

DOI : 10.33274/2079-4762-2021-50-2-84-92

JEL: L83, L19

УДК (338.488.2:640.412)-049.5:339.13(045)

Романуха О.М.,

канд. іст. наук, доцент

Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського, м. Кривий Ріг, Україна,
e-mail: Romanukha@donnuet.edu.ua**Горіна Г. О.,**

д-р екон. наук, професор

e-mail: gorina@donnuet.edu.ua

Халілова-Чуваєва Ю.А.,

канд. політ. наук, доцент

Одеська національна академія харчових технологій,
м. Одеса, Україна
e-mail: julik6446@gmail.com**Приймак Н. С.,**

д-р екон. наук, доцент

Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського, м. Кривий Ріг, Україна,
e-mail: priymak@donnuet.edu.ua**Ніколайчук О. А.,**

канд. екон. наук, доцент

e-mail: nikolaichuk@donnuet.edu.ua

ОРГАНІЗАЦІЯ БЕЗПЕКИ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ ЙОГО КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

UDK (338.488.2:640.412)-049.5:339.13(045)

Romanukha O. M.PhD in Historical sciences,
Associate ProfessorMykhailo Tuhon-Baranovskyi Donetsk National University
of Economics and Trade, Kryvyi Rih, Ukraine
e-mail: Romanukha@donnuet.edu.ua**Gorina G. O.**Grand PhD in Economic sciences,
Professor

e-mail: gorina@donnuet.edu.ua

Khalilova-Chuvaeva Iu. A.PhD in Political Science,
Associate ProfessorOdessa National Academy of Food Technologies,
Odesa Ukraine
e-mail: julik6446@gmail.com**Pryimak N. S.,**Grand PhD in Economic sciences,
Associate ProfessorMykhailo Tuhon-Baranovskyi Donetsk National University
of Economics and Trade, Kryvyi Rih, Ukraine
e-mail: priymak@donnuet.edu.ua**Nikolaichuk O. A.,**PhD in Economic sciences,
Associate Professor

e-mail: nikolaichuk@donnuet.edu.ua

ORGANIZATION OF HOTEL SECURITY AS A FACTOR OF INCREASING COMPETITIVENESS

Мета. Метою статті є вивчення трансформації системи безпеки готелів та подібних закладів розміщення, як фактору підвищення конкурентоспроможності на ринку готельних послуг в умовах глобалізації.

Методи. Використано комплекс загальнонаукових методів гносеології: теоретичного узагальнення, аналізу і синтезу, індукції та дедукції. Вихідним фактом дослідження є констатація зростання ролі безпеки у діяльності готелю, як одного з ключових елементів конкурентоспроможності в умовах посилення глобалізаційних викликів. Збільшення ролі інформаційних технологій в організації безпеки готелю та їх еволюцію до інтегрованих систем з єдиним центром контролю та прийняття рішень.

Результати. Розглянуто причини зростання ролі безпеки у діяльності готелю. Проаналізовано соціологічні дослідження стосовно факторів, що впливають на вибір готелю відвідувачем та відзначено зростання уваги до безпеки. Констатовано, що цьому сприяло пониження рейтингу України в міжнародному індексу миру за останні 10 років, посилення впливу негативних проявів глобалізації

© О. М. Романуха, Г. О. Горіна, Ю. А. Халілова-Чуваєва,
Н. С. Приймак, О. А. Ніколайчук, 2021

у вигляді тероризму, пандемії COVID-19, хакерських атак. Дані фактори змусили трансформувати роботу готелів посиливши увагу до безпеки. Звернено увагу на основні методи підвищення рівня безпеки. Класифіковано їх на дві групи: інформаційні; організаційні. Зазначено, що більш активно розвивались інформаційні засоби безпеки. Встановлення камер спостереження, систем сповіщення, електронних замків та іншого обладнання давало можливість попереджувати крадіжки, порушення правил проживання з боку клієнтів. При цьому іншу складову інформаційної безпеки забезпечували системи захисту від хакерських атак або дій шахраїв. Зберігання персональних даних клієнтів вимагало встановлення надійних систем захисту, що забезпечували дотримання принципів нерозголошення персональної інформації. Організаційні методи формування безпеки базувалися на традиційних підходах щодо відбору персоналу, його навчання, підвищення кваліфікації, формування корпоративної культури та розробки внутрішніх документів, що регламентували дії персоналу у надзвичайних ситуаціях та правила перебування клієнтів в готелі.

