

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 «МАГІСТР»

### ФОРМУВАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа  
(шифр і назва спеціальності)

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»  
(назва освітньої програми)

Виконав: здобувач вищої освіти  
групи ГРСмз-21

\_\_\_\_\_ ЛУГВІЩУК Анна Володимирівна  
(підпис)

Керівник:  
\_\_\_\_\_ д.е.н., проф. Матвійчук Л.Ю.  
(підпис)

Кваліфікаційну роботу  
допущено до захисту  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 р.  
Гарант освітньої програми:

к.е.н., доц. Сидорук С.В.

\_\_\_\_\_

Луцьк – 2023 року

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Факультет *митної справи, матеріалів та технологій*  
Кафедра *туризму та готельно-ресторанної справи*  
Ступінь вищої освіти: *магістр*  
Галузь знань: *24 Сфера обслуговування*  
Спеціальність: *241 Готельно-ресторанна справа*  
Освітня програма: *Готельно-ресторанна справа*

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Завідувач кафедри  
Л.Ю. Матвійчук

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 р.

## З А В Д А Н Н Я НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

*Лугвіщук Анні Володимирівні*

1. Тема кваліфікаційної роботи *Формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств.*

Керівник роботи: д.е.н., проф. Матвійчук Л.Ю.

затверджені наказом вищого навчального закладу від

2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи.

3. Вихідні дані до роботи: *звіти Асоціації індустрії гостинності України, Асоціації готельних об'єднань та готелів міст України, Ресторанної гільдії України, законодавчі та нормативні акти України щодо розвитку готельно-ресторанного господарства України, статистичні матеріали Державної служби статистики України, міждержавні та національні стандарти готельно-ресторанного господарства, наукова та практична література з досліджуваної тематики.*

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, що потрібно розробити):

Розділ 1. Теоретичні засади формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств.

Розділ 2. Аналіз та оцінка стану безпеки готельно-ресторанних підприємств України в сучасних умовах.

Розділ 3. Механізми формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств.

5. Перелік графічного матеріалу:

*Динаміка відвідуваності закладів ресторанного господарства в регіонах України після військового вторгнення росії.*

*Матриця PEST-факторів аналізу стану забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств Волинської області.*

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис	
		завдання видав	завдання прийняв
Гарант освітньої програми	доц. Сидорук С.В.		
Розділ 1. Теоретичні засади формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств	проф. Матвійчук Л.Ю.		
Розділ 2. Аналіз та оцінка стану безпеки готельно-ресторанних підприємств України в сучасних умовах	проф. Матвійчук Л.Ю.		
Розділ 3. Механізми формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств	проф. Матвійчук Л.Ю.		
Висновки	проф. Матвійчук Л.Ю.		
Нормо контроль	доц. Сидорук С.В.		

## 7. Дата видачі завдання «02» вересня 2022 р.

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи магістра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Обґрунтування вибору теми кваліфікаційної роботи	01.11.2022 р.	
2.	Огляд літератури та досліджування проблеми для написання кваліфікаційної роботи	01.03.2023 р.	
3.	Написання теоретичної частини кваліфікаційної роботи	01.05.2023 р.	
4.	Написання аналітичної частини кваліфікаційної роботи	01.09.2023 р.	
5.	Написання проектної частини кваліфікаційної роботи	01.10.2023 р.	
6.	Висновки	01.11.2023 р.	
7.	Формування і організація списку використаних джерел	15.11.2023 р.	
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи бакалавра	28.11.2023 р.	
9	Нормоконтроль	29.11.2023 р.	
10	Інструментальна перевірка на академічний плагіат	до 7.12.2023 р.	
11	Представлення кваліфікаційної роботи магістра до захисту	8.12.2023 р.	

Здобувач вищої освіти

\_\_\_\_\_ Лугвінщук А.В.

Керівник кваліфікаційної роботи

\_\_\_\_\_ Матвійчук Л.Ю.

## АНОТАЦІЯ

Анотація Лугвіщук А.В. *Формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств.* – На правах рукопису. Кваліфікаційна робота другого (магістерського) рівня, освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа», за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа, галузі знань 24 Сфера обслуговування – Луцький національний технічний університет, кафедра туризму та готельно-ресторанної справи. – Луцьк, 2023. – 58 с., список джерел з 51 найменування.

Сформовано схему управління безпекою готельно-ресторанних підприємств, яка надає комплексний погляд на те, як має бути організовано управління безпекою в готельно-ресторанному бізнесі, що включає стратегічне планування, впровадження стандартів, постійний моніторинг та адаптацію до змін у зовнішньому та внутрішньому середовищі.

Створено механізм ситуативного реагування на виникаючі прояви загроз, який є необхідністю для забезпечення їх стійкості та продовження діяльності. Він об'єднує розуміння потенційних ризиків, стратегічне планування, взаємодію з органами влади та громадськістю, а також розвиток культури безпеки та проактивне інформування через засоби масової інформації. Такий підхід забезпечує не тільки превентивний захист від потенційних загроз, але й ефективне управління вже виникаючими ризиками, знижуючи можливі негативні впливи на бізнес та зберігаючи довіру споживачів у ці непевні часи.

Визначено інструменти формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств у вигляді циклічної схеми, відіграють вирішальну роль у створенні надійної, стабільної та безпечної робочої атмосфери.

*Ключові слова:* управління безпекою, ризики, готельно-ресторанні підприємства, міжнародні стандарти безпеки, система НАССР.

## ANNOTATION

Abstract Lugvishchuk A.V. Formation and security of hotel and restaurant enterprises. – On the rights of the manuscript. Qualification work of the second (master's) level, educational and professional program «Hotel and restaurant business», specialty 241 Hotel and restaurant business, fields of knowledge 24 Field of service – Lutsk National Technical University, department of tourism and hotel and restaurant business. – Lutsk, 2023. – 58 pp., a list of sources with 51 items.

A safety management scheme for hotel and restaurant enterprises has been formed, which provides a comprehensive view of how safety management in the hotel and restaurant business should be organized, including strategic planning, implementation of standards, constant monitoring and adaptation to changes in the external and internal environment.

A mechanism of proactive response to emerging manifestations of threats has been created, which is necessary to ensure their stability and continued activity. It integrates the understanding of potential risks, strategic planning, interaction with authorities and the public, as well as the development of a safety culture and proactive awareness through mass media. This approach provides not only preventive protection against potential threats, but also effective management of already emerging risks, reducing possible negative impacts on business and maintaining consumer confidence in these uncertain times.

The tools of forming and ensuring the safety of hotel and restaurant enterprises in the form of a cyclical scheme are defined, they play a decisive role in creating a reliable, stable and safe working atmosphere.

*Keywords:* security management, risks, hotel and restaurant enterprises, international security standards, HACCP system.

## ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ	11
1.1. Зміст та значення безпеки в розвитку готельно-ресторанних підприємств	11
1.2. Чинники впливу на стан безпеки готельно-ресторанних підприємств	17
1.3. Міжнародний досвід забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА СТАНУ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ УКРАЇНИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	27
2.1. Сучасні тенденції забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств в Україні	27
2.2. Аналіз стану забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств Волинської області	30
2.3. Аналіз стану забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств міста Луцьк	36
РОЗДІЛ 3. МЕХАНІЗМИ ФОРМУВАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ	41
3.1. Управління безпекою готельно-ресторанних підприємств	41
3.2. Механізм ситуативного реагування на виникаючі прояви загроз	45
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	53

## ВСТУП

*Актуальність теми.* Формування та забезпечення безпеки в готельно-ресторанному бізнесі є ключовим елементом для успішного функціонування цієї індустрії. В умовах зростаючих вимог до якості обслуговування та посилення конкуренції, безпека стає важливим аспектом, що забезпечує високий рівень задоволення клієнтів і підтримує репутацію підприємства. Це охоплює як фізичну безпеку приміщень та відвідувачів, так і захист інформації, фінансову безпеку та забезпечення здоров'я та безпеки працівників.

На сучасному етапі розвитку готельно-ресторанного бізнесу, важливо розуміти, що безпека не є статичною категорією, а потребує постійного аналізу, оцінки ризиків та впровадження інноваційних рішень. Технологічний прогрес пропонує нові можливості для підвищення безпеки, такі як системи відеоспостереження, контроль доступу, кібербезпека, що дозволяє ефективно реагувати на потенційні загрози та забезпечувати надійний захист для клієнтів та персоналу. Забезпечення безпеки в готельно-ресторанному бізнесі стає комплексним завданням, що вимагає постійного удосконалення та інтеграції з усіма аспектами діяльності підприємства.

Дослідженням питань безпеки в готельно-ресторанному бізнесі займалися багато вчених з різних куточків світу. Їхні праці охоплюють широкий спектр тем, від організаційних стратегій до впровадження технологій для забезпечення безпеки. Деякі з відомих дослідників у цій галузі: Peter Tarlow, вивчає вплив злочинності та тероризму на індустрію гостинності, а також розробляє методи управління ризиками для готельних та ресторанних підприємств; Willem Huisman, зосереджується на стратегіях зниження ризиків та підвищення безпеки в готелях; роботи Judith Maig включають аналіз забезпечення безпеки на масових заходах, що важливо для ресторанного бізнесу та готелів, які часто проводять подібні заходи. Ці та багато інших фахівців внесли значний вклад у розвиток стратегій і методів забезпечення безпеки в готельно-ресторанному бізнесі, розробляючи підходи та рекомендації, які застосовуються на практиці у всьому

світі. Проте сучасна безпека готельно-ресторанних підприємств в Україні потребує додаткових досліджень.

*Об'єктом дослідження* кваліфікаційної роботи магістра є процес формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств в сучасних умовах розвитку України.

*Предметом дослідження* роботи магістра є теоретичні та практичні засади забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств в сучасних умовах розвитку індустрії гостинності.

*Мета і завдання дослідження* полягає у пошуку найефективніших інструментів забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств шляхом формування механізму досягнення безпеки досліджуваних процесів в сучасних умовах розвитку України.

Для досягнення цієї мети в роботі вирішено такі *завдання*:

- визначення змісту та значення безпеки готельно-ресторанних підприємств;
- дослідження наявних чинників впливу на стан безпеки готельно-ресторанних підприємств;
- проведення аналізу та оцінки рівня безпеки готельно-ресторанних підприємств;
- формування схеми управління безпекою готельно-ресторанних підприємств;
- створення механізму ситуативного реагування на виникаючі прояви загроз.

*Методи дослідження.* Згідно специфіки поставлених завдань, в кваліфікаційній роботі магістра використано методи кількісного аналізу, які включають збір та обробку статистичних даних про інциденти безпеки, відгуки клієнтів, аналіз ринкових тенденцій та оцінку ефективності існуючих систем безпеки. Це також включає використання баз даних, опитувань споживачів, та фінансових звітів для отримання кількісних даних, які допомагають визначити рівні ризиків та ефективності заходів безпеки. Використано якісні методи

дослідження безпеки, такі як інтерв'ю з професіоналами галузі, фокус-групи з клієнтами, вивчення кейс-стаді та аналіз експертних думок. Ці методи дозволяють зрозуміти глибші аспекти безпеки, такі як сприйняття безпеки клієнтами, організаційна культура управління безпекою, та вплив людських факторів на забезпечення безпеки. Якісний аналіз забезпечує глибше розуміння проблем і дозволяє розробляти більш ефективні стратегії вдосконалення систем безпеки в готельно-ресторанному бізнесі.

Інформаційна база з питання формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств може включати різноманітні джерела. До них відносяться: наукові публікації та дослідження, професійні присвячені гостинності, офіційні видання, які містять комплексну інформацію та навчальні матеріали з управління безпекою в готельному та ресторанному бізнесі, звіти, що містять аналіз ринку, тенденції, виклики та рекомендації від провідних консалтингових фірм, спеціалізованих на гостинності та безпеці, матеріали та доповіді з професійних заходів, де обговорюються актуальні питання та новітні практики у сфері гостинності та безпеки, законодавчі акти, норми та правила, що регулюють питання безпеки в готельно-ресторанному бізнесі на національному та міжнародному рівнях. Ці джерела забезпечують комплексний підхід до вивчення та застосування практик забезпечення безпеки в готельно-ресторанному бізнесі.

*Новизна дослідження* отриманих результатів полягає у визначенні найоптимальніших шляхів формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств України в сучасних умовах. З цією метою сформовано схему управління безпекою готельно-ресторанних підприємств, яка надає комплексний погляд на те, як має бути організовано управління безпекою в готельно-ресторанному бізнесі, що включає стратегічне планування, впровадження стандартів, постійний моніторинг та адаптацію до змін у зовнішньому та внутрішньому середовищі. Створено механізм ситуативного реагування на виникаючі прояви загроз, який є необхідним для забезпечення їх стійкості та продовження діяльності. Він об'єднує розуміння потенційних

ризиків, стратегічне планування, взаємодію з органами влади та громадськістю, а також розвиток культури безпеки та проактивне інформування через засоби масової інформації.

*Практичне значення* отриманих результатів дослідження має актуальне спрямування для підприємств готельно-ресторанного бізнесу та полягає в тому, що у дослідженні запропоновані рекомендації, які можуть бути застосовані суб'єктами індустрії гостинності для забезпечення безпеки.

*Апробація результатів дослідження.* Основні висновки та результати дослідження апробовані та опубліковані у вигляді тез у Студентському науковому віснику ЛНТУ, серія технічні науки (Луцьк, 2023 р.).

*Структура роботи.* Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків та додатків; містить 57 сторінок тексту, 8 рисунків, 9 таблиць. Список джерел включає 50 найменування літератури.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ

### *1.1. Зміст та значення безпеки в розвитку готельно-ресторанних підприємств*

Забезпечення безпеки є фундаментальним аспектом в розвитку готельно-ресторанних підприємств. В умовах глобалізації та зростаючої мобільності населення, готелі та ресторани стають не просто місцями проживання або харчування, а важливими центрами соціального і культурного обміну. В цьому контексті, безпека перетворюється на ключовий фактор, що впливає на репутацію та конкурентоспроможність підприємства [8]. Вона охоплює широкий спектр аспектів, від фізичної безпеки приміщень та гостей до інформаційної безпеки, фінансової стабільності, а також забезпечення здоров'я та безпеки працівників.

