

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«ФОРМУВАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВАХ
ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ»**

(за матеріалами «Товариство з обмеженою відповідальністю «Готель
Приват», готель «Франція», м. Вінниця»)

Здобувача вищої освіти
4 курсу, групи ГРС-41д,
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-
ресторанна справа»

Аліни
ЯЦЬКОВОЇ

Науковий керівник
кандидат економічних наук

Валентина
ПОСТОВА

Гарант освітньо-професійної
програми
кандидат економічних наук

Ірина
МАЗУРКЕВИЧ

Вінниця 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ БЕЗПЕКИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ	5
1.1. Основні аспекти загроз небезпеки та основних типів систем безпеки на підприємствах готельного господарства	5
1.2. Сучасні тренди забезпечення безпеки в індустрії гостинності	14
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РІВНЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛІ «ФРАНЦІЯ»	20
2.1. Організаційно-економічна характеристика діяльності готелю «Франція»	20
2.2. Аналіз діяльності служби безпеки досліджуваного закладу	31
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ СИСТЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ «ФРАНЦІЯ»	40
3.1. Впровадження сучасних підходів професійної підготовки фахівців служби безпеки досліджуваного закладу	40
3.2. Розробка заходів безпеки готелю «Франція» в умовах війни і невизначеності бізнес середовища	46
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	53
ДОДАТКИ	57

ВСТУП

Актуальність теми роботи полягає в тому, що при здійсненні ділової поїздки або поїздки в цілях відпочинку турист рідко коли сконцентрований на тому, щоб поїздка була безпечною. Тому одним із головних обов'язків співробітників готельних підприємств є забезпечення комплексного безпечного перебування на території їх організації всіх гостей та відвідувачів.

У сучасних умовах, для створення надійної системи безпеки у готельному підприємстві, потрібен комплексний підхід. Це означає використання різних методів та заходів для прогнозування та уникнення надзвичайних ситуацій, а також швидкого реагування на них. Тільки такий підхід дозволить готельному закладу гарантувати безпеку для всіх гостей і створити позитивний імідж закладу.

Питання аналізу та побудови комплексної системи безпеки готелів в Україні досліджували у своїх роботах Х.Й. Роглев, І.В. Іванов, Д.В. Панюков, М.М. Паршута, К.П. Гавриш, С.А. Попов, К.С. Федосова та інші науковці.

Метою роботи є дослідження безпеки на підприємствах готельного бізнесу та розробка шляхів вдосконалення рівня безпеки на підприємствах готельного господарства.

Щоб досягти цілі у написанні роботи, необхідно визначити та виконати такі завдання:

- проаналізувати сутність загроз небезпеки та основних типів систем безпеки на підприємствах готельного господарства;
- розглянути сучасні тренди забезпечення безпеки в індустрії гостинності;
- здійснити аналіз організаційно-економічної діяльності готелю «Франція»;
- проаналізувати діяльність служби безпеки досліджуваного закладу;

- надати можливі способи покращення системи забезпечення безпеки готелю «Франція».

Об'єкт дослідження – процес забезпечення безпеки на підприємствах готельного господарства.

Предмет дослідження – теоретичні та практичні аспекти формування та забезпечення безпеки на підприємствах готельного господарства.

Методи дослідження: аналіз відкритих джерел; спостереження; системний підхід; абстрагування.

Інформаційною базою став широкий спектр джерел, який забезпечив повний та достовірний матеріал для дослідження. Основними джерелами були наукова література, до якої входять монографії, наукові статті, дисертації та рецензії, що надають теоретичні засади та сучасні підходи до забезпечення безпеки у готельному бізнесі. Навчальні посібники та підручники, зокрема лекційні курси та методичні вказівки, для структурованого викладу матеріалу та підтвердження наукових теорій. Документи та звіти досліджуваного готельного підприємства, такі як річні та квартальні звіти, внутрішня документація та фінансові звіти, що надали емпіричну базу для аналізу конкретних заходів безпеки, впроваджених у досліджуваному готелі. Інтернет-ресурси, включаючи офіційні сайти готельного підприємства, наукові електронні бібліотеки (Google Scholar).

Апробація кваліфікаційної роботи. За результатами дослідження було опубліковано статтю на тему: «Система безпеки готельних підприємств» у збірнику матеріалів XIII Всеукраїнській студентській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих» (18.04.2024 р., м. Вінниця).

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та 4 додатків. Загальний обсяг роботи становить 40 сторінок. У роботі міститься 4 таблиці та 16 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ БЕЗПЕКИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

1.1. Основні аспекти небезпеки та основних типів систем безпеки на підприємствах готельного господарства

В сучасному світі, де злочинність постійно зростає, а криміногенна обстановка стає дедалі складнішою, питання забезпечення безпеки будь-якого об'єкта стає одним з найпріоритетніших. Готелі, як дрібні, так і висококласні комплекси, не оминаються увагою злочинців, адже вони часто стають мішенню для крадіжок, грабежів та інших злочинів. Лише створення комплексної, надійної та ефективної системи безпеки дозволить готелю зберегти імідж безпечного та комфортного місця, гарантуючи своїм гостям спокій та впевненість у власній захищеності.

Безпека – це стан, що характеризується відсутністю різного роду небезпек та загроз, які можуть завдати шкоди життєво важливим інтересам людини. Згідно з Законом України «Про захист прав споживачів», до всіх видів туристичних послуг, включаючи послуги готелів, висуваються обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя та здоров'я, збереження майна та охорони навколишнього середовища.

Сучасна індустрія гостинності стикається з безліччю викликів та загроз, адже діяльність готелів пов'язана з обслуговуванням великої кількості людей, що робить їх потенційними мішенями для різного роду злочинів. Загрози, які впливають на безпеку функціонування готелю, значно ширші та різноманітніші, ніж ті, з якими стикаються інші види підприємств.

Для чіткого та наочного уявлення про небезпеки, що існують у готельній галузі, Н.М. Внукова пропонує класифікувати їх за двома ключовими факторами:

1. Зовнішні фактори: стихійні лиха, соціально-політичні заворушення, техногенні аварії, терористичні акти, злочинна діяльність.

2. Внутрішні фактори: технічні несправності, недбалість або помилки персоналу, порушення правил пожежної безпеки, неналежні умови зберігання майна, шахрайство з боку клієнтів (рис. 1.1) [9].

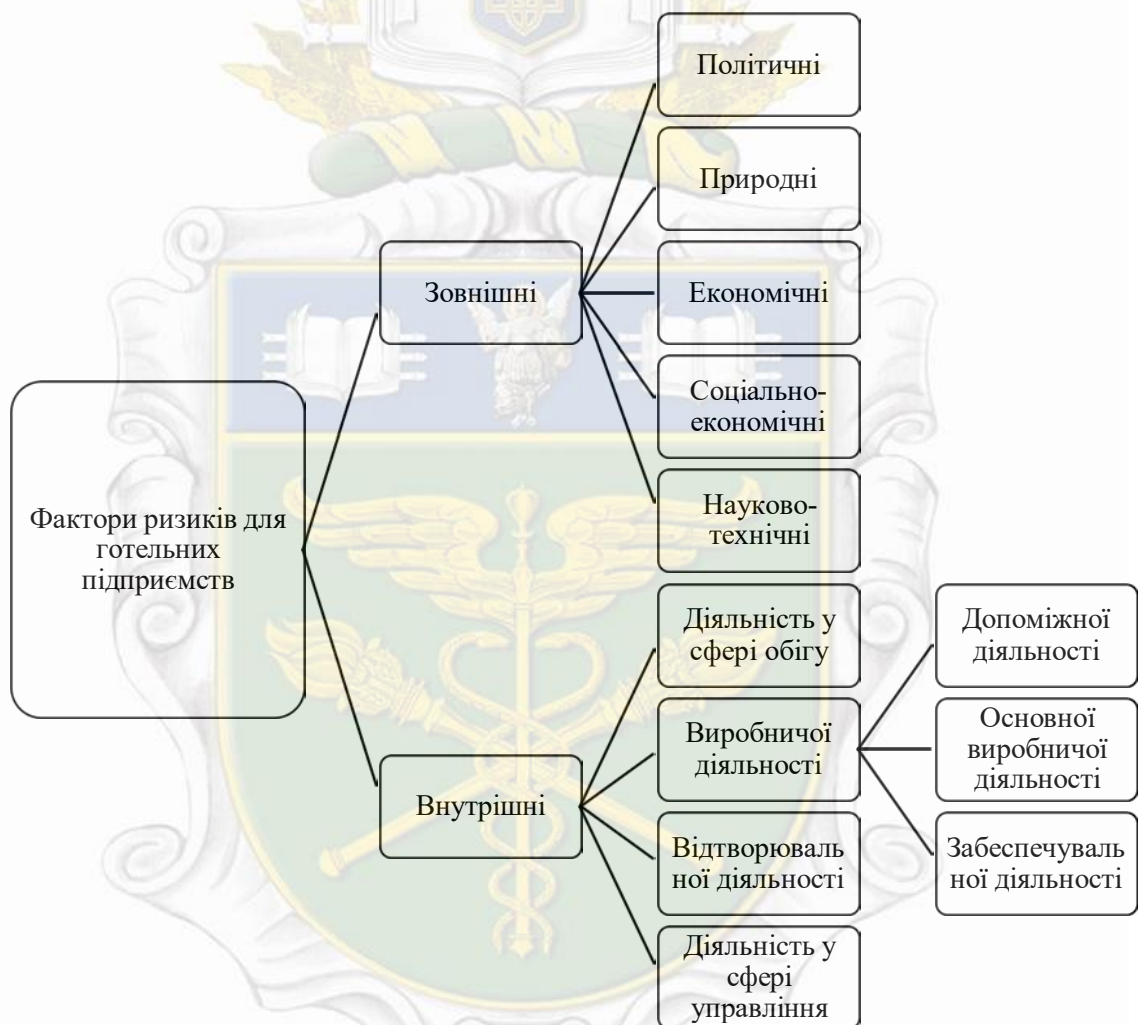


Рисунок 1.1 – Класифікаційні категорії ризикових чинників індустрії гостинності

Важливо підкреслити, що не існує єдиної, універсальної класифікації факторів ризику, що охоплює всі аспекти індустрії гостинності. Кожне

підприємство цієї сфери має самостійно проводити оцінку ризиків, з якими воно може зіткнутися, та розробляти індивідуальні заходи для їх мінімізації.

Слід чітко розуміти, що повністю уникнути ризиків у сфері гостинності неможливо. Їх природа робить це завдання нездійсненним. Проте, підприємства мають можливість значно мінімізувати негативний вплив ризиків, якщо йтимуть таким шляхом:

- 1) ідентифікація: чітке визначення та розуміння ризиків, з якими стикається підприємство;
- 2) оцінка: визначення ймовірності виникнення кожного ризику та потенційного збитку, який він може завдати;
- 3) розробка плану управління ризиками: визначення стратегій та заходів, спрямованих на мінімізацію ймовірності виникнення ризиків та їх наслідків.

Реалізація цих трьох кроків дозволить підприємствам гостинності збудувати стійку та ефективну систему управління ризиками, яка допоможе їм мінімізувати негативні наслідки непередбачених обставин та забезпечити стабільне функціонування й розвиток бізнесу. На рис. 1.2 представлений поділ ризиків в діяльності готельних підприємств.



Рисунок 1.2 – Види ризиків в діяльності готельних підприємств

Незалежно від типу та статусу, будь-який готель зосереджений на забезпеченні комфортного та безпечного проживання своїх гостей. Загрози, з якими вони можуть зіткнутися, є спільними для всіх категорій готелів, тому питання безпеки відіграє ключову роль у їх функціонуванні.

Забезпечення безпеки за допомогою сучасних технологій:

Сучасні готелі використовують широкий спектр технічних систем безпеки, які гарантують надійний захист своїх гостей та майна. Ці системи включають в себе:

- системи відеоспостереження;
- контроль доступу;
- сигналізацію;
- протипожежні системи;
- системи оповіщення [9].

Головною метою служби безпеки готелю є організація комплексного захисту від можливих та реальних загроз, як ззовні, так і зсередини. До основних завдань служби безпеки належать:

1. Виявлення та припинення правопорушень.
2. Попередження причин та умов виникнення правопорушень.
3. Забезпечення безпеки гостей та персоналу.
4. Співпраця з правоохоронними органами [11].

Конкретні функції служби безпеки готелю можуть відрізнятися залежно від його розміру, розташування та інших факторів. Проте, головна мета завжди залишається незмінною: створення безпечного та комфортного середовища для всіх гостей та персоналу.

Важливо все ж зазначити, що конкретні елементи системи безпеки в готельних підприємствах можуть варіюватися в залежності від розміру готелю, його розташування, а також інших факторів. Однак, принципові положення системи безпеки залишаються незмінними, тому повинні бути дотримані в будь-якому готелі.

Система забезпечення безпеки в готельних підприємствах має базуватися на таких основних принципових положеннях, які представлено на рис. 1.3.



Рисунок 1.3 – Принципові положення система забезпечення безпеки в готельних підприємствах [7]

На рис. 1.4 представлено основні завдання системи безпеки готельного підприємства, які вони повинні виконувати.

Важливо зазначити також те, що конкретні завдання самої служби безпеки готелю зможуть варіюватися в залежності від розміру готелю, його розташування, а також і рівня ризиків та інших вагомих факторів.

Однак, вищезазначені завдання є все ж спільними для всіх служб безпеки готелів, а також слугують в даному випадку основою для їхньої діяльності.

Ефективна робота служби безпеки готелю зможе значно підвищити свій рівень безпеки в готелі, а також зробити перебування гостей комфортним та, що не мало важливо, безтурботним.



