий продукт – стан харчового продукту або харчовий продукт, який є прийнятним для споживання людиною, тобто є безпечним та відповідає мінімальним специфікаціям якості згідно з його призначенням.

Санітарний захід безпеки харчових продуктів – застосування будьяких законів, ухвал, інших нормативноправових актів, вимог і процедур для захисту життя і здоров'я людей від ризику, що виникає від харчових домішок, забруднюючих речовин, токсинів або хвороботворних організмів у харчових продуктах, підконтрольних санітарній службі, і харчових продуктах, підконтрольних ветеринарній службі, виконання яких є обов'язковим. Санітарні заходи включають, зокрема, обов'язкові параметри безпеки кінцевого продукту; методи переробки і виробництва; процедури експертизи, інспекції, сертифікації і схвалення; положення щодо відповідних статистичних методів; процедури відбору зразків і методи оцінки ризику; вимоги щодо упаковки і етикетування, які безпосередньо стосуються безпеки харчових продуктів.

Стандарт – документ, затверджений центральним органом виконавчої влади з питань технічного регулювання і споживчої політики, яким встановлені для загального і систематичного використання правила, інструкції або характеристики продуктів, пов'язаних з ними процесів або послуг, дотримання яких є обов'язковим. Стандарт не містить вимог щодо безпеки харчових продуктів, встановлених санітарними заходами, і може включати або бути

повністю присвячений вимогам щодо позначення, упаковки, маркування і етикетування продукту або процесу, а також вимогам до термінології, яка вживається щодо процесу, продукту або послуги.

Термін придатності – проміжок часу, визначений виробником харчового продукту, протягом якого при дотриманні відповідних умов зберігання, транспортування, харчовий продукт зберігає відповідність обов'язковим параметрам безпеки і мінімальним специфікаціям якості.

Технічний регламент – нормативно правовий акт, затверджений центральним органом виконавчої влади з питань технічного регулювання і споживчої політики, в якому указуються характеристики продукту або пов'язані з ним процеси і методи виробництва, включаючи відповідні адміністративні положення, виконання яких є обов'язковим. Технічний регламент не містить вимог щодо безпеки харчових продуктів, встановлених санітарними заходами, і може включати або бути повністю присвяченим вимогам щодо термінології, позначення упаковки, маркіровок і етикетування щодо продукту процесу або методу виробництва.

Сертифікат придатності для споживання людиною – разовий документ суворої звітності, що видається за результатами державного контролю або розширеного контролю відповідно головним державним санітарним лікарем або головним державним ветеринарним інспектором згідно з компетенцією та засвідчує придатність харчового продукту для споживання людиною за призначенням.

Сільськогосподарська продукція – сільськогосподарські харчові продукти тваринного і рослинного походження, що призначені для споживання людиною у сирому або переробленому стані як інгредієнти для їжі.

Строк придатності – проміжок часу, визначений виробником харчового продукту, протягом якого, у разі додержання відповідних умов зберігання, транспортування, харчовий продукт зберігає відповідність обов'язковим параметрам безпечності та мінімальним специфікаціям якості.

Харчова добавка – будьяка природна або синтетична речовина, яка зазвичай не вважається харчовим продуктом або його складником, але додається до харчового продукту з технологічною метою в процесі виробництва, та яка у результаті стає невід'ємною частиною продукту (термін не включає забруднюючі речовини, пестициди або речовини, додані до харчових продуктів для поліпшення їх поживних властивостей).

Харчові продукти для спеціального дієтичного споживання (використання) – харчові продукти, які спеціально перероблені або розроблені для задоволення конкретних дієтичних потреб, що існують через конкретний фізичний чи фізіологічний стан людини та/або специфічну хворобу або розлад, і які реалізуються як такі, у тому числі продукти дитячого харчування, харчування для спортсменів та осіб похилого віку. Склад таких харчових продуктів повинен значною мірою відрізнятися від складу звичайних продуктів подібного роду, якщо такі звичайні харчові продукти існують, але не можуть бути заміниками лікарських засобів.

НАССР (Система аналізу ризиків та контролю (регулювання) у критичних точках) – система для ідентифікації, оцінки, аналізу та контролю ризиків, що є важливими для безпечності харчових продуктів.

Якість харчового продукту – ступінь досконалості властивостей та характерних рис харчового продукту, які здатні задовольнити потреби (вимоги) та побажання тих, хто споживає або використовує цей харчовий продукт.

Фальсифікована продукція – продукція, виготовлена з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг, чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а так само неправомірним відтворенням товару іншої особи.

Контрольні запитання

1. У чому полягає теорія безпеки?
2. Що таке небезпека для людини?
3. Як трактується потреба в безпеці у теорії А. Маслоу?
4. Які види небезпеки від життєдіяльності людини ви знаєте?
5. Загальні види безпеки це?
6. Яку правову основу і нормативну базу має безпека споживача?
7. З якою метою нам необхідно осмислення та визначення термінів та визначень предмету вивчення?
8. Що собою представляє безпека продукції?
9. Що таке послуга?
10. Які види контролю ви значені для безпеки надання послуг?
11. Якими міжнародними стандартами, інструкціями та рекомендаціями користуються для забезпечення безпеки надання послуг споживачам?
12. Що представляє собою НАССР.

2. ЗАГАЛЬНІ ЗАХОДИ БЕЗПЕКИ В ЗАКЛАДАХ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Безпеці громадян держава приділяє багато уваги. В Законі України «Про захист прав споживачів» безпеці присвячена стаття 14:

1. 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.

У разі відсутності нормативних документів, нормативноправових актів, що містять обов'язкові вимоги до продукції, використання якої може завдати шкоди життю, здоров'ю споживача, навколишньому природному середовищу, а також майну споживача, відповідні органи виконавчої влади, що здійснюють державний захист прав споживачів, зобов'язані негайно заборонити випуск і реалізацію такої продукції.

2. На товари (наслідки робіт), використання яких понад визначений строк є небезпечним для життя, здоров'я споживача, навколишнього природного середовища або може заподіяти шкоду майну споживача, встановлюється строк служби (строк придатності). Ці вимоги можуть поширюватись як на виріб у цілому, так і на окремі його частини.

Виробник (виконавець, продавець) повинен попереджати споживача про встановлений строк служби (строк придатності) товару (наслідків роботи) або його частини, обов'язкові умови його використання та можливі наслідки в разі їх невиконання, а також про необхідні дії після закінчення цього строку.

Забороняється змінювати строк служби (строк придатності), який зазначено на етикетці, упаковці або у супровідних документах на товар, а також вводити в обіг товари, строк придатності яких минув.

3. Якщо для безпечного використання продукції, її зберігання, транспортування та утилізації необхідно дотримуватися спеціальних правил, виробник (виконавець) зобов'язаний розробити такі правила та довести їх до продавця або споживача, а продавець – до споживача.

4. Продукція, на яку актами законодавства або іншими нормативними документами встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки для життя, здоров'я споживачів, їх майна, навколишнього природного середовища і передбачено нанесення національного знака відповідності, повинна пройти встановлену процедуру оцінки відповідності. Виробник має право маркувати продукцію національним знаком відповідності за наявності декларації про відповідність та/або сертифіката відповідності, виданих згідно із законодавством.

Реалізація продукції (у тому числі імпортованих товарів) без маркування національним знаком відповідності та/або без сертифіката відповідності чи декларації про відповідність забороняється.

Підставою для митного оформлення імпорту таких товарів на територію України є наявність передбачених законодавством документів, які засвідчують факт проходження ними процедури оцінки відповідності.

Відповідальність за порушення вимог щодо безпеки продукції, передбачених цією частиною, визначається цим законом та іншими законодавчими актами.

5. Якщо встановлено, що при додержанні споживачем правил використання, зберігання чи транспортування товарів (наслідків робіт) вони завдають або можуть завдати шкоди життю, здоров'ю, майну споживача чи навколишньому природному середовищу, виробник (виконавець, продавець) зобов'язаний негайно припинити їх виробництво (реалізацію) до усунення причин заподіяння шкоди, а в необхідних випадках – вжити заходів щодо вилучення їх з обігу і відкликання у споживачів.

Якщо причини заподіяння шкоди усунути неможливо, виробник (виконавець) зобов'язаний зняти таку продукцію з виробництва, вилучити з обігу, відкликати у споживачів. У разі невиконання цих обов'язків зняття продукції з виробництва, вилучення з обігу і відкликання у споживачів проводиться за приписом органів виконавчої влади, що здійснюють контроль за безпекою продукції.

Виробник (виконавець) зобов'язаний відшкодувати у повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані з відкликанням продукції.

6. Створюючи новий (модернізований) товар, розробник повинен подати технічну документацію відповідному органу для проведення державної експертизи на його відповідність вимогам щодо безпеки для життя, здоров'я і майна споживачів, а також навколишнього природного середовища.

7. Виробник (виконавець) зобов'язаний інформувати споживача про можливий ризик і про безпечне використання продукції за допомогою прийнятих загальновідомих у міжнародній практиці позначень.

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 споживчих послуг;
- 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 тощо);
- 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 будьякої події, негайне втручання персоналу закладу або представників сторонніх відомств (наприклад, міліції, швидкої допомоги тощо.)
- 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.



Рисунок. 2. 1– Система складових безпеки надання готельних і ресторанних послуг

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

Складові системи безпеки надання готельних і ресторанных послуг за ознакою реалізації поділяють на 4 класи: орієнтуючі, технічні, управлінські й організаційні – утворюють систему.

Орієнтуючі складові є основними ідеями, що визначають напрямок пошуку безпечних рішень і слугують методологічною та інформаційною базою. До них відносяться:

а) принцип активності оператора. Людина (оператор), не беручи участь фізично в управлінні процесом, знаходиться в стані постійної готовності втрутитися в нього (наприклад, робота адміністратора);

б) принцип гуманізації діяльності – орієнтує на розгляд проблем безпеки споживача як першочергові при вирішенні будь-яких виробничих організаційних завдань;

в) принцип системності – орієнтує на облік усіх без винятку елементів, що формують небезпечні або шкідливі фактори, які можуть призвести до нещасного випадку;

г) принцип деструкції – спрямований на пошук хоча б одного елемента в системі обставин, штучне видалення якого дозволило б не допустити нещасного випадку (наприклад, зниження температури в приміщенні не дозволяє відбутися самозаймання парів палива або органічного пилу);

д) принцип зниження небезпеки – спрямований не на ліквідацію небезпеки, а тільки на зниження її рівня (наприклад, зниження температури води до 70⁰С при користуванні душем);

е) принцип заміни оператора – спрямований на заміну людини роботом, електронними помічниками;

ж) принцип ліквідації небезпеки – полягає в усуненні небезпечних і шкідливих факторів при виконанні технологічних процесів (наприклад, заміна небезпечного обладнання безпечним, застосування наукової організації праці тощо);

з) принцип класифікації – спрямований на розподіл небезпечних і шкідливих факторів за певними ознаками, що дозволяє робити обґрунтовані прогнози щодо невідомих фактів або закономірностей.

Технічні складові спрямовані на безпосереднє запобігання дій небезпеки. Вони засновані на використанні фізичних законів із застосуванням технічних засобів. До них відносяться:

а) принцип блокування – виключає можливість проникнення людини в небезпечну зону (наприклад, автоматичні шлагбауми, двері, заслінки, ступки, які закриваються або фіксуються при наближенні людини до небезпечної зони);

б) принцип слабкої ланки – полягає в запланованому руйнуванні однієї з ланок механізму в разі його перевантаження (наприклад, плавкі запобіжники, шпонки, штифти, запобіжні муфти);

в) принцип міцності – спрямований на підвищення рівня безпеки найбільш відповідальних елементів конструкцій шляхом підвищення коефіцієнта запасу міцності, коли значення критеріїв руйнування матеріалу перевищують допустимі навантаження в експлуатації;

г) принцип флегматизації – полягає в застосуванні інгібіторів (інертних компонентів) з метою уповільнення швидкості хімічних реакцій або перетворення горючих речовин в негорючі;

д) принцип екранування – полягає в розміщенні між людиною і джерелом небезпеки перепони, що гарантує захист від небезпек (захист від шуму, магнітних полів, іонізуючих випромінювань і тощо);

е) принцип захисту відстанню – полягає в тому, що джерело небезпеки встановлюється від споживача на відстані, при якому забезпечується заданий рівень безпеки. Принцип заснований на тому, що деякі небезпечні або шкідливі фактори знижують свій вплив на людину при збільшенні відстані;

ж) принцип герметизації – полягає в забезпеченні неможливості витоку рідкого або газового середовища з однієї зони в іншу (сальникові ущільнення, оболонки, балони, сільфони, мембрани, діафрагми);

з) принцип вакуумування – полягає в проведенні технологічних процесів при зниженому тиску в порівнянні з атмосферним (наприклад, для зміщення точки кипіння рідини в бік більш низьких температур, для транспортування пилу в апаратах, де вакуум дозволяє вести процес більш економічно і безпечно);

і) принцип компресії – полягає в проведенні в цілях безпеки різних процесів під підвищеним тиском в порівнянні з атмосферним (наприклад, для зниження температури самозаймання в камерах з агресивними середовищами: борошно, цукровий пил тощо).

Управлінські складові – це ті принципи, які визначають взаємозв'язок і відносини між окремими стадіями та етапами процесу забезпечення безпеки. До них відносяться:

а) принцип плановості – полягає у встановленні на певному періоді кількісних показників і напрямків діяльності. Планування в галузі безпеки спрямоване на поліпшення умов праці;

б) принцип стимулювання – спирається на розподіл матеріальних благ і моральних заохочень залежно від результатів праці працюючого;

в) принцип компенсації – полягає в наданні додаткових пільг на роботах з важкими умовами праці з метою відновлення або підтримання здоров'я (наприклад, підвищення тарифних ставок для працюючих, видача путівок до лікувальнопрофілактичного закладу, харчування для попередження захворювань);

г) принцип ефективності – полягає в зіставленні фактичних результатів з плановими і оцінці досягнутих показників за критеріями витрат і вигод (наприклад, контроль рівня травматизму на виробництві, поліпшення умов праці

порівняно з прийнятими зобов'язаннями);

д) принцип контролю – полягає в організації органів контролю та нагляду з метою перевірки об'єктів на відповідність їх регламентованим вимогам безпеки;

е) принцип зворотного зв'язку – полягає в організації системи отримання інформації про результати впливу керуючої системи на керовану шляхом порівняння параметрів відповідних станів (наприклад, контроль за витратою електрики у виробничих приміщеннях);

ж) принцип адекватності – полягає в тому, що система керуюча повинна бути адекватно складної порівняно з керованою;

з) принцип відповідальності – означає, що для забезпечення безпеки повинні бути регламентовані права, обов'язки та відповідальність осіб, які беруть участь в управлінні безпекою (наприклад, за здоров'я і життя споживачів відповідає керівник підприємства, а контроль за умовами праці повинен бути покладений на працівника служби охорони праці).

Організаційні складові – це ті принципи, які з метою підвищення безпеки сприяють реалізації положення наукової організації діяльності. До них відносяться:

а) принцип захисту часом – припускає скорочення тривалості перебування людини під впливом небезпечних чи шкідливих факторів до безпечних значень, скорочення часу зберігання продуктів і товарів у тарі з метою запобігання отруєнь, вибухів і пожеж;

б) принцип нормування – полягає в регламентації умов, дотримання яких забезпечує необхідний рівень безпеки (наприклад, ГДК ПДУ – межа допустимої концентрації шкідливих речовин в середовищі існування, рівня випромінювань, впливу магнітних полів тощо);

в) принцип несумісності – полягає в просторовому або часовому поділі об'єктів реального світу з метою запобігання їх взаємодії один з одним (наприклад, заборонено зберігати в одному приміщенні продукти харчування та токсикохімічні речовини або фарби);

г) принцип ергономічності – полягає в тому, що для забезпечення безпеки враховуються антропометричні, психофізичні та психологічні властивості людини при створенні робочого місця, місця відпочинку та соціальнопобутових потреб;

д) принцип інформації – полягає в передачі і засвоєнні персоналом відомостей, що забезпечують необхідний рівень безпеки (наприклад, інструктаж, навчання, попереджувальні знаки, сигналізація);

е) принцип резервування (дублювання) – полягає в одночасному застосуванні декількох пристроїв, способів, прийомів, спрямованих на захист від однієї і тієї ж небезпеки (наприклад, кілька виходів для евакуації в приміщеннях, кілька двигунів в літаку, аварійне освітлення в будівлях, що має кілька різних джерел енергоживлення),

ж) принцип підбору кадрів – полягає в такому підборі людей за фахом, практичному досвіду роботи, формування структури служб і відділів, які були б здатні забезпечити необхідний рівень безпеки.

з) принцип послідовності – полягає у формуванні певної черговості виконання операцій, процесів, регламентних робіт з метою зниження рівня небезпеки (наприклад, перед допуском кухаря до виконання роботи проводиться інструктаж з техніки безпеки, перед включенням в роботу обладнання – виконується техогляд).

Встановлюваний комплекс засобів і систем захисту має бути адекватним можливій загрозі, тобто засоби і системи мають бути самодостатні. Неможливо та й недоцільно виключити можливість нанесення збитку насамперед з економічних міркувань. Засоби забезпечення безпеки досить дорогі, і їхній вибір має визначатися дійсно розумним аналізом найвищих ризиків і збитку. Крім того, використовувана апаратура не повинна створювати додаткових перешкод для нормального функціонування закладу як для існуючого персоналу, так і для споживачів. Зайва таємничість і режим, постійна демонстрація збройної охорони і підозрливості може відлякати частину споживачів і позбавити статусу «відкритого будинку».

Система повинна бути збалансованою, тобто засоби захисту повинні розподілятися по можливості рівномірно у відповідності і зі значимістю зон, що захищаються.

2.1. Технічні засоби

Пріоритетними напрямками забезпечення безпеки сучасного готелю і ресторану технічними засобами є

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

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

Першорядним у забезпеченні безпеки споживача під час перебування його у готелі є обмеження і контроль доступу в номер.

Вхідні двері всіх гостьових номерів мають обладнуватися доводчиками дверей, що монтуються зсередини, внутрішніми додатковими неключовими запорами, однобічними широко кутовими вічками, що монтуються на висоті 1,5 м від підлоги.

Пожежні виходи на всіх поверхах мають обладнуватися доводчиками і запірними пристроями, що забезпечують вільний вихід і вхід з використанням механічних ключів або картключів. Для забезпечення комфортного перебування споживачів у готелі варто використовувати малі сейфи в номерах і/або централізоване сховище цінностей (депозитні скриньки).

Кожен готельний номер може обладнуватися мінісейфом, що управляється (закривається і відкривається) персональним кодом споживача. Розмір сейфа визначається типом номера, однак варто надавати перевагу сейфам, що дозволяють зберігати в них переносний комп'ютер. Для надання

уповноваженими особами допомоги споживачам у відкритті сейфів в екстрених випадках має бути передбачений майстерпристрій, що управляється спеціальним кодом, встановленим охороною готелю.

Дуже корисна наявність у сейфах енергонезалежної пам'яті подій, що знімає всі претензії і питання постояльців щодо несанкціонованого відкриття сейфів службовцями готелю.

Централізоване сховище цінностей споживачів – депозитні скриньки – розташовуються поблизу стійки реєстрації. Споживачі можуть використовувати скриньку (або сейфи) у такому сховищі для зберігання важливих і невеликих речей, як вогнепальна зброя, туби тощо.

Кожен осередок сховища повинен відкриватися двома ключами: майстерключем, що зберігається в обслуговуючого персоналу й особистим ключем, переданим споживачеві. Центральне сховище цінностей споживачів обслуговує персонал служби прийому.

Приміщення сховища повинне:

- мати капітальні стіни;
- мати двері з металу (або міцного дерева). Допускається встановлення звичайних дверей і внутрішніх ґрат;
- мати механізм для автоматичного замикання дверей, що не дозволяє помилково залишити двері відкритими;
- мати контроль доступу (двері відкриваються за допомогою особистої кодованої картки і/або особистого коду) з можливістю передачі таємного сигналу небезпеки в тих випадках, коли двері відкриваються під примусом;
- мати систему охоронної сигналізації.

Сховище повинне проглядатися засобами відеоспостереження з записом зображення на відеомагнітофон.

Централізована система охоронної сигналізації в готелі є центром забезпечення безпеки зон життєзабезпечення готелю, запобігання неконтрольованого проникнення усередину приміщення й окремих кімнат.

Система охоронної сигналізації

Призначення: ефективно і своєчасно виявлення факту несанкціонованого проникнення в охоронювані приміщення (майданчики, зони) з точним визначенням місця, оповіщення співробітників служби безпеки, міліції (позавідомчої охорони), документування інформації.

Захистові за допомогою засобів охоронної сигналізації підлягають:

- зовнішній периметр готельного комплексу;
- паркування автотранспорту;
- відповідальні службові приміщення, такі як каса, камера тимчасового зберігання коштовностей, комори, кабінети адміністрації готелю, різного роду апаратні і пультаві;
- готельні номери;
- інші площадки, зони, приміщення.

З огляду на велику кількість точок охорони, складний і непередбачуваний режим функціонування об'єкта, необхідність дотримання принципу максимізації

показника ефективність/вартість і наявність могутніх систем обмеження доступу і телевізійного спостереження, достатнім може вважатися принцип мінімального оснащення готельних номерів сигналізаційними засобами. З тих же причин необхідна реалізація децентралізованого принципу охорони, тобто встановлення і зняття з охорони, яку здійснює сам споживач.

Звичайно, це не стосується деяких інших приміщень підвищеної важливості, таких, як сейфова, каса, комори тощо. При оснащенні цих приміщень необхідно дотримуватися принципу багаторубіжності, тобто застосування декількох концентричних кілець сигналізації, що оточують охоронюваний об'єкт.

Система тривожновикличної сигналізації

Призначення: терміновий виклик (оповіщення про виникнення тривожної ситуації) служби безпеки. На додаток до цього завдання система тривожновикличної сигналізації може також використовуватися для подання різних сигналів клієнтом готелю покоївкам, технікам тощо.

Система управління доступом

Призначення: забезпечення безперешкодного санкціонованого доступу в приміщення і блокування несанкціонованого доступу, організація режиму доступу (за тимчасовим розкладом, за ієрархією, залежно від сплачених клієнтом послуг тощо), облік робочого часу співробітників, документування інформації.



Рисунок 2. 2– Система управління доступом

Більш перспективною (хоча і більш дорогою) на сьогоднішній день є ідея створення мережної (online) системи з централізованим контролем. Така система дозволить оператору служби безпеки (а також менеджеру готелю, представникам інших служб) постійно тримати під контролем ситуацію на об'єкті, знати, які приміщення відкриті, закриті, дозволяти або забороняти доступ тощо, можна навіть дозволити або заборонити певним особам зупиняти ліфт на тому чи іншому поверсі.

Склад і принцип побудови мережної системи

Індивідуальні пластикові картки, що використовуються як «електронний ключ», забезпечуючи доступ у приміщення за певним алгоритмом, існують таких типів:

- перфоровані (найдешевші, перезапис неможливий);
- магнітні (найбільш розповсюджені, дешеві);
- штрих кодові (надійні, дешеві, без перезапису);
- viegand (індуктивні) (перезапис неможливий, середньої вартості);
- proximiti (з дистанційним зчитуванням, відносно дорогі);
- smart (з вбудованим чипом) (найбільша кількість функцій, практично неможливо підробити, найдорожчі).

Зчитувачі пластикових карток призначаються для зчитування з них інформації.

Кодонабірні пристрої, призначені для набору індивідуального коду іноді поєднуються зі зчитувачем карт, у цьому випадку код служить для підтвердження факту санкціонованого використання картки.

Контролери зчитувальних пристроїв, призначені для обробки інформації, що надходить від зчитувачів і кодонабірних пристроїв і передають її на центральну станцію (головний контролер), дозволяють або забороняють доступ відповідно до закладеного алгоритму, управляють замками.

Центральна станція системи управління доступом являє собою, як правило, персональний комп'ютер, сервер, іноді головний контролер або і те і інше. В інтегрованих комплексах безпеки відповідні модулі або безпосередньо сервер комплексу використовуються для контролю, обробки, відображення і документування інформації, що надходить, управління режимом доступу, програмування локальних контролерів, організації взаємодії з іншими системами комплексу безпеки, прийому та передачі інформації.

Крім того, до мережної системи включаються:

- обладнання для виготовлення карт, записування інформації;
- замкові дверні пристрої (електромеханічні й електромагнітні замки, електрозасувки, дверні доводчики тощо);
- інші пристрої, що включають тамбури, шлюзи, прохідні кабінки, детектори металів (для умов готелю ці пристрої можуть застосовуватися з великими обмеженнями).

З погляду економії коштів як індивідуальні картки найдоцільніше використовувати звичайні пластикові картки з магнітним кодуванням. Для клієнтів класу VIP можуть бути рекомендовані proximiti картки (зчитуються

дистанційно, навіть якщо знаходяться всередині гаманця в нагрудній кишені). Картка видається клієнтові при реєстрації. Система будується таким чином, що доступ клієнту до номера дозволяється рівно на оплачений термін перебування в готелі. Крім того, можливий дозвіл або заборона доступу до тих або інших приміщень (зон, поверхів) залежно від сплаченого комплексу послуг, класу тощо. Відвідувачам, які не є споживачами готелю, можуть також видаватися індивідуальні карти, що дозволяють, наприклад, лише доступ на певний поверх протягом певного часу.

Відзначимо, що можливі найрізноманітніші настройки системи на певну реакцію у випадку спроби несанкціонованого проходу. Наприклад, якщо зафіксовано спробу скористатися гостьовою картою в рамках дозволеного маршруту, але поза заданим часом система може або просто заборонити прохід або дозволити його, негайно сповістивши службу безпеки.

Обслуговуючий персонал готелю, співробітники служби безпеки можуть мати персональні картки, що дозволяють доступ до певних або до всіх номерів. При кожному факту входу до номера центральна станція фіксує, хто і коли ввійшов.

Зазвичай, для більшої ефективності системи контролю доступу на особливо важливих об'єктах застосовуються шлюзові або тамбурні прохідні кабінки, що практично виключають будьяку можливість несанкціонованого проходу і блокують порушника в замкнутому просторі кабінки. Однак застосування подібних пристроїв у готелях навряд чи доцільне, оскільки створює масу незручностей для клієнтів та їх гостей. Хоча для окремих приміщень (каса, сховище цінностей) воно може бути рекомендоване. Аналогічно, може бути рекомендоване локальне застосування пристроїв виявлення металів (зброї), вибухових речовин. Наприклад, стаціонарні детектори аркового типу можуть бути встановлені на вході в зони або окремі номери категорії люкс, а вже користуватися ними чи ні, вирішує господар номера або його особиста охорона. Крім того, рекомендується оснастити службу безпеки переносними детекторами зброї й вибухівки.

Система телевізійного спостереження

Призначення: забезпечення візуального контролю за обстановкою на об'єкті, аналіз позаштатних ситуацій, верифікація (перевірка істинності) сигналів тривоги, що надходять, допомога в прийнятті оперативних рішень, протоколювання візуальної інформації.

Відзначимо, що у всіх сучасних концепціях безпеки загальновизнаним вважається висока ефективність застосування систем телевізійного спостереження. Саме тому практично всі комплекси технічних засобів безпеки великих готелів, що встановлюються в останні роки за кордоном, оснащуються потужними системами телевізійного спостереження. Такі системи включають, як правило, від декількох десятків до сотень телевізійних камер, кілька постів спостереження, оснащених моніторами і винесеними пультами управління.

Охоронне відеоспостереження



Рисунок 2. 3 – Пульт управління відеоспостереженням

При виборі типу установки потрібно враховувати таку обставину: відкрито встановлена камера, з одного боку, «відлякує» потенційного злочинця, з іншого боку, створює певний моральний дискомфорт для клієнтів.

Відеоінформація від камер надходить до центральної пультової, де за допомогою різних відео комутаційних пристроїв здійснюється обробка відеосигналів (накладення дати, часу, імені або номера камери, поєднання зображень тощо), виведення відеоінформації на монітори, запис на реєструючі пристрої, розподіл інформації між постами (пультовими), взаємодія з іншими системами комплексу безпеки.

Противарійний контроль систем життєзабезпечення будинку (газ, вода, електрика)

Призначення: контроль і блокування на випадок аварії (пожежі, стихійного лиха, загрози теракту) систем життєзабезпечення готелю.

Система оперативного зв'язку

Призначення: забезпечення оперативного зв'язку між пультовими і постами служби безпеки, окремими співробітниками служби безпеки й інших служб.

Побудова: усі пультові, пости охорони і спостереження оснащуються багатоканальними переговорними пристроями (бажано з трубками телефонного типу з розумінням конфіденційності), співробітники служби безпеки, інженерних служб забезпечуються портативними радіостанціями для забезпечення оперативного зв'язку.

Технічна міцність будинку готелю. Призначення: створення фізичних бар'єрів, що перешкоджають несанкціонованому проникненню до готелю, шляхом руйнування (злому) його інженерних конструкцій.

Побудова: це завдання максимально може бути вирішене лише при будівництві нового будинку або при генеральній реконструкції, що допускає перепланування. В інших випадках можуть бути рекомендовані такі заходи підвищення технічної міцності будинку:

- встановлення металевих ґрат на вікнах першого і цокольного поверхів, обклеювання шибок зазначених вікон, а також вікон готельних номерів (усіх або лише категорії люкс) захисною плівкою;

- встановлення металевих дверей на входах до найбільш відповідальних приміщень і блоків приміщень;

- оснащення найбільш важливих дверей високоякісними замковими пристроями, встановлення турнікетів, прохідних кабін, шлюзів.

