

БЕЗПЕКА ПЕРСОНАЛУ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ, ЯК ПОКАЗНИК ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

МИРОНОВ Денис Анатолійович
Полтавський університет економіки і торгівлі
<https://orcid.org/0000-0002-8185-8580>
e-mail: zardenzar@gmail.com

РИБАКОВА Світлана Сергіївна
Полтавський університет економіки і торгівлі
<https://orcid.org/0000-0001-8490-9235>
e-mail: srybakova31@gmail.com

Виконання правил безпеки при перебуванні у засобах розміщення стосується не лише клієнтів, а й працівників, оскільки створення належних умов захисту базуються на повному виконанні правил охорони праці, а отже й вихованні «культури безпеки». Для досягнення високого рівня безпеки необхідно використовувати інструменти та знання для роботи з різними сценаріями захисту. Вміння використовувати протоколи безпеки у засобах розміщення підвищує здатність до захисту себе, колег і головне гостей готелю. Завчасне виявлення потенційних загроз в системі безпеки запобігає нещасним випадкам, юридичним проблемам, заощаджує кошти та підвищує авторитет підприємства готельного господарства в довгостроковій перспективі. Використання ефективних систем безпеки засобів розміщення займають провідне місце у питанні підвищення якості надання готельних послуг та задоволеності працівників і клієнтів. Методи щодо убезпечення персоналу готелів передбачають регулярні навчання та тренінги з техніки охорони праці, впровадження сучасних систем безпеки, таких як: відеоспостереження, використання тривожних кнопок на основі геолокації з системою датчиків визначення місцезнаходження особи, створення актуальної системи звітності про інциденти, перевірка ідентифікаторів (посвідчення, документи, що підтверджують особу), інструктажі з раціонального розподілення фізичних навантажень. Однак для вимірювання якості безпеки, готелі повинні відстежувати ключові показники ефективності, такі як кількість інцидентів, дотримання протоколів безпеки, а також задоволеність персоналу та гостей.

Ключові слова: засоби розміщення, готельні послуги, підприємства готельного господарства, персонал, безпека, показники якості.

SAFETY OF HOTEL STAFF AS AN INDICATOR OF THE QUALITY OF HOTEL SERVICES

MYRONOV Denys, RYBAKOVA Svitlana
Poltava University of Economics and Trade

Compliance with safety rules in accommodation facilities is not only for customers, but also for employees, as creating appropriate protection conditions is based on the full implementation of occupational safety and health rules, and thus on fostering a “safety culture”. To achieve a high level of security, it is necessary to use tools and knowledge to deal with various security scenarios. The ability to use security protocols in accommodation facilities increases the ability to protect yourself, your colleagues and, most importantly, hotel guests. Early detection of potential threats in the security system prevents accidents, legal problems, saves money and increases the credibility of the hotel company in the long run. The use of effective security systems for accommodation facilities plays a key role in improving the quality of hotel services and employee and customer satisfaction. Methods to ensure the safety of hotel staff include regular training and education on occupational safety and health, implementation of modern security systems, such as video surveillance, use of geolocation-based panic buttons with a system of location sensors, creation of an up-to-date incident reporting system, verification of identifiers (IDs, identity documents), and instructions on the rational distribution of physical activity. However, to measure security quality, hotels must track key performance indicators such as the number of incidents, compliance with security protocols, and staff and guest satisfaction.

Keywords: accommodation facilities, hotel services, hotel companies, staff, security, quality indicators.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Різноманітні підходи до створення належних умов захисту клієнтів та співробітників засобів розміщення, базуються на вивченні і беззаперечному виконанні правил техніки безпеки, а отже й вихованні «культури безпеки». Досягти високого рівня захищеності можливо за рахунок використання інструментів та знань для роботи з різними сценаріями безпеки. Це підвищує впевненість у здатності захистити себе, колег і головне гостей готелю. Завчасне виявлення потенційних загроз в системі безпеки запобігає нещасним випадкам, юридичним проблемам, заощаджує кошти та підвищує авторитет підприємства готельного бізнесу в довгостроковій перспективі. Саме тому ефективні системи безпеки в готельному господарстві мають провідне місце у питанні підвищення якості надання послуг та задоволеності клієнтів. Стосовно якісного захисту клієнтів під час перебування в готелі розроблено безліч систем, які базуються на виконанні різних алгоритмів. Однак питанню безпеки персоналу готелю, як показнику якості обслуговування приділено

