

Вискушенко Дарина Русланівна

здобувачка вищої освіти

Павлова Світлана Іванівна

к.е.н., доцент

Житомирський державний університет імені Івана Франка

м. Житомир

СУЧАСНІ СИСТЕМИ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ: ВІД ФІЗИЧНОГО ЗАХИСТУ ДО КІБЕРСТІЙКОСТІ

Готельно-ресторанний бізнес належить до тих сфер економіки, де безпека безпосередньо впливає на життя, здоров'я та задоволеність споживачів. В умовах повномасштабної війни, коли країна зіткнулася з безпрецедентними загрозами – ракетними обстрілами, терористичними атаками, кіберінцидентами та економічною нестабільністю – тема формування надійних систем безпеки у закладах гостинності набула критичного значення. Відвідувачі сьогодні оцінюють готель або ресторан не лише за якістю страв чи комфортом номерів, а й за здатністю закладу захистити їх у надзвичайній ситуації. Тому безпекова складова поступово перетворюється на вирішальний фактор конкурентоспроможності [1; 8].

Пандемія COVID-19 вже продемонструвала вразливість індустрії гостинності до глобальних загроз, однак війна додала зовсім нові виклики. Як зазначається у звітах галузевих асоціацій, з початком повномасштабного вторгнення ринок ресторанного господарства скоротився з 36 500 до 32 000 закладів. Попри це, сектор демонструє неймовірну адаптивність: у 2024 році доходи закладів зросли на 46% порівняно з 2023 роком, а середній чек – на 42% (частково завдяки курсовим коливанням). Найбільш стійкими виявилися підприємства західних областей (Львів, Івано-Франківськ, Ужгород), а також ті, що розташовані в підвальних або напівпідвальних приміщеннях. Взимку 2023-2024 років, під час тривалих відключень електроенергії, багато ресторанів і кафе фактично виконували функцію «пунктів незламності», надаючи відвідувачам можливість зігрітися, зарядити пристрої та скористатися Wi-Fi. Така соціальна місія, як доводить практика, формує надзвичайно високий рівень лояльності та репутаційний капітал [3; 4].

Безпеку в закладах готельно-ресторанного господарства доцільно розглядати на трьох взаємопов'язаних рівнях. Перший – фізична безпека: захист життя та здоров'я гостей і персоналу, контроль доступу, протипожежний захист, відеоспостереження, охорона майна. Другий – санітарно-епідеміологічна безпека, актуальність якої зросла після пандемії: належне зберігання продуктів, гігієна персоналу, якість води, чистота приміщень. Третій – кризова безпека: готовність до дій під час повітряних тривог, обстрілів, техногенних аварій або масових заворушень. Ключовим принципом ефективної

безпекової системи є її комплексність і проактивність: загрози мають не просто усуватися, а прогнозуватися та запобігатися [5; 7].

Сучасні технологічні рішення значно розширюють можливості закладів у сфері захисту. Так, система мініатюрної універсальної сигналізації Cavius Nano дозволяє оперативно сповіщати персонал про задимлення, підвищення температури або несанкціоноване проникнення. «Розумні» замки Livolo, які керуються через смартфон, картку або пін-код, не лише зручні для гостей, але й значно надійніші за традиційні механічні замки. Тривожні кнопки, розташовані в прихованих місцях (адміністраторська стійка, каса, офіс керівництва), у разі небезпеки миттєво активують звукову та візуальну сигналізацію.

Однак жодні технології не будуть ефективними без належного людського фактору. Персонал закладу – від покоївки до бармена – має стати активним агентом безпеки. Це означає, що кожен співробітник повинен знати, як діяти під час повітряної тривоги, де розташоване найближче укриття, як користуватися вогнегасником, кому повідомити про підозрілий предмет або незнайомця. Саме тому в провідних готельних мережах запроваджується система регулярних тренінгів з безпеки, які включають не лише інструктажі, а й практичні навчання з евакуації, надання першої допомоги, психологічної підтримки. Як свідчить аналіз, заклади, що інвестують у підготовку персоналу, демонструють значно вищу стійкість у кризових ситуаціях і користуються більшою довірою гостей [6; 8].