Створення комплексної інтегрованої системи безпеки. Виносне табло такого пульта може висвітлювати напис типу «Прохання не турбувати» або «Приберіть, будь ласка, мій номер». Як такий пульт, що має, однак, менший набір функцій, може бути використано, наприклад, кодонабірний пристрій системи управління доступом.

Крім того, менеджер готелю, покоївки, техніки завжди зможуть мати повну інформацію про життєдіяльність будинку: вільний або зайнятий той чи інший номер, в якому стані знаходиться система життєзабезпечення тощо, що значно полегшить їхню роботу.

Повна комп'ютеризація допоможе автоматизувати багато процесів обліку.

Можливі інші варіанти застосування систем комплексу технічних засобів безпеки з метою підвищення якості готельного обслуговування, полегшення праці співробітників готелю.

Отже, переваги побудови інтегрованого комплексу технічних засобів безпеки безперечні: повний взаємозв'язок усіх систем забезпечує високий ступінь автоматизації багатьох процесів управління готелем, полегшує і прискорює процес прийняття рішень оператором служби безпеки в екстремальній ситуації, надаючи оператору повну інформацію від усіх систем, автоматизуючи деякі дії; за рахунок передачі інформації іншим службам готелю полегшується робота покоївок, техніків, адміністраторів тощо; підвищується

рівень готельного обслуговування, гості почувають себе більш комфортно і спокійно.

Існує два шляхи побудови інтегрованого комплексу. Перший – звертання до могутньої спеціалізованої фірми, що має все необхідне для проведення такої роботи і досить солідний стаж роботи в цій області. Це гарантує повну взаємну сумісність усіх систем, функціональну закінченість, надійність. Однак у цьому випадку фірмаінсталятор схильна нав'язувати замовникові свої правила і пристрасті, а в ряді випадків і завищувати вартість проведення робіт.

Другий – вибір оптимального набору технічних засобів від різних виробників за допомогою фірми консультанта та інтеграція підсистем за допомогою комп'ютерних засобів. У цьому випадку вдається краще врахувати специфіку готелю, врахувати вже наявне обладнання, заощадити значні кошти. Однак цей шлях вимагає більшої уваги керівництва готелю, уважного розглядання і вирішення питань взаємної сумісності підсистем, розробки матзабезпечення тощо.

У будь-якому разі перед прийняттям рішення рекомендується провести конкур-стендер декількох фірм-інсталяторів з розглядом пропонованих ними техніко-економічних обґрунтувань.

У разі, коли готель уже має досить сучасні підсистеми безпеки, що добре себе зарекомендували, наприклад телевізійного спостереження або пожежогасіння та їх демонтаж з метою заміни недоцільний, припустима часткова інтеграція старого і нового обладнання з метою модернізації комплексу шляхом зміни його конфігурації і додання йому нових функціональних можливостей. Взагалі, говорячи про принципи організації комплексу, необхідно враховувати характерні риси і конкретні умови функціонування об'єкта, а також наявні фінансові можливості.

2.2. Система пожежної безпеки готелю

Протипожежна профілактика – це комплекс організаційних і технічних заходів з попередження, локалізації та ліквідації пожеж, а також із забезпечення безпечної евакуації людей і

Найчастішими причинами виникнення пожеж є необережне поводження з вогнем, несправність електромереж і електрообладнання, порушення технологічного процесу і правил експлуатації, недотримання заходів пожежної безпеки при ремонтних й інших видах робіт.

Будинки готелів повинні обладнуватися господарськопитним водопроводом холодної і гарячої води, побутовою каналізацією, зливостокми та внутрішнім протипожежним водопроводом, що проектується згідно зі

СНіП 2.04.01. Зовнішнє пожежогасіння будівель готелів передбачається відповідно до вимог СНіП.

Розглянемо основні підсистеми комплексу технічних засобів безпеки і засоби їхньої інтеграції в єдину систему безпеки готелю.

Система пожежної безпеки має забезпечити виконання таких завдань:

- ефективно і своєчасне виявлення загоряння з точною вказівкою місця;
- автоматичне оповіщення служби безпеки, усіх співробітників і гостей готелю (а можливо, і служби міської пожежної охорони) про загоряння;
- вжиття заходів щодо гасіння пожежі, запобігання поширенню вогню і диму, димовидалення;
- організація евакуації людей з будинку, що горить, включаючи розблокування всіх дверей і ліфтів, включення світлозвукових покажчиків, блокування ліфтів.

Система пожежної сигналізації

Призначення: ефективно і своєчасне виявлення загоряння з точним визначенням місця, оповіщення співробітників служби безпеки, міської служби пожежної охорони, ініціювання (подача сигналу на включення відключення) інших систем, документування інформації.

Побудова: для виявлення факту загоряння використовуються різні типи пожежних датчиків (оповісників):

- димові (оптичні, іонізаційні, радіоізотопні, лінійні тощо). Використовуються в найбільш важливих, пожежонебезпечних зонах, а при можливості у всіх приміщеннях;
- теплові (магнітні, із застосуванням легкоплавких матеріалів, термометричні тощо). Використовуються в менш відповідальних зонах і як допоміжні;
- ручні сигналізатори пожежі. Розташовуються, як правило, поблизу запасних пожежних виходів, у місцях паління тощо;
- комбіновані тепло-димові датчики.

Усі датчики можуть бути адресними (точне визначення місця загоряння) або безадресними (визначення місця з точністю до номера, або, як правило, кількох приміщень або цілого поверху).

Інформація від датчиків збирається центральною станцією пожежної сигналізації, що виконує функції контролю стану і працездатності датчиків, виконавчих пристроїв, пристроїв оповіщення, передачі інформації, ініціювання і документування інформації.

Функції центральної станції можуть виконувати

- спеціалізований пожежний приймально-контрольний прилад або багатофункціональний приймальноконтрольний прилад системи пожежної, охоронної та тривожновикличної сигналізації (при автономній або напівавтономній організації системи безпеки);
- модулі (концентрування інформації, відображення, інтерфейсу тощо) інтегрованої системи безпеки.

Система візуально-звукового оповіщення. Призначення: екстрене оповіщення гостей і співробітників готелю про виникнення пожежі або іншої екстремальної ситуації, напрям шляхів якнайшвидшої безпечної евакуації, подання іншої екстреної інформації.

Побудова: для оповіщення використовуються спеціалізовані гучномовці, світлові табло з фіксованими написами («Пожежа», «Вихід» тощо), піктограмами або світлодіодне табло. Сигнал на включення засобів оповіщення подається або автоматично центральною станцією пожежної сигналізації, або оператором системи безпеки. Так само передана через гучномовці аудіо інформація може або вимовлятися через мікрофон оператором, або бути попередньо записана на магнітофон або в пам'яті комп'ютера і передаватися автоматично.

Відзначимо, що сучасні потужні інтегровані системи пожежної безпеки включають розвинуті інтелектуальні системи оповіщення, що формують звукові і візуальні повідомлення залежно від конкретної ситуації (конкретного місця загоряння, розмірів території, охопленої вогнем, часу, що пройшов з моменту загоряння тощо), що забезпечує найбільшу ефективність евакуації і безпеку.

Система пожежогасіння

Призначення: автоматичне гасіння загоряння, запобігання поширенню пожежі.

Побудова: можливі такі варіанти:

1) за принципом пожежогасіння:

– спринклерне пожежогасіння (найдешевший варіант за умови повної реконструкції готелю);

– аерозольне або порошкове пожежогасіння;

– газове пожежогасіння (висока ефективність, не наносить шкоди інтер'єру);

2) за принципом організації системи:

– автономні пожежогасячі модулі з вбудованими пожежними датчиками;

– команда на включення пожежогасячого модуля подається центральною пожежною станцією або інтегрованою системою безпеки.

В іншому випадку за рахунок використання інтелектуальних можливостей системи зменшується ймовірність помилкової тривоги, можлива реалізація превентивного включення модулів, розташованих у сусідніх приміщеннях.

Управління системою вентиляції і димовидалення

Призначення: запобігання поширенню диму і вогню по ліфтових і вентиляційних шахтах і трубах, видалення диму з приміщень.

Побудова: включаються підсистеми:

– димовидалення (центральна станція пожежної сигналізації формує сигнали, що запускають відповідні електродвигуни вентиляційної системи);

– запобігання поширенню диму (центральна станція пожежної сигналізації формує сигнали, що управляють приводами засувки вентиляційної системи, запускає електродвигуни турбін, що створюють підвищений тиск у ліфтових шахтах).

Відзначимо, що найбільш складні інтегровані комплекси (такі, як наприклад, система фірми Honeywell) цілком включає до свого складу системи вентиляції (електродвигуни, вентиляційні турбіни, засувки тощо), що підвищує ефективність протипожежного захисту.

Система розблокування виходів

Призначення: при виявленні системою пожежної сигналізації загоряння суворо необхідним є автоматичне розблокування всіх дверей, в тому числі готельних номерів, пожежних й інших виходів для забезпечення безперешкодної евакуації з готелю. Також необхідним, з погляду пожежної безпеки, є вимога автоматичного спуску ліфтів донизу і повне їхнє блокування при виникненні пожежі.

Побудова: центральна станція пожежної сигналізації формує сигнали, що передаються головному контролеру (локальним контролерам) системи управління доступом, що забезпечує розблокування дверей. При цьому система розблокування повинна бути інтелектуальною, тобто, наприклад, при локальному загорянні окремої комори госпінвентарю на останньому поверсі немає потреби розблоковувати всі двері будинку, і, навпаки, при загорянні подібної комори, прилягаючої до центральної пультової, реальною стає загроза виходу з ладу всієї системи в цілому, оскільки подальший розвиток подій найчастіше непередбачуваний, але розраховувати треба на гірше, може бути необхідне моментальне розблокування всіх дверей.

Сигнали також передаються контролерам, що управляють ліфтами (у багатьох системах доступу передбачені контролери ліфтів) для їхнього спуску і блокування.

Процес створення системи протипожежної безпеки в готелях складається з таких етапів:

- 1) проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі;
- 2) проведення протипожежної підготовки працівників;
- 3) проведення протипожежної профілактики.

Проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі передбачає таку послідовність дій. Директор готелю, який відповідно до діючого законодавства несе відповідальність за забезпечення пожежної безпеки, наказом призначає відповідального за організацію заходів із забезпечення протипожежної безпеки готелю. Призначаються також відповідальні за пожежну безпеку в кожному підрозділі готелю. Таблички із зазначенням осіб, відповідальних за пожежну безпеку, вивішуються на видних місцях. Розробляються правила, положення пожежної безпеки для кожного підрозділу й інструкції із заходів протипожежної безпеки на кожному робочому місці. Створюються пожежні бойові розрахунки з числа чергових адміністраторів, чергових менеджерів, працівників служби безпеки готелю й іншого чергового персоналу, що здійснюють цілодобовий контроль за пожежною безпекою. Розробляється система оповіщення у випадку виникнення пожежі. Розписуються основні обов'язки кожного члена пожежного бойового розрахунку під час

пожежі. Після сигналу пожежної тривоги по системі оповіщення всі особи, призначені наказом директора відповідальними за пожежну безпеку, повинні прибути до готелю, з'ясувати причину тривоги, почати евакуацію людей, а також вжити всіх необхідних заходів для гасіння і запобігання поширення вогню до прибуття пожежних.

Проведення протипожежної підготовки працівників.

Протипожежна підготовка складається з протипожежного інструктажу (вступного, первинного і повторного) і занять за програмою пожежотехнічного мінімуму.

Вступний і первинний інструктажі з пожежної безпеки проводяться при прийомі на роботу.

Первинний і повторний інструктажі проводить на робочому місці особа, відповідальна за пожежну безпеку в цьому підрозділі. Заняття з пожежотехнічного мінімуму проводяться за спеціально затвердженою директором готелю програмою з працівниками інженерно-технічної служби і з матеріальновідповідальними особами. Після закінчення навчання проводиться залік, результати якого заносяться у відомість.

Для забезпечення суворого протипожежного режиму в готелях розробляються спеціальні пам'ятки, у яких викладають і основні рекомендації з заходів пожежної безпеки і правила поведінки при пожежі. Ці пам'ятки знаходяться в кожному номері в папці з рекламними матеріалами. Не завжди гість заглядає в цю папку, тому в деяких готелях високого класу для ознайомлення з правилами використовують готельний відеоканал.

Проведення протипожежної профілактики.

Протипожежна профілактика – це комплекс організаційних і технічних заходів з попередження, локалізації та ліквідації пожеж, а також із забезпечення безпечної евакуації людей і матеріальних цінностей на випадок пожежі.

Протипожежна профілактика полягає у профілактиці пожеж на етапі проектування і будівництва, застосуванні системи автоматичної пожежної сигналізації, використанні засобів і систем пожежогасіння, застосуванні системи оповіщення про пожежу, відпрацьовуванні системи дій у випадку пожежі й евакуації людей.

Профілактика пожеж на етапі проектування і будівництва.

Профілактика пожеж у готелі починається ще на етапі проектування і будівництва будинку готелю (ВСН 6291, СНіП 2.07.01). Правилами пожежної безпеки для готелю передбачається спеціальне планування будинку, створення протипожежних перешкод, відсіків, ізолюваних негорючими конструкціями. За допомогою протипожежних стін, перекриттів, дверей можна в межах одного будинку або споруди ізолювати пожежонебезпечні приміщення і не допустити поширення вогню у випадку його виникнення.

Засоби і системи пожежогасіння

1. Установка автоматичного газового пожежогасіння. Пристрої газового пожежогасіння встановлюються в приміщеннях трансформаторної підстанції й головного розподільного щита, а також у приміщенні зберігання дизельного

палива. Пристрої спрацьовують від димових і теплових датчиків, розташованих у цих приміщеннях. При цьому сигнал про пожежу надходить на пульт ЦДП.

2. Установка автоматичного водяного пожежогасіння. Установка автоматичного водяного пожежогасіння – це ціла мережа труб, заповнених водою під тиском, розташованих у всіх коридорах і приміщеннях готелю. На трубах знаходяться спринклерні голівкирозпилювачі. Основним робочим елементом є легкоплавкий замок у цій голівці, що при температурі 50°C плавиться, і вода через розподільник покриває певну площу палаючого приміщення.

3. Внутрішній протипожежний водопровід. На вертикальних трубопроводах по всіх поверхах повинні бути змонтовані внутрішні пожежні крани (патрубок з вентилям), до яких приєднані пожежні рукави з патрубками. Пожежний рукав повинний бути змотаний, покладений з патрубком до чохла, що розташований у спеціальній ніші, і закритий дверцятами з умовним зображенням. Довжина кожного рукава – 20 м. Місця їхнього розташування в готелі повинні бути зазначені на поетажних планах евакуації.

4. Водяні завіси. Для захисту від поширення полум'я при розвиненій пожежі на всіх поверхах готелю можуть бути передбачені водяні завіси. Пуск води здійснюється вручну.

Система оповіщення про пожежу і управління евакуацією

Система оповіщення гостей про пожежу і управління евакуацією є складовою частиною системи протипожежного захисту готелю.

У готелях високого класу система оповіщення гостей про пожежу знаходиться на ЦДП. Після того, як бойовий розрахунок з'ясував, що причиною спрацювання пожежної сигналізації дійсно стала пожежа, включається система оповіщення про пожежу.

При цьому автоматично включаються дзвінки і зумери тривоги, а також усі гостьові телевізори (або переключаються на готельний канал, якщо вони вже були включені). Це дозволяє більш конкретно, з урахуванням сформованої обстановки, донести інформацію до гостей і запобігти паніці.

На екранах телевізорів висвітлюється текст національною, англійською, німецькою, французькою мовами. Крім тексту, на екрані телевізорів у номерах висвітлюється план евакуації кожного поверху. Передати необхідну інформацію можна також через гучномовці в номерах.

Евакуацію можна починати з поверху, на якому виникла пожежа, з розташованих вище поверхів або з готелю в цілому (залежно від обстановки, що склалася в зоні горіння), використовуючи подачу дзвінків і зумерів тривоги. Тому перед прийняттям рішення про евакуацію гостей і персоналу необхідно знати обстановку в зоні пожежі.

У кожному закладі готельного і ресторанного господарства повинен бути розроблений план дій персоналу на випадок пожежі. Це впорядкована

послідовність кроків, узгоджена з місцевим відділенням пожежної охорони, яка відповідає вимогам місцевих будівельних норм і правил.

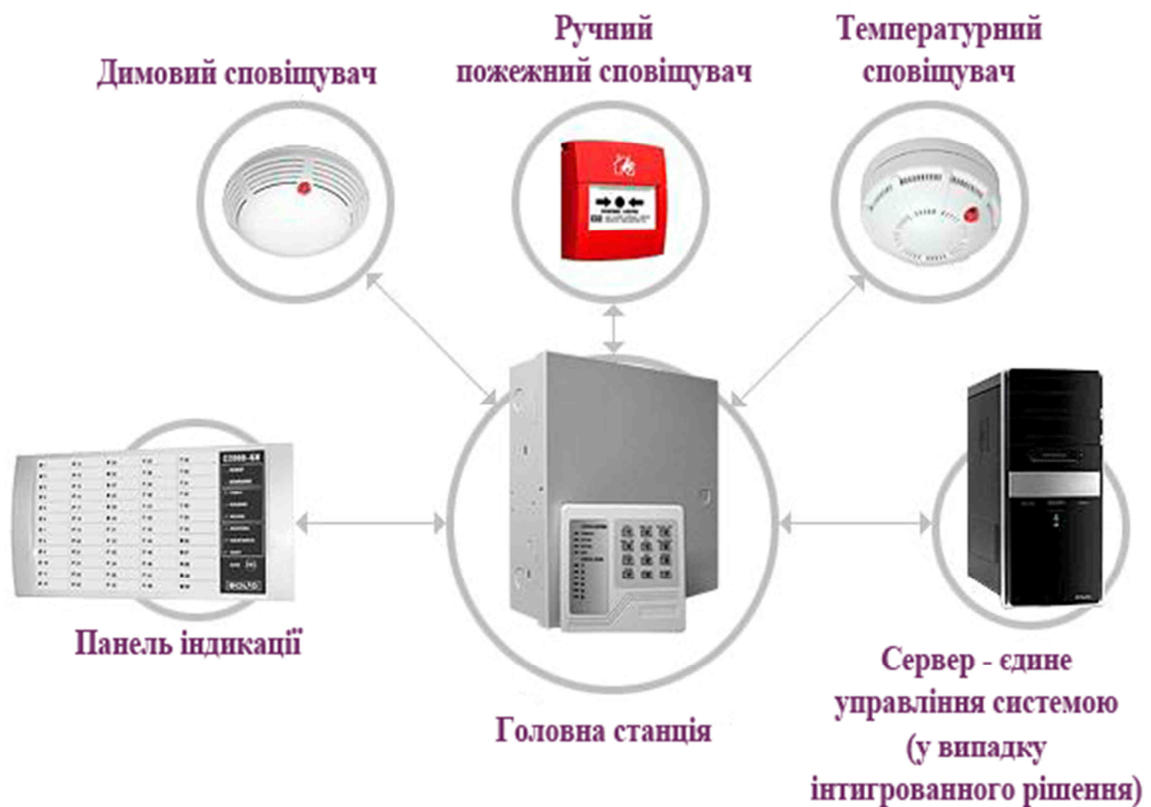


Рисунок 2. 4 – Схема оповещения про пожар в закладі

Що робити якщо почалася пожежа?

- Не впадати в паніку.
- Включити пожежну сигналізацію.
- Сповістити про пожежу чергового електрика і службу пожежної охорони, вказати точне місцеположення і характер виникнення пожежі.
- Взяти журнал (у ньому містяться відомості про кількість і місцезнаходження людей всередині будівлі).
- Допомогти гостям дістатися до безпечного місця.
- Доручити кому-небудь зустріти пожежних, коли вони прибудуть і дати їм всі необхідні пояснення.

Якщо у залі ресторану застосовуються свічки або масляні лампи, необхідно контролювати, щоб серветки і меню не могли зайнятися від їх вогню. Треба бути обережними під час чищення попільничок. Недопалки з попільничок не слід викидати в корзини для сміття або в інші контейнери для сухого сміття. Неможна користуватися несправними електричними розетками.

Виявивши несправність електрообладнання, треба негайно повідомити менеджера. Виявивши потертість, пошкодження електричного кабелю або поганий електричний контакт, необхідно повідомити менеджера. Не дозволяється користуватися невідповідним подовжувальним кабелем (занадто довгий або нерозрахований на необхідне навантаження).

Неприпустимо використання невідповідних перехідників; у електричній виделки є три контакти, один з яких призначений для заземлення; відповідно, не дозволяється користуватися перехідними пристроями, що мають два контакти, оскільки при цьому не забезпечується заземлення електрообладнання. Необхідно тримати під постійним контролем ступінь завантаження електричної мережі. Запобіжне автоматичне відключення мережі в результаті перевантаження слід розглядати як серйозну подію і розбирати її причини.

Необхідно дотримуватися особливої обережності, підпалюючи страви фламбе в обідній залі. Потрібні спеціальні заходи обережності, коли запалюються газові або спиртові горілки. Завжди знімайте каструлю з вогню, перш ніж лити спиртне. Круглий столик сервіровки треба встановлювати на безпечній відстані від гостей, драпірувальних тканин і датчиків тепла. Погасіть полум'я, перш ніж переміщати столик сервіровки по обідній залі.

Пожежна безпека

Пожежа створює небезпеку двох видів: перша – травми і руйнування, заподіяні безпосередньо вогнем, і друга – паніка, що охоплює людей, яка заважає їм діяти розумно. До числа задач пожежної безпеки відносяться як запобігання пожеж, так і правильна поведінка на пожежі. Найкращий спосіб не постраждати від пожежі – запобігати їй. Тут все залежить від фахового сенсу тих, хто працює в закладі.

У кожному закладі готельного і ресторанного господарства повинен бути розроблений план дій персоналу на випадок пожежі. Це впорядкована послідовність кроків, узгоджена з місцевим відділенням пожежної охорони, яка відповідає вимогам місцевих будівельних норм і правил.

Для запобігання важких наслідків особливо важливо, які надзвичайні дії будуть зроблені в перші п'ять хвилин. Щоб у разі пожежі не було втрачено час, персонал слід навчити тому, щоб всі знали план евакуації даного поверху і всієї будівлі, шляхи відходу і місцезнаходження аварійних виходів, точне розташування вогнегасників і вміння користуватися ними.

Кожен співробітник повинен бути навчений наданню допомоги гостям, щоб вони могли покинути будівлю в екстреному випадку.

Порядок дій у надзвичайній ситуації

Для того, щоб бути готовим до будь-якої події або надзвичайної ситуації,

У кожному закладі готельного і ресторанного господарства повинен бути розроблена конкретна програма дій. Всі заходи, які треба було б виконувати за цією програмою в реальних умовах, слід періодично відпрацьовувати з персоналом. У разі надзвичайної ситуації вже не буде часу по книжці вивчати свої обов'язки, кожен повинен заздалегідь знати, що і як йому потрібно робити.

Евакуація гостей здійснюється відповідно до наявних у всіх номерах планів евакуації, а персоналу готелю – відповідно до спеціальних пам'яток, що наявні у всіх відділах, службах і підрозділах. Евакуаційне освітлення і світлові покажчики напрямку евакуації мають бути включені постійно, цілодобово.

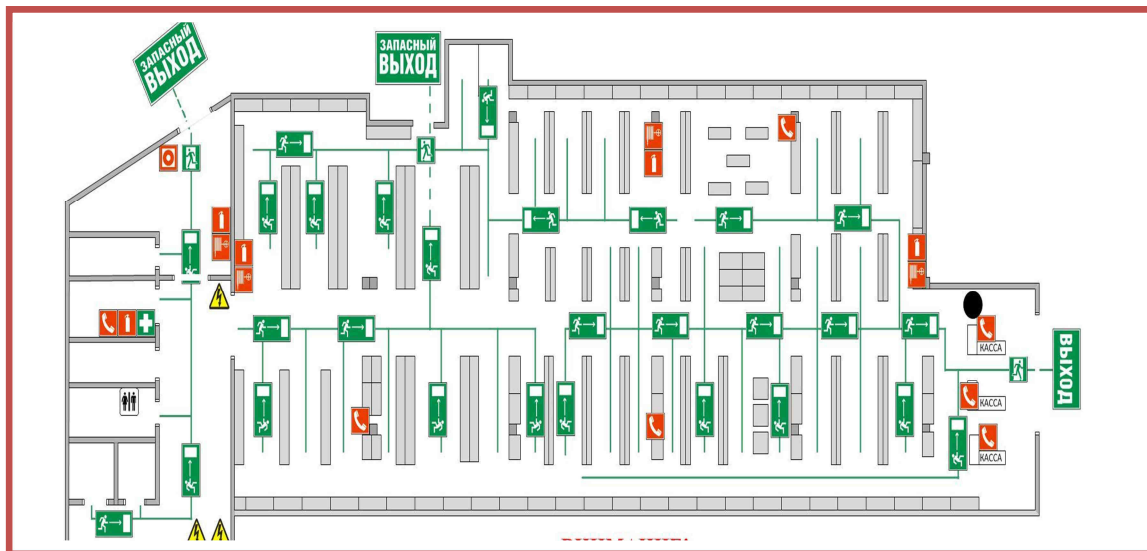



Рисунок 2.5 – План евакуації з будівлі готелю

Рішення про включення системи оповіщення людей про пожежу й евакуацію приймає черговий менеджер (начальник зміни пожежного бойового розрахунку) або черговий по готелю.

Дії чергового персоналу при евакуації людей

Керівник гасіння пожежі, залежно від сформованої ситуації, при пожежі приймає рішення почати евакуацію людей шляхом включення системи оповіщення і управління евакуацією (слід зазначити, що рішення про евакуацію приймається без страху бути підданим будьякій критиці або стягненню, навіть якщо згодом виявиться, що необхідності в евакуації не було). Евакуація гостей здійснюється відповідно до наявних планів евакуації, що повинні відпрацьовуватися з усіма задіяними для евакуації працівниками готелю не рідше одного разу за півроку. Співробітники готелю, що прибули в розпорядження керівника гасіння пожежі, можуть залучатися (якщо їм не загрожує небезпека) до евакуації гостей і персоналу готелю, перевірки гостьових поверхів, офісів і підвальних приміщень з метою показу тому персоналу, який ще не евакуювався, і гостям найкоротших шляхів до виходів; порятунку найбільш цінних документів, коштів тощо. Співробітники служби безпеки перекривають усі входи в готель, відкривають виходи, що використовуються для евакуації, контролюють їх, зупиняють спроби мародерства. Для евакуації співробітників готелю використовуються спеціальні пам'ятки, розроблені для кожного відділу, служби. Керівник гасіння пожежі призначає відповідальних осіб з переклички гостей і персоналу на евакуаційному пункті, дає їм списки гостей і персоналу і відправляє на евакуаційний пункт. Заходи з евакуації великої кількості людей і припинення паніки координуються старшим начальником пожежних підрозділів. Травмовані особи евакуюються в першу чергу. Щоб уникнути паніки, евакуація повинна проводитися спокійно і зосереджено. В окремих випадках використовуються засоби індивідуального захисту.



КУТОЧОК ПРОТИПОЖЕЖНОЇ БЕЗПЕКИ



ІНСТРУКЦІЯ ПРО ЗАХОДИ ПОЖЕЖНОЇ БЕЗПЕКИ

I. Вимоги пожежної безпеки:

- експлуатувати електромережі, електроприлади та апаратуру тільки у справному стані, враховуючи вказівки та рекомендації підприємств-виробників;
- застосовувати в разі необхідності для додаткового опалення приміщень (крім складських) тільки масляні електрорадіатори та нагрівальні електропанелі з закритими нагрівальними елементами, індивідуальним електрозахистом і терморегулятором;
- постійно утримувати вільними евакуаційні шляхи і виходи, утримувати приміщення в чистоті;
- утримувати в справному стані засоби зв'язку та протипожежного захисту (пожежні крани, пожежну та охоронно-пожежну сигналізацію, автоматичні установки і первинні засоби пожегогасіння, тощо), які є у приміщенні. Не допускати захащення підступів до засобів пожегогасіння, використання пожежного інвентарю та інструмента не за призначенням.

II. В приміщеннях під час роботи забороняється:

- використовувати електроцитові та інші технічні приміщення не за призначенням, зберігати в них меблі та інші сторонні предмети. Влаштувати тимчасові, застосовувати саморобні некалібровані плавкі вставки в запобіжниках, прокласти електричні проводки і кабелі транзитом через приміщення та експлуатувати світильники зі знятими ковпаками (розсіювачами);
- пристосовувати вимикачі, штепсельні розетки для підсушування одягу та інших предметів, обгорнути електролампи і світильники, заклеювати електропроводку горючою тканиною, папером;
- використовувати у приміщеннях електрокип'ятильники, чайники та інше, окрім місць, спеціально відведених і обладнаних для цього, залишати без нагляду увімкнені в електромережу кондиціонери, комп'ютери, радіоприймачі, тощо;
- палити і застосовувати в приміщеннях відкритий вогонь (паяльні лампи, факели, тощо), спалювати відходи, пакувальні матеріали, проводити зварювальні та інші вогневі роботи під час перебування людей у приміщенні без оформлення відповідного дозволу.

III. Перед закриттям приміщення:

- зачинити вікна, відключити освітлення, електроживлення приладів та обладнання (за винятком чергового освітлення та електрообладнання, яке за вимогами технології повинно працювати цілодобово);
- працівнику оглянути приміщення, переконатися у відсутності порушень, що можуть привести до пожежі, і тільки після цього замкнути двері. В разі виявлення порушень доповісти керівнику установи або працівнику, який його заміщує.

