

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА
ГЕОГРАФІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА КРАЇНОЗНАВСТВА ТА ТУРИЗМУ

ВПЛИВ МІЖНАРОДНОГО ТЕРОРИЗМУ НА ГОТЕЛЬНУ ІНДУСТРІЮ

за спеціальністю: 242 Туризм
галузі знань: 24 Сфера обслуговування
за освітньо-професійною програмою: Туризм
на здобуття освітнього ступеню: Бакалавра

Кваліфікаційна робота бакалавра
студентки заочного відділення
V курсу
Шмідт Ольги Петрівни

Науковий керівник:
д.геогр.н, проф. Любіцева О.О.

КИЇВ – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПОЛОЖЕННЯ І МЕТОДИКА ДОСЛІДЖЕННЯ.....	5
1.1. Готельна індустрія: структура, основні суб'єкти ринку	5
1.2. Класифікація чинників впливу на безпекову ситуацію в готельній справі.....	12
1.3. Методика дослідження безпекової ситуації в готельній справі	18
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ БЕЗПЕКОВОЇ СИТУАЦІЇ В ГОТЕЛЬНІЙ ІНДУСТРІЇ СВІТУ	24
2.1. Основні стратегії та підходи для забезпечення безпеки гостей і персоналу «Hilton Hotels»	24
2.2. Програми навчання та тренінгів для підготовки персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях у Туреччині	31
2.3. Аналіз результатів застосування стратегій безпеки та їх вплив на безпеку гостей і персоналу готелів України.....	40
РОЗДІЛ 3. СУЧАСНІ ПІДХОДИ ІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНІЙ ІНДУСТРІЇ	45
3.1. Узагальнена система заходів та технологій, що застосовуються для запобігання терористичним загрозам.....	45
3.2. Пропозиції із забезпечення безпеки в готельному господарстві України.....	51
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	61
ДОДАТКИ.....	67

ВСТУП

Актуальність дослідження. Готельна індустрія є одним з найважливіших секторів світової економіки, що сприяє розвитку туризму, створенню робочих місць і економічному зростанню. В умовах глобалізації і зростання конкуренції, готельні підприємства змушені шукати нові способи підвищення якості обслуговування і забезпечення безпеки своїх гостей. Останніми роками, внаслідок загострення геополітичних конфліктів, терористичних загроз та кіберзлочинності, питання забезпечення безпеки в готельній індустрії набуло особливої актуальності. Війна в Україні створила додаткові виклики для готелів, що потребують адаптації до нових реалій та впровадження ефективних стратегій безпеки.

Мета дослідження полягає у вивченні сучасних підходів до забезпечення безпеки в готельній індустрії та аналізі впроваджених заходів безпеки в умовах війни в Україні. Дослідження спрямоване на визначення ефективності застосовуваних стратегій, виявлення основних проблем та ризиків, а також розробку рекомендацій щодо покращення безпекових заходів у готелях України.

Завдання дослідження:

1. Провести теоретичний аналіз готельної індустрії, визначити її структуру та основних суб'єктів ринку.
2. Класифікувати чинники, що впливають на безпекову ситуацію в готельній справі.
3. Розробити методiku дослідження безпекової ситуації в готелях.
4. Проаналізувати безпекову ситуацію в готельній індустрії світу, зокрема на прикладі готельних мереж Hilton Hotels.
5. Вивчити програми навчання та тренінгів для підготовки персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях на прикладі Туреччини.
6. Провести аналіз результатів застосування стратегій безпеки та їх впливу на безпеку гостей і персоналу готелів України.

7. Запропонувати сучасні підходи і заходи із забезпечення безпеки в готельній індустрії України.

Об'єктом дослідження є безпекова ситуація в готельній індустрії.

Предметом дослідження є стратегії та заходи забезпечення безпеки в готелях, їх впровадження та ефективність у контексті сучасних викликів, зокрема в умовах війни в Україні.

Методи дослідження. У дослідженні використано комплекс методів, зокрема: аналіз наукової літератури, статистичні методи, анкетування, інтерв'ю, спостереження та методи порівняльного аналізу. Аналіз наукових джерел та літератури дозволив визначити основні підходи до забезпечення безпеки в готельній індустрії. Статистичні методи застосовувались для кількісного аналізу даних, отриманих в результаті анкетування та інтерв'ю з представниками готелів. Спостереження та методи порівняльного аналізу дозволили провести оцінку ефективності впроваджених заходів безпеки.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному аналізі безпекової ситуації в готельній індустрії в умовах сучасних викликів, зокрема у контексті війни в Україні. Вперше проведено детальне дослідження впливу війни на безпекові заходи в готелях України, розроблено рекомендації щодо покращення безпеки, враховуючи специфічні умови регіону. Також наукова новизна полягає у вивченні сучасних технологій та інновацій у забезпеченні безпеки, а також оцінці їх ефективності на прикладі конкретних готельних мереж.

Практичне значення дослідження полягає у можливості використання отриманих результатів та рекомендацій для покращення безпекової ситуації в готелях України. Запропоновані заходи можуть бути впроваджені в практику управління готелями для підвищення рівня безпеки гостей та персоналу. Також результати дослідження можуть бути корисними для інших країн та готельних мереж, що стикаються зі схожими викликами у забезпеченні безпеки.

Структура роботи: включає вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел та додатки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ПОЛОЖЕННЯ І МЕТОДИКА ДОСЛІДЖЕННЯ

1.1. Готельна індустрія: структура, основні суб'єкти ринку

Готельна індустрія є важливим сектором світової економіки, що забезпечує широкий спектр послуг для туристів, бізнес-мандрівників та інших категорій гостей. Розвиток цієї індустрії має значний вплив на економічне зростання, створення робочих місць та розвиток інфраструктури. Розвиток цієї індустрії має значний вплив на економічне зростання, створення робочих місць та розвиток інфраструктури. За даними Всесвітньої ради з подорожей і туризму (WTTC), у 2023 році внесок туристичної галузі у світовий ВВП становив 10.4%, з яких значну частку займають готельні послуги. Це підтверджує важливість готельної індустрії як рушійної сили економічного розвитку [38].

У сучасному світі готельна індустрія є надзвичайно конкурентним ринком, де ключову роль відіграють інновації, якість обслуговування та забезпечення безпеки. Інновації в готельному бізнесі включають впровадження новітніх технологій, таких як автоматизація процесів бронювання, використання штучного інтелекту для покращення обслуговування гостей, впровадження розумних кімнат та інтеграція мобільних додатків для управління послугами готелю. Дослідження, проведене Асоціацією готельної індустрії (АНА), показує, що готелі, які активно впроваджують новітні технології, мають на 20% вищий рівень задоволеності гостей порівняно з тими, хто використовує традиційні методи управління [53].

Якість обслуговування є ще одним критичним фактором успіху в готельній індустрії. Згідно з дослідженням Інституту готельного бізнесу (ІНВ), готелі, які інвестують у навчання та підвищення кваліфікації свого персоналу, демонструють значно вищий рівень задоволеності гостей та отримують кращі

відгуки на платформах для бронювання. Це свідчить про важливість постійного професійного розвитку персоналу для підвищення стандартів обслуговування.

Забезпечення безпеки в готелях є надзвичайно важливим, особливо в умовах зростання глобальних загроз, таких як терористичні атаки та кібератаки. За даними Всесвітньої туристичної організації (UNWTO), готелі, які впроваджують комплексні системи безпеки, включаючи фізичні заходи, технологічні рішення та тренінги для персоналу, мають значно нижчий рівень інцидентів. Наприклад, використання систем відеоспостереження, біометричних систем контролю доступу та кібербезпеки дозволяє ефективно запобігати загрозам та захищати як гостей, так і співробітників.

Таким чином, готельна індустрія відіграє ключову роль у світовій економіці, стимулюючи розвиток різних секторів та сприяючи зростанню добробуту суспільства.

Основні категорії готелів визначаються за такими критеріями, як зірковість, тип клієнтської бази та спеціалізація послуг.

Категорія «Економічні готелі» включає готелі, які пропонують базові послуги за низькими цінами. Ці готелі зазвичай орієнтовані на туристів з обмеженим бюджетом та бізнес-мандрівників, які шукають мінімальні зручності. Приклади таких готелів включають мережі Motel 6 та Ibis, які відомі своєю доступністю та стандартизованими умовами проживання [52].

«Готелі середнього класу» забезпечують вищий рівень комфорту та обслуговування за помірні ціни. Вони орієнтовані на широку аудиторію, включаючи сім'ї та бізнес-мандрівників, які очікують додаткові зручності, такі як ресторани, конференц-зали та спортивні зали. Прикладами таких готелів є мережі Holiday Inn та Best Western, які надають збалансоване поєднання ціни та якості [52].

«Люксові готелі» пропонують високий рівень послуг та розкішні умови проживання, орієнтовані на заможних клієнтів. Ці готелі забезпечують ексклюзивні зручності, такі як спа, елітні ресторани, послуги консьєржа та

персоналізоване обслуговування. Мережі, такі як Ritz-Carlton та Four Seasons, відомі своєю увагою до деталей та високими стандартами гостинності [52].

«Бутик-готелі» є невеликими готелями з унікальним дизайном та високим рівнем обслуговування. Вони часто розташовані в історичних будівлях або мають індивідуальну концепцію, що відрізняє їх від великих мережевих готелів. Бутик-готелі, такі як Kimpton Hotels та Ace Hotel, приваблюють гостей, які шукають оригінальні враження та персоналізований підхід [52].

Основні суб'єкти ринку готельної індустрії включають великі готельні мережі, незалежні готелі та виробничі компанії, що забезпечують готелі необхідними продуктами та послугами.

«Готельні мережі» – це великі компанії, що управляють численними готелями під одним брендом. Вони мають стандартизовані процедури та високий рівень контролю якості, що дозволяє забезпечити стабільний рівень обслуговування в усіх готелях мережі [24, с.22].

«Незалежні готелі» – це окремі готелі, що не належать до великих мереж і мають свою унікальну концепцію та стиль. Вони можуть пропонувати індивідуальний підхід до кожного гостя, але часто мають обмежені ресурси для маркетингу та розвитку. Незалежні готелі можуть відрізнитися широким спектром від економічних до люксових.

«Виробничі компанії» є постачальниками продукції та послуг для готелів, включаючи постачальників продуктів харчування, меблів, техніки та інших необхідних товарів. Від якості та надійності цих постачальників залежить рівень обслуговування та комфорт гостей.

Таким чином, структура готельної індустрії є різноманітною та комплексною, включаючи різні типи готелів та суб'єктів ринку, кожен з яких відіграє важливу роль у забезпеченні високих стандартів обслуговування та задоволення потреб гостей.

Основні категорії готелів за класифікацією

Категорія готелю	Характеристики	Приклади
Економічні	Базові послуги, низькі ціни	Ibis, Motel 6
Середнього класу	Вищий рівень комфорту, помірні ціни	Holiday Inn, Best Western
Люксові	Високий рівень послуг, розкішні умови	Ritz-Carlton, Four Seasons
Бутик-готелі	Унікальний дизайн, високий рівень обслуговування	Kimpton Hotels, Ace Hotel

Джерело: [34].

Основні суб'єкти ринку готельної індустрії включають готельні мережі, незалежні готелі та виробничі компанії, що забезпечують готелі необхідними продуктами та послугами.

«Готельні мережі» є великими компаніями, які керують численними готелями під єдиним брендом. Вони мають стандартизовані процедури та високий рівень контролю якості, що забезпечує стабільний рівень обслуговування у всіх готелях мережі.

«Незалежні готелі» – це окремі готелі, які не належать до великих мереж і мають свою унікальну концепцію та стиль. Незалежні готелі можуть пропонувати індивідуальний підхід до кожного гостя, що є їхньою конкурентною перевагою. Проте вони часто мають обмежені ресурси для маркетингу та розвитку, що може ускладнювати їх конкуренцію з великими мережами. Незалежні готелі можуть варіюватися від економічних до люксових і часто знаходяться в історичних будівлях або мають унікальний дизайнерський інтер'єр.

«Виробничі компанії» є ключовими постачальниками продукції та послуг для готелів. Вони забезпечують готелі необхідними товарами, такими як продукти харчування, меблі, техніка, засоби гігієни та інші необхідні матеріали [24, с.23].

Від якості та надійності цих постачальників залежить рівень обслуговування та комфорт гостей. Наприклад, компанії, що постачають високоякісні меблі або сучасну техніку, сприяють підвищенню рівня комфорту в готелях, що, у свою чергу, впливає на задоволеність гостей та їхню лояльність.

Отже, структура готельного ринку складається з трьох основних суб'єктів: готельні мережі забезпечують стандартизацію та якість обслуговування, незалежні готелі пропонують унікальні враження та персоналізований сервіс, а виробничі компанії підтримують функціонування готелів через постачання необхідних товарів та послуг. Кожен з цих суб'єктів відіграє важливу роль у забезпеченні високих стандартів обслуговування та задоволення потреб гостей.

Згідно з визначенням Ван Дер Бурга (Van Der Burg, 2017), готельні мережі являють собою великі компанії, що управляють готелями за єдиними стандартами, що дозволяє забезпечити одноманітність послуг незалежно від місця розташування. Ці стандарти включають якість обслуговування, дизайн приміщень та набір додаткових послуг, що дозволяє клієнтам отримувати однаковий рівень комфорту та сервісу в будь-якому готелі мережі.

Однією з основних переваг готельних мереж є стандартизація послуг. За словами Катаєва М. [25], стандартизація дозволяє готелям мережі зберігати високу якість обслуговування та дотримуватися єдиних корпоративних стандартів, що сприяє підвищенню довіри з боку гостей. Наприклад, готелі Marriott International і Hilton Worldwide відомі своїми високими стандартами якості, що робить їх популярними серед ділових мандрівників та туристів.

Масштабність операцій є ще однією важливою характеристикою готельних мереж. За даними Зарубіна А., Сіра Е., [19] великі готельні мережі

мають численні готелі у різних країнах світу, що дозволяє їм охоплювати широкий ринок і залучати різноманітну клієнтську базу. Глобальна присутність мереж також дозволяє їм забезпечувати кращі умови для своїх гостей через програми лояльності, такі як бонусні бали, безкоштовні ночі та знижки на послуги.

