

УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ГОСТЕЙ ТА ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Пранович К.О.
здобувач вищої освіти
Миколаївський національний аграрний університет

Готельний бізнес є специфічною сферою послуг, в якій аспект безпеки відіграє визначальну роль у забезпеченні ефективного функціонування та сталого розвитку. Значення безпеки в цьому контексті не обмежується лише захистом життя та майна гостей, а охоплює також формування позитивного іміджу закладу, підвищення рівня задоволеності клієнтів та забезпечення стабільності трудових процесів.

Безпека в готелі є ключовим фактором комфорту та довіри гостей, які очікують надійної захисту свого особистого простору та матеріальних цінностей. Відповідний рівень безпеки створює передумови для позитивного досвіду перебування [1], що, в свою чергу, впливає на загальне сприйняття якості обслуговування та конкурентоспроможність готелю. Порушення безпечної середовища може спричинити негативні наслідки для репутації закладу, зниження рівня довіри клієнтів.

Крім того, високий рівень безпеки сприяє формуванню клієнтської лояльності, адже гості, які відчують себе захищеними, частіше повертаються до готелю у майбутньому. Не менш важливим аспектом є безпека працівників [2], що безпосередньо впливає на їх мотивацію, продуктивність та загальний психологічний клімат у колективі. Таким чином, система забезпечення безпеки в готельному бізнесі є комплексним елементом [3], який інтегрує економічні, соціальні та етичні складові ефективного управління закладом гостинності.

Внутрішні та зовнішні загрози становлять ключовий компонент системи безпеки в готельному бізнесі, оскільки їхнє своєчасне виявлення та усунення є запорукою стабільного функціонування закладу. Усвідомлення характеру таких ризиків дає можливість адміністрації готелів розробляти цілеспрямовані стратегії управління безпекою, спрямовані на запобігання інцидентам і

мінімізацію їх. Внутрішні загрози, як правило, пов'язані з діяльністю персоналу та внутрішніми процесами управління. Одним із найпоширеніших ризиків є крадіжки, що можуть бути вчинені як безпосередньо працівниками готелю, так і за їх сприяння. Такі випадки не лише наносять матеріальних збитків, а й підривають довіру гостей [4].

Іншою суттєвою проблемою є порушення інформаційної безпеки, зокрема несанкціонований доступ до персональних чи фінансових даних клієнтів. Подібні інциденти можуть призвести до витоку конфіденційної інформації, що негативно впливає на репутацію готелю. Також до внутрішніх загроз належать міжособистісні конфлікти у колективі, які здатні порушити гармонію робочої середовища, знизити ефективність праці та створити умови для потенційних інцидентів. Ефективна система внутрішньої безпеки в готелі має базуватися на комплексному підході, який поєднує кадрову політику, контроль доступу до матеріальних та цифрових ресурсів.

Зовнішні загрози становлять не менш значний фактор ризику для готельного бізнесу [5], оскільки вони безпосередньо впливають на безпеку гостей, персоналу та матеріально-технічну базу закладу. Їхній характер часто не залежить від внутрішніх управлінських процесів, проте ефективна система моніторингу та превентивних заходів може суттєво зменшити. Однією з найпоширеніших зовнішніх небезпек є злочинність. Пограбування, вандалізм, крадіжки чи інші протиправні дії поблизу готелю здатні створити атмосферу небезпеки, відлякати потенційних клієнтів і нанести шкоду іміджу закладу. З цієї причини важливими є співпраця з правоохоронними органами, використання систем відеоспостереження та належне освітлення. Серйозну загрозу становитимуть також пожежі та техногенні аварії, які можуть бути спричинені як зовнішніми факторами, так і порушенням стандартів експлуатації обладнання.

Таким чином, аналіз та систематичне управління зовнішніми загрозами є невід'ємною складовою стратегії забезпечення безпеки в готельному бізнесі, що сприяє збереженню репутації закладів готельно-ресторанного бізнесу.

Список використаних джерел

1. Курепін В. М., Іваненко В. С. Туризм під час воєнного стану: організація безпечного відпочинку. Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності: глобальні виклики : матеріали III міжнародної науково-практичної конференції (м. Харків, 1 квітня 2024 р.). Харків : Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2024. С. 37-39. URL:<https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/17467>.

2. Сухорукова А. Л. Відновлення ринку праці в Україні: регіональні аспекти. Моделювання соціально-економічного розвитку в системі забезпечення продовольчої безпеки : зб. тез II Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Миколаїв, 08-09 трав. 2024 р.). Миколаїв : МНАУ, 2024. С. 49-50. <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/17825>.

4. Іваненко В. С., Курепін В. М. Реалізація заходів цивільного захисту у реформах місцевого самоврядування // Екологічні та соціальні аспекти розвитку економіки в умовах євроінтеграції : матеріали X всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Миколаїв, 25-27 жовтня 2023 року). Миколаїв : МНАУ, 2023. С. 265-268. URL:<https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/15758>.

4. Шаркова В. Ю., Сухорукова А. Л. Туристичні ресурси регіонів України в умовах воєнного стану // Маркетингові та організаційні механізми повоєнного розвитку галузі гостинності та туризму України : зб. тез доповідей I Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Харків, 14-15 листопада 2023 року). Частина 1. Харків : НТУ «Харківський політехнічний інститут», 2023. С. 506-509. <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/15926>.

5. Курепін В. М. Іваненко В. С. Взаємодія місцевих органів влади та засобів масової інформації як фактор реалізації інформаційної політики при надзвичайних ситуаціях. Modern Economics. 2025. № 49(2025). С. 124-132. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V49\(2025\)-17](https://doi.org/10.31521/modecon.V49(2025)-17).

*Науковий керівник - Курепін В.М.
канд.екон.наук, доцент, доцент кафедри методики професійного навчання
Миколаївський національний аграрний університет*