ВИКОРИСТАННЯ ВОГНЕГАСНИКІВ

ПІДГОТОВКА ВОГНЕГАСНИКА ДО РОБОТИ



Зірви пломбу і висмикни заколесник

Спрямуй сопло на вогонь і натисни важіль

РОБОТА З ВОГНЕГАСНИКОМ



Знаходитися з навітряної сторони

У нішах гасити зверху

Переконатися в неможливості поновлення горіння

Починати гасити пожежу з основи

Гасити одночасно групою людей

Використані вогнегасники здати на перезарядження

ПОРЯДОК ДІЙ У РАЗІ ПОЖЕЖІ

У разі виявлення пожежі (ознак горіння, до яких відносяться: полум'я, дим, запах диму, характерне потріскування, тощо) кожен громадянин зобов'язаний:

- негайно повідомити про це телефоном пожежну охорону. Для виклику державної пожежної охорони в автоматичній телефонній мережі встановлено єдиний номер 101. При цьому необхідно назвати точну адресу об'єкта, вказати кількість поверхів будівлі, місце виникнення пожежі, обстановку на пожежі, наявність людей, а також повідомити своє прізвище;
- вжити (по можливості) заходів до евакуації людей, гасіння (локалізації) пожежі та збереження матеріальних цінностей;
- якщо пожежа виникла на підприємстві, повідомити про неї керівника чи відповідну компетентну посадову особу та (або) чергового по об'єкту;
- у разі необхідності викликати інші аварійно-рятувальні служби (медичну, газорятівальну тощо).

Рисунок 2.6 – Куточок протипожежної безпеки

Опіки

Устаткування, що застосовується в обідній залі, а також деякі предмети сервіровки можуть стати причиною серйозних опіків. За гарячі тарілки і блюда слід завжди братися за допомогою серветки. Якщо офіціант користується будь-якими гарячими предметами потрібно попередити гостей та інших осіб, які перебувають поблизу, що предмет гарячий (на гарячий предмет або на його кришку зазвичай кладуть рушник). Гарячі напої приховують у собі потенційну

небезпеку. Слід проявляти обережність, особливо коли доводиться пробиратися через повну залу гостей.

За будь-яких серйозних опіків медична допомога повинна бути надана швидко.

Задуха

Задуха, викликана потраплянням шматочка їжі в дихальне горло, є однією з головних причин, нещасних випадків в ресторані. Якщо не надана поміч, потерпілий помирає протягом чотирьох хвилин. У жертв задухи можуть спостерігатися деякі з перерахованих нижче симптомів:

- паніка;
- нездатність дихання;
- нездатність говорити;
- людина хапається за горло;
- посиніння шкіри;
- непритомний стан.

Дуже часто інші гості не відразу помічають, що у когось задуха, оскільки захоплені розмовою, танцями тощо. Вважається, що найкраща перша допомога при задусі – це прийом Хаймліха. Але його застосування вимагає обережності. Існують плакати з докладним описом першої допомоги при задусі, проте рекомендується, щоб персонал обідньої зали був навчений і отримав відповідні права на використання прийому Хаймліха і методу реанімації при захворюваннях серця і легенів.

Крім того, персонал повинен знати місце розташування інших засобів порятунку, таких як вогнегасники, аптечки першої допомоги та телефони, на яких чітко вказані номери телефонів аварійних служб.

2.3. Вимоги санітарії і гігієни

Санітарногігієнічні норми і правила, встановлені органами епідеміологічного нагляду, зокрема з чистоти приміщень, стану сантехнічного обладнання, видалення відходів, ефективного захисту від комах і гризунів, обробки білизни необхідно дотримуватися у готелях і ресторанах.

Все газове, водопровідне і каналізаційне обладнання повинне бути встановлене й експлуатуватися відповідно до «Правил технічної експлуатації готелів та встановленого обладнання».

Для забезпечення відповідного рівня комфорту, необхідно не тільки слідкувати за оснащенням готелів і ресторанів меблями, але й дотримуватись правил щодо зберігання меблів та інвентарю, у відповідному санітарному стані.

У приміщеннях необхідно щодня робити вологе прибирання, видаляти пил і павутину, пилососом чистити килими і килимові покриття, протирати вікна, двері.

При щоденному прибиранні приміщення м'які меблі очищуються пилососом або спеціальною щіткою. Поліровані або лаковані дерев'яні поверхні

після очищення пілососом пилу, витираються суконною або м'якою сухою ганчіркою.

Для забезпечення зберігання готельної білизни повинно бути створене окреме спеціально обладнане приміщення. Зберігання чистої і брудної білизни повинно бути роздільним.

Чиста білизна зберігається в приміщенні, обладнаному шафами або стелажми, полиці яких оббиваються клейонкою. Підлоги приміщення для зберігання чистої білизни покриваються лінолеумом, пластиком або плиткою. Стіни забарвлюються олійною фарбою. У приміщенні, де зберігається чиста білизна, категорично забороняється зберігання сторонніх речей (запасні комплекти білизни, подушки, ковдри та особисті речі персоналу). Для безпечного обслуговування проживаючих необхідно мати 5 комплектів білизни. Зміна постільної білизни проводиться не рідше одного разу на 5–6 днів, рушників – через 3–4 дні. У приміщенні для зберігання брудної білизни повинні бути встановлені дерев'яні скрині, пофарбовані масляною фарбою світлих тонів.

Стіни приміщень фарбуються олійною фарбою. Підлоги покриваються лінолеумом, пластиком або метлаською плиткою.

Стіни панелей облицьовуються глазурованою плиткою або покриваються масляною фарбою.

При прийомі брудної та видачі чистої білизни одним і тим же працівником, він повинен мати два різних халата для роботи. Після прийому брудної білизни працівник зобов'язаний вимити руки і змінити халат. Додаткові комплекти постільних речей: матраців, подушок, вовняних ковдр повинні зберігатися в окремих шафах окремо від чистої і брудної білизни

Прання білизни гостей здійснюється в спеціально обладнаних приміщеннях. Мийні засоби в підприємстві готельного і ресторанного господарства мають використовуватися тільки ті, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України та мають сертифікат відповідності.

Синтетичні матеріали, які використовуються для виготовлення виробів меблів, повинні бути дозволені до застосування органами санітарноепідеміологічного нагляду України.

Ресторанна асоціація провела дослідження, які показали, що для відвідувачів чистота є одним з найбільш важливих факторів впливу на вибір ресторану. Нижче вказано, на що саме, слід систематично звертати особливу увагу на стан чистоти, щоб зберегти позитивну репутацію в очах громадськості.

Усі працівники готелів і ресторанів не рідше одного разу в рік мають проходити медичний профогляд у поліклініках і подавати на роботі довідки про стан свого здоров'я. Співробітники, що не пройшли медогляд, до роботи не допускаються.

У випадку, якщо занедужає проживаючий у готелі, адміністрація готелю має викликати лікаря. У випадку інфекційного захворювання працівники СЕС проводять у номері дезінфекцію. Прибирання номерів, у яких знаходяться хворі, має проводитися із застосуванням дезінфекційних засобів.

У готелях місткістю понад 500 місць і в готелях категорій чотири–п'ять зірок слід передбачити централізоване видалення пилу (система вакуумного прибирання) з житлових і основних громадських приміщень.

Рекомендується використання вбудованих систем пиловидалення (з вбудованою пневморозеткою в стіні кожного номера готелю), що дозволить досягти економії при затратах на прибирання.

Вбудовуються інженерні системи також сприяють екологічності прибирання та очищення повітря.

Основні громадські приміщення повинні мати особливий захист від надходження небажаних запахів від приготування їжі, ремонтних робіт, експлуатації автотранспорту та інших механічних систем тощо.

Санітарні вимоги до освітлення виробничих приміщень

1. У всіх виробничих і адміністративногосподарських приміщеннях підприємств ресторанного господарства освітлення має бути у відповідності з розділами СНіП «Норми проектування. Природне і штучне освітлення».

2. Світлові отвори забороняється захарашувати тарою як всередині, так і поза будівлею, а також забороняється замінювати скління фанерою, картоном тощо.

3. У разі зміни призначення виробничого приміщення, а також при перенесенні або заміні обладнання іншим освітлювальні установки повинні бути пристосовані до нових умов без відхилення від норм освітленості.

4. Для загального освітлення виробничих приміщень слід застосовувати світильники, що мають захисну арматуру у вибухобезпечному виконанні. Розміщення світильників над котлами, плитами тощо забороняється.

В обробних цехах кондитерських виробництв рекомендується встановлювати бактерицидні лампи.

5. Освітленість від джерел штучного освітлення, КЕО при природному освітленні, якісні показники освітлення (показник дискомфорту і коефіцієнт пульсації).

6. Забарвлення стін, перегородок, конструкцій та обладнання повинна проводитися в світлі тони з метою підвищення освітленості.

Допускається озонування повітря громадських приміщень і очищення їх від двоокису вуглецю.

Озеленення в інтер'єрі – це особливий вид мистецтва, що виконує як естетичні, так і утилітарні функції. Озеленення активно впливає на характер формування інтер'єру і є таким же рівноцінним компонентом оформлення середовища, як і оздоблення стін, меблювання та ін. За допомогою озеленення можна підвищити художню виразність внутрішнього простору, вдосконалити його функціональну організацію. Утилітарна функція рослин полягає у створенні певного мікроклімату в приміщеннях. Найширше в готельних приміщеннях використовують озеленення у вестибюлях, холах, коридорах, закладах ресторанного господарства і в номерах.

При використанні живих квітів для оформлення інтер'єрів бажано уникати таких, що мають різкий запах (лілії, конвалії тощо), оскільки вони можуть

викликати алергічні реакції у споживачів та спотворювати аромат страв, які подаються в ресторанах, кафе, барах.

Засоби видалення сміття з будинків повинні бути узгоджені із системою очищення населеного пункту.

Санітарна інструкція з утримання території включає також вимоги до її стану, що прилягає до готелю і ресторану. Територія повинна бути прибрана, озеленена, облагороджена. Для збору побутових відходів на території двору встановлюються сміттєзбиральники. Вторинна сировина і макулатура має збиратися і складатися окремо. На кожному поверсі готелю повинні бути пам'ятки про надання першої допомоги й аптечки з набором необхідних медикаментів.

ПАМ'ЯТКА НАДАННЯ ПЕРШОЇ ДОПОМОГИ



ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА

Потерпілому потрібен спокій, а якщо не ушкоджені кишки, то і рясне пиття.

Якщо пошкодження організму велике, у потерпілого може бути «погано з серцем»

Дайте йому якийсь «серцевий» і якийсь знеболюючий засіб.

При великих пошкодженнях шкіри треба дати антибіотик.

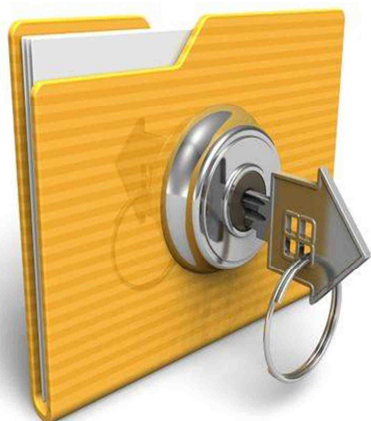
КОМПОНЕНТИ АПТЕЧКИ,

ЩО ПОТРІБНІ ДЛЯ ПЕРШОЇ ДОПОМОГИ:

1. Серцеві засоби: валідол, валокордин, корвалол
2. Знеболюючі засоби: но-шпа.
3. Дезинфікуючі засоби: йод, «діамантова зелень».
4. Перев'язуючі засоби: бинт, вата
5. Антибіотики: стрептоміцин.

Рисунок 2. 7– Пам'ятка надання першої допомоги

2.4. Захист інформації



З інтенсивним розвитком комп'ютерних та інформаційних технологій незмірно зростає важливість захисту інформації. Давно відомо, що інформація буває справжнім скарбом. Тому часто багато зусиль витрачається як на її охорону, так і на її отримання. Інформацію потрібно захищати в тих випадках, коли є побоювання, що вона стане доступною для сторонніх, які можуть звернути її на шкоду законному користувачеві. У таких випадках говорять про конфіденційну інформацію.

Інформаційна безпека – стан захищеності життєво важливих інтересів людини, суспільства і держави, при якому запобігається нанесення шкоди через: неповноту, невчасність та невірогідність інформації, що використовується; негативний інформаційний вплив; негативні наслідки застосування інформаційних технологій; несанкціоноване розповсюдження, використання і порушення цілісності, конфіденційності та доступності інформації.

Під **інформаційною безпекою (ІБ)** розумітимемо захищеність інформації та інфраструктури, що її підтримує, від випадкових або навмисних дій природного або штучного характеру, які можуть завдати *неприйнятно* збитку суб'єктам інформаційних відносин, зокрема власникам і користувачам інформації та інфраструктури, що її підтримує.

Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки». Спеціальне законодавство в області безпеки інформаційної діяльності представлено низькою законів. У їхньому складі особливе місце належить базовому Закону «Про інформацію, інформатизацію і захист інформації», що закладає основи правового означення всіх найважливіших компонентів інформаційної діяльності:

- інформації й інформаційних систем;
- суб'єктів учасників інформаційних процесів;
- правовідносин виробниківспоживачів інформаційної продукції;
- власників (власників, джерел) інформації оброблювачів і споживачів

на основі відносин власності при забезпеченні гарантій інтересів громадян і держави.

Захист інформації — це комплекс заходів, направлених на забезпечення інформаційної безпеки.

Таким чином, правильний з методологічної точки зору підхід до проблем інформаційної безпеки починається з виявлення суб'єктів інформаційних відносин та інтересів цих суб'єктів, пов'язаних з використанням інформаційних систем (ІС). Загрози інформаційній безпеці – це зворотна сторона використання інформаційних технологій.

Захистові підлягає така інформація:

- про споживачів категорії VIP;
- про факт прибуття і вибуття, час проживання, розпорядок дня, відвідувачів і телефонних абонентів клієнта;
- про зміст переговорів, що ведуться споживачем (у номері або в спеціально відведених кімнатах);
- інформація, що обробляється із застосуванням споживачеві або готельної оргтехніки (персональний комп'ютер, друкарська машинка, електронна записна книжка тощо);
- інформація, обговорювана або оброблювана із застосуванням технічних засобів під час нарад у спеціально виділених приміщеннях;
- комерційна таємниця.

Комерційну таємницю про діяльність готелю можуть складати відомості про окремі фінансові показники, про систему ділових зв'язків, відомості по клієнтах, дані щодо кадрів, відомості щодо організації охорони і протипожежної безпеки.

Захист відомостей здійснюється за допомогою певних організаційнотехнічних заходів. До організаційних заходів варто віднести обмеження доступу до відомостей, що захищаються, і введення адміністративної і правової відповідальності за їх розголошення. Технічні заходи мають на меті виключити витік відомостей, що захищаються, по технічних каналах за рахунок прослуховування по акустичних і віброакустичних каналах, побічних електромагнітних випромінювань і наведень технічних засобів зв'язку, електроживлення, радіотелевізійної прийомної апаратури, електро побутових приладів, оргтехніки тощо; оптичним каналом; за рахунок засобів несанкціонованого зчитування інформації (закладок).

Офіс сучасного готелю являє собою наповнені електронікою приміщення, де конфіденційна інформація знаходиться на папері, у комп'ютерах, передається за телефоном, факсом, обробляється, записується і відтворюється на магнітофонах, диктофонах, відеоманітофонах, нарешті, просто міститься в розмовах.

Існує безліч погроз нанесення шкоди системам обробки інформації. У першу чергу вони можуть бути викликані стихійними, природними явищами, що не залежать від людини – пожежею, повінню, землетрусом і ударом блискавки.

Більш широкий і небезпечний той збиток, який пов'язаний з людською діяльністю:

Ненавмисний збиток:

- спричинений помилками в проектуванні;
- в діях обслуговуючого персоналу;
- програмному забезпеченні;
- випадковими збоями в роботі засобів обчислювальної техніки і ліній зв'язку;
- енергопостачанням;
- помилками користувачів;
- впливом на апаратуру електромагнітних полів.

Умисний збиток:

- обумовлений несанкціонованими діями обслуговуючого персоналу і доступом до інформації сторонніх осіб.

Наслідками можуть бути знищення, руйнування інформації, а також спотворення, підробка, витік, копіювання тощо.

Захист інформації, як і всі серйозні заходи, необхідно здійснювати комплексно, тобто для отримання найкращих результатів всі види захисту інформації потрібно об'єднати. Комплексна система захисту інформації, включає:

- організаційний захист, тобто спеціальні заходи від зборів до розробки планів і організації відділів із захисту інформації від НСД (несанкціонованого доступу);
- програмноапаратний захист, комп'ютерні системи і програми;
- інженернотехнічний захист: камери відеоспостереження, інтелектуальні замки обмежують доступ в секретні приміщення (до конфіденційної інформації) сторонніх;
- законодавчий захист.

Закон визначає, що захисту підлягає будь-яка документована інформація, неправомірне поводження з якою може завдати шкоди її власнику, користувачеві й іншій особі. Закон забороняє збирання, зберігання, використання та поширення інформації про приватне життя, інформації, яка порушує особисту таємницю, сімейну таємницю, таємницю листування телефонних перемовин, поштових, повідомлень громадян без їх згоди, крім як на підставі судового рішення. Також захищається право на доступ до відкритої інформації.

2.5. Режим охорони

Вирішальне значення для режиму охорони мають:

- кваліфікований підбір співробітників охорони;
- підготовка і розстановка сил і засобів охорони;
- збір і аналіз інформації про стан режиму охорони;
- контроль функціонування служби охорони на об'єкті.

Ефективний режим охорони покликаний забезпечити збереження будівель і приміщень готельного комплексу, збереження і контроль переміщення матеріальних цінностей, людей, підтримання протипожежної безпеки

Основними принципами режиму охорони є:

- 1) активність і попереджувальний характер охорони, що полягає у випереджаючому виявленні ознак підготовлюваного проникнення небажаних елементів і своєчасному вжитті заходів по попередженню цього проникнення;
- 2) доцільність і обґрунтованість організації охорони готельного комплексу, своєчасність її посилення, раціональне використання сил і засобів охорони;
- 3) розумне поєднання власних можливостей та сил правоохоронних органів для безпеки готельного комплексу;
- 4) здійснення охорони за єдиним планом;
- 5) непомітність або демонстративність дій охорони залежно від ситуації, що складається в готельному комплексі;
- б) максимальна інформованість охорони про всі події, що відбуваються в готельному комплексі, для правильного визначення ключової ланки, дія на яку дозволяє забезпечити безпеку готельного комплексу в цілому.

У практиці діяльності підрозділу по забезпеченню безпеки готельного комплексу можна виділити дві групи завдань:

- 1) аналітичні та попереджувальні;
- 2) процедурно-відбивні.

Аналітичні завдання розв'язуються шляхом систематичного збору інформації про суб'єктів злочинної діяльності, інші негативні явища, які істотно можуть вплинути на безпеку, втрату іміджу готельного комплексу і стан власного режиму охорони. Головним тут є дотримання принципів безперервності та постійного збору інформації.

Це досягається щоденним спілкуванням керівництва охорони готельного комплексу зі всіма службами готельного комплексу.

Ведення гостьової відомості за добу черговою зміною, де відображаються всі події від технічних несправностей до поведінки клієнтів, дозволяє це врахувати в роботі нової зміни.

Вирішення попереджувальних задач зв'язане в першу чергу із створенням іміджу сильного і надійного режиму охорони. Це перш за все швидке реагування на прохання, заяви гостей по фактах втрати речей, документів або їх зникненні та в короткі терміни повернення заявникам або швидке затримання порушника громадського порядку, злісного неплатника за проживання або за бар тощо, до прибуття співробітників органів правопорядку. Наявність системи обмеження доступу в гостьові кімнати, встановлення в номерах кнопок екстреного виклику, відеоспостереження, охоронної сигналізації, можливість встановлення в номері гостя на його прохання додаткових засобів охоронної сигналізації з

підключенням їх до мобільного телефона гостя не лише підвищує імідж режиму охорони, але й імідж усього готельного комплексу.

Друга група завдань режиму охорони готельного комплексу розв'язується шляхом своєчасного виявлення ознак підготовлюваного посягання з подальшим його відбиттям заздалегідь підготовленими силами і засобами.

Сюди ж слід віднести і готовність співробітників охорони до дій при виникненні різних надзвичайних ситуацій (загроза вибуху, вибух, пожежа, захоплення заручників тощо). Якщо перша група завдань розв'язується в режимі щоденної роботи, то друга – шляхом теоретичних занять, різного роду тренувань і комплексними практичними заняттями зі всіма службами готельного комплексу.

Виходячи з вищевикладених вимог до режиму охорони, в готельному комплексі може бути застосована комбінована охорона.

Фізична охорона

На значній частині готельного комплексу, що охороняється, охоронці присутні цілодобово, контролюють гостей, що прибувають, здійснюють контрольнопропускний режим до номерного фонду та інших об'єктів з цілодобовим режимом роботи.



Рисунок 2.8 – Пост охорони готельно-ресторанного комплексу

Окрім основних постів, приміщення та територія готельного комплексу контролюється обходом (патрулюванням) співробітниками охорони. Так, наприклад, в денний час поверх номерного фонду контролюється не рідше одного разу на 2 години, в нічний час – не менше двох разів на годину. Інші об'єкти і прилегла територія контролюються не менше одного разу на дві

години. Графік патрулювання (обходу) побудований таким чином, що патрульований об'єкт перевіряється не в один і той же час доби. Завданнями патрулювання є огляд приміщень і території на предмет виявлення підозрілих предметів, а в нічний час додатково контроль осіб, що зустрічаються на маршрутах обходу (патрулювання).

В окремих готельних комплексах застосовується частковий режим охорони (певні години доби) – це службовий вхід, фітнесцентр тощо).

У практичній роботі застосовується також додатковий режим охорони – при проведенні в ресторанних залах банкетів, фуршетів, при роботі глядацької зали. Для безпеки при проведенні заходів на цих об'єктах залучаються додаткові співробітники охорони.

Охорона за допомогою технічних засобів

Для охорони і контролю стану приміщень та прилеглої території широко використовуються різні за призначенням засоби охорони, які виведені на два пости контролю – центральний диспетчерський пост готельного комплексу і пост автоматизованої системи безпеки готельного комплексу.

За допомогою технічних засобів охорони виявляються вогнища виникнення пожежі, проникнення сторонньої особи в гостьову кімнату або приміщення, що охороняється, порушення цілісності простору приміщення, що охороняється, або території та ін.

Для перевірки спрацьовування того або іншого сигналу висилаються співробітники охорони. Вимоги, що встановлені для перевірки сигналу – жорсткі. Співробітник охорони повинен прибути на місце спрацьовування охоронної сигналізації не пізніше за дві хвилини з моменту отримання сигналу.

Таким чином, застосування фізичної охорони в поєднанні з охороною за допомогою технічних засобів дозволяє готельному комплексу своєчасно припиняти будьякі негативні явища і забезпечувати з урахуванням вимог сьогодення безпеку гостей, персоналу, збереження матеріальних цінностей як готельного комплексу, так і гостей.

До основних засобів інженернотехнічного захисту і безпека в готельному комплексі відносяться:

- фізичні засоби захисту;
- апаратні засоби захисту;
- технічні засоби захисту;
- програмні засоби захисту.

Вказані засоби застосовуються при вирішенні наступних задач:

- охорона території і спостереження за нею;
- захист споруд, внутрішніх приміщень і спостереження за ними;
- здійснення контрольованого доступу в зони та приміщення, що охороняються, і сховища;
- нейтралізації побічних електромагнітних випромінювань і наведень;
- забезпечення охорони і безпеки проживаючих і їх особистого майна;
- захист готельного устаткування і сховищ від ворожих дій (крадіжки, вандалізм тощо);

- підтримання громадського порядку;
- можливість негайного і ефективного реагування у разі тривожної події.

Для виконання цих завдань група інженерно-технічного захисту використовує організаційні, організаційно-технічні та технічні заходи.

До організаційних заходів відносяться заходи обмежувального характеру, що зводяться в основному до регламентації доступу і використання технічних засобів забезпечення доступу і контролю.

Організаційні заходи проводяться співробітниками охорони готельного комплексу. Організаційні заходи передбачають:

- визначення технічних засобів, використовуваних для отримання необхідної інформації в межах зони (території), що охороняється;
- визначення небезпечних місць з погляду можливості несанкціонованого доступу в будівлю і приміщення готельного комплексу і попередження цього з використанням технічних засобів;
- реалізацію заходів попередження або локалізації можливих несанкціонованих дій, що порушують безпеку проживаючих, відвідувачів і персоналу готельного комплексу;
- організацію суворого контролю проходу та пронесення будь-яких предметів, пристроїв, засобів, механізмів у контрольовану зону, які здатні бути загрозою безпеці гостей і персоналу;
- організацію суворого контролю винесення (вивезення) речей і устаткування з метою запобігання розкраданням.

Організаційно-технічні заходи забезпечують блокування можливих каналів загрози безпеці перебування в готелі шляхом використання спеціальних технічних засобів, що встановлюються на елементи конструкції будівель, приміщень і технічних засобів, що містять потенційну загрозу безпеці. З цією метою використовуються технічні засоби пасивного і активного захисту.

Технічні заходи забезпечують придбання, встановлення і використання в процесі діяльності з надання послуг спеціальних технічних засобів.

2.6. Техніка безпеки роботи персоналу

Діяльність людини, залежно від умов реалізації і особливостей технологічних процесів, може супроводжуватись суттєвим відхиленням параметрів виробничого середовища від їх природного значення, бажаного для забезпечення нормального функціонування організму людини.

Уникнути небажаного впливу техногенної діяльності людини на стан виробничого середовища і довкілля в цілому практично нереально. Тому метою безпеки праці є встановлення таких граничних відхилень від природних фізіологічних норм для людини, допустимих навантажень на організм людини, які не будуть викликати негативних змін у функціонуванні організму людини і окремих його систем.

На сучасному етапі розвитку безпеки праці як науки, науковці при вирішенні питань охорони здоров'я працюючих дотримуються так званого порогового принципу: фактичне відхилення окремого чинника виробничого середовища від природної фізіологічної норми до певної межі не спричиняє небажаних змін в організмі людини і не призведе до негативних наслідків.

Особливе значення має оцінювання умов праці на виробництві, яке є основою для вживання заходів, необхідних для запобігання небезпекам або зведення їх до мінімуму. Воно досягається вирішенням наступних завдань (Рис. 2.2)

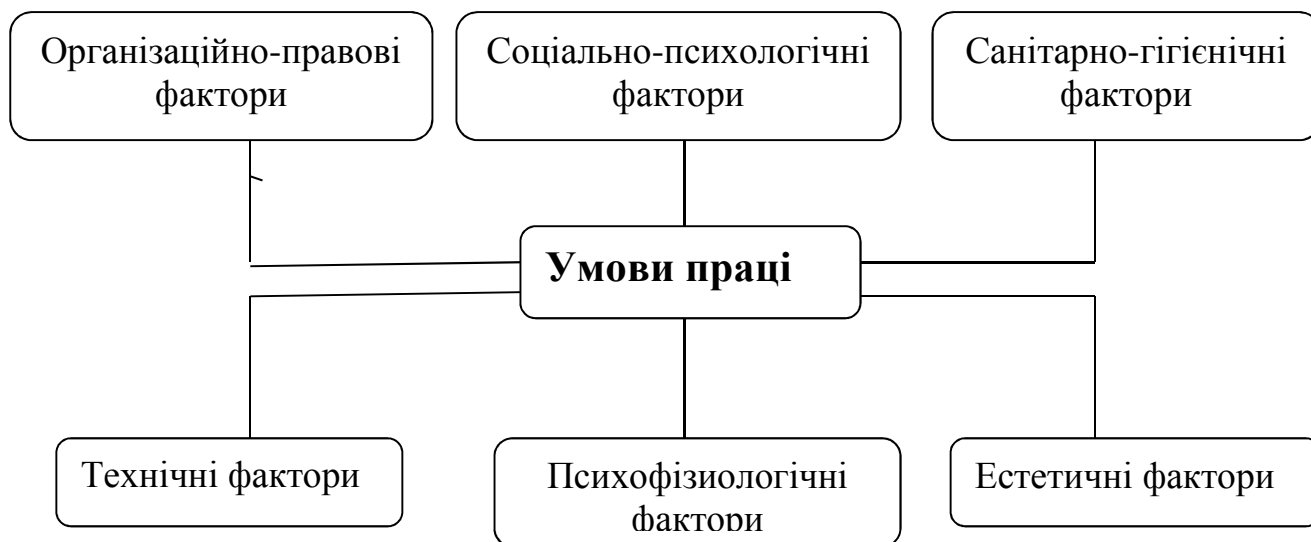


Рисунок 2.9 – Класифікація факторів умов праці

Відповідно до «Гігієнічної класифікації праці за показниками шкідливості та небезпечності факторів виробничого середовища, важкості та напруженості трудового процесу», затвердженої МОЗ від 27. 12. 2001 за № 528 класу умов праці визначається тим чинником виробничого середовища, напруженості або тяжкості праці, який має найбільше відхилення від нормативних вимог.