обмежену кількість праць. Враховуючі це, питання безпеки працівників засобів розміщення потребує додаткового опрацювання і є актуальним завданням.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Вивчення та аналіз літературних джерел вказує на те, що науковці розглядають в переважній більшості проблеми безпеки перебування гостей в готелях [1-2]. Однак праці по вирішенню питання безпеки працівників готелю, що безпосередньо пов'язано із якістю обслуговування майже відсутні або присвячені вирішенню загальних питань управління персоналом на підприємстві. Дослідження проведені американськими вченими показують, що серед працівників готелів гострі травми становлять 52%, 39% становлять травми опорно-рухового апарату, 9% «інші» або «такі, що не підлягають класифікації» (рис. 1) [3].

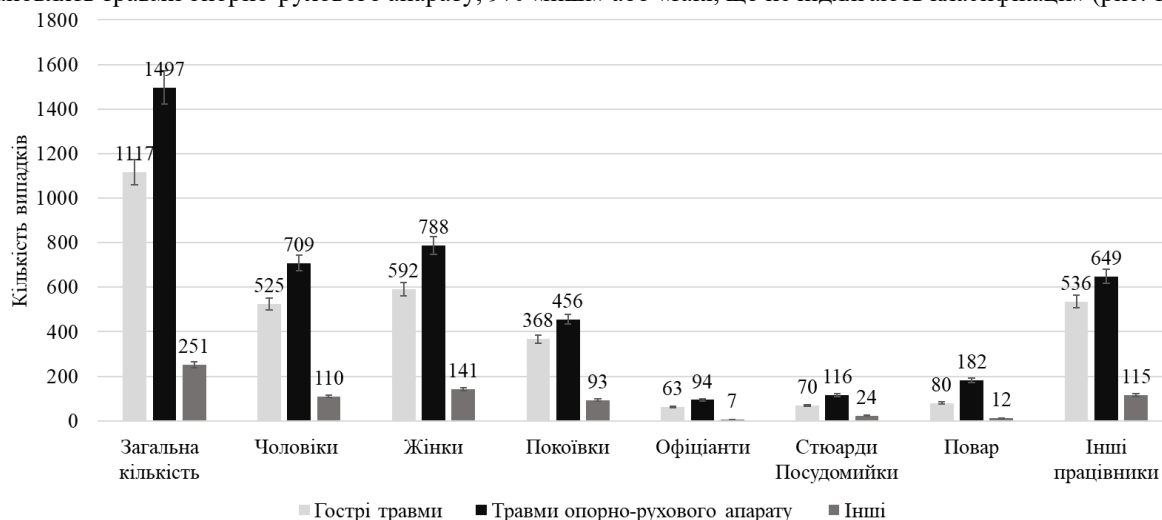


Рис. 1. Частота та рівень травматизму серед працівників готелів [систематизовано авторами]

За результатами досліджень встановлено, що жінки травмуються в середньому на 10 % частіше ніж чоловіки. Найбільшу кількість травм отримують покоївки, що за результатами досліджень частіше на: 82 % ніж офіціанти, 77 % ніж стюарди та посудомийки, 70 % ніж повари. Однак вказані дослідження надають лише узагальнені показники травматизму інших служб, таких як: безпеки, матеріально-технічного забезпечення, управління номерним фондом, інженерно-технічної і інші, травматизм серед яких становить майже половину від загальної кількості.

Серед авторів, що досліджують вказану проблематику можна виділити наукові праці: Баворовська О.Б., Пшик-Ковальська О.О., Морозова М. [4-6].