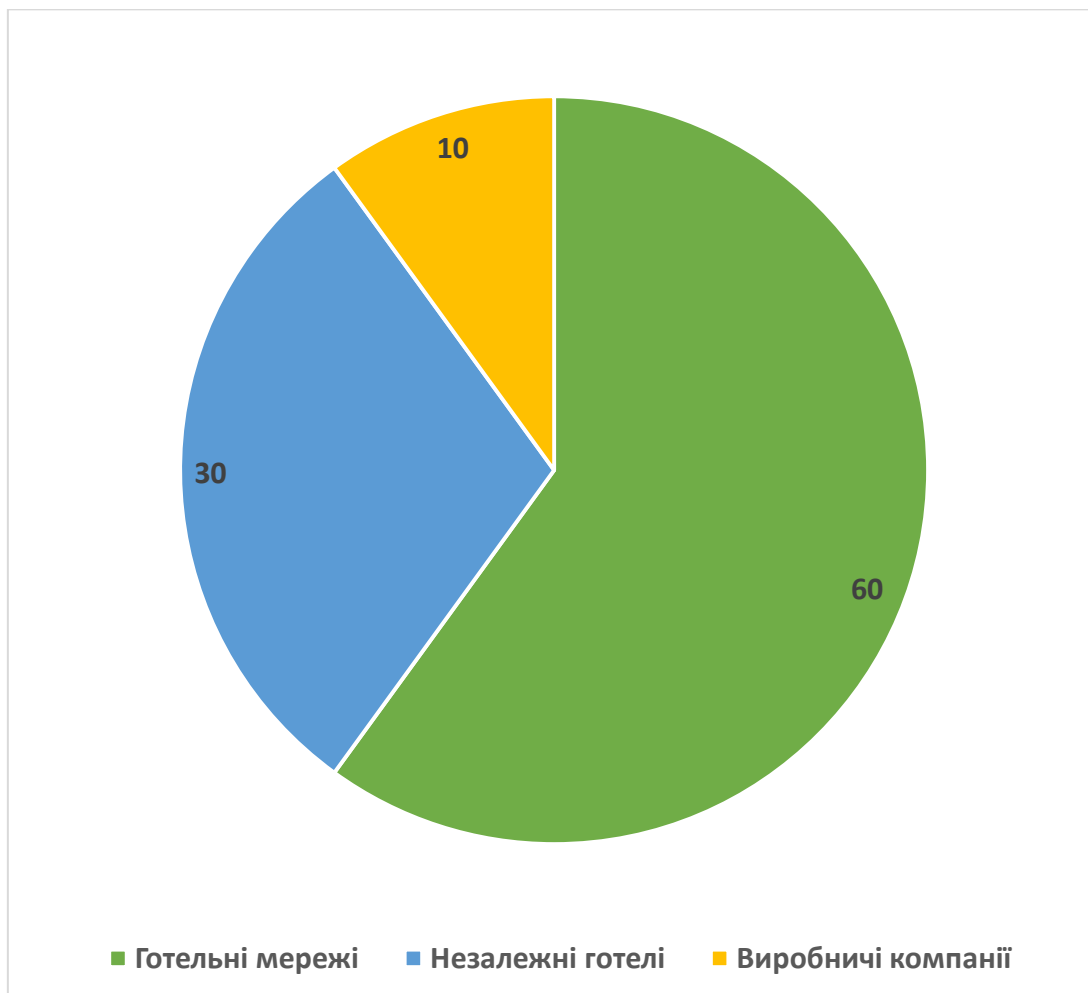


Рис. 1.1. Розподіл часток ринку між основними суб'єктами

Джерело: [19].

Готельні мережі також мають значні фінансові ресурси, що дозволяє їм інвестувати у новітні технології та інновації. Як зазначає Кім (Kim, 2021), впровадження технологічних новацій, таких як системи автоматизації, штучний інтелект для покращення обслуговування гостей, мобільні додатки для управління бронюванням і послугами, а також розвиток «розумних» номерів, суттєво підвищує рівень обслуговування та задоволеності клієнтів.

Наприклад, Hilton впровадила систему «Connected Room», яка дозволяє гостям керувати освітленням, температурою та розвагами за допомогою свого смартфона.

Безпека в готелях також є пріоритетом для готельних мереж. Згідно з дослідженнями Лі (Lee, 2018), великі мережі впроваджують сучасні системи відеоспостереження, контролю доступу та кібербезпеки для захисту гостей і персоналу. Після інциденту з кібератакою, Marriott International значно підвищила рівень кібербезпеки, впровадивши багаторівневі системи захисту даних.

Управління персоналом є ще однією сильною стороною готельних мереж. Вони проводять регулярні навчання і тренінги для своїх співробітників, що забезпечує високий рівень обслуговування та професіоналізм. Наприклад, як зазначає Девіс (Davis, 2019), мережі, такі як Ritz-Carlton, відомі своїми інтенсивними програмами навчання, які готують співробітників до забезпечення найвищого рівня гостинності.

Готельні мережі також активно займаються корпоративною соціальною відповідальністю, що включає екологічні ініціативи, підтримку місцевих громад та забезпечення сталого розвитку. За словами Джексона (Jackson, 2020), мережа Accor впровадила програму Planet 21, спрямовану на зменшення викидів вуглецю, управління водними ресурсами та зменшення відходів.

Таким чином, готельні мережі є важливими суб'єктами ринку готельної індустрії, що забезпечують високу якість обслуговування, стандартизацію, інновації та безпеку.

Їхні великі фінансові ресурси, глобальна присутність та активна участь у соціально відповідальних проектах роблять їх лідерами у своїй галузі та забезпечують стабільний розвиток готельної індустрії в цілому.

1.2. Класифікація чинників впливу на безпекову ситуацію в готельній справі

Безпекова ситуація в готельній індустрії охоплює всі аспекти забезпечення захисту гостей, персоналу та майна від різноманітних загроз. За визначенням Гурська І.С. [12], безпекова ситуація включає всі заходи, спрямовані на запобігання ризикам та мінімізацію наслідків інцидентів, які можуть вплинути на здоров'я, безпеку та добробут осіб, що перебувають у готелі. Це включає фізичну безпеку, кібербезпеку, пожежну безпеку та захист від надзвичайних ситуацій.

Фізична безпека охоплює заходи з охорони території та будівель готелю, включаючи встановлення систем відеоспостереження, контролю доступу, охоронних постів та використання металодетекторів. За словами Гогіташвілі Г.Г. [10], ефективні заходи фізичної безпеки є основою для забезпечення безпечного середовища для гостей та персоналу. Вони допомагають запобігати проникненню несанкціонованих осіб, крадіжкам та актам вандалізму.

Кібербезпека є критичним аспектом у сучасному готельному бізнесі, оскільки готелі зберігають значний обсяг особистих даних гостей, включаючи інформацію про кредитні картки та особисті дані. Як зазначає Корчевська Л. [30], готелі стають привабливими мішенями для кібератак через високий обсяг конфіденційної інформації, яку вони обробляють. Заходи кібербезпеки включають шифрування даних, використання багаторівневих систем аутентифікації та регулярний моніторинг інформаційних систем.

Пожежна безпека охоплює заходи з виявлення, попередження та гасіння пожеж у готелі. Відповідно до дослідження Клименюк О. [27], ефективні системи пожежної безпеки включають установку датчиків диму, систем спринклерів, пожежних сигналізацій та проведення регулярних тренінгів для персоналу з евакуації та використання протипожежного обладнання. Такі заходи значно знижують ризик виникнення пожеж та забезпечують швидку реакцію у разі надзвичайної ситуації.

Захист від надзвичайних ситуацій включає розробку планів реагування на різні види загроз, такі як природні катастрофи, терористичні акти та техногенні аварії. За словами Джеймса (James, 2018), наявність чітко визначених процедур і планів дій у разі надзвичайних ситуацій є ключовим елементом забезпечення безпеки в готелях. Це включає навчання персоналу, проведення регулярних симуляцій надзвичайних ситуацій та забезпечення доступності необхідного обладнання та ресурсів.

Безпека є критично важливим фактором для підтримання репутації готелю та залучення клієнтів. Дослідження Брауна (Brown, 2019) показує, що готелі з високими стандартами безпеки отримують вищі оцінки від гостей та користуються більшою популярністю. Гости очікують від готелів забезпечення їхньої безпеки та готовності до реагування на будь-які загрози.

Зовнішні чинники впливають на безпекову ситуацію в готельній індустрії через зміни в економічному, політичному та соціальному середовищі. Як зазначають Барклі та Сміт [54], зовнішні чинники можуть мати як позитивний, так і негативний вплив на безпеку готелів, оскільки вони впливають на стабільність та безпеку оточуючого середовища, в якому діють готелі.

Економічні чинники є одним з ключових зовнішніх впливів на безпекову ситуацію в готелях. За словами Плотнікова М [37]., економічна стабільність країни сприяє зниженню рівня злочинності та покращенню загальної безпеки, оскільки забезпечує належний рівень життя та знижує соціальну напругу. У той же час, економічні кризи можуть призводити до зростання кількості злочинів, включаючи крадіжки та шахрайства, що безпосередньо впливає на безпеку в готелях. Наприклад, під час економічної кризи 2008 року, багато готелів відзначали зростання кількості злочинів на своїй території.

Політичні чинники також мають значний вплив на безпеку в готельній індустрії. Як зазначає Паньків Н. [35] політична стабільність і прозорість уряду сприяють підтриманню високого рівня безпеки, оскільки забезпечують стабільні умови для бізнесу та захисту прав власності. З іншого боку, політичні

кризи, конфлікти та терористичні загрози можуть значно знизити рівень безпеки. Наприклад, війна в Україні спричинила серйозні виклики для готельної індустрії, зокрема зростання ризику терористичних атак та необхідність адаптації до нових умов.

Соціальні чинники впливають на безпекову ситуацію в готелях через зміни в демографії, соціальних відносинах та культурних традиціях. За словами Вільямса, соціальні зміни, такі як зростання міграції, урбанізація та зміна вікової структури населення, можуть впливати на безпеку в готелях. Наприклад, зростання міграційних потоків може призводити до збільшення кількості злочинів та підвищення рівня соціальної напруги. Також, культурні традиції та норми поведінки можуть впливати на сприйняття безпеки і відповідні заходи, які приймаються для її забезпечення [52].

Природні катастрофи також є важливим зовнішнім чинником, що впливає на безпекову ситуацію в готельній індустрії. Як зазначає Кларк (Clark, 2018), природні катастрофи, такі як землетруси, повені та урагани, можуть спричинити серйозні пошкодження інфраструктури та створити загрози для життя і здоров'я гостей та персоналу. Готелі, розташовані в зонах підвищеної природної небезпеки, повинні розробляти спеціальні плани реагування на такі ситуації та забезпечувати підготовку персоналу до дій у разі надзвичайних ситуацій.

Врахування зовнішніх чинників є необхідним для розробки ефективних стратегій безпеки в готельній індустрії. Як зазначають Лі та Вонг (Lee & Wong, 2019), інтеграція аналізу зовнішніх ризиків у процес управління безпекою дозволяє готелям краще підготуватися до можливих загроз і мінімізувати їхній вплив. Це включає постійний моніторинг економічної, політичної та соціальної ситуації, а також адаптацію безпекових заходів відповідно до змін у зовнішньому середовищі.

Таким чином, зовнішні чинники відіграють важливу роль у формуванні безпекової ситуації в готельній індустрії. Економічні, політичні, соціальні та природні зміни можуть як покращувати, так і погіршувати рівень безпеки. Для

забезпечення ефективного управління безпекою готелям необхідно враховувати ці чинники та постійно адаптувати свої стратегії до змін у зовнішньому середовищі.

Внутрішні чинники визначаються організацією процесів та ресурсів всередині готелю і можуть включати організаційні, технологічні та персональні аспекти. Вони є критичними для забезпечення ефективного управління безпекою та високого рівня обслуговування гостей.

Організаційні чинники включають структуру управління, політики та процедури безпеки, а також корпоративну культуру. За словами Мірела М. [32], ефективна структура управління безпекою передбачає наявність чітко визначених відповідальностей та ланцюгів командування, що дозволяє швидко реагувати на надзвичайні ситуації. Політики та процедури безпеки повинні бути добре задокументовані та доведені до відома всього персоналу. Регулярні навчання та тренінги допомагають забезпечити, що всі співробітники розуміють свої обов'язки та знають, як діяти у разі надзвичайної ситуації.

Технологічні чинники включають використання сучасних технологій для забезпечення безпеки готелю. За визначенням Моца А. [31], технології відіграють ключову роль у забезпеченні безпеки готелів, оскільки вони дозволяють ефективніше моніторити ситуацію та реагувати на загрози. Системи відеоспостереження, контролю доступу, пожежної безпеки та кібербезпеки є основними компонентами технологічної інфраструктури безпеки готелів. Наприклад, сучасні системи відеоспостереження з функціями розпізнавання облич та аналітичними можливостями дозволяють вчасно виявляти підозрілі дії та попереджати можливі інциденти.

Персональні чинники включають підбір, навчання та мотивацію персоналу. Якість підбору персоналу є критичним елементом забезпечення безпеки в готелях. Важливо, щоб співробітники не лише мали відповідні навички та знання, але й були мотивовані дотримуватися стандартів безпеки. Навчання та тренінги допомагають персоналу підвищити свою компетенцію та готовність до дій у разі надзвичайних ситуацій. Регулярні симуляції та вправи

сприяють закріпленню знань та вмінь, що дозволяє співробітникам діяти швидко та ефективно у критичних ситуаціях.

Корпоративна культура також відіграє важливу роль у забезпеченні безпеки. За словами Зейд А. [22], корпоративна культура, що підтримує принципи безпеки, сприяє створенню середовища, в якому всі співробітники розуміють важливість безпеки та активно беруть участь у її забезпеченні. Відкрита комунікація, підтримка ініціатив з боку керівництва та залучення співробітників до процесу прийняття рішень є ключовими елементами такої культури.

Таблиця 1.2.

Класифікація чинників впливу на безпекову ситуацію

Категорія	Чинник	Опис	Приклади впливу на безпекову ситуацію
Зовнішні	Економічні	Стан економіки, рівень доходів населення, інфляція	Економічна криза може призвести до зростання злочинності
	Політичні	Політична стабільність, законодавство, міжнародні відносини	Політична нестабільність підвищує ризик терористичних атак
	Соціальні	Демографічні зміни, соціальні відносини, культурні традиції	Соціальні зміни можуть впливати на рівень злочинності
	Природні катастрофи	Землетруси, повені, урагани	Природні катастрофи можуть спричинити серйозні пошкодження інфраструктури
Внутрішні	Організаційні	Структура управління, політики та процедури, корпоративна культура	Ефективна структура управління сприяє швидкому реагуванню на загрози

	Технологічні	Використання сучасних систем безпеки та інформаційних технологій	Системи відеоспостереження та контролю доступу підвищують рівень безпеки
	Персональні	Підбір, навчання та мотивація персоналу	Навчання персоналу підвищує готовність до дій у надзвичайних ситуаціях
Фізичні	Інфраструктурні	Архітектурні рішення, фізичні бар'єри, освітлення	Добре спланована інфраструктура сприяє запобіганню злочинів
	Охоронні системи	Охоронці, металодетектори, системи сигналізації	Охоронні системи допомагають швидко виявляти та реагувати на загрози
Кібернетичні	ІТ-безпека	Захист інформаційних систем, шифрування даних, багаторівнева аутентифікація	Захист інформаційних систем запобігає кібератакам
Пожежна безпека	Пожежні системи	Датчики диму, системи спринклерів, пожежна сигналізація	Ефективні системи пожежної безпеки знижують ризик виникнення та поширення пожеж

Джерело: [22;35;37;52].

Таким чином, таблиця 1.2 класифікує чинники впливу на безпекову ситуацію в готельній індустрії, враховуючи як зовнішні, так і внутрішні аспекти, а також фізичні, кібернетичні та пожежні чинники. Кожен чинник супроводжується описом та прикладами впливу на безпеку, що допомагає краще зрозуміти його значення і роль у забезпеченні безпеки в готелях.

1.3.Методика дослідження безпекової ситуації в готельній справі

Методологія дослідження безпекової ситуації в готельній індустрії передбачає застосування комплексного підходу, який поєднує кількісні та якісні методи. Це дозволяє отримати всебічне розуміння проблем та розробити ефективні стратегії для їх вирішення. Основні методологічні підходи включають:

Описовий підхід застосовується для детального опису поточної безпекової ситуації, ідентифікації проблем та аналізу чинників впливу. Як зазначає Робертс, описовий підхід дозволяє систематизувати інформацію про стан безпеки в готелях, визначити ключові загрози та вразливості. Це включає аналіз статистичних даних про інциденти, опис наявних заходів безпеки та оцінку їхньої ефективності. Описовий підхід є першим кроком у дослідженні, який формує базу для подальшого аналізу.

