

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-64>

УДК 338.482

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ТА СТРАХУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

ENSURING SECURITY AND INSURANCE OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS ENTERPRISES

Валінкевич Наталія Василівна
доктор економічних наук, професор,
Поліський національний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8804-868X>

Тищенко Світлана Володимирівна
кандидат економічних наук,
Поліський національний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5650-5575>

Valinkevych Nataliia, Tyshchenko Svitlana
Polissia National University

Стаття присвячена актуальним питанням визначення безпеки та страхування підприємств готельно-ресторанного бізнесу, а також туризм, що є ключовим питанням у процесі формування, просування та реалізації туристських послуг, а також послуг готелів і ресторанів. Розглядаються основні виклики та загрози безпеці у сфері індустрії гостинності. Встановлено велику значимість індустрії гостинності, а саме, підприємницького сектору (готельно-ресторанного бізнесу та підприємств туристичного бізнесу) в структурі економіки країни в цілому. Досліджено, що питання безпеки та страхування є дуже важливими для розвитку та функціонування всього бізнесу. Проаналізовано види небезпек що можуть виникати в готельному бізнесі, туристичній діяльності та ресторанному господарстві. Особливо відмічена наявність взаємозв'язку між задоволеністю клієнтів якістю послуг і емоційною та поведінковою лояльністю в готельно-ресторанному бізнесі.

Ключові слова: безпека, страхування, ресторан, готель, туризм, готельно-ресторанний бізнес.

The article is devoted to topical issues of determining the security and insurance of hotel and restaurant business enterprises, as well as tourism, which is a key issue in the process of forming, promoting and implementing tourist services, as well as hotel and restaurant services. The main challenges and security threats in the field of hospitality industry are considered. It has been established that the hospitality industry is a combination of various spheres of activity to achieve a single goal – to satisfy the tastes and preferences of customers, whether it is a hotel business, a restaurant business, or a tourist activity. Also, the hospitality industry can act as an independent and complex socio-economic system, it uses various resources for this, such as: material, financial, economic and labor. The great significance of the hospitality industry, namely, the business sector (hotel and restaurant business and tourism business enterprises) in the structure of the country's economy as a whole, has been established. The hospitality industry is an integral part of modern life, and its active development is facilitated by scientific and technical progress and people's desire for new things in travel, food, accommodation, and communication. Modern science considers the hospitality industry as a complex socio-economic system, possessing the most important properties that contribute to the social, economic and humanitarian function of the industry, which determines its role and place in the world system of social relations. It has been studied that security and insurance issues are very important for the development and functioning of the entire business. One of the key principles of providing services in this field is their comfort and safety, which allows to increase the flow of tourists and visitors using the services of the hospitality industry. The types of dangers that may arise in the hotel business, tourist activity and restaurant business are analyzed. The security system in the hotel and restaurant business includes many components, namely people (security service), and locks in halls and other premises, and safes that can be used by guests of the restaurant and hotel complex. Many also consider it a necessary measure to install a video surveillance system, although this sometimes causes disapproval from customers. The presence of a relationship between customer satisfaction with the quality of services and emotional and behavioral loyalty in the hotel and restaurant business was especially noted.

Keywords: security, insurance, restaurant, hotel, tourism, hotel and restaurant business.

Постановка проблеми. Питання безпеки та охорони нині стають однією з причин, що викликають зміни в індустрії гостинності. Більше уваги приділяється рівням злочинності, тероризму, безпеки харчових продуктів, проблемам охорони здоров'я та стихійним лихам. Індустрія гостинності є однією з найбільших, динамічних та привабливих секторів в економічному розвитку. Високі темпи зростання та розвитку, збільшення припливу іноземних інвестицій, розвиток інфраструктури та об'єктів; впровадження нового управлінського та освітнього досвіду впливає на різні сектори економіки, що позитивно сприяє соціально-економічному розвитку країни в цілому. В даний час питання безпеки та охорони важливі не тільки для спільноти, але й завжди були неодмінною умовою для розвитку індустрії гостинності. Тому, тема дослідження є досить актуальною і потребує вивчення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання безпеки та страхування в готельно-ресторанному бізнесі завжди залишаються актуальними, особливо в останні роки, коли весь світ відчув небезпеку з COVID-19 та іншими кризами, що носять як глобальний характер так і мікрорівень, тому цієї темі присвячено багатьох праць, а саме: В. М. Кондель, Н. А. Опанасюк, А. Голод, М. В. Рібун, І. В. Дочинець, З. М. Гадецька, О. О. Більовська, Є. В. Воронюк., А. Ю. Гусак, Г. М. Заваріка, С. С. Слава, Л. Л. Івашина, Н. Г. Гребенник, Ю. С. Десятник, О. В. Круковська та інші. Проте залишається ряд невирішених запитань, які ми маємо опрацювати в даному дослідженні.