Виходячи з принципів Гігієнічної класифікації праці, умови розподіляють на 4 класи:

1 клас – оптимальні умови праці – такі умови, при яких зберігається не лише здоров'я працюючих, а й створюються передумови для підтримання високого рівня працездатності;

2 клас – допустимі умови праці – характеризуються такими рівнями факторів виробничого середовища і трудового процесу, які не перевищують встановлених гігієнічних нормативів, а можливі зміни функціонування стану організму відновлюються за час регламентованого відпочинку або до початку наступної зміни та не справляють негативного впливу на стан здоров'я;

3 клас – шкідливі умови праці – характеризуються такими рівнями шкідливих виробничих факторів, які перевищують гігієнічні нормативи і здатні чинити несприятливий вплив на організм. Шкідливі умови праці за ступенем перевищення гігієнічних нормативів та вираження можливих змін в організмі людини поділяють на чотири ступені:

– перший ступінь характеризується рівнями шкідливих виробничих факторів, які викликають функціональні зміни, що виходять за межі фізіологічних коливань та збільшують ризик погіршення здоров'я;

– другий ступінь – це умови праці, які характеризуються рівнями шкідливих факторів виробничого середовища та трудового процесу, які викликають функціональні зміни, що виходять за межі фізіологічних коливань та збільшують ризик погіршення здоров'я;

– третій ступінь – умови праці, які характеризуються рівнями шкідливих факторів виробничого середовища і трудового процесу, які призводять до зростання виробничо обумовленої захворюваності, до розвитку професійних захворювань;

– четвертий ступінь – умови праці характеризуються рівнями шкідливих факторів виробничого середовища і трудового процесу, які здатні призводити до значного зростання хронічної патології та рівнів захворюваності з тимчасовою втратою працездатності, розвитку важких форм професійних захворювань (з втратою загальної працездатності);

4 клас – небезпечні (екстремальні) умови праці – характеризуються такими рівнями шкідливих факторів виробничого середовища і праці, вплив яких протягом робочої зміни створює загрозу для життя, високий ризик виникнення важких форм гострих професійних уражень.

Шкідливі фактори виробничого середовища відповідно до гігієнічної класифікації поділяються на фізичні, хімічні, біологічні та фактори трудового процесу.

Фізичні фактори: мікроклімат (температура, вологість, швидкість руху повітря, теплове випромінювання); виробничий шум, ультразвук; вібрація (локальна, загальна); неіонізуючі електромагнітні поля і випромінювання (електростатичні поля, постійні магнітні поля, електричні і магнітні поля промислової частоти – 50Гц; електромагнітні випромінювання радіочастотного діапазону, електромагнітні випромінювання оптичного діапазону (у тому числі лазерне та ультрафіолетове); іонізуючі випромінювання; освітлення – природне (відсутність або недостатність), штучне (недостатня освітленість, пряма і відбита сліпуча блискучість, пульсація освітленості).

Хімічні фактори: речовини хімічного походження, деякі речовини біологічної природи, що отримані хімічним синтезом, та/або для контролю яких використовуються методи хімічного аналізу.

Біологічні фактори: мікроорганізми – продуценти, живі клітини і спори, що містяться в препаратах, патогенні мікроорганізми.

Фактори трудового процесу: важкість праці характеризується фізичним динамічним навантаженням, масою вантажу, що піднімається і переміщується,

загальним числом стереотипних робочих рухів, розміром статичного навантаження, робочою позою, ступенем нахилу корпусу, переміщення в просторі; напруженість праці – це інтелектуальні, сенсорні, емоційні навантаження, ступінь монотонності навантажень, режим роботи.

Мікроклімат приміщень – умови внутрішнього середовища цих приміщень, що впливають на тепловий обмін працюючих з оточенням шляхом конвенції, кондукції, теплового випромінювання та випаровування вологи.

Санітарні норми мікроклімату виробничих приміщень (табл. 2.1.)

Таблиця 2.1. – Класифікація робіт за важкістю та енерговитратами

Класифікація робіт	Характеристика робіт	Енерговитрати, Вт, (ккал/год)
1	2	3
Ia – легка	Виконуються сидячи і не потребують фізичного напруження	105–140 (90–120)
Iб – легка	Виконуються сидячи, стоячи, або в русі з незначними фізичними навантаженнями	141–175 (121–150)
IIa – середньої важкості	Виконуються в русі, при переміщенні вантажів вагою до 1 кг, або сидячи чи стоячи з фізичними навантаженнями	176–232 (151–200)
II – важка	Пов'язані з хворобою, переміщенням та перенесенням вантажів вагою до 10 кг і супроводжуються помірним фізичним навантаженням	233–290 (201–250)
III – важка	Постійне переміщення з перенесенням вантажів (понад 10 кг), що потребують значних фізичних зусиль	291–349 (251–300)

Значення параметрів мікроклімату суттєво впливають на самопочуття і працездатність людини. Тривала дія високої температури тіла людини при одночасній підвищеній його вологості призводить до збільшення температури людини до 38 – 40°C (гіпертермія). При підвищенні температури значно збільшується потовиділення, внаслідок чого настає різке порушення водного обміну.

З потом із організму виділяється значна кількість солей, головним чином хлористого натрію, калію, кальцію. Зростає вміст у крові молочної кислоти, сечовини, внаслідок чого вона згущується. Перегрів тіла людини супроводжується головними болями, запамороченням, нудотою, загальною слабкістю, часом можуть виникати судоми та втрата свідомості. Негативна дія високої температури збільшується при підвищеній вологості.

Суттєві фізіологічні зміни в організмі можливі також при низькій температурі, яка призводить до переохолодження організму (гіпотермія).

Найбільш вираженими реакціями на низьку температуру є звуження судин м'язів та шкіри. Охолодження тіла викликає порушення рефлекторних реакцій, зниження тактильних та інших реакцій, утруднення рухів. Все вищевказане може бути причиною травматизму.

Недостатня вологість повітря (нижче 20%) призводить до підсихання слизових оболонок дихальних шляхів та очей, внаслідок чого зменшується захисна здатність протистояти мікробам.

Фізіологічна дія рухомого потоку повітря пов'язана із змінами у температурному режимі організму, а також механічною дією (повітряним тиском), яка вивчена недостатньо. При санітарногігієнічному нормуванні умов мікроклімату виділяють два періоди року: теплий (середньодобова температура зовнішнього середовища не перевищує +10 °С). Показники температури повітря в робочій зоні по висоті та горизонталі не повинні виходити за межі нормованих величин. Оптимальні величини температури, відносної вологості та швидкості руху повітря в робочій зоні виробничих приміщень наведені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2. – Оптимальні величини температури, відносної вологості та швидкості руху повітря робочої зони виробничих приміщень

Період року	Категорія робіт	Температура повітря, °С	Відносна вологість, %	Швидкість руху, м/с
1	2	3	4	5
Холодний	легка I а	22–24	60–40	1,0
	легка I б	21–23	60–40	0,1
	середньої важкості II а	19–21	60–40	0,2
	середньої важкості II б	17–19	60–40	0,2
	важка III	16–18	60–40	0,3
Теплий	легка I а	23–25	60–40	0,1
	легка I б	22–24	60–40	0,2
	середньої важкості II а	21–23	60–40	0,3
	середньої важкості II б	20–22	60–40	0,3
	важка III	18–20	60–40	0,4

Допустимі мікрокліматичні умови – це поєднання параметрів мікроклімату, які при тривалому та систематичному впливі на людину можуть

викликали зміни теплового стану організму, що швидко минають і нормалізуються та супроводжуються напруженням механізмів терморегуляції в межах фізіологічної адаптації. При цьому не виникає ушкоджень або порушень стану здоров'я, але можуть спостерігатися дискомфортні тепловідчуття, погіршення самопочуття та зниження працездатності. Величини показників допустимих мікрокліматичних умов встановлюються для постійних і непостійних робочих місць. Допустимі величини температури, відносної вологості та швидкості руху повітря в робочій зоні виробничих приміщень, не повинні виходити за межі показників, наведених в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3. – Допустимі величини температури, відносної вологості та швидкості руху повітря в робочій зоні виробничих приміщень

Період року	Категорія робіт	Температура, °С				Відносна вологість – на робочих місцях – постійних і непостійних (%)	Швидкість руху – на робочих місцях – постійних і непостійних (м/сек.)
		верхня межа		нижня межа			
		на постійних робочих місцях	на непостійних робочих місцях	на постійних робочих місцях	на непостійних робочих місцях		
Холодний	легка І а	25	26	1	8	75	не більше 1,0
	легка І б	24	25	0	7	75	не більше 0,2
	середньої важкості Іа	23	24	7	5	75	не більше 0,3
	середньої важкості І б	21	23	5	3	75	не більше 0,4
	важка ІІІ	19	20	3	2	75	не більше 0,5
Теплий	легка І а	28	30	2	0	55 – при 28°С	0,2–0,1
	легка І б	28	30	1	9	60 – при 27°С	0,3–0,1
	середньої важкості ІІ а	27	29	8	7	65 – при 26°С	0,4–0,2
	середньої важкості ІІ б	27	29	5	5	70 – при 25°С	0,5–0,2
	важка ІІІ	26	28	5	3	75 – при 24°С і нижче	0,6–0,5

Існують декілька гігієнічних критеріїв оцінки умов праці:

- забруднення повітря;
- температура, вологість і швидкість руху повітря;
- рівень шуму;
- освітленість;
- санітарний стан;
- особиста гігієна співробітників.

Забруднення повітря. Усі приміщення готелю, де працює персонал, повинні бути просторими, мати досить високі стелі, бути оснащеними природною або примусовою вентиляцією, що забезпечує нормальну циркуляцію повітря і виключає проникнення сторонніх запахів.

Температура, вологість і швидкість руху повітря. Ці параметри мають сильний вплив на стан людини, її працездатність і регулюються за допомогою системи опалення. Температура повітря в приміщеннях повинна бути не нижче 18°C, вологість повітря в теплий період року 30–60%, у холодний – не більш 70%, швидкість руху повітря в холодний період – до 0,3 м/с, у теплий – до 0,5 м/с.

Рівень шуму. Шум – це будьякий неприємний або небажаний звук, який наносить шкоду здоров'ю людини, знижує працездатність, викликає втомлюваність. З фізичної точки зору – це хвильові коливання пружного середовища, що поширюються з певною швидкістю в газоподібній, рідкій або твердій фазі.

На людину, що знаходиться в готелі, впливають внутрішні та вуличні шуми. Ізоляція житлових кімнат номерного фонду від внутрішніх шумів досягається зниженням шумності санітарно-технічного та інженерного устаткування, конструктивними заходами, що забезпечують нормальну звукоізолюючу здатність захищаючих конструкцій, і планувальними заходами. Для забезпечення безпеки, від вуличних шумів у ряді готельних комплексів, розташованих у великих містах, застосовують потрійне віконне скління, а туристські та курортні готелі, мотелі та кемпінги будують на відстані не ближче 50 метрів від проїжджої частини швидкісних доріг і висаджують уздовж цих доріг і вулиць дерева у 3 – 4 ряди звукові коливання поділяються на три діапазони: інфразвукові (з частотою коливання 20 Гц); звукові (ті, що ми чуємо – від 20 Гц до 20 кГц); ультразвукові (більше 20 кГц). Швидкість поширення звукової хвилі залежить від властивостей середовища, і насамперед від його щільності. Людина сприймає звуки в широкому діапазоні інтенсивності (від нижнього порога чутливості до больового порога). Але звуки різних частот сприймаються неоднаково, найбільша чутність до звуку людиною відбувається у діапазоні 800 – 4000 Гц, найменша – в діапазоні 20 – 100 Гц.

1. Допустимі рівні шуму в приміщеннях підприємств громадського харчування встановлюються відповідно до діючих санітарних норм рівнів шуму на робочих місцях.

2. Оптимальні еквівалентні рівні непостійного звуку у ресторанах не повинні перевищувати 70 дБА.

3. При проектуванні, реконструкції та експлуатації виробничих приміщень, в яких розміщується обладнання, генерує шум, повинні здійснюватися заходи щодо захисту працюючих від його шкідливого впливу:

- обробка приміщень звукопоглинальними матеріалами;
- використання амортизуючих пристроїв при монтажі обладнання.

4. Для захисту працюючих в торгових залах рекомендується:

- розміщувати робочі місця буфетників, касирів в найменш галасливій зоні;
- організовувати місця короткочасного відпочинку персоналу, обладнані засобами звукоізоляції і звукопоглинання.

Нормативи виробничого шуму, ультразвуку та інфразвуку наведено в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4. – Нормативи виробничого шуму, ультразвуку та інфразвуку

Вид трудової діяльності	Рівні звукового тиску (дБ) в октавних смугах з серединами геометричними частотами, Гц									Рівень звуку в дБа
	31,5	63	125	250	500	1000	2000	4000	8000	
1. Творча активність керівна робота з підвищеними вимогами, наукова діяльність, конструювання, викладання програмування на OEM	86	71	1	54	49	45	42	40	38	50
2. Висококваліфікована робота, вимірювання та аналітична робота в лабораторіях	93	79	70	63	58	55	52	50	49	60
3. Робота, що виконується з вказівками та акустичними сигналами. Приміщення диспетчерських служб, машинописних бюро	96	83	74	68	63	60	57	55	54	65
4. Робочі місця за пультами у кабінах нагляду та дистанційного управління без мовного зв'язку. Приміщення лабораторій з шумним устаткуванням	103	1	3	77	73	70	68	66	64	75
5. Постійні робочі місця у виробничих приміщеннях та на території підприємств	107	95	7	82	78	75	73	71	69	80

У готельних підприємствах рівень шуму та зменшення впливу на людину забезпечується завдяки таким заходам. Підлоги в коридорах, холах і вітальнях мають покриватися звукопоглинаючими килимами або покриттями, що їх замінюють. Телевізори мають встановлюватися лише в номерах або спеціальних приміщеннях, а телефон загального користування віддалік від житлових кімнат у спеціальних кабінах або під акустичним ковпаком. Для зменшення шуму в житлових і громадських приміщеннях використовують спеціальні звукоізолюючі вікна і двері, звукоізолююче оброблення стін.

Освітлення

1. У всіх виробничих і адміністративногосподарських приміщеннях підприємств ресторанного господарства освітлення має бути у відповідності з розділами СНіП «Норми проектування. Природне і штучне освітлення».

2. Світлові отвори забороняється захищувати тарою як всередині, так і поза будівлею, а також забороняється замінювати скління фанерою, картоном тощо.

3. У разі зміни призначення виробничого приміщення, а також при перенесенні або заміні обладнання іншим освітлювальні установки повинні бути пристосовані до нових умовами без відхилення від норм освітленості.

4. Для загального освітлення виробничих приміщень слід застосовувати світильники, що мають захисну арматуру у вибухобезпечному виконанні. Розміщення світильників над котлами, плитами тощо забороняється. У обробних цехах кондитерських виробництв рекомендується встановлювати бактерицидні лампи.

5. Освітленість від джерел штучного освітлення, КЕО при природному освітленні, якісні показники освітлення (показник дискомфорту і коефіцієнт пульсації).

6. Забарвлення стін, перегородок, конструкцій та обладнання повинна проводитися в світлі тони з метою підвищення освітленості.

7. Всі працівники готелів і ресторанів повинні мати при собі особисту медичну книжку встановленого зразка, періодично проходити медичний огляд у відповідності з діючими правилами працювати в спецодязі, суворо дотримуватися правил особистої гігієни, забезпечувати збереження, якості, безпеки і правил роботи у закладі.

На кожному підприємстві повинен знаходитися щонайменше один співробітник, обізнаний у нормах охорони здоров'я. Оскільки обслуговуючому персоналу доводиться протягом тривалого часу залишатися на ногах, проявіть особливу турботу про те, щоб ногам було зручно.

Кімнати відпочинку. Потрібно передбачити кімнати відпочинку для чоловічого персоналу, для жіночого персоналу і, бажано, для керівництва, куди можна було б регулярно заходити, щоб привести себе в порядок і взяти все необхідне

Міцне та зручне взуття, виправдає витрати. У взутті має бути достатньо місця для рухів великого пальця, і вона повинна давати підтримку склепінню

стопи. Обтяжуючі шкарпетки і м'яка устілка з подушечками створюють додатковий комфорт. Під час тривалої роботи зміна взуття і шкарпеток освіжає втомлені ноги, а застосування спеціальної присипки для ніг або аерозолю допоможе зменшити потовиділення. Якщо є кілька пар робочого взуття, краще не носити одну і ту ж пару взуття два дні поспіль. Після роботи можна зняти напругу з м'язів за допомогою такого безвідказного старовинного засобу, як тепла ванна. Вода, приготована для ванни, яка не повинна бути дуже гарячою.

2.7. Економічна безпека готельного бізнесу

Економічна безпека готельного бізнесу — це стан захищеності життєво важливих інтересів будов від внутрішніх і зовнішніх загроз (джерел небезпеки), сформований адміністрацією і колективом готелю чи відповідним службами ресторану.



У цьому визначенні слід особливо зазначити три моменти:

- стан захищеності носить динамічний характер;
- загроза, що виходить зсередини, не менш небезпечна, ніж ззовні;
- система економічної безпеки готельного бізнесу може зіштовхуватися, навіть взаємодіяти на правовій основі з державною системою забезпечення безпеки.

Результатом забезпечення економічної безпеки є стабільність (надійність) його функціонування, ефективність економічної діяльності (прибутковість), особиста безпека персоналу.

Забезпечення економічної безпеки готельного бізнесу складається з чотирьох основних напрямів:

- захист матеріальних цінностей;
- захист фінансових цінностей;
- захист персоналу;
- захист інтелектуальної власності (у тому числі комерційної таємниці).

За оцінками експертів, витрати на створення системи безпеки готельно-ресторанного бізнесу, його оптимальне функціонування можуть складати 25% всіх витрат на забезпечення функціонування системи закладів даного типу.

Проблеми власної економічної безпеки виникають перед кожним типом закладу не лише в кризові періоди, але і при стабільному економічному середовищі.

У режимі сталого функціонування готелів при вирішенні задач своєї економічної безпеки акцентує головну увагу на підтримці нормального ритму роботи, високого завантаження, на запобіганні матеріальному і/або фінансовому збитку, на дотриманні санітарногігієнічних норм, на недопущенні несанкціонованого доступу до службової інформації і руйнування комп'ютерних баз даних, на протидії недобросовісній конкуренції і кримінальним проявам.

Ефективно працюючий готель, якщо він вчасно піддається необхідній модернізації, не є джерелом економічного неблагополуччя (економічної небезпеки) як для колективу працівників і його власника, так і для тих агентів ринку, що користуються його послугами, тобто споживачів.

У кризові періоди розвитку найбільшу небезпеку для готелю становить руйнування його кадрового потенціалу, зниження завантаження тощо. Це не дозволяє забезпечити відтворення. Ресурси для цього готель може здобувати лише виходячи з результатів своєї діяльності (точніше – амортизаційних відрахувань і прибутку), а також за рахунок позикових коштів. Обидва ці джерела інвестицій у кризовій ситуації в готелі, як правило, виявляються перекриті.

Неповне завантаження потужностей, а тому і неефективне їхнє використання, а тим більше руйнування створеного потенціалу готельного бізнесу становлять загрозу економічним, матеріальним основам життєдіяльності колективу.

Криза призводить до утворення у даних типах закладів туристичної індустрії непосильної для них дебіторської та кредиторської заборгованості, відсутності коштів і можливостей для поповнення обігового капіталу. У результаті виробничий і науковотехнічний потенціал готельного бізнесу переходить у стан прогресуючої деградації, стрімко зменшується коло постійних клієнтів, висококваліфікований кадровий склад лишає заклад.

Припиняється відновлення активної частини основних фондів. Амортизація не покриває витрат на відновлення фондів, потоки фінансових ресурсів відриваються від реального виробництва, а інвестори через тривалий цикл повернення капіталу й економічної нестабільності незацікавлені в його високо ризиковому інвестуванні. Все це призводить до швидкого скорочення виробничого і технологічного потенціалу, наявних потужностей.

З усіх можливих видів загроз економічній безпеці готельного бізнесу катастрофічних (природних і техногенних), інформаційних, конкурентних, кримінальних, пов'язаних з некомпетентністю власника у виробничофінансових і інституціональних питаннях, організаційних і ряду інших, особливо виділяються і розглядаються ті, що безпосередньо спрямовані на руйнування або ослаблення зазначеного потенціалу під впливом зовнішніх (екзогенних) факторів.

Підтримка необхідного потенціалу розвитку готельного бізнесу в сучасних умовах повинна ґрунтуватися на комплексному вирішенні проблеми багатоначальності (кілька керівників) ресурсного забезпечення його

життєдіяльності за рахунок різних джерел у першу чергу шляхом стабільного нарощування комерційного сектора, що буде сприяти мінімізації залежності від держбюджетного фінансування при максимальному збереженні наявного потенціалу.

При цьому необхідно враховувати можливості структурної трансформації для ефективного завантаження закладу харчування, поліпшення його фінансовоекономічного стану і підвищення конкурентоздатності.

Постійне посилення факторів, що загрожують економічній безпеці готелю й обумовлюють його депресивний розвиток, порушує питання про створення системи моніторингу стану і динаміки розвитку готелю з метою завчасного попередження загрозової небезпеки, і вживання необхідних заходів захисту і протидії.

Моніторинг повинен бути результатом взаємодії всіх зацікавлених служб готелю. При здійсненні моніторингу повинен діяти принцип безперервності спостереження за станом об'єкта моніторингу з урахуванням фактичного стану і тенденцій розвитку його потенціалу, а також загального розвитку економіки, політичної ситуації та дії інших загальносистемних факторів.

Для проведення моніторингу необхідне відповідне методичне, організаційне, інформаційне, технічне забезпечення.

Основні цілі моніторингу повинні бути наступними:

- оцінка стану і динаміки розвитку виробництва послуг готелем;
- виявлення деструктивних тенденцій і процесів розвитку потенціалу цього виробництва;
- визначення причин, джерел, характеру, інтенсивності впливу загрозових факторів на потенціал виробництва;
- прогнозування наслідків дії загрозових факторів як на потенціал продуктивності, так і на сфери діяльності, забезпечувані продукцією і послугами цього потенціалу;
- системноаналітичне вивчення сформованої ситуації і тенденцій її розвитку, розробка цільових заходів щодо відбиття загроз готелю.

Класифікація та оцінка економічної безпеки готелів

Враховуючи специфіку готелів і, відповідно, фактичні та нормативні значення їх технікоекономічних показників і величини їхнього відхилення від бар'єрних (граничних) значень індикаторів економічної безпеки стан готелів можна характеризувати як:

а) нормальний, коли індикатори економічної безпеки знаходяться в межах граничних значень, а ступінь використання наявного потенціалу близький до обґрунтованих нормативів завантаження;

б) передкризовий, коли минає бар'єрне значення хоча б одного з індикаторів економічної безпеки, а інші наближаються до певної околиці своїх бар'єрних значень і при цьому не до кінця втрачені технічні і технологічні можливості поліпшення умов і результатів виробництва шляхом прийняття до загроз заходів попереджувального характеру;

в) кризовий, коли минає бар'єрне значення більшості основних індикаторів економічної безпеки і з'являються ознаки необоротності спаду виробництва і часткової втрати потенціалу внаслідок вичерпання технічного ресурсу обладнання і площ, скорочення персоналу;

г) критичний, коли порушуються всі (або майже всі) бар'єри, що відділяють нормальний і кризовий стани розвитку готелю, а часткова втрата потенціалу стає неминучою і невідворотною.

Критичний момент настає тоді, коли послуги готелю стають цілком неконкурентоспроможними на внутрішньому і зовнішньому ринках.

Підтримка необхідного потенціалу готелю в сучасних умовах повинна ґрунтуватися на комплексному вирішенні проблеми багато каналності ресурсного забезпечення його життєдіяльності за рахунок різних джерел у першу чергу шляхом стабільного нарощування комерційного сектора, що буде сприяти мінімізації залежності від держбюджетного фінансування при максимальному збереженні наявного потенціалу. При цьому необхідно враховувати можливості структурної трансформації для ефективного завантаження готелю, поліпшення його фінансовоекономічного стану і підвищення конкурентоздатності.

Завоювання нових ринків для своїх послуг, як додаткових джерел, коштів необхідне для компенсації дефіциту фінансування і доведення його до рівня граничних значень показників економічної безпеки готелю, нижче яких починається необоротна деградація його потенціалу, при якій сама постановка завдання оцінки економічної безпеки втрачає зміст.

Виявлення і вжиття заходів, спрямованих на запобігання загроз економічній безпеці, передбачає аналіз гіпотетичного стану готелю в результаті виконання прийнятих раніше стратегічних для цього готелю економічних і науковотехнічних рішень, загальних тенденцій і процесів у затребуваності послуг, інвестицій тощо.

Оскільки прояв і дія загроз – не однойменний акт, а складний динамічний процес, причому процес детермінований, тобто з досить твердою тимчасовою структурою причиннонаслідкових зв'язків подій, що відбуваються у виробництві, то й оцінка економічної безпеки повинна здійснюватися в динаміці зміни потенціалу цього виробництва на деякому тимчасовому інтервалі, що повинен визначатися, виходячи з уявлень про вірогідність інформації, використовуваної як бази прогнозування (технічно й економічно обґрунтованих нормативів, норм тощо).

Відповідно, для контрольних точок прогнозування (припустимо, на кінець кожного року або на кінець усього періоду) необхідний розрахунок технікоекономічних показників стану виробництва готелю, що є основою такої оцінки.

Для побудови і всебічної технікоекономічної оцінки гіпотез або можливих стратегій розвитку виробництва в контрольних точках встановленого горизонту прогнозування необхідний відповідний інструментарій, яким можуть бути різні методи, застосовувані в економічному і науковотехнічному прогнозуванні.

Постійне посилення факторів, що загрожують економічній безпеці готелю й обумовлюють його депресивний розвиток, порушує питання про створення системи моніторингу стану і динаміки розвитку готелю з метою завчасного попередження загрозової небезпеки, і вживання необхідних заходів захисту і протидії.

Принципом мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки є

Розробка і реалізація превентивних заходів дозволяє знизити частоту негативних подій і важкість наслідків та скоротити загальні витрати на забезпечення безпеки.

Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю

У процесі розгляду проблеми безпека готелю можна передбачити:

– поперше, що генеральною метою готелю є одержання максимального прибутку в процесі виробництва і реалізації продукції, надання послуг;

– подруге, готель прагне робити лише ті витрати, які дозволяють отримати дохід, або зменшити можливі витрати в майбутньому.

Наприклад, витрати на дослідження ринку, рекламу, закупівлю нового обладнання тощо традиційно вважаються продуктивними, тобто здатними принести прибуток; а витрати на сплату штрафів, ліквідацію аварій і катастроф – непродуктивними, котрих варто уникати.

Тоді, якщо додатково припустити, що витрати на безпеку є продуктивними, тобто вони створюють додатковий дохід у сьогоденні або майбутньому, то адміністрація готелю буде прагнути підвищити рівень безпеки.

Для обрання економічного підходу з метою підвищення рівня безпеки певного готелю ставляться такі завдання:

– провести аналітичний огляд уявлень ряду дослідників про проблему забезпечення безпеки, опублікованих у сучасній літературі;

– оцінити ефективність деяких моделей прийняття рішень у сфері забезпечення безпеки;

– виявити економічні стимули підвищення рівня безпеки.

При вирішенні питань підвищення рівня безпеки готелю необхідно розглянути: як готель в даний час використовує ресурси для підвищення рівня безпеки і як знайти модель оптимального використання ресурсів.

Контрольні запитання

1. Яка стаття в Законі України «Про захист прав споживачів» трактує безпечно надання послуг споживачам?

2. Система складових безпеки надання готельних і ресторанних послуг.

3. Які пріотитетні напрямки забезпечення безпеки надання послуг ви знате?

4. Система охоронної сигналізації

5. Система тривожновикличної сигналізації.
6. Система управління доступом.
7. Що представляє собою система оперативного зв'язку?
8. Змодельуйте комплекс протипожежної профілактики.
9. З яких елементів складається процес створення системи протипожежної безпеки в готелях?
10. Якими органами встановлюються норми і правила, санітарногігієнічного і епідеміологічного нагляду у готелях?
11. Що таке інформаційна безпека закладу?
12. Змодельуйте комплекс заходів для захисту інформації у готельно – ресторанному комплексі.
13. Що забезпечує ефективний режим охорони закладу?
14. Техніка безпеки роботи персоналу.
15. Охарактеризуйте економічну безпеку готельного бізнесу.
16. Система складових безпеки надання готельних і ресторанних послуг складається з

3. ОСОБЛИВІСТЬ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ У ГОТЕЛЯХ

3.1. Організаційні принципи безпеки

Для забезпечення захисту споживачів, готельних послуг, а також працівників готелів необхідно створити комплексну інтегровану систему безпеки, яка дозволяє не лише значно підвищити ступінь безпеки будинку і його мешканців, але і значно підвищити якість обслуговування споживачів, полегшити роботу обслуговуючого персоналу.

Готель є місцем відпочинку і, як наслідок, підвищеного скупчення людей. Обов'язок не лише забезпечити затишне проживання і гарантії доброго відпочинку, але і гарантію безпеки в надзвичайних ситуаціях людей, що проживають у готелях, їхнього життя, здоров'я, майна бере на себе адміністрація готелю. Саме тому, необхідний найретельніший контроль у сфері безпеки готелів. Під час перебування в готелі споживачі найменше думають про власну безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Завдання адміністрації готелів полягає в попередженні всіх можливих ризиків для життя і здоров'я споживачів готельних послуг.

В основу створення системи безпеки повинні бути покладені нормативні та законодавчі акти України, включаючи інструкції міністерств і відомств, що стосуються відповідних видів діяльності, статут готельного комплексу, колективний договір, трудові договори, правила внутрішнього трудового розпорядку співробітників, посадові обов'язки керівників і персоналу готелю.

Принциповими положеннями забезпечення безпеки готелю і ресторану є:

- аналіз переліку можливих загроз в надзвичайних ситуаціях, ранжирування 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 управління комплексу безпеки;
- можливість подальшого розвитку, модернізації і зміни конфігурації комплексу безпеки.

3.2. Безпека під час прийому та розміщення споживачів

Процес виробництва та організації надання готельних послуг визначається традиційним гостьовим циклом: прибуття – проживання – виїзд.