ВИДІЛЕННЯ НЕВИРШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ, КОТРИМ ПРИСВЯЧУЄТЬСЯ СТАТТЯ

Аналіз літературних джерел показав, що малодослідженими є питання безпеки персоналу таких служб готелю як: безпеки, матеріально-технічного забезпечення, управління номерним фондом, інженерно-технічної і інших. Така ситуація вказує на те, що необхідно досліджувати та розробляти нові системи захисту персоналу готелів, з метою підвищення якості надання послуг у засобах розміщення.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Метою статті є аналіз проблеми безпеки персоналу засобів розміщення, як одного з найважливіших показників якості готельних послуг. Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі завдання: здійснити літературний аналіз предметного поля безпеки персоналу засобів розміщення; узагальнити дослідження науковців з питань безпеки працівників готельно-ресторанної сфери; систематизувати новітні підходи з питань безпеки персоналу готелів; дослідити сучасні гарантії кадрової безпеки підприємств сфери гостинності.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Удосконалення сфери послуг у розвинених країнах призводить до виникнення нових ризиків для обслуговуючого персоналу. Найпоширенішими є ризики, що призводять до професійних захворювань пов'язаних із руйнуваннями м'язів та скелету. Професійні захворювання є фактором, що провокують збільшення кількості нещасних випадків на виробництві. Збільшення кількості професійних захворювань та нещасних випадків є причиною збитків, як для підприємств готельного господарства, так і для економіки країни в цілому.

До персоналу готелів висувають вимоги володіти навичками та демонструвати поведінку, які будуть задовольняти всі вимоги гостей, оскільки висока кваліфікація працівників може вивести готель на високий рівень. Однак необхідно враховувати, що у сфері гостинності праця є більш інтенсивною ніж в багатьох інших, що є додатковою умовою збільшення випадків професійних захворювань. Інтенсивна праця є також чинником який впливає на рівень задоволеності персоналу своїм робочим місцем, як наслідок може призвести до зниження якості послуг, що надаються в готелі.

У 2021 році майже в усіх секторах економіки зафіксовано більше нещасних випадків, ніж у 2020 році. Зокрема, у секторі «готельно-ресторанного бізнесу» було зафіксовано значне зростання кількості нещасних випадків (+21%), за якими із відривом слідує «адміністративна та допоміжна діяльність» (+19%) і сектор «транспортування та зберігання» (+15%) [7].

За даними Бюро трудової статистики, у 2021 році роботодавці приватного сектору в країнах Європи повідомили в середньому про понад 5 000 смертельних травм та понад 2,6 мільйона не смертельних травм і захворювань на робочому місці. Загальна оціночна вартість цих інцидентів для країн, роботодавців та приватних осіб складає приблизно 167 мільярдів доларів, що еквівалентно приблизно 3,5% видатків державного бюджету.

Травми, як правило, спричинені контактом з предметами, перенапруженням і реакцією організму, падіннями, ковзанням і спотиканням, а також транспортними аваріями. Навмисні порушення безпеки становлять лише невелику частину випадків. Причиною є самовпевненість, поспіх, розчарування і втома, а також неухважність і ненавмисні помилки.

Типові ризики та їх приклади представлені на рисунку 2.

Поскознення, спотикання та падіння

- **Типові ризики:** мокра підлога без належних позначок; захарашені коридори та доріжки; нерівна підлога або пухкі килими без попередження; недостатнє освітлення.
- **Приклади:** офіціант спотикається через килим та розливає гарячу їжу на себе та гостя; співробітник послизнувся на розлитій олії на кухні через відсутність негайного прибирання, що призвело до травми спини.

Небезпека пожежі

- **Типові ризики:** перевантажені електричні розетки та несправна проводка; неправильне зберігання легкозаймистих матеріалів; неналежне обслуговування кухонного обладнання; відсутність справної пожежної сигналізації та вогнегасників.
- **Приклади:** залишене без нагляду обладнання може спричинити пожежу; несправна електропроводка; неналежний догляд за димоходами.

Структурні збої

- **Типові ризики:** відсутність регулярних перевірок і технічного обслуговування будівлі; погані будівельні матеріали, що порушують цілісність конструкції; ігнорування ознак зносу в будівлі; недотримання будівельних норм і правил.
- **Приклади:** руйнування балконів через іржаві опорні балки; витік води із занедбаного даху; тріщини в фундаменті.

Стихійні лиха

- **Типові ризики:** відсутність планів екстреної евакуації гостей і персоналу; недостатнє укріплення проти землетрусів чи ураганів; неадекватна підготовка до повеней або штормових хвиль; відсутність систем зв'язку під час надзвичайних ситуацій.
- **Приклади:** недостатня готовність до штормів; землетруси викликають зсуви; раптові повені в готелях розташованих в долині; лісові пожежі.