Постановка завдання. Основною метою даного дослідження є вивчення основних аспектів проблеми безпеки у сфері готельно-ресторанного бізнесу, а також туризму та виявлення шляхів їх вирішення. Завдання: показати актуальність теми дослідження; розкрити виклики та загрози в індустрії гостинності; встановити особливу значимість готельно-ресторанного бізнесу в індустрії гостинності; дослідити питання безпеки та його значення в готельно-ресторанному бізнесі; проаналізувати види небезпек в готельному, ресторанному бізнесі та туризмі; оцінити взаємозв'язок між смаками та уподобаннями клієнта та якістю наданих послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Індустрія гостинності регулярно стикається з проблемами як регіонального, так і глобального масштабу, як правило, завжди впливає на інтенсивність потоків туристів та

розподіл їх інтересів. Ця чисельність туристів потребує послуги розміщення, харчування, розважання та обслуговування, що саме і забезпечує індустрія гостинності.

Згідно з тлумачним словником Н. Вебстера індустрія гостинності – це сфера підприємництва, що складається з таких видів обслуговування, які спираються на принципи гостинності, що характеризуються щедрістю і дружелюбністю по відношенню до гостей [1]. «Індустрія гостинності виступає як самостійна, складна і відносно відособлена соціально-економічна система, яка приваблює значні матеріальні, фінансові та трудові ресурси» [2, с. 1]. Деякі автори, навпаки вважають, що «індустрія гостинності – це сектор індустрії туризму, що відповідає за розміщення туристів, а також галузі, діяльність яких спрямована на продаж алкогольних напоїв, надання житла, їжі і розважальних заходів» [3, с. 32]. В доповнення, ми можемо також стверджувати, що індустрія гостинності включає і туроператорську, турагентську діяльність тощо.

Поняття безпеки в індустрії гостинності досить широке поняття, яке включає багато небезпек, за які треба відповідати та регулювати, тому слід чітко розібратися, які види небезпек можуть бути яскраво виражені в тому чи іншому напрямку.

Головний принцип ресторанних та готельних систем безпеки – безпека не може забезпечуватися за рахунок комфорту гостей. Саме тому ресторанні та готельні системи безпеки, як правило, в корені відрізняються від «звичайних», що застосовуються в офісах і на підприємствах. Система безпеки в ресторані та в готелі включає багато компонентів. Це і люди (служба охорони), і замки в залах та інших приміщеннях, і сейфи, якими можуть користуватися гості ресторанного та готельного комплексу. Багато хто вважає також необхідним заходом встановлення системи відеоспостереження, хоча це інколи викликає несхвалення клієнтів [18].

В готельному бізнесі зазначені джерела небезпеки також відіграють, дуже важливу роль, що потребує якісного контролю та регулювання. Комплексний підхід передбачає вивчення всіх аспектів організації безпеки в управлінні сучасними готельними комплексами, оптимальним сполученням організаційних, технічних і фізичних заходів попередження і своєчасного реагування на будь-яку небезпечну ситуацію. Ключового значення набуває правильний вибір технічних засобів

і систем безпеки, їх правильне проектування, монтаж і обслуговування) [6, с. 351–353].

У сьогоdnішньому висококонкурентному середовищі бізнес повинен постійно аналізувати середовище, в якому він працює, а також ймовірні ризики функціонування. Усвідомлення наявності ризиків та їх значущість стосується і мандрівників і тому є передумовою для формування в готелі стратегії підвищення безпеки проживання клієнтів та роботи персоналу готелю. Джерела ризику варіюються залежно від різних умов. Загальну класифікацію джерел ризику, яку можна використовувати в управлінській практиці, доцільно охарактеризувати таким чином: фізичне, соціальне, політичне, операційне, економічне, правове, когнітивне та екологічне середовище.