Доведено, що тенденції останніх років демонструють динаміку до поширення інтегрованих систем безпеки, які поєднують в собі усі вище перераховані засоби. Зведення інформації до єдиного центру дає можливість не лише швидко її опрацьовувати, попереджати аварії чи кримінальні вчинки, але й має економічний та сервісний ефект у вигляді оптимізації кількості персоналу, підвищення рівня надання послуг та конкурентності на ринку.

Ключові слова: готель; безпека; гостинність; обслуговування; послуги; туризм.

Постановка проблеми. Безпека виступає ключовим фактором в діяльності готелів та подібних закладів розміщення. Замовляючи послугу з проживання клієнт отримує не лише тимчасове розміщення, але й гарантії безпечного перебування. Даний вид послуг складно візуально оцінити та відчутти, оскільки він має прихований характер, проте саме від його якості залежить репутація та конкурентоспроможність закладу. В умовах посилення впливу факторів глобалізації, безпека переживає активні трансформації. Стрімко зростає роль інформаційних технологій, розширюється перелік напрямків організації безпеки, посилюються вимоги до її якості та ефективності. У даній ситуації готелі вимушені не лише проводити технічне переоснащення приміщень, навчання персоналу, але й розробляти нові стратегії розвитку з врахуванням зовнішніх та внутрішніх викликів сучасності. За результатами соціологічних досліджень 67 % опитаних міжнародних туристів на перше місце при виборі місця тимчасового розміщування ставлять саме його безпеку [15].

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питання організації безпеки готелів активно обговорювалося на сторінках періодичної літератури. На початку 2000-х років увага науковців більшою мірою зверталась на: теоретичні аспекти безпеки підприємств готельного бізнесу (М. В. Рібун) [13]; аналіз існуючих цифрових систем захисту (В. Е. Павлюк [12], А. Ю. Гусак, Я. В. Євтушенко [5]), регіональні аспекти готельної безпеки (З. М. Гадецька

[3]), економічну безпеку готелів (Б. Ф. Купчак [8], Н. А. Стельмашук [14]). З другого десятиріччя XXI ст. перелік загальноприйнятих напрямків дослідження розширився питаннями епідеміологічної безпеки (Л. Ломакіна [9]), необхідністю перегляду нормативних документів щодо норм діяльності готелів через їх застарілість в умовах інтеграції до країн Європейського Союзу (Л. Ільченко [7]), змінилась риторика і щодо інформаційних технологій. Якщо на початку XXI ст. у більшості випадків аналізувалися окремо технічні засоби організації безпеки, то в другому десятиріччі увага почала приковуватися вже до питань їх інтегрування в рамках однієї системи (О. О. Більовська [2], Н. М. Гоблик-Маркович, Д. І. Молнар, Т. І. Ільтьо [4]).

Не вирішені раніше питання, що є частиною загальної проблеми. Дані дослідження слабо враховували вплив глобалізаційних процесів на організацію безпеки готелю, не розглядали безпеку як ключовий фактор конкурентоспроможності підприємств розміщення, особливо в умовах поширення пандемії COVID-19.

Мета статті полягає у аналізі трансформації системи безпеки готелів та подібних закладів розміщення, як фактору підвищення конкурентоспроможності на ринку готельних послуг, в умовах посилення глобалізаційних викликів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Поняття безпеки варто розуміти не лише, як захист від криміналу, але й забезпечення за-

хисту від вибухів, пожеж, отруєння, епідемій, інших надзвичайних ситуацій. Посилення проявів тероризму, шахрайства на фоні кліматичних, техногенних епідеміологічних загроз перетворили безпеку на ключовий фактор конкурентоспроможності готелю. Клієнти все більше починають звертати увагу не лише на оздоблення та оснащення номеру, перелік послуг, що формують загальне уявлення про комфорт, але й безпеку. Саме вона гарантує цілісність речей клієнта, збереження конфіденційних даних, безпеку його життя. За даними міжнародного індексу миру Україна в 2021 році посіла 142 місце з 163 на противагу 69 місцю 2011 року. Погіршення міжнародних рейтингових позицій змусило готелі активізувати роботу щодо посилення безпеки клієнта [10].

При цьому, необхідність збільшення уваги на безпеці клієнта під час перебування в готелі підтверджують і дані соціологічних досліджень. Якщо за даними опитування 2014 року основними факторами при виборі готелю, проведеного серед клієнтів «InterContinental KyivKyiv», безпека становила лише 6,7% відповідей, а решту склали варіанти — чистота білизни, вартість номера, охайність приміщення, то 2017 року за результатами соціологічного дослідження проведеного Білльовською О.О. в готелях м. Харкова був отриманий такий результат: вартість проживання значуща для 73% клієнтів, рівень комфорту є значущим для 33%, а якість обслуговування — для 64%, забезпечення безпеки — для 69% клієнтів [2].