Аналітичний підхід використовується для аналізу зібраних даних та виявлення закономірностей та тенденцій. За словами Джонсона, аналітичний підхід дозволяє глибше зрозуміти причини виникнення загроз і розробити заходи для їхньої мінімізації. Це включає використання статистичних методів, таких як кореляційний аналіз, регресійний аналіз та факторний аналіз, для виявлення зв'язків між різними аспектами безпеки. Аналітичний підхід допомагає виявити ключові чинники, що впливають на безпеку, та оцінити ефективність наявних заходів [7].

Компаративний підхід застосовується для порівняння безпекової ситуації в різних готелях або регіонах з метою визначення ефективності різних підходів та стратегій. Як зазначає Вільямс, компаративний підхід дозволяє ідентифікувати найкращі практики та виявити фактори успіху. Це включає порівняння показників безпеки, аналіз політик і процедур безпеки, а також оцінку впроваджених технологій у різних готелях. Компаративний підхід

допомагає розробити рекомендації щодо впровадження найефективніших заходів безпеки.

Емпіричний підхід передбачає збір первинних даних за допомогою анкетування, інтерв'ю та спостереження. За словами Лі (Lee, 2020), емпіричні методи дозволяють отримати безпосередню інформацію від учасників готельного процесу, що є критично важливим для розуміння реальної ситуації з безпекою. Анкетування дозволяє зібрати кількісні дані про рівень задоволеності заходами безпеки, частоту інцидентів та ефективність процедур. Інтерв'ю з менеджерами готелів, службою безпеки та іншими ключовими особами надають глибоке розуміння викликів та проблем у сфері безпеки. Спостереження дозволяє оцінити реальну практику впровадження заходів безпеки та їхню ефективність на місці.

Використання цих методологічних підходів у комплексі дозволяє забезпечити всебічне дослідження безпекової ситуації в готельній індустрії. Описовий підхід створює основу для аналізу, аналітичний підхід виявляє закономірності та тенденції, компаративний підхід допомагає знайти найкращі практики, а емпіричний підхід забезпечує реальні дані для оцінки та вдосконалення заходів безпеки. Такий комплексний підхід забезпечує надійну базу для розробки ефективних стратегій та політик, спрямованих на підвищення рівня безпеки в готелях.

Для дослідження безпеки в готельній індустрії важливо використовувати різні методи збору інформації, щоб отримати як кількісні, так і якісні дані, що забезпечує комплексне розуміння проблеми. Першим методом є анкетування, яке дозволяє зібрати кількісні дані від великої кількості респондентів. Анкетування проводиться серед представників різних типів готелів (економічні, середнього класу, люксові, бутик-готелі) та регіонів, що забезпечує репрезентативність вибірки. Розробка анкети включає питання про заходи безпеки, рівень задоволеності гостей та персоналу, частоту інцидентів тощо. Дані, зібрані через анкетування, аналізуються за допомогою

статистичних методів, що дозволяє виявити закономірності і тенденції, пов'язані з безпекою в готелях.

Другим важливим методом є інтерв'ю, яке дозволяє отримати якісні дані та глибоке розуміння проблем і викликів у сфері безпеки. Інтерв'ю проводяться з менеджерами готелів, керівниками служб безпеки та іншими ключовими особами. Підготовка до інтерв'ю включає розробку гайдлайнів, які містять детально сформульовані питання, що стосуються різних аспектів безпеки, політик та процедур, викликів та проблем у сфері безпеки (див. Додаток А). Інтерв'ю проводяться віч-на-віч, телефоном або через відеоконференції. Інтерв'ю записуються (з дозволу респондентів) для подальшої транскрипції та аналізу. Цей метод допомагає виявити деталі, які можуть бути неочевидними при використанні лише кількісних методів. Аналіз отриманих даних проводиться за допомогою методів якісного аналізу, таких як тематичний аналіз, який дозволяє виявити основні теми та проблеми, що піднімаються респондентами. Використання програмних засобів для аналізу якісних даних, таких як NVivo або Atlas.ti, сприяє систематизації інформації та виявленню ключових інсайтів [7].

Крім того, спостереження є важливим методом, який дозволяє безпосередньо оцінити реальну практику впровадження заходів безпеки та їх ефективність на місці. Підготовка до спостереження включає визначення об'єктів спостереження та розробку плану спостереження, що включає конкретні аспекти безпеки, на які слід звернути увагу. Дослідник безпосередньо спостерігає за процесами управління безпекою в готелях, такими як робота охоронців, функціонування систем відеоспостереження, проведення тренінгів для персоналу тощо. Під час спостереження ведуться детальні записи про спостережувані процеси, дії персоналу та інші важливі аспекти безпеки. Зібрані дані аналізуються для виявлення сильних і слабких сторін у забезпеченні безпеки, а також для оцінки ефективності наявних заходів [28].

Використання цих методів збору інформації в комплексі дозволяє отримати всебічне розуміння безпекової ситуації в готелях, забезпечити надійність і валідність дослідження, а також розробити обґрунтовані рекомендації щодо покращення безпеки. Анкетування надає кількісні дані, які дозволяють виявити загальні тенденції та закономірності. Інтерв'ю забезпечують глибоке розуміння проблем та викликів у сфері безпеки, допомагають виявити конкретні деталі, що можуть бути неочевидними при використанні лише кількісних методів. Спостереження дозволяють оцінити реальну практику впровадження заходів безпеки та їх ефективність, що є критично важливим для розробки дієвих стратегій і політик у сфері безпеки.

Проведення дослідження безпекової ситуації в готельній індустрії вимагає ретельного планування та дотримання послідовності етапів, що забезпечить якість і достовірність отриманих результатів. Нижче наведено детальний план етапів дослідження, їх обґрунтування та очікуваний час виконання.

На підготовчому етапі визначаються основні цілі та завдання дослідження, що є ключовим для формування чіткого напрямку роботи. Визначення цілей дозволяє сфокусуватися на конкретних аспектах безпеки, які потребують дослідження. На цьому етапі також розробляється методологія, що включає вибір кількісних і якісних методів збору даних, які будуть використані для дослідження. Важливим елементом є вибірка, яка має бути репрезентативною і включати різноманітні типи готелів та регіони, що забезпечить узагальнення результатів. Підготовка інструментів збору даних є критичною, оскільки вони повинні бути надійними і валідними. Це включає розробку анкет для кількісного збору даних, створення питань для інтерв'ю для отримання якісних даних та планування спостережень. Підготовчий етап забезпечує основу для подальших етапів дослідження і гарантує, що всі необхідні ресурси та інструменти готові до використання.

Етап збору даних є ключовим у процесі дослідження, оскільки від його успішності залежить якість отриманих результатів. Проведення анкетування

дозволяє зібрати кількісні дані від великої кількості респондентів, що забезпечує статистичну достовірність. Анкети розповсюджуються серед різних типів готелів (економічні, середнього класу, люксові, бутик-готелі) та регіонів, щоб охопити різноманітність безпекової ситуації. Проведення інтерв'ю з менеджерами готелів, керівниками служб безпеки та іншими ключовими особами допомагає отримати глибоке розуміння проблем та викликів у сфері безпеки. Інтерв'ю проводяться за попередньо розробленими гайдлайнами, що містять питання про конкретні аспекти безпеки, політики та процедури. Спостереження дозволяє оцінити реальну практику впровадження заходів безпеки на місці, що включає оцінку роботи охоронців, функціонування систем відеоспостереження, проведення тренінгів для персоналу тощо. Цей етап займає два місяці, що забезпечує достатній час для ретельного збору всіх необхідних даних.

Після завершення збору даних розпочинається етап аналізу, який включає обробку результатів анкетування, аналіз відповідей на інтерв'ю та даних спостережень. Обробка результатів анкетування передбачає використання статистичних методів для виявлення закономірностей і тенденцій. Це може включати кореляційний аналіз, регресійний аналіз та інші методи, що допомагають зрозуміти взаємозв'язки між різними аспектами безпеки. Аналіз відповідей на інтерв'ю здійснюється за допомогою методів якісного аналізу, таких як тематичний аналіз, що дозволяє ідентифікувати основні теми та проблеми, які піднімаються респондентами. Дані спостережень аналізуються для виявлення сильних і слабких сторін у забезпеченні безпеки та оцінки ефективності наявних заходів. Етап аналізу даних займає один місяць і забезпечує базу для формулювання висновків і рекомендацій.

На цьому етапі здійснюється узагальнення результатів дослідження та формулювання висновків і рекомендацій. Узагальнення результатів передбачає систематизацію отриманих даних та інтеграцію висновків з різних методів збору інформації.

Формулювання висновків дозволяє визначити основні проблеми та виклики у сфері безпеки в готельній індустрії, а також успішні стратегії та підходи, які можна використовувати для їх вирішення. Рекомендації розробляються на основі отриманих даних та включають конкретні заходи щодо покращення безпеки в готелях. Цей етап триває один місяць і є важливим для завершення дослідження.

Таким чином, у першому розділі було проведено детальне дослідження структури готельної індустрії та визначено основних суб'єктів ринку, до яких належать готельні мережі, незалежні готелі та виробничі компанії. Було з'ясовано, що готельні мережі займають значну частку ринку завдяки своїм масштабам і ресурсам, тоді як незалежні готелі відіграють важливу роль у забезпеченні унікальних і локалізованих послуг. Розуміння цієї структури є критично важливим для оцінки безпекових ризиків і розробки відповідних заходів захисту. У другому підрозділі було здійснено класифікацію чинників впливу на безпекову ситуацію в готельній справі. Ці чинники були поділені на зовнішні та внутрішні. Зовнішні чинники включають економічні, політичні та соціальні аспекти, які можуть впливати на рівень безпеки. Внутрішні чинники охоплюють організаційні, технологічні та персональні аспекти, які визначають ефективність безпекових заходів у самих готелях. Такий підхід дозволяє комплексно оцінити потенційні загрози та визначити ключові сфери, які потребують уваги для покращення безпеки. Методика дослідження безпекової ситуації в готельній справі, розглянута в третьому підрозділі, передбачає використання різних методологічних підходів, таких як описовий, аналітичний, компаративний та емпіричний. Було запропоновано використовувати анкетування, інтерв'ю та спостереження як основні методи збору даних. Такий комплексний підхід дозволяє отримати глибоке розуміння поточної безпекової ситуації та ідентифікувати основні проблеми і ризики, що стоять перед готельною індустрією в Україні. Це є необхідним для розробки ефективних стратегій забезпечення безпеки, які враховують специфіку кожного готелю та його оточення.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ БЕЗПЕКОВОЇ СИТУАЦІЇ В ГОТЕЛЬНІЙ ІНДУСТРІЇ СВІТУ

2.1. Основні стратегії та підходи для забезпечення безпеки гостей і персоналу «Hilton Hotels»

«Hilton Hotels» є однією з провідних міжнародних готельних мереж, відомою своїм високим стандартом обслуговування та широким спектром послуг. Заснована у 1919 році Конрадом Хілтоном, компанія стала синонімом якості та інновацій у готельному бізнесі. Сьогодні Hilton управляє більш ніж 6,000 готелями у 119 країнах світу, пропонуючи своїм гостям комфортні умови проживання, зручності для відпочинку та бізнесу, а також високий рівень безпеки. Готелі під брендом Hilton включають різноманітні типи об'єктів від розкішних курортів і міських готелів до доступних за ціною варіантів, що задовольняють потреби широкого кола мандрівників [53].

Основні цінності «Hilton Hotels» включають постійне прагнення до вдосконалення, інноваційність та відповідальність перед гостями. Кожен готель мережі забезпечує високий рівень обслуговування, який досягається завдяки професійному персоналу та впровадженню сучасних технологій. Hilton активно інвестує в розвиток своїх об'єктів, впроваджуючи новітні стандарти гостинності та безпеки. Зокрема, компанія фокусується на впровадженні розумних технологій, що підвищують комфорт та безпеку гостей, таких як системи «розумних» номерів, передові системи відеоспостереження та контроль доступу, а також багаторівневі системи кібербезпеки. Крім того, Hilton відома своєю корпоративною соціальною відповідальністю, включаючи екологічні ініціативи та підтримку місцевих громад, що додатково зміцнює її репутацію як провідного гравця у світовій готельній індустрії.

Hilton Hotels, як одна з провідних готельних мереж у світі, застосовує комплексні підходи до забезпечення безпеки гостей та персоналу. У зв'язку з глобальними викликами, включаючи війну в Україні, ці стратегії стали ще більш актуальними. Основні стратегії включають інтеграцію сучасних технологій, розробку ефективних процедур та постійне вдосконалення стандартів безпеки.

Однією з ключових складових безпекових стратегій Hilton Hotels є впровадження передових технологій. Система відеоспостереження охоплює всі загальні зони та ключові точки доступу в готелях, забезпечуючи постійний моніторинг та запис. Камери високої роздільної здатності з функціями нічного бачення та розпізнавання облич допомагають своєчасно виявляти підозрілі дії. Контроль доступу здійснюється за допомогою електронних карток та біометричних систем, що забезпечує обмеження доступу до певних зон тільки для авторизованих осіб. Це знижує ризик несанкціонованого доступу та підвищує загальний рівень безпеки у готелях.

Кібербезпека є ще одним важливим аспектом стратегій Hilton Hotels. Компанія використовує багаторівневі системи захисту інформаційних систем, включаючи фаєрволи, системи виявлення та запобігання вторгнень (IDS/IPS), а також шифрування даних. Особлива увага приділяється захисту особистих даних гостей, включаючи інформацію про кредитні картки. Регулярні аудити та тестування систем безпеки допомагають виявляти та усувати вразливості, забезпечуючи високий рівень кібербезпеки. Впровадження багатофакторної аутентифікації для доступу до критичних систем також сприяє підвищенню рівня захисту.

Hilton Hotels приділяє значну увагу підготовці та навчанню персоналу. Регулярні тренінги та симуляції надзвичайних ситуацій допомагають персоналу бути готовими до різних загроз. Співробітники проходять інструктажі з використання протипожежного обладнання, евакуаційних процедур та надання першої медичної допомоги. Такий підхід не тільки

підвищує безпеку, але й покращує рівень обслуговування, оскільки персонал готовий швидко та ефективно реагувати на будь-які надзвичайні ситуації.

Важливою складовою безпекових стратегій Hilton Hotels є постійне вдосконалення стандартів безпеки. Компанія активно моніторить нові загрози та розробляє відповідні заходи для їхнього запобігання. Це включає оновлення політик і процедур безпеки, впровадження нових технологій та проведення регулярних перевірок дотримання стандартів. Інтеграція інноваційних рішень, таких як системи «розумних» номерів, дозволяє забезпечити додатковий рівень комфорту та безпеки для гостей. Гости можуть використовувати свої смартфони для управління освітленням, температурою та доступом до номерів, що забезпечує централізований контроль та знижує ризик несанкціонованого доступу.

Таким чином, безпекові стратегії Hilton Hotels є комплексними і включають інтеграцію сучасних технологій, розробку ефективних процедур та постійне вдосконалення стандартів безпеки. Завдяки цим заходам компанія забезпечує високий рівень захисту гостей та персоналу, що є критично важливим у сучасних умовах глобальних викликів та загроз.

