

УДК 65.012.8 (33)+657.471

**О. Й. Хомин,
Л. В. Теодорович****БЕЗПЕКА КЛІЄНТІВ ТА ПЕРСОНАЛУ
ЯК СКЛАДОВА ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ
ПІДПРИЄМСТВ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Досліджено особливості функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Виокремлено складові економічної безпеки суб'єктів (клієнтів та персоналу) підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Запропоновано безпеку клієнтів підприємств готельно-ресторанного бізнесу розглядати із врахуванням таких складових: соціальної, психологічної, економічної, продовольчої, екологічної, інформаційної, кримінальної.

До основних складових безпеки персоналу закладів підприємств готельно-ресторанного бізнесу віднесено: соціальну, психологічну, економічну, кримінальну тощо. Окреслено завдання гарантування безпеки підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Ключові слова: підприємства готельно-ресторанного бізнесу, клієнти, персонал, соціальна, психологічна, економічна, продовольча, екологічна, санітарно-епідеміологічна, матеріально-технічна, інформаційна, кримінальна складові.

Постановка проблеми. Інтеграції української економіки в Європейську спільноту сприяє розвиток туризму, який, своєю чергою, ґрунтується на функціонуванні інфраструктури гостинності підприємств готельно-ресторанної бізнесу. Саме тому ефективність їхньої діяльності має важливе значення і для вітчизняної економіки, і для задоволення потреб підприємців та клієнтів. Ефективне функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу передбачає отримання максимального прибутку, що можливе при повному їх заповненні задоволеними клієнтами. Готельно-ресторанний бізнес в своїй діяльності постійно стикається з різними небезпеками та загрозами. Серед них насамперед є загрози втрати клієнтів.

Незадоволення закладами готельно-ресторанного бізнесу засноване також на незадоволенні послугами, які клієнт хоче отримати. Тому визначення загроз та небезпек для клієнтів і персоналу є першочерговим завданням щодо забезпечення безпеки підприємств готельно-ресторанного бізнесу (ПГРБ).

Актуальність нашого дослідження полягає в тому, що в Україні готельно-ресторанний бізнес починає стрімко розвиватися і ми можемо передбачити, що готельно-ресторанна справа стане найпоширенішим видом малого підприємництва. Останнє буде спричинено високою ліквідністю вкладеного в нього капіталу. Це обумовлює «боротьбу за клієнта» шляхом забезпечення його безпеки з одночасним гарантуванням економічної безпеки закладу, що в перспективі призведе до високої конкурентоспроможності на ринку послуг.

Стан дослідження. І у вітчизняній, і в зарубіжній науковій літературі розглядаються питання систем економічної безпеки суб'єктів господарювання. Досліджуються також методологічні підходи до формування систем економічної безпеки підприємств. Питання економічної безпеки підприємств розглядаються у працях З. Варналія, В. Гейця, О. Головка, Я. Жаліла, З. Живко, О. Ляшенко, В. Мунтян, Г. Пастернак-Таранушенко, С. Покропивного, С. Реверчука, Х. Роглева, М. Камлика, І. Мойсенко, І. Школи, А. Штангрета та інших. Незважаючи на

значний доробок, хочемо зосередитись на з'ясуванні складових забезпечення безпеки клієнтів та персоналу ПГРБ.

Метою статті є виокремлення складових економічної безпеки суб'єктів (клієнтів та персоналу) підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Виклад основних положень. Залежно від напрямів забезпечення безпеки можемо розглядати економічну безпеку підприємств готельно-ресторанного бізнесу як шлях мінімізації загроз зовнішнього і внутрішнього середовища, що дає змогу гарантувати надання клієнтам високоякісних послуг за умови максимально ефективного економічного функціонування закладу використання його ресурсного та кадрового потенціалу і підвищення конкурентоспроможності.

Забезпечення економічної безпеки ПГРБ розглядаємо на зовнішньому та внутрішньому рівні. На зовнішньому рівні – це захищеність інтересів ПГРБ від загроз на ринку, а саме від дій органів державної влади, конкурентів, постачальників, партнерів та інвесторів, споживачів, природних та техногенних катастроф, терористичних чи кримінальних проявів.

На внутрішньому рівні – це захист інтересів ПГРБ від загроз, що виникають і можуть виникнути в межах підприємства: йдеться про неефективне планування та управління, недосконала ринкова стратегія, невідповідне ціноутворення і недосконала кадрова політика, недостатній рівень дисципліни, порушення збереження конфіденційної інформації, відтік кваліфікованих кадрів, аварії, пожежі, вибухи тощо.

