

**Міністерство освіти і науки України
Луцький національний технічний університет
Факультет митної справи, матеріалів та технологій
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ЗА СТУПЕНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ «БАКАЛАВР»**

**ФОРМУВАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ (НА
ПРИКЛАДІ РЕКРЕАЦІЙНОГО КОМПЛЕКСУ РЕСТПАРК)**

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконав: здобувач вищої освіти
групи ГРС-41
Ціпан Роман Вадимович

Керівник:
к.т.н., доцент
Подоляк Володимир Миколайович

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«__» _____ 2023 р.
к.г.н., доцент
Гарант освітньої програми:
Громик Оксана Миколаївна

Луцьк – 2023 року

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет митної справи, матеріалів та технологій

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Ступінь вищої освіти: бакалавр

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Л.Ю. Матвійчук

(підпис)

«___» _____ 2023 року

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Ціпану Роману Вадимовичу

1. Тема кваліфікаційної роботи *Формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств (на прикладі рекреаційного комплексу РЕСТПАРК)*

Керівник роботи *Подольк Володимир Миколайович, к.т.н., доцент*
затверджені наказом вищого навчального закладу від «27» грудня 2022 р. № 966/01-02

2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи «01» червня 2023 р.

3. Вихідні дані до роботи *нормативно-правові документи України, науково-практична література з основної проблематики роботи, спеціалізовані періодичні видання, окремі Інтернет-ресурси.*

4. Зміст розрахунково – пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Розділ 1. Теоретичні аспекти безпеки готельно-ресторанних підприємств

Розділ 2. Аналіз систем безпеки на готельно-ресторанному підприємстві «РЕСТПАРК»

Розділ 3 Сучасні тенденції у розвитку безпечного середовища готельно-ресторанного бізнесу

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ	Доцент Подоляк В.М.		
Розділ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМ БЕЗПЕКИ НА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «РЕСТПАРК»	Доцент Подоляк В.М.		
Розділ 3. СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ У РОЗВИТКУ БЕЗПЕЧНОГО СЕРЕДОВИЩА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	Доцент Подоляк В.М.		
Висновки	Доцент Подоляк В.М.		

7. Дата видачі завдання 15.09. 2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи бакалавра	Термін виконання етапів дипломної роботи бакалавра	Примітка
1	Обґрунтування теми	до 28.09.2022 р.	
2	Огляд літератури із досліджуваної проблеми	до 31.10.2022 р.	
3	Розділ 1. Теоретичні аспекти безпеки готельно-ресторанних підприємств	до 28.12.2022 р.	
4	Розділ 2. Аналіз систем безпеки на готельно-ресторанному підприємстві «РЕСТПАРК»	до 14.03.2023 р.	
5	Розділ 3. Сучасні тенденції у розвитку безпечного середовища готельно-ресторанного бізнесу	до 16.05.2023 р.	
6	Висновки	до 18.05.2023 р.	
7	Формування списку використаних джерел	до 18.05.2023 р.	
8	Формування додатків	до 18.05.2023 р.	
10	Попередній захист кваліфікаційної роботи бакалавра	до 19.05. 2023 р.	
11	Нормоконтроль	до 25.05.2023 р.	
12	Інструментальна перевірка на академічний плагіат	до 28.05.2023 р.	
13	Представлення кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту	до 01.06.2023 р.	

Здобувач вищої освіти _____

Керівник кваліфікаційної роботи _____

Ціпан Р.В..

Подоляк В.М.

АНОТАЦІЯ

Ціпан Р. В. Формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств (на прикладі рекреаційного комплексу РЕСТПАРК). Рукопис.

Кваліфікаційна робота бакалавра ОП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. Луцький національний технічний університет. Луцьк, 2023.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

У роботі досліджено безпеку готельно-ресторанного господарства, принципи організації безпеки, аналіз ризиків та методи їх управління.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи бакалавра є організація безпеки готельно-ресторанного підприємства "РЕСТПАРК". Предмет дослідження – теоретичні аспекти безпеки готельно-ресторанного бізнесу, його структура, особливості та проблеми.

Ключові слова: безпека готельно-ресторанного підприємства, готельно-ресторанний заклад, формування безпеки, забезпечення безпеки, «РЕСТПАРК», персонал готельно-ресторанного підприємства, навчання безпеки, технічне обслуговування.

ANNOTATION

Tsipan R. V. Formation and security of hotel and restaurant enterprises (on the example of the RESTPARK recreation complex). Manuscript.

Bachelor's qualification work of OP "Hotel and restaurant business" specialty 241 Hotel and restaurant business. Lutsk National Technical University. Lutsk, 2023.

The bachelor's qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, and a list of used sources.

The work examines the safety of the hotel and restaurant industry, the principles of safety organization, risk analysis and methods of their management.

The object of research of the bachelor's qualification work is the security organization of the hotel and restaurant enterprise "RESTPARK". The subject of the research is the theoretical aspects of the security of the hotel and restaurant business, its structure, features and problems.

Key words: security of the hotel and restaurant enterprise, hotel and restaurant establishment, security formation, security provision, "RESTPARK", staff of the hotel and restaurant enterprise, security training, maintenance.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ	10
1.1. Поняття безпеки готельно-ресторанних підприємств та її види	10
1.2. Особливості формування безпечної діяльності готельно-ресторанних підприємств	13
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «РЕСТПАРК»	15
2.1. Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу	15
2.2. Можливі загрози та заходи для їх ліквідації на готельно-ресторанному підприємстві	20
2.3. Засоби безпеки в рекреаційному комплексі «РЕСТПАРК»	24
2.4. Робота служби безпеки в закладах готельно-ресторанного господарства	26
РОЗДІЛ 3. СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ У РОЗВИТКУ БЕЗПЕЧНОГО СЕРЕДОВИЩА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	29
3.1 Проблеми розвитку безпечного середовища готельно-ресторанного бізнесу	29
3.2. Пропозиції до покращення системи безпеки ГРК застосування системи розумний дім в готелі	30
ВИСНОВКИ	36
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	38

ВСТУП

Обґрунтування актуальності вибору теми є дуже актуальним з кількох причин. Зростаюча популярність рекреаційних комплексів та туристичних місць призводить до збільшення кількості відвідувачів, що ставить під загрозу їх безпеку та благополуччя. Безпека в рекреаційних комплексах стає все більш актуальною, оскільки це впливає не лише на задоволення туристичних потреб, а й на забезпечення фізичного та психологічного благополуччя гостей.

Готелі та ресторани є місцями, де люди перебувають у відпустці, у справах або на різноманітних заходах. Забезпечення безпеки гостей є важливим аспектом їхнього досвіду. Клієнти повинні мати впевненість у тому що їхнє благополуччя та безпека є пріоритетом для готельно-ресторанного комплексу. Негативний досвід гостей може призвести до втрати репутації та зменшення відвідувачів закладу.

Готельно-ресторанний комплекс може бути під загрозою різних небезпек, таких як пожежа, крадіжки, терористичні акти, негода тощо. Належне планування та реагування на такі ситуації можуть запобігти небажаним наслідкам і зберегти життя та майно відвідувачів.

У даній сфері репутація та рейтинги побудовані на відгуках клієнтів відіграє важливу роль. Будь-які інциденти, пов'язані з безпекою, можуть суттєво підірвати довіру до закладу та призвести до негативного впливу на його репутацію.