Незалежно від того, чи є інциденти в області безпеки постійною проблемою в місці перебування туриста або результатом певного кризису, вони завжди впливають на сприйняття туристами ризику і, отже, на рішення про поїздку до того чи іншого готелю. Дослідники стверджують, що одним із факторів, що сприяють формуванню сприйняття ризику, є «сприйнятний поріг ризику мандрівника», отже, можна припустити, що перевищення цього порогу призведе до відмови від відвідування тієї чи іншої держави та вибору альтернативного варіанту, відпочинку та розваг де найбільш безпечніше [7].

Іншими словами, безпека пов'язана як з мінімізацією ризиків для життя та здоров'я людського життя, так і із забезпеченням безпеки активів гостей та самого готелю. Отже, діяльність служби безпеки зосереджена на захисті: 1) гостей та їх власності, 2) співробітників; 3) майна готелю. Але основна спрямованість роботи даної служби готелю – це попередження можливих загроз.

За результатами кожної туристського сезону, коли туристські підприємства обслуговують чималі туристичні струми, у ЗМІ регулярно висвітлюються випадки, що наочно демонструють недостатньо якісне обслуговування або порушення норм безпеки туриста. Нещасні випадки трапляються з туристами під час екскурсій, розважальних заходів, піших походів, водних заходів, під час відпочинку в готелях і, звичайно ж, транспорті в ресторанах.

Ресторанний бізнес є дуже актуальним видом діяльності. Організуючи роботу ресторану, слід продумати систему безпеки клієнтів. Слід виключити можливість отруєнь та використання неякісних продуктів. Потрібен контроль над чистотою в головному

залі, кухні та інших приміщеннях ресторану. Велику роль грає захист від дій відвідувачів. Люди, що випили, можуть пошкодити майно. Нерідко клієнти викрадають. Вони крадуть ложки, перечниці, окремі елементи декору, намагаються піти не розплатившись.

На безпеку ресторану дуже сильно впливає місце розташування. Це має бути спокійний район з позитивною репутацією біля автомобільної траси. Ресторан слід розміщувати у будинках неподалік міліцейських дільниць або від передбачуваного пункту охорони. Обов'язкові працівники служби безпеки у самому приміщенні. Вони зможуть простежити за клієнтами та здійснити контроль над тими, хто входить до ресторану.

У ресторані бажано знаходження медпункту чи лікаря, який зможе надати першу допомогу у разі характерних для закладу громадського харчування ситуацій. Відвідувач може подавитися, порізатися столовим приладом, ймовірно, поява алергії на якийсь інгредієнт.

Щоб уникнути отруєнь, слід перевіряти якість продуктів поза рестораном і на кухні перед приготуванням страв. Важливо стежити за гігієною у приміщеннях та надавати клієнтам все для здійснення правильної техніки миття рук. При оформленні ресторану необхідно продумати способи евакуації людей у разі екстрених ситуацій та аварій. Охорона повинна знати, що робити під час пожежі, вибуху та інших надзвичайних обставин. У ресторані потрібен вогнегасник та запасний вихід. Подбати про безпеку закладу та клієнтів краще до відкриття.

Для покращення безпеки в ресторанному бізнесі в сьогодення, особливо в умовах COVID-19, необхідно здійснювати оцінку ризиків. Оцінка ризиків допоможе здійснювати керування ризиками та захищати людей. Необхідно визначити, що може викликати передачу вірусу, хто може наражатися на ризик, наскільки велика ймовірність того, що хтось може зазнати зараження, і вжити заходів для усунення або контролю ризику. Необхідно суворо дотримуватися відповідних встановлених правил, а саме: збільшувати частоту чищення поверхонь; додавання більше станцій для дезінфекції рук; використання масок для обличчя; примус до соціального дистанціювання; збільшення вентиляції; контроль за фізичним станом працюючих.