Роль безпеки в готельно-ресторанному бізнесі стає ще більш вагомою в світлі сучасних викликів, таких як кіберзагрози, тероризм, природні катастрофи та пандемії. Комплексний підхід до забезпечення безпеки, який включає застосування сучасних технологій, ефективне управління ризиками та створення культури безпеки на підприємстві, допомагає зменшити вразливість до цих ризиків. Забезпечення безпеки стає не тільки вимогою законодавства, але й ключовим чинником, що впливає на вибір закладу клієнтами [16]. Підвищення довіри та задоволення гостей через гарантовану безпеку сприяє повторним візитам та позитивним відгукам, що є життєво важливим для успішної діяльності підприємства.

У контексті розвитку готельно-ресторанного бізнесу, безпека переосмислюється не як додаткове навантаження або вимога, а як стратегічна перевага та інвестиція в довгострокову стабільність. Адаптація до змінюваних умов, впровадження інноваційних рішень у сфері безпеки та неперервне навчання персоналу дозволяють підприємствам не тільки адекватно реагувати на

виклики, але й передбачати потенційні ризики, випереджаючи конкурентів. В такий спосіб, безпека в готельно-ресторанному бізнесі стає не просто обов'язком, але й важливим елементом стратегічного планування та управління, який відіграє ключову роль у забезпеченні сталого розвитку та процвітання підприємства [36].

Існує ряд підходів вчених, які трактували поняття безпеки в готельно-ресторанних підприємствах (таблиця 1.1)

Таблиця 1.1

Підходи вчених до визначення поняття  
безпеки готельно-ресторанних підприємствах

Вчений	Підходи
Peter Tarlow	Аналіз впливу злочинності та тероризму на туристичну індустрію, розробка методів управління ризиками.
Willem Huisman	Спеціалізація на стратегіях зниження ризиків та підвищення безпеки в готелях.
Judith Mair	Дослідження безпеки у подієвому менеджменті, включаючи масові заходи, що важливо для ресторанів та готелів.
Abraham Pizam	Дослідження різних аспектів безпеки в готельному та ресторанному бізнесі, включаючи управління ризиками та безпекою клієнтів.

Свій вклад у дослідження безпеки в готельно-ресторанному бізнесі, зробив Peter Tarlow, його робота зосереджена на аналізі впливу злочинності та тероризму на індустрію гостинності. Tarlow розробляє методи управління ризиками, що є критичними для забезпечення безпеки в готельно-ресторанному бізнесі. Willem Huisman, спеціалізується на стратегіях зниження ризиків та підвищення безпеки саме в готелях. Його підхід включає в себе розробку конкретних стратегій і методів, спрямованих на зміцнення безпеки в готельній індустрії. Judith Mair, фокусується на безпеці в контексті подійного менеджменту. Mair аналізує, як безпека може бути забезпечена під час масових заходів, що має безпосереднє значення для ресторанів та готелів, які часто проводять такі заходи. Abraham Pizam досліджує різні аспекти безпеки в готельному та ресторанному бізнесі [49]. Його робота охоплює управління ризиками та забезпечення безпеки клієнтів, пропонуючи комплексний підхід до цієї теми.

Кожен з цих вчених вносить унікальний вклад у розуміння та вдосконалення безпеки в готельно-ресторанному секторі, використовуючи свої методики та перспективи для аналізу та вирішення відповідних проблем.

Організаційна структура безпеки готельно-ресторанних підприємств має важливе значення для ефективного управління та забезпечення безпеки як співробітників, так і гостей. Уніфікована схема організаційної структури безпеки готельно-ресторанних підприємств представлено на рис. 1.1.

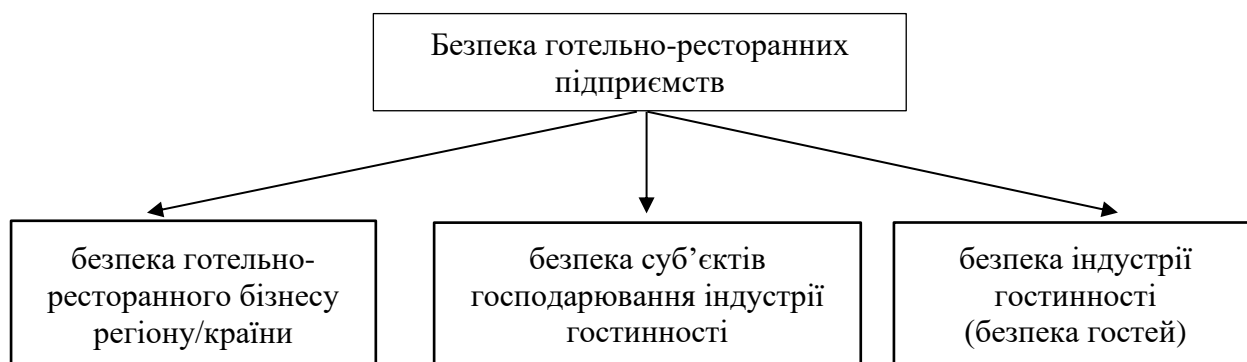


Рис. 1.1 Організаційна структура безпеки готельно-ресторанних підприємств [46].

Організаційна структура безпеки готельно-ресторанних підприємств має важливе значення для ефективного управління та забезпечення безпеки як співробітників суб'єктів господарювання, так і гостей. Основні елементи такої структури можуть включати:

- вище керівництво – на найвищому рівні, керівництво підприємства (наприклад, генеральний директор або керуючий директор готельно-ресторанного підприємства) відповідає за формування загальної політики безпеки та визначення стратегічних напрямків її розвитку. Вони також відповідають за виділення ресурсів та забезпечення інтеграції стандартів безпеки в усіх аспектах діяльності підприємства;

- менеджер з безпеки – це ключова посада, відповідальна за реалізацію політики безпеки на практиці. Менеджер з безпеки координує роботу всіх

відділів щодо питань безпеки, проводить оцінку ризиків, розробляє плани надзвичайних ситуацій, а також забезпечує навчання персоналу;

- відділ безпеки – спеціалізований відділ, який включає охоронців, операторів системи відеонагляду та інших співробітників, відповідальних за підтримку щоденних операцій забезпечення безпеки. Вони займаються безпосередньою охороною території, контролем доступу, реагуванням на надзвичайні ситуації та іншими оперативними питаннями безпеки;

- відділ ІТ та кібербезпеки – важливий аспект безпеки в сучасному світі – це кібербезпека, особливо з урахуванням зростаючої ролі технологій в готельно-ресторанному бізнесі. Цей відділ відповідає за захист інформаційних систем, обробку даних клієнтів та захист від кібератак;

- персонал на всіх рівнях – безпека є відповідальністю кожного працівника підприємства. Навчання та обізнаність персоналу щодо процедур безпеки, правил реагування на надзвичайні ситуації та знання про попередження ризиків є ключовими для створення безпечного середовища;

- зовнішні партнери та постачальники – співпраця з зовнішніми партнерами, такими як служби екстреної допомоги, компанії з безпеки, постачальники систем безпеки, також є важливою частиною організаційної структури безпеки.

Ефективна організаційна структура безпеки в готельно-ресторанному бізнесі забезпечує гармонійне поєднання стратегічного планування, оперативного управління та активної участі всього персоналу, з метою попередження ризиків та забезпечення високого рівня безпеки для всіх гостей та співробітників [36].