Згадані загрози негативно впливають не лише на діяльність ПГРБ, але і на клієнтів та персонал. Скажімо, забезпечення безпеки клієнтів ПГРБ призводить до зростання попиту на ці підприємства і як наслідок до збільшення конкурентоспроможності. З іншого боку, безпека персоналу сприяє росту високоякісних послуг за умови максимально ефективного економічного функціонування.

ПГРБ повинні неупинно контролювати стан економічної безпеки і не заводити його в кризові періоди. Отже, постійна увага до ефективного функціонування підприємства (ресторану або готелю) мусить передбачати систему дій, що дають змогу мінімізувати різні загрози і дозволить досягти високого рівня завантаженості.

Звісно, загрози для клієнтів та для персоналу ПГРБ дещо спільні, але й мають свої особливості. Наприклад, забезпечення економічної безпеки клієнта сприятиме у перспективі отриманню високого доходу підприємства.

Безпека клієнтів ПГРБ розглядається нами із врахуванням таких складових, як-от: соціальна, психологічна, економічна, продовольча, екологічна, інформаційна, кримінальна.

Соціальна безпека трактується як шлях мінімізації загроз соціального характеру, а саме: доступність послуг різним верствам населення (молоді, студентам, пенсіонерам, людям з обмеженими можливостями тощо) та гарантія забезпечення відповідності стандартам якості послуг.

Психологічна безпека клієнта полягає у створенні комфортних умов, що забезпечуватимуть стан психологічної захищеності гостя, його хороший настрій та задоволення від наданих послуг і перебування в закладі. Сприятиме цьому не тільки дизайн інтер'єру, але й високий рівень сервісу, забезпечений привітним та уважним персоналом.

Економічну безпеку клієнта розглядаємо як мінімізацію загроз щодо збереженості його майна, відповідності якості сервісу та ціни за нього.

Забезпечення продовольчої безпеки передбачає надання клієнтам високоякісних продуктів, гарантування правильності їх руху, приготування та зберігання, що означатиме свіжість та якість страв. Це можна буде забезпечити за дотримання санітарно-гігієнічних і протиепідеміологічних правил і норм щодо:

- технологічних процесів приготування та зберігання продуктів;
- використання питної води, що відповідає епідеміологічним нормам і стандартам;
- технологічного устаткування та інвентаря;
- обробки (миття, прання, прасування, збереження тощо) столового приладдя та білизни;
- миття та зберігання посуду;
- дотримання персоналом особистої гігієни та охорони власного здоров'я території, місць загального користування, приміщень будинків, майданчиків, пляжів і різних споруд для відвідувачів.

Забезпечення екологічної безпеки мусить гарантувати мінімізацію шкідливих чинників, які при певній інтенсивності можуть негативно впливати на фізіологічні функції організму людини. Їх ми поділяємо на хімічні, фізичні та біологічні.

До хімічних відносимо хімічні елементи або сполуки у складі використаних будівельних матеріалів, повітря, води, продуктів (ГМО, консерванти, стабілізатори, нітрати, важкі та радіоактивні метали).

До фізичних чинників, що впливають на клієнта, – температуру повітря в приміщенні, вологість та рух повітря, атмосферний тиск, шум, шкідливе випромінювання.

Біологічні чинники – їстівні рослини, м'ясо тварин та птахів, яйця, які становлять основу харчових продуктів, що можуть містити бактерії, віруси, паразити і бути причиною захворювань.

Розглядаючи питання створення ПГРБ, потрібно враховувати екологічні ареали для його розвитку.

Залежно від кількості на певній території населення та особливостей виробництва, впливу різних факторів, здебільшого техногенного походження, всю територію можна умовно поділити на:

- 1) території екологічної безпеки – безпечні, без забруднення;
- 2) території екологічного ризику – з незначним (помірним забрудненням) перевищенням нормативів забруднення, в яких відбулися помітні негативні, але ще оборотні зміни навколишнього середовища;
- 3) території екологічного загрози – забруднені та дуже забруднені, де відбулися стійкі негативні важкооборотні зміни навколишнього середовища, що становлять загрозу здоров'ю населення;
- 4) території екологічної небезпеки – надзвичайно забруднені з посиленням ризику для здоров'я населення, в яких відбулися або/чи відбуваються глибокі й необоротні зміни навколишнього середовища, що викликали масове погіршення здоров'я населення і в яких існує ризик проживання населення;
- 5) території екологічної катастрофи – з повною втратою продуктивності відновлювальних ресурсів, незворотним порушенням екосистем, що загрожують здоров'ю місцевого населення і де проживання населення неможливе.