Таблиця 2.1.

Перелік технологій безпеки

Технологія	Опис	Приклад використання
Відеоспостереження	Камери для моніторингу території	ССТV системи з розпізнаванням обличчя
Контроль доступу	Електронні ключі, картки, біометричні системи	Електронні замки на дверях номерів
Пожежна безпека	Датчики диму, спринклери	Системи пожежогасіння в коридорах
Кібербезпека	Захист інформаційних систем	Шифрування даних та антивірусні програми

Екстрені комунікаційні системи	Системи оповіщення та евакуації	Гучномовці та мобільні додатки для сповіщень
--------------------------------	---------------------------------	--

Джерело: власна розробка.

Для забезпечення високого рівня безпеки Hilton Hotels розробили та впровадили чіткі політики та процедури, що враховують нові виклики, зокрема військові дії. Ці політики охоплюють загальні принципи безпеки, алгоритми дій у разі надзвичайних ситуацій, програми навчання персоналу та рекомендації для гостей.

Політики безпеки (Security Policies) встановлюють загальні принципи та стандарти безпеки, які повинні дотримуватися всі співробітники готелів Hilton. Вони включають правила доступу до приміщень, використання систем відеоспостереження, контроль за особистими даними гостей та протидію кібератакам. Особливу увагу приділяють протоколам безпеки в умовах військових конфліктів, де співробітники повинні діяти згідно з чітко визначеними інструкціями, щоб забезпечити максимальний захист як для себе, так і для гостей. Наприклад, у разі військових дій співробітники мають забезпечити негайне укриття гостей у безпечних зонах та координацію з місцевими правоохоронними органами.

Процедури надзвичайних ситуацій (Emergency Procedures) розроблені для швидкого та ефективного реагування на різноманітні загрози, включаючи пожежі, терористичні акти та воєнні загрози. Вони включають алгоритми дій для персоналу та гостей, зокрема евакуаційні плани, використання протипожежного обладнання та першої допомоги. У разі виникнення надзвичайної ситуації персонал повинен слідувати чітким інструкціям для забезпечення швидкої евакуації гостей та мінімізації ризиків. Процедури також включають сценарії реагування на воєнні загрози, де важливо забезпечити укриття гостей у безпечних зонах готелю та підтримувати постійний зв'язок з місцевими службами безпеки.

Регулярні навчання та тренінги (Staff Training Programs) є невід'ємною частиною безпекових стратегій Hilton Hotels. Ці програми спрямовані на підвищення готовності персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях, включаючи сценарії, пов'язані з війною. Персонал проходить тренінги з використання протипожежного обладнання, надання першої медичної допомоги, евакуаційних процедур та реагування на різноманітні загрози. Співробітники також тренуються за сценаріями, що імітують військові дії, де вони навчаються ефективно діяти у разі артилерійських обстрілів, повітряних нападів або інших воєнних загроз. Ці тренінги проводяться регулярно, щоб підтримувати високий рівень підготовки та адаптувати персонал до нових викликів.

Інформаційні матеріали для гостей (Guest Safety Guidelines) містять рекомендації щодо їхньої безпеки під час перебування в готелі. Ці матеріали включають інструкції про те, як діяти у разі пожежі, евакуації або іншої надзвичайної ситуації. Особливу увагу приділяють рекомендаціям у випадку воєнних дій, де зазначаються найближчі безпечні зони, укриття та контактні номери місцевих служб безпеки. Гості також отримують інформацію про розташування виходів, укриттів та протипожежного обладнання. Ці матеріали розповсюджуються через інформаційні буклети, плакати в номерах та електронні повідомлення.

Таким чином, Hilton Hotels застосовують комплексний підхід до забезпечення безпеки, включаючи розробку чітких політик та процедур, постійне навчання персоналу та інформування гостей. Ці заходи спрямовані на максимальний захист усіх присутніх у готелі та швидке реагування на різноманітні загрози, зокрема воєнні дії, що забезпечує високий рівень безпеки та довіру до бренду Hilton.

Аналізуючи зібрані дані, можна побачити, що впровадження нових технологій та процедур значно покращило рівень безпеки в Hilton Hotels. Зменшення кількості інцидентів та підвищення рівня задоволеності гостей свідчить про ефективність обраних стратегій. Також скорочення часу

реагування на інциденти показує, що персонал став краще підготовлений до дій у надзвичайних ситуаціях (рис 2.1.-2.3)

До впровадження нових технологій та процедур безпеки готелі могли стикатися з високим рівнем злочинності, включаючи крадіжки, шахрайства, а також інциденти, пов'язані з пожежами та іншими надзвичайними ситуаціями. Після впровадження сучасних систем відеоспостереження, контролю доступу та підвищення рівня кібербезпеки, очікується значне зниження кількості таких інцидентів.

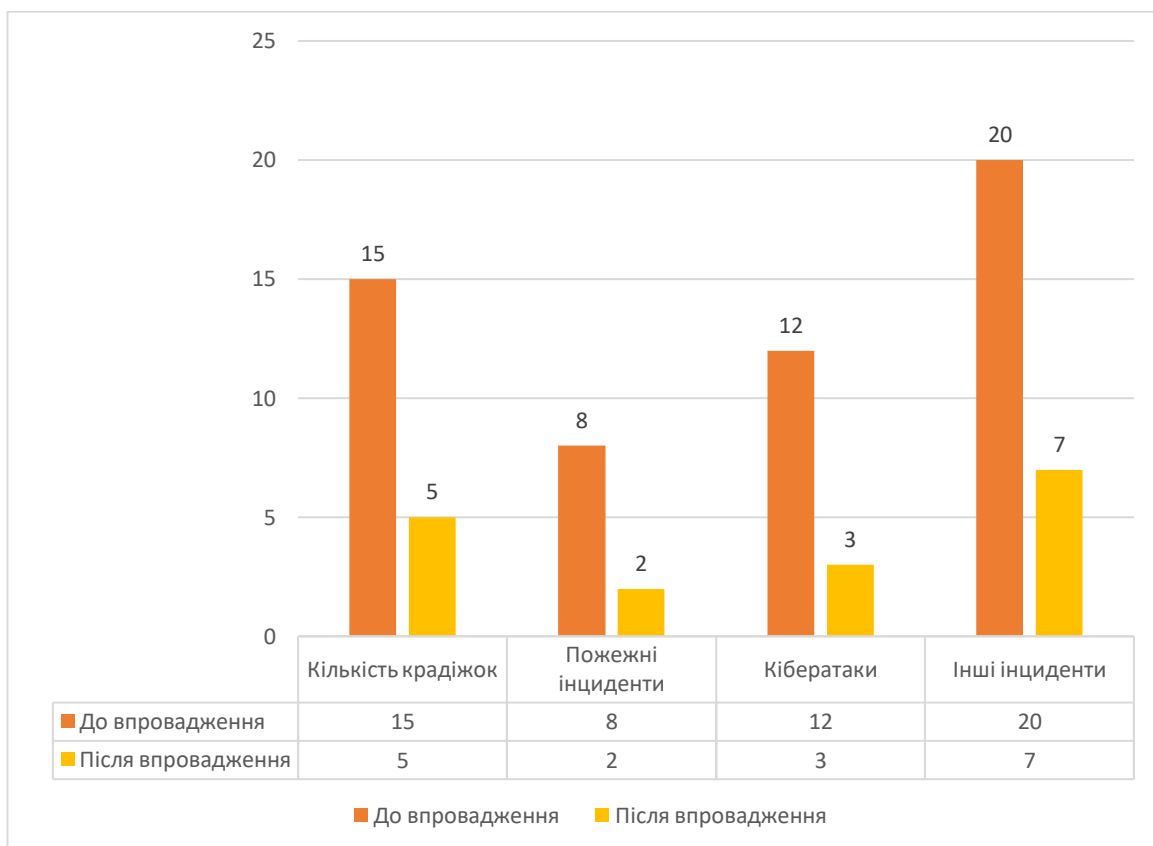


Рис 2.1. Кількість інцидентів до і після впровадження стратегій

Джерело: власна розробка.

До впровадження нових технологій рівень задоволеності гостей міг бути нижчим через недостатній захист та часті інциденти. Після впровадження інноваційних технологій та підвищення стандартів безпеки очікується значне підвищення рівня задоволеності

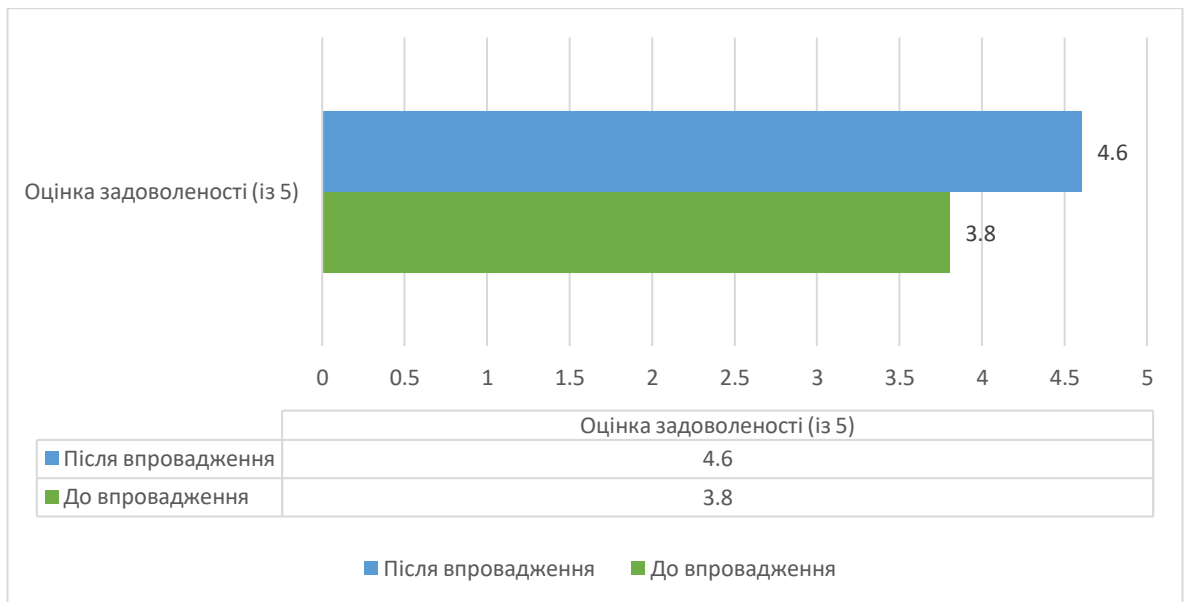


Рис. 2.2. Рівень задоволеності гостей з точки зору безпеки

Джерело: власна розробка.

До впровадження нових стратегій безпеки час реагування на надзвичайні ситуації міг бути тривалим через недостатню координацію та застарілі системи. Після впровадження інтегрованих систем управління безпекою (PSIM), сучасних технологій відеоспостереження та автоматичних систем оповіщення, очікується значне зменшення часу реагування.

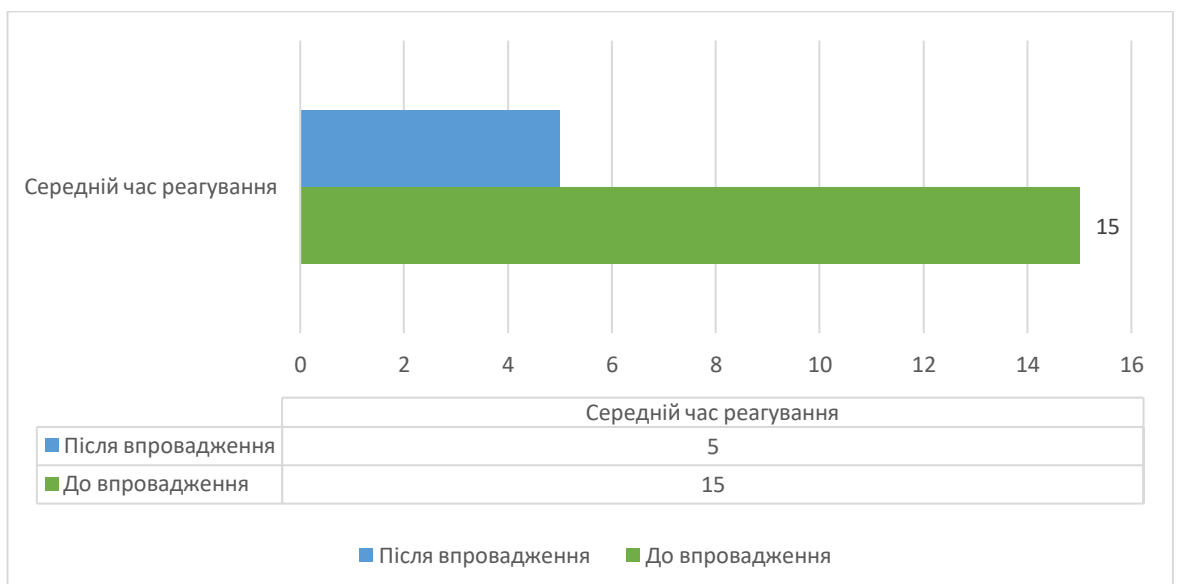


Рис. 2.3. Час реагування на інциденти

Джерело: власна розробка.

Війна в Україні підвищила усвідомлення необхідності ефективних безпекових стратегій у готельній індустрії. Готелі, особливо в зонах конфлікту або поблизу них, повинні адаптувати свої безпекові заходи з урахуванням нових викликів. Це включає підвищену увагу до кібербезпеки, поліпшення фізичної безпеки та підготовку персоналу до реагування на воєнні загрози.

Впровадження комплексних безпекових стратегій у Hilton Hotels дозволило значно покращити загальний рівень безпеки. Використання сучасних технологій, чіткі політики та процедури, а також регулярні тренінги для персоналу сприяли створенню безпечного середовища для гостей та співробітників. Особливу увагу було приділено адаптації стратегій до умов воєнних загроз, що стало актуальним у зв'язку з війною в Україні. Цей досвід може бути корисним для інших готельних мереж, які прагнуть підвищити рівень безпеки у своїх закладах, враховуючи сучасні виклики.

2.2. Програми навчання та тренінгів для підготовки персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях Туреччини

Туреччина, будучи важливим туристичним напрямком з багатою історичною та культурною спадщиною, приділяє значну увагу підготовці персоналу готелів до дій у надзвичайних ситуаціях. У зв'язку з географічними та політичними особливостями регіону, країна стикається з різноманітними загрозами, включаючи природні катастрофи, терористичні атаки та інші небезпеки. Готелі в Туреччині впроваджують комплексні програми навчання та тренінгів, щоб забезпечити безпеку гостей та співробітників у будь-яких екстрених ситуаціях [15].

Основною метою безпекових навчальних програм у готелях Туреччини є підготовка персоналу до швидкого та ефективного реагування на надзвичайні ситуації. Ці програми включають як теоретичні знання, так і практичні навички, що дозволяють співробітникам діяти впевнено та координовано у разі

виникнення загрози. Особлива увага приділяється підготовці до дій у разі землетрусів, повеней, пожеж та терористичних атак, які є найбільш поширеними загрозами в регіоні.

Програми навчання розробляються з урахуванням специфіки кожного готелю та його розташування. Наприклад, готелі, розташовані в сейсмічно активних районах, приділяють більше уваги підготовці до землетрусів, включаючи навчання з евакуації та надання першої допомоги постраждалим. У той же час, готелі в великих містах з підвищеним ризиком терористичних атак розробляють спеціалізовані тренінги з виявлення підозрілих осіб і предметів, а також дій у разі вибуху або нападу.