Безпека завжди була найважливішою проблемою людства у всіх сферах діяльності. Людина з моменту свого зародження нара-

жається на небезпеки, що змінюються, природного, техногенного, антропогенного, біологічного, соціального, екологічного характеру. Розвиток туризму здійснюється у певному природному та соціальному середовищі, яке надає вирішальний вплив на її результати. Цей вплив не завжди буває сприятливим. Небезпеки фізичного та соціального характеру повинні братися до уваги суб'єктами індустрії туризму, яким слід мінімізувати та запобігати різноманітним загрозам безпеці туристичної діяльності. Відповідно поняття «безпека» визначається як стан захищеності життєво важливих інтересів особистості, суспільства та держави від внутрішніх та зовнішніх загроз. Під життєво важливими інтересами розуміється сукупність потреб, задоволення яких надійно забезпечує існування та можливості прогресивного розвитку особистості, суспільства, держави. Також, безпека туристської поїздки включає в себе особисту безпеку туристів, збереження їх майна, а також не нанесення шкоди природному середовищу під час подорожі.

Поняття безпеки в сфері туризму передбачає відсутність небезпек для життя, здоров'я та майна туристів або екскурсантів, а також їх дбайливе ставлення до навколишнього середовища, матеріальним та духовним цінностям суспільства, без небезпеки держави.

В туристській діяльності у процесі надання послуг можуть виникати джерела небезпеки природного, техногенного, соціального характеру, а також джерела небезпеки. В Законі України «Про туризм сказано, що: безпека в галузі туризму – сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму [4]. В Україні відпрацьовано механізм страхування туристів: медичне – від нещасного випадку, а також страхування цивільної відповідальності та транспортних засобів [4]. Також держава забезпечує захист законних прав та інтересів іноземних туристів відповідно до законодавства та міжнародних договорів України й гарантує захист законних прав та інтересів громадян України, які подорожують за кордон [5]. До ризиків у туризмі відносяться травмо-небезпека, пожежонебезпечність, гідрометеорологічна небезпека, біологічна, екологічна, токсикологічна, радіоактивна, криміногенна, військово-політична небезпека, а також специфічні ризики.

Експерти видання South China Morning Post склали рейтинг під час смерті туристів

під час відпочинку. На першій позиції, згідно світової статистики, знаходяться дорожньо-транспортні пригоди. На другому місці – зловживання наркотичними засобами. Третя позиція – це нещасні випадки у воді. На четвертому місці – алкоголь, що підштовхує туристів на всілякі «під віги». П'ятою причиною смерті туристів експерти називають тварин. На шостій позиції – "селфі", точніше, бажання туристів сфотографувати себе на камеру смартфона в найнебезпечніших місцях чи ситуаціях [9].

Як ми бачимо, проблема забезпечення безпеки та якості обслуговування туристів актуальна не тільки в Україні, але й за кордоном. Якщо поглянути на причини нещасних випадків глибше, то розкриються обставини, пов'язані з недостатньою якістю організації відпочинку туристів або так званим людським фактором. Чиясь неухважність, недбалість чи не знання можуть призвести до сумних наслідків, тому до специфічних ризиків відноситься і непрофесіоналізм персоналу. В свою чергу, професійна майстерність є «психічним новоутворенням, що виявляється у високому рівні розвитку знань, навичок, умінь, професійно важливих якостей особистості, що забезпечують її успіх у даній професійній діяльності» [10]. Професійна майстерність означає, що працівник засвоїв необхідні вимоги і стандарти, що пред'являються до фахівця, який працює в даній сфері діяльності, і здатний самостійно здійснювати професійну діяльність, у тому числі та на творчому рівні.