Не менш важливим є формування культури безпеки в закладі. Йдеться не про формальне дотримання інструкцій, а про внутрішнє переконання кожного працівника в тому, що безпека – його особиста відповідальність. Це досягається через системне навчання, постійне вдосконалення нормативно-правової бази (облік змін законодавства, адаптація локальних актів) та формування єдиного понятійного апарату. Розроблена науковцями модель формування компетенцій фахівців служби безпеки включає вісім послідовних етапів: аналіз чинного законодавства, виявлення специфічних загроз для конкретного закладу, розробка внутрішніх регламентів, навчання персоналу (теоретичне та практичне), відпрацювання навичок на симуляціях, оцінювання ефективності, корекція програм і повторні цикли навчання. Такий підхід забезпечує неперервність професійного розвитку [6; 7].

Окремим аспектом проблеми є кібербезпека. Готельно-ресторанні заклади дедалі частіше використовують автоматизовані системи бронювання, POS-термінали, CRM-платформи, хмарні сервіси управління. Це робить їх мішенню для хакерських атак, витоку персональних даних гостей або фінансового шахрайства. У вітчизняній практиці поки що мало уваги приділяється захисту інформаційних систем готелів, однак світові тенденції свідчать про нагальну потребу впровадження стандартів кібергігієни, двофакторної автентифікації, регулярного аудиту безпеки програмного забезпечення [4; 8].

Практичний досвід українських закладів, які працюють під час війни, дає багато прикладів успішної адаптації. Мережа Lviv Croissants (найбільша в

Україні – 153 заклади, ще 11 у Польщі) продемонструвала вражаючу стійкість завдяки поєднанню бюджетного формату, зручного розташування та активної соціальної позиції. Інші відомі мережі («П'яна вишня», «Чорноморка», Chin-Chin) відкрили філії за кордоном – у Молдові, Польщі, Румунії, Словаччині, Угорщині, Латвії, Болгарії, Чехії, ОАЕ. Це дозволило зберегти бренд, робочі місця та продовжувати фінансову підтримку України. Важливо, що всі ці заклади впровадили посилені заходи безпеки: укриття, генератори, запаси їжі та води, чіткі протоколи евакуації [3; 4].

Таким чином, забезпечення безпеки у закладах готельно-ресторанного господарства – це не одноразова акція, а безперервний, динамічний процес, що охоплює інженерно-технічні, організаційні, правові, кадрові та психологічні компоненти. В умовах воєнного стану він потребує постійного моніторингу загроз, гнучкості управлінських рішень, готовності до швидкої зміни протоколів. Найбільш конкурентоспроможними виявляться ті заклади, які зможуть не лише захистити гостей і персонал, але й створити атмосферу безпеки як частину бренду. Перспективи подальших досліджень полягають у поглибленні механізмів інтеграції фізичної, санітарної, інформаційної та психологічної безпеки в єдину систему управління ризиками готельно-ресторанного підприємства, а також у розробці галузевих стандартів безпеки для післявоєнної відбудови.

Список літератури

1. Бісєць 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, 2019. С. 159-161.
2. Більовська О.О. Формування системи забезпечення безпеки послуг як інструмент підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна*. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. 2019. № 6. С. 138-142.
3. Встояти під час війни: як працюють готелі України. URL: <https://commercialproperty.ua/analytics/vstoyati-pid-chas-viyni-yak-pratsyuyut-goteli-ukraini/> (дата звернення: 11.03.2025).
4. 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.
5. Мацьків О.О., Шах А.Є. Технічні системи безпеки готельно-ресторанних комплексів. *Вісник Львівського державного університету безпеки життєдіяльності*. 2019. № 9. С. 150-154.
6. 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.

7. Романуха О.М., Горіна Г.О., Халілова-Чуваєва Ю.А., Приймак Н.С., Ніколайчук О.А. Організація безпеки діяльності готелю як фактор підвищення його конкурентоспроможності. *Торгівля і ринок України*. 2023. Вип. 2(50). URL: <https://doi.org/10.33274/2079-4762-2021-50-2-84-92> (дата звернення: 18.04.2025).

8. Сущенко О.А., Ахмедова О.О., Єрмаков І.О. Вплив репутації на безпеку підприємств ресторанного господарства. *Центрально-український науковий вісник. Економічні науки*. 2023. Вип. 10(43). С. 88-97.