Оцінка думок клієнтів про те, які заходи безпеки, на їх погляд, необхідно розвивати у готелі, дала можливість отримати наступні результати: на перше місце респонденти поставили необхідність охорони майна (97% з опитаних); на другому місці за кількістю відданих голосів — надійність персоналу, так вважають 88% клієнтів; 82% опитаних відзначили необхідність прихованого відеоспостереження, 73% — важливість охорони інформації; а ось за таку міру безпеки, як збільшення чисельності персоналу служби безпеки висловлюється тільки 43% людей. Опитування засвідчило і готовність нести додаткові витрати з боку клієнтів за кращу систему безпеки. 72% респондентів готові платити більше. З них, 100% погоджуються з підвищенням вартості послуг (відносно середньої вартості) на 5%;

45% — погоджуються з підвищенням вартості послуг на 10%; 20% — на 15% та 10% — погоджуються з підвищенням вартості послуг на 20% [2].

Оцінка рівня безпеки готелю з середини, за даними інтерв'ю персоналу, засвідчила домінування позитивних відгуків. Так, 59% опитаних оцінили рівень безпеки в готелях як високий, 20% як середній і тільки 21% як низький. На питання про готовність навчатися і застосовувати нові технології забезпечення безпеки в готелі — 78% підтвердили свою повну готовність, 15% зазначили, що не бачать в цьому необхідності, оскільки рівень безпеки відповідає вимогам для аналогічних сервісних установ, та 7% — відповіли негативно на необхідність перенавчатися відповідно до нових технологій забезпечення безпеки [2].

Дані соціологічних досліджень засвідчують наявність прямого зв'язку між рівнем безпеки готелю та його конкурентоспроможністю на ринку готельних послуг. В умовах посилення різного рівня загроз безпечність стає одним з основних критеріїв вибору закладу розміщення. Останні події переконують в цьому. В умовах поширення пандемії COVID-19 Україною, як і багатьма іншими країнами, було запроваджено «Знак безпеки». Восени 2021 року перші два готелі в Україні отримали його. Знак означає, що персонал цих закладів повністю вакцинований. Про це на брифінгу повідомила голова Державного агентства розвитку туризму Мар'яна Олесків. За її словами, перші «Знаки» отримали столичний готель «President Hotel» та «Light Hotel» у Дніпрі: «Пандемія, на жаль, поки що не завершується, і певний час ми будемо з нею жити. Ми розуміємо, що ці зони будуть змінюватись, але навіть у період «зеленої» чи «жовтої» зони, в тому числі для іноземного туриста, важливо відчувати себе безпечно» [7].

Підтверджують важливість оновлення підходів до організації безпеки готелів і застарілість нормативної бази. Сучасна стандартизація готельних підприємств України визначається поєднанням Державних будівельних норм України, санітарних правил і норм, правил пожежної безпеки: ДБН В.2.2-9-99 Громадські будинки та споруди; СанПіН 42-128-4690-88 Санітарні правила утримання території населених пунктів; СанПіН 42-123-5774-91 Санітарні правила для підприємств громадського харчування; ГОСТ 12.1.004-91

ССБТ Пожежна безпека; ГОСТ 28681.3-95 Туристично екскурсійне обслуговування. Вимоги до безпеки туристів та екскурсантів; ГОСТ 28681.4-95 Туристично-екскурсійне обслуговування; ДСН 3.3.6.042-99 санітарні норми мікроклімату виробничих приміщень. Класифікація готелів. Усі вони датуються 2003 роком чи взагалі радянськими часами [6]. Говорячи про розвиток готельної галузі в умовах жорсткою світової конкуренції, незмінність підходів до організації безпеки на законодавчому рівні загрожує відставанням та занепадом. Намагаючись вирішити дану ситуацію 1 червня 2021 року Україна стала учасником європейських галузевих організацій HOTREC та HSU. Для готельного бізнесу це означає курс на оновлення законодавчої бази відповідно до стандартів ЄС та впровадження європейських практик контролю учасників ринку [11].

Зростаюча роль фактору безпеки у діяльності готелів обумовлювала значні трансформації в роботі, як відповідних служб закладів розміщення так і загальної концепції розвитку галузі. Зважаючи на трирівневий характер менеджменту безпеки: міждержавний; державний; оперативно-виробничий. Візьмемо для розгляду останній, оскільки саме він відображає конкурентні переваги закладу розміщення на ринку.