Крадіжки та пограбування, насильство та переслідування, тероризм і загрози безпеці

- **Типові ризики:** недостатній рівень безпеки та спостереження; відсутність надійних замків на дверях і вікнах; погано освітлені паркінги та під'їзди; недостатня перевірка репутації працівників; недостатня кількість персоналу охорони; відсутність чіткої політики поводження з агресивними гостями; недостатня підготовка персоналу щодо вирішення конфліктів; погано освітлені та неконтрольовані коридори чи сходові клітини; відсутність комплексної оцінки ризиків безпеки; недостатній персонал служби безпеки та обладнання для спостереження; відсутність контрольованих точок доступу для гостей та персоналу; погані протоколи зв'язку під час загроз безпеці.
- **Приклади:** крадіжка цінних речей з номерів; викрадення багажу, що залишився без нагляду; крадіжка у відділі обробки готівки готелю; крадіжки із транспорту припаркованому поруч з готелем; фізична бійка через відсутність втручання служби безпеки; нетверезий гість турбує співробітника пізно ввечері; повідомлення гостя про сексуальні домагання з боку іншого гостя або працівника чи навпаки; незадоволений колишній працівник.

Надзвичайні ситуації у сфері охорони здоров'я

- **Типові ризики:** недостатність медичного персоналу; відсутність медичного обладнання та витратних матеріалів; відсутність протоколів лікування медичних кризів; недостатня комунікація між персоналом під час надзвичайних ситуацій.
- **Приклади:** відсутність навченого персоналу чи медичного обладнання для негайної допомоги при серцевому нападі; доступність автоін'єкторів для адреналіну при алергічних реакціях; допомога при тепловому ударі; відсутність знань у співробітників про домедичну допомогу.

Рис. 2. Основні типи нещасних випадків на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу [систематизовано авторами]

З метою надання персоналу готелів безпечного місця роботи керівники повинні здійснювати наступні кроки.

Перш за все необхідно проводити регулярні навчання працівників з техніки безпеки. Найпоширенішими темами під час проведення таких тренінгів можуть бути питання попередження нещасним випадкам, дії в надзвичайних ситуаціях, можливості повідомлення про переслідування чи напад. Тренінги необхідно проводити регулярно з метою підтримання протоколів безпеки в пам'яті працівників.

По-друге необхідно впроваджувати сучасні системи безпеки такі як: відеоспостереження, використання тривожних кнопок на основі геолокації з системою датчиків визначення місцезнаходження працівника, створення актуальної системи звітності про інциденти, перевірка ідентифікаторів працівників та гостей (посвідчення, документи, що підтверджують особу), інструктажі з раціонального розподілення фізичних навантажень.

Перелічені заходи є класичними у використанні для будь-яких типів готелів. Однак на сьогодні розроблені та впроваджуються інноваційні рішення, що стосуються безпосереднього захисту працівників готелів на робочих місцях.

Пандемія COVID-19 показала беззаперечну перевагу використання безконтактних технологій у безпеці готелів. Безсумнівним є той факт, що для боротьби із наслідками розповсюдження вірусу дієвим є використання різних безконтактних рішень, включаючи самостійну реєстрацію, вхід без ключа, мобільні платежі та цифрові гаманці, послуги роботів. Крім того, що ці інновації значно зменшують безпосередній контакт між персоналом готелю та гостями, вони підвищують безпеку та зручність без шкоди для якості обслуговування.

Передовим також є метод підтвердження та верифікації особистості за рахунок технології біометричного розпізнавання. Порівняно з традиційними методами автентифікації біометрія є більш складною і точною, оскільки антропометричні характеристики кожної людини унікальні, а технологія забезпечує надійну ідентифікацію. До поширених біометричних технологій, що використовуються в готельній безпеці, належать розпізнавання обличчя та відбитків пальців. Ці технології розпізнавання зазвичай використовуються в наступних ситуаціях: системи контролю доступу, моніторингу безпеки, безпечних платежів.

Найперспективнішим на сьогодні методом підтримання безпеки працівників готелів є використання роботів.

Китай є лідером у використанні роботів в індустрії гостинності (рис. 3), де до 2023-2024 рр. буде експлуатуватися понад 1 млн одиниць, з яких близько 11% - у закладах розміщення. Зростання в Китаї було феноменально швидким протягом останнього десятиліття, що зумовлено амбіціями китайського уряду стати робототехнічною наддержавою. У США індустрія гостинності також лідирує у впровадженні роботів, кількість установок зросла на 14%. На рис. 4 показано кількість роботів, встановлених на 10 000 працівників індустрії гостинності в кожній країні.