Рисунок 1.4 – Основі завдання системи безпеки готельного підприємства [16]

Сучасні системи безпеки в готелях, як правило, включають в себе різні особисті елементи безпеки. На рис. 1.5 представлена градація таких систем безпеки.

Пожежна сигналізація та система пожежогасіння					
Система звукового оповіщення та евакуації					
Відеоспостереження					
Охоронна сигналізація					
Система аварійного освітлення, вентиляції та димовидалення					
Контроль касових операцій					
Система контролю та управління доступом					
Інформаційна безпека					
Спеціальні засоби захисту					

Рисунок 1.5 – Градація систем безпеки готелів за ступенем важливості

Хоча чітко визначеної градації систем безпеки готелів за ступенем важливості не існує, можна виділити кілька ключових елементів, які мають пріоритетне значення:

1. Захист людей.

Це найвищий пріоритет, що передбачає комплекс заходів, спрямованих на захист гостей, персоналу та відвідувачів від фізичної шкоди, крадіжок, шахрайства та інших злочинів. До цих заходів можуть належати:

- 1) служба безпеки, яка патрулює територію готелю та реагує на інциденти;
- 2) система відеоспостереження, що охоплює всі ключові зони;
- 3) система контролю доступу, яка обмежує доступ до певних зон;
- 4) план евакуації на випадок надзвичайних ситуацій.

2. Захист майна. Зважаючи на значні інвестиції готелів у майно, його захист стає важливим завданням служби безпеки. Це може включати:

- 1) заходи щодо запобігання крадіжкам та вандалізму;
- 2) систему пожежної сигналізації та гасіння пожежі;
- 3) систему охорони майна.

3. Підтримка порядку:

Готель повинен бути безпечним та комфортним місцем для всіх гостей.

Служба безпеки повинна:

- забезпечувати дотримання правил готелю;
- вирішувати конфлікти між гостями.

4. Збір інформації та профілактика злочинів. Служба безпеки повинна бути в курсі потенційних загроз та ризиків для готелю. Це може включати:

- 1) моніторинг новин та соціальних мереж;
- 2) співпрацю з правоохоронними органами;
- 3) розробку та реалізацію планів безпеки.

5. Співпраця з іншими службами. Для комплексного підходу до безпеки важлива співпраця з іншими службами готелю:

- службою прийому;

- службою покоїв;
- службою харчування;
- службою охорони.

6. Дотримання законодавства:

Служба безпеки повинна дотримуватися всіх чинних законів та правил, що стосуються безпеки готелів. Сучасні технології пропонують широкий асортимент обладнання, а також програмного забезпечення систем безпеки, яке призначене для вирішення різноманітних завдань.

Розглянемо деякі із перерахованих вище систем докладніше. Типи систем безпеки підприємств готельного господарства представленні на рис. 1.6.



Рисунок 1.6 – Категорії систем безпеки підприємств готельного господарства

Забезпечення безпеки гостей, персоналу та майна є ключовим пріоритетом для будь-якого готелю. Для цього використовується комплекс систем безпеки, що включає:

1. Пожежна сигналізація. Ця система є однією з найважливіших і може бути аналогового або адресного типу. Аналогова система підходить для невеликих готелів з малою кількістю поверхів та номерів. Вона дозволяє чітко визначити вогнище загоряння.

Адресна система використовується у великих готелях зі складною структурою та кількома корпусами. Вона дає точну інформацію про місце загоряння та полегшує евакуацію.

2. Система оповіщення. Ця система є невід'ємною частиною пожежної сигналізації та слугує для організованої евакуації людей з небезпечної зони.

До її складу входять:

- гучномовці;
- пристрої керування;
- світлові табло з написами «Запасний вихід», «Вихід» та іншими піктограмами.

3. Охоронна сигналізація. Її використовують для автоматичного захисту номерів, приміщень загального користування та підступів до готелю.

Зазвичай система охорони включає 5 рубежів: прилегла територія, вхідна зона, двері та вікна, внутрішній об'єм приміщень та цінні предмети (сейфи, апаратура).

4. Система контролю доступу. Ця система призначена для обмеження або заборони доступу до приміщень, будівлі або території.

До її складу входять:

- кодові замки;
- турнікети та шлагбауми;
- ідентифікатори (цифрові коди, біометричні дані);
- електромагнітні брелоки, ключі та карти.

5. Відеоспостереження. Відеокамери та реєструючі пристрої дають можливість спостерігати за об'єктом, розпізнавати номери машин та ідентифікувати людей.

6. Аварійне освітлення. Ця система забезпечує видимість та орієнтацію людей під час надзвичайних ситуацій.

Існує два типи аварійного освітлення: евакуаційне та резервне.

7. Система візуально-звукового оповіщення. Ця система слугує для оповіщення про екстремальні ситуації та вказівки шляхів евакуації.

Важливість систем безпеки. Правильне застосування цих систем значно підвищує рівень безпеки готелю, його рейтинг та імідж. Особливо важливими є ефективні заходи захисту життя, здоров'я та майна людей в умовах, що склалися в країні.

1.2. Сучасні тренди забезпечення безпеки в індустрії гостинності

Впровадження новітніх трендів у забезпеченні безпеки, поєднане з професійними діями служби безпеки готелю, стає ключовим фактором у досягненні фінансово-економічної стійкості та задоволеності клієнтів.

Сучасні готелі оснащені камерами відеоспостереження, датчиками диму, протипожежними системами та автоматизованими постами охорони. Ці технології, безсумнівно, роблять значний внесок у захист гостей, але для гарантування їхньої безпеки на належному рівні необхідне впровадження більш комплексних та інноваційних заходів.

Впровадження нових трендів у сфері безпеки потребує ретельного планування, інвестування та постійного оновлення. Ефективність цих трендів залежить від комплексного підходу, що поєднує технології, підготовку персоналу та проактивну політику безпеки. Використання сучасних трендів у

сфері безпеки стає невід'ємною частиною успішного розвитку готельного підприємства в сучасному світі..

Сучасні тренди забезпечення безпеки в індустрії гостинності представлено на рис. 1.7.



Рисунок 1.7 – Сучасні тренди для забезпечення безпеки в готелі

Тренди, що визначають безпеку готелів:

1. Персоналізація: використання штучного інтелекту для аналізу даних про гостей та прогнозування потенційних ризиків.
2. Інтегровані системи: об'єднання даних з камер відеоспостереження, датчиків доступу та інших систем для отримання цілісної картини безпеки.
3. Кібербезпека: захист готельних мереж та даних гостей від кібератак.
4. Підготовка персоналу: регулярні тренінги та навчання персоналу для вдосконалення їхніх навичок у сфері безпеки [21].
5. Проактивний підхід: запровадження превентивних заходів для запобігання інцидентам, а не лише реагування на них.

Переваги впровадження сучасних трендів:

1. Підвищення рівня безпеки – захист гостей, персоналу та майна готелю від різноманітних загроз.
2. Зростання задоволеності гостей – відчуття безпеки та захисту сприяє кращому досвіду перебування в готелі.
3. Покращення репутації – високий рівень безпеки стає конкурентною перевагою та сприяє кращому іміджу готелю.
4. Економічна вигода – запобігання інцидентам та зменшення ризиків втрат [9].

Отже, детально проаналізуємо тренди забезпечення безпеки на підприємствах індустрії гостинності.

Мініатюрна універсальна сигналізація Cavius Nano. Серед гостей готелів часто зустрічаються сімейні пари з дітьми і бізнес-туристи. Для обох сегментів споживачів властивий підвищений інтерес до особистої безпеки. У зв'язку з потребами основних цільових груп готелю в якості додаткової послуги може бути запропонована універсальна сигналізація Cavius Nano [27].

Наступна тенденція – це цифровий ключ від номера. Через свої смартфони гості можуть використовувати цифровий ключ для прискорення проходження процедури реєстрації заїзду. Карти серветки були замінені смартфонами та додатками, щоб полегшити реєстрацію заїзду та зменшити втрату ключа. Ключі карти були замінені смартфонами та спеціальними додатками, щоб полегшити реєстрацію заїзду та зменшити втрату ключа. Припустимо, що після нескінченного дня, наповненого зустрічами чи подорожами, гості поспішають у свої номери, щоб прийняти душ і поринути у свіже готельне ліжко. Але посеред всього цього хаосу знайти ключ від номера – головний біль. Тому, щоб уникнути цього розчарування, сьогодні кілька готельних брендів випускають ключі для смартфонів [22].

Розумні замки LivoLo для покращеної безпеки. Гості очікують, що їхні готельні номери будуть безпечними та захищеними, і розумні замки LivoLo можуть забезпечити цей спокій. Ці замки дозволяють гостям розблокувати

номер за допомогою програми смартфона, ключа карти або пароля. Вони також можуть контролювати, а також і контролювати замки, що покращує безпеку та зменшує ризик несанкціонованого доступу. Розумні замки Livoło також довговічніші, ніж традиційні замки, а також можуть витримувати інтенсивне використання та знос [25].

Чіпи Linen Technology Tracking. Практично щодня готель стикається з проблемою крадіжки рушників, халатів і інших тканинних предметів з номерів. Підраховано, що кожен місяць з обороту виходять 20-30% рушників, з них 3% припадає на крадіжки [20]. Скоротити витрати на закупівлі можливо шляхом припинення крадіжок предметів власності готелю.

Кнопки тривожної сигналізації – необхідний елемент безпеки сучасного готелю. Для прихованої передачі сигналу тривоги, кнопки тривожної сигналізації монтують в різних місцях готелю, в тому числі на стійці адміністратора, біля каси прийому грошей в зоні реєстрації, біля каси готелю, в офісі керівництва. Обладнана пристроями звукової і візуальної сигналізації, система охоронної сигналізації дозволяє в разі небезпеки привернути увагу персоналу [23].

Натільні камери міцно зайняли своє місце в обов'язковій екіпіровці співробітників правоохоронних органів у багатьох країнах світу. І питання про широке поширення натільних камер серед співробітників безпеки готелів вже не ставиться під сумнів ніким з експертів. Зараз на перший план виходить питання про те, коли це станеться. Носяться на тілі камери змінюють характер поведінки людини, підвищують матеріальну відповідальність і зменшують кількість небажаних дій. Легко уявити потенційні переваги натільних камер: для співробітників безпеки готелів та керівництва в період криз, таких як збройне захоплення заручників або терористичні акти [5].

Величезну допомогу в відеоспостереженні можуть надати роботи. Ще в 2016 році було відмічене значне збільшення кількості безпілотних транспортних рішень, представлених на виставках з безпеки. В першу чергу, це літаючі дрони (автономні безпілотні літальні апарати – АБПЛА) і наземні

роботи (автономні безпілотні наземні транспортні засоби – АБНТС). Поки стаціонарне обладнання не буде здатне забезпечити стовідсоткове охоплення всієї території готельного комплексу, дрони і роботи здатні виступати в якості «мультиплікаторів підвищення ефективності» для сприяння охоронним підрозділам. Є дві основні функції, передбачені для дронів і роботів в комерційної безпеки: обхід і сигналізація. І дрони, і роботи можуть бути використані для попередньо програмованого обходу об'єкта, для постійного цілодобового патрулювання [32]. Індустрія гостинності постійно розвивається, і разом з нею еволюціонують і методи забезпечення їх безпеки. Ось деякі з сучасних трендів в цій сфері:

1. Використання нових технологій:

- штучний інтелект (ШІ) та машинне навчання (ML) використовуються для аналізу даних з камер спостереження, систем контролю доступу та інших джерел, щоб виявляти підозрілу активність та запобігати злочинам;
- системи розпізнавання облич використовуються для ідентифікації гостей та відвідувачів, а також для відстеження їх пересування по території готелю;
- біометричні системи використовуються для контролю доступу до приміщень готелю, а також для підтвердження особистості гостей;
- мобільні додатки використовуються для надання гостям інформації про безпеку, а також для повідомлення про інциденти службі безпеки [22].

2. Підвищення обізнаності про кібербезпеку:

- готелі стають все більш залежними від комп'ютерних систем, тому кібербезпека може стати все більш важливою;
- готелі впроваджують протоколи кібербезпеки та проводять навчання персоналу з питань кібербезпеки;
- готелі використовують брандмауери, антивірусне програмне забезпечення та інші засоби для захисту своїх комп'ютерних систем від кібератак [27].

3. Акцент на профілактику:

- готелі все більше уваги приділяють профілактиці злочинів, а не просто реагуванню на них;

- готелі розробляють плани безпеки та проводять навчання персоналу з питань запобігання злочинам;

- готелі співпрацюють з правоохоронними органами для запобігання злочинам та розслідування інцидентів.

4. Підготовка до надзвичайних ситуацій:

- готелі повинні бути готові до надзвичайних ситуацій, таких як пожежі, землетруси та евакуації;

- готелі розробляють плани на випадок надзвичайних ситуацій та проводять навчання персоналу з питань реагування на надзвичайні ситуації;

- готелі мають обладнання та ресурси для реагування на надзвичайні ситуації.

5. Персоналізований підхід до безпеки:

- готелі все більше використовують персоналізований підхід до безпеки, який враховує індивідуальні ризики для кожного гостя. Це може включати в себе надання додаткових заходів безпеки для VIP-гостей або гостей, які подорожують з дітьми [9].

Отже, у першому розділі встановлено, що наведені вище заходи (за умови їхньої грамотної організації) приведуть у результаті не тільки до посилення безпеки гостей та персоналу готелю, але також підвищать фінансові показники готелю, оскільки покращиться загальна диспетчеризація процесів. При компетентному підході рівень обслуговування зазвичай піднімається до нової зірки. Важливо зазначити, що конкретні тренди в сфері забезпечення безпеки в індустрії гостинності можуть варіюватися залежно від розміру готелю, його розташування, рівня ризиків та інших факторів. Однак, всі вищезазначені тренди відображають зростаючу потребу в комплексних та ефективних системах безпеки, які можуть захистити гостей, персонал та майно готелів.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ РІВНЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛІ «ФРАНЦІЯ»

2.1. Організаційно-економічна характеристика діяльності готелю «Франція»

Готель «Франція» розташований в самому центрі Вінниці, в діловій і історичній частині міста (рис.2.1). Готель являє собою історико-архітектурну пам'ятку міста [25].