Поняття безпеки готельно-ресторанних підприємств стосується перш за все безпеки пропонованих ними послуг. Так, основні складові безпеки готельно-ресторанних послуг охоплюють різноманітні аспекти, які забезпечують безпечне та комфортне середовище для клієнтів та персоналу. Основні складові безпеки готельно-ресторанних послуг наведено в таблиці 1.1.

## Основні складові безпеки готельно-ресторанних послуг

Складові безпеки послуг	Зміст складових безпеки готельно-ресторанних послуг
Доступність (фізична і психологічна)	Контакт із співробітниками готелю повинен бути безпечним, легким і приємним
Комунікації	Інформування гостей про послуги на зрозумілій мові, адаптованій до особливостей цільової групи, наприклад інклюзивних гостей
Компетентність	Наявність необхідних навиків і знань для надання безпечних та якісних послуг
Ввічливість	Увічливість, дружелюбність, уважність персоналу
Надійність	Стабільність роботи, необхідний рівень безпеки забезпечується постійно, оголошені зобов'язання виконуються
Довіра	Репутація готелю чи ресторану, чесність, гарантії безпечного відношення до гостей
Відповідальність	Повна відповідальність при вирішенні виникаючих проблем гостей
Якість	Задоволеність гостей пропонованими готельно-ресторанними послугами
Етикет	Уміння розмовляти, дотримання правил безпеки та гостинності, акуратність, дисциплінованість
Розуміння гостя	Уміння розуміти специфічні потреби гостей та пристосовуватись до них

Зазначені складові безпеки готельно-ресторанних послуг охоплюють різноманітні аспекти, які забезпечують безпечне та комфортне середовище для клієнтів та персоналу.

Перш за все, фізична безпека має першорядне значення. Це включає в себе заходи забезпечення безпеки приміщень, такі як належне освітлення, безпечні шляхи евакуації, пожежна безпека, системи контролю доступу та відеоспостереження. Для готелів, це також означає безпечні умови для проживання, як-от замки в кімнатах, сейфи для зберігання цінностей гостей та безпечні умови в зонах відпочинку та розваг [18]. У ресторанах важливим є підтримання безпеки в зонах приготування їжі, забезпечення гігієни та профілактика харчових отруєнь.

Другим важливим елементом є інформаційна безпека та захист конфіденційності клієнтів. В епоху цифровізації, готельно-ресторанні підприємства збирають та обробляють великі обсяги даних своїх клієнтів, включаючи особисту інформацію, деталі кредитних карт, переваги у відпочинку

та харчуванні. Ефективне управління даними та їх захист від несанкціонованого доступу або кібератак є критично важливим для збереження довіри клієнтів та репутації підприємства.

Третя основна складова безпеки – це соціальна відповідальність та забезпечення здоров'я і безпеки працівників. Це включає створення безпечних умов праці, навчання персоналу з питань охорони здоров'я та безпеки, а також впровадження політик недискримінації та захисту від мобінгу. Особливу увагу слід приділяти забезпеченню психологічного комфорту працівників, що в свою чергу позитивно впливає на якість обслуговування та загальну атмосферу підприємства.

Цей аспект є не тільки важливою необхідністю для забезпечення функціональної та безпечної експлуатації, але й ключовим фактором у забезпеченні високого рівня задоволення клієнтів та підтриманні позитивного іміджу підприємства. Інтеграція ефективних заходів фізичної безпеки, забезпечення інформаційної безпеки та фокус на соціальній відповідальності та добробуті працівників створює основу для надійної та відповідальної діяльності в галузі гостинності [25].

Комплексний підхід до безпеки, що охоплює ці складові, сприяє створенню безпечного, здорового та привабливого середовища для гостей і співробітників. Такий підхід не тільки мінімізує ризики, пов'язані з фізичною безпекою та кіберзагрозами, але й сприяє розвитку позитивної корпоративної культури, яка цінує здоров'я та благополуччя всіх учасників процесу готельно-ресторанного обслуговування [33]. У результаті, безпека в готельно-ресторанному бізнесі перетворюється з виклику в конкурентну перевагу, сприяючи сталому розвитку та довірі клієнтів.

## *1.2. Чинники впливу на стан безпеки готельно-ресторанних підприємств*

Чинники, що впливають на стан безпеки в готельно-ресторанних підприємствах, є різноманітними та багатогранними, охоплюючи як внутрішні, так і зовнішні аспекти. В сучасному світі, де готелі та ресторани стають все більш популярними місцями для відпочинку та ділових зустрічей, важливість розуміння та адекватного реагування на ці чинники набуває особливої актуальності. Основні чинники впливу включають зовнішнє середовище, технологічний розвиток, та внутрішню політику безпеки підприємства [3].

Зовнішнє середовище має значний вплив на безпеку готельно-ресторанних підприємств. Це включає в себе політичну стабільність регіону, соціально-економічні умови, а також природні та кліматичні фактори. Наприклад, регіони з високим рівнем злочинності або політичною нестабільністю можуть становити підвищені ризики для безпеки гостей та персоналу. Крім того, природні катастрофи, як-от землетруси або повені, вимагають розробки особливих планів евакуації та надзвичайних заходів безпеки.

Технологічний розвиток також грає ключову роль у визначенні стану безпеки. Інноваційні технологічні рішення, як-от системи відеоспостереження, контроль доступу, кібербезпека, стають невід'ємною частиною сучасних готельно-ресторанних підприємств [29]. Ці технології дозволяють не тільки ефективно реагувати на потенційні загрози, але й попереджати їх виникнення. Водночас, постійний розвиток технологій створює нові виклики, наприклад, у сфері захисту персональних даних та кібербезпеки.

Внутрішня політика безпеки підприємства є третім важливим чинником. Ефективне управління ризиками, постійне навчання та розвиток персоналу, а також розробка та впровадження чітких процедур і стандартів безпеки відіграють вирішальну роль у забезпеченні безпеки. Комплексний підхід, який включає розуміння та адаптацію до зовнішніх чинників, інтеграцію сучасних технологій, а також розвиток внутрішніх політик і процедур, є ключем до

створення безпечного та надійного середовища в готельно-ресторанному бізнесі [39].

Аналіз факторів впливу на формування безпеки готельно-ресторанних підприємств можна систематизувати у вигляді рисунку 1.2.