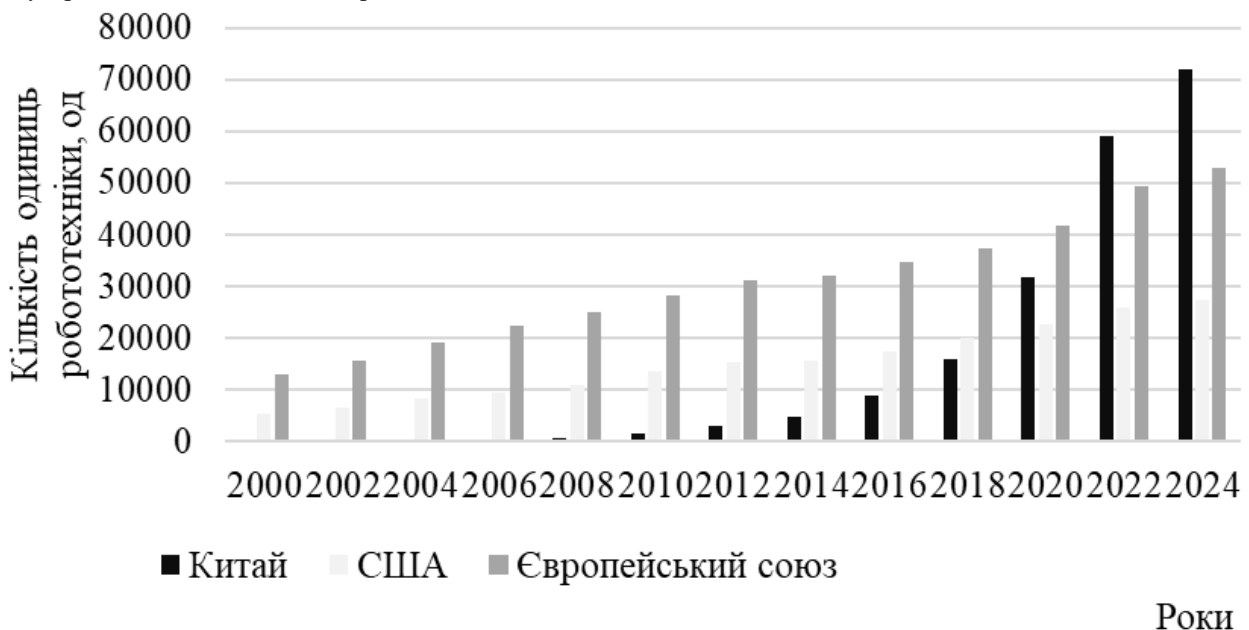


Рис. 3. Використання роботів в індустрії гостинності [систематизовано авторами]

Роботи підвищують безпеку та зручність гостей, одночасно зменшуючи міжособистісні контакти.