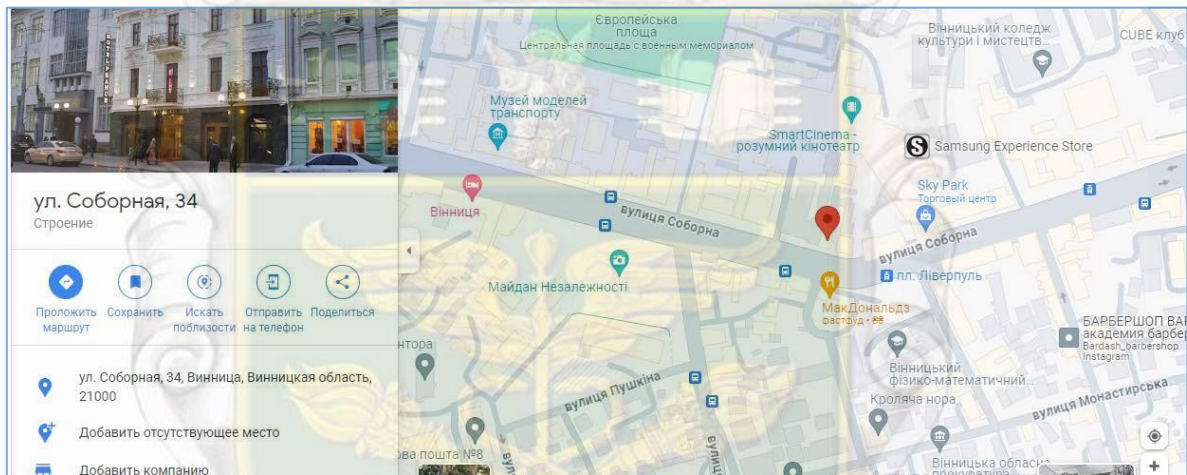


Рисунок 2.1 – Локація готелю «Франція»

Історія легендарного готелю «Франція» сягає корінням у далекий XIX століття. Саме тоді, у 1886 році, австро-угорська піддана Євгенія Францівна Прунмаєр звернулася до Вінницької міської управи з проханням про знесення старої будівлі та зведення на її місці нової. Її амбіційний план передбачав будівництво триповерхового будинку з залізним дахом та просторим підвальним приміщенням [25].

На місці старої будівлі з'явилася вишукана споруда, виконана у стилі провінційного боз-ар (фр. Beaux-Arts – витончені мистецтва). Цей еклектичний архітектурний стиль, що розквітнув у другій половині XIX століття, поєднував у собі елементи класичної італійської та французької архітектури. Його характерні риси – сувора симетрія, пишний декор, ліпнина та фігурні вставки – й досі вражають уяву.

Будівля готелю «Франція» чітко поділена на три поверхи, вікна розташовані симетрично, фасад прикрашений витонченими карнизами та пілястрами. Фасад будівлі рясніє елементами декору, такими як ліпнина, фігурні вставки, балюстради та ковані решітки. Завдяки своїй архітектурній величі готель «Франція» й досі зберігає атмосферу розкоші та вишуканості минулих епох.

Сьогодні готель «Франція» – це не лише пам'ятка архітектури, але й сучасний готельний комплекс, який пропонує своїм гостям комфортні номери, високий рівень сервісу та атмосферу гостинності. Проте, незважаючи на зміни, фасад будівлі й досі зберігає риси боз-ар, нагадуючи про багату історію готелю та його важливу роль у культурному житті Вінниці (рис.2.2).



Рисунок 2.2 – Фасад готелю «Франція»

У 1902 році Євгенія Прунмаєр приймає рішення здати готель в оренду пану Теофілусу Янковському. Новий орендар не лише стає власником, але й вносить зміни до назви, перейменовуючи заклад на «Готель Янковський». Очевидно, Теофіл зіткнувся з певними труднощами, пов'язаними з перейменуванням, адже на фасаді будівлі з'являється напис: «Готель Янковського», колишній французький [25].

В часи СРСР приміщення готелю використовувалось для різних цілей. За свідченнями мемуариста Соломона Григоріовича Вайнштейна (Ніла Краса), який згадує про ці часи у своїх роботах, на деякий час тут розміщувався онкологічний диспансер з операційною кімнатою, вікна якої виходили на головну вулицю. На першому поверсі, як і раніше, функціонували заклади харчування – їдальня, піріжкова, закусошна.

Сьогодні готель «Франція» здатний задовольнити найвибагливіші запити своїх гостей. Завдяки високому рівню сервісу та комфорту, готель отримав 5 зірок за міжнародною класифікацією. Його відрізняють:

- комфортабельні номери: просторі та елегантно оформлені, з усіма необхідними зручностями для приємного відпочинку;
- стильні інтер'єри: вишуканий дизайн, що поєднує в собі класичні та сучасні елементи, створює атмосферу розкоші та затишку;
- бездоганна чистота: персонал готелю ретельно дбає про чистоту та порядок у номерах та на всій території;
- ввічливий персонал: професійні та уважні співробітники готелю завжди готові допомогти гостям та зробити їхній відпочинок бездоганим;
- широкий спектр додаткових послуг: Спа-центр, тренажерний зал, ресторан, бар, конференц-зал та багато іншого.

Всі послуги, які пропонує готель «Франція», відповідають найвищим стандартам і гідні 5 зірок [25].

Концептуальне рішення готелю «Франція» наведено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Концептуальне рішення готелю «Франція»

Ознаки	Характеристика ознак
Тип засобу розміщення	Готель
Призначення	Готель ділового призначення
Рівень комфорту	5*
Місце розміщення готелю	м. Вінниця, вул. Соборна 34
Місткість	109 номерів
Структурні підрозділи	– готель на 109 номерів; – конференц-зали; – фітнес-зал; – оздоровчий спа-центр – критий басейн – лаунж-бар – паркінг.
Дизайнерський стиль	Модерн
Спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень	Централізований
Основні послуги	– харчування, – проживання, – проведення конференції
Додаткові послуги	Гідромасажна ванна/Фітнес-центр/ Масаж/ Послуги трансферу/ Прокат автомобілів/ Трансфер з/до вокзалу/ Обмін валют/ Доставка преси/ Казино/ Прасування одягу/ Чайник/кавоварка в номері/ Масажні крісла

Загалом, готель «Франція» є досить сучасним, комфортабельним та багатофункціональним готелем, який відповідає всім стандартам та вимогам до готелів, які мають 5 зірок. Він пропонує широкий спектр послуг, які роблять його зручним для ділових мандрівників та туристів.

Номерний фонд готелю «Франція» наведений в табл. 2.2.

Таблиця 2.2 – Номерний фонд готелю «Франція»

Категорії номерів	Кількість номерів	Вартість за добу, грн
«Президентський люкс преміум-класу»	1	15 000
Номер категорії Люкс	13	5500
Номер категорії «Стандарт сімейний»	15	2500
Номер категорії «Напівлюкс із балконом»	10	4500
Номер категорії «Напівлюкс сімейний»	20	3300
Покращений номер категорії «Суперіор»	30	3000
Номеру категорії «Стандарт»	20	2500

Загалом, номерний фонд готелю «Франція» є різноманітним та відповідає потребам різних категорій клієнтів. Цінова політика готелю є конкурентною, а наявність сімейних номерів та номерів з балконом робить його привабливим для сімейного відпочинку.

Харчування в готелі «Франція» наведене в табл. 2.3.

Таблиця 2.3 – Харчування в готелі «Франція»

Вид закладу	Ресторан «Mont Blanc»
Контингент споживачів	Усі бажаючі
Організація харчування	A-La-Carte
Кулінарна концепція кухні	Страви європейської та української кухні.
Режим роботи	з 07:00 до 23:00
Форма обслуговування	Часткове (шведська лінія); повне (меню вільного вибору)

Всього в готелі нараховується 109 номерів. Структура номерного фонду готелю «Франція» наведена у табл. 2.2.

Підсумувавши інформацію, наведену в таблиці 2.2, можна зробити висновок, що готель «Франція» надає номери 7 різних категорій, в основному він розрахований на людей із рівнем доходу вище середнього, що притаманно більшості *****готелів такого класу.

Відповідно, до зірковості готелю кожен номер обладнаний всіма необхідними мультимедійними приладами, системою клімат-контролю, сейфом, міні-баром, а також підлогою з підігрівом в ванній кімнаті та всім іншим. Номери відповідають загальним архітектурним вимогам та дотримуються загального стилю готелю (Додаток А).

Готель «Франція» пропонує в оренду 5 різних конференц-залів: «Paris»; «London», «Форум», кімнату переговорів та концерт холл (Додаток Б).

Просторий комплекс залів для проведення конференцій, семінарів, тренінгів, презентацій, банкетів, концертних програм, а також корпоративних заходів різних форматів. [25].

Усі зали для проведення засідань готелю вирізняються вишуканим декором і новітніми технологіями, У вартість оренди залів включено все

необхідне базове обладнання, а саме: проектор, екрани, фліп-чарт, радіомікрофон, презентер-указка і швидкісний Wi-Fi.

Одним із переваг конференц-сервісу готелю «Франція» є зручне розташуванням для гостей – зал знаходиться в центрі міста, а також наявність ресторану, дозволяє організувати каво-брейки, бізнес-ланчі, вечери, банкети і фуршети [25].

Конференц-зал «Paris», з величезним LED екраном, з адаптивною розсадкою та обладнаний зональною системою освітлення. У конференц-залі «Paris» можна з комфортом провести такі події: семінари, тренінги, конференції, банкети, а також обіди, презентації та багато всього іншого.

Конференц-зал «London», з величезним LED екраном, з адаптивною розсадкою та обладнаний зональною системою освітлення (Додаток Б) [25].

Конференц-зал «Форум» з тематичним оздобленням, великою кількістю природного світла та простором у стилі Боз-арт, ідеально підходить для конференцій, семінарів, презентацій середнього розміру.

Також при готелі «Франція» є Концерт-холл.

В готелі «Франція» функціонує СПА-комплекс Relax Space, який пропонує до уваги гостей різноманіття послуг: басейн, дитячий басейн, джакузі, спа та спортивний зал [25].

Аква-зона включає в себе спортивний басейн завдовжки 22 метри на 3 доріжки у ширину. Глибина басейну становить 1.6 метри. Relax Space також пропонує окремий дитячий басейн для комфорту гостей, а також їх дітей (Додаток В).

Підтримуйте гарну форму та зміцнюйте здоров'я у тренажерному залі Relax Space. До послуг комплексу тренажерів різного рівня навантаження для будь-якого рівня фізичної підготовки. Кардіотренажери, силові тренажери для різних груп м'язів.

Також в СПА-комплексі Relax Space пропонують різноманітні класичні та екзотичні техніки масажу, СПА-ритуали, а також теплові процедури у саунах та хамамах.

Relax Space пропонує літню терасу на 9 поверсі готелю «Франція»— Relax Space Terrace (Додаток Г).

Літня тераса з видом на історичний центр Вінниці. Басейн з підігрівом під відкритим небом, ексклюзивна барна карта від Cocktail Bar Terrace, неймовірна кухня від Grill Bar Terrace, кальяни від Eclipse та надзвичайний панорамний вид на місто.

При готелі «Франція» працює ресторан «Mont Blanc», який частує своїх гостей стравами європейської та української кухні.

Для гостей готелю «Франція» працює шведська лінія, тож гість може обрати сніданок собі до смаку. А на обід замовляйте будь-яку страву із меню ресторану та проводьте свій день у чудовій атмосфері.

У ресторані гість знайде велике різноманіття закусок, салатів, супів, страв із м'яса та риби, обширне хоспер меню, страви традиційної української кухні, багатий вибір стейків та паст. Крім цього, у Mont Blanc можна спробувати такі делікатеси, як устриці (ресторан пропонує два види Fin de Claire та Speciales Gillardeau), ескарго, жаб'ячі стегенця та лобстер.

Великий асортимент вин, що включає вина Франції, Італії, Австралії та багато інших, дозволить гостям підібрати вино, яке ідеально відповідатиме їх смаку та чудово поєднуватиметься зі стравою.

Окремої уваги заслуговує банкетний зал ресторану. Він розрахований більше ніж на 300 чоловік та має чудовий інтер'єр, що ідеально підходить для святкування визначних подій: весілля, дня народження, ювілею, річниці.

Аналізуючи вище сказане, ми можемо зробити такий висновок, що готель «Франція» це сучасне готельне підприємство, яке задовільнить найвибагливіші побажання гостей даного готелю.

В даний час реклама є невід'ємною частиною маркетингового плану готелю «Франція», і основна її мета залучити в готель клієнтів, представити заклад і його сервіс у максимально вигідному світлі, донести до цільової аудиторії інформацію про акції та знижки, що проводяться в даному закладі (рис. 2.3).