Якісне та безпечне обслуговування споживачів забезпечується колективними зусиллями працівників усіх служб підприємства готельного господарства, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи щодо безпеки та вдосконалення форм і методів обслуговування, вивчення та впровадження передового досвіду, нової техніки і технології, надання безпечних послуг.

Всі готельні служби залежно від наявності контакту з гостем розташовані на двох рівнях. На першому рівні – служби, персонал яких має безпосередній контакт зі споживачем (контактні служби), на другому рівні – служби, персонал яких практично не контактує зі споживачем (неконтактні служби).

Подібне розмежування служб є важливим, оскільки впливає на безпеку перебування споживачів у готелі.

Основним функціональним підрозділом в обслуговуванні споживачів кожного готелю є служба прийому та розміщення. У процесі обслуговування споживачі найбільше взаємодіють із персоналом цієї служби, отримують інформацію про готель, бронюють місця (за умови відсутності служби бронювання як окремої структурної ланки). Тут забезпечується поселення, оплата послуг під час перебування у готелі. Ця служба коригує також роботу інших служб, пов'язаних із безпосереднім обслуговуванням (бронювання, обслуговування номерного фонду, ресторанного господарства), аналізує заповнюваність номерів за поточну добу, контролює оплату послуг готелю, забезпечує ведення нормативної документації, пов'язаної з обслуговуванням гостей та ін.

Служба прийому та розміщення – один із головних підрозділів готельного підприємства, що складається з двох функціональних зон: Front office та Back office.

Фактично Front office – це стійка рецепції, місце за стійкою, де відбувається спілкування споживачів зі співробітниками готелю;

Back office – зона, яку, з метою безпеки, обов'язково слід розміщувати за стійкою, поза полем зору споживачів готельних послуг та інших співробітників підприємства. В зоні Back office знаходяться робочі місця працівників служби бронювання.

За архітектурним рішенням службі прийому та розміщення відводиться місце у вестибюлі, як правило, на першому поверсі.

У вестибюлі готелю рекомендується виділяти вхідну зону, зони прийому (реєстрації гостей і оформлення документів), очікування, відпочинку та збору організованих груп, інформації, встановлення телефонів-автоматів, банкоматів і торговельних кіосків, входу до підприємств харчування і побутового обслуговування, комунікаційну зону (з ліфтовими холами). Допускається часткове взаємопроникнення функціональних зон без порушення системи комунікацій вестибюля. Зону очікування, відпочинку та збору організованих груп рекомендується проектувати непрохідною.

Температура повітря в коридорах загального користування і вестибюлях готелів повинна прийматися 20°C.

У всіх готелях місткістю від 100 місць у приймально-вестибюльній групі приміщень згідно з вимогами ДБН В.2.29 передбачаються приміщення медпункту з санвузлом.

У всіх готелях, де передбачається обладнання сейфової кімнати, вона повинна мати капітальні стіни, двері і ґрати. Двері повинні мати автоматичний механізм закривання згідно з вимогами ДСТУ 4012.1. Приміщення сейфової кімнати повинно мати контроль доступу та систему охоронної сигналізації.

Служба прийому та розміщення здійснює контроль за наданими послугами та вирішенням технічних і організаційних питань. Крім того, у разі виникнення критичних ситуацій (пожежа, необхідність надання медичної допомоги тощо) стійка адміністратора слугує місцем організації оперативних дій.

У зв'язку з вимогами безпеки до служби прийому висуваються такі вимоги:

- стійку служби прийому слід розташувати в безпосередній близькості від входу в готельне підприємство. У випадку великої площі вестибюля готелю динамічний характер інтер'єру повинний зорієнтувати споживача в напрямку розташування стійки служби прийому (стійки порт'є);

- стійку порт'є розташовують так: щоб можна було бачити всіх, хто ввійшов або вийшов із підприємства готельного господарства;

- між центральним входом у готельне підприємство і ліфтами таким чином, щоб порт'є мав змогу спостерігати шлях споживача від моменту входу до приміщення до моменту входу в ліфт або до номера.

У готелі може бути передбачена посада швейцара, який зустрічає гостя біля центрального входу, забезпечуючи безпечний прохід гостя до готелю. Біля стійки служби прийому і розміщення гостей вітає адміністратор. Адміністрація готелю несе відповідальність за майно проживаючих з моменту їх прибуття в готель. З цього моменту відповідальність за речі гостей бере на себе готель.

Збереженість майна гостя забезпечує правильна організація роботи з його багажем. Після визначення номера, посильний (або інший працівник служби прийому та розміщення) доставляє багаж гостя до номеру (номер кімнати може бути вказаний на багажній бірці, яку піднощик чіпляє до валізи гостя).

Якщо піднощик доставив багаж завчасно, він може зайти у номер у супроводі працівника поверхової служби і поставити валізу на підбагажник.

Згідно з діючими в Україні Правилами користування готелями адміністрація готелю відповідає за збереженість усіх речей гостя, що передані працівникам готелю або знаходяться в його номері, крім грошей та цінностей. Їх слід передавати на окреме зберігання.

Якщо підтвердження на розміщення отримано, гість заповнює реєстраційну картку (анкету). Адміністратор заповнює візитну картку (картку гостя) – документ на право входу в готель і одержання ключа від номера. Видача ключа від номера завершує процедуру реєстрації.

У деяких готелях гостю просто вручають карту готелю і ключ. Для обопільної безпеки гостя і готелю готельні ключі повинні ретельно контролюватися. Крадіжки і втрати ключів, незаконне використання дублікатів являє загрозу для безпеки готелю.

Склад і принцип побудови мережної системи безпеки в готелі – це індивідуальні пластикові картки, що використовуються як «електронний ключ»,

забезпечуючи доступ у приміщення за певним алгоритмом, вони існують таких типів:

- перфоровані (найдешевші, перезапис неможливий);
- магнітні (найбільш розповсюджені, дешеві);
- штрих кодові (надійні, дешеві, без перезапису);
- viegand (індуктивні) (перезапис неможливий);
- proximity (з дистанційним зчитуванням);
- smart (з вбудованим чипом).

Найбільшу кількість функцій, практично неможливо підробити. Зчитувачі пластикових карток призначаються для зчитування з них інформації. Кодонабірні пристрої призначені для набору індивідуального коду; іноді поєднуються зі зчитувачем карт, у цьому випадку код служить для підтвердження факту санкціонованого використання картки.

Служба прийому і розміщення повинна надавати гостю достовірну доступну та своєчасну інформацію не тільки про вартість номерів, перелік основних послуг, що входять у ціну номера, перелік і вартість додаткових послуг, що надаються за окрему плату, відомості про порядок та форму оплати послуг, а й про заходи безпеки.

Усі працівники служби прийому і розміщення повинні знати інструкцію з техніки безпеки, протипожежної безпеки, поведінки у надзвичайних ситуаціях. Працівники повинні у будь-якій ситуації діяти професійно, виконувати та передавати по відділах прохання та скарги споживачів. Керівник служби прийому та обслуговування зобов'язаний знати й дотримуватись порядку і норм роботи служби, стежити, щоб всі співробітники в зміні забезпечували безпеку перебування гостей у готелі, регулярно перевіряти список гостей, що прибувають і від'їжджають, стежити за внутрішньо готельним статусом.

Адміністратор служби прийому і розміщення зобов'язаний здійснювати реєстрацію гостей при їхньому прибутті й виїзд гостей, строго відповідно до інструкції; стежити за тим, щоб «небажані гості» не поселялися в готелі; звертатися по допомогу до керівника відділу прийому й розміщення гостей або до служби безпеки готелю. Він повинен стежити за тим, щоб ключі від номерів перебували в порядку, і жоден не був відсутній; виявляти відсутність ключів, повідомляти про втрату.

Під час передачі зміни; вся необхідна інформація повинна бути зафіксована і передана адміністраторові наступної зміни.

3.3. Безпека в номерах готелю

Першорядним у забезпеченні безпеки споживача під час перебування його в готелі є обмеження і контроль доступу в номер.



Рисунок 3.1– Забезпечення обмеження доступу у номер готелю

Для забезпечення комфортного перебування із метою збереження майна споживачів у готелі, у готельному номері може обладнуватися мінісейфом, що управляється (закривається і відкривається) персональним кодом споживача.

Розмір сейфа визначається типом номера, однак, варто надавати перевагу сейфам, що дозволяють зберігати в них переносний комп'ютер. Для надання уповноваженими особами допомоги споживачам у відкриванні сейфів в екстрених випадках має бути передбачений майстерпристрій, що управляється спеціальним кодом, встановлюваним охороною готелю. Дуже корисна наявність у сейфах енергонезалежної пам'яті подій, що знімає всі претензії і питання споживачів щодо несанкціонованого відкриття сейфів службовцями готелю.

У номері встановлюються датчики тепла, які спрацьовують якщо хтось знаходиться в номері. Крім того на всіх вікнах ставляться датчики на «розбивання» скла. Якщо хтось розіб'є скло, спрацьовує сигналізація на пульті охорони (сигналізацію чує тільки охорона готелю). Цей пристрій дозволяє не ставити ґрати на вікна, які не тільки псують вигляд з вікна, саму будівлю, а й є перешкодою у разі евакуації в екстрених випадках.

Дана безпека дозволяє убезпечити не тільки гостей, але і персонал. Проживання в міських готелях має такі переваги: у містах існують, різноманітні навчальні заклади, театри, музеї, центри дозвілля, налагоджена система охорони здоров'я. Міський транспорт системи комунікації та багато іншого що забезпечує людям комфорт і полегшують побут, на відміну від готелів розташованих у сільській місцевості.

Однак тут мають місце багато проблем. Найгостріша з них – забруднення довкілля, що позначається на здоров'ї населення. Така екологічна обстановка самим негативним чином впливає на здоров'я споживачів готелів. У містах громадяни більше схильні до алергічних, ендокринних, онкологічних та інших

захворювань, частіше зустрічаються вроджені хвороби, і про це повинен пам'ятати персонал готелю.

Важливо також приділити увагу, з яких матеріалів будується номерний фонд і готель в цілому. Тут важливо враховувати екологічність використаних будівельних матеріалів, тому що деякі з них можуть бути, наприклад, радіоактивними, що може завдати шкоди як гостям, які проживають в готелі, так і працівникам.

Для безпечного проживання людей важливий розмір житлової площі, а також наявність балконів, лоджій, веранд. Важливий і сприятливий мікроклімат в номері, обов'язковою умовою якого є відносно однакова температура повітря у всьому приміщенні: перепади не повинні перевищувати 2°C. Людина вдихає в добу 1,4 м³ кисню і видихає 0,34 м³ вуглекислого газу, а, крім того, виділяє у довкілля близько 400 речовин, у тому числі токсичних для неї самої. Тому житлові приміщення слід постійно провітрювати. Житло обов'язково повинне отримувати достатню кількість прямого сонячного світла, що сприяє оздоровленню організму людини і переважно пригнічує розвиток бактерій у приміщенні.

Відповідний рівень комфорту, забезпечується не тільки піклуванням за оснащенням готелів і ресторанів меблями, але й дотримуватись правил щодо зберігання меблів та інвентарю у відповідному санітарному стані.

У приміщеннях номерів необхідно щодня робити вологе прибирання, видаляти пил і павутину, пилососом чистити килими і килимові покриття, протирати вікна, двері.

Предмети меблів у номерах, покриті водостійкими складовими очищаються від пилу вологим способом. Утримувати меблі в чохлах або покривати її накидками не рекомендується. Дивани, диваніліжка, м'які і напівм'які крісла повинні мати оббивку зручну для прибирання. Не рекомендується завантажувати письмовий стіл предметами, практично не потрібними для проживаючого.

Як і до всієї решти меблів, до ліжка готельного номера пред'являються підвищені вимоги безпеки та комфорту. Ліжка для готелів, як і всі спеціалізовані меблі для готелів, володіють підвищеною міцністю, мають високий рівень стійкості до механічних дій і пошкоджень, можливість локального ремонту. Як правило, в готельних ліжках застосовуються ламелі.

Ширина ліжка як показник зірковості. Ліжко є основним в оснащенні. Воно повинно бути зручним, ортопедичним і легким в пересуванні для покоївок.

Прибирання шафи у номері у готелях високого класу прийнято використовувати ортопедичні матраци, в більш дешевих готелях, можливо, це буде не ергономічним, але в будь-якому випадку, матраци повинні бути зручними та комфортними.

Прибирання номеру проводиться ззовні і зсередини після від'їзду кожного проживаючого. Ящики столів, шаф та інших меблів очищаються після від'їзду кожного проживаючого.

Приліжкові килимки повинні бути з матеріалів, які легко піддаються очищенню від пилу.

Крім ліжка, в більшості спалень готельних номерів присутні тумби, шафи для зберігання білизни та одягу. Поверхні тумб, столів і комодів в готелі повинні мати підвищену термостійкістю, бути виконані з особливо міцних матеріалів, а також на всіх лицьових поверхнях меблів для готелів прийнято використовувати спеціальні удароміцні кромки, на яких не залишається ні відколів, ні подряпин.

Виробник повинен надавати гарантії відповідності меблів даними рекомендаціям при дотриманні умов транспортування, зберігання, збірки меблів, що поставляються в розібраному вигляді, експлуатації. Це дасть можливість забезпечити безпеку користування меблями споживачеві.

Для забезпечення зберігання готельної білизни повинно бути створене окреме спеціально обладнане приміщення. Зберігання чистої і брудної білизни повинно бути роздільним.

Підбір текстилю та предметів інтер'єру (картини, скульптури, дзеркала, вази, квіти, завіси, скатертини та ін.) повинен здійснюватися на стадії розробки дизайнпроекту та задовольняти вимоги безпечної їх експлуатації.

Текстиль та постіль повинні задовольняти наступні вимоги:

- карнизи, на які кріпляться штори, повинні забезпечувати легкість заміни штор;
- штори міцно кріпляться для легкої обробки їх пилососом;
- рівень міцності і щільності тканин для матраців та постільного приладдя повинен відповідати вимогам довговічності та легкості прибирання;
- матраци повинні легко сушитися і не накопичувати вологу;
- волокна, використовувані для виробництва килимів, завіс, чохлів, скатертин та ін., повинні бути жорсткими, міцними, довговічними і зносостійкими;
- з точки зору безпеки до волокон, які використовуються для виробництва килимів, завіс, чохлів, скатертин та іншого, висуваються такі вимоги:
- вогнестійкість (опір поширенню полум'я);
- мінімальна кількість тепла, диму та токсичних газів, що виділяються при горінні.

Характеристику шкідливих компонентів приводять в науковій документації (НД) і технічній документації (ТД), при цьому вказують:

- найменування шкідливих компонентів, що входять до складу матеріалів, що застосовуються в оформленні готельних інтер'єрів, їх клас небезпеки;
- шляхи надходження в організм і характер дії найбільш шкідливих компонентів при використанні і горінні;
- засоби індивідуального захисту проживаючих і співробітників готелів.

По закінченні роботи приміщення номерів потрібно ретельно прибрати і залишати в повному порядку. Періодично необхідно прибрати приміщення з

використанням мильнолужного розчину, хлорного вапна, проводити генеральні прибирання, дезінфекції й дезінсекції (заходи боротьби з комахами). Транспортування білизни, протиральних матеріалів й інвентарю здійснюється покоївками на візках. Інструкція з санітарного утримання вимагає від персоналу особливої уваги до постільної білизни гостей та їхньої своєчасної заміни.

Не менш важливим фактором комфортного перебування у номері готелю є температура повітря і вимоги до повітрообміну в житлових приміщеннях готелів різних категорій. На підставі ДБН В.2.220.2008 у готельних номерах застосовуються такі розрахункові показники згідно з даними, наведеними у таблиці.

Таблиця 3.1. – Розрахункові температури і вимоги до повітрообміну в житлових номерах готелів залежно від їх категорії

Нормований параметр		Нормована величина для готелів категорій			
		*****	****	***	** і *
Розрахункова температура приміщення, °С	холодний період року	22	22	20	20
	теплий період року	23	24	Не нормується	
Повітрообмін для однієї людини, м ³ /год	холодний період року	60	50	40	30
	теплий період року	60	50	Не нормується	

Температура повітря в санітарних вузлах із ванними або душами повинна прийматися 25°С. У санвузлах готелів категорії 3 зірки і нижче, що не прилягають до зовнішніх огорожувальних конструкцій, допускається не встановлювати опалювальні прилади у разі встановлення в них рушникосушильників, приєднаних до системи гарячого водопостачання або електричних.

У ванних кімнатах житлових номерів готелів категорії 5 зірок повинні проектуватися підлоги, що обігріваються, згідно з вимогами ДБН В.2.524 та СНіП 2.0405.

У номерах готелів категорії 3 зірки і нижче припливне повітря повинно подаватися через вікна. У разі встановлення вікон без кватирок і з герметичним притулом слід застосовувати модифікації вікон із вбудованими провітрювачами, які автоматично відкриваються у разі підвищення вологості повітря над нормативну.

У номерах готелів категорій 4 і 5 зірок слід проектувати центральну систему припливної вентиляції.

Номери готелів категорій 3 і 4 зірки допускається проектувати з місцевими припливновитяжними рекуперативними вентагрегатами, які можуть не комплектуватися калориферами, що працюють на тепловій або електричній енергії, при використанні не менше 65% тепла витяжного повітря.

Житлові приміщення готелів повинні бути захищені від неіонізуючого випромінювання, як від зовнішніх, так і від внутрішніх джерел (медичне, кухонне, технічне обладнання тощо) – відповідно до ДСН 239-96

У готелях категорій 4 і 5 зірок слід, а в готелях інших категорій рекомендується застосовувати централізовані або по кімнатні системи (установки) додаткового очищення води з урахуванням вимог ДсанПіН 4.4.4.065-00.

Нормативні індекси ізоляції повітряного шуму і приведеного рівня ударного шуму для житлових приміщень готелів слід приймати згідно з вимогами.

Необхідно передбачати особливі заходи щодо захисту номерів від шуму з коридорів (шумозахисні двері, ущільнення в притулах, влаштування тамбурів або других дверей у передпокоях тощо) і від шуму та вібрації, що спричиняє механічне обладнання (влаштування амортизаторів, гнучких вставок, підвісок, плаваючих фундаментів тощо) згідно з вимогами.

Рівні звукового тиску, еквівалентні та максимальні рівні звуку від зовнішніх та внутрішніх джерел шуму в житлових приміщеннях готелю повинні відповідати СН 3077-84. Допустимі рівні шуму, що створюються в житлових приміщеннях системами вентиляції та іншим інженернотехнічним обладнанням (ліфти, насоси, електродвигуни, трансформатори тощо), необхідно приймати на 5 дБА нижче (поправка мінус 5 дБА) відповідних гігієнічних нормативів для нічного часу доби.

Допустимі рівні шуму в житлових приміщеннях від зовнішніх джерел повинні бути відповідно до нормативних вимог при дотриманні гігієнічних нормативів повітрообміну згідно з вимогами. В житлових приміщеннях готелів вібрація від зовнішніх та внутрішніх джерел не повинна перевищувати величин, регламентованих санітарними нормами.

Рівні напруженості статичного електричного поля на відстані 0,2 м від підлоги та стін не повинні перевищувати 15 кВ/м при відносній вологості повітря в межах 30 – 60% згідно з вимогами.

Рівні напруженості електричного поля 50 Гц від огорожувальних поверхонь приміщення на відстані 0,2 м не повинні перевищувати 500 В/м згідно з вимогами.

Рівні магнітного поля 50 Гц від огорожувальних поверхонь приміщення на відстані 0,2 м не повинні перевищувати 0,3 мкТл.

Граничнодопустимі рівні електромагнітних випромінювань від зовнішніх джерел в житлових приміщеннях готелів не повинні перевищувати наведених у санітарних нормах.

Контрольні запитання:

1. У чому полягають організаційні принципи безпеки?
2. Що являється принциповими положеннями безпеки готелю і ресторану?
3. Безпека під час прийому та розміщення споживачів.
4. Який підрозділ є основним функціональним в обслуговуванні гостей?
5. Здійснення яких організаційних питань контролює служба прийому та розміщення у готелі?
6. Функціональні обов'язки адміністратора готелю в сенсі безпеки послуг.
7. Безпека в номерах готелю.
8. Умови безпечного проживання у номері готелю.
9. Змодулюйте процес клінінгових послуг у номерах.
10. Яка документація вивчається під час придбання обладнання та інвентарю у номер готелю, з точки зору екологічної безпеки?

4. БЕЗПЕКА РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ

Ресторанне господарство є галуззю, основу якої складають заклади, що характеризуються єдністю форм організації виробництва й обслуговування споживачів і розрізняються за типами та спеціалізацією. Розвиток ресторанного господарства дає істотну економію суспільної праці завдяки більш раціональному використанню техніки, сировини, матеріалів.

Невід'ємною складовою ринкової економіки є конкуренція, оскільки у споживачів з'являється можливість вибору. Основне завдання кожного закладу ресторанного господарства – підвищення якості продукції (послуг), що надаються. Успішна діяльність закладу визначається якістю наданих послуг, які повинні чітко відповідати певним потребам, задовольняти вимоги споживача, відповідати прийнятним стандартам сервісу, відповідати чинному законодавству та іншим вимогам суспільства, надаватися споживачу за конкурентоспроможними цінами, забезпечувати отримання прибутку.

На будь-якому підприємстві ресторанного господарства насамперед повинні бути забезпечені безпека життя, здоров'я і майна споживачів у звичайних умовах і в екстремальних ситуаціях.

4.1. Загальні засади забезпечення безпеки в закладах ресторанного господарства

Заклад ресторанного господарства є місцем надання основних послуг харчування та додаткових послуг ресторанного господарства. Адміністрація закладу бере на себе обов'язок забезпечити спокійну присутність, гарантії доброго відпочинку, безпеку споживачам їхнього життя, здоров'я, майна тощо. Саме тому необхідний найретельніший контроль у сфері безпеки та охорони закладу.

Під час знаходження у закладі споживачі найменше думають про свою безпеку та охорону, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя та здоров'я. Тому завдання адміністрації закладу полягає в попередженні всіх можливих ризиків для життя й здоров'я споживачів.

Перед службою безпеки стоять два завдання. Перше – забезпечення охорони від зовнішньої небезпеки й друге – забезпечення внутрішній безпеки закладу, збереженню майна та матеріальних цінностей, запобігання крадіжок у будь-яких його формах співробітниками закладу.

Дія зовнішнього захисту в сучасному ресторанному бізнесі використовується два методи роботи служби безпеки. Перший використовується в «шумних» закладах: клубах, барах, дискотеках, тобто в тих закладах, де власне оточення сприяє енергійній та активній поведінці споживачів. У цьому випадку охорона закладу завжди напоготові до відповідних дій, реагуючи належним чином на різні ексцеси.

Другий метод використовується в ресторанах і кафе другої спрямованості, де сама атмосфера створює відчуття спокою, відпочинку тощо. У таких закладах метод охорони можливо охарактеризувати як контролюючий, непомітний та ненав'язливий.

У цих двох випадках необхідний такий порядок, коли співробітники охорони підпорядковуються керівництву закладу, враховують його зауваження.

Для забезпечення внутрішньої охорони необхідно виділити потенційні загрози для закладу зі сторони його ж співробітників.

Розголошення конфіденційної інформації з корисливою метою, іноді за власною безвідповідальністю, веде до непоправних наслідків для закладу. Такою інформацією є, по-перше, відомості про комерційну діяльність закладу, по-друге, будь-яка інформація про споживачів. Особливо належно зберігати відомості, що становлять інтелектуальну власність закладу та найбільш привабливі для конкурентів.

Особливістю ресторанного бізнесу є велике зосередження осіб, які реально є носіями інформації комерційного характеру, матеріально відповідальними. Практично кожний співробітник має можливість з'ясувати особливі переваги постійних споживачів, час їх приходу, звички тощо. Велика кількість співробітників знає про години зняття каси та підрахунок виручки. Ось це треба враховувати фахівцем з персоналу. Він складає систему цільового інструктажу персоналу всередині кожного підрозділу.

У трудовому договорі прописується положення про особисту відповідальність за збереження службової інформації, за збереження майна, коштовностей тощо. Для співробітників, які зв'язані з узгодженням договорів із постачальниками, організацією банкетів тощо, необхідно оформлювати згоду про збереження конфіденційності інформації.

Сьогодні в розпорядження фахівцям ресторанного бізнесу надані різноманітні засоби боротьби зі злочинами: сейфи, системи охоронної сигналізації та відеоспостереження тощо. Слід зазначити, що в сучасних умовах, безпека закладу неможлива без системи технічних засобів безпеки. Заходи безпеки, що розроблюються та впроваджуються в закладі, мають бути націлені на виконання таких завдань, як забезпечення охорони й безпеки споживачів та їхнього майна під час перебування в закладі.

Застосування цих заходів безпеки не лише убезпечить споживача під час перебування в закладі, але й відгородить співробітників від необґрунтованих звинувачень. А це поряд з іншими аспектами підвищить імідж закладу та, як наслідок, збільшить його заповнюваність.

Пріоритетними напрямками забезпечення безпеки сучасного закладу ресторанного господарства технічними засобами є такі:

- контроль доступу в заклад;
- комплекс заходів для протипожежного захисту;
- охоронна сигналізація й відеоспостереження.

Встановлений комплекс засобів і систем захисту має бути розумно достатнім. Неможливо, та й недоцільно, виключити будь-яку можливість нанесення збитку насамперед з економічних міркувань. Засоби забезпечення безпеки досить дорогі, тому їхній вибір має визначатися дійсно розумним аналізом можливих ризиків і збитку.

Крім того, апаратура, яка використовується не повинна створювати додаткових перешкод і ускладнень для нормального функціонування закладу як для обслуговуючого персоналу, так і для споживачів.

Нормативними документами України встановлені:

Вимоги до безпеки послуг ресторанного господарства:

Послуги закладів ресторанного господарства та умови їх надання повинні бути безпечні для життя і здоров'я споживачів, забезпечувати збереження їх майна й охорону навколишнього середовища.

При наданні послуг у підприємствах ресторанного господарства всіх типів і класів, а також громадянам-іпідприємцями повинні забезпечуватися наступні вимоги безпеки:

1. Сировина і продовольчі товари, що використовуються для виробництва кулінарної продукції, а також умови її виробництва, зберігання, реалізації та організації споживання повинні відповідати вимогам відповідної нормативнотехнічної документації, а також санітарно-гігієнічним, мікробіологічним та медикобіологічними показниками, затвердженими Міністерства охорони здоров'я України.

2. Умови обслуговування при наданні послуг повинні відповідати вимогам чинної нормативної документації за рівнем шуму, вібрацій, освітленості, станом мікроклімата; вимогам СанПіН № 42123577791, архітектурнопланувальним і конструктивним рішенням, показникам електро, пожежо та вибухобезпеки – вимогам нормивної документації.

3. Торгово-технологічне та холодильне обладнання, посуд, прилади та інвентар, інші предмети матеріальнотехнічного оснащення повинні бути виготовлені з матеріалів, дозволених Міністерством а охорони здоров'я України, для контакту з харчовими продуктами, і відповідати вимогам СанПіН, експлуатаційної документації заводів-виготівників і нормам технічного оснащення закладів ресторанного господарства.

4. Виробничий і обслуговуючий персонал повинен мати відповідну спеціальну підготовку і забезпечувати дотримання санітарних вимог і правил особистої гігієни при виробництві, зберіганні, реалізації та організації споживання кулінарної продукції.

Вимоги до екологічності послуг:

1. Екологічна безпека послуги повинна забезпечуватися дотриманням встановлених вимог охорони навколишнього середовища до території, технічного стану та утримання приміщень, вентиляції, водопостачання, каналізації та іншим факторам, згідно з СанПіН № 42123577791, СНиП 2.08.02 89 н положень державних стандартів системи безпеки праці.

2. Шкідливі впливи на довкілля не повинні спостерігатися як при виробничому процесі надання послуги, так і при споживанні послуги.

4.2. Безпека сировини та продовольчих товарів

4.2.1. Загальна характеристика небезпечних речовин у харчових продуктах.

Здоров'я і безпека населення значною мірою залежить від харчування. Харчування забезпечує ріст і розвиток організму людини, створює умови адекватної адаптації до навколишнього середовища.

Забезпечення безпеки продуктів харчування – один з основних напрямів, що зумовлюють здоров'я населення, збереження генофонду нації. Вчені вважають, що їжа людини повинна містити понад 600 речовин, необхідних для нормальної життєдіяльності організму. Кожна з цих речовин займає визначене місце у складному механізмі біологічних процесів в організмі, від їх гармонійності залежить стан здоров'я людини.

Водночас із продуктами харчування до організму людини потрапляють речовини, небезпечні для його здоров'я. Небезпечні речовини їжі можна поділити на дві великі групи:

- природні компоненти їжі, що виявляють небезпечну дію;
- шкідливі речовини, що потрапляють в їжу ззовні.

На рис. 4.1 наведено узагальнену класифікацію небезпечних речовин у харчових продуктах. Немає сумніву, що не тільки недостатнє, але й надмірне а особливо незбалансоване за раціоном харчування призводить до проблем як медичного, так і соціально-економічного характеру.

Корисні компоненти їжі в дуже великих кількостях призводять до порушення обміну речовин, що супроводжується збільшенням числа людей із надмірною вагою, зростанням захворювань на діабет, серцево-судинної системи. Прикладів можна навести досить багато. Одним з них є лектини, надмірне споживання яких руйнує всмоктування нутрієнтів, спричинює «склеювання» еритроцитів. Їх знаходять у бобових, арахісі, проростках рослин та ін.