Згідно з нашими розрахунками, в Україні до безпечних територій можна віднести лише гірські масиви та природні парки, які є «безпечними місцинами» держави [1, с. 175–190].

Забруднення, що знаходиться у повітряному та водному середовищі, різними шляхами потрапляє в організм людини. Приміром, недотримання санітарних норм, технологічних процесів в умовах промислового виробництва сировини та продукції харчування, його упакування, зберігання та транспортування стають джерелом зараження харчових продуктів шкідливими речовинами. Ризик надходження шкідливих речовин у організм людини збільшується за умови накладання різних шкідливих факторів один на один.

Так, продукти тваринного походження забруднюються різноманітними речовинами. Джерелом їхнього надходження, як правило,

є різні кормові добавки, лікарські та хімічні препарати, яких використовують для підвищення продуктивності сільськогосподарських тварин, профілактики захворювань, стимулювання росту, відгодівлі тварин, підвищення продуктивних характеристик, збереження якості кормів. До них належать антибіотики, сульфаніламіди, гормональні та інші препарати. Здебільшого ці речовини викликають у людини алергічні реакції [2, с. 27–42].

Не менш важливим є забезпечення інформаційної безпеки клієнтів, яке передбачає запобігання сторонньому проникненню у комп'ютерні бази даних підприємств, що містять службову інформацію, документообіг, розрахунки з гостями, відомості про особисті дані клієнтів, їхні платіжні картки та інше.

У режимі сталого функціонування будь-яке підприємство під час вирішення завдань своєї економічної безпеки насамперед зосереджується на підтримці нормального ритму роботи, високої завантаженості закладу, на запобіганні матеріального і/або фінансового збитку, шляхом протидії нечесній конкуренції та різним кримінальним просявам, що передбачає забезпечення в екстрених випадках (терористичного акту, розбійного нападу тощо) можливості негайного й ефективного реагування: втручання персоналу або представників сторонніх відомств (наприклад, поліції, швидкої допомоги тощо); гарантування можливості надання спеціальних послуг із забезпечення підвищеної безпеки високопосадовців, до охорони яких висувуються особливі вимоги, та ін.

Основними складовими безпеки персоналу закладів ППРБ є: соціальна, психологічна, економічна, санітарно-епідеміологічна, матеріально-технічна (протипожежна, противибухова тощо), кримінальна тощо.

Забезпечення соціальної безпеки передбачає уникнення всіх можливих загроз щодо тривалості відпустки, оплати лікарняного листа, оплати медичної страховки та ін.

Психологічний клімат має ґрунтуватися на дотриманні корпоративної етики у трудовому колективі. Взаємодопомога та взаєморозуміння, дружні та доброзичливі відносини, відсутність конфліктних ситуацій, естетично облаштоване робоче місце та механізми подолання стресу дозволяють максимально ефективно гарантувати безпеку персоналу.

Забезпечення комфортних умов праці персоналу стосується насамперед матеріально-технічної бази підприємства: безпеки споруд, будівель, правильного облаштування робочих місць персоналу відпо-

відними меблями та обладнанням згідно з фізіологічними та ергономічними характеристиками людського організму; забезпечення допустимих норм шуму, показників вологості, температури, руху повітря, випромінювання нагрівальних приладів кухонних плит та печей, забезпечення протипожежної безпеки тощо.

Економічна безпека персоналу полягає у забезпеченні безпеки та охорони праці – це:

- своєчасна оплата праці;
- раціоналізація правильного нормування та режимів праці і відпочинку;
- правильна організація і обслуговування робочих місць;
- раціоналізація та автоматизація робочих процесів;
- дотримання правил безпеки на робочому місці з відповідним інвентарем та обладнанням.

Забезпечення санітарно-гігієнічної безпеки праці залежить від дотримання правил розміщення та організації певних функціональних груп приміщень, їхнього прибирання; дотримання основних та допоміжних технологічних процесів; забезпечення мінімізації впливів біологічних та хімічних факторів у воді, повітрі, миючих засобах, продуктах і матеріалах тощо.

І насамкінець наголосимо про забезпечення особистої безпеки персоналу від зовнішніх внутрішніх кримінальних загроз: терористичних актів, нападів соціально небезпечних груп, некоректної чи ворожої поведінки клієнтів.