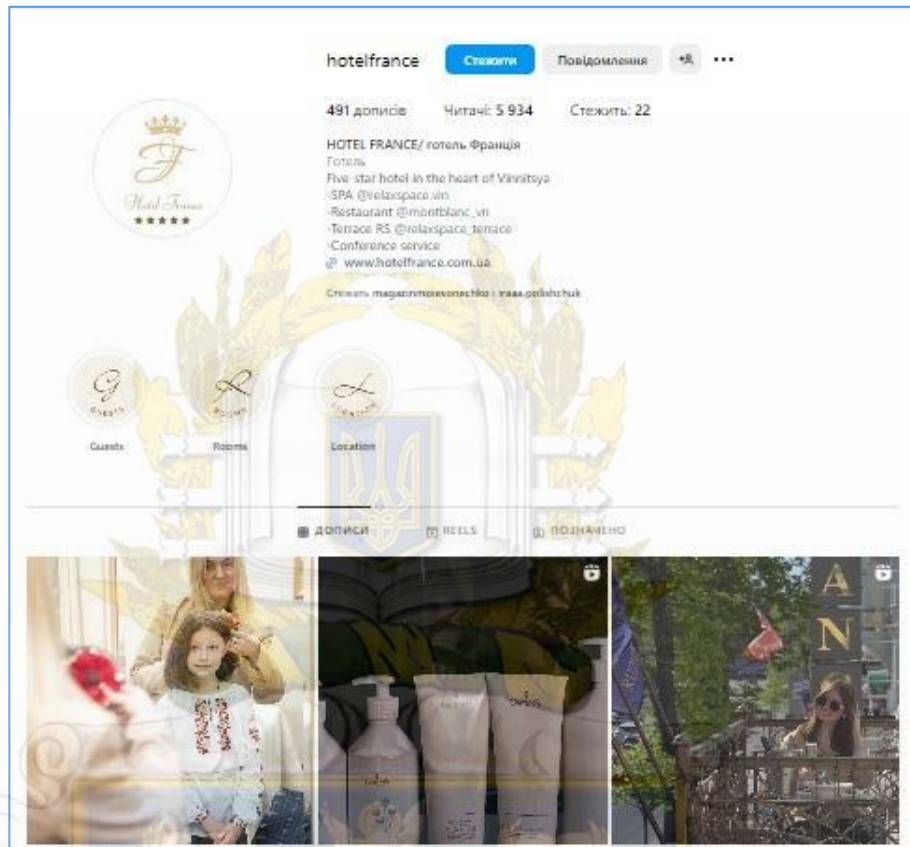


Рисунок 2.3 – Акаунт готелю «Франція» в соціальній мережі

В сучасному світі, де інтернет пронизав всі аспекти життя, просування готелю в онлайн-середовищі стає ключовим фактором успіху. Саме завдяки інтернету можна:

- розширити аудиторію: досягти потенційних клієнтів з усього світу, які шукають місце для відпочинку чи проживання;
- збільшити впізнаваність бренду: створити стійкий імідж готелю та зробити його більш відомим серед цільової аудиторії;
- підвищити залученість: налагодити пряму комунікацію з гостями, відповідати на їхні запитання та відгуки, стимулюючи лояльність до бренду;
- згенерувати бронювання: запропонувати зручні онлайн-інструменти для бронювання номерів, що значно спрощує процес для клієнтів.

Соціальні мережі як потужний інструмент маркетингу. Сьогодні Facebook та Instagram не просто платформи для спілкування, а й ефективні маркетингові інструменти. Завдяки їм можна:

Створювати цікавий та інформативний контент: Ділитися фотографіями та відео готелю, описувати його послуги та особливості, публікувати цікаві статті та дописи.

Взаємодіяти з аудиторією: Відповідати на коментарі, організовувати конкурси та розіграші, стимулюючи спілкування з потенційними та лояльними клієнтами.

Спрямовувати трафік на сайт: За допомогою посилань у публікаціях та сторіс, можна перенаправляти користувачів на сайт готелю, де вони можуть здійснити бронювання або дізнатися більше про послуги.

Для забезпечення чіткої координації та ефективного функціонування готелю, його організаційну структуру поділяють на рівні управління, ланки (відділи) та зв'язки.

Завдяки чіткій структурі управління та активному використанню інтернету, сучасний готель може значно розширити свої можливості, залучити нових клієнтів та досягти успіху в конкурентному середовищі. Схема організаційної структури готелю «Франція» зображена на рис 2.4.

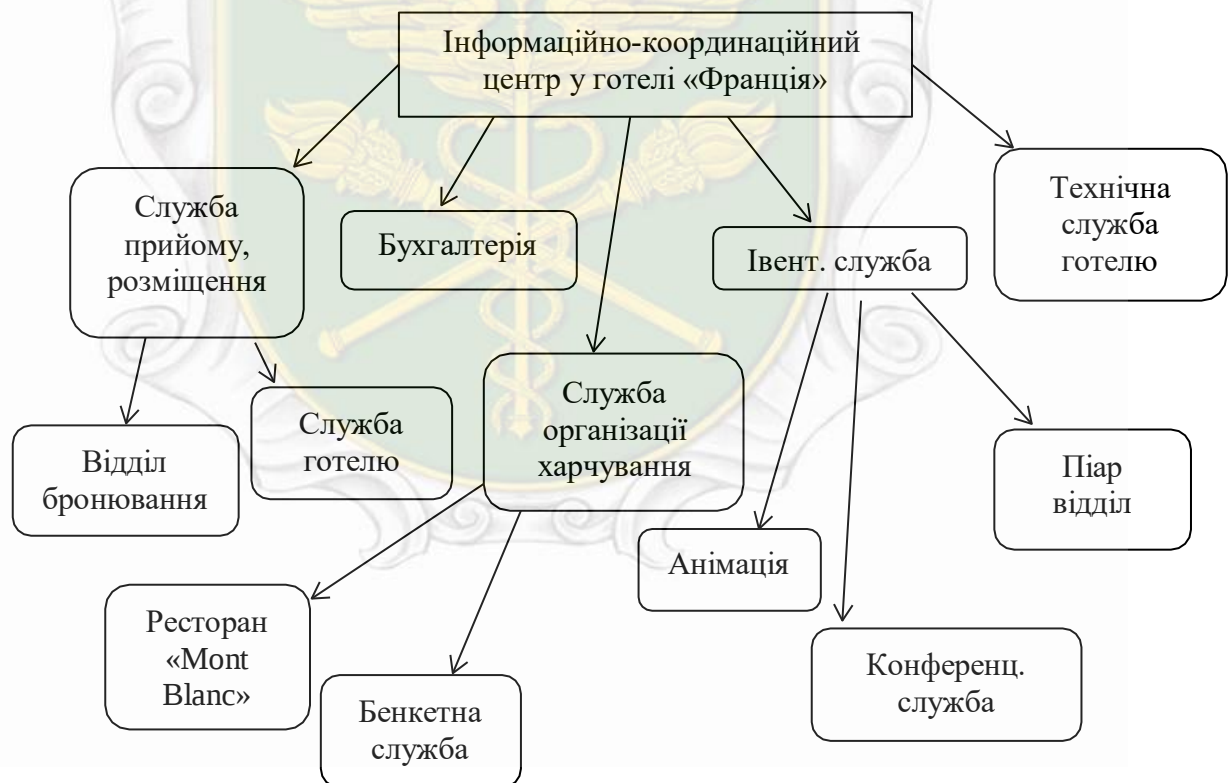


Рисунок 2.4 – Організаційна структура в готелі «Франція»

Типова структура управління у готелях характерна трьома рівнями: інституційним (вищим), управлінським (середнім), технічним (нижчим).

Рівні управління:

1. Адміністрація: керівники вищого рівня, які приймають стратегічні рішення та здійснюють загальне керівництво готелем.
2. Менеджери служб: очолюють певні служби готелю, такі як служба прийому, ресторан, спа-центр тощо.
3. Керівники окремих відділів: відповідають за роботу конкретних відділів у межах служби.

Фінансово-економічні показники готелю «Франція» за 2021-2023 роки наведена в табл. 2.4.

Таблиця 2.4 – Фінансово-економічні показники готелю «Франція» за 2021-2023 роки

Показник	2021	2022	2023	Динаміка 2022/2021	Динаміка 2023/2022
Загальний дохід	100 000 000грн	120 000 000грн	140 000 000грн	+20%	+16.7%
Дохід від розміщення	60 000 000грн	72 000 000грн	84 000 000грн	+20%	+16.7%
Дохід від харчування	20 000 000грн	24 000 000грн	28 000 000грн	+20%	+16.7%
Дохід від додаткових послуг	20 000 000грн	24 000 000грн	28 000 000грн	+20%	+16.7%
Витрати	60 000 000грн	72 000 000грн	84 000 000грн	+20%	+16.7%
Чистий прибуток	40 000 000грн	48 000 000грн	56 000 000грн	+20%	+16.7%
Рентабельність продажів	40%	40%	40%	-	-
Рентабельність інвестицій	20%	24%	28%	+20%	+16.7%
Середня заповненість готелю	80%	85%	90%	+5%	+5.9%
Середній чек	1 000грн	1 100грн	1 200грн	+10%	+9.1%

Зростання загального доходу на 20% протягом 2021-2023 років свідчить про те, що готель «Франція» стає все більш популярним серед клієнтів. Зростання доходу від розміщення на 20% протягом 2021-2023 років свідчить про те, що готель «Франція» користується попитом серед туристів та ділових мандрівників.

Зростання доходу від харчування на 20% протягом 2021-2023 років свідчить про те, що ресторан готелю «Франція» стає все більш популярним. Зростання доходу від додаткових послуг на 20% протягом 2021-2023 років свідчить про те, що готель «Франція» пропонує широкий спектр послуг, які відповідають потребам клієнтів.

Зростання витрат на 20% протягом 2021-2023 років свідчить про те, що готель «Франція» інвестує в розвиток та покращення своїх послуг. Зростання чистого прибутку на 20% протягом 2022-2023 років свідчить про те, що готель «Франція» є рентабельним бізнесом.

Рентабельність продажів залишається стабільною на рівні 40% протягом 2021-2023 років, що свідчить про те, що готель «Франція» ефективно використовує свої ресурси. Зростання рентабельності інвестицій на 20% протягом 2022-2023 років свідчить про те, що інвестиції в готель «Франція» є вигідними.

Зростання середньої заповненості готелю на 5% протягом 2021-2023 років свідчить про те, що готель «Франція» стає все більш популярним.

Зростання середнього чека на 10% протягом 2022-2023 років свідчить про те, що клієнти готелю «Франція» готові платити більше за його послуги.

Отже, готель «Франція» демонструє стійке зростання фінансово-економічних показників протягом 2021-2023 років. Цей ріст свідчить про те, що готель «Франція» є рентабельним бізнесом, який стає все більш популярним серед клієнтів.

2.2. Аналіз діяльності служби безпеки досліджуваного закладу

Проведемо комплексний аналіз діяльності готелю «Франція» з метою оцінки ефективності заходів та виявлення можливих напрямків покращення. Під час аналізу були враховані різні аспекти роботи служби безпеки, зокрема:

1. Проведено перевірку та аналіз ефективності функціонування систем безпеки, включаючи системи відеоспостереження, контролю доступу, пожежної сигналізації та інші.
2. Проведено детальний аналіз попередніх інцидентів та подій, пов'язаних з безпекою, для виявлення тенденцій та уразливих місць.
3. Перевірено і оцінено плани навчання та підготовки персоналу на випадок екстрених ситуацій та інших подій.
4. Перевірено відповідність процедур та стандартів безпеки поточним вимогам та нормативам.
5. Проведено оцінку ефективності співпраці з іншими службами безпеки та правоохоронними органами.

На основі проведеного аналізу готелю «Франція» зробимо ряд висновків та рекомендацій щодо покращення своєї діяльності, включаючи оновлення обладнання, покращення процедур навчання персоналу, вдосконалення систем моніторингу та аналізу подій, а також підвищення ефективності співпраці з іншими службами безпеки.

Технічна безпека готелю «Франція» забезпечується за допомогою сучасних систем і обладнання, спроектованих для реагування на потенційні загрози та надзвичайні ситуації.

Першим і одним з найважливіших компонентів є система відеоспостереження, яка включає камери з високою роздільною здатністю, розміщені в стратегічних місцях готелю, таких як входи, коридори, ліфти та паркінг. Це дозволяє не лише відслідковувати рух осіб та виявляти підозрілу активність, а й створює додатковий шар безпеки для гостей та персоналу.

До інших важливих складових технічної безпеки належать системи тривожної сигналізації, які включають датчики руху, звукові та світлові сигнали, спрямовані на виявлення небезпеки та миттєве повідомлення про неї. Автоматичні спринклерні системи, розподілені по всьому готелю, ефективно гасять пожежі, що виникають, забезпечуючи швидке реагування та мінімізуючи пошкодження.

Додатковою складовою технічної безпеки є система контролю доступу, яка використовує електронні ключі та картки для забезпечення обмеженого доступу до приміщень готелю та відслідковування руху осіб. Ця система гарантує захист конфіденційної інформації та безпеку гостей, управління і персоналу.

Такий комплексний підхід до технічної безпеки готелю «Франція» дозволяє забезпечити безпеку та захист в умовах будь-яких потенційних загроз, забезпечуючи комфорт та безпеку для всіх його відвідувачів.

У готелі «Франція» використовують надійні системи пожежної безпеки, що гарантують високий рівень захисту для гостей та персоналу. Серед них:

1. Система автоматичної пожежної сигналізації.
2. Система пожежного відстеження.
3. Система автоматичного пожежогасіння.
4. Евакуаційні шляхи та світлові покажчики.
5. Система відеоспостереження.

Ці передові системи пожежної безпеки готелю «Франція» (зображені на рис 2.4) сприяють максимальному захисту життя та майна, а також створюють спокійне та безпечне середовище для всіх його гостей та персоналу.



Рисунок 2.4 – Система пожежної безпеки в готелі «Франція»

У готелі «Франція» встановлені сучасні пожежні датчики, які є невід'ємною частиною системи пожежного сповіщення та безпеки. Ці датчики призначені для виявлення ознак пожежі, таких як дим, тепло або вогонь, і спрацьовують автоматично у разі виявлення небезпеки.