Антиаліментарні компоненти. До антиаліментарних компонентів, за академіком О.О. Покровським, належать сполуки, які не мають токсичності, але є антагоністами необхідних організму харчових речовин:

- антивітаміни сполуки різної природи, здатні зменшити або цілком ліквідувати специфічний ефект вітамінів. Відомо, що найчастіше до антивітамінів зараховують ферменти (аскорбатоксидазу, поліфенолоксидазу, тіаміназу), білок сирих яєць – авідінантагоніст біотину (вітамін Н'), лінатін, насіння льону – антагоніст піридоксину (вітамін В₆) та ін.;
- антиферменти (інгібітори протеїнів) – речовини білкової природи, що уповільнюють дію протеолітичних ферментів. Найбільш вивчені інгібітори трипсину, хімотрипсину і еластази. Містяться у сирих бобових культурах, пшениці, кукурудзі, ячменю, білку сирих яєць та ін.;

– демінералізуючі речовини, що знижують утилізацію або засвоюваність мінеральних речовин. До них належать щавлева кислота та її солі (оксалати) містяться у шпинаті, щавлі, ревені, чаї та інших продуктах; фітин міститься в злакових і бобових; танін міститься у чаї, каві.

Ефект уповільнення дії одних харчових речовин іншими вивчається і з часом буде доповнюватись новими даними.

До токсичних компонентів їжі належать алкалоїди (сапонін та його різновид чакотин), ціаногенні глікозиди (лімарин, амігдалін, дхурин), токсини, які містяться у грибах. Салонін найчастіше накопичується у картоплі за визначних умов дозрівання та зберігання. У великих дозах спричинює отруєння. Ціаногенні глікозиди виділяють під впливом ферментів синильну кислоту. Вживання великої кількості ядер персиків, абрикосів, вишень, слив, гіркої мигдалю, бульб моніока може призвести до смертельного отруєння.

Особливо небезпечні токсини, які містяться в умовно їстівних і отруйних грибах. Тому використовувати в харчуванні гриби треба після ретельного контролю відповідних органів.

До незвичайних компонентів з нових джерел сировини можна віднести штучні речовини, які отримані шляхом мікробіологічного і хімічного синтезу або генетичних змін.

Слід зазначити, що про шкідливість використання модифікованої сировини та харчових продуктів учені поки не прийшли до єдиних висновків. Але багато країн законодавчо запровадили вимоги до обов'язкового інформування споживачів про наявність таких продуктів харчування.

Компоненти з досить великою фармакологічною активністю потрапляють у продукти харчування (частіше, в продукти тваринництва) за умов використання стимуляторів росту профілактичних та лікувальних медичних засобів, у тому числі антибіотиків та ін. Речовини, що потрапляють в їжу ззовні, можна умовно поділити на дві групи:

- речовини введені з певними намірами (харчові добавки);
- речовини що потрапляють з навколишнього середовища

Під харчовими добавками за визначенням ФАО/ВОЗ розуміють хімічні речовини і природні сполуки, які додаються в їжу для покращення якості сировини готової продукції. Зараз застосовують біля двох тисяч харчових добавок.

Більшість харчових добавок не мають харчового призначення, але у визначених умовах у сполученні із складною багатокомпонентною структурою харчового продукту можуть бути токсичними. Харчова добавка вважається безпечною якщо у неї відсутня гостра і хронічна токсичність, канцерогенні мутагенні, тератогенні властивості.

Тому до харчових добавок ставлять суворі вимоги. Із питаннями застосування харчових добавок працює об'єднаний комітет експертів по харчових добавках і компонентах ФАО/ВОЗ (ІЕСРА) і «Кодекс аліментарус», що об'єднує більше 100 країн світу.



Рисунок 4.1. Характеристика шкідливих речовин харчових продуктів

Всесвітня класифікація харчових добавок здійснюється згідно з їх призначенням

- E 100 E 182– барвники;
- E 200 та подальші – консерванти
- E 300 та подальші – антиоксиданти;
- E 400 та подальші – стабілізатори консистенції;
- E 500 та подальші –емульгатори;
- E 600 та подальші – підсилювачі смаку та аромату;
- E 700 E 800 – запасні індекси для іншої можливої інформації;
- E 900 та подальші – антифлавіноїди;
- E 1000 та подальші – глазуруючі агенти, підсолоджувачі та ін.

Регламентування харчових добавок у продуктах і раціоні харчування здійснюється в декілька етапів:

- проведення попередньої токсикологічної гігієнічної оцінки харчової добавки, визначають її хімічну структуру і хімічний склад, призначення, технологію добування, домішки, фізикохімічні властивості та ін. Виявляють методи кількісного визначення добавки в харчовому продукті. Експериментально на тваринах визначають токсикологічні характеристики тощо;

- експериментально визначають максимально недіючу дозу харчової добавки за загально токсичною дією;

- обґрунтовують допустиму добову дозу споживання (ДДД), допустиме добове споживання (ДСП), гранично допустиму концентрацію (ТДК) в харчових продуктах;

- спостерігають за використаною харчовою добавкою для підтвердження її безпечності.

Перелік харчових добавок, дозволених до застосування в Україні постійно корегується використані харчові добавки повинні бути указані при маркуванні харчових продуктів.

Речовини, що потрапляють із навколишнього середовища, які виявляють токсичну дію (контамінанти), називають ще «забруднювачами» їжі та поділяють на дві групи:

1. Хімічної природи
 - токсичні (важкі метали);
 - пестициди;
 - нітрати, нітроти нітрозосполуки;
 - радіонукліди;
 - поліциклічні ароматичні вуглеводні;
 - діоксини;
 - гормональні препарати.
2. Біологічної природи:
 - мікроорганізми;
 - мікотоксини;
 - антибіотики;

- віруси;
- гельмінти.

Шлях забруднення продовольчої сировини та харчових продуктів достатньо широкий від так званих «природних» (з води повітря у процесі техногенної обробки тощо) до «штучних» (фальсифікація, порушення технології вирощування обробки, санітарних і гігієнічних вимог використання недостатньо перевіреного обладнання, інвентарю нових недостатньо досліджених видів добавок та ін.

4.2.2. Контроль за безпекою харчових продуктів

Основним міжнародним органом, який розробляє системи безпеки харчових продуктів є Codex Alimentarius Commission (Комісія Кодекс Аліментаріус) це орган, започаткований у 1961 році ФАО та ВООЗ для розробки міжнародних стандартів, методичних вказівок та рекомендацій щодо харчових продуктів із метою захисту здоров'я споживачів та забезпечення добросовісної практики торгівлі харчовими продуктами.

По суті, Codex Alimentarius Commission – міжурядовий орган, членами якого є більше 170 держав та одна організація. Основними організаційно структурними елементами Codex Alimentarius Commission є власне Комісія, Виконавчий комітет, Секретаріат, та допоміжні органи Codex Alimentarius (комітети з загальних питань – горизонтальні, комітети з окремих товарів – вертикальні, координаційні комітети ФАО/ВООЗ по регіонах та спеціальні міжурядові робочі групи).

Кодекс Аліментаріус, або харчовий кодекс, став глобальним орієнтиром для споживачів, виробників та переробників харчової продукції, національних органів із контролю якості харчових продуктів та міжнародної торгівлі харчовими продуктами. Цей кодекс вплинув на погляди та підхід виробників харчової продукції та на рівень інформованості кінцевих користувачів споживачів. Його вплив розповсюджується на всі континенти, а внесок в охорону здоров'я населення та захист сумління в торгівлі харчовими продуктами дійсно не піддається вимірам.

Стандарти Кодексу Аліментаріус, що включають вимоги до продовольства, спрямовані на гарантування споживачеві здорового, безпечного продукту харчування, вільного від фальсифікації, правильно маркованого і представленого. Кодекс Аліментаріус також містить положення рекомендаційного характеру, яких повинна дотримуватися міжнародна спільнота для захисту здоров'я споживачів і забезпечення однакових торговельних методів, у вигляді правил і норм, настанов та інших документів, що сприяють досягненню цілей Кодексу.

Стандарти Кодексу Аліментаріус належать до характеристик продукту та можуть охоплювати усі властиві даному продукту характеристики, що регламентуються державою, або лише одну. Прикладом стандартів, що охоплюють лише одну характеристику, є гранично допустимий вміст у харчових продуктах залишків пестицидів або ветеринарних лікарських препаратів. Існують Загальні стандарти Кодексу Аліментаріус на харчові добавки і

забруднюючі домішки, а також і токсини у харчових продуктах, які містять як загальні, так і конкретні для окремих продуктів положення. Загальний стандарт Кодекс Аліментаріус на маркування розфасованих харчових продуктів охоплює всі харчові продукти, що входять у цю категорію. Оскільки стандарти стосуються характеристик продуктів, вони можуть застосовуватися всюди, де ведеться торгівля цими продуктами.

Методи аналізу й відбору проб Кодекс Аліментаріус, у тому числі методи аналізу на вміст забруднюючих домішок і залишків пестицидів і ветеринарних лікарських препаратів у харчових продуктах, також вважаються стандартами Кодекс Аліментаріус.

Технічні норми й правила Кодекс Аліментаріус, що включають гігієнічні норми й правила, визначають методи та способи виробництва, переробки, виготовлення, транспортування й зберігання окремих харчових продуктів або груп харчових продуктів, що вважаються необхідними для забезпечення безпеки харчових продуктів і їхньої придатності для вживання.

В області гігієни харчових продуктів базовим текстом є «Загальні принципи харчової гігієни». У цьому документі розглядається застосування системи забезпечення безпеки харчових продуктів «Аналіз небезпечних ризиків і критичних контрольних точок» (АРККТ). Технічні норми й правила контролю за використанням ветеринарних лікарських препаратів служать загальним керівництвом у цій області.

Протягом багатьох років Кодекс Аліментаріус значно полегшив гармонізацію складання міжнародних стандартів та правил, зв'язаних з якістю, безпекою торгівлі продуктами, а також створивши основу для організації їх продажу.

Комісія з харчування (Кодекс Аліментаріус) складається з різних комітетів, які сформовані за загальними принципами:

1. По харчовим домішкам і забрудненням (Нідерланди, місто Гаага) – встановлює максимальні рівні домішок в продуктах харчування, дає перелік дозволених органами охорони здоров'я харчових домішок, розглядає методи їх визначення в продуктах.

2. По харчовій гігієні (США, місто Вашингтон) – виробляє основні положення гігієни для продуктів харчування (термін «гігієна» крім санітарії включає і мікробіологічні показники).

3. По маркуванню харчових продуктів (Канада, місто Оттава) – розробляє стандарти із маркування продуктів, досліджує проблеми, які пов'язані з рекламою.

4. На підставі концептуальних положень з питань уніфікації стандартів на харчові продукти.

5. По методам аналізу і відбору проб (Німеччина, м. Берлін й Угорщина, м. Будапешт) – являється координуючим і органом, який працює над стандартами на методи аналізу і відбору проб для всіх продуктів харчування (використовує еталонні методи аналізу, за необхідності вносить корективи), а також мікробіологічними показниками і визначенням остаточної кількості харчових домішок і пестицидів.

6. По остаточному складу пестицидів (Нідерланди, м. Гаага) встановлює максимальні межі залишків у продуктах харчування в відповідних видів кормів, розглядає безпечність продуктів харчування і кормів, встановлює допустимі межі забруднення навколишнього середовища.

7. По остаточному складу лікарських засобів для худоби в продуктах харчування (США, м. Вашингтон) – розглядає остаточно склад лікарських засобів в продуктах, рекомендує їх максимальні межі, розробляє аналітичні методи контролю їх складу в продуктах.

Виділений спільний комітет урядових експертів по молоку та молочним продуктам. Він відноситься по комітету ФАО/ВОЗ (Італія, м. Рим).

Окрім перерахованих комітетів по окремим продовольчим товарам є міжнародні комітети, які розробляють стандарти Кодекс Аліментаріус і діяльність яких базується на науковому потенціалі багатьох країн світу. Це такі комітети:

- по продуктам какаообів і шоколаду (Швейцарія);
- по цукру (Англія, м. Лондон);
- по переробці фруктів і овочів (США, м. Вашингтон);
- по м'ясу (Німеччина, м. Кульмбас);
- по м'ясній гігієні (Нова Зеландія, сесія проходить в м. Лондоні);
- по переробленому м'ясу і продуктам птахівництва (Данія, м. Копенгаген);
- по рибі і рибопродуктам (Норвегія, м. Берген);
- по харчуванню і продуктам для спеціального дієтичного використання (Німеччина, м. Бонн);
- по харчовому льоду (Швеція, м. Стокгольм);
- по супам і юшкам (Швейцарія);
- по крупам і бобовим культурам (США, м. Вашингтон);
- по рослинному білку (Канада, м. Оттава);
- по тропічним свіжим фруктам і овочам (Мексика, м. Мехіко);
- по мінеральним водам (Швейцарія).

Комітети по продуктам харчування підготовляють розділи по своїй продукції в стандарти комітетів по загальному принципу, тобто в стандарти по харчовим домішкам і забрудненням, по пестицидам і тощо. Секретаріатом комітету ФАО/ВОЗ опубліковані збірники стандартів (19 томів на всі види продукції), які рекомендуються міжнародними законами по санітарії і технічним вимогам (II томів), а також керівництво з остаточної кількістю пестицидів (в 9 частинах).

В склад об'єднаного комітету входять регіональні координуючі комітети: в Європі, Азії, Африці, Латинській Америці і країнах Карибського басейну, в Північній Америці і країнах південнозахідної частини Тихоокеанського узбережжя. Вони розробляють регіональні стандарти на продукти харчування, визначають проблеми та вимоги регіону, мають право розроблять міжнародні стандарти.

Сесії комітетів збираються раз на два роки, при необхідності – кожен рік. В період між сесіями складаються робочі групи з спеціалістів країн — учасниць, які виявили бажання розробляти стандарти.

Діяльність комітету фінансується міжнародною організацією ООН і урядом країни, де розміщений комітет, головою якого вибирається компетентний спеціаліст країни — організатора.

Для роботи комітету в якості наглядачів можуть бути направлені представники, які не входять в його склад, при умові повідомлення генерального директора ФАС/ВОЗ про своє бажання бути присутнім на сесії.

В діяльності сесії комітет використовує потенціал вчених ведучих наукових установ світу, включаючи Міжнародний інститут холоду, міжнародний інститут харчування та інші.

Кожні два роки відбувається об'єднана сесія ФАО/ВОЗ по стандартизації харчових продуктів, на яку делегуються представники всіх комітетів по загальним принципам, по харчовим продуктам, регіональні координаційні комітети й інші міжнародні організації. На сесії всі комітети представляють звіти про пророблену роботу, приймаються програми діяльності комітету на наступний рік, вирішуються питання їх фінансування та інші спірні питання.

Ступінь використання міжнародних стандартів країнами різна. Одні держави при розроблені національних стандартів намагаються втілити міжнародні стандарти в якості основи, інші – широко застосовують міжнародні стандарти, такі як США, Канада й інші країни намагаються закласти вимоги своїх національних стандартів в міжнародні.

Уряди країн мають право переводити міжнародні стандарти в національні. Знаючи вимоги міжнародних стандартів на харчову продукцію, можна проводити роботу по застосуванню міжнародних стандартів в народному господарстві або гармонізацію вітчизняних стандартів і, таким чином, забезпечити повноцінну участь країни в міжнародній торгівлі.

Офіційні та офіційно визнані системи контролю та сертифікації мають фундаментально важливе значення і широко використовуються як засіб контролю якості харчових продуктів; на такі системи поширюються викладені нижче принципи. Впевненість споживачів в якості (в тому числі і в безпеці) харчових продуктів, що їм пропонуються частково залежить від того, як споживачі оцінюють дієвість заходів з контролю їх якості. Від застосування систем контролю та сертифікації залежить чимала частина світового обсягу

торгівлі харчовими продуктами, наприклад, м'ясом та м'ясними продуктами. Однак, вимоги, які з контролю і сертифікації, можуть істотно стримувати міжнародну торгівлю продуктами харчування. Тому видається бажаним, щоб структура і застосування цих систем будувалися на правильних принципах.

Контроль харчових продуктів може проводитися на будьякому етапі процесу виробництва і розподілу. Для одних продуктів найбільш правильним і розумним засобом забезпечення їх безпеки може бути інспекторський нагляд за збиранням врожаю, переробкою, зберіганням, транспортуванням продукту та іншими маніпуляціями з ним. Залежно від використовуваних способів збереження продукту, може виникнути необхідність здійснювати інспекторський нагляд безперервно аж до моменту продажу в роздрібній торгівлі. Об'єктом уваги систем контролю можуть бути самі харчові продукти, методи і технічні засоби, що застосовуються в ланцюзі виробництва і розподілу, речовини і матеріали, які можуть потрапляти в харчовий продукт або забруднювати його.

Національна Комісія України з Кодексу Аліментаріус (НКУКА) створена постановою Кабінету Міністрів України №169 від 16 лютого 1998 р. «Про створення Національної комісії України зі зводу харчових продуктів Кодексу Аліментаріус». Основними завданнями НКУКА є аналіз міжнародного та вітчизняного законодавства і розроблення пропозицій щодо удосконалення законодавства у сфері безпечності та якості харчових продуктів; гармонізація вітчизняного законодавства з міжнародним у зазначеній сфері; сприяння впровадженню нових технологій, міжнародних стандартів, вітчизняних технічних регламентів і міжнародних санітарних заходів у сфері виробництва харчових продуктів та нових методів їх дослідження.

Держава забезпечує безпечність та якість харчових продуктів з метою захисту життя і здоров'я населення від шкідливих факторів, які можуть бути присутніми у харчових продуктах, шляхом:

- встановлення обов'язкових параметрів безпечності для харчових продуктів;
- встановлення мінімальних специфікацій якості харчових продуктів у технічних регламентах;
- встановлення санітарних заходів і ветеринарносанітарних вимог для потужностей (об'єктів) та осіб, які зайняті у процесі виробництва, продажу (постачання), зберігання (експонування) харчових продуктів;
- забезпечення безпечності нових харчових продуктів для споживання людьми до початку їх обігу в Україні;
- встановлення стандартів для харчових продуктів з метою їх ідентифікації;
- забезпечення наявності у харчових продуктах для спеціального дієтичного споживання, функціональних харчових продуктах і дієтичних добавках заявлених особливих характеристик та їх безпечності для споживання людьми, зокрема особами, які мають особливі дієтичні потреби;

- інформування та підвищення обізнаності виробників, продавців (постачальників) і споживачів стосовно безпечності харчових продуктів та належної виробничої практики;
- встановлення вимог щодо знань та умінь відповідального персоналу виробників, продавців (постачальників);
- встановлення вимог щодо стану здоров'я відповідального персоналу виробників, продавців (постачальників);
- участі у роботі відповідних міжнародних організацій, які встановлюють санітарні заходи та стандарти харчових продуктів на регіональному і світовому рівнях;
- здійснення державного контролю на потужностях (об'єктах), де виробляються та переробляються продукти, що становлять значний ризик для здоров'я і життя людей;
- здійснення державного нагляду з метою перевірки виконання виробниками та продавцями (постачальниками) об'єктів санітарних заходів вимог цього Закону;
- виявлення порушень Закону «Про якість та безпеку харчових продуктів та продовольчої сировини» та здійснення необхідних заходів щодо притягнення до відповідальності осіб, які не виконують положення цього Закону.

Виробничий контроль, інакше кажучи, контроль виробника «за самим собою» є найважливішим, бо здійснюється на всю без виключення продукцію на всіх етапах проходження продукту від виготовлення (вирощування виробництва) до споживання включаючи зберігання реалізацію.

На цьому етапі утворення системи контролю якості і безпеки на підприємствах по стандартах ISO9000 версії 2000р. і HACCP є невідкладною задачею.

Дійовим важелем впливу на безпеку є громадський контроль, який здійснюється у відповідності із законом «Про захист прав споживачів».

Державний, у тому числі відомчий контроль, здійснюється через державні інститути (наприклад Державна ветеринарна інспекція, Державна санітарна служба Міністерства охорони здоров'я).

В Україні здійснюється контроль за якістю і безпекою продовольчих товарів на різних рівнях: виробничому, державному (відомчому), громадському. Загальна схема контролю за безпекою надана на рис. 4.2.

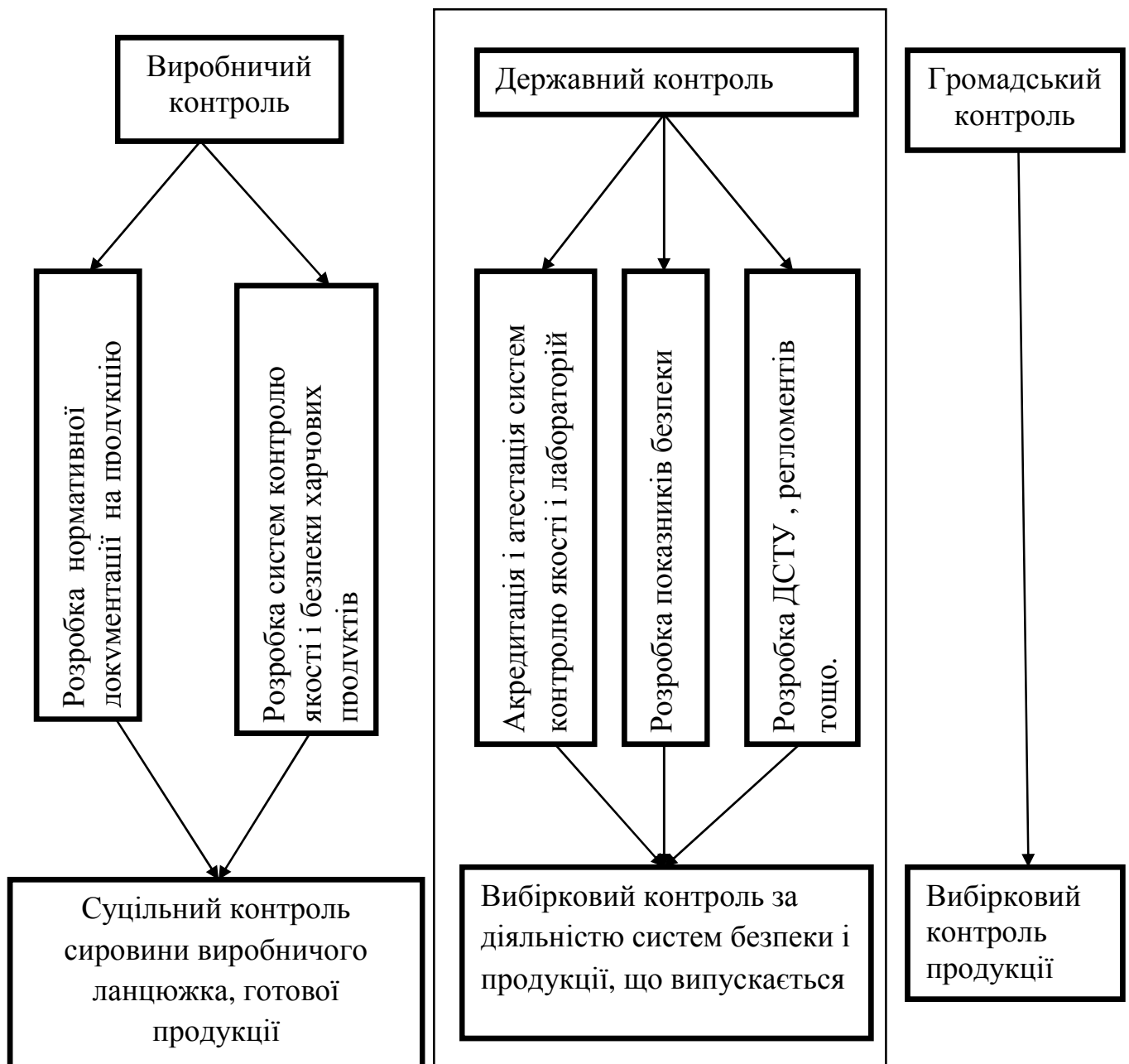


Рисунок 4. 2 – Узагальнена схема контролю за безпекою харчових продуктів

4.3. Безпека виробництва продукції ресторанного господарства

4.3.1. Вимоги до прийому та зберігання харчових продуктів

В організації ресторанного господарства приймаються для зберігання харчові продукти і продовольча сировина, які відповідають вимогам нормативної та технічної документації і мають документи, що підтверджують їх походження, якість та безпеку для здоров'я людини.

Кількість прийнятих швидкопсувних, заморожених і особливо швидкопсувних харчових продуктів повинні відповідати обсягу працюючого холодильного обладнання.

Зберігання та реалізація швидкопсувних продуктів, за винятком продукції, що вимагає більш жорстких режимів зберігання, здійснюється при температурі не вище +6°C.

Харчові продукти приймаються в чистій, сухій, без стороннього запаху і порушень цілісності тари та упаковки. Перетарювання харчових продуктів з тари постачальника в більш дрібну тару, для відпуску, не допускається.

Зберігання харчових продуктів повинне здійснюватися відповідно до діючої нормативної та технічної документації при відповідних параметрах температури, вологості і світлового режиму для кожного виду продукції.

При зберіганні харчових продуктів повинні дотримуватися правила товарного сусідства, норм складування. Продукти, що мають специфічний запах (оселедець, спеції тощо), повинні зберігатися окремо від продуктів, які сприймають запахи.

Не допускається спільне зберігання сирих продуктів і напівфабрикатів разом з готовими харчовими продуктами, зберігання зіпсованих або підозрілих за якістю харчових продуктів разом з доброякісними, а також зберігання в складських приміщеннях для харчових продуктів тари, візків, господарських матеріалів і нехарчових товарів.

Усі харчові продукти в складських приміщеннях, охолоджувальних камерах, підсобних приміщеннях тощо повинні зберігатися на стелажах, піддонах або підтоварниках, виготовлених з матеріалів, що легко піддаються миттю і дезінфекції, і висотою не менше 15 см від підлоги.

Складування харчових продуктів поблизу водопровідних і каналізаційних труб, приладів опалення, поза складських приміщень, а також складування продукції у тарі безпосередньо на підлозі, навалом, не допускається.

Охолоджене м'ясо (туші та напівтуші) зберігають у підвішеному стані на гаках так, щоб туші не стикалися між собою, із стінами і підлогою приміщення. Морожене м'ясо може зберігатися на стелажах або підтоварниках.

М'ясні напівфабрикати, субпродукти, птиця морожена та охолоджена повинні зберігатися в тарі постачальника. При укладанні в штабелі для кращої циркуляції повітря між ящиками необхідно прокладати дерев'яні рейки.

Охолоджена риба зберігається в тарі постачальника, температура зберігання повинна бути не вище +2°C. Морожена риба зберігається в ящиках, укладених в штабелі з прокладкою рейок між рядами ящиків. Жива риба зберігається в акваріумі з чистою водою і аерацією в теплу пору року не більше 24 годин, в холодну – не більше 48 годин при температурі води не вище +10°C.

Хліб і хлібобулочні вироби зберігають в чистих, сухих, добре провітрюваних приміщеннях. Зберігання хліба та хлібобулочних виробів навалом, впритул зі стінами приміщень, без підтоварників, а також на стелажах, розташованих на відстані менше 35 см від підлоги, не проводиться. У випадках виявлення в процесі зберігання ознак захворювання хліба та хлібобулочних

виробів картопляною хворобою необхідно негайно вилючити такі вироби з торгового залу і складських приміщень. Полиці для зберігання промити теплою водою з миючими засобами і протерти 3 відсотковим розчином оцтової кислоти.

З метою попередження виникнення картопляної хвороби хліба необхідно не рідше 1 разу на тиждень промивати полиці для зберігання хліба теплою водою з миючими засобами, протирати 1 відсотковим розчином оцтової кислоти і потім просушувати.

При прийманні кондитерських виробів з кремом не проводиться перекладання їх з лотків постачальника, а також реалізація їх в упакованому вигляді за методом самообслуговування. Не допускається прийом тортів, що не упаковані поштучно, а також тістечок, що не упаковані в лотки з щільно прилеглими кришками.

Перевезення або перенесення тортів і тістечок на відкритих листах або лотках не допускається.

Зберігання сипучих продуктів здійснюється в сухих, чистих, добре провітрюваних приміщеннях, не заражених шкідниками комор, з відносною вологістю повітря не більше 75%.

Зазначені продукти зберігають у мішках штабелями на стелажах, на відстані 50 см від стін, з розривом між штабелями не менше 75 см.

В цілях профілактики псевдотуберкульозу овочі в процесі зберігання періодично перевіряються і піддаються перебиранню і очищенню.

У закладах ресторанного господарства забороняється виготовлення кулінарної продукції та реалізація покупних товарів без наявності якісного посвідчення (супровідних документів, що підтверджують їх походження, якість і безпеку).

4.3.2. Вимоги безпеки під час транспортування харчових продуктів

Для транспортування харчових продуктів використовуються спеціально призначені або спеціально обладнані транспортні засоби. Недопускається транспортування продовольчих харчових продуктів спільно з непродовольчими товарами.

Для транспортування певного виду харчових продуктів (молочні, ковбасні, кремкові кондитерські вироби, хліб, м'ясо, риба, напівфабрикати) повинен бути виділений спеціалізований транспорт з маркуванням відповідно для перевезення продуктів.

1. Транспортні засоби, що використовуються для перевезення харчових продуктів, повинні мати санітарний паспорт, виданий у встановленому порядку, бути чистими, у справному стані. Внутрішня поверхня кузова машини повинна мати гігієнічне покриття, що легко піддається миттю і дезінфекції.

2. Водій-експедитор, водій-вантажник повинні мати при собі особисту медичну книжку встановленого зразка, працювати в спецодязі, суворо дотримуватися правил особистої гігієни, забезпечувати збереження, якості, безпеки і правил транспортування (розвантаження) харчових продуктів.