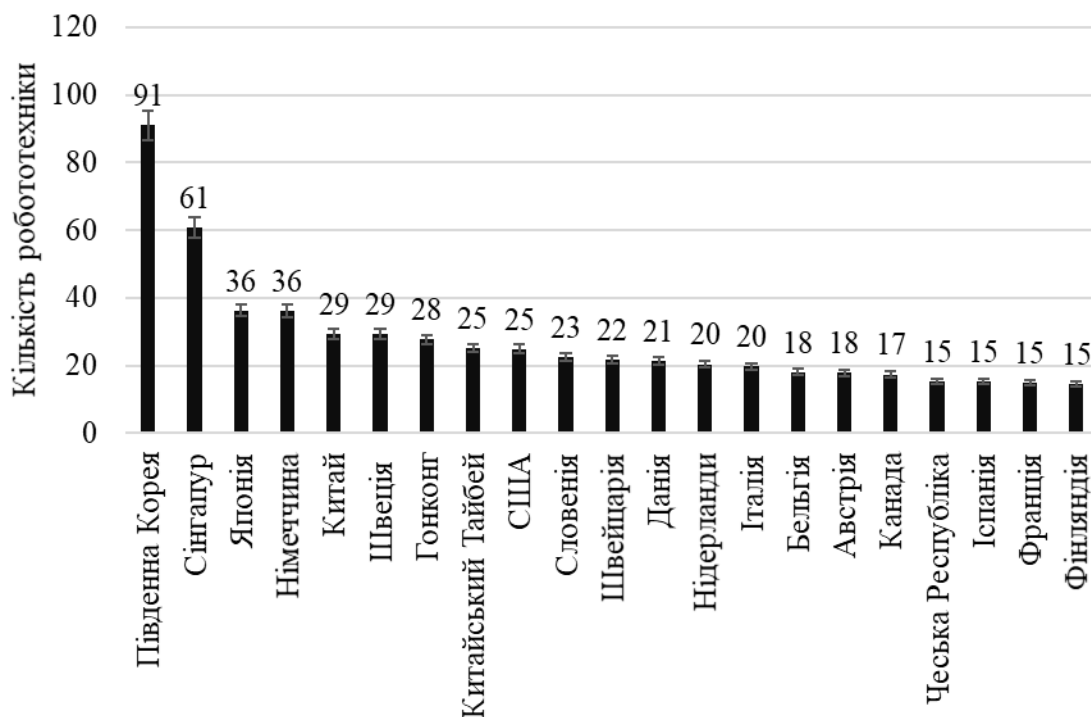


Рис. 4. Кількість одиниць робототехніки на 10000 працівників індустрії гостинності в різних країнах [систематизовано авторами]

Готелі використовують робототехніку для виконання цілого ряду завдань, включаючи обслуговування гостей, прибирання та консьєрж-сервіс. Ці роботи підвищують безпеку та зручність гостей, зменшуючи при цьому контакт з людиною (таблиця 1).

Таблиця 1.

Приклад використання роботів в індустрії гостинності

№ з/п	Вид робіт	Характеристика робіт
1	Безконтактне обслуговування номерів	Роботи можуть виконувати функції портье, технічного персоналу та логістів у готелях, від реєстрації до доставки товарів і прибирання номерів. Це зменшує контакт з людиною і покращує гігієну та безпеку.
2	Патрулювання і спостереження:	Готелі можуть використовувати роботів для спостереження за безпекою в різних зонах, таких як коридори, вестибюлі, рецепції та головні входи. Роботи можуть бути оснащені камерами і датчиками для виявлення аномалій в режимі реального часу.
3	Моніторинг та аналіз даних	Робот може відстежувати та аналізувати дані про безпеку в готелі, такі як відеоспостереження, записи реєстрації та сигнали тривоги про крадіжки. Він може виявляти потенційні фактори ризику і проводити аналіз даних в режимі реального часу, щоб допомогти керівництву готелю в прийнятті рішень.
4	Автоматизовані заходи безпеки	Роботи можуть виконувати цілий ряд автоматизованих заходів безпеки, таких як оповіщення про пожежну тривогу і автоматичне відключення води та електрики. Це знижує ризик людських помилок і потенційних загроз безпеці, а також підвищує ефективність роботи готелю.

За результатами даних наведених у таблиці 1 встановлено, що роботи можуть використовувати всі види навантажень пов'язаних з обслуговуванням служб: прийому та розміщення, обслуговування номерного фонду, безпеки. Запровадження робототехніки у діяльності засобів розміщення може значно зменшити навантаження на людські ресурси, що дозволить зменшити психоемоційне, фізичне, специфічне, неспецифічне навантаження на робітника. Це в свою чергу сприятиме підвищенню якості роботи і як наслідок ефективності надання послуг засобу розміщення.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

За результатами аналізу досліджень встановлено, що зростання нещасних випадків спостерігається в усіх сферах економіки. Зокрема у секторі «готельно-ресторанного бізнесу» зафіксовано зростання порівняно з 2020 роком кількості нещасних випадків на 21 %. Найбільше зростання відбувається у «адміністративній та допоміжній діяльності» (+19 %), а також у секторі «транспортування та зберігання» (+15 %). Оціночна вартість виплачених страхових випадків становить 167 мільярдів доларів, що дорівнює приблизно 3,5 % державного бюджету Європейських країн.

Наведені методи щодо забезпечення персоналу готелів передбачають регулярні навчання та тренінги з техніки безпеки, впровадження сучасних систем безпеки, таких як: відеоспостереження, використання тривожних кнопок на основі геолокації з системою датчиків визначення місцезнаходження особи, створення актуальної системи звітності про інциденти, перевірка ідентифікаторів (посвідчення, документи, що підтверджують особу), інструктажі з раціонального розподілення фізичних навантажень. Однак для вимірювання якості безпеки, готелі повинні відстежувати ключові показники ефективності, такі як кількість інцидентів, дотримання протоколів безпеки, а також задоволеність персоналу та гостей.