Стан вивченості проблеми. Питання забезпечення безпеки готельно-ресторанного господарства є об'єктом уваги таких вчених, а саме: Бажанська М., Валінкевич М., Гоблик-Маркович Н., Ковальчук Т., Круль Г., Мунін Г. Надання ефективних послуг безпеки допомагає запобігти подібним інцидентам та зберегти позитивне ставлення гостей та громадськості до готельно-ресторанного комплексу.

Мета і завдання роботи. Метою кваліфікаційної роботи є дослідження проблем та шляхів вирішення безпеки готельно-ресторанних комплексів.

Основними завданнями роботи є:

- розгляд поняття безпеки готельно-ресторанних підприємств та її видів;
- проведення аналізу формування безпечної діяльності готельно-ресторанних підприємств;
- аналіз сучасних тенденцій розвитку безпечного середовища готельно-ресторанного бізнесу;
- проаналізувати ефективність запропонованих заходів та в нести рекомендації щодо подальшого покращення безпеки на готельно-ресторанних підприємствах, зокрема на рекреаційному комплексі «РЕСТПАРК»;

Об'єктом дослідження є організація безпеки готельно-ресторанного підприємства "РЕСТПАРК".

Предметом дослідження є теоретичні аспекти безпеки готельно-ресторанного бізнесу, його структура, особливості та проблеми.

Методи дослідження метою досягнення поставлених завдань кваліфікаційній роботі бакалавра використовувались такі методи дослідження: узагальнення та систематизація (для визначення змісту та значення безпеки ГРК); розрахунково -аналітичні (для аналізу розвитку систем безпеки ГРК); економіко-математичні методи (для аналізу діяльності готельно-ресторанного комплексу «РЕСТПАРК»); процесний підхід (для формування перспектив та пропозицій розвитку систем безпеки ГРК); графічні й табличні методи (для наочного відображення статистичного матеріалу).

Важливість теми обумовлена необхідністю забезпечення безпеки як гостей, так і працівників готельно-ресторанного бізнесу. Результати дослідження можуть бути використані для покращення безпеки на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу в цілому, а також в рекреаційному комплексі "РЕСТПАРК".

Джерела інформаційної бази досліджень. Інформаційною базою моєї кваліфікаційної роботи були законодавчі та нормативні акти які регулюють діяльність систем безпеки готельно-ресторанних комплексів. Крім того в результаті дослідження використовувались інтернет ресурси готельно ресторанного комплексу «РЕСТПАРК», а також інформація головного управління статистики у Волинській області та публікації провідних українських та зарубіжних вчених.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ

1.1. Поняття безпеки готельно-ресторанних підприємств та її види

Поняття безпеки розглядалося в різноманітних дослідженнях як українських так і зарубіжних вчених, так наприклад за твердженням Арламова О.Ю «безпека – це стан відсутності ризиків та загроз, який забезпечується захистом людей, майна та навколишнього середовища від загроз. У контексті готельно-ресторанного бізнесу безпека означає створення умов для комфортної роботи та перебування гостей та працівників» [1]. «Безпека готельно-ресторанних закладів - це комплекс заходів, спрямованих на забезпечення безпеки персоналу та гостей, а також захисту майна та забезпечення належного функціонування закладу. Вона охоплює питання пожежної безпеки, безпеки харчових продуктів, безпеки проти крадіжок та вандалізму, безпеки здоров'я та гігієни, а також інших аспектів, пов'язаних зі забезпеченням безпечної та комфортної атмосфери для всіх відвідувачів закладу» [1].

У готельно-ресторанному бізнесі безпека є важливим аспектом успішної діяльності підприємства, оскільки це задовольняє потреби клієнтів та підвищення рівня довіри до компанії.

Убезпечення готельно-ресторанного бізнесу є необхідною умовою для стабільності та успішної діяльності підприємства. Для досягнення цієї мети необхідно мати чіткий план дій, що включає в себе визначення конкретних ризиків, які можуть стати загрозою для підприємства, та розробку ефективних заходів їх запобіганню.

Окрім цього, заходи безпеки у готельно-ресторанному бізнесі включають в себе захист персоналу та гостей підприємства. Це може бути досягнуто через використання різноманітних заходів: встановлення систем відеоспостереження, правильної організації робочих місць, планування

достатньої кількості пожежних виходів та розробку інструкцій з техніки безпеки.

Крім того, безпека в готельно-ресторанному бізнесі включає в себе захист від кібератак та злочинної діяльності. В даному випадку необхідно вживати заходів для захисту персональних даних клієнтів та підприємства в цілому, а також фінансових операцій щодо захисту від злочинних нападів[4].

Види безпеки, які важливі для готельно-ресторанного бізнесу, можна класифікувати на групи, які наведені в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Основні види безпеки для готельно-ресторанного бізнесу[8]

Види безпеки	Опис
Фізична	забезпечення захисту від нападів, крадіжок, пожеж та інших фізичних загроз.
Кібербезпека	забезпечення захисту від хакерських атак, вірусів, шахрайства та інших електронних загроз.
Безпека харчування	забезпечення безпечного та якісного харчування, у тому числі дотримання правил зберігання та приготування їжі.
Безпека праці	забезпечення безпеки та здоров'я працівників, в тому числі дотримання правил охорони праці та профілактика травм.
Екологічна безпека	забезпечення захисту довкілля та навколишнього середовища від негативного впливу готельно-ресторанної діяльності.
Особиста безпека	забезпечення безпеки гостей та персоналу від несподіваних ситуацій, таких як травми, захвати заручників тощо.

Безпека суб'єктів в ГРБ передбачає захист клієнтів від кримінальних посягань та виконання систем захисту попереджувального характеру від надзвичайних подій. Імідж закладу, відповідно його дохід, залежать від гарантій безпеки людей, що проживають в готелі чи відвідують ресторан. Це зумовлює необхідність ретельного дослідження точки зору безпеки суб'єктів індустрії гостинності.

Використання мережевих технологій створює єдину ефективну технічну платформу для всіх систем безпеки. Інформація з відеокамер спостереження, пожежних датчиків або контролерів дверей може бути об'єднана в одне ціле. Завдяки сумісності можна вибрати додаткові компоненти, датчики, які відповідають потребам і бюджетам.

Взагалі, створення безпечних умов в готельно-ресторанному бізнесі є складним та багатограним процесом, який потребує уваги до багатьох деталей та використання різноманітних інструментів та технологій. Однак, якщо робота буде ретельно спланована та реалізована, це дозволить збільшити рівень довіри потенційних клієнтів, а також позитивно позначиться на репутації підприємства. Процес включає в себе не лише захист від потенційних загроз, але й попередження можливих загроз та негараздів, що можуть виникнути на території підприємства. Також, це може зменшити ризики щодо юридичної відповідальності за можливі порушення прав клієнтів та співробітників підприємства [8] .

Харчова безпека включає в себе прозорий список інгредієнтів і харчової цінності. Багато відвідувачів мають особливі потреби в харчуванні або алергічні реакції на певні види продуктів харчування. Керівництво закладів повинні надати гостям інформацію про всі інгредієнти, які використовуються в страві, а також запропонувати заміну складової страви[13].

Важливо зазначити, що організація безпеки є постійним процесом, який потребує систематичної перевірки та оновлення заходів. Підприємство повинно бути готовим до реагування на будь-які негаразди , а також регулярно проводити навчання співробітників з питань безпеки.