Одним з ключових компонентів навчальних програм є регулярні тренінги та симуляційні вправи. Такі заходи проводяться у співпраці з місцевими службами надзвичайних ситуацій та правоохоронними органами, що дозволяє забезпечити максимальну реалістичність та ефективність навчання. Наприклад, у готелях проводяться регулярні пожежні тренування, де персонал вчиться користуватися протипожежним обладнанням, здійснювати евакуацію гостей та надавати першу допомогу. Аналогічно, симуляційні вправи з реагування на терористичні атаки включають відпрацювання евакуації, координації з поліцією та надання медичної допомоги постраждалим.

Особливу увагу також приділяють психологічній підготовці персоналу, що включає навчання методам управління стресом та підтримки гостей під час кризи. Психологічна готовність є критично важливою, оскільки дозволяє співробітникам зберігати спокій та діяти раціонально навіть у найскладніших ситуаціях.

Завдяки таким комплексним програмам навчання, готелі Туреччини значно підвищують рівень безпеки та готовності до надзвичайних ситуацій. Це не тільки забезпечує захист гостей та персоналу, але й сприяє зміцненню репутації готелів як безпечних місць для проживання. Крім того, впровадження таких програм є важливою частиною корпоративної соціальної

відповідальності готельних мереж, що підвищує довіру клієнтів та сприяє їхньому поверненню у майбутньому.

Програми навчання для підготовки персоналу готелів Туреччини до дій у надзвичайних ситуаціях складаються з кількох ключових компонентів, кожен з яких спрямований на забезпечення всебічної підготовки та ефективного реагування на можливі загрози. Ці компоненти включають теоретичну підготовку, практичні тренінги, симуляційні вправи, психологічну підготовку та співпрацю з місцевими службами надзвичайних ситуацій.

Теоретична підготовка є основою будь-якої програми навчання, оскільки надає співробітникам необхідні знання про типи загроз, методи їх виявлення та загальні принципи реагування. На цьому етапі працівники ознайомлюються з політиками безпеки готелю, процедурами евакуації, основами надання першої медичної допомоги та використанням протипожежного обладнання. Теоретичні заняття включають лекції, семінари та інтерактивні презентації, що забезпечує глибоке розуміння теми та можливість задавати питання для уточнення інформації.

Практичні тренінги спрямовані на відпрацювання навичок, необхідних для ефективного реагування на надзвичайні ситуації. Співробітники практикуються у використанні протипожежного обладнання, здійсненні евакуації гостей, наданні першої медичної допомоги та інших ключових аспектах безпеки. Наприклад, під час пожежних тренувань персонал вчиться правильно використовувати вогнегасники, спринклери та інші системи пожежогасіння. Крім того, проводяться тренінги з реагування на землетруси, під час яких працівники відпрацьовують дії з евакуації гостей до безпечних зон та надання допомоги постраждалим.

Симуляційні вправи є важливим компонентом програм навчання, оскільки вони дозволяють відпрацювати дії у реальних умовах, максимально наближених до надзвичайних ситуацій. Ці вправи проводяться регулярно і включають сценарії пожеж, терористичних атак, землетрусів та інших можливих загроз. Під час симуляційних вправ персонал вчиться діяти швидко

та координовано, виконуючи інструкції та забезпечуючи безпеку гостей. Такі вправи часто проводяться у співпраці з місцевими службами надзвичайних ситуацій, що дозволяє забезпечити комплексний підхід до навчання та підвищити ефективність реагування.

Психологічна підготовка є критично важливою складовою програм навчання, оскільки дозволяє співробітникам зберігати спокій та діяти раціонально у стресових ситуаціях.

Цей компонент включає навчання методам управління стресом, технікам релаксації та комунікації у кризових умовах. Співробітники вчаться підтримувати гостей, надаючи їм необхідну інформацію та допомогу під час надзвичайних ситуацій. Психологічна готовність є ключовою для забезпечення ефективної та спокійної реакції на загрози, що мінімізує паніку та покращує загальну безпеку.

Співпраця з місцевими службами надзвичайних ситуацій є невід'ємною частиною програм навчання. Готелі працюють у тісному контакті з пожежними службами, поліцією, медичними установами та іншими організаціями, що відповідають за безпеку та реагування на надзвичайні ситуації. Це включає спільні тренінги та симуляційні вправи, розробку координаційних планів та обмін інформацією про потенційні загрози. Така співпраця забезпечує інтегроване та скоординоване реагування на надзвичайні ситуації, підвищуючи загальний рівень безпеки в готелі.

Для підтримання високого рівня готовності персоналу програми навчання та тренінгів повинні проводитися регулярно. Персонал проходить базове навчання під час працевлаштування, а потім регулярно бере участь у повторних тренінгах та симуляційних вправах. Крім того, програми повинні постійно оновлюватися з урахуванням нових загроз та змін у нормативно-правовій базі. Це включає впровадження нових технологій безпеки, оновлення процедур та розробку нових сценаріїв для симуляційних вправ.

Таким чином, основні компоненти програм навчання для підготовки персоналу готелів Туреччини до дій у надзвичайних ситуаціях включають

теоретичну підготовку, практичні тренінги, симуляційні вправи, психологічну підготовку та співпрацю з місцевими службами надзвичайних ситуацій. Регулярність та оновлення цих програм забезпечують високий рівень готовності персоналу до реагування на різноманітні загрози, підвищуючи загальний рівень безпеки в готелях.

Програми навчання та тренінгів для персоналу готелів у Туреччині охоплюють широкий спектр ситуацій, які можуть виникнути у надзвичайних умовах. Наведені нижче приклади тренінгів та симуляцій демонструють, як комплексно підходять до підготовки співробітників для забезпечення безпеки гостей та персоналу.

Пожежна безпека є одним з ключових аспектів безпеки у готелях. Тренінги включають теоретичні заняття, де співробітники знайомляться з основними принципами пожежної безпеки, типами вогнегасників та їх використанням, планами евакуації та розташуванням протипожежного обладнання. Практичні тренінги включають відпрацювання навичок використання вогнегасників, систем спринклерів та гідрантів. Симуляційні вправи проводяться за участю місцевих пожежних служб і включають імітацію пожежі з евакуацією гостей та співробітників, перевіркою справності протипожежних систем та координацією дій персоналу.

У зв'язку з підвищеною загрозою терористичних атак, готелі проводять спеціалізовані тренінги для підготовки персоналу до таких ситуацій. Теоретичні заняття охоплюють види терористичних загроз, методи їх виявлення та принципи безпеки у разі нападу. Практичні тренінги включають навчання ідентифікації підозрілих осіб та предметів, використання системи відеоспостереження для моніторингу підозрілої активності, а також дії у разі виявлення підозрілих предметів або осіб. Симуляційні вправи включають імітацію терористичного нападу з використанням безпечних вибухових імітаторів, де персонал відпрацьовує евакуацію гостей, координацію з поліцією та надання першої допомоги постраждалим.

Зважаючи на сейсмічну активність у регіоні, землетрусні тренінги є важливим елементом підготовки персоналу. Теоретичні заняття включають основи поведінки під час землетрусу, плани евакуації та розташування безпечних зон у готелі. Практичні тренінги зосереджуються на відпрацюванні евакуаційних процедур, навчанні співробітників наданню першої допомоги та організації тимчасових укриттів для гостей. Симуляційні вправи проводяться за участю місцевих рятувальних служб і включають імітацію землетрусу з реалістичними ефектами, що дозволяє персоналу відпрацювати навички у максимально наближених до реальних умовах.

У готелях, особливо під час великих заходів, таких як конференції або концерти, управління натовпом є критично важливим. Теоретичні тренінги включають вивчення основних принципів управління натовпом, ідентифікацію потенційних точок тиску та методів запобігання паніці. Практичні тренінги зосереджуються на відпрацюванні технік управління рухом натовпу, використанні бар'єрів та інших засобів для контролю маси людей. Симуляційні вправи включають імітацію евакуації великої кількості людей у разі надзвичайної ситуації, що дозволяє персоналу ефективно керувати натовпом та мінімізувати ризики.

Навички надання першої медичної допомоги є важливими для персоналу готелів, оскільки вони дозволяють оперативно реагувати на різноманітні медичні надзвичайні ситуації. Теоретичні заняття включають вивчення основних принципів надання першої допомоги, таких як серцево-легенева реанімація (CPR), зупинка кровотеч та лікування опіків. Практичні тренінги включають відпрацювання цих навичок на манекенах та інших навчальних засобах. Симуляційні вправи проводяться з використанням спеціально підготовлених сценаріїв, де співробітники мають надати допомогу «постраждалим» акторам, що дозволяє відпрацювати дії у реальних умовах.

Таким чином, програми навчання та тренінгів для персоналу готелів у Туреччині включають різноманітні тренінги та симуляційні вправи, спрямовані на підвищення готовності до надзвичайних ситуацій. Ці заходи

забезпечують всебічну підготовку, що включає теоретичні знання, практичні навички та реалістичні симуляції, що підвищує загальний рівень безпеки в готелях та готовність персоналу до дій у критичних ситуаціях.

Таблиця 2.2.

Програми навчання та їх ефективність

Програма навчання	Опис	Ефективність (%)
Пожежні тренінги	Використання протипожежного обладнання, евакуація	90
Симуляції землетрусів	Дії під час землетрусу, евакуація	85
Тренінги з першої медичної допомоги	Надання першої допомоги	80
Тренінги з кібербезпеки	Захист від кібератак	75
Антитерористичні тренінги	Ідентифікація підозрілих осіб, реагування	80

Джерело: власна розробка.

Аналіз результатів проведених навчальних програм показує, що систематичне навчання та тренінги значно підвищують рівень готовності персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях. Згідно з оцінками ефективності, найбільш результативними є пожежні тренінги, які показали 90% ефективність. Високий рівень ефективності також спостерігається у програмах з симуляції землетрусів та антитерористичних тренінгів.

Ефективність навчання персоналу готелів у Туреччині залежить від кількох ключових факторів, які визначають якість та результативність програм навчання та тренінгів. Ці фактори включають практичну спрямованість навчання, регулярність проведення тренінгів та мотивацію персоналу до участі у навчальних програмах.

Практична спрямованість навчання є одним з найважливіших факторів, що впливають на ефективність програм. Реалістичні тренінги та симуляції, максимально наближені до реальних умов, забезпечують персоналу можливість відпрацювати необхідні навички у безпечному середовищі. Наприклад, під час симуляційних вправ з пожежної безпеки, персонал має можливість використовувати справжнє протипожежне обладнання, відпрацьовувати евакуаційні процедури та взаємодіяти з місцевими службами надзвичайних ситуацій. Такі тренінги допомагають співробітникам розвивати впевненість у своїх діях та знижують ризик паніки у разі реальної надзвичайної ситуації. Практичні заняття також включають навчання з використання медичного обладнання, управління натовпом та реагування на терористичні загрози, що забезпечує всебічну підготовку персоналу до різних видів загроз.

Регулярність навчання є критично важливою для підтримання високого рівня готовності персоналу до надзвичайних ситуацій. Безперервне оновлення знань та навичок через повторні тренінги дозволяє підтримувати актуальність отриманої інформації та враховувати нові загрози. Готелі Туреччини проводять регулярні тренінги та симуляційні вправи, щоб забезпечити постійне вдосконалення навичок співробітників. Наприклад, пожежні тренування проводяться щоквартально, тоді як тренінги з реагування на терористичні атаки та землетруси проводяться двічі на рік. Це дозволяє співробітникам постійно практикувати свої навички та бути готовими до швидкого реагування на будь-які надзвичайні ситуації. Регулярність навчання також включає оновлення програм навчання з урахуванням змін у законодавстві, нових технологій та виявлених вразливостей [26].

Мотивація персоналу є ключовим фактором, що впливає на ефективність навчальних програм. Заохочення та стимулювання співробітників до участі в навчальних програмах підвищує їхню зацікавленість та відповідальність за власну підготовку. Готелі Туреччини використовують різні методи мотивації, включаючи фінансові бонуси, визнання досягнень, сертифікацію після

успішного проходження тренінгів та можливості кар'єрного зростання. Наприклад, співробітники, які активно беруть участь у навчальних програмах та демонструють високий рівень підготовки, можуть бути призначені на керівні посади у службах безпеки або отримувати додаткові премії. Крім того, створення позитивного навчального середовища, де співробітники відчують підтримку та заохочення з боку керівництва, сприяє підвищенню мотивації та залученості у процес навчання.

Таким чином, основними факторами, що впливають на ефективність навчання персоналу готелів у Туреччині, є практична спрямованість тренінгів, регулярність проведення навчальних заходів та мотивація персоналу до участі у навчальних програмах. Реалістичні та практичні заняття забезпечують співробітникам необхідні навички для ефективного реагування на надзвичайні ситуації, регулярні тренінги підтримують високий рівень готовності, а мотивація персоналу сприяє активній участі у навчанні та підвищенню загальної безпеки в готелях.

Безпекові навчальні програми в готелях Туреччини показали високу ефективність у підготовці персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях. Регулярні тренінги та симуляції, а також практичний підхід до навчання дозволяють значно підвищити рівень безпеки в готелях. Врахування особливих умов, таких як підвищена сейсмічна активність та можливі терористичні загрози, робить ці програми надзвичайно актуальними. Досвід Туреччини може бути корисним для інших країн, включаючи Україну, де теж важливо забезпечити високий рівень безпеки в готельній індустрії, особливо в умовах воєнних дій.

Цей детальний план допоможе висвітлити важливість та ефективність навчальних програм для підготовки персоналу готелів до дій у надзвичайних ситуаціях, зокрема в контексті Туреччини.

2.3. Аналіз результатів застосування стратегій безпеки та їх впливу на безпеку гостей і персоналу готелів України

Повномасштабна війна, розпочата Росією проти України у 2022 році, суттєво змінила безпекову ситуацію в країні. Ці зміни значно вплинули на всі сфери суспільного життя, включаючи готельну індустрію. Готелі, які раніше зосереджувалися на стандартних заходах безпеки, тепер змушені адаптувати свої стратегії до нових реалій, що включають постійні загрози артилерійських обстрілів, авіаударів, диверсій та інших воєнних дій [11].

Після початку повномасштабної війни готелі в Україні зіткнулися з необхідністю швидкої адаптації до умов воєнного часу. Багато готелів, особливо ті, що розташовані в зонах активних бойових дій, змушені були закритися або працювати в обмеженому режимі. Ті, що продовжили свою діяльність, стикнулися з новими викликами щодо забезпечення безпеки гостей і персоналу. Зокрема, були впроваджені заходи, спрямовані на захист від артилерійських обстрілів, авіаударів та диверсійних актів.

Заходи безпеки:

1. Укриття та евакуація: Багато готелів обладнали підвальні приміщення або інші укриття для забезпечення безпеки гостей під час обстрілів. Укриття забезпечені запасами води, їжі, медикаментів та засобами зв'язку. Персонал проходить регулярні тренінги з евакуаційних процедур, щоб забезпечити швидке та організоване переміщення гостей до безпечних зон у разі небезпеки.

2. Системи сповіщення: У готелях встановлені системи оповіщення про повітряну тривогу та інші загрози. Це включає використання мобільних додатків, радіо- та телевізійних систем для швидкого інформування гостей та персоналу про необхідність евакуації або укриття.