Вони розташовані у стратегічних місцях готелю, що забезпечує максимальне охоплення всіх зон приміщення. Кожен пожежний датчик має вбудовані сенсори, які реагують на зміни в рівні температури або наявності диму в оточуючому повітрі. Якщо датчик виявляє надмірне нагрівання або наявність диму, він негайно спрацьовує і активує сигнал пожежної тривоги. Це дозволяє оперативно виявити загрозу пожежі та інформувати персонал та гостей про небезпеку.

Один з переваг пожежних датчиків у готелі «Франція» полягає в їхній надійності та чутливості до навколишніх умов. Вони розроблені таким чином, щоб уникати спрацювання від незначних джерел диму або тепла, що дозволяє уникнути помилкових сигналів тривоги. Крім того, пожежні датчики в готелі

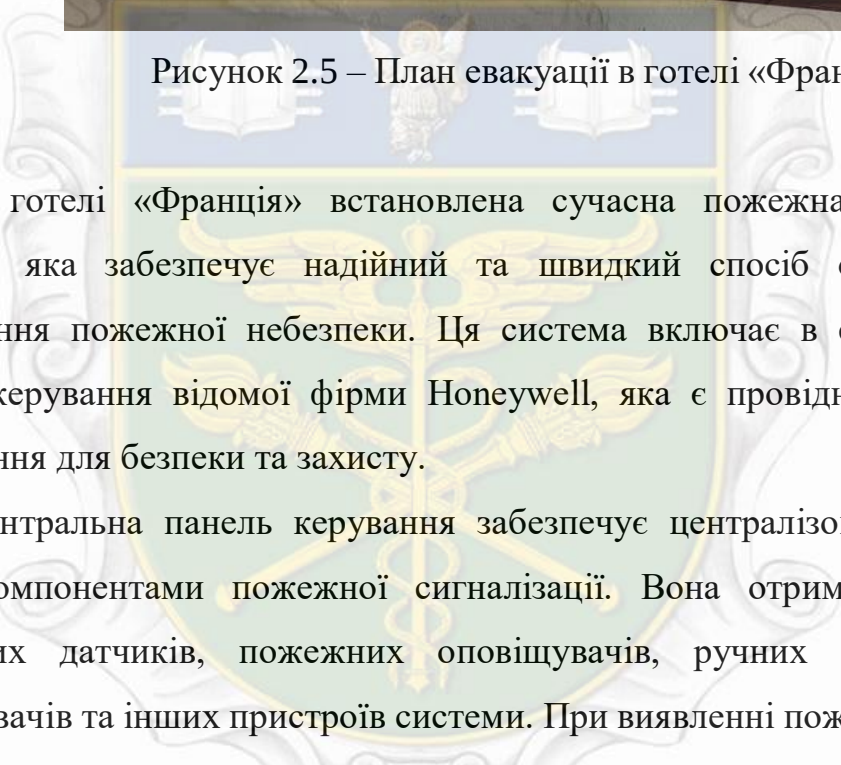
«Франція» підключені до центральної панелі керування безпекою, яка автоматично передає сигнал про пожежу до відповідних служб та інформує персонал про потребу втручання. Це забезпечує оперативну реакцію на пожежну небезпеку та дозволяє мінімізувати ризики для життя та майна гостей та персоналу.

У готелі «Франція» використовується передова система оповіщення про пожежну небезпеку, яка забезпечує швидке та ефективне інформування персоналу та гостей про надзвичайну ситуацію. Ця система має широкий охоплення всіх приміщень готелю, включаючи номери, коридори, лобі, ресторани та інші загальнодоступні зони.

Гучномовці розміщені таким чином, щоб їхні звукові сигнали були чітко чутні в усіх куточках готелю, навіть в умовах обмеженого слухового сприйняття. Ця система оповіщення має вбудовані механізми автоматичного включення, які активуються при спрацьовуванні датчиків пожежі або інших пристроїв виявлення надзвичайних ситуацій. Крім того, вона підтримує ручне активацію оператором або членом персоналу у разі необхідності негайного оповіщення.

Система оповіщення про пожежну небезпеку також включає в себе можливість передавати голосові повідомлення з конкретними інструкціями щодо дій під час евакуації. Це дозволяє забезпечити зрозумілі та структуровані вказівки для гостей та персоналу готелю в умовах стресу та надзвичайної ситуації.

Крім того, система має можливість інтеграції з іншими системами безпеки, такими як системи пожежогасіння та автоматичного сповіщення служб пожежної охорони. Це забезпечує комплексний підхід до забезпечення безпеки в готелі та забезпечує координацію реагування на надзвичайні ситуації (рис. 2.5).



Центральна панель керування забезпечує централізоване управління всіма компонентами пожежної сигналізації. Вона отримує сигнали від пожежних датчиків, пожежних оповіщувачів, ручних і автоматичних сповіщувачів та інших пристроїв системи. При виявленні пожежної небезпеки центральна панель автоматично активує сигналізаційні пристрої і сповіщає відповідні служби та персонал про небезпеку.

Кожен номер у готелі обладнаний поперечним планом індивідуальної евакуації, який розташований на стіні поруч з вхідними дверима (рис. 2.5).

У кожному номері готелю можна знайти пам'ятку, де розміщені основні поради щодо пожежної безпеки та правила поведінки у разі пожежі. Також, у номерах встановлені вогнегасники для додаткової безпеки. (рис. 2.6).

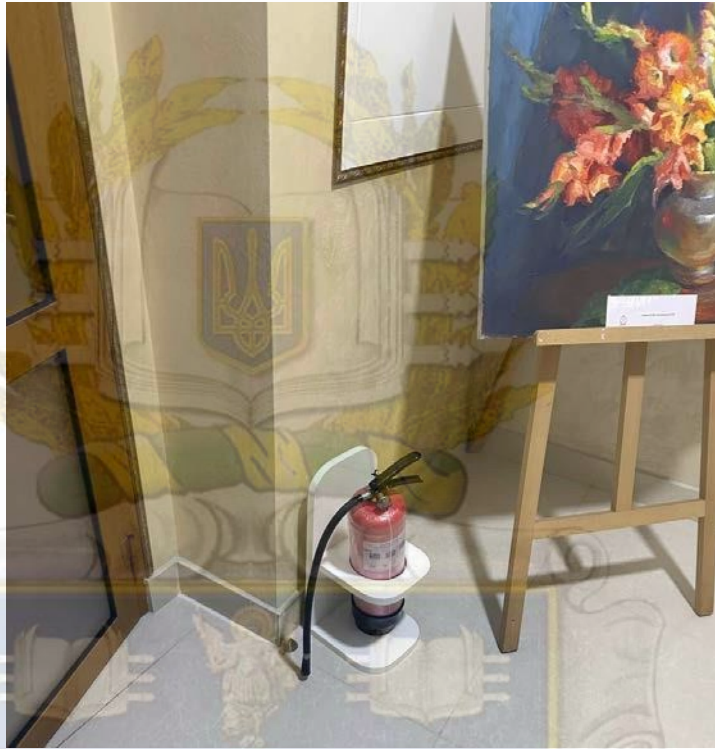


Рисунок 2.6 – Вогнегасники у кожному номері готелю «Франція»

Пожежна сигналізація включає в себе різноманітні звукові та візуальні сигнали, які призначені для швидкого та ефективного оповіщення персоналу та гостей готелю про пожежну небезпеку. Наприклад, це можуть бути сирени, які видаватимуть інтенсивний звуковий сигнал, а також світлові маяки, які вмикаються для візуального попередження. Завдяки використанню сучасних технологій та надійного обладнання від відомих виробників, пожежна сигналізаційна система готелю «Франція» забезпечує найвищий рівень безпеки та захисту в разі виникнення пожежної небезпеки [25].

При прийомі на роботу у готелі «Франція» кожен працівник отримує обов'язковий інструктаж з пожежної безпеки. Це важлива процедура, яка спрямована на ознайомлення персоналу з правилами та процедурами безпеки в разі виникнення пожежі. Інструктаж проводиться кваліфікованими інструкторами та включає в себе наступні аспекти:

1. Знайомство з планом евакуації.
2. Використання пожежного обладнання.
3. Дії в разі виявлення пожежі.
4. Поведінка під час евакуації.
5. Правила безпеки на робочому місці.

Після проходження інструктажу кожен працівник отримує відповідний сертифікат, що підтверджує його готовність діяти в разі пожежної небезпеки. Це дозволяє забезпечити високий рівень безпеки та захисту для персоналу та гостей готелю «Франція».

Керівництво готелю «Франція» дуже серйозно поставилося до проблеми встановлення електронних замків.

Номерний фонд готелі «Франція» оснащений електронними замками Classic by VingCard фірми «Norveg». Керівництво вибрало такий тип захисту тому, що сучасні технології і високоякісні матеріали дозволяють VingCard гарантувати працездатність замків у важких, часом екстремальних умовах. Для доступу в готель працівників використовується система «iSecure Pro». Ця система є досить зручною і практичною у використанні, а також її легко об'єднувати з іншими системами безпеки.

У системі «iSecure Pro» передбачена функція автоматичного імпорту/експорту найважливіших даних про співробітників з інших баз даних, що скорочує час, витрати і ризики, пов'язані із забезпеченням безпеки даних. Обмін оновленою інформацією між базами даних системи безпеки, відділу кадрів, бухгалтерії та іншими важливими базами даних компанії, проводиться автоматично за графіком або вручну за командою оператора, що забезпечує повноту і точність даних.

Для чіткої організації якісного контролю доступу програма використовує декілька модулів. Модуль виготовлення пропусків (iSecureTM ID) дозволяє розробляти ескізи пропусків, розміщуючи на них фотографії, текст, підписи, логотипи і чимало іншого. При виготовленні пропусків використовується proximity технологія, яка забезпечує відслідковування

пересування працівника готельним комплексом, що в багатьох випадках є дуже зручним.

Готель «Франція» користується послугами страхової компанії «Екта» для страхування перед клієнтами, медичного страхування та страхування майна. Договір між готелем і страховою компанією діє до 26 листопада .2025 року. Компанія надає послуги зі страхування майна, відповідальності перед третіми особами, автострахування і особисте страхування.

На основі детального аналізу діяльності служби безпеки пабу готелю «Франція» можна зробити кілька важливих висновків. Організація безпеки в цього закладу знаходиться на високому рівні, що є результатом комплексного підходу до забезпечення безпеки гостей та персоналу.

Використання сучасних технологій дозволяє ефективно контролювати доступ до приміщень, здійснювати постійне відеоспостереження та своєчасно реагувати на будь-які загрози. Системи сигналізації та протипожежної безпеки, встановлені у готелі, відповідають високим стандартам і забезпечують швидке виявлення та реагування на пожежі.

Особлива увага приділяється шляхам евакуації, які відповідають будівельним нормам, а стіни та підлога виготовлені з вогнетривких матеріалів, що значно підвищує рівень безпеки. Регулярні профілактичні заходи та тренінги з пожежної безпеки забезпечують високий рівень підготовки персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях.

Персонал регулярно навчається наданню першої медичної допомоги, що є важливим елементом загальної системи безпеки. Договір із страховою компанією надає додатковий рівень захисту, включаючи медичне страхування, страхування відповідальності перед клієнтами та страхування майна. Це забезпечує впевненість як для персоналу, так і для гостей у випадку непередбачених ситуацій.

Загалом, готель «Франція» демонструє високий рівень безпеки завдяки системному підходу до впровадження сучасних технологій і стандартів. Такий

підхід включає постійний моніторинг, регулярне навчання персоналу та використання високоякісних технічних засобів.

Отже, завдяки цим заходам, готель забезпечують комфортне та безпечне перебування для своїх гостей, що позитивно впливає на їх імідж і конкурентоспроможність на ринку. Систематичний підхід до безпеки також сприяє мінімізації ризиків і швидкому реагуванню на будь-які загрози, що виникають. Це дозволяє знизити потенційні втрати і забезпечити безперебійну роботу закладів.

Таким чином, інженерно-технологічні рішення, регулярні тренінги та профілактичні заходи є ключовими елементами успішної системи безпеки в готелі «Франція», що забезпечує захист і спокій для всіх відвідувачів і працівників.



РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ СИСТЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ «ФРАНЦІЯ»

3.1. Впровадження сучасних підходів професійної підготовки фахівців служби безпеки досліджуваного закладу

Впровадження сучасних підходів до професійної підготовки фахівців служби безпеки готелю «Франція» є ключовим елементом забезпечення високого рівня захисту гостей, персоналу та майна закладу. Професійна підготовка включає комплекс навчальних заходів, спрямованих на формування та розвиток необхідних компетенцій і навичок, які дозволять ефективно реагувати на різні виклики та загрози.

Перш за все, важливо впровадити систематичне навчання фахівців служби безпеки з урахуванням новітніх методів і технологій. Це може включати регулярні курси підвищення кваліфікації, семінари та тренінги, які охоплюють теми від управління кризовими ситуаціями до використання сучасних засобів відеоспостереження та систем контролю доступу. Особлива увага повинна приділятися практичним заняттям, які моделюють реальні ситуації, що можуть виникнути в готелі [27].

Другий важливий аспект – використання інноваційних технологій у навчанні. Віртуальна реальність (VR) та доповнена реальність (AR) можуть стати потужними інструментами для створення реалістичних сценаріїв навчання. Використання VR/AR дозволяє фахівцям відпрацьовувати навички в умовах, наближених до реальних, без ризику для здоров'я та безпеки [29].

Третім аспектом є інтеграція системного підходу до навчання, який включає взаємодію різних компонентів безпеки – від фізичної охорони до інформаційної безпеки. Фахівці повинні бути добре обізнані з усіма аспектами

безпеки, що дозволить їм ефективно співпрацювати та координувати дії в критичних ситуаціях.