Досліджено, що одним із найперспективніших методів підтримання безпеки працівників готелів є використання робототехніки. Серед країн, що інтенсивно використовують роботів у готельно-ресторанному бізнесі є Китай, де до 2023-2024 рр. буде експлуатуватись понад 1 млн одиниць, з яких приблизно 11 % - у закладах розміщення.

Безпека готелів майбутнього поєднуватиме традиційні заходи безпеки з новими технологіями, такими як робототехніка та штучний інтелект. Індустрія гостинності вдосконалюватиме системи контролю доступу, впроваджуючи біометричні технології. Це підвищить безпеку, гарантуючи, що лише уповноважений персонал буде допущений до певних зон. Однак з розвитком технологій готельна індустрія також повинна зосередитися на конфіденційності даних та інформаційній безпеці, щоб запобігти неправомірному використанню та витоку інформації про клієнтів.

Тому подальші дослідження за даною проблематикою повинні бути пов'язані із розробкою системи оцінювання «культури безпеки» та методам протистояння кіберзлочинам. Майбутнє готельної безпеки представляє різноманітний і складний набір викликів. Тому готельна індустрія повинна постійно адаптуватися до нових загроз і технологічних тенденцій.

Література

1. Коваль Р., Ємельяненко С. Дослідження необхідності систем оцінки та управління пожежною безпекою для готелів. Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Технічні науки. 2024. № 3. С. 42–45.
2. Бобрусенко Д., Паньків М. Організація безпеки послуг в готельних підприємствах. Матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. "Інноваційний розвиток готельно-ресторанного господарства та харчових виробництв": Oktan Print s.r.o., м. Кривий Ріг, 30 квіт. 2021 р. Прага, 2021. 378 с. С. 331.
3. Occupational Injury Disparities in the US Hotel Industry / S. Buchanan et al. researchgate. URL: https://www.researchgate.net/publication/266900536_Occupational_health_disparities_in_the_US_hotel_industry (date of access: 10.09.2024).
4. Баворовська О.Б. Менеджмент безпеки персоналу: навч. посібн. Львів: Ліга-Прес. 2017. 228 с.
5. Пшик-Ковальська О. О., Ковальський О. І. Особливості управління персоналом в умовах воєнного стану. Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення та проблеми розвитку. 2022. Випуск 4, № 2. С. 88-93. URL: <https://doi.org/10.23939/smeu2022.02.088> (дата звернення 08.09.2024).
6. Морозова М. Особливості управління персоналом. Економічний аналіз. 2022. Том 32. № 3. С. 47-53.
7. 2.88 мільйона не смертельних нещасних випадків у ЄС у 2021 році. <https://uk.eureporter.co/economy/eurostat-economy/2023/10/12/2-88-million-non-fatal-work-accidents-in-the-eu-in-2021/> (дата звернення 01.08.2024).

References

1. Koval R., Emelianenko S. Investigation of the need for fire safety assessment and management systems for hotels. International scientific journal "Internauka". Technical sciences. 2024. № 3. С. 42-45.
2. Bobrusenko D., Pankiv M. Organization of security of services in hotel enterprises. Materials of the II International scientific and practical conference "Innovative development of hotel and restaurant business and food production": Oktan Print s.r.o., Kryvyi Rih, April 30. 2021 Prague, 2021. 378 с. С. 331.
3. Occupational Injury Disparities in the US Hotel Industry / S. Buchanan et al. researchgate. URL: https://www.researchgate.net/publication/266900536_Occupational_health_disparities_in_the_US_hotel_industry (date of access: 10.09.2024).
4. Bavorovska O.B. Personnel safety management: a textbook. Lviv: Liga-Press. 2017. 228 с.
5. Pshyk-Kovalska O.O., Kovalskyi O.I. Features of personnel management under martial law. Management and entrepreneurship in Ukraine: stages of formation and problems of development. 2022. Issue 4, No. 2. С. 88-93. URL: <https://doi.org/10.23939/smeu2022.02.088> (accessed 08.09.2024).
6. Morozova M. Features of personnel management. Economic analysis. 2022. Vol. 32. № 3. С. 47-53.
7. 2.88 million non-fatal accidents in the EU in 2021. <https://uk.eureporter.co/economy/eurostat-economy/2023/10/12/2-88-million-non-fatal-work-accidents-in-the-eu-in-2021/> (accessed August 01, 2024).