3. Умови транспортування (температура, вологість) повинні відповідати вимогам нормативної та технічної документації на кожен вид харчових продуктів, а також правилам перевезень швидкопсувних вантажів різним видом транспорту.

4. Транспортування швидкопсувних харчових продуктів здійснюється спеціалізованим охолоджуванним або ізотермічним транспортом.

5. Навантаження й розвантаження харчових продуктів здійснюється персоналом в чистому технологічному одязі.

6. При транспортуванні харчових продуктів повинні суворо дотримуватися правила їх послідовного укладання, що виключають контакт сирови і готової продукції, забруднення продуктів під час навантаження і вивантаження.

7. Транспортні засоби, що використовуються для перевезення харчових продуктів і продовольчої сировини, щодня піддаються мийці із застосуванням миючих засобів і щомісяця дезінфікуються засобами, дозволеними органами та установами держсанепідслужби у встановленому порядку.

4.3.3. Вимоги до безпеки виробництва та реалізації кулінарної продукції

Кулінарна продукція повинна відповідати вимогам державних стандартів, стандартів галузі, стандартів підприємств, технічної документації, технічним умовам і вироблятися за технологічними картками і при дотриманні санітарних правил для підприємств ресторанного господарства.

1. Продукти, сировина та напівфабрикати, які використовуються для виготовлення кулінарної продукції, повинні відповідати вимогам нормативних документів, медикобіологічним вимогам і санітарним нормам і мати сертифікат відповідності та/або посвідчення про якість.

2. Для виготовлення кулінарної продукції не допускається приймати продукти тваринництва без ветеринарних свідоцтв, продукцію із простроченим терміном придатності (зберігання), продовольчу сировину та компоненти, що не відповідають вимогам нормативних документів, а також заборонену до використання на підприємствах ресторанного господарства.

3. У сировині та харчових продуктах, що використовуються для виробництва кулінарної продукції, вміст потенційно небезпечних для здоров'я речовин хімічного та біологічного походження не повинно перевищувати норми, встановлені медикобіологічними вимогами і санітарними нормами якості продовольчої сировини і харчових продуктів.

4. Забороняється використовувати фритюрний жир, якщо ступінь термічного окислення перевищує 1%. Послідовність технологічного процесу приготування продукції, режими МКО і ТКО продовольчої сировини, температурний режим, взаємозамінність продуктів повинні відповідати вимогам санітарних правил, технологічних інструкцій і карт, нормативних документів.

Кулінарна продукція і швидкопсувні продукти, які використовуються для її виготовлення, повинні зберігатися в холодильниках з дотриманням діючих санітарних норм і правил.

5. При виробництві кулінарної продукції не допускаються до використання харчові добавки, не дозволені до застосування органами Держсанепідслужби.

6. Інвентар, пакувальні матеріали та обладнання, що використовується для приготування кулінарної продукції, повинні бути виготовлені з матеріалів, дозволених органами Держсанепідслужби.

7. Інформація про харчову та енергетичну цінність кулінарної продукції доводиться до споживачів різними видами реклами, вказівками в меню, на маркувальному ярлику, упаковці.

Харчова цінність кулінарної продукції характеризується вмістом в 100 г їстівної частини продукту білків, жирів, вуглеводів, вітамінів, мінеральних речовин і визначається при організації харчування певних контингентів споживачів.

8. Якість кулінарної продукції, її безпеку контролюють за органолептичними, фізико-хімічними та мікробіологічними показниками.

9. Виробник зобов'язаний забезпечувати постійний технологічний контроль виробництва, органи державного нагляду у встановленому порядку здійснюють вибіркового контролю.

10. Органолептичну оцінку якості напівфабрикатів проводять за зовнішнім виглядом, кольором і запахом; кулінарних виробів – за зовнішнім виглядом, кольором, запахом і консистенцією; страв – за зовнішнім виглядом, кольором, запахом.

11. Оцінка якості кулінарної продукції за фізикохімічними показниками включає визначення масової частки жиру, цукру, кухонної солі, вологи чи сухих речовин, загальної (титруємої) кислотності, лужності, свіжості та ін.

Фізико-хімічні показники характеризують харчову цінність кулінарної продукції, її компонентний склад, дотримання рецептур страв.

Мікробіологічні показники кулінарної продукції характеризують дотримання технологічних і санітарногігієнічних вимог при її виробництві, умови зберігання та реалізації, транспортування і оцінюються трьома групами мікроорганізмів:

– санітарнопоказові: мезофільні аеробні та факультативно анаеробні мікроорганізми (КУО/г) і бактерії групи кишкових паличок (колі форми);

– потенційно патогенні мікроорганізми: кишкова паличка (E. coli), коагулазопозитивні стафілокок (S. aureus) і бактерії роду протей (Proteus);

– патогенні мікроорганізми, у тому числі сальмонели.

Вимоги до реалізації кулінарної продукції

1. Кулінарна продукція повинна готуватися такими партіями, щоб реалізація могла здійснюватися в терміни, строго встановленими санітарними правилами. Не допускається до реалізації кулінарна продукція, яка не відповідає вимогам безпеки здоров'я споживачів.

2. При реалізації гарячі страви (супи, соуси, напої) повинні мати

температуру не нижче 65°C, холодні супи, напої не вище 14°C.

3. Страви, що знаходяться на марміті або на гарячій плиті, можуть бути реалізовані не пізніше ніж через 3 години після їх виготовлення. Салати, вінегрети, гастрономічні продукти, інші холодні страви і напої повинні бути виставлені у порційному вигляді в охолоджуваних прилавках – вітринах, які повинні поповнюватися продукцією в міру її реалізації.

4. Не допускаються до реалізації вироби, що залишилися від попереднього дня:

- салати, вінегрети, холодці, заливні страви та інші, особливо швидкопсувні холодні страви;
- супи молочні, холодні, солодкі, супи-пюре;
- м'ясо відварне порційне для супів, млинчики з м'ясом і сиром, рубані вироби з м'яса, птиці, риби;
- соуси;
- омлети;
- картопляне пюре, відварені макаронні вироби;
- компоти і напої власного виробництва.

5. Кожна партія кулінарної продукції, що реалізується поза залом ресторану, повинна супроводжуватись посвідченням про якість із зазначенням найменування підприємствиробника, нормативного документа, за яким вироблена продукція, терміну зберігання, маси пакувальної одиниці, ціни однієї штуки (кілограма) вироби.

6. Терміни зберігання, зазначені в посвідченні, є термінами придатності кулінарної продукції і включають в себе час перебування продукції на підприємстві виробнику (з моменту закінчення технологічного процесу), час транспортування, зберігання і реалізації.

7. Під час виробництва та реалізації кулінарної продукції персонал зобов'язаний дотримуватися правил особистої гігієни, періодично проходити медичний огляд у відповідності з діючими правилами.

4.3.4. Вимоги до виробничих приміщень та обладнання

У ресторанах згідно з діючими санітарними нормами мікроклімату виробничих приміщень повинні підтримуватися оптимальні або допустимі параметри метеорологічних умов – температури, відносної вологості, швидкості руху повітря – з урахуванням кліматичної зони, періоду року і категорії важкості виконуваних робіт.

При використанні систем кондиціонування повітря параметри мікроклімату у виробничих приміщеннях повинні відповідати оптимальним значенням санітарних норм. При наявності механічної або природної вентиляції, а також в виробничих приміщеннях періодично діючих пунктів харчування – літніх кафе, павільйонів, буфетів, що розміщуються в місцях масового відпочинку населення, параметри мікроклімату повинні відповідати допустимим нормам.

Інтенсивність інфрачервоної радіації від теплового обладнання не повинна перевищувати 70 Вт/м^2 . Для запобігання несприятливого впливу інфрачервоного випромінювання на організм кухарів, кондитерів рекомендується:

- застосовувати секційномодульне обладнання;
- максимально заповнювати посудом робочу поверхню плит;
- своєчасно вимикати секції електроплит або переключати на меншу потужність.

1. На робочих місцях біля печей, плит, жарильних шаф та іншого обладнання, що працює з підігрівом, застосовувати повітряне душення; Регламентувати внутрішньо змінні режими праці та відпочинку працюючих.

2. Вміст шкідливих речовин в повітрі виробничих приміщень не повинен перевищувати гранично допустимих концентрацій (ГДКУ, затверджених Міністерством охорони здоров'я України).

3. Для запобігання утворення і потрапляння в повітря виробничих приміщень шкідливих речовин необхідно:

- строго дотримувати технологічні процеси приготування страв;
- при експлуатації газових плит, необхідно забезпечувати повне згоряння палива;
- операції, пов'язані з просіюванням борошна, цукрової пудри і інших сипучих продуктів, рекомендується проводити на робочих місцях, обладнаних місцевою витяжною вентиляцією.

Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, згідно із Концепцією розвитку внутрішньої торгівлі України, і Правилами роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, а також з метою удосконалення методичної бази з питань технічного оснащення закладів ресторанного господарства були затверджені «Рекомендовані норми технічного оснащення закладів ресторанного господарства».

1. «Рекомендовані норми технічного оснащення закладів ресторанного господарства» розроблені відповідно до вимог організації і роботи закладів ресторанного господарства, які визначені Порядком заняття торговельною діяльністю і правилами торговельного обслуговування населення.

2. Зазначені Норми розраховані для найбільш поширених закладів ресторанного господарства різних типів, які складають основу виробничоторговельної сфери (ресторанного господарства) на території України.

3. Норми призначено для застосування під час проектування, будівництва, реконструкції або технічного переобладнання закладів ресторанного господарства різних типів усіх організаційноправових форм.

4. Дані Норми є інструментом забезпечення відповідного рівня технологічності виробничоторговельного процесу, механізації та автоматизації технологічних операцій з дотриманням вимог санітарногігієнічних норм, правил техніки безпеки, охорони праці, протипожежних вимог, що підвищує рівень захисту прав працівників ресторанного господарства і споживачів.

5. Одночасно Норми рекомендовано для використання відповідними державними органами з метою визначення достатнього рівня технічного оснащення під час введення в експлуатацію закладів ресторанного господарства суб'єктами господарської діяльності різних організаційноправових форм.

6. У Норммах прийнята за базу номенклатура найбільш прогресивного торговельнотехнологічного устаткування вітчизняного виробництва, країн Західної та Східної Європи, що дозволить забезпечити необхідний технічний рівень виробничих і технологічних процесів закладів громадського харчування. Вона відповідає вимогам санітарногігієнічних норм і правил техніки безпеки.

7. Номенклатура містить устаткування, яке належить до європейського стандарту GN за серіями M600, M700, M750, M800, M900, номер яких відповідає ширині (глибині) устаткування:

– серія M600–M700 застосовується для закладів ресторанного господарства місткістю зали до 80 місць;

– серія M750–M800 застосовується для закладів ресторанного господарства місткістю зали понад 80 місць;

– серія M900 застосовується для закладів ресторанного господарства місткістю зали понад 150 місць.

10. У Норммах включено теплове, механічне, холодильне, роздавальне, барне, мийне, ваговимірювальне, підйомно-транспортне устаткування.

11. У Норммах для кожного типорозміру закладу ресторанного господарства указано сумарні показники основного параметра устаткування залежно від його виду і технологічного призначення (продуктивність, площа для смаження, ємність тощо).

12. Нормми розроблено на підставі дослідження виробничих програм і форм обслуговування з урахуванням обсягу, структури і асортименту страв і напоїв, що продаються, а також питомої ваги напівфабрикатів високого ступеня готовності й готових кулінарних, кондитерських і борошняних виробів у загальному обсязі харчових продуктів, що використовуються у виробництві.

13. У Норммах технічного оснащення закладів ресторанного господарства різних типів визначено таке устаткування:

– теплове – з урахуванням кількості страв і виробів, які продаються в години максимального завантаження зали ресторану, термінів зберігання готової продукції, погодинної продуктивності теплових апаратів і способів теплового оброблення;

– механічне – з урахуванням асортименту одержуваних напівфабрикатів високого ступеня готовності й готових кулінарних, кондитерських і борошняних виробів, обсягів робіт з механічного оброблення продуктів і кратності оброблення в години максимального завантаження закладів;

– холодильне – для зберігання продукції, що швидко псується, а також для продажу морозива і напоїв;

- роздавальне і барне – з урахуванням потоку споживачів у години максимального завантаження торговельної зали і пропускної спроможності роздавальні з наступним або попереднім розрахунком;
- ваговимірювальне – відповідно до маси продуктів, які підлягають зважуванню під час надходження до закладу, а також для зважування в процесі виготовлення і порціонування страв;
- підйомнотранспортне – лише для тих видів устаткування, які не залежать від архітектурнобудівельного виконання будівлі, а визначаються типорозміром закладу громадського харчування (візки вантажні, стелажі пересувні, візки для збору посуду, візки офіціантські);
- мийне – з урахуванням максимального обсягу робіт з миття столового посуду за одну годину максимального завантаження зали. Мийне устаткування передбачено у випадку використання в закладах ресторанного господарства стандартного посуду багаторазового використання.

14. Технічне оснащення спеціалізованих закладів ресторанного господарства, які не увійшли до визначеного Нормами переліку закладів ресторанного господарства рекомендується здійснювати виходячи з потреби за умови дотримання належного рівня торговельновиробничого процесу та вимог санітарногігієнічних норм і правил охорони праці й техніки безпеки. В основу Норм покладено номенклатуру устаткування, яке належить до європейського стандарту.

Заклади ресторанного господарства повинні мати необхідні, відповідно до свого типу, виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також устаткування для приготування та продажу їжі, що відповідають екологічним та санітарногігієнічним нормам, правилам техніки безпеки та протипожежним вимогам. Склад і площі приміщень закладів повинні відповідати будівельним нормам і санітарнотехнічним вимогам до сфери ресторанного господарства.

Архітектурнопланувальні рішення та матеріальнотехнічне оснащення приміщень закладів ресторанного господарства мають базуватися на принципах раціональної організації виробничоторговельних процесів.

У закладах ресторанного господарства має бути забезпечена відповідно до типу і класу гармонія зовнішнього та внутрішнього оформлення. Відповідно до типу і класу закладу ресторанного господарства має бути забезпечена наявність достатньої кількості столового посуду, наборів та столової білизни.

Кількість та професійнокваліфікаційний склад працівників виробництва і обслуговуючого персоналу має забезпечувати виконання вимог згідно з типом і класом закладу ресторанного господарства.

4.4. Вимоги безпеки обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Успішність діяльності ресторану залежить від багатьох чинників, починаючи з філософії цього бізнесу і закінчуючи контролем, як ця філософія перетворюється у життя. З урахуванням багатьох явищ пов'язаних з цією діяльністю конче необхідно забезпечити безпеку споживачів, як під час перебування у ресторані, так і після цього.

Послуги закладів ресторанного господарства мають відповідати вимогам безпеки і екологічності, цільовому призначенню і надаватися за умов, які відповідають вимогам діючих нормативних документів. У процесі обслуговування споживачів комплекс послуг повинен відповідати типу підприємства і його класу. При їх наданні має враховуватися вимога ергономічності, тобто відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним та фізіологічним потребам споживачів. А дотримання цих вимог забезпечує комфортність обслуговування.

Процес обслуговування є сукупністю операцій, які здійснюються виконавцем при безпосередньому контакті зі споживачем послуг при реалізації кулінарної продукції та організації дозвілля.

Безпека приміщення для споживачів у ресторані

За для безпечного перебування споживачів у закладі ресторанного господарства, приміщення для відвідувачів слід проектувати згідно із класом, типом закладу, його місткістю, обраних форм і методів обслуговування, контингенту відвідувачів та ін.

Важливим фактором при цьому, є вплив на формування планувальних рішень просторів обідніх залів і їх предметнопросторового середовища (інтер'єрів). Форма обслуговування споживачів і характер закладу, орієнтується при цьому на задоволення утилітарних потреб у харчуванні (підприємства з самообслуговуванням), або вишукані запити з функцією проведення дозвілля (ресторани, бари, кафе, підприємства харчування з цільовими заходами з дозвілля та ін.).

Площі груп приміщень для споживачів в закладах ресторанного господарства необхідно приймати згідно з ДБН В. 2.225:2009.

Для безпеки перебування споживачів площу обідньої зали (без роздавальної) слід приймати на 1 місце в залі не менше (м²):

- в ресторанах.....1,8;
- те саме з естрадою і танцмайданчиком.....2,0;
- у їдальнях загальнодоступних1,8;
- у кафе, закусочних і пивних барах.....1,6;
- у кафеавтоматах, закладах швидкого обслуговування і безалкогольних барах1,4.

Площу залів в спеціалізованих підприємствах харчування приймають за завданням на проектування з урахуванням безпечного перебування там споживачів.

З метою безпеки перебування споживачів у ресторані незалежно від типу і класу, паління дозволене тільки в окремих приміщеннях. При цьому в приміщенні, де дозволено паління, слід передбачати автономну вентиляційну систему з очищенням повітря, щоб запобігти поширенню тютюнового диму в обідні зали для осіб, які не палять.

При проектуванні дієтичних їдалень, для безпечного перебування, слід передбачати додатково приміщення для відпочинку відвідувачів з розрахунку 0,2 м²/місце в залі і кабінет лікар-дієтолога площею 9 м².

Обідні зали слід, як правило, розташовувати в одному рівні з гарячим і холодним цехами, а також мийною столового посуду, щоб запобігти травмуванню обслуговуючого персоналу під час роботи.

Роздавальні лінії рекомендується відокремлювати від обідньої зали бар'єром, екраном тощо. Відстань від роздавального обладнання до обмежуючих бар'єрів в залі слід приймати:

- при проході відвідувачів в один ряд – 0,9 м;
- з передбаченим обгоном черги – 1,2 м.

Ширина робочої зони за технологічною роздавальною лінією приймається не менше 1 м.

Залу ресторану або кафе допускається розділяти на зони перегородками (стаціонарними або розсувними) за умови влаштування шляхів евакуації з кожної зони окремо. Ширину проходу в залах слід приймати не менше вказаної в таблиці 4.1.

Таблиця 4.1 – Ширина проходу у закладах ресторанного господарства

Проходи	Ширина проходів в залах, м			
	їдальні	ресторани	кафе	закусочні
Основний	1,35	1,5	1,2	1,2 (1,6)
Додаткові:				
для розподілу потоків відвідувачів	1,2	1,2	0,9	0,9 (1,1)
для підходу до окремих місць	0,6	0,6	0,4	0,4 (0,8)

У дужках вказана ширина проходів між столами, призначеними для харчування стоячи.

Ширина проходів визначається між спинками стільців (при відстані від спинки стільця до краю стола 0,5 м), між вільними сторонами столів. Проходи повинні забезпечувати евакуацію людей із залів.

В їдальнях, які обслуговують більш 200 місць, ширину основного проходу, допускається збільшувати на 0,2 м на кожні 100 місць до 200, але не більше ніж на 1,2 м.

Щоб запобігти великому скупченню людей у вестибюлі, у загальнодоступних закладах ресторанного господарства, кількість місць у гардеробі для верхнього одягу відвідувачів, повинно відповідати вмісту зали з коефіцієнтом 1.1, який враховує затримку відвідувачів у залі, а також тих, хто у дану годину знаходяться у вестибюлі, на сходах тощо.

Предметно-просторова організація приміщень для відвідувачів (вестибюль, що включає гардероб і туалети, обідні зали та ін.).

На підприємствах ресторанного господарства з самообслуговуванням і підприємствах, які суміщають функції харчування та відпочинку, включають різні, що відрізняються призначенням, складом і угрупованням меблів, функціональні зони. Це зони входу, очікування, отримання їжі, прийому їжі, видовищ і розваг, відпочинку. Розширений склад зон зазвичай властивий підприємствам з підвищеним рівнем обслуговування.

Різні зони оснащуються спеціальними меблями, що відповідає рівню комфорту підприємства.

Зона входу включає під зони гардеробну та очікування.

Гардеробна підзона може мати фронтальне, глибинне або кутове рішення. Найбільш раціонально застосування фронтальних схем, коли гардеробний бар'єр розміщується по довгій стороні приміщення, а вішалки – перпендикулярно до нього.

Підзони очікування слід організовувати перед обідньою залом. Декоративні стаціонарні або розсувні ґратки відокремлюють їх від обідньої зали. Найбільш ефективно оснащувати ці підзони банкетками, кріслами, журнальними столами, які її блокують.

У підприємствах, які суміщають функції харчування та відпочинку для очікування, розподілу потоків відвідувачів і відпочинку, створюють аванзали і холи.

Основне призначення обідніх залів належить зонам прийому їжі. У їдальнях і закусокних ці зони являють собою одноманітні повторювані угруповання меблів, що створюють ритмічні ряди простих за формою столів і стільців, що забезпечує безпеку пересування споживачів.

В ресторанах – складніші за формою вироби та різноманітні прийоми розстановки меблів. Найбільш поширеною розстановкою меблів в цих підприємствах є паралельна або діагональна, що забезпечує раціональне використання площі обідньої зали.

При визначенні площі танцювального майданчика слід виходити з норми площі на пару – 0,15—0,2 м² на одне місце в залі.

Принципи вибору і розстановки меблів в ресторані

Зала ресторану, кафе або бару – це приміщення особливе, що потребує уваги і акуратності в плануванні.

Характеристики меблів, які використовуються в кафе і ресторані регулюються, в числі інших таким нормативним документом, як ДСТУ Б В.2.6200: 2014.

Варіанти розміщення меблів

До базових варіантів можна віднести паралельноперпендикулярне розташування столів і шахове. У випадку базових варіантів існують і свої правила, наявність яких продиктована виключно ергономікою, логікою і безпекою споживачів і обслуговуючого персоналу.

Так, порушити рівномірність і рядність розташування столів і їх груп можливо перед входом в залу ресторану чи кафе. Стіл, розташований навпроти входу та ще в небезпечній близькості до дверей, що постійно відкриваються, викличе небезпеку споживачів, тому зона навколо вхідної групи зобов'язана бути вільною, якою би малою або великою не була зала.

При наявності колон чи інших елементів, покликаних зонувати простір зали, доречним варіантом буде розстановка столів таким чином, щоб колони займали строго певне місце в їх рядах, немов би «замінюючи» собою обідні групи.

Меблі та устаткування залів умовно поділяють на дві групи:

1. Меблі для споживання їжі.
2. Меблі та устаткування для зберігання і транспортування посуду, страв.
3. Меблі для сидіння: стільці, крісла, напів крісло, лава-диван, барний табурет, бенкетка.

Різноманітні організації і склад меблів для зон прийому їжі в спеціалізованих кафе і ресторанах, в яких слід використовувати поєднання різних угруповань столів, стільців, крісел.

Угруповання меблів в банкетних залах відрізняється своєрідністю, оскільки в них необхідно розташувати від 10 до 100 споживачів і більше за одним столом Т, Пподібної форми. У цих випадках можна блокувати ресторанны столи прямокутної форми, а крісла ресторанны замінити стільцями ресторанными ІV категорії м'якості.

У функціональному і образному рішенні предметнопросторового середовища і створення відповідного комфорту та безпеки для відвідувачів велику роль відіграє не тільки раціональний підбір меблів та обладнання, а й зовнішній вигляд виробів, їх форми і обробка.

Меблі для різних приміщень підприємств харчування слід підбирати наборами з рівнем зручностей, відповідним рівнем обслуговування в підприємстві. Для їдальнь, кафетеріїв, кафе загального типу меблі повинні бути зручною і міцною, що витримує великі експлуатаційні навантаження. Для ресторанів та кафе спеціалізованих меблі повинні поряд з функціональнотехнологічною досконалістю мати образні характеристики. Склад серій меблів і їх рішення повинні враховувати комплексність організації всього інтер'єру.

Меблі для залів у ресторанах, кафе, барах, їдальнях мають бути зручними, комфортними і за зовнішнім виглядом, стилем, формою, розташуванням гармоніювати з архітектурним та декоративним оформленням зали.

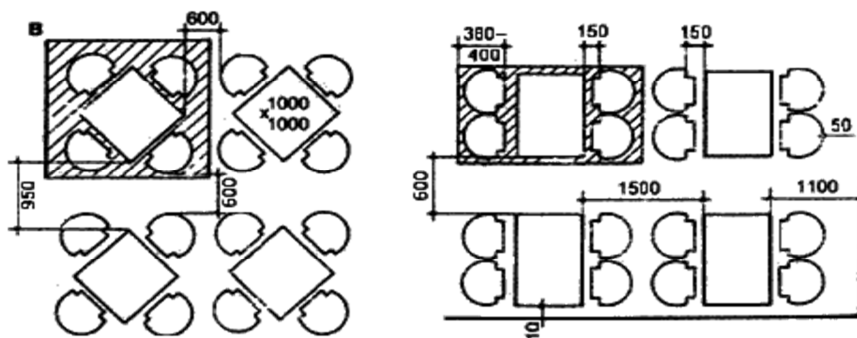


Рисунок 4.3 – Схема розстановки столів і розсаджування відвідувачів в ресторані

Те саме стосується і торговельнотехнологічного обладнання.

Важливо пам'ятати, що описані варіанти повинні в першу чергу забезпечити безпеку перебування в залі відвідувачів.

Барна стійка

Стійка – невід'ємний елемент і бару і багатьох ресторанів. У ресторані вона може суміщатися з робочим місцем офіціантів та адміністраторів. Барна стійка є ефективним інструментом роботи з простором зали.

Барна стійка як засіб зонування використовується і для того, щоб відокремити власне ресторанну частина зали від тієї ж барної: адже публіка в настільки різних «ідеологічних» частинах закладу, навряд чи захоче «змішуватися».

Безпечне покриття підлоги залів для відвідувачів

Під час вибору покриття підлог у підприємствах загального типу з самообслуговуванням поряд з естетичними вимогами слід враховувати безпечність, експлуатаційні якості, такі, як зносостійкість матеріалів, а для приміщень з прямим виходом на вулицю і водостійкість. Важливим є неслизьке покриття в проходах і у роздач. Коефіцієнт проти ковзання у в цих місцях повинен бути не менше 0,2. У залах ресторанів протипоказані поліровані кам'яні, гладкі керамічні та інші матеріали із слизькими властивостями. У кафе та ресторанах, які суміщають функції харчування та відпочинку, до покриття підлог висувають інші вимоги – безшумність, звуковбирна здатність, теплостійкість. У приміщеннях, що використовуються для закладів з самообслуговуванням, матеріали повинні бути зносостійкі.

В обідніх залах ресторанів можна використовувати ворсові зносостійкі килимові покриття з невисоким ворсом. Рационально застосовувати тафтингові питльові килими з вмістом не менше 50% синтетичних волокон. Біля входів у залу та роздаткову потрібні більш зносостійкі покриття за аналогією із їдальнями. Для покриття підлоги танцювальних майданчиків рекомендується паркет або твердий мармур. У залах великої місткості практикується застосування паркету, на який в проходах кладуть килимові доріжки. Всі ці вимоги повинні забезпечити безпеку споживачів.

Вимоги безпеки до стелі та освітлення залів

Особливе місце в інтер'єрі підприємств харчування займає архітектурнопросторове рішення стелі. Тут можливо використовувати безліч архітектурних прийомів. У про поширений прийом освітлення обідніх залів, закладів ресторанного господарства підвісними світильниками, які дозволяють різноманітно вирішувати як технічні, так і композиційні завдання. Ними можна виділити окремі зони, зорозв розчленувати приміщення та ін. Проектуючи таке освітлення, слід пам'ятати, що перепад освітленості на столах і в проходах не повинен перевищувати восьми—десятикратної величини.

Освітлювальна установка у вигляді стелі, яка світиться може бути рекомендована для залів великих розмірів.

Доповненням до системи загального освітлення можуть бути настінні або настільні світильники.

Всі споруди та освітлювальні прилади повинні бути безпечними в експлуатації. В залах ресторанів не повинно бути несправних електричних приборів, оголених дротів та погано закріплених стелевих споруд, які можуть призвести до травматизму.

Вимоги до клінінгових заходів у залах для споживачів,

Безпека для споживачів, забезпечується виконанням певних санітарних норм і правил:

- прибирання проводять після закінчення роботи або в обідню перерву, починаючи з обідніх столів;
- видимі частини основи столів перевіряються, щоб там не було відколів або забруднення;
- всі скляні поверхні слід ретельно протерти;
- особливу увагу необхідно приділити дверним ручкам;
- під час вологого прибирання підлоги спочатку витирають пил з вікон, радіаторів, меблів, а потім миють підлоги;
- під час сухого прибирання підлоги (паркет, синтетичний килим) роблять навпаки.
- особливу увагу треба звертати на утримання в чистоті декоративних рослин, освітлювальних приладів.
- зала повинна бути добре провітрена, повітря свіжим.

Вимоги до столового посуду

На підприємствах ресторанного господарства використовують посуд фарфоровий, фаянсовий, скляний та кришталевий, а також з нержавіючої сталі, полірованого металу; столові прибори з нержавіючої сталі і полірованого металу. Санітарними нормами допускається застосування посуду з пластмас: для гарячих страв – з мелаліта, для холодних – з полістиролу.

Правильна організація миття та знезараження посуду, інвентарю та обладнання має велике значення у профілактиці інфекцій та харчових отруень.

Для миття посуду інвентарю, обладнання можна використовувати тільки дозволені санітарними органами миючі засоби.

Столовий посуд повинен митися відразу після використання.

Для механізованого миття посуду використовують універсальні посудомийні машини. Тарілки, склянки, прилади, чашки, підноси миють в машинах із застосуванням миючих засобів, дозволених Міністерством охорони здоров'я України.

Обсушують посуд покладеної догори дном або на ребро на спеціальних полицяхсушарках.

У ресторанах, кафе кришталеву і скляний посуд миють вручну в двосекційною ванні з температурою води в першій ванні 50°C з додаванням миючих засобів.