Не менш важливим є впровадження регулярних перевірок і оцінки рівня підготовки персоналу. Це дозволяє своєчасно виявляти слабкі місця в знаннях і навичках фахівців та проводити необхідні коригуючі заходи. Постійний моніторинг та оцінка ефективності навчальних програм сприяють їх вдосконаленню та адаптації до нових викликів.

Крім того, важливо залучати зовнішніх експертів та консалтингові компанії, які можуть надати незалежну оцінку стану безпеки та якості підготовки персоналу. Вони також можуть запропонувати сучасні рішення та кращі практики, що застосовуються в інших готельних комплексах по всьому світу. Інший критичний аспект – психологічна підготовка персоналу.

Робота в службі безпеки вимагає стійкості до стресу та вміння швидко приймати рішення в екстремальних умовах. Тому тренінги з психологічної підготовки мають бути невід'ємною частиною навчальних програм. Нарешті, розвиток культури безпеки в готелі є фундаментом успішного функціонування служби безпеки. Кожен співробітник, незалежно від своєї посади, повинен розуміти важливість дотримання правил безпеки та активно сприяти створенню безпечного середовища для гостей і колег.

Таким чином, впровадження сучасних підходів до професійної підготовки фахівців служби безпеки готелю «Франція» вимагає системного підходу, інтеграції новітніх технологій та методів навчання, регулярного моніторингу і оцінки ефективності навчальних програм, а також розвитку культури безпеки. Це дозволить забезпечити високий рівень захисту та сприятиме підвищенню репутації готелю як безпечного та надійного місця для проживання. Удосконалення системи професійної підготовки спеціалістів служби безпеки профільних об'єктів готельного підприємства здійснюється шляхом реалізації низки заходів, які можна розділити на підготовчі та основні.

Процес формування професійних і трудових компетенції співробітників служби безпеки, задіяних у вирішенні профільних завдань, може бути

проілюстрований з допомогою моделі, що включає 8 основних етапів (рис. 3.1).

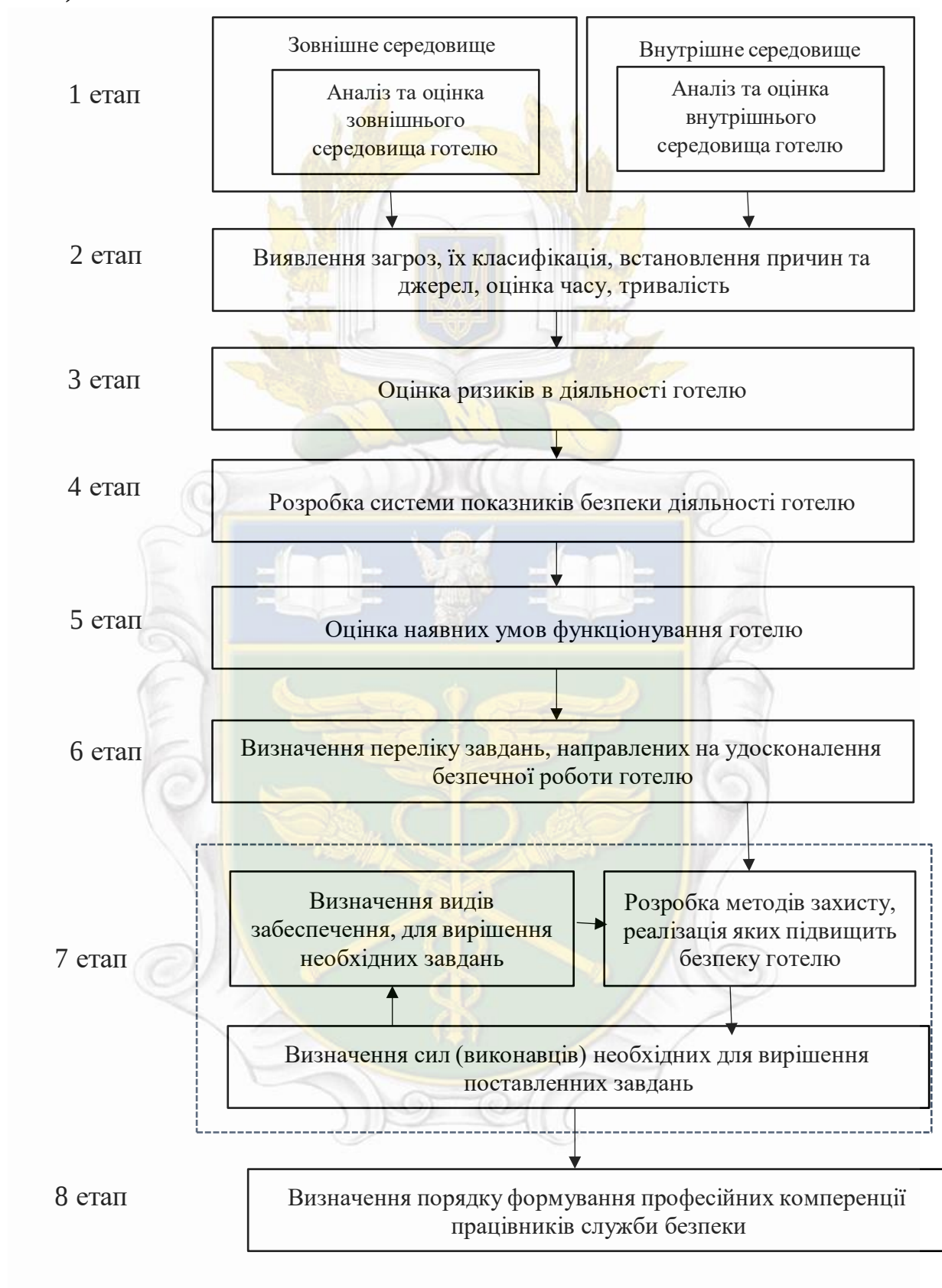


Рисунок 3.1 – Модель щодо формування компетенцій фахівців служби з економічної безпеки готелю «Франція»

Формування компетенцій фахівців служби безпеки готелів: покроковий підхід.

Етап 1: Аналіз та оцінка середовища. Проведення комплексного аналізу та оцінки внутрішнього та зовнішнього середовища функціонування готельного комплексу (об'єкта захисту). Визначення джерел загроз для економічної та управлінської діяльності готелю.

Оцінка специфіки об'єкта, встановлення факторів, що негативно впливають на його діяльність (збільшують ризики).

Етап 2: Класифікація та аналіз загроз. Складання переліку загроз, їх класифікація за різними критеріями. Встановлення причин виникнення, тривалості впливу, динаміки зміни та сили впливу кожної загрози.

Етап 3: Оцінка ризиків. Проведення оцінки ризиків, що виникають в процесі діяльності готельного комплексу. Використання таких факторів для оцінки ризиків: ймовірність реалізації загрози та величина завданих збитків.

Етап 4: Визначення критеріїв безпечного функціонування. Визначення критеріїв (показників), що характеризують стан об'єкта, який вважається безпечним. Встановлення допустимого рівня ризику для об'єкта.

Етап 5: Оцінка поточного стану безпеки. Проведення «аудиту безпеки» для оцінки поточного стану об'єкта захисту. Використання методів оціночних порівнянь, аналогії, зіставлення, факторного та кластерного аналізу.

Етап 6: Визначення напрямків коригування системи захисту. Коригування мети та постановка нових завдань на модернізацію існуючої системи управління та економічної безпеки об'єкта на майбутній період. Планування системи навчання профільних співробітників з урахуванням майбутніх завдань.

Етап 7: Вибір методів захисту. Вибір прийнятних методів захисту організаційного та технічного характеру. Врахування пріоритетів, основних обмежень, цілей і завдань модернізації діяльності служби безпеки.

Відбір виконавців для реалізації захисних заходів.

Можливість залучення як спеціалістів готелю, так і зовнішніх підрядників.

Етап 8: Визначення переліку професійних компетенцій. На цьому етапі визначається перелік професійних компетенцій, якими повинні володіти фахівці служби безпеки готелю. Ці компетенції необхідні для:

1. Забезпечення безпечного функціонування підприємства.
2. Протидії загрозам як ззовні, так і зсередини.
3. Виконання завдань, поставлених перед службою безпеки.

При визначенні переліку компетенцій враховуються особливості та специфіка діяльності служби безпеки готелів.

Система теоретичного та практичного навчання фахівців служби безпеки повинна будуватися за циклічним принципом. Це означає, що кожен наступний етап (цикл) навчання ґрунтується на результатах попереднього, а також на раніше здобутому досвіді та компетенціях.

Практика показує, що така система навчання є найбільш ефективною, адже вона дозволяє:

- краще засвоїти матеріал;
- розвинути необхідні навички;
- підготувати фахівців до реальних умов роботи.

На етапі формування необхідних компетенцій важливо виробити єдиний методичний підхід до розуміння термінів та визначень. Це допоможе всім учасникам навчального процесу:

1. Правильно сприймати зміст навчальних матеріалів.
2. Зрозуміти суть явищ, що вивчаються.
3. Ефективно застосовувати набуті знання та навички на практиці.

Підсумком роботи на підготовчому етапі циклу навчання має стати складання переліку бібліографічних термінів та визначень. Цей перелік повинен бути доступний всім учасникам навчального процесу як в друкованому, так і в електронному форматі.

Важливим фактором успішного навчання є формування його нормативно-правових основ. Це передбачає:

1. Ретельне вивчення та аналіз чинного законодавства.
2. Виявлення змін та доповнень до законодавства.
3. Коригування на основі законодавства локальних нормативних актів підприємства.

Дотримання цих принципів дозволить організувати ефективну систему навчання фахівців служби безпеки готелів, що, в свою чергу, сприятиме підвищенню рівня безпеки підприємства.

Визначення відповідальних осіб: чітко окреслити коло осіб, відповідальних за організацію, контроль та проведення теоретичних, практичних занять та тренувань.

Планування навчальних заходів: встановити види, періодичність та порядок проведення навчально-методичних заходів.

Матеріально-технічне забезпечення: підготувати перелік необхідних матеріально-технічних та інших ресурсів для забезпечення навчального процесу.

Визначення переліку знань та навичок: скласти перелік питань, які кожен слухач має вивчити теоретично та відпрацювати на практиці, стосовно кожної ситуації, за вирішення якої він несе відповідальність в рамках своїх посадових обов'язків.

Залучення фахівців: планування навчального процесу доцільно проводити спільно з керівниками підприємств, профільними фахівцями підрозділів, за потреби залучаючи зовнішніх консультантів або спеціалізовані наукові центри.

Пропозиції щодо покращення: розроблені підходи до оцінки результативності системи підготовки фахівців служби безпеки дають можливість розробити пропозиції, спрямовані на:

1. Підвищення економічної безпеки готелю.
2. Покращення умов праці.

3. Збільшення конкурентоспроможності.

4. Підвищення фінансово-економічної стійкості.

Вдосконалення системи: запропонована система професійної підготовки має постійно розвиватися, вдосконалюватися та адаптуватися до специфіки кожного відділу служби безпеки готелю.

3.2. Розробка заходів безпеки готелю «Франція» в умовах війни і невизначеності бізнес середовища

У сучасних умовах, коли пандемія COVID-19 у 2021 році та військовий конфлікт на початку 2022 року значно вплинули на роботу підприємств, розробка заходів безпеки для готелю «Франція» стає особливо актуальною. Забезпечення захисту гостей та персоналу, а також безперервність функціонування закладу вимагають впровадження комплексних стратегій. У 2021 році карантинні обмеження поставили перед готелем нові виклики, зокрема необхідність дотримання санітарно-гігієнічних норм і забезпечення соціальної дистанції.

З початком війни в 2022 році до цих проблем додалися питання фізичної безпеки, оперативного реагування на загрози та евакуації. Цей вступ окреслює основні аспекти, що потребують уваги, включаючи організаційні та технічні заходи, спрямовані на мінімізацію ризиків і підтримку стабільної роботи готелю в умовах постійної загрози та невизначеності.

Розробка стратегій та заходів безпеки для готелю «Франція» стала першочерговим завданням у цих умовах. Зважаючи на складність ситуації, важливо приділити увагу всім аспектам безпеки, починаючи від захисту персоналу і закінчуючи захистом даних та інформації. Однією з ключових складових безпеки є ретельне планування та впровадження ефективних стратегій захисту від можливих загроз.

Для цього необхідно проаналізувати потенційні ризики, визначити уразливі точки та розробити відповідні заходи. Запровадження систем відслідковування та контролю за входами-виходами може допомогти у запобіганні проникненню небажаних осіб. При цьому необхідно забезпечити готель необхідним обладнанням та засобами зв'язку для швидкого реагування на можливі загрози.

Співпраця з місцевими правоохоронними органами та експертами з безпеки може стати важливим елементом у виявленні потенційних небезпек та розробці ефективних заходів безпеки. Крім того, важливо проводити регулярні тренування персоналу щодо дій в екстрених ситуаціях та підвищувати обізнаність персоналу та гостей щодо процедур безпеки. Узгодженість планів евакуації з місцевими владними органами може забезпечити ефективну координацію дій у разі надзвичайних подій. В цій складній ситуації важливо залишатися впевненими в ефективності своїх заходів безпеки та готовності до дій у будь-який момент.

Необхідно мати оптимізований план управління в період воєнного стану. Основна його мета це покращення керівництва готельним підприємством під час конфлікту полягає в гарантуванні безпеки клієнтів та працівників, а також забезпеченні ефективної роботи готелю «Франція» навіть в умовах воєнного стану. Детальний план управління який представлено в Додатку Д.

На рис. 3.2 представлено ефективні рішення які підвищують ефективність заходів безпеки готелю «Франція» під час війни.

Таким чином, запропоновані рішення сприятимуть значному покращенню управління готелем «Франція» у період війни, щоб забезпечити безпеку та ефективність функціонування, а також задоволення безпекових потреб клієнтів та персоналу.

