

Слатвінський М. А., канд. екон. наук, доцент
Уманський державний педагогічний університет
імені Павла Тичини
Умань, Україна

ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ БЕЗПЕКИ СУБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Безпека суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу передбачає не тільки забезпечення захисту клієнтів від кримінальних посягань, але й використання систем захисту попереджувального характеру від надзвичайних подій. Імідж закладу, відповідно його дохідність, залежатимуть від гарантій безпеки людей, що проживають в готелі чи відвідують ресторан, що зумовлює необхідність ретельного дослідження організаційних аспектів забезпечення безпеки суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу.

Основними завданнями заходів безпеки, що розробляються і впроваджуються цими суб'єктами, є:

- забезпечення охорони і безпеки клієнтів та їх особистого майна;
- підтримання громадського порядку і забезпечення належної поведінки клієнтів;
- забезпечення конфіденційності та спокою відвідувачів;
- забезпечення захисту суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу та їх майна від злочинних посягань;
- забезпечення можливості негайного і ефективного реагування у випадку настання надзвичайних подій персоналу або представників спеціальних відомств (наприклад, поліції, швидкої допомоги тощо);
- забезпечення належної поведінки, а також сумлінності та чесності персоналу [2, с. 324-326].

Вагоме значення при виробленні комплексу заходів безпеки суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу мають аналіз функціонування об'єкта, виявлення найбільш вразливих зон і особливо небезпечних загроз, складання всіх можливих сценаріїв кримінальних дій і вироблення адекватних заходів протидії.

Забезпечення безпеки суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу має базуватися на основних положеннях:

- формування цілей забезпечення безпеки цих суб'єктів;
- визначення переліку можливих загроз, оцінювання рівня ризиків;
- застосування комплексного підходу на основі взаємного поєднання організаційних, технічних та фізичних заходів;
- забезпечення гнучкості та керованості комплексу безпеки;
- можливість розвитку, модернізації та адаптації комплексу безпеки.

Ефективне вирішення проблем безпеки суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу вимагає комплексного підходу, що базується на оптимальному поєднанні організаційних, технічних і фізичних заходів попередження і своєчасного реагування на будь-яку надзвичайну ситуацію.

Організаційні заходи включають: спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і працівників служби безпеки; комплекс заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки; технології готельно-ресторанного обслуговування; принципи організації охорони різних категорій публічних місць, номерів і службових приміщень; регламентацію дій працівників у надзвичайних ситуаціях [1, с. 251-253].

Кадрові заходи з убезпечення та реагування на надзвичайну ситуацію мають передбачати:

- розробку детальних інструкцій щодо дій у всіх можливих позаштатних ситуаціях та ознайомлення з ними персоналу;
- вироблення простих, інтуїтивно зрозумілих правил дій для клієнтів закладів готельно-ресторанного бізнесу в позаштатних ситуаціях;
- регулярне проведення занять з підвищення рівня підготовки працівників служби безпеки та користування технічною апаратурою;
- організацію підготовленості персоналу до дій у позаштатних ситуаціях та додаткове навчання у випадку оновлення інструкцій та технічних засобів безпеки;

– інших заходів з підвищення рівня технічного обслуговування комплексу заходів безпеки закладів готельно-ресторанного бізнесу.

Невід’ємною складовою сучасної концепції безпеки є вироблення адекватних організаційно-технічних заходів із протидії небезпечним ситуаціям; застосування новітньої складної техніки, що обумовлює необхідність перегляду підходів до організації роботи різних служб.

Сучасні професіонали в сфері безпеки з метою упередження загроз як для закладів готельно-ресторанного бізнесу, так і їх клієнтів мають комплексно застосовувати технічні засоби. Так, при забезпеченні контролю доступу та підтримання громадського порядку, вироблення комплексу заходів з протипожежного захисту широко мають використовуватися системи електронних карткових замків, сейфи, системи охоронної сигналізації та відеоспостереження тощо.

Застосування названих заходів безпеки не тільки убезпечить клієнтів під час їх перебування в закладах готельно-ресторанного бізнесу, а й самих співробітників, в тому числі, наприклад, від необґрунтованих звинувачень, власників – від непередбачуваних втрат. Зазначене, в комплексі з іншими заходами, сприятиме підвищенню іміджу закладу та зростанню його дохідності.

Забезпечення безпеки суб’єктів готельно-ресторанного бізнесу, таким чином, потребує додаткового детального опрацювання та вироблення відповідних інструктивних матеріалів, вивчення технічних аспектів, які забезпечать оптимальне співвідношення «витрати/ефективність» і, насамперед, гарантуватимуть безпеку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Кабушкин Н. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Н. Кабушкин, Г. Бондаренко, – 3-е изд., перераб. и доп.. – Мн.: Новое знание, 2002. – 367 с.
2. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: підручник / Х. Й. Роглев. – К.: Кондор, 2009. – 408 с.