У загальному розумінні, ретельно спланована безпека означає захист людей, майна та довкілля від можливих ризиків. В готельно-ресторанному бізнесі це може включати захист від пожеж, крадіжок, нападів, порушень гігієни та інших можливих загроз. Заходи, що вживаються в подібних

ситуаціях, можуть включати відеоспостереження, захисні системи, навчання персоналу та створення планів евакуації в разі надзвичайних ситуацій.

1.2. Особливості формування безпечної діяльності готельно-ресторанних підприємств

Формування безпечної діяльності готельно-ресторанних підприємств має свої особливості порівняно з іншими галузями бізнесу. Основна особливість полягає в тому, що готельно-ресторанні підприємства працюють з людьми, що потребує додаткових заходів безпеки. Також, у цій галузі діє багато законів та нормативних документів, що регулюють діяльність підприємств та вимагають від них певного рівня безпеки.

Однією з основних особливостей формування безпеки готельно-ресторанних підприємств є підвищена увага до харчових продуктів. Підприємства повинні дотримуватися вимог щодо їх зберігання, приготування та подачі. Також, у готелях та ресторанах часто використовуються хімічні засоби для прибирання, що потребує додаткових заходів безпеки для працівників та клієнтів.

Іншою важливою особливістю є необхідність у безпеці гостей та збереженні їх майна. Підприємства повинні мати відповідні системи відеоспостереження та контролю доступу для запобігання крадіжок та інших правопорушень.

Також, у готельно-ресторанному бізнесі велику увагу приділяють пожежній безпеці, оскільки у таких підприємствах існує багато подібних ризиків. У закладах необхідно встановлювати відповідні системи пожежної сигналізації, пожежних гідрантів, засобів пожежогасіння та інших заходів безпеки [2].

Створення безпечних умов готельно-ресторанних підприємств є надзвичайно важливими аспектами їх успішної діяльності. Зокрема, важливо пам'ятати, що такі умови повинні всебічно охоплювати не лише захист від

можливих загроз з боку злочинців, а й перебування гостей та працівників підприємства від можливих аварій, пожеж та інших небезпечних ситуацій.

Необхідно ретельно проаналізувати можливі ризики та загрози, що можуть виникнути в процесі діяльності, та розробити відповідні заходи щодо їх запобігання та управління. Важливо враховувати різноманітні чинники, такі як місцезнаходження підприємства, розмір та обсяги діяльності, кадровий склад, а також зовнішні фактори: соціально-політична обстановка, економічна ситуація в країні тощо [1].

Зокрема, у готельно-ресторанному бізнесі велику увагу приділяють таким аспектам безпеки, як зберігання та обробка конфіденційної інформації про клієнтів, безпечне харчування, контроль за доступом до приміщень, відеоспостереження, охорона майна та техніки, експлуатація обладнання та інше.

Вище вказанні процеси потребують дотримання вимог законодавства та стандартів, що регулюють цю галузь. Наприклад, у багатьох країнах існують спеціальні нормативні акти, які визначають вимоги до безпеки працівників та клієнтів готельно-ресторанних підприємств, а також вимоги до будівель, обладнання та інфраструктури таких підприємств.

Також важливо враховувати специфіку та особливості діяльності закладів. Оскільки, ресторани, зазвичай, мають інші вимоги до безпеки, ніж готелі, тому їх потрібно розглядати окремо. Також важливо враховувати різні режими роботи підприємства, наприклад, нічний режим, коли присутність персоналу та клієнтів є обмеженою [3].

Для готельно-ресторанного підприємства також можуть застосовуватись різні технічні та організаційні заходи, такі як встановлення систем відеоспостереження, використання карток доступу для персоналу та клієнтів, проведення регулярних навчань та тренувань з питань безпеки, а також забезпечення достатньої кількості засобів екстреної медичної допомоги.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «РЕСТПАРК»

2.1. Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу

Рекреаційний комплекс «РЕСТПАРК» знаходиться в передмісті міста Луцьк, але не зважаючи на заміський статус комплексу, гостям не доведеться витратити багато часу на трансфер. Варто звернути увагу на те, що до центру м. Луцьк всього 9 кілометрів, а дістатись до самого міста можна за допомогою кількох видів маршрутних таксі і тролейбусів. З міста можна доїхати маршрутним таксі №3 (зупинка «ЦУМ»), а також тролейбусами №3 (зупинка «ЦУМ») та №7 (зупинка «Волинський національний університет»). [10].

Адреса: вул. Рівненська, 135, с. Струмівка, Луцький р-н., Волинська обл.,

Мобільний телефон: +380951155973, +380681165979

Сайт: <https://restpark.com.ua>,

Email: info@restpark.com.ua,

Facebook: <https://www.facebook.com/restpark.com.ua>,

Instagram: <https://www.instagram.com/restpark.com.ua>.

Номерний фонд готелю включає 14 номерів, в яких можуть розташуватись 28 гостей (табл. 2.1). В закладі присутні номери категорій,:

- стандарт одномісний;
- стандарт двомісний;
- напівлюкс однокімнатний;
- напівлюкс двокімнатний;
- люкс;
- дерев'яний котедж.

Таблиця 2.1

Класифікація та цінова політика номерів в готелі «РЕСТПАРК»

Номер	Комфорт	Вартість за добу, грн
Стандарт одномісний	Сніданок, Кондиціонер, Супутникове телебачення, Мінеральна вода Електрочайник та чай, WI-FI, Безкоштовна стоянка.	700
Стандарт двомісний	Сніданок, Кондиціонер, Супутникове телебачення, WI-FI, Мінеральна вода, Електрочайник та чай, Безкоштовна стоянка.	900
Напівлюкс однокімнатний	Сніданок, Кондиціонер, Супутникове телебачення, WI-FI. Можливе додаткове розміщення 1 особи (+ 200 грн), Міні-бар, Телефон, Міні-сейф, Набір посуду, Електрочайник, Капсульна кавоварка, Фен, Рушники, халати та капці, Набори міні-парфумерії у ванній кімнаті, Безкоштовна стоянка.	1050
Напівлюкс двокімнатний	Сніданок, Кондиціонер, Супутникове телебачення, WI-FI. Можливе додаткове розміщення 1 особи (+ 200 грн), Міні-бар, Телефон, Міні-сейф, Набір посуду, Електрочайник, Капсульна кавоварка, Фен, Рушники, халати та капці, Набори міні-парфумерії у ванній кімнаті, Безкоштовна стоянка.	1150
Люкс	Сніданок, Кондиціонер, Супутникове телебачення, WI-FI, Можливе додаткове розміщення двох дітей (по 200 грн з сніданком), Двоспальне ліжко, Камін, Міні-бар, Телефон, Міні-сейф, Набір посуду, Електрочайник, Капсульна кавоварка, Фен, Рушники, халати та капці, Набори міні-парфумерії у ванній кімнаті, Безкоштовна стоянка.	1400 ГРН

До зручностей закладу входять: номери для не курців, обслуговування номерів, ресторан, безкоштовна стоянка для автомобілів, Wi-Fi, сімейні номери, бар, сніданок тощо [14].

Також, до комплексу «РЕСТПАРК» входить ресторан який спеціалізується на *українській* та *європейській* кухнях. Основний зал ресторану розташований на першому поверсі та чудово підходить для святкування бенкетів,весіль,корпоративів та фуршетів, а площа дозволяє розмістити до 200 гостей. Дизайн ресторану виконаний в стилі «Сецесії», рис 2.1,[10].