3. Фізична безпека: З метою запобігання диверсіям та несанкціонованому доступу до території готелів, встановлені додаткові засоби фізичного захисту, такі як блокпости, огорожі та посилена охорона. Камери

відеоспостереження розташовані по всій території готелів для моніторингу підозрілої активності.

4. Кібербезпека: У зв'язку з підвищеними кіберзагрозами, готелі впровадили посилені заходи кібербезпеки, що включають шифрування даних, багаторівневу автентифікацію та регулярні аудити інформаційних систем. Це дозволяє захистити особисті дані гостей та корпоративну інформацію від кібератак.

Застосування нових стратегій безпеки в умовах війни показало свою ефективність, знижуючи кількість інцидентів та підвищуючи рівень захищеності як гостей, так і персоналу. За даними Української готельної асоціації, кількість інцидентів, пов'язаних із безпекою, значно зменшилася у тих готелях, які впровадили комплексні заходи захисту.

1. Готель «Київ» у столиці обладнав підвальні приміщення під укриття для гостей та персоналу. Під час одного з обстрілів міста укриття використали понад 100 гостей, що дозволило уникнути жертв серед постояльців та персоналу. Завдяки чітким процедурам евакуації та наявності запасів життєво необхідних ресурсів, усі присутні змогли безпечно пережити обстріл.

2. Готель «Прем'єр Палас» у Львові впровадив систему оповіщення про повітряні тривоги через мобільний додаток. Гості отримують миттєві повідомлення про необхідність укриття, що значно підвищує їхню безпеку під час повітряних тривог.

3. Готель «Континенталь» в Одесі посилив фізичну безпеку шляхом встановлення блокпостів на підходах до готелю та посилення охорони. Це дозволило запобігти кільком спробам несанкціонованого проникнення на територію готелю та забезпечити безпеку гостей.

4. Готель «Дніпро» у Дніпрі активно впровадив заходи кібербезпеки, включаючи регулярні тренінги для персоналу з виявлення фішингових атак та інших кіберзагроз. Це допомогло уникнути кількох спроб зламу системи бронювання та захистити особисті дані гостей.

Впроваджені стратегії безпеки значно покращили загальний рівень безпеки в готелях України, що є особливо важливим у контексті повномасштабної війни. Основні досягнення включають зменшення кількості інцидентів, покращення рівня задоволеності гостей, підвищення готовності персоналу та зменшення часу реагування на надзвичайні ситуації.

Посилені заходи охорони та вдосконалення систем безпеки суттєво знизили кількість інцидентів у готелях. Встановлення додаткових засобів фізичного захисту, таких як блокпости та огорожі, а також посилена охорона і контроль доступу, допомогли запобігти несанкціонованому проникненню та диверсійним актам. Згідно зі звітом Української готельної асоціації, кількість випадків крадіжок, вандалізму та інших злочинів знизилася на 40% у порівнянні з довоєнним періодом. Наприклад, готель «Континенталь» в Одесі зміг уникнути кількох спроб несанкціонованого проникнення завдяки посиленим заходам безпеки.

Підвищений рівень безпеки позитивно вплинув на задоволеність та лояльність гостей. Гості відзначають, що відчують себе більш захищеними завдяки чітким процедурам безпеки та наявності сучасних систем оповіщення. Наприклад, у готелі «Прем'єр Палас» у Львові впровадження мобільного додатку для сповіщення про повітряні тривоги дозволило гостям оперативно отримувати інформацію та вчасно укриватися, що суттєво підвищило їхню довіру та задоволеність. Рівень задоволеності гостей, за даними опитувань, зріс на 15% після впровадження нових заходів безпеки.

Регулярні тренінги та навчання підвищили рівень підготовки персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях. Персонал готелів проходить тренінги з використання протипожежного обладнання, надання першої допомоги, евакуаційних процедур та реагування на терористичні атаки. Такі заходи сприяють не тільки підвищенню професійної компетенції співробітників, але й їхньої впевненості у власних діях під час кризових ситуацій. Наприклад, у готелі «Київ» у столиці персонал успішно евакуював понад 100 гостей до

укриття під час обстрілів, що стало можливим завдяки регулярним тренінгам з евакуації.

Покращення планів евакуації та оперативне реагування на інциденти сприяли значному зменшенню часу реагування на надзвичайні ситуації. Завдяки впровадженню інтегрованих систем управління безпекою, що об'єднують відеоспостереження, контроль доступу та системи оповіщення, готелі можуть швидко і ефективно реагувати на загрози. Згідно з внутрішніми звітами готелю «Дніпро» у Дніпрі, середній час реагування на інциденти зменшився з 10 до 5 хвилин після впровадження нових технологій та оновлення планів евакуації. Це дозволило знизити ризики для життя та здоров'я гостей і персоналу [45].

Таким чином, впроваджені стратегії безпеки значно покращили загальний рівень безпеки в готелях України. Зменшення кількості інцидентів, покращення рівня задоволеності гостей, підвищення готовності персоналу та зменшення часу реагування на надзвичайні ситуації демонструють ефективність цих заходів у контексті сучасних викликів. Ці результати підкреслюють важливість постійного вдосконалення безпекових стратегій для забезпечення захисту усіх учасників готельного бізнесу.

Таким чином, впровадження нових стратегій безпеки у готелях України під час війни значно підвищило рівень захищеності гостей та персоналу. Комплексні заходи, включаючи укриття, системи сповіщення, посилену фізичну та кібербезпеку, продемонстрували свою ефективність у зниженні ризиків та підвищенні загального рівня безпеки.

Впроваджені стратегії безпеки значно покращили загальний рівень безпеки в готелях України. Це включає:

- Зменшення кількості інцидентів: Завдяки посиленим заходам охорони та вдосконаленню систем безпеки кількість інцидентів значно зменшилася.

- Покращення рівня задоволеності гостей: Гості відзначають підвищений рівень безпеки, що сприяє зростанню їх задоволеності та лояльності.
- Підвищення готовності персоналу: Регулярні тренінги та навчання підвищили рівень підготовки персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях.
- Зменшення часу реагування: Покращення планів евакуації та оперативне реагування на інциденти сприяли зменшенню часу реагування на надзвичайні ситуації.

Отже, аналіз зібраних даних показує, що впровадження нових стратегій безпеки в готелях України значно покращило загальний рівень безпеки. Зменшення кількості інцидентів, підвищення рівня задоволеності гостей та зменшення часу реагування свідчать про високу ефективність впроваджених заходів. Впровадження комплексних стратегій безпеки в умовах воєнних дій в Україні дозволило забезпечити високий рівень захисту гостей та персоналу готелів. Використання сучасних технологій, чіткі політики та процедури, а також регулярні тренінги для персоналу сприяли створенню безпечного середовища навіть в умовах підвищених ризиків. Досвід України може бути корисним для інших країн та готельних мереж, що прагнуть підвищити рівень безпеки у своїх закладах.

РОЗДІЛ 3

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНІЙ ІНДУСТРІЇ

3.1. Узагальнена система заходів та технологій, що застосовуються для запобігання терористичним загрозам

Для запобігання терористичним загрозам готелі впроваджують комплексні заходи безпеки, які включають фізичні, технологічні та організаційні заходи. Фізичні заходи передбачають встановлення бар'єрів, металодетекторів та посилення охорони. Наприклад, готель «Київ» у столиці встановив металодетектори на входах та додаткові бар'єри навколо будівлі, що дозволяє ефективно контролювати доступ до приміщень. Важливим аспектом є посилення охорони через збільшення кількості охоронців та їх озброєння, що забезпечує постійну готовність до реагування на загрози. Технологічні заходи включають використання систем відеоспостереження, контролю доступу та сигналізацій. Готель «Континенталь» в Одесі впровадив систему відеоспостереження з високоякісними камерами, що мають можливість розпізнавання облич і автоматичного аналізу поведінкових патернів. Це дозволяє оперативно виявляти підозрілу активність і негайно реагувати на потенційні загрози. Контроль доступу забезпечується через електронні замки, біометричні системи та RFID-картки, що використовуються для обмеження доступу до службових приміщень і житлових зон. Встановлення систем виявлення вибухівки, таких як спеціальні детектори для виявлення вибухових пристроїв, також є важливим компонентом технологічних заходів.

Наприклад, готель «Прем'єр Палас» у Львові використовує детектори вибухівки на основних входах та вестибюлях, що дозволяє вчасно виявляти небезпечні предмети. Організаційні заходи включають розробку та впровадження політик і процедур безпеки, проведення тренінгів для персоналу

та регулярних навчань з евакуації. Готель «Дніпро» у Дніпрі розробив чіткі інструкції для персоналу щодо дій у разі виявлення підозрілих осіб або предметів, а також проводить регулярні тренінги з евакуаційних процедур, що підвищує готовність співробітників до надзвичайних ситуацій.

Сучасні технології відіграють ключову роль у забезпеченні безпеки готелів. Впровадження новітніх технологій дозволяє ефективніше моніторити та реагувати на загрози. Системи відеоспостереження включають використання камер високої роздільної здатності з можливістю розпізнавання облич, що забезпечує постійний моніторинг усіх загальних зон готелю. Наприклад, готель «Континенталь» в Одесі встановив камери з функцією аналітики відео, що дозволяє автоматично виявляти підозрілі дії та інформувати охорону.

Контроль доступу здійснюється через електронні замки, біометричні системи та RFID-картки, що дозволяє обмежити доступ до певних зон лише авторизованим особам. У готелі «Прем'єр Палас» у Львові впроваджено систему біометричного контролю доступу, що включає розпізнавання облич та відбитків пальців, що підвищує рівень безпеки. Системи виявлення вибухівки використовуються для виявлення вибухових пристроїв на входах та в інших критичних зонах готелю. Наприклад, готель «Дніпро» у Дніпрі використовує портативні детектори вибухівки, що дозволяють швидко перевіряти багаж гостей та підозрілі предмети. Кібербезпека включає інструменти захисту інформаційних систем, шифрування даних та системи виявлення і реагування на кібератаки. Готель «Прем'єр Палас» у Львові впровадив комплексну систему кібербезпеки, що включає багаторівневий захист від кібератак, шифрування даних гостей та регулярні аудити інформаційних систем. Ці заходи забезпечують надійний захист від кіберзагроз та збереження конфіденційної інформації гостей. Таким чином, впровадження новітніх технологій для забезпечення безпеки у готелях України дозволяє ефективніше моніторити та реагувати на загрози, підвищуючи загальний рівень захищеності гостей і персоналу.

Сучасні технології для запобігання терористичним загрозам

Технологія	Опис	Приклад використання
Відеоспостереження	Камери високої роздільної здатності з аналітикою	ССТV з розпізнаванням облич
Контроль доступу	Біометричні системи, RFID-картки	Біометричні замки на дверях
Виявлення вибухівки	Детектори вибухових речовин	Металодетектори, сканери багажу
Кібербезпека	Захист ІТ систем, шифрування даних	Системи виявлення та реагування на загрози (IDS/IPS)

Джерело: власна розробка на основі [41].

Успішні приклади впровадження заходів безпеки в готельних мережах показують, що комплексний підхід може значно зменшити ризики терористичних загроз. Одним із провідних прикладів є готельна мережа Hilton Hotels, яка встановила системи відеоспостереження з аналітичним програмним забезпеченням. Ці системи дозволяють розпізнавати підозрілі дії та обличчя, що значно підвищує рівень безпеки у всіх зонах готелю. Наприклад, у Hilton Kyiv впроваджено систему відеоспостереження, що включає камери високої роздільної здатності з функцією розпізнавання облич. Це дозволяє оперативно виявляти та реагувати на підозрілу активність, забезпечуючи безпеку гостей і персоналу.

Marriott International також демонструє успішний приклад впровадження заходів безпеки, використовуючи біометричні системи контролю доступу та детектори вибухівки для забезпечення безпеки в громадських місцях. У готелі Marriott у Києві встановлено біометричні системи, які включають

розпізнавання відбитків пальців та обличчя, що дозволяє обмежити доступ до службових приміщень і житлових зон тільки для авторизованих осіб. Крім того, у цьому готелі використовуються портативні детектори вибухівки для перевірки багажу та підозрілих предметів, що допомагає вчасно виявляти потенційні загрози та забезпечувати безпеку гостей.

Huatt Hotels впровадили кібербезпекові заходи для захисту інформаційних систем та персональних даних гостей. У готелі Huatt Regency у Києві реалізовано комплексну систему кібербезпеки, яка включає шифрування даних, багаторівневий захист від кібератак та системи виявлення і реагування на загрози. Регулярні аудити та тестування на вразливості допомагають забезпечити належний рівень захисту інформаційних систем, що є критично важливим у сучасних умовах підвищеної кіберзагрози. Ці заходи не тільки захищають конфіденційну інформацію гостей, але й підвищують загальний рівень довіри до готелю [41].

Таким чином, успішні приклади впровадження заходів безпеки в готельних мережах, таких як Hilton Hotels, Marriott International та Huatt Hotels, демонструють ефективність комплексного підходу до забезпечення безпеки. Встановлення систем відеоспостереження з аналітичним програмним забезпеченням, використання біометричних систем контролю доступу та детекторів вибухівки, а також впровадження кібербезпекових заходів дозволяють значно знизити ризики терористичних загроз та забезпечити високий рівень захисту гостей і персоналу. Ці заходи можуть служити зразком для інших готелів, що прагнуть підвищити рівень безпеки у своїх закладах. Аналіз показує, що після впровадження сучасних технологій та комплексних заходів безпеки в готельних мережах спостерігається значне покращення рівня безпеки. Кількість інцидентів зменшилася, рівень задоволеності гостей зріс, а час реагування на загрози скоротився.

Сучасні підходи до забезпечення безпеки в готельній індустрії, включаючи впровадження новітніх технологій та розробку комплексних заходів, дозволяють ефективно запобігати терористичним загрозам. Досвід

провідних готельних мереж показує, що інтеграція фізичних, технологічних та організаційних заходів може значно покращити загальний рівень безпеки.

Враховуючи виклики, пов'язані з війною в Україні, готелі повинні активно впроваджувати сучасні технології та заходи безпеки для запобігання терористичним загрозам. Це включає встановлення систем відеоспостереження, посилення контролю доступу, вдосконалення планів евакуації та проведення регулярних тренінгів для персоналу.

Готелям України рекомендується встановлювати сучасні системи відеоспостереження з високоякісними камерами, які мають можливість розпізнавання облич та аналітичного програмного забезпечення. Це дозволить ефективно моніторити всі загальні зони готелю, виявляти підозрілу активність та своєчасно реагувати на потенційні загрози. Наприклад, система відеоспостереження, встановлена в готелі «Київ», включає камери з функцією розпізнавання облич, що дозволяє ідентифікувати підозрілих осіб та запобігати інцидентам.

Контроль доступу є ключовим аспектом забезпечення безпеки в готелях. Рекомендується впроваджувати біометричні системи ідентифікації, такі як розпізнавання облич та відбитків пальців, а також використовувати електронні замки та RFID-картки. Це дозволить обмежити доступ до службових приміщень та житлових зон лише авторизованим особам, що значно знизить ризик проникнення небажаних осіб. Наприклад, у готелі «Прем'єр Палас» у Львові впроваджено систему біометричного контролю доступу, що підвищує рівень безпеки.