Висновки. Забезпечення безпеки клієнтів та персоналу ПГРБ залежить від забезпечення різних рівнів безпеки закладів. Заходи безпеки, що розробляються та впроваджуються у готельно-ресторанних закладах, мають бути спрямовані на виконання таких завдань:

- забезпечення соціальних гарантій клієнтів та персоналу;
- задоволення від наданих послуг та перебування в закладі клієнта шляхом надання високого рівня сервісу привітним та уважним персоналом, що дотримується корпоративної етики;
- збереженості майна клієнтів, відповідності якості сервісу та ціни за нього економічно вмотивованим персоналом;
- гарантування якості харчових продуктів при дотриманні санітарно-гігієнічних і протиепідеміологічних правил і норм;
- недопущення несанкціонованого доступу до службової інформації;
- захист майна і клієнтів, і закладу від крадіжок, актів вандалізму, терористичних актів тощо.

Нагадаємо, що забезпечення безпеки ПГРБ ґрунтується на дотриманні нормативно-законодавчої бази та організаційних заходів підприємства. Нормативно-законодавчою базою діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу є закони України, постанови міністрів, державні (національні) стандарти, які затверджені Держкомстандартом України, галузеві стандарти, технічні умови, стандарти самих підприємств, Правила сертифікації готельних та ресторанных послуг тощо.

До організаційних заходів підприємства належать: наявність служби безпеки чи відповідного працівника; спеціально розроблені алгоритми поведінки обслуговуючого персоналу та відповідних співробітників у певних загрозливих ситуаціях, проведення спеціальної підготовки та регулярних тренінгів персоналу; принципи організації порядку доступу й охорони різних готельних номерів, ресторанных залів і службових приміщень.

Для мінімізації загроз, завчасного попередження небезпеки і застосування належних заходів захисту і протидії необхідно створити систему моніторингу стану безпеки закладу, зокрема безпеки клієнтів та персоналу від зовнішніх та внутрішніх факторів.

1. Хомин О. Й. Еколого-демографічна безпека держави. *Управління еколого-економічною безпекою країни*: колективна монографія / за заг. ред. Р. І. Тринька. Львів: Ліґа-Прес, 2012. 260 с.

2. Хомин О. Й. Якість та безпечність продуктів харчування як чинник демографічної безпеки. *Сучасні проблеми та тенденції з розвитку оздоровчого харчування, безпеки та якості продуктів*: колективна монографія / за ред. М. Я. Бомби. Львів: Ліґа-прес, 2013. 264 с.

Khomin O. Y., Teodorovich L. V. Safety of clients and personnel as a composition of economic safety of enterprises of hotel restaurant business

The features of functioning of enterprises of hotel and restaurant business are investigated.

The thesis that the hotel-restaurant business will become the most widespread type of small business is noted. The components of economic security of subjects (clients and staff) of hotel and restaurant business enterprises are distinguished. Attention to the fact that ensuring the safety of clients of enterprises of hotel and restaurant business leads to an increase in demand for these enterprises and, as a consequence, to increase competitiveness is drawn.

On the other hand, the safety of personnel contributes to the growth of high-quality services under the condition of maximum effective economic functioning.

The safety of customers of enterprises of hotel and restaurant business should be considered taking into account the following components:

social, psychological, economic, food, environmental, informational, criminal is proposed.

The main components of the safety of the personnel of the enterprises of the hotel and restaurant business are: social, psychological, economic, sanitary-epidemiological, material and technical (fire fighting, anti-explosive, etc.), criminal, etc.

It is noted that ensuring the safety of clients and personnel of enterprises of hotel and restaurant business depends on ensuring different levels of security of institutions. Security measures has being developed and has being implemented in hotel and restaurant establishments have be aimed at the following tasks:

- provision of social guarantees to clients and staff;*
- satisfaction of the provided services and stay in the institution of the client by providing a high level of service to friendly and attentive staff who adheres to corporate ethics;*
- preservation of the property of clients, compliance with the quality of the service and the price of it by economically motivated personnel;*
- guaranteeing the quality of food products in compliance with sanitary and hygienic and anti-epidemiological rules and norms;*
- prevention of unauthorized access to official information;*
- protection of property of both clients and institutions from theft, acts of vandalism, terrorist acts, etc.*

In order to minimize threats, early warning of danger and the application of necessary measures of protection and counteraction, a system for monitoring the security of the institution, in particular the security of clients and personnel from external and internal factors should be created.

Key words: *enterprises of hotel and restaurant business, clients, personnel, social, psychological, economic, food, ecological, sanitary-epidemiological, material-technical, informational, criminal components.*

Стаття надійшла 22 травня 2018 р.