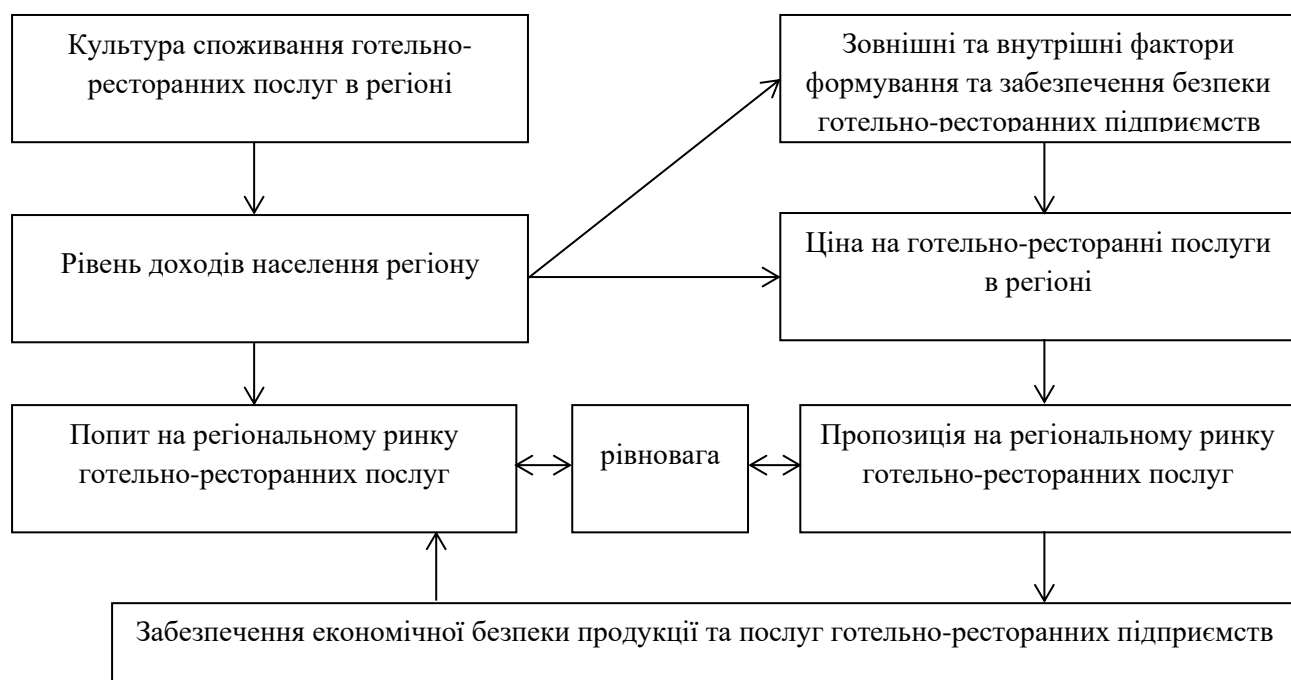


Рис. 1.2. Ключові фактори формування та забезпечення безпеки продукції та послуг готельно-ресторанних підприємств.

Ключові фактори формування та забезпечення безпеки продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі включають комплексні заходи, спрямовані на забезпечення якості, безпеки та задоволення клієнтів.

При формуванні і забезпеченні безпеки готельно-ресторанних підприємств перше і найважливіше – це строге дотримання встановлених стандартів якості та безпеки. Це стосується всіх аспектів діяльності, від приготування їжі та обслуговування в ресторанах до управління номерним фондом та обслуговування гостей в готелях [14]. Стандарти повинні відповідати місцевим, національним та міжнародним нормам, що забезпечують високий рівень гігієни, безпеки та задоволення потреб клієнтів.

Систематичний моніторинг та регулярні перевірки всіх процесів, які впливають на безпеку та якість послуг, є критично важливими [7]. Це включає аудити стану обладнання, перевірку якості продуктів, аналіз робочих процедур та періодичну перевірку відповідності стандартам безпеки.

Персонал повинен бути належним чином навчений і освічений у питаннях безпеки та гігієни. Регулярне навчання та підвищення кваліфікації співробітників забезпечує, що вони повністю обізнані з найкращими практиками та здатні ефективно реагувати на будь-які нештатні ситуації [33].

Враховуючи зростаючу цифровізацію готельно-ресторанного бізнесу, захист інформації та персональних даних клієнтів має важливе значення. Підприємства повинні впроваджувати надійні системи кібербезпеки для захисту від витоку даних, кібератак та інших цифрових загроз.

Необхідно впевнитися, що підприємство відповідає всім місцевим, національним та міжнародним законодавчим вимогам. Це включає дотримання законів щодо ліцензування, санітарно-гігієнічних норм, правил пожежної безпеки та інших регулятивних стандартів.

Враховуючи динамічний розвиток галузі, підприємства повинні постійно шукати нові способи поліпшення безпеки та якості своїх послуг. Це може включати інвестування в новітні технології, вдосконалення процесів обслуговування та реагування на зміни у споживацьких очікуваннях та вимогах.

Ключові фактори формування та забезпечення безпеки в готельно-ресторанному бізнесі вимагають комплексного підходу та постійної уваги до деталей, щоб забезпечити високий рівень задоволення клієнтів та підтримувати безперервну діяльність підприємства [37].

Вважаємо за доцільне систематизувати чинники впливу на стан безпеки готельно-ресторанних підприємств, що висвітлено в таблиці 1.3.

Аналіз чинників впливу на досліджувані процеси засвідчує, що безпека в готельно-ресторанному бізнесі охоплює багато різних аспектів, від управління зовнішніми чинниками та внутрішніми процедурами до застосування сучасних

технологій та навчання персоналу. До таких чинників віднесено політичну стабільність, економічні умови, а також природні та кліматичні фактори.

Таблиця 1.3

Чинники впливу на стан безпеки готельно-ресторанних підприємств

Чинник	Опис впливу
Зовнішнє середовище	Включає політичну стабільність, економічні умови, природні, кліматичні та техногенні фактори.
Технологічний розвиток	Використання сучасних технологій для покращення безпеки та зручності готельно-ресторанних підприємств.
Внутрішня політика безпеки	Стратегії, політики та процедури, розроблені готельно-ресторанним підприємством для управління ризиками та безпекою.
Законодавчі вимоги	Дотримання вимог законодавства, кращих практик, стандартів гігієни та пожежної безпеки.
Персонал та навчання	Підготовка та системне навчання співробітників для підтримки високих стандартів безпеки.
Фізична безпека	Заходи для формування безпечного фізичного середовища (системи відеоспостереження, контролю доступу тощо).
Кібербезпека	Захист інформаційних систем та даних гостей готельно-ресторанного господарства від цифрових загроз.

Ці аспекти мають прямий вплив на діяльність готельно-ресторанних підприємств, оскільки можуть зумовлювати ризики, пов'язані з безпекою гостей та персоналу. Важливими також є розробки та впровадження власних стратегій, політик і процедур підприємством. Законодавчі вимоги відображають необхідність дотримання юридичних норм, стандартів гігієни та пожежної безпеки. Персонал та навчання визначають роль підготовки та освіти співробітників у підтримці високих стандартів безпеки. Фізична безпека акцентує на важливості забезпечення безпечного фізичного середовища, тоді як кібербезпека вказує на необхідність захисту інформаційних систем від цифрових загроз [10].

Зазначене відображає комплексний підхід до управління безпекою в готельно-ресторанному бізнесі, враховуючи різноманітність чинників, які потребують ретельного аналізу та вдосконалення.

### *1.3. Міжнародний досвід забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств*

Міжнародний досвід у сфері забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств відіграє важливу роль у формуванні стандартів та практик галузі на глобальному рівні. З огляду на міжнародний характер туристичної індустрії та ресторанного бізнесу, важливо забезпечити високий рівень безпеки, який відповідає міжнародним очікуванням та стандартам [29]. Це стосується не тільки фізичної безпеки об'єктів і захисту від потенційних загроз, але й забезпечення якості обслуговування, конфіденційності клієнтів та кібербезпеки.