Оперативно-виробниче планування та управління безпекою у закладі розміщення відбувається через створення комплексної системи безпеки клієнтів і працівників, а також майна, фінансових коштів та інформації. Основними методами при цьому виступають: технічний; організаційний. Проте конкурентний рівень може гарантувати лише їх комплексне поєднання. Технічні методи включають сучасні інформаційні засоби і систем (протипожежна, відеоспостереження, електронних ключів, систему вентиляції). Організаційні методи передбачають: розробку внутрішніх інструкцій і регламентів; інструктаж персоналу; створення внутрішніх служб.

Найбільш динамічні темпи розвитку демонструють технічні методи організації безпеки. Сьогодні їх можна умовно поділити на традиційні засобах безпеки та інноваційні. До традиційних методів варто віднести: камери спостереження; системи протипожежної безпеки; системи електронних ключів; онлайн замовлення; системи інформаційної безпеки внутрішньої інформації. До інноваційних від-

носяться так звані інтегровані системи — головне завдання яких полягає у комплексному моніторингу ситуації з усіх вище перерахованих питань в рамках єдиного пульта, центру управління та обробки даних. При цьому умовно технічні методи організації безпеки можна розділити на системи орієнтовані на забезпечення безпеки клієнтів та їх майна та системи орієнтовані на безпеку внутрішньої інформації готелю.

Системи орієнтовані на безпеку клієнтів спрямовані на полегшення обслуговування та покращення рівня сервісу. Їх наявність сприяє швидшому обслуговуванню, доступу до замовлених послуг, моніторингу ситуації в функціональних блоках приміщень. При цьому їх ефективність значною мірою залежить від правильності проектних робіт під час будівництва готелю. Торкаючись протипожежної безпеки варто звернути увагу на те, що сама система сповіщення забезпечує лише частину потреби в безпеці. Інша залежить від правильності конструктивних, об'ємно-планувальних та інженерно-технічних рішень прийнятих під час будівництва. Неправильні рішення стають причинами летальних випадків незважаючи на вчасне сповіщення систем попередження. Одночасно помилки конструкторських рішень можуть стати причиною неефективної роботи системи спостереження. Інформаційні системи безпеки сьогодні впроваджуються і на рівні контролю міцності будинків. Значного поширення у світі набули засоби і системи моніторингу будівель та інженерних систем. Облаштування датчиками фундаменту, стін, даху будівлі дає можливість відстежувати не лише його стан, але й реагувати на надзвичайні ситуації, вчасно проводити евакуацію персоналу та гостей у випадку землетрусу чи просідання ґрунтів.

Системи орієнтовані на захист внутрішньої інформації пов'язані з інформаційними технологіями, а саме захист хостінгу від DDoS, захист від SQL ін'єкцій у випадку коли базова інформація зберігається не на власних серверах, захист від примітивного пароллю, захист від атак на брандмауери, захист XSS и CSRF на веб-сайтах чи кроссерверний захист, захист від кривих Jazz Script, хардвардний захист від прямого копіювання інформації з носія. При цьому частина механізмів безпеки напрямку пов'язана не лише з збереження фінансових чи юридичних даних готелю, але й інформації

щодо клієнтів: паспортні дані; платіжні картки; номери телефонів, тощо. Посилення хакерських атак на різні інформаційні ресурси обумовлюють збільшення уваги до даного напрямку роботи. За дослідженнями Рібун М.В. третина українських компаній, у тому числі й готельні підприємства, за останній рік зафіксували зростання ризику кібератак. За даними Ради Європи, шахрайство з кредитними картками завдає збитків на суму 400 млн доларів США щорічно; віруси — на 12 млн дол., прибутки від незаконного використання патентів та торгових марок — 250 млн. дол. на рік, що становить 5% від обсягів світової торгівлі [13].

На готелі припадає і близько 15% числа витоків даних в результаті кіберзлочинних атак. Крадіжка персональних даних тягне за собою не лише репутаційні втрати, але й фінансові. Це стає причиною шахрайства з кредитними картками. За даними аналітичної компанії Forrester Research, приблизно 85% випадків витіку інформації відбуваються через дії співробітників постраждалої організації (інсайдерів). Інсайдерський інцидент може бути результатом недбалості співробітника, його несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації, крадіжки ноутбука [13].