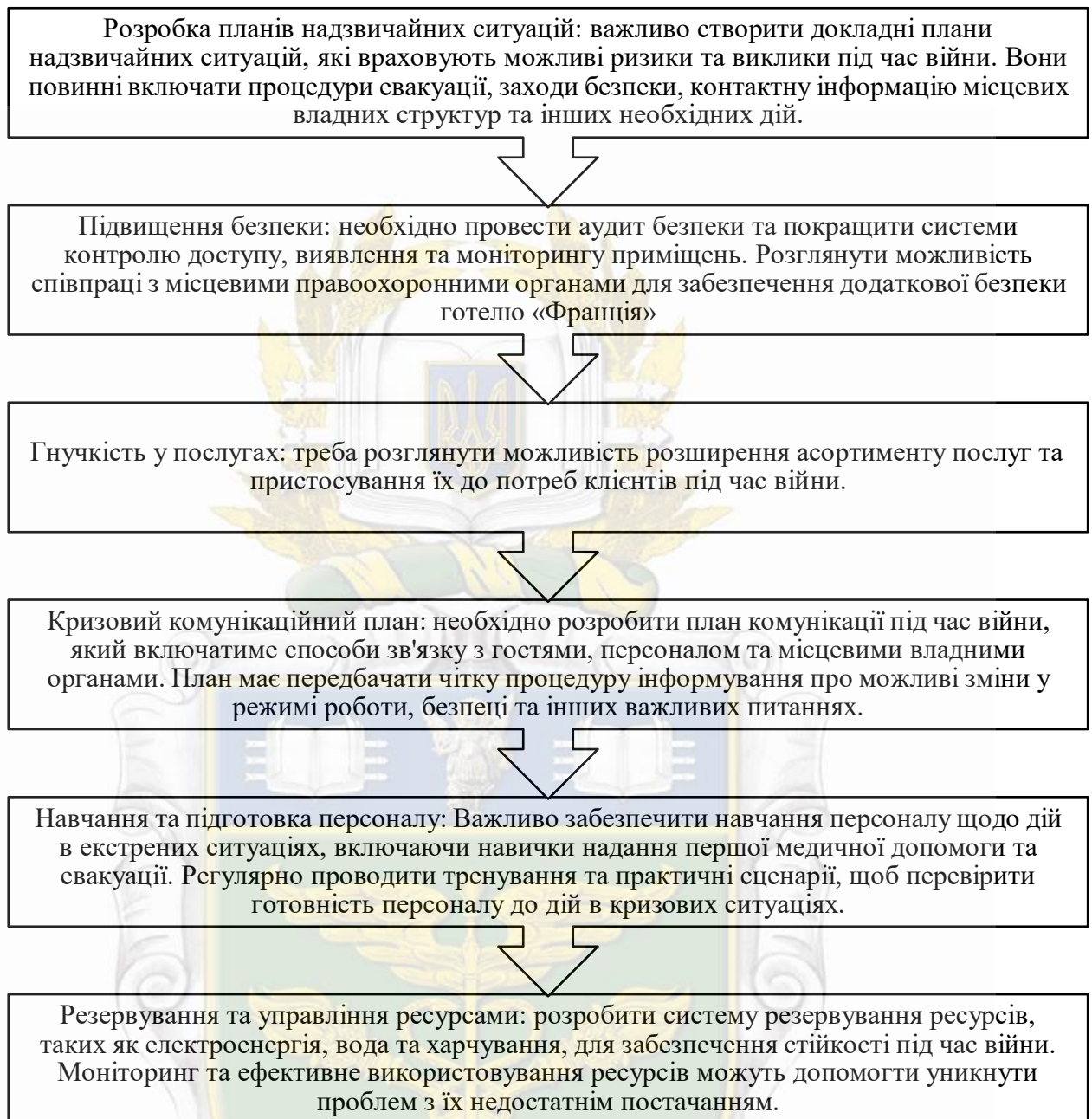


Рисунок 3.2 – Пропозиції щодо удосконалення заходів безпеки готелю «Франція» під час війни

Розвиток готелю «Франція» у період війни може стати викликом через нестабільність та загрозу безпеки. Проте, навіть у таких умовах можна виявити певні можливості для подальшого розвитку. На рис. 3.3 представлено ключові варіанти покращення діяльності готелю «Франція».

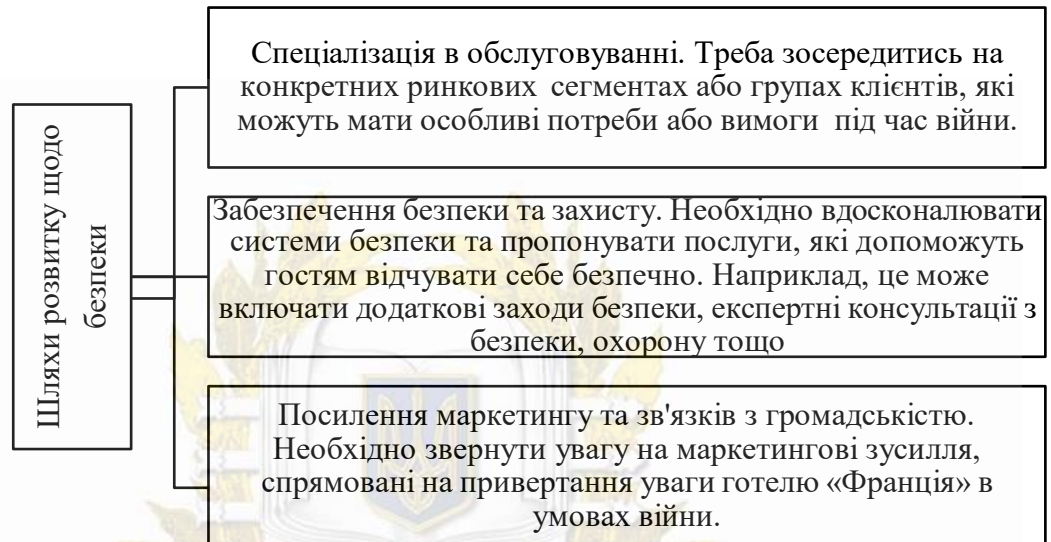


Рисунок 3.3 – Шляхи для розвитку щодо безпеки готелю «Франція»

Уважливо відмітити, що умови війни створюють значні труднощі для розвитку готелю. Нестабільна ситуація та загроза безпеки ускладнюють здійснення будь-яких дій, включаючи функціонування бізнесу. Зміни в політичному та соціальному середовищі можуть призвести до зниження туристичного потоку та збитків у сфері гостинності. Крім того, ростучі витрати на забезпечення безпеки та заходи захисту можуть значно обтяжити фінансовий стан готелю.

Військові дії та обмеження руху можуть призвести до скорочення обсягів послуг та зменшення обігу клієнтів. Такі умови вимагають від керівництва готелю надзвичайної уваги до стратегічного планування та пошуку інноваційних рішень для виживання та подальшого розвитку.

Підсумовуючи досліджену інформацію в даному розділі було виявлено, що для ефективного управління готелем «Франція» під час війни необхідно розробити комплексну стратегію, яка враховує всі аспекти безпеки та економічної стійкості. Ключовими елементами такої стратегії є забезпечення безпеки гостей та персоналу, мінімізація витрат та оптимізація бізнес-процесів, а також збереження репутації та привабливості готелю для клієнтів.

Для досягнення цих цілей необхідно використовувати інноваційні підходи до управління, активно впроваджувати технологічні рішення для підвищення безпеки та ефективності бізнесу, а також вести постійний моніторинг ситуації та гнучко адаптуватися до змін. Крім того, для готелю «Франція» важливо мати кваліфікований та досвідчений персонал, який може ефективно реагувати на екстрені ситуації та приймати обґрунтовані управлінські рішення в умовах невизначеності та кризи.

Отже, в третьому розділі була проведена розробка методології забезпечення безпеки підприємств готельної індустрії на основі комплексного підходу сприятиме підвищенню попиту на готельні послуги, що надаються, підвищення рівня інвестиційної привабливості готельної сфери, буде сприяти зниженню рівня незадоволеності туристів і відпочиваючих наданим сервісом в готелі «Франція».



ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В кваліфікаційній роботі було визначено, що формування та забезпечення безпеки в закладах готельного бізнесу є однією з найважливіших складових успішної діяльності. Цей процес вимагає комплексного підходу та уваги до деталей, щоб забезпечити безпеку клієнтів, персоналу та майна.

Теоретичні аспекти формування безпеки наголошують на необхідності розробки стратегій, які враховують різні виклики та загрози.

Аналіз рівня безпеки в готелі «Франція» свідчить про наявність позитивних аспектів, але також вказує на можливість удосконалення системи. Покращення безпеки може включати в себе оновлення технологічних рішень, вдосконалення протипожежних заходів та підвищення кваліфікації персоналу. Розвиток системи безпеки вимагає постійного моніторингу та адаптації до нових умов та викликів.

Шляхи покращення системи забезпеченості безпеки готелю «Франція» можуть включати в себе вдосконалення системи відеоспостереження, впровадження додаткових заходів протипожежної безпеки, оновлення процедур навчання персоналу щодо екстрених ситуацій, а також збільшення обізнаності клієнтів щодо правил безпеки в готелі.

Забезпечення безпеки в готелях в умовах війни вимагає відповідних стратегій та планування, щоб забезпечити захист гостей та персоналу в непередбачуваних обставинах. Важливо звертати увагу на підготовку персоналу до реагування на екстрені ситуації та навчання їх ефективним діям у кризових ситуаціях. Співпраця з органами безпеки та експертами може сприяти вдосконаленню систем безпеки і впровадженню передових практик. Належна увага до безпеки в готелях сприяє підвищенню довіри клієнтів та стабільності бізнесу. Постійний моніторинг та аналіз безпеки дозволяють виявляти слабкі місця та вчасно реагувати на потенційні загрози. Забезпечення безпеки в готелях має велике значення для збереження репутації закладу та

його конкурентоспроможності. Крім технічних рішень, важливо також розвивати культуру безпеки серед персоналу та клієнтів. Готельний бізнес повинен бути готовий до реагування на будь-які непередбачені обставини та забезпечувати безпеку в умовах невизначеності. Відповідальність за безпеку в готелі лежить на керівництві, яке повинно приділяти цій темі належну увагу та ресурси.

В ході виконання даної роботи було опрацьовано низку інформаційно-аналітичних матеріалів, які надали змогу розробити ефективні рішення з безпеки на прикладі обраного готелю. За умови впровадження висвітлених пропозицій, готель зможе зберегти свою конкурентоспроможність навіть у часи невизначеності та підвищеної небезпеки.

Таким чином в роботі було досліджено та проаналізовано специфіку організації і управління системою безпеки в готельних підприємствах, а також надані ефективні шляхи її покращення.

Забезпечення безпеки готелю «Франція» в умовах війни та невизначеності: комплексна стратегія безпеки (захист гостей та персоналу, мінімізація витрат та оптимізація бізнес-процесів, збереження репутації та привабливості готелю), інноваційні підходи до управління (використання технологій для підвищення безпеки та ефективності, гнучке адаптування до змінних умов), кваліфікований та досвідчений персонал (здатність ефективно реагувати на екстрені ситуації, прийняття обґрунтованих управлінських рішень).

Очікувані результати: підвищення рівня безпеки гостей та персоналу, покращення економічних показників готелю, збільшення інвестиційної привабливості, зниження рівня незадоволеності клієнтів, зростання попиту на готельні послуги.

Впровадження запропонованих заходів дозволить готелю «Франція» ефективно функціонувати в умовах війни та невизначеності, а також закласти фундамент для його подальшого розвитку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андренко І., Шестірко А. Особливості функціонування готельних ланцюгів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40.
2. Бакало Н.В. Розвиток та особливості управління готельного господарства в умовах воєнного стану. *Науковий журнал «Економіка і регіон»*. Полтава: ПНТУ, 2023. Т. 4 (91). С. 17-23.
3. Безручко Л., Білоус С., Філь М. Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. *Економіка та суспільство*. 2023. № 47.
4. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства: підручник. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2019. 448 с.
5. Бієвець А. В. Особиста безпека як складова забезпечення економічної безпеки суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу. *Перспективи управлінської діяльності суб'єктів господарювання в контексті економічної безпеки: матеріали міжнар. форуму з безпеки*, Черкаси, 25-27 трав. 2019 р. 2019. С. 159-161.
6. Більовська О. О. Формування системи забезпечення безпеки послуг як інструмент підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства *Вісник Харківського нац. університету імені ВН Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм*. 2019. № 6. С. 138-142.
7. Бірюкова Ю. А. Світовий досвід державної підтримки готельного бізнесу. *Галицький економічний вісник*. 2021. Т. 70. № 3. С. 52-58.
8. Бурачек І., Горшкова Л., Ярмолук Д. Проблеми та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні. *Економіка та суспільство*. 2023. № 58.
9. Внукова Н.М., Смоляк В.А. Економічна оцінка ризику діяльності підприємств: проблеми теорії та практики. Харків: ВД «ІНЖЕК», 2020. 184 с.
10. Гадецька З. М. Створення системи безпеки в готелях України та Черкаського регіону. *Молодий вчений*. 2019. № 2 (05). С. 8-11.