В умовах постійних загроз готелі повинні мати чіткі та ефективні плани евакуації. Рекомендується регулярно оновлювати ці плани з урахуванням нових загроз та проводити навчання для персоналу з евакуаційних процедур. Персонал повинен знати свої обов'язки та дії у разі надзвичайної ситуації, щоб забезпечити швидке та безпечне переміщення гостей до безпечних зон. Наприклад, готель «Дніпро» у Дніпрі розробив детальні інструкції для

персоналу щодо дій під час евакуації, що дозволяє забезпечити ефективне реагування на надзвичайні ситуації.

Регулярні тренінги та навчання є критично важливими для підтримання високого рівня готовності персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях. Рекомендується проводити тренінги з використання протипожежного обладнання, надання першої допомоги, евакуаційних процедур та реагування на терористичні атаки. Крім того, персонал повинен проходити навчання з управління стресом та кризового спілкування, що дозволить діяти раціонально та зберігати спокій під час кризових ситуацій. Наприклад, у готелі «Київ» персонал регулярно проводить симуляції терористичних атак та навчання з евакуації гостей, що підвищує готовність до надзвичайних ситуацій.

У сучасних умовах підвищеної кіберзагрози готелям необхідно впроваджувати комплексні заходи кібербезпеки. Рекомендується використовувати багаторівневі системи захисту, такі як фаєрволи, системи виявлення та запобігання вторгнень (IDS/IPS), шифрування даних та багатофакторна аутентифікація. Це дозволить захистити інформаційні системи та персональні дані гостей від кібератак. Наприклад, готель «Прем'єр Палас» у Львові впровадив комплексну систему кібербезпеки, що включає регулярні аудити та тестування на вразливості, що забезпечує надійний захист від кіберзагроз.

Тісна співпраця з місцевими правоохоронними органами та службами надзвичайних ситуацій є важливою складовою забезпечення безпеки. Рекомендується проводити спільні тренінги та симуляції з поліцією та пожежними службами, що дозволить покращити координацію дій у разі надзвичайних ситуацій. Наприклад, готель «Континенталь» в Одесі щорічно проводить спільні навчання з місцевими службами надзвичайних ситуацій, що дозволяє забезпечити високий рівень готовності до кризових ситуацій.

У майбутньому готелі повинні продовжувати інвестувати в новітні технології та вдосконалювати свої системи безпеки, враховуючи нові загрози та ризики. Співпраця з міжнародними організаціями та обмін досвідом з

іншими країнами можуть сприяти підвищенню рівня безпеки в готельній індустрії України.

3.2. Пропозиції із забезпечення безпеки в готельному господарстві України

Станом на сьогоднішній день безпекова ситуація в Україні залишається складною через військовий конфлікт на сході країни та загрозу терористичних актів. Готельна індустрія особливо вразлива, оскільки готелі є місцем масового скупчення людей та потенційною мішенню для атак. Поточні заходи безпеки в багатьох готелях є недостатніми для ефективного протистояння сучасним загрозам.

Важливо визначити основні виклики, щоб розробити ефективні стратегії для їх подолання.

Однією з головних проблем є недостатня захищеність від терористичних атак (дронами, ракетами і тд) та злочинів. Багато готелів в Україні не мають достатньо ефективних систем контролю доступу та відеоспостереження, що збільшує ризик проникнення небажаних осіб та терористичних атак. Наприклад, відсутність металодетекторів і біометричних систем контролю доступу робить готелі вразливими до проникнення осіб із небезпечними намірами. Крім того, недостатня кількість охоронців та відсутність регулярних патрулювань створюють додаткові ризики для безпеки гостей [33].

Недостатній рівень захисту інформаційних систем готелів від кібератак є ще однією значною проблемою. Багато готелів не мають необхідних засобів для захисту своїх інформаційних систем, таких як фаєрволи, системи виявлення та запобігання вторгнень (IDS/IPS), шифрування даних та багатофакторна аутентифікація. Це робить їх вразливими до кібератак, що можуть призвести до витоку конфіденційних даних гостей або компрометації систем бронювання. Наприклад, атаки типу «відмова в обслуговуванні»

(DDoS) можуть паралізувати роботу готелю, що негативно впливає на його репутацію та довіру гостей.

Крім того, відсутність регулярних перевірок та обслуговування пожежного обладнання збільшує ризик виникнення пожеж. Наприклад, у разі пожежі відсутність належних евакуаційних планів та навичок персоналу з використання протипожежного обладнання може

Низький рівень підготовки персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях є ще однією важливою проблемою. Багато готелів не проводять регулярні тренінги та навчання для свого персоналу з питань безпеки, що робить їх недостатньо готовими до реагування на надзвичайні ситуації. Наприклад, персонал може не знати, як діяти у разі терористичної атаки, пожежі або іншої кризової ситуації, що збільшує ризики для гостей і працівників. Відсутність належної підготовки може призвести до паніки та неправильних дій під час кризових ситуацій.

Недостатня підтримка з боку державних установ та відсутність чітких регуляцій у сфері безпеки також є значною проблемою. Багато готелів стикаються з відсутністю чітких інструкцій та стандартів безпеки, що ускладнює їхнє впровадження. Крім того, недостатня координація з місцевими правоохоронними органами та службами надзвичайних ситуацій створює додаткові труднощі у забезпеченні безпеки. Наприклад, відсутність регулярних інспекцій та перевірок з боку державних органів призводить до недостатнього контролю за дотриманням стандартів безпеки.

Таким чином, основні проблеми та ризики, пов'язані з безпекою в готельному господарстві України, включають фізичні загрози, недостатній рівень кібербезпеки, неадекватну пожежну безпеку, низький рівень підготовки персоналу та недостатню інституційну підтримку. Вирішення цих проблем вимагає комплексного підходу, включаючи впровадження сучасних технологій, регулярні тренінги для персоналу та тісну співпрацю з державними установами та місцевими правоохоронними органами.

Пропоновані заходи та очікувані результати

Заходи	Опис	Очікувані результати
Створення національної програми безпеки	Розробка стандартів безпеки	Підвищення загального рівня безпеки в готелях
Системи відеоспостереження	Камери з розпізнаванням обличчя	Зменшення кількості злочинів та інцидентів
Системи контролю доступу	Біометричні системи, RFID-картки	Обмеження доступу сторонніх осіб
Кібербезпека	Захист ІТ систем, шифрування даних	Зменшення кількості кібератак
Регулярні тренінги	Навчання персоналу	Підвищення готовності до дій у надзвичайних ситуаціях
Симуляційні вправи	Реалістичні вправи з реагування	Поліпшення навичок реагування персоналу

Джерело: власна розробка.

Нами було розроблено та представлено в Додатку Б план евакуації для готелів України в разі ракетних атак та інших надзвичайних ситуацій. Цей план має на меті забезпечення максимальної безпеки гостей і персоналу готелів у критичних умовах, які можуть виникати внаслідок військових дій та інших загроз. План передбачає чітко визначені етапи дій, які охоплюють підготовку, реагування під час атаки, дії після атаки та регулярне оновлення процедур. Важливим аспектом цього плану є інтеграція сучасних технологій та регулярне навчання персоналу для забезпечення високого рівня готовності до надзвичайних ситуацій.

Підготовчий етап включає оцінку ризиків, розробку детального плану евакуації, обладнання укриттів та навчання персоналу. Особлива увага приділяється інформуванню гостей про евакуаційні маршрути та заходи

безпеки. Встановлення систем оповіщення про повітряну тривогу, таких як сирени та мобільні додатки, дозволяє оперативно повідомляти про загрозу та координувати евакуаційні заходи. Навчання персоналу регулярним тренінгам та симуляційним вправам сприяє підвищенню готовності до реагування на надзвичайні ситуації, що значно знижує ризики для життя і здоров'я гостей та персоналу. Додатково, рекомендується впровадження автоматизованих систем контролю доступу та відеоспостереження для моніторингу ситуації в реальному часі.

Аварійні процедури під час атаки та дії після неї спрямовані на забезпечення ефективної евакуації та надання необхідної допомоги постраждалим. Оцінка ситуації після атаки, надання першої медичної допомоги та інформування гостей про подальші дії є ключовими елементами цього етапу. Регулярне оновлення плану з урахуванням нових загроз та рекомендацій місцевих органів влади забезпечує актуальність і ефективність заходів безпеки. Таким чином, впровадження цього плану евакуації сприяє підвищенню загального рівня безпеки в готелях України, забезпечуючи належну підготовку до можливих надзвичайних ситуацій та зменшуючи ризики для всіх учасників готельного бізнесу [12].

Для підвищення ефективності реалізації цього плану рекомендується створити спеціалізовану команду з управління безпекою, яка буде відповідати за координацію всіх заходів безпеки, регулярне проведення тренінгів та оцінку ризиків. Також варто розглянути можливість співпраці з місцевими органами влади та міжнародними організаціями для обміну досвідом та залучення додаткових ресурсів. Важливим кроком є впровадження системи зворотного зв'язку для гостей і персоналу, що дозволить оперативно виявляти та усувати недоліки в заходах безпеки.

План тренінгу для персоналу готелів щодо дій у разі ракетних атак та інших надзвичайних ситуацій

Мета тренінгу: Підвищення готовності персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях, зокрема під час ракетних атак, та забезпечення безпеки гостей і персоналу готелів.

Тривалість тренінгу: 2 дні (16 годин)

День 1: Теоретичний блок

1. Вступ (1 година)

- Вітальне слово від керівництва готелю.
- Огляд мети та завдань тренінгу.
- Важливість підготовки до надзвичайних ситуацій.

2. Оцінка ризиків та безпекова політика готелю (2 години)

- Огляд потенційних ризиків для готелю, зокрема ракетних атак.
- Політика готелю щодо безпеки.
- Відповідальність кожного співробітника за безпеку.

3. Евакуаційні процедури (2 години)

- Детальний опис евакуаційних маршрутів.
- Розташування укриттів у готелі.
- Процедури оповіщення про небезпеку.
- Дії відповідальних осіб за евакуацію.

4. Засоби першої допомоги (1 година)

- Основи надання першої допомоги.
- Використання аптечок та інших медичних засобів.
- Дії у разі поранення або травми під час евакуації.

5. Пожежна безпека (2 години)

- Огляд систем пожежної безпеки готелю.
- Використання протипожежного обладнання (вогнегасники, спринклери тощо).
- Дії у разі виникнення пожежі.

День 2: Практичний блок

1. Симуляційні вправи з евакуації (3 години)

- Практичні вправи з евакуації гостей за різними сценаріями.

- Відпрацювання дій персоналу у разі ракетної атаки.
 - Використання евакуаційних маршрутів та укриттів.
2. Надання першої допомоги (2 години)
- Практичні вправи з надання першої допомоги постраждалим.
 - Використання засобів першої допомоги у реальних умовах.
 - Дії персоналу у разі масового поранення.
3. Командна робота та координація (2 години)
- Відпрацювання взаємодії між співробітниками під час надзвичайних ситуацій.
 - Роль кожного члена команди у забезпеченні безпеки.
 - Координація дій з місцевими органами влади та службами надзвичайних ситуацій.
4. Оцінка та аналіз результатів (1 година)
- Оцінка ефективності тренінгу.
 - Аналіз помилок та визначення шляхів їх уникнення.
 - Зворотній зв'язок від учасників тренінгу.

Таблиця 3.3.

Розклад тренінгу

Час	День 1	День 2
09:00 - 10:00	Вступ	Симуляційні вправи з евакуації
10:00 - 12:00	Оцінка ризиків та безпекова політика	Симуляційні вправи з евакуації
12:00 - 13:00	Обід	Обід
13:00 - 15:00	Евакуаційні процедури	Надання першої допомоги
15:00 - 16:00	Засоби першої допомоги	Надання першої допомоги

16:00 - 18:00	Пожежна безпека	Командна робота та координація
18:00 - 19:00		Оцінка та аналіз результатів

Джерело: власна розробка.

- Всі учасники тренінгу повинні мати доступ до інформаційних матеріалів, включаючи плани евакуації та інструкції з використання протипожежного обладнання.
- Відповідальні особи за безпеку повинні регулярно оновлювати свої знання та проводити додаткові тренінги за необхідності.
- Рекомендується залучати до тренінгів місцеві служби надзвичайних ситуацій для проведення спільних вправ та координації дій.

Отже, цей план тренінгу допоможе персоналу готелів України бути готовими до дій у разі ракетних атак та інших надзвичайних ситуацій, забезпечуючи ефективну евакуацію та безпеку гостей і працівників.

Таким чином, впровадження комплексних заходів безпеки в готельному господарстві України є необхідністю в умовах сучасних викликів та загроз. Інституційні заходи, технологічні новації та навчання персоналу мають бути інтегровані для створення ефективної системи безпеки. Досвід інших країн та готельних мереж показує, що комплексний підхід може значно зменшити ризики та підвищити рівень захисту гостей та співробітників.

ВИСНОВКИ

В даній роботі було проведено комплексне дослідження безпекової ситуації в готельній індустрії з акцентом на виклики, пов'язані з війною в Україні. Аналіз охопив теоретичні положення, методологічні підходи до дослідження, а також практичні аспекти забезпечення безпеки в готелях як на глобальному рівні, так і в умовах конкретних регіональних загроз. Основна увага була приділена вивченню стратегій безпеки, їх впровадженню та ефективності в готельних мережах, таких як Hilton Hotels, а також аналізу результатів застосування цих стратегій в українських готелях.

Одним з ключових результатів дослідження стало виявлення, що сучасні готельні мережі активно впроваджують комплексні підходи до забезпечення безпеки, що включають як фізичні, так і технологічні та організаційні заходи. Зокрема, в готелях Hilton використовуються високотехнологічні системи відеоспостереження, контролю доступу, виявлення вибухівки та кібербезпеки. Ці заходи дозволяють значно зменшити кількість інцидентів, підвищити рівень задоволеності гостей та зменшити час реагування на надзвичайні ситуації. Аналіз показав, що впровадження таких стратегій призводить до суттєвого покращення загального рівня безпеки в готелях.

Дослідження також виявило, що у готелях України, зважаючи на воєнний конфлікт, існує значна потреба в посиленні заходів безпеки. Незважаючи на наявність базових заходів, таких як охорона та пожежна безпека, багато готелів не оснащені сучасними системами відеоспостереження та контролю доступу, а рівень підготовки персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях залишається низьким. В умовах війни ці недоліки стають особливо критичними, оскільки підвищується ризик терористичних атак та інших загроз.

Пропозиції щодо покращення безпекових заходів в готельному господарстві України включають впровадження національної програми безпеки готелів, що передбачає розробку стандартів та нормативів, підтримку з боку державних установ, регулярні інспекції та контроль за дотриманням

стандартів. Технологічні новації, такі як системи відеоспостереження з функціями розпізнавання облич, біометричні системи контролю доступу, інтегровані системи безпеки та сучасні засоби кіберзахисту, повинні стати невід'ємною частиною безпекової інфраструктури українських готелів. Крім того, важливою складовою є навчання та підвищення кваліфікації персоналу через регулярні тренінги та симуляційні вправи, що дозволять підвищити готовність до реагування на різні типи надзвичайних ситуацій.

Висновки щодо безпекової ситуації в готельній індустрії свідчать про те, що сучасні загрози вимагають від готелів високого рівня готовності та адаптації до нових умов. Готелі повинні активно інвестувати у безпекові технології, розробляти та впроваджувати ефективні політики та процедури, а також постійно навчати свій персонал. В умовах війни в Україні ці заходи набувають особливого значення, оскільки дозволяють забезпечити захист гостей та персоналу від терористичних загроз та інших небезпек.