Динаміка розвитку технічних методів безпеки засвідчує поступову інтеграцію раніше розрізнених засобів захисту в єдину систему. Це має ряд переваг: поєднання управління усіма системами в єдиному центрі; пришвидшення обробки інформації та прийняття рішень, особливо в екстремальних умовах; підвищення рівня якості обслуговування та безпеки постояльців; захист майна закладу розміщення та гостей. Інтегровані інформаційні системи безпеки працюючи в режимі реального часу оперативно повідомляють про несанкціоноване проникнення чи підвищення пожежної безпеки; вихід з ладу обладнання; температуру у працівника готелю чи клієнта, що в умовах COVID-19 підвищує епідеміологічну безпеку. Конкурентоспроможність закладу розміщення при використанні даних систем полягає в збільшенні рівня комфорту при меншому залученні персоналу. Економія коштів, вищі стандарти обслуговування, безвідмовність роботи техніки, якісно виокремлює підприємство гостинності серед широкого загалу конкурентів, надаючи як економічні так і організаційні переваги: автоматичний допуск гостя до його номеру та його розраху-

нок по завершенню терміну перебування; статистичні підрахунки щодо діяльності готелю, його рентабельності та характеру доходів і витрат; автоматичне увімкнення сигналізації в номері після виходу з нього клієнта; контроль температурних та світових режимів в умовах присутності гостя чи його відсутності; контроль за збереженням речей гостя та ін.

Організаційні методи формування системи безпеки торкаються аспектів, що пов'язуються з розробкою внутрішніх інструкцій і регламентів, проведення інструктажу персоналу, створення відповідних структурних підрозділів. За вимогами міжнародних стандартів кожен готель повинен мати власну службу безпеки, одночасно забезпечувати невідкладну медичну допомогу, гарантувати збереження речей та інше. При цьому головне завдання організаційних методів забезпечення безпеки — не розслідування скоєних злочинів, а їх запобігання.

Організаційні заходи безпеки формуються на рівні кадрової політики готелю. Відповідальність за підбір персоналу, його перевірку та придатність до роботи несе менеджер з персоналу. Заходи спрямовані на це: тестування; розмова з психологом; перевірка особистої інформації про судимість; рекомендації з попереднього місця роботи, дають змогу підібрати ефективний, злагоджений колектив, що мінімізує загрозові ситуації.

Наступною дією є розробка та затвердження внутрішніх документів, що регламентують дії персоналу та правила проживання клієнтів в готелі: службові інструкції; правила поведінки в готелі; план евакуації; стандарти чистоти та безпеки. Ці внутрішні документи формуються на основі принципів загальнодержавної політики з того чи іншого питання та контролюються відповідними органами. Вже давно стало нормою розміщення в номерах та функціональних приміщеннях готелю планів евакуації у випадку пожежі. Оснащення проходів спеціальними ліхтариками, знаками напрямку руху тощо. Посилення епідеміологічної ситуації в світі обумовило появу антиковідних рекомендацій. Усі готелі у відповідності до рекомендацій МОЗ України змінили стандарти безпеки посиливши в них пункти стосовно епідеміологічної безпеки працівників та клієнтів. У готелях України діють правила перебування в закладі розміщення та види робіт з організації його безпеч-

ної діяльності. Дані нововведення активно стимулюються з боку держави. Так у серпні 2021 року Держагентство туризму впровадило «знак безпеки» для готелів, які повністю вакцинували персонал від COVID-19. Самі готелі активно розміщують на своїх сайтах та сторінках в соціальних мережах епідеміологічні стандарти обслуговування, оновлені правила перебування. Згідно них посилення безпеки забезпечується не лише обов'язковим дотриманням санітарних норм (носіння маски, перчаток), але й з змінами в роботі поверхових та кадрових служб: регулярний моніторинг здоров'я співробітників; створення санітарних станцій з дезінфекційними засобами; збільшення частоти прибирання громадських зон з обов'язковою дезінфекцією всіх контактних поверхонь; проведення маркування громадських зон з урахуванням дотримання безпечної дистанції не менше 1,5 м; підвищення температурних режимів під час обробки білизни, тощо [1].

Чітка регламентація усіх дій персоналу, що прописана в нормативних документах — запорука уникнення небезпечних ситуацій та можливих репутаційних чи фінансових втрат. При цьому інвестування в підвищення кваліфікації та навчання персоналу традиційно вважається найкращим засобом підвищення конкурентоспроможності закладу.