Столові прибори (ложки, виделки, ножі) миють у ванні з додаванням миючих засобів, а потім обполіскують гарячою проточною водою температурою не нижче 65°C. Вимиті прилади рекомендується прожарювати в жаровій або духовій шафі протягом 2–3 хв або обробляти в шафахстерилізаторах ШСС80.

Для миття посуду з полірованого метала застосовують м'яку мочалку і господарське мило, а для видалення темних плям на ній використовують розчин питної соди.

У ресторанах, кафе, барах дозволяється додатково протирати скляний посуд і прилади чистими рушниками.

Чистий столовий посуд зберігають у закритих шафах. Чисті столові прилади зберігають у спеціальних ящикахкасетах ручками вгору, розсипом на тацях їх зберігати заборонено.

Столовий посуд з тріщинками, відбитими краями, а посуд з полірованого металу з потертими плямами, що можуть викликати харчові отруєння, використовувати не дозволяється.

Особиста гігієна обслуговуючого персоналу контактної зони – це ряд санітарних вимог, які повинні дотримуватися працівники торговельної частини.

Особиста гігієна працівників підвищує культуру обслуговування споживачів і служить важливим показником безпеки споживачів підприємства ресторанного господарства

Персонал контактної зони повинен суворо дотримуватися наступних правил:

- проходити загальне медичне і стоматологічне обстеження принаймні один раз на рік;
- щодня приймати ванну або душ;
- застосовувати дезодоранти, проте уникати парфумів, які можуть зіпсувати аромат страв і напоїв;
- слідкувати за зачіскою волосся повинне бути чистим і доглянутим;
- весь час носити чистий, зручний одяг;

- часто мити руки гарячою водою, користуючись бактерицидним милом: перед початком роботи, після користування туалетом, після паління і перед приготуванням їжі;
- слідкувати за чистотою нігтів;
- слідкувати за чистотою пов'язок і пластирів, якщо на пальці є поріз або інше відкрите пошкодження шкіри. Використовувати гумові на пальники особливо ефективні для захисту порізів на пальцях;
- не торкатися до шкіри голови, до обличчя, до очей;
- не використовувати серветку для витирання обличчя або рук;
- не надягати коштовності або прикраси, які можуть впасти в їжу;
- тримати у кишенях ручку або олівець щоб вони не потрапили в їжу;
- прикривати рота при чханні і кашлі;
- завжди користуватися спеціальним черпачком, під час роботи з кубиками льоду;
- негайно скористуватися засобами першої допомоги при отриманні порізу або опіків;
- перед початком та у процесі роботи переконатися в тому, що все обладнання і весь інвентар перебуває у чистоті і готовий до використання;
- користуватися тільки чистими рушниками;
- під час подачі до столу треба тримати тарілку пальцями за край.
- чисті столові прилади для перенесення завжди треба класти на тацю або на тарілку, прикривши чистою серветкою;
- під час роботи зі столовими приладами або зі скляним посудом необхідно завжди брати предмети за ручку, за підставку або за ніжку.

Санітарний режим поведінки зобов'язує працівників стежити за чистотою робочого місця, обладнання, інвентарю та посуду. Палити в торгових приміщеннях заборонено. Не можна також приймати їжу у виробничих цехах, так як залишки їжі забруднюють робочі столи.

Медичне обстеження працівників проводять для попередження поширення інфекційних захворювань. Усі працівники повинні регулярно проходити медичний огляд.

На кожного працівника повинна бути заведена особиста медична книжка, в яку вносять результати медичних обстежень, відомості про перенесені щеплення і здачі заліку по санмінімуму.

Техніка безпеки обслуговуючого персоналу

Для гарантії особистої безпеки кожного, хто знаходиться в ресторані, будь то гості чи службовці, працівникам необхідно сумлінно ставитися до своєї справи. Нещасні випадки відбуваються, коли співробітники не дотримуються певних правил роботи. З причини недбалого, безпечного, легковажного ставлення до своїх обов'язків обслуговуючого персоналу в ресторані, іноді трапляються нещасні випадки зі споживачами.

Падіння. Найпоширенішою небезпекою в ресторані є падіння. Ця перешкода пересуванню залом ресторану виникає під час господарських робіт або за недбалістю та неухважністю обслуговуючого персоналу. Не можна

залишати ніяких предметів там, де проходять споживачі і персонал, правильніше сказати, в будь-якому місці, яке спеціально не передбачено для розміщення предметів і складування. Особливо небезпечні предмети, що опинилися на сходовій клітці або близько дверей. Електричні кабелі не повинні знаходитися на підлозі ні постійно, ні тимчасово. Меблі, якщо їх довелося пересунути, потрібно поставити на місце якомога швидше, а обладнання прибрати відразу ж, як тільки ними припинять користуватися. Виявивши небезпечні предмети на підлозі необхідно застосувати запобіжні дії.

Деякі інші причини падіння:

– Нитяні петлі килимів, дефекти сходів і огорож, про їх наявність слід негайно повідомити про це менеджеру.

– Мокрі або замавлені підлоги, будь-яка пролита рідина, залишки їжі на підлозі.

– Невідповідне взуття. Взуття, ідеальне для обідньої зали, на виробництві може виявитися небезпечним. Необхідно ретельно, за правилами підбирати його для роботи у залі та для роботи на виробництві.

– Сходи-драбини, стільці та підвіконня. Безпечною слід вважати таку драбину, з якою зручно працювати стоячи, щонайменше, на одну сходинку нижче верхньої платформи. Правилами техніки безпеки забороняється ставати на стільці і підвіконня.

Необхідно додержуватися правил техніки безпеки під час пересування у залі ресторану:

1. Виявивши на підлозі предмет, який не повинен знаходитися на цьому місці, необхідно прибрати його або надайте можливість споживачеві прибрати свою річ.

2. Про отримані під час роботи травми, необхідно негайно повідомити менеджера та отримати першу допомогу.

3. Пересуватися залом треба повільно не бігаючи. При русі треба триматися правого боку, бути особливо уважними в місцях, де перетинаються коридори.

4. Біля дверей, що відкриваються в обидві сторони необхідно бути особливо обережним. Якщо двері прозорі, необхідно подивитися, перш ніж відкривати; якщо ні, то відкривати двері треба повільно, користуючись ручкою або натискаючи на прикріплену до дверей пластину. Якщо передбачені спеціальні двері для входу і виходу, треба користуватися відповідними дверима.

5. Не можна допускати грубих жартів і забав в робочий час, це може стати причиною травми.

6. Про будь-які несправності обладнання неодмінно треба повідомити менеджера. Під час роботи з обладнанням, треба ретельно дотримуватися правил техніки безпеки.

7. Не можна задкувати, а також робити різких раптових рухів. 8. Чистячі засоби необхідно зберігати окремо від харчових продуктів і столового посуду, в спеціально відведених для них місцях.

Рекомендації з безпеки під час обслуговування.



Рисунок 4. 4 –Техніка переносу таці на рівні галії.

Якщо поверхня таці не має коркового або іншого покриття яке запобігає ковзанню, необхідно покласти на тацю вологу серветку, щоб запобігти переміщенню предметів.

– Важкі предмети, посудини з рідиною (пляшки, графини з водою) за правилами ставлять в центр таці або трохи ближче до себе.

– Столові прибори та інші дрібні предмети поміщають близько зовнішнього краю таці.

– Якщо тарілки ставляться з перекриттям, одна на іншу, тарілку з холодною стравою не можна ставити на тарілку з гарячим.

– Жоден предмет не повинен виступати за краї таці. Досвід показує, що волосся, комахи і дрібні предмети часто потрапляють у відкриті тарілки саме під час перенесення. Звертаючи особливу увагу на дорогу і навколишнє оточення, не варто забувати слідкувати за тацею.

– Не треба класти на тацю занадто багато, і тим більше занадто багато предметів один на інший та порушувати цих правила техніки безпеки.

На таці повинно знаходитися не більше шести—восьми закритих тарілок або не більше двох стопок по чотири використані тарілки в кожній з відповідною кількістю столових приладів, розкладених по краю таці.

Правильне поводження з тацями.

Вміле і обережне поводження з тацями у обідній залі дозволяє запобігти значній частині небезпечних ситуацій в ресторанах. Уміння зберегти рівновагу, правильно розставивши предмети, один з найважливіших навичок офіціанта.

Для того щоб гарантувати безпеку і дотримання, санітарних правил, звертайтеся до рекомендацій з приводу завантаження таці.



Рисунок 4. 5 – Утримання таці на пальцях правої руки

Якщо доводиться переносити страви, покладені в стопку не користуючись тацею, не беріть більше, ніж ви здатні нести легко. Не слід ставити стопку тарілок на згин руки, так як при найменшій втраті рівноваги тарілки зісковзнуть з цієї ненадійної опори. Стопку чистих тарілок слід прикрити чистою серветкою і нести прямо перед собою, на деякій відстані від тіла.

Як правильно підняти і нести навантажену тацю.

Не можна носити таці з важким або громіздким вантажем, не маючи достатньої практики.

Перед тим як підняти тацю, треба посунути її так, щоб вона приблизно на 15 см виступала за край стійки, стола, полиці або прилавка, на якому вона лежить.

Розкриту долоню заведіть під край таці з її широкого боку, а вільною рукою візьміться за сам край. Якщо таця важка, її слід притримувати рукою.

Трохи зігнувши коліна, рух вгору (підйом) робити треба за рахунок ніг і спини, а не руками. Посунути тацю назовні, на розкриту долоню або на кінчики пальців.

Під час носіння таці на рівні плеча (це називається «верхня носка»), та рука, яка притримує тацю згори, повинна бути ближче до тіла, а лікоть – притиснутий до нього.

Тацю можна оперти на плече тільки в тому випадку, якщо така підтримка абсолютно необхідна, але все ж цього слід уникати; маючи таку опору, таця легко втрачає рівновагу і може перекинутися. «Верхня носка» особливо ефективна, коли потрібно пройти з навантаженою тацею через натовп.



Рисунок 4. 6 – Техніка переноса таці на рівні плеча

Якщо таця переноситься на рівні талії (наприклад, з коктейлями), то плечі доцільно відвести назад. Сутулі плечі збільшують нестійкість. Вага таці має припадати на руку. Незважаючи на те, що таця може торкатися передпліччя (від кисті до ліктя), навантаження не повинно припадати на цю частину руки, інакше можливе перекидання таці. Пробираючись крізь натовп, офіціант повинен захищати тацю, діючи вільною рукою.

– Не можна дозволяти гостям самим брати напої з таці до тих пір поки не візьмете його двома руками. Якщо тримати тацю однією рукою, рівновага її може порушитися і таця перекинеться.



Риснок 4. 7 – Техніка безпеки роботи з тацею.

Деякі офіціанти воліють носити тацю на розставлених пальцях, а не на долоні. Це дозволяє краще відчувати рівновагу і забезпечує більшу рухливість. Тільки власний досвід дозволяє вирішити, який з варіантів краще підходить для кожної конкретної людини.



Рисунок 4.8 – Елемент тренування переноса таці на пальцях

Спочатку попрактикуйтесь з порожньою тацею, а потім, відчувши себе впевнено, тренуйтеся з навантаженою тацею. Якщо петлі дверей, через яку потрібно пройти, знаходяться праворуч, то несіть тацю на лівій руці, а якщо ліворуч, то на правій руці. Діючи таким чином, вільною рукою можна відкрити двері і захистити або врівноважити тацю. Тим не менш, якщо яканебудь рука недостатньо сильна, щоб нести важку тацю, несіть її на сильній руці.

Не слід обслуговувати гостя безпосередньо з великої таці, яку утримуєте рукою; також не потрібно прибирати зі столу прямо на велику тацю.

Французький метод обслуговування передбачає, що фарфоровий посуд і столові прилади прибирають зі столу тільки руками, без використання таці і прибирають на тацю для напоїв, яку тримають у руці. Ніколи не можна ставити тацю на столи.

Подача вин і напоїв

Для подачі вин, лікерогорілчаних виробів використовується певний посуд. Офіціант за замовленням відвідувача відкриває пляшку з напоєм, додержуючи певних правил. Він відходить до підсобного стола і відкриває її.

Роздруковуючи пляшку, офіціант повинен бути обережним. Спеціальним ножем, яким забезпечений прилад для відкривання пляшок (ніж самельє), він акуратно зрізає пластмасовий ковпачок на рівні приблизно 5 мм від краю шийки пляшки. Якщо пляшка запечатана сургучем, то шийку необхідно до такого ж рівня попередньо очистити від сургучу.

Під час відкорковування пляшки офіціант має бути обережним, щоб не спричинити небезпеку споживачеві. При відкритті шампанського та ігристих вин необхідно дотримуватися заходів безпеки:

- шийку пляшки накривають серветкою;
- пляшку тримають під кутом, не схиляються над нею і не повертають її в бік гостей;

– тримаючи великий палець лівої руки на пробці, правою рукою обережно розкручують дротяний замок, потім, взявши пляшку в праву руку (під серветкою), лівою рукою обережно витягують пробку, повертаючи її в шийці пляшки і поступово випускаючи виділяється вуглекислий газ (рис. 4.9).



Щоб відкоркувати,
обертайте пляшку

Наливайте у два етапи,
щоб запобігти розливу

Рисунок 4. 9 – Етапи відкоркування пляшки з ігристими винами

Перш ніж подати вино до столу, офіціант повинен перевірити його якість і переконатися у відсутності будь-яких недоліків, що погіршують їх смак, запах, аромат і зовнішній вигляд.

Безпека подачі фламбе

У ресторанах класів «люкс» і «вищий» за бажанням відвідувачів подають страви та десерти, які доготовляють і фламбують в присутності відвідувачів.

Цей спосіб подачі вносить різноманітність в обслуговування відвідувачів в ресторані, дає можливість відчути аромат підготовлюваної страви.

Необхідні певні умови для доготовки і фламбування страв і десертів:

- відстань між столами в залі має бути достатнім для того, щоб пересувати візки з усім необхідним для роботи;
- офіціанти повинні знати технологію приготування фірмових страв з фламбування;

Для доготовки і фламбування страв та десертів необхідний наступний інвентар:

- візок або підсобний столик з двома полицями для розстановки всього необхідного для фламбування і подачі;
- дві спиртівки для доведення до готовності, розігрівання і фламбування страв;
- набір різних приправ, спирт для запалювання та міцний алкогольний напій;
- прилади для фламбування – виделка, ложка, розливна ложка, пательня тощо.

Деякі страви не розігрівають на пательні, а прямо заливають палаючим напоєм. Таким чином, проводять фламбування страви на ґратках, наприклад шашлик фламбе.

На візку або у залі необхідно мати пінний вогнегасник для дотримання пожежної безпеки.

Особливості приготування та подачі страв фондю потребують додержання правил протипожежної безпеки. Офіціант повинен переконатися у справності обладнання і провести інструктаж із споживачами.

Оскільки обслуговуючому персоналу доводиться протягом тривалого часу залишатися на ногах, проявіть особливу турботу про те, щоб ногам було зручно. Міцне та зручне взуття, виправдає витрати. У взутті має бути достатньо місця для рухів великого пальця, і вона повинна давати підтримку склепінню стопи. Обтяжуючі шкарпетки і м'яка устілка з подушечками створюють додатковий комфорт. Під час тривалої роботи зміна взуття і шкарпеток освіжає втомлені ноги, а застосування спеціальної присипки для ніг або аерозолю допоможе зменшити потовиділення. Якщо є кілька пар робочого взуття, краще не носити одну і ту ж пару взуття два дні поспіль.

Техніка безпеки та заходи пожежної безпеки на робочому місці бармена

У барі закладів ресторанного господарства споживачів обслуговують за барною стійкою, поєднуючи з обслуговуванням в залі за столиками. Безпека процесів приготування напоїв, закусок та обслуговування споживачів на кожній ділянці торгового залу і на робочому місці бармена, у барної стійки вимагає дотримання правил охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії та гігієни, протипожежної безпеки. Реалізація відповідних заходів забезпечує нормальну роботу на всіх ділянках виробництва.

Бармен повинен знати і дотримуватися правил охорони праці і техніки безпеки при експлуатації теплового, механічного та електричного обладнання. Перед включенням кожного побутового приладу, торговотехнологічного обладнання, машини він повинен переконатися в їх справності, перевірити роботу ваговимірювальних приладів. Забороняється експлуатація несправного обладнання. Бармен повинен:

– стежити за станом статі поруч з робочим місцем, щоб не посковзнутися на пролітїм жирї або впавших продуктах; дотримуватися обережності при перенесенні гарячих страв і напоїв або окропу;

– дотримувати акуратність при митті і перенесення скляного посуду, так як при необережному поводженні можна розбити склянку, келих і порізати руку. Не можна використовувати посуд з тріщинками або відколами;

– відкривати пляшки тільки штопором, а банки з консервованою продукцією спеціальним ключем, обережно поводитися з ножами.

Бармен повинен вміти надати першу допомогу при нещасних випадках. Так, при ураженні електричним струмом він повинен відключити обладнання від джерела струму, звільнити потерпілого від проводу сухою палицею або табуретом і викликати лікаря. При порізах необхідно зупинити кровотечу з рани і попередити можливість інфекції, на рану накласти пов'язку, використовуючи стерильний пакет першої допомоги, який повинен бути в обов'язковому порядку у бармена чи адміністрації бару.

Протипожежна техніка тісно пов'язана з технікою безпеки. Заходи пожежної безпеки повинні дотримуватися на виробництві та на робочому місці бармена. Причини виникнення пожежі можуть бути різними, найчастіше це необережне поводження з вогнем та паління в місцях, не обладнаних для цієї мети. Бармен повинен дотримуватися заходів пожежної безпеки, працюючи з електричним обладнанням; несправна електропроводка часто буває причиною короткого замикання та пожежі. З метою попередження пожежі бармен повинен перед початком роботи на електрообладнанні переконатися у справності проводки і її заземленні. Бармен повинен вміти користуватися вогнегасником. В барі повинен бути встановлений щит з устаткуванням для гасіння пожежі. На видному місці вивішується план евакуації працівників бару і відвідувачів на випадок пожежі, а також телефон пожежної команди.

Прибирання тарїлок, скляного посуду і столових приладів

Не можна класти на тацю занадто багато предметів зі столу, і тим більше занадто багато предметів один на інший, це може бути небезпечним як для персоналу, так і для споживачів.

Порушення норм і правил санітарії у ресторані може становити загрозу для здоров'я і благополуччя споживачів і працівників.

На кожному підприємстві повинен знаходитися, щонайменше, один співробітник, обізнаний у нормах охорони здоров'я.

Після роботи можна зняти напругу з м'язів за допомогою такого безвідказного старовинного засобу, як тепла ванна. Вода, приготована для ванни, яка не повинна бути дуже гарячою.

Попередження виробничого травматизму

Виробнича травма – це механічне або теплове ушкодження тканини організму людини на виробництві. Причинами виробничих травм на підприємствах ресторанного господарства в основному є:

– порушення правил експлуатації обладнання та вимог техніки безпеки;

- неправильна організація праці;
- стомлення і хвороба працівника.

Щоб уникнути травматизму необхідно:

- ознайомити всіх працівників підприємства з вимогами техніки безпеки;
- вивісити плакати, інструкції, попереджувальні написи в особливо небезпечних місцях;
- дотримуватися санітарні правила розстановки обладнання і передбачати вільний доступ до нього;
- не захарашувати приміщення порожньою тарою, неспаравними апаратами тощо;
- дотримуватися правил носіння форменого одягу та взуття;
- організувати ретельну і своєчасну мийку підлоги у торгових приміщеннях.

Працівникові, який отримав виробничу травму, терміново надають долікарську допомогу, щоб уникнути можливих ускладнень. Виробничі травми у вигляді механічних пошкоджень тканин людини можуть викликати кровотечі.

Опік – пошкодження тканин дією високої температури найбільш часта травма на підприємствах ресторанного господарства.

При опіках окропом, гарячим предметом чи парою невеликих ділянок тіла уражене місце швидко охолодити струменем водопровідної води протягом 5–10 хвилин. Тканину одягу, яка пристала до шкіри обережно обрізають ножицями. На обпалену охолоджену ділянку накладають стерильну пов'язку.

Контрольні запитання

1. У чому полягають вимоги до забезпечення безпеки послуг ресторанного господарства.
2. Загальна характеристика небезпечних речовин у харчових продуктах.
3. Ким здійснюється контроль за безпекою харчових продуктів?
4. Безпека виробництва продукції ресторанного господарства.
5. Вимоги до прийому та зберігання харчових продуктів.
6. Вимоги безпеки під час транспортування харчових продуктів.
7. Вимоги до безпеки виробництва та реалізації кулінарної продукції.
8. Вимоги до виробничих приміщень та обладнання.
9. Безпека обслуговування споживачів у ресторані.
10. Вимоги до клінінгових заходів у залах для споживачів
11. Особиста гігієна офіціантів и обслуговуючого персоналу
12. Безпека обслуговування споживачів у барі.
13. Попередження виробничого травматизму.

ВИСНОВОК

Класифікація загроз, що включає небезпеки, які виникають при різних видах взаємодій, свідчить про те, що в сучасних умовах для забезпечення безпеки, як споживачів готелю і ресторану, так і її самої як комерційного підприємства, окремими заходами і діями обійтися не вдасться. Потрібна постійно діюча система, що охоплює усе різноманіття форм і методів забезпечення безпеки споживачеві, персоналу і комерційній діяльності закладів, які надають готельні ресторанны послуги.

У сучасних умовах безпека споживачів стає одним з чинників підвищення конкурентоспроможності пропозицій готельно ресторанної індустрії. Проте не можна забувати і про те, що будь-який готель чи ресторан, як комерційне підприємство, є предметом особливого інтересу конкурентів.

Керівництво закладу, яке зацікавлено в створенні ефективної системи безпеки, повинно виразно уявляти, що ця робота вимагає участі усього персоналу готелю і (або) ресторану, делегування відповідальності і повноважень, готовності узяти на себе відповідальність і ініціативу, творчого підходу з урахуванням конкретних умов діяльності. Персоналу треба налаштуватися на цілеспрямовану і копітку роботу, для забезпечення належної безпеки споживачів готельноресторанних послуг.

ЛІТЕРАТУРА

1. Про захист прав споживачів : Закон України (у редакції Закону України, Відомості Верховної Ради, від 01.12.2005 р. № 3161IV.
2. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини : Закон України (Відомості Верховної Ради (ВВР), 1998, N 19, ст. 98).
3. Про затвердження Порядку надання готельних послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Закон України (Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 № 297.
4. Про внесення змін до Закону України «Про туризм» : Законі України від 18 листопада 2003 р. № 1282IV.
5. Про затвердження порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення : Постанова Кабінету Міністрів України) від 29 липня 2009 р. № 803.
6. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : Наказ N 219 від 24.07.2002.
7. Про затвердження Державних санітарних норм та правил утримання територій населених місць : Міністерство охорони здоров'я України, Наказ від 17.03.11 №145.
8. Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення : Закон України Відомості Верховної Ради, від 24.02.94 № 4004XII.
9. Про затвердження Порядку надання готельних послуг з тимчасового розміщення : Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 № 297
10. Питання Національної комісії України з Кодексу аліментаріус : Положення Про Національну комісію затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 3 липня 2006р. № 903.
11. Про внесення зміни до Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : Наказ № 1239 від 10.11.2009.
12. Про затвердження Державних санітарних норм та правил утримання територій населених місць : Наказ від 17.03.11 №145.
13. Про затвердження Мікробіологічних критеріїв для встановлення показників безпечності харчових продуктів : Наказ МОЗ України від 19.07.2012 № 548.
14. Специальные гигиенические правила : Регламент Европейского Парламента и Совета № 854 от 29 апреля 2004г. (Официальный журнал Европейского Союза L 139 от 30 апреля 2004 года).
15. Щодо гігієни харчової продукції : Постанова Європейського Парламенту та Ради № 852/2004 від 29 квітня 2004р.
16. ДБН А.2.232003. Проектування. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва.
17. ДБН В 2.220 :2008. Будинки і споруди. Готелі. Київ, Мінрегіонбуд України 2009
18. ДБН В.2.2112002. Підприємства побутового обслуговування. Верховна Рада України;

19. ДБН В.2.2132003. Спортивні та фізкультурнооздоровчі споруд. Верховна Рада України;
20. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
21. ДСТУ 4268:2003. Засоби розміщення. Загальні вимоги. Верховна Рада України;
22. ДСТУ 4269:2003. «Послуги туристичні. Класифікація готелів»:
23. від 01.07.2004 р. Київ, Мінрегіонбуд України 2009.
24. ДСТУ 4527:2006. «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» від 01.10.2006 р.
25. СНіП 2.04.058.11. Санитарные нормы и правила. Защита от шума.
26. СН 3077-84. «Санитарные правила. Содержание территории населенных мест».
27. ДсанПіН 4.4.4.065-00. Противопожарные нормы. Київ, Мінрегіонбуд України 2009
28. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу / Уклад. О. І. Черевко, Л. П. Малюк, Г. В. Дейниченко. – Х. : ПКФ «Фавор ЛТД», 2003. – 488 с.
28. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі: монографія / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко, Н. В. Полстяна, та інші., – Х. : ХДУХТ, 2011. – 73 с.
29. Іванова, О. В. Санітарія та гігієна закладів ресторанного господарства : підручник / О. В. Іванова, Т. В. Капліна. – Суми : Унів. кн., 2014. – 399 с.
30. Ресторанний сервіс. Основи міжнародної практики обслуговування для професіоналів і починаючих.: навч. пос. / Зігель С., Ленгер Х., Штіклер Г., Гутмайер В. – М. Центрополіграф, 2007. – 287с.
31. Основи охорони праці. / Івах Р. М., Бедрій Я. І., Білінський Б. О., Козяр М. М. – К.: навч. пос. Кондор, 2015. – 464 с.
32. Биржаков М. Б. Казаков Н. П. Безопасность в туризме. – М./ : Герда, 2005. – 357с.
33. Ресторанна справа: Ассортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані.: навч. пос. / Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. – К.: Фірма «ІЙКОС», Центр навчальної літератури, 2007. – 382 с.
34. Попов С.А. / Безопасность в гостинице./ // Белгородский бизнес журнал. – 2007. – № 2. – 60 с
35. Організація готельного господарства / Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В. К.: Кондор, 2011. – 410 с.
36. Н.О. П'ятницька / Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. / Київ, 2007. – 632 с.
37. Н. М. Зубар / Основи фізіології та гігієни харчування : підручник / – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.
38. Г. Г. Гогіташвілі / Основи охорони праці. / – навч. посібник для студентів вищ. навч. закл./ :– Львів, 2005. – 215с.
39. В. Ц. Жидецький / Основи охорони праці./ – Львів : Українська академія друкарства, 2006. 320 с.

40. Токсичні речовин у харчових продуктах та методи їх визначення. / – підручник / Дубініна А.А., Малюк Л.П., Селютіна Г.А. та ін. – К. : Професіонал 2007 – 384 с.
41. Безопасность жизнедеятельности: учебн. пособие / Сериков Я. А., Кинжалова Н. А., Сериков С. Я. и др. Харьк. нац. акад. гор. хоз – ва. – Х: ХНАГХ, 2010. – 347 с.
42. Веселов В. П. / Охранные системы в гостиницах. // Охранные системы. – 2004. – № 2. – 78 с.
43. Маслоу А. Мотивация и личность / А. Маслоу. –3е изд. – СПб: Питер. 20093. – 465 с.
44. Безупречный сервис.\ Кулинарный институт Амеики : [пер.с англ.С. Прокофьева.] – М: ЗАО «Издательский дом «Ресторанные ведомости» : 2005 – 288 с.
45. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство : // (Джон Р. Уокер ; пер. с англ. В. Н. Егорова : – 4 –е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИДАНА, 2012. – 735с.
46. Топольник В. Г., Кожевныкова В. Д. Управління якістю продукції та послуг в готельноресторанному господарстві : навчальний посібник / Севастополь Перший Український морський інститут, 2012. – 392 с.

Інтернет – ресурси

1. <http://prohotelia.com.ua/category/technologies/newtec/>
2. http://kharkivpalace.com/assets/images/brochures/1332517792file_ru.pdf
3. <http://opta.ua/sistemybezopasnostivgostinicekharkiv>
4. <http://www.codexalimentarius.Org/standarty/spisokstandartov/m/>
5. http://edu.grsu.by/physiology/?page_id=202
6. <http://alexsolor.ru/uncategorized/osobennostiobsluzhivaniyashvedskijstol>
7. <http://www.missfit.ru/diet/vegetarianism/>
8. <http://winestyle.ru/articles/2011/enogastronomia.html>
9. <http://www.ds0003.kokshetau.akmoedu.kz/>
10. [url=http://uchi.ucoz.ru/load/baza_referatov/bezopasnost_zhiznedejatelnosti/bezopasnost_i_zhiznedejatelnost/2310677]{title}[url]

Навчальне видання

МАЛЮК Людмила Петрівна
ВАРИПАЄВА Людмила Миронівна

**БЕЗПЕКА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ
І РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Навчальний посібник

Відповідальний за випуск зав. кафедри готельного і ресторанного бізнесу
ХДУХТ Л. П. Малюк

Техн. Редактор А. О. Гончарова

Дизайн обкладинки Р. В. Варипаєв

План 2015 р., поз. 238/33/16

Підп. до друку 28.12. 2015. Формат 60×84 1/16. Папір офсет. Друк офс.

Ум. друк. арк. 7,8 . Тираж 300 прим.

Видавець і виготівник

Харківський державний університет харчування та торгівлі

вул. Клочківська, 333, м. Харків, 61051.

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи

ДК №4417 від 10.10.2012 р.