11. Встояти під час війни: як працюють готелі України. URL: <https://commercialproperty.ua/analytics/vstoyatipid-chas-viyni-yak-pratsyuyut-goteli-ukraini/>(дата звернення: 10.03.2024).
12. Даниленко-Кульчицька В. А. Вплив війни на готельно-ресторанний бізнес України. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2022. № 6. С. 19-23.
13. Іванченко Н.О. Інформаційна складова економічної безпеки підприємства та її значення для забезпечення стійкого розвитку національної економіки. *Стратегія розвитку України*. 2021. № 3. С. 124-128.
14. Капліна Т.В., Столярчук В. М., Малюк Л. П., Капліна А. С. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії : навч. посібник. Полтава: ПУЕТ, 2019. 357 с.
15. Картузов Є.П. Методи оцінювання рівня фінансової безпеки підприємства. *Актуальні проблеми економіки*. 2019. № 10 (136). С. 115-123.
16. Корж Н. В., Онищук Н. В. Вплив пандемії COVID-19 на готельну галузь. *Економічний простір*. 2020. № 156. С. 140-143.
17. Купчак Б.Ф. Економічна безпека підприємництва: суть та умови виникнення. *Науковий вісник Львів. держ. ун-ту внутр. справ. Серія екон.* 2010. Вип. 2. С. 334-346.
18. Лугова В.М. Соціальна безпека як ключова підсистема безпеки підприємства. *Бізнес-інформ*. 2021. № 10. С. 69-72.
19. Лупашко А. На початку війни готельний бізнес України обвалився на 90%. Чи є надія на відновлення. URL : [https://forbes.ua/company/na-pochatkuviyni-gotelniy-biznes-ukraini-obvalivsya-na-90-chi-e-nadiya-na-vidnovlennya14102022-9033#:~:text=\(дата звернення 16.03.2024\)](https://forbes.ua/company/na-pochatkuviyni-gotelniy-biznes-ukraini-obvalivsya-na-90-chi-e-nadiya-na-vidnovlennya14102022-9033#:~:text=(дата звернення 16.03.2024)).
20. Мацьків О. О., Шах А. Є. Технічні системи безпеки готельно-ресторанних комплексів. *Вісник Львівського державного університету безпеки життєдіяльності*. 2019. № 9. С. 150-154.
21. Мороз О В., Карачина Н.П., Шиян А.А. Концепція економічної безпеки сучасного підприємства: монографія. Вінниця: ВНТУ, С. 2019. 241.

22. Моргулець О., Коробкіна М., Вофсі П. Інституційні чинники та їх вплив на розвиток готельно-ресторанного бізнесу України. *Економіка та суспільство*. 2023. № 53.

23. Ніколайчук О. А. Тренди розвитку вітчизняної індустрії гостинності в умовах COVID-19. *Економіка. Країнознавство. Туризм*. 2021. № 13. С. 108-114.

24. Омельчук С.С. Визначення сутності поняття «економічна безпека підприємства» та його складових. *Вісник Хмельниць. нац. ун-ту. екон. науки*. 2019. Т. 1. № 6. С. 2019–2022.

25. Офіційний сайт готелю «Франція». URL: <https://hotelfrance.com.ua> (дата звернення: 10.03.2024).

26. Поняття про техніку безпеки. URL: <https://buklib.net/books/35189/> (дата звернення: 10.03.2024).

27. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 10.03.2024).

28. Рібун М.В. Безпека підприємств готельного бізнесу як об'єкт теоретичного дослідження. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія економічна*. 2019. Вип. 1. С. 304-313.

29. Романуха О. М. Організація безпеки діяльності готелю як фактор підвищення його конкурентоспроможності. *Торгівля і ринок України*. 2021. № 2 (50).

30. Рукіна С. О. Концепція забезпечення безпеки сучасного готелю. *Інформатика та інформаційні технології: студ. наук. конф., 20 квітня 2019 р. : матер. конф.* Одеса, ОНЕУ. С. 32-35.

31. Румянцева І. Б., Мендела І. Я. Готельна індустрія України в умовах воєнного часу. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2024. № 11.

32. Самодай В., Рибальченко С., Орищенко Є. Антикризове управління готельним підприємством в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2022. № 44.

33. Стан та перспективи розвитку готельного господарства в Україні 2020–2021 рр. [URL:https://ojs.htek.com.ua/index.php/htek/article/view/126/126](https://ojs.htek.com.ua/index.php/htek/article/view/126/126) дата звернення: 10.03.2024).

34. Стельмашук Н.А. Управління економічною безпекою розвитку підприємства. *Сталий розвиток економіки*. 2019. № 3. С. 68–74.

35. Чаркіна Т. Ю. Стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи. *Економіка та держава*. 2021. № 2. С. 19-23.

36. Шикіна О. Вплив пандемії COVID-19 на міжнародні готельні мережі. *Економіка та суспільство*. 2022. №. 42.

19. Яцькова А. Система безпеки готельних підприємств. *Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих*: матеріали XIII Всеукр. студ. наук.-практ. конф., м. Вінниця, 18 квіт. 2024, Вінниця, 2024.

37. Bakalo N.V., Makhovka V.M Features of the development of international mice tourism. *International periodic scientific journal Modern engineering and innovative technologies*. 2023. Issue 27. Part 2. P. 92–96

38. Moisiienko A. V. Threats to economic security business hotel and restaurant business management. *Bulletin of the Cherkasy Bohdan Khmelnytsky National University. Economic Sciences*. 2019. № 1.

39. Tsviliy S., Gurova D., Nykonenko S. Organizational and legal aspects of tourist formalities in the context of the impact of the COVID-19 pandemic on the economic security of microenterprises. *Scientific Bulletin of the Dnipropetrovsk State Univercity of Internal Affairs : Scientific Journal*. Dnipro: DSUIA, 2020. Special Issue № 1 (109). Pp. 322-329.

40. Tsviliy S., Gurova D., Zhuravlova S. Coronavirus priorities in marketing management of microenterprises in the hospital field. *Електронний науково-практичний журнал «Інфраструктура ринку»*. Одеса: ПУ «Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій; ВД «Гельветика», 2021. №52/2021. С. 120-125.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А



Рисунок А.1 – Номер категорії «Президентський люкс преміум-класу»



Рисунок А.2 – Номер категорії Люкс

ДОДАТОК Б



Рисунок Б.1 – Конференц-зал «Paris»



Рисунок Б.2 – Конференц-зал «Paris»

Продовження Додатку Б



Рисунок Б.3 – Конференц-зал «London»

ДОДАТОК В

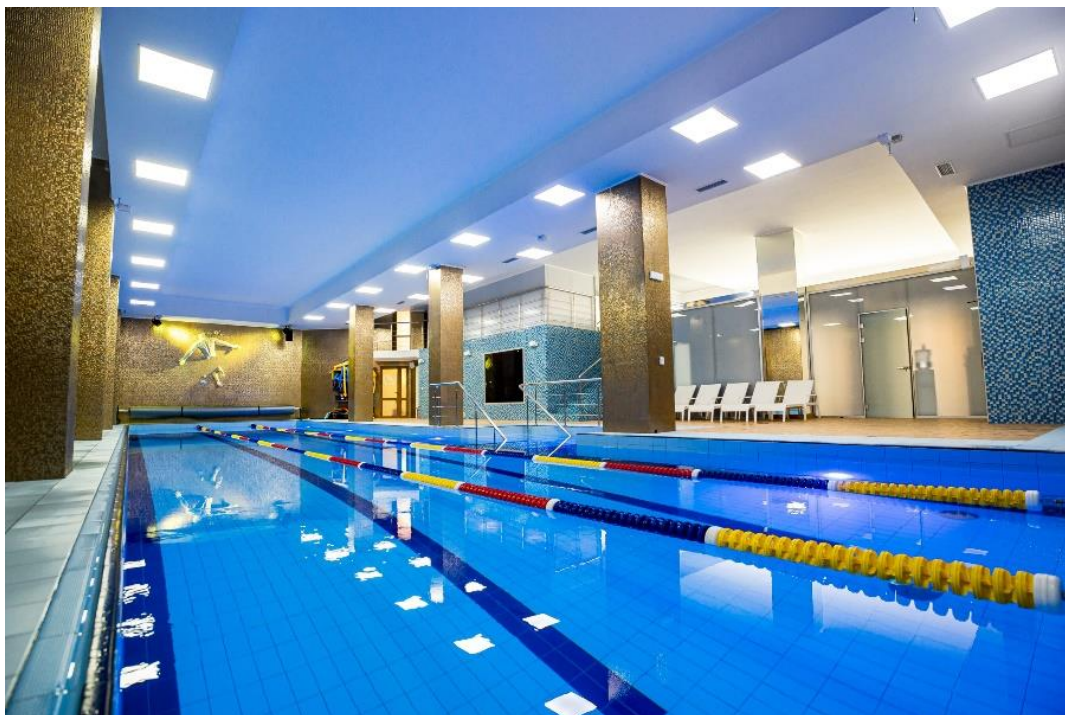


Рисунок В.1 – Аква зона СПА-комплексу Relax Space в готелі «Франція»

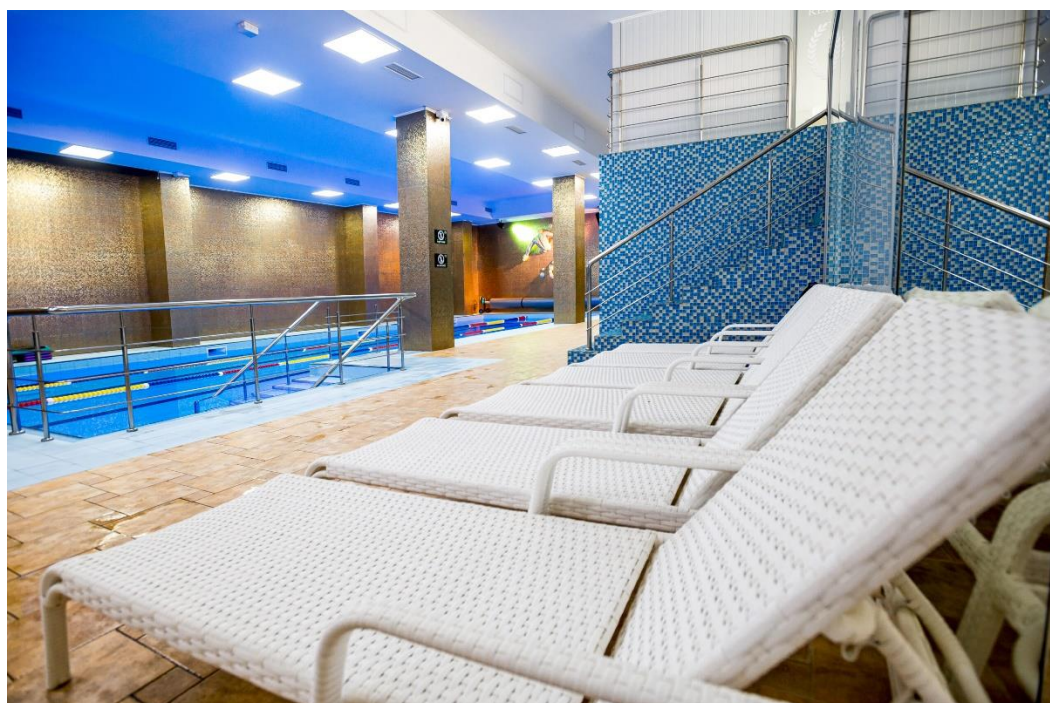


Рисунок В.2 – Аква зона СПА-комплексу Relax Space в готелі «Франція»

ДОДАТОК Г



Рисунок Г.1 – Релакс-зона на даху готелю «Франція»

ДОДАТОК Д

Додаток Д.1 – План удосконалення управління готелю «Франція» під час війни

Назва заходу	Сутність заходу	Відповідальний
Оцінка загроз	Варто ретельно проаналізувати потенційні загрози, пов'язані з війною або конфліктом у вашому регіоні. Також варто врахувати місцеві конфлікти, терористичні акти, можливість евакуації та інші фактори.	Власник і Менеджер готелю
Створення надзвичайного комітету	Важливо сформувати комітет з представників різних відділів готелю. Цей комітет буде відповідальним за розробку та виконання плану управління під час війни	Власник, Менеджер готелю, Головний адміністратор
Контроль доступу та безпека	Варто переглянути та покращити системи контролю доступу, включаючи фізичні бар'єри, системи відеоспостереження та охоронні пристрої. Важливо прослідкувати за забезпеченням всього необхідного для безпеки. Треба, щоб у готелі були силові установки резервного живлення та системи пожежної безпеки.	Власник, Менеджер готелю, Головний адміністратор
Евакуаційні плани	Треба розробити детальні евакуаційні плани та процедури для персоналу та гостей. Необхідно провести тренування та навчання з евакуації, включаючи використання запасних виходів, маршрутів евакуації та точок збору.	Власник, Менеджер готелю, Головний адміністратор
Зв'язок та комунікація	Необхідно забезпечити належний зв'язок зі зовнішнім світом, включаючи місцеві органи влади, постачальників. Треба встановити систему миттєвого повідомлення та мобільні засоби зв'язку для спілкування з персоналом та гостями.	Менеджер готелю
Постачання запасів	Важливо створити запаси харчових продуктів, таких як їжа, вода, медикаменти та інші необхідні засоби.	Менеджер готелю
Тренування та навчання	Не менш важливим пунктом є проведення регулярних тренувань та навчань з персоналом щодо надзвичайних ситуацій, включаючи процедури безпеки, першу медичну допомогу, пожежну безпеку та інші важливі аспекти.	Власник, Менеджер готелю, Головний адміністратор
Система психологічної підтримки	Необхідно забезпечити психологічну підтримку для персоналу та гостей, оскільки війна може мати важкі емоційні наслідки. Також треба надати інформацію та ресурси для управління стресом та психологічними труднощами.	Власник, Менеджер готелю, Головний адміністратор
Стеження за ситуацією	Важливо постійно моніторити ситуацію, отримувати оновлення про поточний стан конфлікту та дотримуватися вказівок відповідних органів влади та експертів.	Власник, Менеджер готелю, Головний адміністратор