Ефективність, з точки зору безпеки, дій персоналу залежить і від орієнтованості готелю на їх навчання, підвищення кваліфікації. З цією метою заклад розміщення має: проводити навчання персоналу, піклуватися про підвищення його кваліфікації, що сприятиме зменшенню кількості потенційних помилок, які можуть привести до аварійних ситуацій; організовувати навчання та перевірки персоналу з метою визначення їх готовності до дій в екстремальних умовах; проводити адміністративний контроль за їх роботою; заохочувати та карати співробітників за пильність чи навпаки недбалість; сприяти особистій безпеці працівників; турбуватися про фізичний стан, підготовку та здоров'я охоронців; формувати корпоративну культуру, як гаранту розуміння кожним співробітників важливості бездоганного виконання своїх обов'язків та розуміння себе частиною колективу.

Висновки. Отже, організація безпеки в роботі готелю — важлива складова конкурентоспроможності закладу. В умовах активного

впровадження Європейських інтеграційних процесів, відповідність світовим нормам безпеки в галузі готельного господарства першочергове завдання Уряду та підприємств готельного господарства. Уніфікація норм, підходів та стандартів сприятиме посиленню міжнародних позицій готелів України та пробудженню цікавості до них з боку як внутрішніх так і зовнішніх туристів. Обираючи місце розміщення клієнт зверне увагу не лише на доступність ціни та рівень якості пропонованих послуг, але й безпечність перебування тут.

Зважаючи на це готелі впроваджують інформаційні та організаційні засоби безпеки. Більш активних темпів розвитку набули саме інформаційні засоби безпеки, що охопили майже усі аспекти діяльності закладів розміщення. Встановлення камер спостереження, систем сповіщення, електронних замків та іншого обладнання дає можливість попереджувати крадіжки, порушення правил проживання з боку клієнтів. При цьому важливу складову інформаційної безпеки відіграють системи захисту від хакерських атак або дій шахраїв. Зберігання персональних даних клієнтів вимагає встановлення надійних систем захисту, що забезпечать дотримання принципів нерозголошення даної інформації. Організаційні методи формування безпеки базуються на традиційних підходах щодо відбору персоналу, проведення його навчання, підвищення кваліфікації, формування корпоративної культури та розробки внутрішніх документів, що мають чітко регламентувати дії персоналу у надзвичайних ситуаціях та правила перебування клієнтів в готелі.

У результаті дослідження було встановлено, що на даному етапі відбувається поступова інтеграція інформаційних та організаційних методів формування безпеки клієнтів готелю. Так тенденції останніх років демонструють динаміку до поширення інтегрованих систем безпеки, які поєднують в собі усі вище перераховані засоби. Зведення інформації до єдиного центру дає можливість не лише швидко її опрацьовувати, попередити аварії чи кримінальні вчинки, але й мати економічний та сервісний ефект у вигляді оптимізації кількості персоналу, підвищення рівня якості наданих послуг та конкурентоспроможності.

Аналіз даних соціологічних опитувань засвідчує не лише зростання значущості для клієнтів фактору безпеки при виборі готелю,

але й готовність до додаткових витрат з метою задоволення даної потреби. При цьому дані анкетування говорять про підтримку клієнтами концепції розширення використання сучасних інформаційних систем ніж збільшення кількості співробітників служби охорони.

Звертає на себе увагу і той факт, що протягом останніх років безпека готелю стає брендом. Як приклад, засоби розміщення та Уряд України, в умовах поширення пандемії COVID-19 впроваджують «Знак безпеки». Він не лише сприяє покращенню сервісу, але й демонструє конкурентні переваги закладу на ринку порівняно з іншими гравцями.

Література

1. Reikartz COVID Free URL : <https://reikartz.com/uk/rules/reikartz-covid-free>.
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»*. 2017. Вип. 6. С. 138–142.
3. Гадецька З. М. Створення системи безпеки в готелях України та Черкаського регіону. *Молодий вчений*. 2014. № 2(05). С. 8–11. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_2%2805%292.
4. Гоблик-Маркович Н. М., Молнар Д. І., Ільтьо Т. І. Інформаційна безпека в готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та управління національним господарством*. 2017. Вип. 8. С. 116–120.
5. Гусак А. Ю., Євтушенко Я. В. Забезпечення заходів безпеки туристів на підприємствах готельного господарства. URL : <https://repository.sspu.sumy.ua/bitstream.pdf>.
6. Івашина Л.Л. Безпека туристів — запорука успіху туристичного бізнесу. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2015. Вип. 12. Частина 1. С. 101–105.
7. Ільченко Л. Перші два готелі в Україні отримали «Знак безпеки». URL : <https://zn.ua/ukr/ECONOMICS/pershi-dva-hoteli-v-ukrajini-otrimali-znak-bezpeki.html>.
8. Купчак Б.Ф. Економічна безпека підприємництва: суть та умови виникнення. *Науковий вісник Львів. держ. ун-ту внутр. справ. Серія екон.* 2010. Вип. 2. С. 334–346.
9. Ломакіна Л. З видом на пандемію: як змінився готельний сервіс через коронавірус.