Висновки. Отже, з урахуванням важливої економічної ролі індустрії туризму, а також вагомого впливу різних чинників на діяльність готелів, ресторанів туристичного бізнесу можемо констатувати, що категорії безпеки та страхування повинні бути предметом сучасних наукових пошуків та досліджень і потребують додаткового обґрунтування, зокрема в контексті актуальних напрямів державного регулювання. Досвід останніх років наочно демонструє неповну готовність індустрії гостинності не тільки планувати ризикові ситуації, а й оперативно реагувати на їх виникнення, забезпечуючи для туристів, відвідувачів комфортні умови – найважливішу складову послуг гостинності. Головною стратегією державного регулювання є забезпечення безпеки але все ж таки слід вважати перетворення підвищення безпеки на стійку тенденцію, виключивши за рахунок запобіжних заходів саму можливість виникнення небезпечних ситуацій та подій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Вебстер Н. *Тлумачний словник*. URL: <http://slovar-vocab.com/english/merriam-webster-dictionary.html> (дата звернення: 03.07.2022).
2. Скобкін С. С. Чи є у нас індустрія гостинності? *Парад готелів*. 2000. № 4. С. 1–6.
3. Першчиць А. І. Гостинність. *Звід етнографічних понять та термінів Вип. 1: Соціально-економічні відносини та соціонормативна культура*. Москва : Наука, 1986. С. 39.
4. Про внесення змін до Закону України «Про туризм»: Закон України від 28.06.2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1282-15#Text> (дата звернення: 03.07.2022).
5. Фокін С. П. Транспортування туристів спеціалізованими організаціями під час виникнення надзвичайних ситуацій. *Взаємодія транспорту і туризму: тенденції, проблеми, перспективи* : зб. наук. пр. Київ : Принт-центр, 2012. С. 174–177.
6. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібник. Київ, 2015. С. 351–353.
7. «Зелені» технології в індустрії гостинності. URL: <https://www.frontdesk.ru/article/zelenyetehtnologii-v-industrii-gostepriimstva> (дата звернення 13.07.07.2022).
8. Шесть основных причин смерти туристов. URL: <https://www.tourprom.ru/news/39239> (дата звернення 03.07.2022).
9. Кокун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця : монографія. Київ, 2012. 200 с.
10. Завадинська О. Ю., Литвиненко Т. Є. Організація ресторанного господарства за кордоном : навч. посіб. Київ, 2013. 200 с.

REFERENCES:

1. Webster N. *Tlumachnyi slovnyk* [Explanatory dictionary]. Available at: <http://slovar-vocab.com/english/merriam-webster-dictionary.html> (accessed 03.07.2022).
2. Skobkin S. S. (2000) Chy ye u nas industriia hostynnosti? [Do we have a hospitality industry?]. *Parade of hotels*, no. 4, pp. 1–6.
3. Pershchits A. I. (1986) Gostepriimstvo [Hospitality]. In Yu.V. Bromley, G. Shtrobakh (Eds), *Svod etnograficheskikh ponyatiy i terminov* [Collection of ethnographic concepts and terms] (Vol. 1: Sotsial'no-ekonomicheskie otnosheniya i sotsionormativnaya kul'tura [Socio-economic relations and socionormative culture], p. 39). Moscow: Nauka.
4. Pro vnesennia zmin do Zakonu Ukrainy «Pro turyzm»: Zakon Ukrainy vid [On amendments to the Law of Ukraine "On Tourism": Law of Ukraine dated]. 28.06.2015. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1282-15#Text> (accessed 03.07.2022).
5. Fokin S. P. (2010) Transportuvannia turystiv spetsializovanyimi orhanizatsiiamy pid chas vynyknennia nadzvychainykh sytuatsii [Transportation of tourists by specialized organizations during emergency situations]. *Vzaiemodiiia transportu i turyzmu: tendentsii, problemy, perspektivy* zb. nauk. pr. Kyiv: Prynt-tsentr, pp. 174–177.
6. Ahafonova L. (2015) *Turyzm, hotelnyi ta restorannyi biznes: tsinoutvorennia, konkurentsii, derzhavne rehuliuвання: navch. posibnyk* [Tourism, hotel and restaurant business: pricing, competition, government regulation]. Kyiv. (in Ukrainian)
7. "Zelenni" tekhnolohii v industrii hostynnosti ["Green" technologies in the hospitality industry]. Available at: <https://www.frontdesk.ru/article/zelenyetehtnologii-v-industrii-gostepriimstva> (accessed 13.07.2022).
8. Shest osnovnykh prychn smerty turystov [Six main causes of death of tourists]. Available at: <https://www.tourprom.ru/news/39239> (accessed 03.07.2022).
9. Kokun O. M. (2012) *Psykhologhiia profesiinoho stanovlennia suchasnoho fakhivtsia* [Psychology of professional development of a modern specialist]. Kyiv. (in Ukrainian)
10. Zavadynska O. lu., Lytvynenko T. Ie. (2013) *Orhanizatsiia restorannoho hospodarstva za kordonom* [Organization of restaurant business abroad]. Kyiv. (in Ukrainian)