Рис. 2.1. Основний зал ресторану «РЕСТПАРК» [12]

На другому поверсі розташовані 5 банкетних залів загальною місткістю від 6 до 20 осіб. Кожен зал має ідндивідуальні назви та дизайни інтер'єру, які надають неймовірну атмосферу перебуваючи в них,табл. 2.2.

Таблиця 2.2.

Види банкетний залів ресторану «РЕСТПАРК» [2]

<i>Назва</i>	<i>Фото залу</i>	<i>К-сть осіб</i>
Англійський кабінет		до 20 осіб
Східна банкетка		Від 2 до 6 осіб
Модерн-хол		До 8 осіб
Українська хата		До 12 осіб
Оливкова зала		До 8 осіб

Для задоволення кулінарних вподобань найвибагливіших клієнтів у ресторані «РЕСТПАРК» представлені страви української та європейської кухні, які приготовлені з любов'ю чудовими майстрами своєї справи, рис. 2.2.

Окрім основного меню ми завжди намагаємось розробляти спеціальні сезонні новинки, а також завжди гості можуть поласувати стравами з мангалу [10].

грн	г	М'ЯСНІ САЛАТИ
128	250	САЛАТ З ІНДИЧКОЮ грудинка індички, шампінйони, свіжі помідори, листя салату, цукіні, олія
150	195	САЛАТ З КАЧИНОЮ ГРУДИНКОЮ міксом з листя салату та крем-сиром Каліфорнія під медово-цитрусовим соусом
94	200	ЦЕЗАР З КУРКОЮ листя салату, куряча грудинка, свіжі помідори, сухарик, салатна заправка
107	195	ЗАКОХАНИЙ ШЕКСПІР грудинка коплена, яйця перепелині, помідори чері, листя салату, салатна заправка
127	200	БЕНЕДИКТ суміш з листя салату, буженина, яйце лашот, перець болгарський, огірок свіжий, прилична заправка
135	150	САЛАТ З РУКОЛЮ ТА ПРОШУТО ПІД СИРНИМ СОУСОМ груша карамелізована, томати чері

грн	г	ГАРЯЧІ ЗАКУСКИ
75	250/70	ДЕРУНИ З СМЕТАНОЮ
119	350	ДЕРУН ПО-КОРОЛІВСЬКИ
65	200	ВАРЕНИКИ З КАРТОПЛЕЮ
75	200	ВАРЕНИКИ З СОЛОНИМ СИРОМ ТА ЗЕЛЕННЮ
82	250	ПЕЛЬМЕНИ З МАСЛОМ
155	120/30	СМАЖЕНИЙ СИР БРІ з соусом із журавлини
92	150/30	МЛИНЦІ з куркою та грибним соусом
208	450	ПАТЕЛЬНЯ З 4 ВИДІВ М'ЯСА ТА ОВОЧАМИ у пикантному червоному соусі
208	450	ПАТЕЛЬНЯ З КУРЯЧОЮ ГРУДИНКОЮ, ТЕЛЯТИНОЮ ТА ОВОЧАМИ у вершковому соусі

грн	г	ПЕРШІ СТРАВИ
65	300	БУЛЬЙОН з домашньою куркою та локшиною
73	250	БОРЩ УКРАЇНСЬКИЙ з свининим ребром
80	250	СОЛЯНКА ЗБІРНА М'ЯСНА
72	300	КРЕМ-СУП ІЗ ЗЕЛЕНОГО ГОРОШКУ
75	250	КРЕМ-СУП З ШАМПІНЬОНІВ

Рис. 2.2. Меню «РЕСТПАРК» (м'ясні салати, гарячі закуски, перші страви)

SWOT-аналіз - це метод, який дозволяє оцінити сильні і слабкі сторони, а також можливості і загрози для певного бізнесу, продукту або проекту. Ось SWOT-аналіз рекреаційного комплексу «РЕСТПАРК», табл. 2.3:

SWOT-аналіз рекреаційного комплексу «РЕСТПАРК»

Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Зручне місце розташування в передмісті луцька. 2. Цінова політика закладу. 3. Висока оцінка на онлайн сервісах бронювання. 4. Якісні послуги проживання та харчування. 5. Додаткові послуги (особливо кейтеринг). 6. Хороші відгуки відвідувачів. 7. Високо кваліфіковані працівники (особлива увага до барменів). 8. Розвиток власних соц. мереж. 9. Якісне обслуговування. 10. Організація свят на велику кількість людей. 11. Велика ,приватна, озеленена територія. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Застарілий інтер'єр та екстер'єр номерів. 2. Неефективне устаткування номерного фонду (доступ в номери з допомогою звичайних ключів). 3. Велика плинність кадрів.
Можливості (O)	Загрози (T)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Вдосконалення доступу в номери за допомогою смарт-карти. 2. Розвиток та просування бренду «РЕСТПАРК». 3. Розвиток франшизи бренду «РЕСТПАРК». 4. Вдосконалення системи безпеки закладу 5. Співпраця з відомими особистостями за для підвищення статусу закладу. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Кризова ситуація в країні. 2. Поява на ринку сильніших конкурентів. 3. Втрата цільової аудиторії . 4. Втрата кваліфікованого персоналу.

2.2. Можливі загрози та заходи для їх ліквідації на готельно-ресторанному підприємстві

Переглянувши статистику та досвід експлуатації готельних комплексів можна виділити найбільш небезпечні загрози та види кримінальних ситуацій в індустрії гостинності:

- *пожежа*, причиною може бути порушення правил встановлених готелем, наприклад, нехтування або недотримання правил протипожежної безпеки відвідувачами чи обслуговуючим персоналом;

- *вибух*, причиною може бути встановлення вибухівки в кримінальних цілях, або виток газу(висока ймовірність на кухнях готелю чи ресторану);

- *крадіжка*, недобросовісний персонал під видом прибирання може скористатися своїми повноваженнями в кримінальних цілях;

- *напад*, це може відбутися в будь-якому місці готельно-ресторанного комплексу, в його межах та поза ними, на території закладу;

- *терор* із взяттям в заручники персоналу та гостей закладу [12].

Місця з підвищеним рівнем небезпеки в готельно-ресторанних комплексах можна переглянути в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4.

Місця з підвищеним рівнем небезпеки на прикладі комплексу
«РЕСТПАРК» [10].

<i>Місця з підвищеним рівнем небезпеки</i>	<i>Види небезпек</i>
<i>Готель</i>	
Рецепція	Пограбування
Відділ зберігання дорогоцінних речей відвідувачів	Пограбування
Номери готелів, котеджні будиночки	Взяття гостей в заручники, пограбування, пожежа
Конференц-зали або місця для переговорів	Взяття гостей в заручники, пожежа, прослуховування
<i>Ресторан</i>	
Бар	Пограбування
Бенкетний зал	Взяття гостей та персоналу в заручники, пожежа
Гардероб для відвідувачів	Пограбування
Кухня	Вибух(виток газу)

Наведена вище таблиця може змінюватись залежно від типу закладу.

Заходи для запобігання даних ситуацій. Найкраще вирішення питання безпеки — це використання та вдосконалення організаційних заходів в закладах проживання та харчування [11].

Для здійснення необхідних заходів пропонується:

- розробити детальні інструкції щодо дій у всіх можливих нештатних ситуаціях та довести їх до відома кожного працівника;
- скласти інструкцію щодо користування засобами безпеки для гостей, яка містить правила поведінки в надзвичайних ситуаціях;
- періодично проводити лекції та тренінги для підвищення кваліфікації особового складу органів безпеки;
- проводити лекції та тренінги для персоналу закладу щодо правилам використання складних засобів безпеки;
- робити періодичну перевірку знань з техніки безпеки та проводити додаткове навчання під час кадрових змін, не рідше одного разу на рік.