URL : <https://mind.ua/openmind/20225947-z-vidom-na-pandemiyu-yak-zminivsia-gotelnij-servis-cherez-koronavirus>.

10. Міжнародний індекс миру 2021. URL : <https://www.visionofhumanity.org/wp-content/uploads/2021/06/GPI-2021-web-1.pdf>.

11. Мірошніченко Б. Операція «Категоризація»: чи може готель отримувати зірки без «договорняків» та корупції. URL : <https://www.epravda.com.ua/publications/2021/07/6/675649/>

12. Павлюк В. Е. Система захисту в готелях України. Intellectual potential of the XXI century. 10–22 Листопад 2015. URL : <https://www.sworld.com.ua/konferm2/91.pdf>.

13. Рібун М. В. Безпека підприємств готельного бізнесу як об'єкт теоретичного дослідження. *Науковий вісник львівського державного університету внутрішніх справ*. 2013. №1. С. 304–313

14. Стельмашук Н. А. Управління економічною безпекою розвитку підприємства. *Сталий розвиток економіки*. 2011. № 3. С. 68–74.

15. Тімар І. В. Система безпеки підприємства готельного бізнесу як фактор формування його іміджу. URL : http://www.confcontact.com/2017-ekonomika-i-menedzhment/9_timar.htm.

Reference

1. Reikartz COVID Free. Available at : <https://reikartz.com/uk/rules/reikartz-covid-free/> (Accessed on 26 October 2021)
2. Bilovska, O. O. (2017). *Formuvannya systemy zabezpechennya bezpeky poslug yak instrument pidvyshchennya konkurentospromozhnosti hotelnogo pidpryyemstva* [Formation of security system as a tool to increase the competitiveness of the hotel enterprise]. *Visnyk Harkivskogo nacionalnogo universytetu imeni V. N. Karazina. Seriya «Mizhnarodni vidnosyny. Ekonomika. Krayinoznavstvo. Turyzm»* [Bulletin of Karazin Kharkiv National University. Series «International Relations. Economy. Local lore. Tourism»], no. 6, pp. 138–142.
3. Gadecka, Z. M. (2014). *Stvorenniya systemy bezpeky v gotelyah Ukrayiny ta Cherkaskogo regionu* [Creation of security system in hotels of Ukraine and Cherkasy region]. *Molodyj vchenyj* [Young scientist], no. 2 (05), pp. 8–11. Available at : http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_2%2805%292 (Accessed on 26 October 2021).
4. Hoblyk-Markovych, N. M., Molnar, D. I. & Ilto T. I. (2017). *Informatsiina bezpeka v hotelno-*

restorannomu hospodarstvi [Information security in the hotel and restaurant industry]. *Ekonomika ta upravlinnia natsionalnym hospodarstvom* [Economics and management of the national economy], no. 8, pp. 116–120.

5. Husak, A. Yu. & Yevtushenko, Ya. V. (2015). *Zabezpechennya zahodiv bezpeky turystiv na pidpryyemstvax gotelnogo gospodarstva* [Ensuring safety measures for tourists at the hotel industry]. Available at : <https://repository.sspu.sumy.ua/bitstream.pdf>. (Accessed on 26 October 2021).

6. Ivashyna, L. L. (2015). *Bezpeka turystiv — zaporuka uspikhu turystychnoho biznesu* [Tourist safety is the key to the success of the tourism business]. *Naukovyi visnyk Khersonskoho derzhavnoho universytetu* [Scientific Bulletin of Kherson State University], no. 21, pp. 101–105.

7. Ilchenko, L. (2021). *Pershi dva hoteli v Ukraini otrymaly «Znak bezpeky»* [The first two hotels in Ukraine received the «Safety Sign»]. Available at : <https://zn.ua/ukr/ECONOMICS/pershi-dva-hoteli-v-ukrajini-otrimali-znak-bezpeki.html> (Accessed on 27 October 2021).

8. Kupchak, B.F. (2010) *Ekonomichna bezpeka pidpryyemnyctva: sut ta umovy vynyknennya* [Economic security of entrepreneurship: essence and conditions of origin]. *Naukovyj visnyk Lviv. derzh. un-tu vnutr. sprav* [Scientific Bulletin of Lviv State University of Internal Affairs], no. 2, pp. 334–346.