На міжнародному рівні, велике значення мають ініціативи та стандарти, розроблені провідними міжнародними організаціями, такими як Всесвітня туристична організація (UNWTO) та Інститут готельного менеджменту (IHM). Ці організації працюють над встановленням загальноприйнятих норм та рекомендацій, які спрямовані на підвищення стандартів безпеки і якості послуг у готельно-ресторанному бізнесі. Вони включають в себе положення щодо управління ризиками, навчання персоналу, ефективного відповіді на надзвичайні ситуації, а також захисту інформації та даних клієнтів.

Крім того, значний вплив на міжнародний досвід у сфері безпеки готельно-ресторанних підприємств мають передові технології та інновації. Використання сучасних технологічних рішень, таких як системи відеонагляду, електронні системи контролю доступу, технології розпізнавання обличчя, а також розробка програмного забезпечення для кібербезпеки, дозволяє підвищити рівень безпеки та ефективності роботи підприємств у цій галузі [44]. Такий міжнародний досвід є прикладом для наслідування та адаптації практик забезпечення безпеки на національному та місцевому рівнях, допомагаючи підприємствам підвищити їх конкурентоспроможність та надійність.

Різні країни застосовують різні підходи до формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств, що представлено в таблиці 1.4.

Міжнародний досвід країн у формуванні та забезпеченні  
безпеки готельно-ресторанних підприємств

Країна	Особливості підходу
США	Строгий контроль безпеки, антитерористичні заходи, тренування персоналу на випадок надзвичайних ситуацій.
Сінгапур	Використання передових технологій для контролю доступу і управління безпекою, інтенсивне навчання персоналу.
Швейцарія	Високий рівень персонального обслуговування, строге дотримання стандартів безпеки та приватності, використання біометричних технологій.
Японія	Високі стандарти чистоти та гігієни, безпека від природних катастроф, включаючи спеціалізовані технології.
Польща	Зосередження на якості обслуговування, дотримання європейських стандартів безпеки, розвиток гостинності та туризму.

Досвід конкретних країн у забезпеченні безпеки готельно-ресторанних підприємств демонструє різноманітність підходів та інноваційних рішень, які використовуються на міжнародному рівні.

Сполучені Штати Америки відомі своїм строгим підходом до безпеки готелів та ресторанів, особливо після подій 11 вересня 2001 року. Велика увага приділяється антитерористичним заходам, контролю доступу, відеонагляду, а також тренуванню персоналу щодо реагування на надзвичайні ситуації [5]. Крім того, впроваджуються технологічні рішення для захисту інформації клієнтів та кібербезпеки.

Сінгапур є однією з передових країн у сфері гостинності, де великий акцент робиться на технологічних інноваціях для забезпечення безпеки. Тут використовуються передові системи контролю доступу, інтегровані системи управління безпекою, а також інтенсивні програми навчання персоналу. Сінгапур також відомий високим рівнем загальної громадської безпеки та ефективною роботою правоохоронних органів.

Швейцарія відома своїми висококласними готелями, Швейцарія приділяє значну увагу забезпеченню безпеки і конфіденційності своїх гостей. Особливий акцент робиться на персональному обслуговуванні, строгому дотриманні

стандартів безпеки та приватності. Крім того, в готелях використовуються сучасні системи безпеки, включаючи біометричні технології.

Японія znana своїм уважним ставленням до деталей та високим стандартам обслуговування. У готелях та ресторанах приділяється велика увага чистоті, гігієні та безпеці харчових продуктів. Також важливу роль відіграє безпека від природних катастроф, зокрема, землетрусів, для чого використовуються спеціалізовані технології та методи будівництва.

Зазначені приклади відображають різноманітність підходів до забезпечення безпеки в готельно-ресторанному бізнесі на міжнародному рівні, демонструючи як важливість стратегічного планування, так і використання інноваційних технологій та методик. Кожна з цих країн має свої унікальні особливості підходу до забезпечення безпеки [32]. Наприклад, в США акцент робиться на антитерористичні заходи та строгий контроль, тоді як в Сінгапурі і Швейцарії основна увага приділяється використанню високотехнологічних рішень та персональному сервісу. У Японії важливими є стандарти чистоти та гігієни, а в Польщі відзначається дотримання європейських стандартів безпеки та акцент на якість обслуговування.

Стандартизація в готельно-ресторанному бізнесі відіграє ключову роль у досягненні високого рівня безпеки та якості обслуговування. Впровадження стандартів, таких як ті, що розроблені Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO), дозволяє підприємствам структурувати та оптимізувати свої процеси, забезпечуючи послідовність та високий рівень послуг. Це особливо важливо у сфері, де безпека і задоволення клієнтів є критичними факторами успіху [44]. Стандартизація охоплює різні аспекти діяльності, від управління харчовою безпекою, контролю за якістю обслуговування, до пожежної безпеки та екологічного управління.

Використання стандартів у готельно-ресторанному бізнесі сприяє не тільки підвищенню рівня безпеки, але й забезпечує більшу прозорість та відповідальність перед споживачами. Наприклад, стандарти харчової безпеки, такі як ISO 22000, забезпечують дотримання високих гігієнічних норм в процесі

приготування їжі, зменшуючи ризик харчових отруєнь та інших пов'язаних здоров'ячих проблем. Стандартизація також сприяє удосконаленню внутрішніх процесів, підвищуючи ефективність операцій та знижуючи витрати, що, у свою чергу, веде до кращої конкурентоспроможності на ринку [17]. Таким чином, стандартизація є необхідним елементом для підтримки високого рівня професіоналізму та безпеки в готельно-ресторанному секторі. Підходи до використання міжнародних стандартів з боку країн учасниць ISO висвітлено в таблиці 1.5.

Таблиця 1.5

Застосування міжнародних стандартів безпеки з боку країн учасниць ISO [49]

Країни учасниці	Зміст застосування стандартів
Франція, Нідерланди, Швеція, Данія, Бельгія, Австрія, Великобританія	Широко використовують, економіка країни значною мірою залежить від зовнішньої торгівлі
США, Канада, Австрія	Не використовують, у разі якщо стандарти не відповідають національній практиці в галузі стандартизації і національним інтересам у сфері виробництва продукції та її безпеки
Японія	Проводить пряме застосування або включає вимоги до стандартів
Україна	Міжнародні стандарти безпеки мало впроваджені та не завжди вітчизняні нормами безпеки є адаптовані до світових, що перешкоджає їх використовувати повною мірою. Сьогодні відбувається гармонізація національних стандартів міжнародним

Країни-учасниці Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) активно впроваджують міжнародні стандарти у різних галузях, включаючи готельно-ресторанний бізнес. Використання цих стандартів дозволяє забезпечити високий рівень якості послуг, безпеки та ефективності управління на міжнародному ринку [21]. Ось основні підходи до використання міжнародних стандартів з боку країн-учасниць ISO:

- уніфікація та гармонізація стандартів – країни-учасниці прагнуть уніфікувати свої національні стандарти з міжнародними, що сприяє гармонізації технічних норм і полегшує міжнародну торгівлю та співпрацю. Це забезпечує, що продукти та послуги, що випускаються в одній країні, відповідають вимогам безпеки та якості інших країн;

- підвищення якості та безпеки – використання міжнародних стандартів ISO, таких як ISO 9001 (системи управління якістю) та ISO 22000 (системи управління безпекою харчових продуктів), допомагає готельно-ресторанному бізнесу підвищити якість своїх послуг та забезпечити безпеку продукції. Це включає в себе стандартизацію процесів приготування їжі, управління гігієною, а також забезпечення безпеки та комфорту гостей;

- забезпечення стійкості та відповідальності – країни також використовують міжнародні стандарти для сприяння стійкому розвитку та соціальній відповідальності в бізнесі. Наприклад, ISO 14001 (системи екологічного управління) допомагає підприємствам знизити свій екологічний вплив, а ISO 26000 (настанови з соціальної відповідальності) сприяє впровадженню принципів етичного бізнесу.