Важливими напрямками у технічному оснащенні безпечних умов є:

- забезпечення контролю доступу до готелю та ресторану;
- реалізація комплексу заходів для протипожежної безпеки;
- встановлення системи охоронної сигналізації;
- встановлення системи відео нагляду по всій території [1].

Застосування організаційних та технічних засобів може значно знизити ризик виникнення небезпечних ситуацій у закладах проживання та харчування. Розроблення детальних інструкцій та їх поширення серед всього персоналу, а також проведення періодичних лекцій та тренінгів, допоможуть підвищити кваліфікацію працівників та забезпечити відповідні умови для гостей.

Сучасне технічне оснащення закладу відіграє важливу роль. Зокрема, системи контролю доступу до готелю та ресторану, комплекс заходів для протипожежної безпеки, система охоронної сигналізації та відео нагляд по всій території можуть допомогти попередити про небезпечні ситуації та швидко реагувати на них, табл. 2.5 [1].

Таблиця 2.5

Таблиця розрахунків системи безпеки на основі готелю «РЕСТПАРК»

Загальна інформація	Назва пристрою	Пристрій	Кількість	Ціна за шт. грн.	Загальна сума, грн.
Камери відеоспостереження сліпих зон	ВІДЕОКАМЕРА КУПОЛЬНА UNIVIEW		6	2469*6	14814
Датчики руху	Motion Protect		14	1559*14	21826
Датчики відкриття дверей/ Датчик розбитого скла	Door Protect		14	1149*14	16086
Ретранслятор сигналу	Hub AJAX		1	3449*1	3449
Пожежні датчики із сенсором температури	Fire Protect		14	2069*14	28966
Кнопки екстреного сповіщення(може розміщуватись будь-де)	Button		16	859*16	13744
Розрахунок системи безпеки проведений на основі номерного фонду готелю «РЕСТПАРК»					98885

Перелічене обладнання дозволяє закладам ГРГ зменшити ризики під час перебування у номерах чи в залі ресторану, воно повинно бути в кожному готелі за для виконання найважливішої місії рекреаційного комплексу – забезпечення безпеки гостя [11].

2.3. Засоби безпеки в рекреаційному комплексі «РЕСТПАРК»

Пожежній безпеці готелів потрібно приділяти особливу увагу адже це об'єкт тимчасового перебування певної кількості людей, що залежить від номерного фонду готелю. Саме в комплексі «РЕСТПАРК» налічується 14 номерів, у яких можуть вільно розміститися 28 гостей [10].

Готельні комплекси створюються як багатофункціональні будівлі, до яких належать групи приміщень з різною пожежною небезпекою- приміщення для проживання, зали для конференцій, кімнати для переговорів, банкетні зали, котеджні будиночки.

Система протипожежного гасіння повинна включати в себе засоби пожежогасіння, автоматичну установку датчиків пожежної сигналізації (рис. 2.2), використання будівельних матеріалів з нормованими показниками пожежної безпеки, застосування вогнезахисних фарб, пристроїв обмеження розповсюдження загорання [10,11].

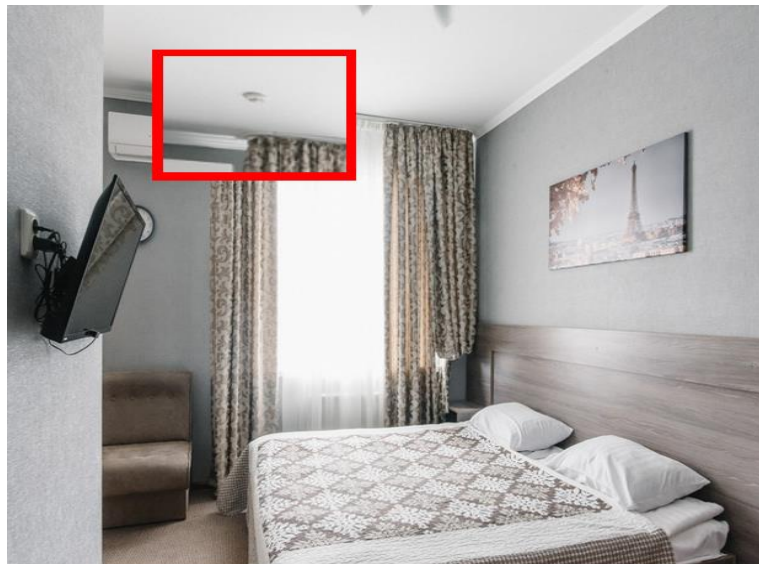


Рис. 2.2. Датчик пожежної сигналізації, номер двомісний стандарт

Датчик, який зображено на рисунку швидко фіксує ознаки тління на початковій стадії, коли ще не росте температура і, практично, немає диму. Даними пристроями забезпечені всі приміщення житлового фонду комплексу.

Пожежна безпека базується на сукупності факторів та технічних заходів, які здійснюються державними та громадськими організаціями, а також, відповідальність покладається на працівників закладу і, в тому числі, гостей, які ознайомлені з правилами пожежної безпеки в готелі [8].

До типів систем безпеки також належать, (табл. 2.6):

Таблиця 2.6

Види приладів сповіщення та їх вартість

Назва	Фото	Ціна в грн./шт.
Датчики протікання води		1379
Комплект відеоспостереження для вулиці		6580
Виклична панель		1260
Сирена світлозвукова		282
Комплект бездротової сигналізації		6971
Електронний замок		3875
Додаткові компоненти для забезпечення безпеки в готелях або ресторанах		

- відеоспостереження;
- охоронна сигналізація для приміщень;

- охоронна сигналізація для периметрів;
- автоматика воріт;
- доступ в номери за допомогою карти ключа(пластикова карта).

Наведена вище таблиця може змінюватись залежно від типу закладу.

2.4. Робота служби безпеки в закладах готельно-ресторанного господарства

Заклади готельно-ресторанного господарства є місцем відпочинку великого скупчення людей. Адміністрація цих закладів бере на себе відповідальність щодо безпечного перебування відвідувачів в закладах проживання і харчування. Саме тому потрібний ретельний контроль в даній сфері.

У готельно-ресторанному бізнесі безпека є важливою складовою. За звичай, готель є окремою будовою з парадним входом та кількома службовими. Але в нашому випадку, крім житлових номерів, у будівлі розміщується ресторан, бар, конференц-зали, кімнати для переговорів і, розміщені на території, котеджні будиночки. Таким чином, складність розробки системи безпеки в ГРГ пов'язана з хаотичним розміщенням великої кількості гостей [13].

Поняття «безпека» включає в себе не лише захист від злочинних посягань, але й, в значній мірі, розробку превентивних заходів для захисту від пожежі, вибухів та інших непередбачуваних подій (табл. 2.6).

Служба безпеки в готельно-ресторанних закладах створюється з метою захисту гостей, їх майна та майна самого підприємства від можливої шкоди, спричиненої різними кримінальними елементами. У поняття "майно ГРЗ" входить також його репутація. Більшість злочинів, що скоюються в готелі або ресторані, стосуються розкрадання. Важливо зазначити, що основна частина крадіжок відбувається не серед гостей, а у різних підрозділах закладів, які не мають безпосереднього контакту з гостями.