9. Lomakina, L. Z. (2021). *Z vydom na pandemiiu: yak zminyvsia hotelnyi servis cherez koronavirus* [Overlooking the pandemic: how the hotel service has changed due to the coronavirus]. Available at : <https://mind.ua/openmind/20225947-z-vidom-na-pandemiyu-yak-zminivsia-gotel-nij-servis-cherez-koronavirus>. (Accessed on 27 October 2021).

Objective. The objective of the present article is to study the transformation of the security system of hotels and similar accommodation facilities as a factor in increasing competitiveness in the market of hotel services in the context of globalization.

Methods. A set of general scientific methods of epistemology is used: theoretical generalization, analysis and synthesis, induction and deduction. The initial fact of the study is the finding of the growing role of security in the hotel, as one of the key elements of competitiveness in the face of increasing globalization challenges. Increasing the role of information technology in the organization of hotel security and their evolution into integrated systems with a single center of control and decision-making.

Results. The reasons for the growing role of security in the hotel are considered. Sociological research on the factors influencing the choice of the hotel by the visitor is analyzed and the increase of attention to safety is noted. It was stated that this was facilitated by the downgrade of Ukraine in the international peace index over the past 10 years, the growing influence of the negative manifestations of globalization in the form of terrorism, the COVID-19 pandemic, and hacker attacks. These factors have forced to transform the work of hotels by increasing attention to security. Attention is paid to the main methods of increasing the level of security. They are classified into two groups: information; organizational. It is noted that security information

10. *Mizhnarodnyj indeks myru* (2021) [International Peace Index 2021]. Available at : <https://www.visionofhumanity.org/wp-content/uploads/2021/06/GPI-2021-web-1.pdf>. (Accessed on 27 October 2021).

11. Miroshnichenko, B. (2021). *Operatsiia «Kategoryzatsiia»: chy mozhe hotel otrymuvaty zirky bez «dohovorniakiv» ta koruptsii* [Operation «Categorization»: can the hotel receive stars without «contractors» and corruption]. Available at : <https://www.epravda.com.ua/publications/2021/07/6/675649>. (Accessed on 25 October 2021).

12. Pavliuk, V. E. (2015). *Systema zahystu v gotelyax Ukrainy* [Protection system in hotels of Ukraine]. *Intelektualnyj potencial XXI st* [Intellectual potential of the XXI century]. Available at : <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=391>. (Accessed on 25 October 2021).

13. Ribun, M. V. (2013). *Bezpeka pidpryyemstv gotelnogo biznesu yak ob'ekt teoretychnogo doslidzhennya* [Security of hotel business enterprises as an object of theoretical research]. *Naukovyj visnyk lvivskogo derzhavnogo universytetu vnutrishnix sprav* [Scientific Bulletin of Lviv State University of Internal Affairs], no. 1, pp. 304–313.

14. Stelmashhuk, N. A. (2011). *Upravlinnya ekonomichnoyu bezpekoyu rozvytku pidpryyemstva* [Management of economic security of enterprise development]. *Stalyj rozvytok ekonomiky* [Sustainable economic development], no. 3, pp. 68–74.

15. Timar, I. V. (2017). *Systema bezpeky pidpryyemstva hotelnoho biznesu yak faktor formuvannia yoho imidzhu* [Security system of hotel business enterprise as a factor of its image formation]. Available at : http://www.confcontact.com/2017-ekonomika-i-menedzhment/9_timar.htm. (Accessed on 25 October 2021).

tools have been more actively developed. The installation of surveillance cameras, alarm systems, electronic locks and other equipment made it possible to prevent theft, violation of the rules of residence by customers. At the same time, another component of information security was provided by protection systems against hacker attacks or fraudulent actions. The storage of personal data of customers required the establishment of reliable protection systems that ensure compliance with the principles of non-disclosure of personal information. Organizational methods of security formation were based on traditional approaches to personnel selection, training, professional development, corporate culture and the development of internal documents governing the actions of personnel in emergencies and the rules of stay of clients in the hotel.

It is proved that the trends of recent years show the dynamics of the spread of integrated security systems that combine all of the above tools. Bringing information to a single center allows not only to process it quickly, prevent accidents or criminal acts, but also has an economic and service effect in the form of optimizing the number of staff, increasing the level of service and competitiveness in the market.

Key words: hotel; security; hospitality; service; services; tourism.

Надійшла до редакції 19.11.2021