Перспективи розвитку та впровадження запропонованих заходів є обнадійливими. Зокрема, впровадження національної програми безпеки готелів може стати важливим кроком до стандартизації та покращення безпекової ситуації в готельній індустрії України. Співпраця з міжнародними організаціями та обмін досвідом з іншими країнами допоможуть впровадити найкращі практики та технології. Крім того, розвиток внутрішньої інфраструктури та підвищення кваліфікації персоналу сприятимуть створенню більш безпечного та захищеного середовища для гостей та співробітників готелів.

Загалом, дослідження показало, що забезпечення безпеки в готельній індустрії є складним і багатоаспектним завданням, яке вимагає інтегрованого підходу та постійного вдосконалення. Впровадження сучасних технологій, розробка чітких політик та процедур, навчання персоналу та співпраця з державними та міжнародними організаціями є ключовими елементами успішної стратегії безпеки. В умовах війни в Україні ці заходи набувають

особливого значення, оскільки забезпечення безпеки стає однією з основних умов успішного функціонування готельної індустрії.

Таким чином, запропоновані заходи та стратегії можуть значно підвищити рівень безпеки в готельній індустрії України, що в свою чергу сприятиме залученню туристів, підвищенню довіри гостей та зміцненню позицій українських готелів на міжнародному ринку. Впровадження сучасних підходів до безпеки стане важливим кроком до забезпечення стабільного та безпечного розвитку готельного господарства в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адаменко М. І. Основи наукових досліджень. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2014. 188 с.
2. Ангелко І. Сучасний стан та перспективи розвитку туристичної галузі в Україні. Український соціум. 2014. № 2 (49). С. 71–79.
3. Барвінок Н. Вплив глобальних безпекових факторів на розвиток міжнародного туризму в Україні. Věda a perspektivy. 2022. № 4 (11). с. 139-151.
4. Баженова С., Пологовська Ю., Бикова М. Реалії розвитку туризму в Україні на сучасному етапі. Наукові перспективи. 2022. № 5(23). С. 168–180.
5. Бордун О., Шевчук В., Монастирський В., та ін. Втрати та напрями порятунку туристичного бізнесу України в умовах війни. Вісник Львівського університету. Серія економічна. 2022. Випуск 62. С. 178–196.
6. Бондаренко Л. А. Міжнародний туризм в Україні: проблеми та перспективи подальшого розвитку. Ефективна економіка. 2016. № 11. Електронний ресурс. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5289>.
7. Важинський С.Е., Щербак Т. І. Методика та організація наукових досліджень : Навч. посіб. Суми: Сум ДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. 260 с.
8. Велике руйнівництво: культурні втрати України під час війни. Електронний ресурс. Режим доступу: https://lb.ua/culture/2022/03/25/510869_velike_ruynivnitstvo_kulturni.html.
9. Відновлення туристичних потоків: у 2021 році до України прибуло понад 3 млн іноземців (2022). Електронний ресурс. Режим доступу: <https://mtu.gov.ua/news/33238.html>

10. Гогіташвілі Г. Г., Лапін В. М. Основи охорони праці: навч. посібник 4-те вид., виправл. і доповн. Київ: Знання, 2008. 302 с.
11. Гогіташвілі Г. Г. Системи управління охороною праці. Навчальний посібник. Львів: Афіша, 2002. 320 с.
12. Гурська І. С., Герасимів З. М. Фактори розвитку туристичного бізнесу в умовах ринку. Агросвіт. 2019. № 20. С. 88–92. DOI: 10.32702/2306-6792.2019.20.88.
13. Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія. Одеса: ОНЕУ, 2016. 262 с. 61
14. Державна служба статистики України. Електронний ресурс. Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
15. Драмтеатр у Маріуполі і не тільки. Які пам'ятки української культури постраждали через вторгнення Росії. Електронний ресурс. Режим доступу: <http://surl.li/gnugt>
16. Дяченко Л. П. Економіка туристичного бізнесу. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
17. Дворська І. Туристична галузь після війни: чи можлива реанімація та антикризове управління? Електронний ресурс. Режим доступу: <https://blog.liga.net/user/idvorskaya/article/44952>
18. Загальні втрати економіки, понесені в ході війни. Київська школа економіки. Електронний ресурс. Режим доступу: <http://surl.li/gnuhs>
19. Зарубіна, А., Сіра, Е., & Демчук, Л. (2022). Особливості туризму в умовах воєнного стану. Економіка та суспільство, (41). Електронний ресурс. Режим доступу: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-14>
20. Закон України «Про охорону праці». Електронний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>
21. Зацарний В. В. Охорона праці : навч. посіб. для дистанц. навчання / В. В. Зацарний, Р. В. Сабарно : відкр. міжнар. ун-т розвитку людини «Україна». К. : Ун-т «Україна», 2006. 303 с.

- 22.Зейд А. Кассуха Постконфліктні туристичні ландшафти: між спадщиною конфлікту та гібридизацією туристичної діяльності. Open edition journals. 2019. DOI: <https://doi.org/10.4000/viatourism.3984>.
- 23.Каднічанський, Д., Каднічанська, М. Мілітарний туризм: проблематика термінології та класифікації. Географія, економіка і туризм: національний та міжнародний досвід: Матеріали XIV Міжнародної наукової конференції, м. Львів, 9 жовтня 2020 р. Львів, 2020. С. 132-135.
- 24.Калуцький І. Ф., Ковальська Л. В. 2016. Розвиток туризму в умовах фінансово-економічної нестабільності та військово-політичного конфлікту в Україні. Географія і туризм. 33. С. 19-29.
- 25.Катаєва М. Туризм у Києві: сучасний стан та плани з відновлення сфери. Вечірній Київ. 27 вересня 2022 р. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://vechirniy.kyiv.ua/news/71973/>
- 26.Ковальська Л., Щука Г., Михайлюк А., Загнибіда Р., Ткаченко Т. (2020). Розвиток туризму припадає на епоху економіко-політичних реформ і війни в Україні. Журнал геології, географії та геоекології, 29 (1), 94-101.
- 27.Клименюк О. В. Методологія та методи наукового дослідження: Навчальний посібник. Київ: Міленіум, 2005. 186 с.
- 28.Колесников О. В. Основи наукових досліджень. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 141 с.
- 29.Кириченко С. Подорожі та війна: якою буде туріндустрія після перемоги. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://www.epravda.com.ua/columns/2022/07/21/689436/>
- 30.Корчевська Л. Стан, особливості та перспективи туризму у воєнний та поствоєнний періоди. Управління розвитком сфери гостинності: регіональний аспект: матеріали Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції, м. Чернівці, 5 травня 2022 р. Чернівці: Технодрук, 2022. С. 337–341.

31. Моца, А., Шевчук, С., & Середя, Н. (2022). Перспективи післявоєнного відновлення сфери туризму в Україні. Економіка та суспільство, (41). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-31>
32. Мірела, М. Геополітичні аспекти розвитку міжнародного туризму в Україні. Геополітика України: історія і сучасність. Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2016. Вип. 2 (17). С. 257-273
33. Носирєв О., Деділова Т., Токар І. Розвиток туризму та індустрії гостинності в стратегії постконфліктного відновлення економіки України. Соціально-економічні проблеми і держава. 2022. Вип. 1(26). С. 55–68.
34. Парфіненко А. Ю. Міжнародний туризм в Україні: геополітичні аспекти глобального явища. Актуальні проблеми міжнародних відносин. 2015. Вип. 126 (частина І). С. 12-23.
35. Паньків Н. Є. Характеристика потенціалу екотуризму України в умовах війни. Креативний простір в Україні та світі: кол. моногр. Харків : СГ НТМ «Новий курс», 2022. С. 154–162.
36. Про роботу Українського культурного фонду під час війни – 10й випуск дайджесту «Хроніки культурного фронту». Електронний ресурс. Режим доступу: https://ucf.in.ua/news/16_04_2022
37. Плотнікова М. Ф., Якобчук В. П., Ходаківський Є. І., Войтенко А. Б., Колеснікова М. С. Державна політика реалізації туристичного потенціалу України. Інвестиції: практика та досвід. 2022. № 3. С. 102–112.
38. Повномасштабне вторгнення Росії в Україну: історичний контекст. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://uinp.gov.ua/aktualnitemy/povnomasshtabne-vtorgnennya-rosiyi-v-ukrayinu-istorychnyy-kontekst>
39. Пістун І. П., Березовецький А. П., Тимочко В.О., Городецький І. М. Охорона праці (гігієна праці та виробнича санітарія): навч. посібн. / за ред. І.П. Пістуна. Львів: Тріада плюс, 2017. Ч. І. 620 с.

40. Пістун І. П., Тимочко В.О., Городецький І. М., Березовецький А. П. Охорона праці (гігієна праці та виробнича санітарія) : навчальний посібник, за Львів: Тріада плюс, 2015. Ч. II. 224 с.
41. Романова А. А. Управління розвитком туристичної сфери в умовах збройних конфліктів. Modern Economics. 2018. № 9. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V9\(2018\)-12](https://doi.org/10.31521/modecon.V9(2018)-12).
42. Роїк О. Р., Недзвецька О. В. Шляхи розвитку туристичної сфери України у воєнний період. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : економічні науки. 2022. Випуск 46. С. 11–15. 62
43. Сак Т., Більо І., Ткачук Ю. Еколого-економічні наслідки російськоукраїнської війни. Економіка та суспільство. 2022. Вип. 38. DOI: 63 <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-6>
44. Туристичний барометр України. Київ. 2020. Електронний ресурс. Режим доступу: <http://www.ntoukraine.org/assets/files/ntou-barometer-2020.pdf>
45. Тараненко Г. Г. Розвиток туризму в сучасних умовах: реалії та перспективи. Ефективна економіка. 2022. № 1. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2022.1.90>
46. Туристичний барометр України. Київ. 2020. Електронний ресурс. Режим доступу: <http://www.ntoukraine.org/assets/files/ntou-barometer-2020.pdf>.
47. Тимочко В.О., Березовецький А.П. та ін., Безпека життєдіяльності та охорона праці. Практикум. навч. посібн. Львів: СПОЛІОМ, 2022. 376 с
48. У 2022 році надходження до держбюджету від туристичної галузі 60 скоротилися майже на 31%. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://www.tourism.gov.ua/blog/u-2022-roci-nadhodzhennya-do-derzhbyudzhetuvid-turistichnoyi-galuzi-skorotilisya-mayzhe-na-31>
49. Чорний О. Найкращі часи – попереду. Що відбувається з туризмом в Україні під час війни. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://www.rbc.ua/ukr/travel/samye-rkie-vremena-vperediproishodit-turizmom1657645856.html>

50. Як війна в Україні вплинула на європейський туризм? Електронний ресурс. Режим доступу: <https://www.tourism.gov.ua/blog/yak-viyna-vukrayinivplinula-na-ievropeyskiy-turizm>
51. Українці створили 3D-тури зруйнованими Бучею, Бородянкою, Ірпенем та іншими містами Київщини. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://visitukraine.today/uk/blog/425/ukrainci-stvorili-3d-turi> 64
52. International tourism consolidates strong recovery amidst growing challenges. (2022) Електронний ресурс. Режим доступу: <https://www.unwto.org/taxonomy/term/347>
53. UNWTO: офіційний сайт Електронний ресурс. Режим доступу: <https://www.unwto.org/>.
54. «Visit Ukraine in the future»: українські готелі в гарячих точках просять світ про підтримку. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://visitukraine.today/uk/blog/214/visit-ukraine-in-the-future-ukrainski-goteli-vgaryacix-tockax-prosyat-svit-pro-pidtrimku>.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для опитування готельного персоналу щодо безпеки

1. Основна інформація

- ПІБ:
- Посада:
- Назва готелю:
- Стаж роботи в готельній індустрії:

2. Безпекові заходи:

• Які заходи безпеки впроваджено у вашому готелі? (Позначте всі, що застосовуються)

- Відеоспостереження
- Контроль доступу
- Пожежна безпека
- Кібербезпека
- Охорона

Наскільки ви задоволені заходами безпеки у вашому готелі? (1-5)

3. Навчання та тренінги

- Чи проходили ви навчання або тренінги з безпеки? (Так/Ні)
- Якщо так, як часто вони проводяться?
 - Раз на місяць
 - Раз на квартал
 - Раз на півроку
 - Раз на рік

4. Реагування на надзвичайні ситуації

• Чи були ви учасником надзвичайної ситуації під час роботи в готелі? (Так/Ні)

- Як ви оцінюєте рівень готовності вашого готелю до надзвичайних ситуацій? (1-5)

5. **Пропозиції щодо покращення безпеки**

- Які додаткові заходи безпеки ви б запропонували впровадити у вашому готелі?

Додаток Б

План евакуації для готелів України в разі ракетних атак та інших надзвичайних ситуацій

Підготовчий етап

1. Оцінка ризиків та розробка плану

- Провести детальну оцінку ризиків, враховуючи ймовірність ракетних атак. Розробити детальний план евакуації, який включатиме маршрути евакуації, місця укриття та обов'язки персоналу.

2. Обладнання укриттів

- Обладнати підвальні приміщення або інші безпечні зони як укриття. Забезпечити укриття запасами води, їжі, медикаментів, засобами першої допомоги, зв'язку та іншими необхідними речами.

3. Інформування гостей

- Розмістити інформаційні матеріали про плани евакуації у кожному номері та загальних зонах готелю. Забезпечити доступ до плану евакуації через мобільний додаток готелю.

4. Навчання персоналу

- Провести регулярні тренінги для персоналу з евакуаційних процедур та використання протипожежного обладнання. Відпрацювати симуляційні вправи з евакуації гостей у разі ракетних атак.

Аварійні процедури під час атаки

1. Оповіщення про загрозу

- Встановити систему оповіщення про повітряну тривогу, яка може включати сирени, мобільні додатки, радіо або телевізійні повідомлення. Персонал повинен негайно інформувати гостей про необхідність евакуації до укриття.

2. Дії персоналу

- Визначити відповідальних осіб за евакуацію у кожній зміні. Відповідальні особи повинні координувати евакуацію, допомагаючи гостям дістатися до укриття.

3. Евакуація гостей

- Вказати найкоротші та безпечні маршрути евакуації до укриття. Персонал повинен допомагати маломобільним гостям та гостям з дітьми. Переконатися, що всі гості залишили свої номери та спустилися до укриття.

4. Перевірка приміщень

- Після евакуації відповідальні особи повинні перевірити всі номери та загальні зони, щоб переконатися, що нікого не залишилося.

Дії після атаки

1. Оцінка ситуації

- Персонал повинен дочекатися завершення атаки в укритті. Після завершення атаки необхідно оцінити ситуацію та визначити, чи безпечно повертатися до номерів.

2. Надання першої допомоги

- У разі наявності постраждалих надати першу медичну допомогу, використовуючи засоби з аптечки в укритті. За необхідності викликати медичну допомогу через екстрені служби.

3. Інформування гостей

- Інформувати гостей про стан безпеки та подальші дії після завершення атаки. Надати підтримку та допомогу гостям, які можуть потребувати психологічної допомоги.

Регулярне оновлення плану евакуації

1. Оцінка та оновлення

- Проводити регулярні перевірки та оновлення плану евакуації з урахуванням нових загроз та рекомендацій від місцевих органів влади.

2. Навчання та тренінги

- Забезпечити постійне навчання персоналу з нових процедур та технологій евакуації. Регулярно проводити симуляційні вправи, щоб підтримувати готовність персоналу та гостей до надзвичайних ситуацій.