Організаційні заходи безпеки

До організаційних заходів належать:	розроблені системи для поведінки обслуговуючого персоналу, співробітників, що відповідають за безпеку;
	проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки;
	технологія готельного обслуговування;
	принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень;
	регламентація дій в нештатних ситуаціях працівників готельно-ресторанних комплексів.

Основне завдання служби безпеки полягає не в розслідуванні скоєних злочинів, а в їх запобіганні. Це особливо важливо враховувати, оскільки співробітники служби безпеки, на відміну від поліції, мають обмежені повноваження щодо проведення розслідування: вони не можуть допитувати, обшукувати або здійснювати інші розслідувальні дії [14].

Отже, служба безпеки готелю виконує ряд важливих функцій:

- захист гостей і їх особистого майна під час перебування у готелі;
- захист майна готелю від крадіжок, вандалізму та інших ворожих дій;
- захист готелю, його будівлі та всього, що в ньому знаходиться, від нападів, терористичних актів, саботажу тощо;
- забезпечення громадського порядку та встановлення правил поведінки в готелі;
- забезпечення спокою та конфіденційності гостей під час перебування у готелі;
- негайне та ефективне реагування у разі подій, які вимагають втручання персоналу готелю, лікарів або поліції;

- забезпечення чесності та добросовісності персоналу готелю;
- надання спеціальних послуг з підвищеною безпекою для високопосадовців.

Найбільш складною функцією служби безпеки готелю є патрулювання приміщень. Під час патрулювання перевіряється чи закриті двері, чи знаходяться в приміщеннях небажані особи, чи дотримуються правила безпеки співробітниками готелю та інше. Служба безпеки контролює службовий вхід, а на головному вході встановлюється непомітний для гостей, але ефективний пропускний пункт для запобігання проникненню хуліганів та інших небажаних елементів в готель [13].

РОЗДІЛ 3. СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ У РОЗВИТКУ БЕЗПЕЧНОГО СЕРЕДОВИЩА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

3.1. Проблеми розвитку безпечного середовища готельно-ресторанного бізнесу

Системи безпеки в готельних комплексах повинні бути функціональними, економічно ефективними і простими в експлуатації. Можна виділити кілька основних напрямків у створенні сучасного безпечного середовища готельно-ресторанного бізнесу [2].

По-перше, це використання новітніх технологій та програмного забезпечення для підвищення рівня безпеки. До таких технологій можна віднести системи контролю доступу, відеоспостереження та автоматизації процесів. Застосування таких технологій дозволяє підвищити ефективність управління готельно-ресторанним бізнесом.

По-друге, важливим напрямком є підвищення кваліфікації персоналу та регулярне навчання з питань безпеки, що дозволяє розширити можливості виявлення потенційних загроз та управління ризиками.

По-третє, сучасні тенденції включають у себе підвищену увагу до питань екологічної безпеки та безпеки харчових продуктів; використання екологічно чистих матеріалів; забезпечення належного контролю до якості харчових продуктів, що сервіруються в готелі та ресторані.

По-четверте, важливим аспектом є безпека в онлайн-сфері. Оскільки дедалі більше клієнтів здійснюють бронювання готелів та ресторанів через Інтернет, захист персональних даних є критично важливим. Готелі та ресторани повинні дбати про безпеку своїх веб-сайтів та систем бронювання, включаючи захист від хакерських атак та крадіжок інформації [13].

Крім того, сучасні тенденції безпеки готельно-ресторанного бізнесу включають в себе використання новітніх технологій, таких як системи розпізнавання обличчя та відеоспостереження зі штучним інтелектом. Ці

технології дозволяють відстежувати рухи та дії клієнтів, що допомагає виявляти потенційно небезпечні ситуації та попереджати можливі інциденти [2].

В онлайн-сфері широко використовуються захищені протоколи передачі даних, такі як SSL (Secure Sockets Layer) або TLS (Transport Layer Security), (рис. 3.1).

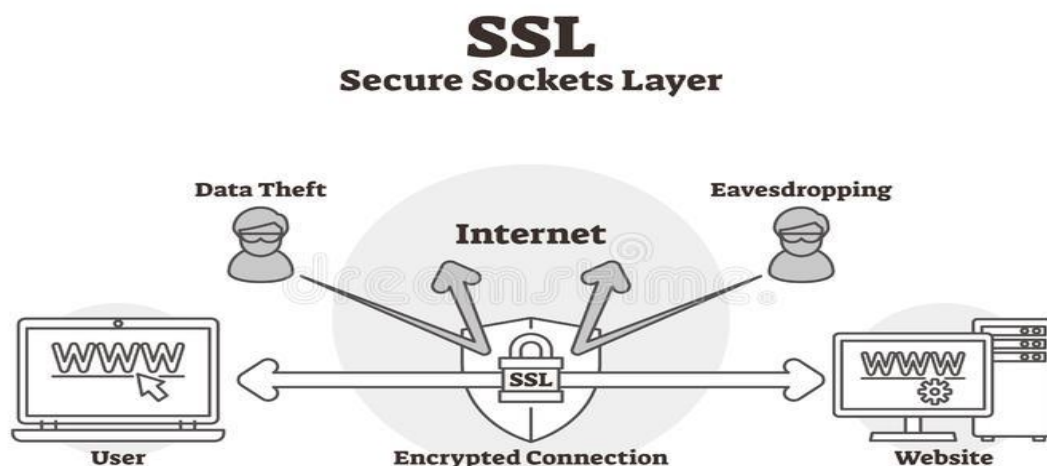


Рис. 3.1. Принци роботи сервісу SSL (Secure Sockets Layer)

Також важливим аспектом є регулярне оновлення програмного забезпечення та використання сильних паролів.

Загалом, безпека готельно-ресторанного бізнесу є постійним та динамічним процесом, який потребує ретельного планування та впровадження різноманітних заходів. Використання новітніх технологій та дотримання вимог законодавства дозволяє досягнути найвищого рівня безпеки для клієнтів та працівників готельно-ресторанного бізнесу.

3.2. Пропозиції до покращення системи безпеки ГРК Застосування системи розумний дім в готелі

Концепція розумного дому полягає у використанні сучасних технологій та інтернету для автоматизації та управління різними аспектами

повсякденного життя в будинку. У готельному комплексі, впровадження системи розумного дому має наступні потенційні переваги:

Підвищення безпеки.

Системи розумного дому можуть включати в себе датчики руху, системи контролю доступу, відеоспостереження та інші пристрої, що сприяють безпечному перебуванню гостей та персоналу в закладі. Наприклад, система може сповіщати про виявлення незвичайної активності або намагання несанкціонованого доступу.

Зручність та комфорт гостей.

Гості можуть користуватися автоматичним управлінням освітленням, опаленням, кондиціонуванням повітря та іншими пристроями в номері, що забезпечує персоналізований комфорт та зручність для кожного гостя.

Енергоефективність .

Системи розумного дому дозволяють ефективніше використовувати енергію шляхом автоматичного керування освітленням та електроприладами відповідно до розкладу, присутності людей або інших факторів. Це може призвести до зменшення споживання енергії та витрат на енергоресурси.

Моніторинг та управління.

Завдяки системам розумного дому, персонал готелю може віддалено моніторити та управляти різними аспектами готельного комплексу. Наприклад, вони можуть контролювати стан систем опалення та кондиціонування, віддалено ввімкнути або вимкнути побутові пристрої, а також, контролювати системи безпеки.

Покращення репутації готельного комплексу.