Застосування цих стандартів не тільки покращує репутацію та конкурентоспроможність підприємств на міжнародному ринку, але й забезпечує високий рівень задоволення та безпеки споживачів. Таким чином, використання міжнародних стандартів ISO є важливим інструментом для глобальної інтеграції та підвищення якості в готельно-ресторанному бізнесі.

Глобальна система стандартизації, яка є основою для створення та застосування міжнародних стандартів, відіграє ключову роль у сприянні гармонізації технічних норм і вимог у всьому світі. Організована та координована Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) та іншими міжнародними установами, така система спрощує міжнародну торгівлю, забезпечуючи сумісність продуктів та послуг між різними країнами. Це особливо важливо у секторах, де безпека, якість та надійність є критичними, таких як готельно-ресторанний бізнес, транспорт, здоров'я та багато інших [36]. Глобальна система стандартизації також сприяє сталому розвитку, встановлюючи стандарти, що забезпечують екологічну безпеку, соціальну відповідальність та етичні практики у бізнесі, допомагаючи таким чином підприємствам інтегрувати стійкість у свої стратегії та операції. Зміст глобальної системи стандартизації висвітлено на рис. 1.3.

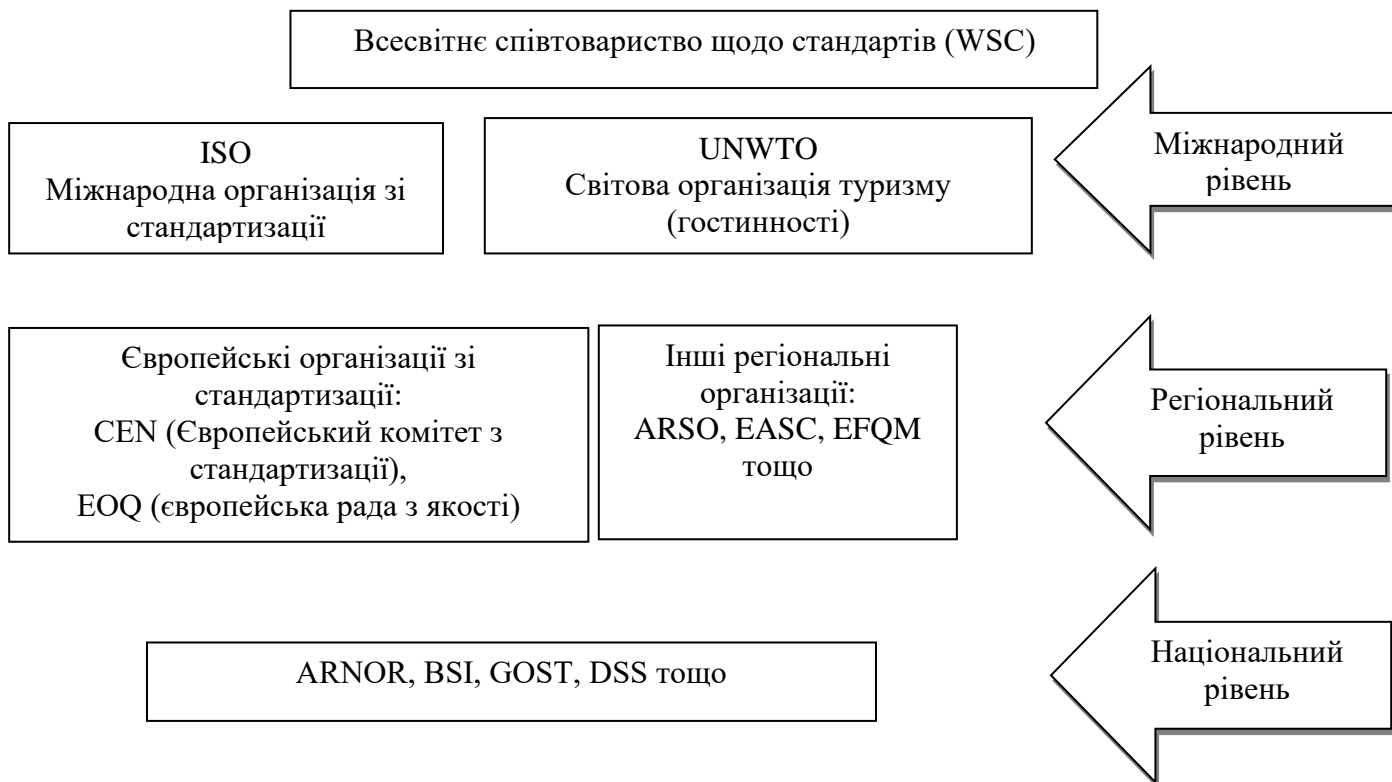


Рис. 1.3. Глобальна система стандартизації

Таким чином, система стандартизації та її значення для готельно-ресторанного бізнесу підкреслює, що ця система є незамінним інструментом для забезпечення якості, безпеки та ефективності в міжнародному масштабі. Стандарти, розроблені та впроваджені міжнародними організаціями, такими як ISO, сприяють гармонізації виробничих процесів, обслуговування клієнтів та управління безпекою в різних країнах, забезпечуючи уніфіковані стандарти високої якості. Це не тільки спрощує міжнародну торгівлю та співпрацю, але й підвищує довіру споживачів до продуктів та послуг, що пропонуються готелями та ресторанами на глобальному ринку [42]. Отже, глобальна система стандартизації є важливим фактором, який сприяє підвищенню конкурентоспроможності, безпеки та сталості в готельно-ресторанній індустрії, що є особливо важливим в умовах глобалізації та постійно зростаючих вимог до якості та безпеки.

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА СТАНУ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ УКРАЇНИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

### *2.1. Сучасні тенденції забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств в Україні*

Сучасні тенденції в сфері забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств відображають швидкий розвиток технологій та зміну очікувань клієнтів. В умовах глобалізації та постійного технологічного прогресу, галузь гостинності стикається з новими викликами та можливостями у забезпеченні безпеки та комфорту для своїх гостей. Серед основних тенденцій можна виділити застосування інноваційних технологій, підвищення стандартів обслуговування та акцент на індивідуальний підхід до кожного клієнта [9].

Перша значна тенденція – це інтеграція сучасних технологій у процеси управління безпекою. Використання систем автоматизації, інтелектуальних систем відеоспостереження та контролю доступу, а також впровадження кібербезпеки, забезпечують ефективне управління безпекою на всіх рівнях. Цифрові технології, такі як мобільні додатки для персонального управління проживанням та обслуговуванням, також стають невід’ємною частиною сучасного готельного бізнесу, забезпечуючи гостям додатковий рівень зручності та безпеки.