Впровадження системи розумного дому свідчить про інноваційний підхід готелю до надання послуг. Це може привернути увагу та зацікавленість гостей, які шукають сучасний та комфортний готельний досвід. Покращена безпека, зручність та енергоефективність можуть сприяти позитивним відгукам гостей та підвищенню рейтингу готелю.

Зниження витрат та оптимізація ресурсів.

Системи розумного дому можуть допомогти управляти енергією, водою та іншими ресурсами більш ефективно. Автоматичне регулювання освітлення, температури та інших функцій дозволяє уникнути непотрібного споживання, що веде до зниження витрат та покращення економічної ефективності готельного комплексу.

Персоналізований досвід для гостей.

За допомогою системи розумного дому можна створити персоналізований досвід для кожного гостя. Налаштування освітлення, музики, температури та інших параметрів, відповідно до особистих вподобань гостя, можуть підвищити комфорт та задоволення від перебування в готелі.

Автоматизований контроль та оповіщення.

Система розумного дому може виявляти та миттєво сповіщати про будь-які проблеми або випадки, що потребують уваги, такі як пожежа, витік води або інші небезпеки. Це дозволяє оперативно реагувати та запобігати негативним ситуаціям, водночас захищаючи гостей та персонал.

Узагальнюючи, можна зазначити, що впровадження системи розумного дому в готельно-ресторанний комплекс «РЕСТПАРК» може призвести до посилення безпеки, покращення зручності та комфорту для гостей, зниження витрат та оптимізації ресурсів, підвищення репутації готелю, персоналізованого досвіду для гостей та автоматизованого контролю та оповіщення. Це інноваційний крок, який може забезпечити конкурентні переваги для готельного комплексу, привернути увагу клієнтів та покращити загальний досвід перебування в готелі «РЕСТПАРК»[7].

Компоненти системи розумного дому, які можуть бути використані в готельному середовищі для створення безпечних умов перебування (рис 3.2):

Датчики руху.

Датчики руху встановлюються в різних зонах готельного комплексу і спрацьовують, якщо виявляють рух або активність в цих зонах у не

встановленні години або без дозволу. Це може допомогти виявити потенційно небезпечні ситуації або незаконний доступ.

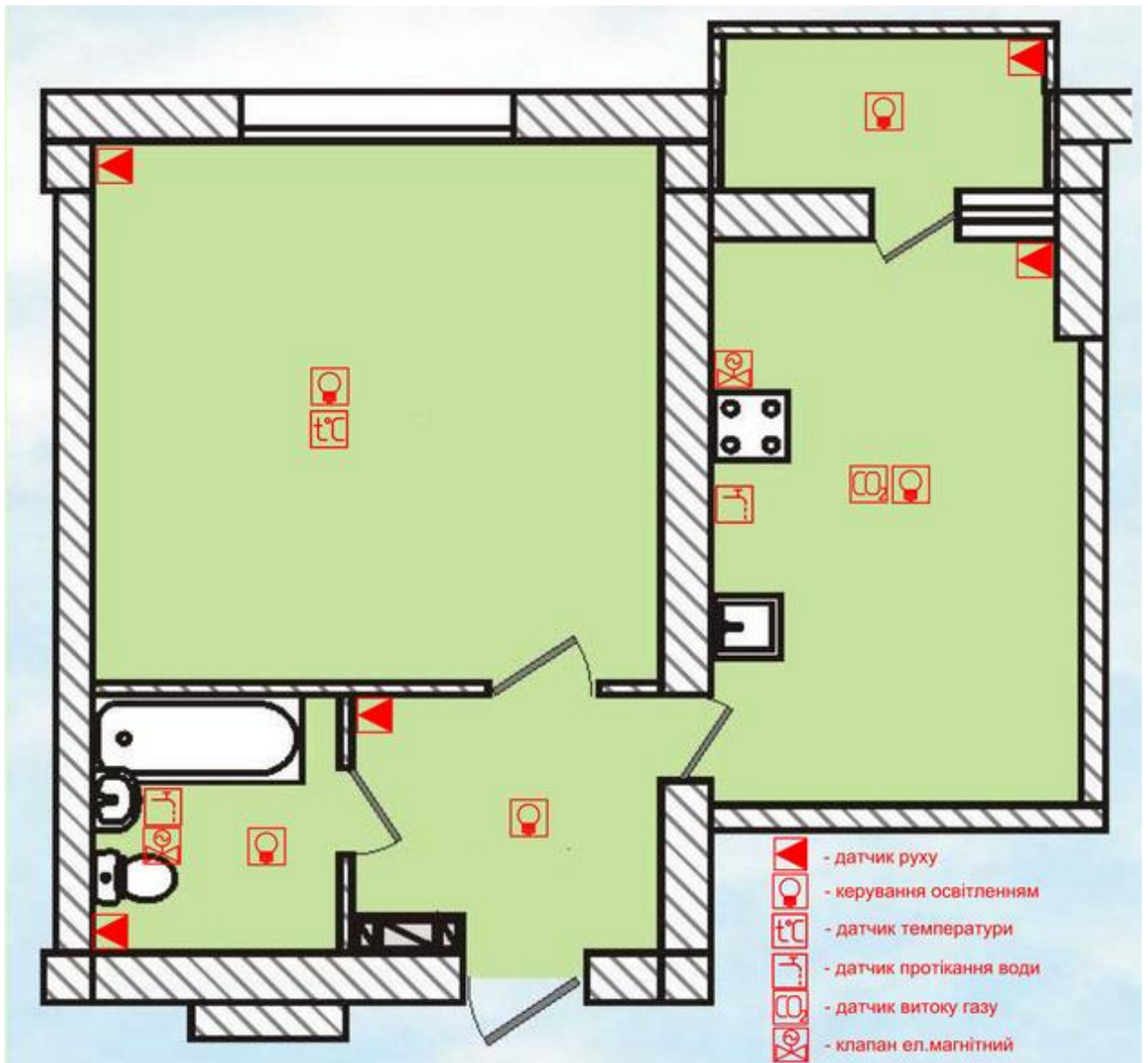


Рис. 3.2. Структурна схема системи управління «Розумний дім»

Датчики витоку газу та пожежі.

Ці датчики спрацьовують при виявленні підозрілих рівнів газу або диму та сповіщають персонал та гостей про небезпеку. Це дозволяє вчасно реагувати на небезпеку і запобігати можливим пожежам або вибухам. Датчики можуть бути підключені до системи пожежної сигналізації або

системи керування безпекою, що автоматично активує сигнали тривоги, викликає пожежну команду та сповіщає гостей про евакуацію.

Системи водяного спостереження.

Дані системи виявляють витоки води або протікання, що можуть виникати у системах опалення, кондиціонування, водопроводу або каналізації. Вони спрацьовують при виявленні змочлих або підтоплених зон і надсилають повідомлення персоналу, що дозволяє швидко виявити і усунути проблему, запобігаючи значним пошкодженням майна.

Системи контролю доступу.

Системи забезпечують контроль за доступом до різних зон готельного комплексу. Вони можуть використовувати картки доступу, біометричні дані (відбитки пальців, розпізнавання обличчя) або електронні коди для авторизації вхідних точок. Це дозволяє обмежити доступ лише для авторизованих осіб та покращити безпеку готелю.

Системи відеоспостереження.

Встановлення камер спостереження в різних зонах готельного комплексу допомагає відслідковувати події та виявляти будь-які підозрілі ситуації. Вони можуть бути підключені до моніторингового центру або записувати відео для подальшого аналізу. Системи відеоспостереження можуть бути особливо корисними в публічних зонах, входах, коридорах, стоянках тощо.

Системи автоматичного освітлення та управління енергією.

Дозволяють автоматично керувати освітленням та електроприладами у номерах та загальних зонах готелю. Вони можуть використовувати розумні датчики, щоб реагувати на присутність людей, світло-отримання або розклади, що допомагає знизити енергоспоживання та забезпечити ефективне використання електроенергії.

Управління комфортом та розвагами.

Розумні системи можуть включати управління температурою, кондиціонуванням повітря, звуковими системами, регулюванням штор та

іншими аспектами комфорту та розваг. Гості можуть особисто налаштувати свої пристрої або використовувати голосові команди для зручного управління [14].

Ці компоненти системи розумного дому сприяють покращенню безпеки, забезпечують ефективне виявлення та відстеження потенційних небезпек, а також допомагають вчасно реагувати на них. Вони забезпечують постійний моніторинг та сповіщення про витіки газу, води, пожежі, та інші аварійні ситуації. Це дозволяє зменшити ризик негативних наслідків, швидше реагувати на небезпеку, запобігати пошкодженню майна.

Крім того, ці компоненти сприяють економії ресурсів та оптимізації енергоефективності. Вони дозволяють автоматично керувати освітленням, температурою, електроприладами тощо, щоб мінімізувати непотрібне споживання енергії. Це може призвести до зниження енергетичних витрат готельного комплексу та зменшення витрат на комунальні послуги.

Загалом, впровадження таких компонентів системи розумного дому в готельному середовищі сприяє посиленню безпеки, створенню комфорту для гостей, оптимізації витрат та забезпеченню енергоефективності. Це може стати конкурентною перевагою для готельного бізнесу, покращити репутацію готелю та задоволення відвідувачів.

ВИСНОВКИ

У даній кваліфікаційній роботі бакалавра було проведено дослідження формування та забезпечення безпеки в готельно-ресторанному комплексі «РЕСТПАРК». Основна мета роботи полягала в аналізі систем безпеки та розробці системи розумного дому, спрямованої на підвищення безпеки в готельному приміщенні.

У першому розділі були розглянуті теоретичні аспекти безпеки готельно-ресторанних підприємств. Було проаналізовано загальні поняття безпеки, розглянуто її значення для готельно-ресторанного комплексу та ідентифіковано основні загрози та ризики, з якими стикаються такі підприємства. Дослідження цього розділу надало базові знання про безпеку, необхідні для подальшого аналізу системи безпеки в готельно-ресторанному комплексі «РЕСТПАРК».

У другому розділі було проведено аналіз систем безпеки на готельно-ресторанному підприємстві Рестпарк. Були вивчені наявні системи безпеки, такі як системи відеоспостереження, контроль доступу, пожежна безпека, системи безпеки на воді, охоронні системи тощо. Аналіз допоміг виявити сильні та слабкі сторони наявних систем безпеки та визначити напрямки подальшого вдосконалення.

У третьому розділі запропонована система розумного дому для готельного приміщення «РЕСТПАРК». Визначені функції та можливості такої системи, яка включає автоматизацію освітлення, оповіщення про надзвичайні ситуації, контроль доступу, моніторинг енергоефективності та інші функції, спрямовані на посилення безпеки в готельному приміщенні «РЕСТПАРК». Застосування системи розумного дому дозволить ефективно контролювати та керувати різними аспектами безпеки, за для швидкої реакції на надзвичайні ситуації, мінімізуючи ризики та забезпечуючи комфорт та безпеку для гостей та персоналу готельно-ресторанного комплексу «РЕСТПАРК».

Загалом, результати цієї роботи свідчать про важливість формування та забезпечення безпеки в готельно-ресторанному комплексі «РЕСТПАРК». Впровадження ефективних систем безпеки та застосування технологій розумного дому допоможуть захистити від потенційних загроз та підвищити рівень задоволення клієнтів. Рекомендації, надані у цій роботі, можуть бути використані для подальшого вдосконалення системи безпеки в готельно-ресторанному комплексі «РЕСТПАРК» та інших подібних підприємствах індустрії гостинності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арламов О.Ю., Безпека життєдіяльності та цивільний захист. Київ – 2018. – 93 с.
2. Бужанська М.В. Системи охорони праці та техніки безпеки у готельно-ресторанному комплексі. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2020. Вип. 23.13. С. 166-171.
3. Валінкевич Н.В., Тищенко С.В. Забезпечення безпеки та страхування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. Випуск 40 / 2022. <https://economyandsociety.in.ua>
4. Відпочинок без вогню. Особливості пожежної безпеки в готелях. URL: <https://oppb.com.ua/articles/vidpochynok-bez-vognyu-osoblyvosti-pozhezhoi-bezpeky-u-gotelyah>
5. Гоблик-Маркович Н.М., Молнар Д.І., Ільтьо Т.І. Інформаційна безпека в готельно-ресторанному комплексі. *Економіка і суспільство*. Випуск 8 / 2018. С. 116-120.
6. Гогіташвілі Г.Г., Карчевські Є.Т., Лапін В.М. Управління охороною праці та ризиком за міжнародними стандартами: навч. посібн. К.: Вид-во «Знання», 2018. 367 с.
7. Головка О.М., Кампов Н.С, Махлинець С.С. Організація готельного господарства: Навч. посібник. К.: Кондор, 2018. 410 с.
8. Готельно-ресторанний та туристичний бізнес: реалії і перспективи: тези доповідей VI Всеукр. студ. наук. конф. (Київ, 25 березня 2020 р.) / відп. ред. А. А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. 318 с.
9. Кіберзахист готельних брендів URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/270089>
10. Ковальчук Т.Г. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах глобалізації світового господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. Випуск 23, частина 1. 2019. С. 126-130.

11. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури 2019. 368с.
12. Лінтур І.В. Інноваційний потенціал у сфері готельно-ресторанного бізнесу. URL : <http://dspace.msu.edu.ua:8080/bitstream/>.
13. Мунін Г.Б., Тимошенко З.І., Палеха Ю.І. Організація обслуговування у малих готелях: навч. посібник. К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2018. 181 с.
14. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент. Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2022. 348 с.
15. Новицька В.В. Жилко О.В. Заходи безпеки підприємств готельної індустрії. Тези доповідей науково-практичної конференції, Запоріжжя, 19–23 квітня 2021 р. Запоріжжя, КПУ, 2021. С. 248–249.
16. Нумов С. А., Кампов, С.С. Організація готельного господарства : навч. посібник для вузів. Київ: Кондор, 2012. 338 с.
17. Рекреаційний комплекс РЕСТПАРК. URL: <https://restpark.com.ua>
18. Рекреаційний комплекс РЕСТПАРК. URL: <https://www.facebook.com/restpark.com.ua>
19. Рекреаційний комплекс РЕСТПАРК. URL: <https://www.instagram.com/restpark.com.ua>
20. Система автоматизації готелів URL: <https://elearn.nubip.edu.ua>
22. Система пожежної безпеки в сучасних готелях URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/16927/1/321.pdf>
23. Удосконалення системи безпеки проживання мешканців готельно – ресторанного господарства URL: <http://referat-ok.com.ua/work/udoskonalennja-sistemi-bezpeki-prozhi/>
24. Юрченко О. Інновації в готельному бізнесі на сучасному етапі. Вісник Львівського університету. Серія «Міжнародні відносини». 2020. Вип. 34. С. 292–300.