Ще одна важлива тенденція – це фокус на створенні безпечного та здорового середовища, особливо в контексті глобальних викликів, таких як пандемія COVID-19. Готелі та ресторани впроваджують підвищені стандарти гігієни, використовують безконтактні технології та розробляють спеціалізовані програми для забезпечення здоров'я та безпеки своїх гостей і персоналу. Такі заходи включають регулярну санітарну обробку, фізичне дистанціювання в громадських місцях та навчання персоналу найкращим практикам забезпечення безпеки [31].

В цілому, сучасні тенденції у забезпеченні безпеки готельно-ресторанних підприємств відображають прагнення галузі до інновацій, адаптації до змінюваних умов та забезпечення високого рівня сервісу і безпеки. Це не тільки сприяє зростанню довіри та задоволеності клієнтів, але й відкриває нові можливості для розвитку галузі [38].

Проведемо аналіз даних дослідження, які відображують зміни відвідуваності закладів з початку російського вторгнення в Україну – у лютому 2022 року, протягом року війни – до 13-19 лютого 2023 року.

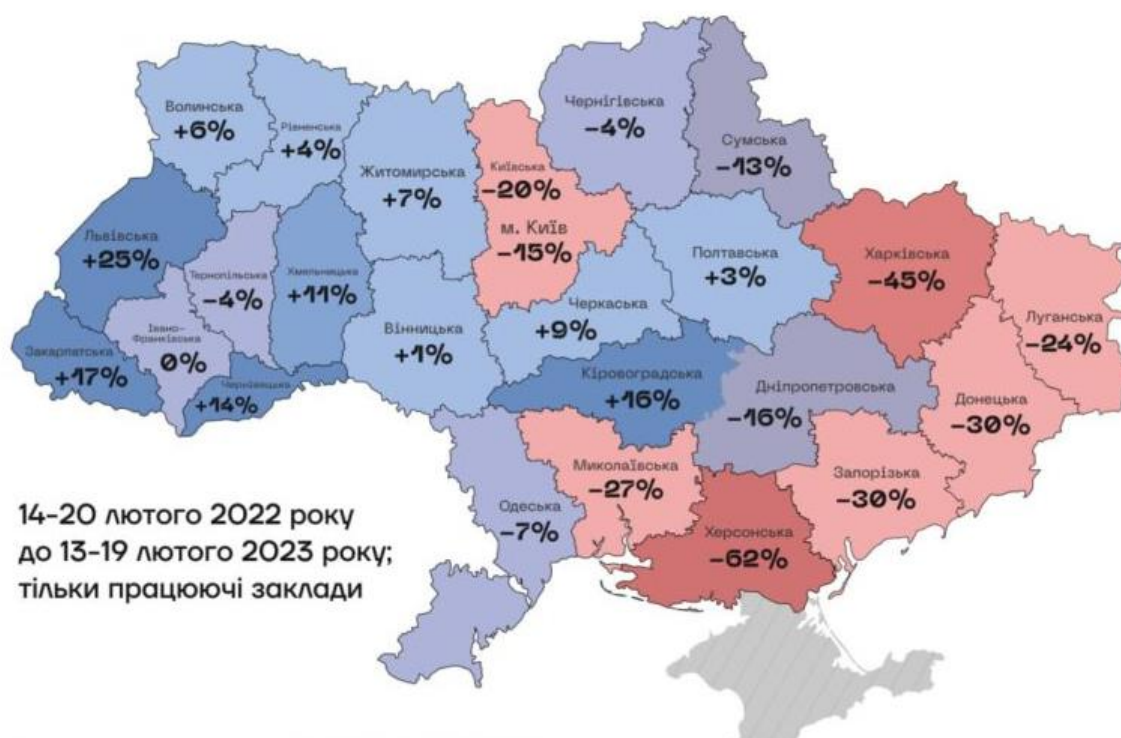


Рис. 2.1. Динаміка відвідуваності закладів ресторанного господарства в регіонах України після військового вторгнення росії (тільки працюючі заклади).

Відповідно до даних, кількість транзакцій в закладах Києва, у лютому зменшилася на 15% в порівнянні з показниками 2022 року. При тому, що гостьовий трафік у Львові, навпаки збільшився на 25% за той самий період.

Також, аналогічна позитивна динаміка в лютому 2023 року, спостерігається майже в усіх областях Західної та Центральної України: у Закарпатській області у працюючих закладах, кількість транзакцій зросла на

17%, у Кіровоградській області – на 16% та у Чернівецькій – на 14% у порівнянні з попереднім роком.

Найскладніша ситуація склалася у закладах на півдні, півночі та сході. У Херсонській області трафік знизився на 62%, у Харківській області – на 45%, у Запорізькій та Донецькій – на 30% та на Луганщині – на 24%.

Станом на 2023 рік, в Україні в готельно-ресторанному бізнесі можна спостерігати кілька ключових тенденцій, що відображають зусилля країни у забезпеченні безпеки та якості послуг [43]. Виділимо кілька загальних напрямків, які були актуальними на початку 2023 року:

- підвищення стандартів гігієни – враховуючи глобальні виклики, пов'язані з пандемією COVID-19, багато готелів та ресторанів в Україні впровадили покращені протоколи гігієни. Це включає регулярну санітарну обробку приміщень, безконтактні системи обслуговування, а також заходи для забезпечення соціального дистанціювання;

- використання цифрових технологій – сучасні технологічні рішення, такі як онлайн-бронювання, безконтактні платіжні системи та автоматизоване управління номерним фондом, стають все більш популярними. Такий підхід не тільки забезпечує зручність та безпеку гостей, але й сприяє ефективності внутрішніх операцій підприємства;

- фокус на локальному туризмі – у зв'язку з військовим вторгненням росії в країну та обмеженнями на міжнародні подорожі, багато українських готелів та ресторанів зосередилися на привабленні внутрішніх туристів. Це означає адаптацію послуг до місцевих культурних особливостей та вподобань, а також надання спеціальних пропозицій для жителів України.

Ці тенденції демонструють адаптацію українського готельно-ресторанного бізнесу до сучасних умов та викликів, враховуючи як глобальні тенденції, так і специфіку місцевого ринку.

## *2.2. Аналіз стану забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств Волинської області*

Аналіз стану забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств Волинської області набуває особливого значення у контексті зростаючих вимог до якості обслуговування та безпеки в галузі гостинності. Волинь, як регіон з багатим культурним спадком та привабливими туристичними локаціями, вимагає особливої уваги до стандартів безпеки в готельному та ресторанному бізнесі. Аналіз цього сектора включає оцінку як технічного оснащення закладів, так і якості обслуговування, рівня професійної підготовки персоналу, а також заходів, які вживаються для забезпечення безпеки та комфорту відвідувачів [17].

Розглядаючи стан забезпечення безпеки в даному регіоні, важливо звернути увагу на такі аспекти, як дотримання законодавчих норм і стандартів, використання сучасних технологій для контролю та моніторингу, а також на ступінь готовності до реагування на надзвичайні ситуації. Волинська область, як і інші регіони, стикається з потребою адаптації до змінних умов ринку, викликів, пов'язаних з глобалізацією, та зростаючих вимог споживачів [29]. Тому, аналіз стану забезпечення безпеки в цих підприємствах є ключовим для розуміння поточної ситуації та виявлення потенційних напрямків для подальшого розвитку і вдосконалення.

Для аналізу стану забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств застосуємо метод PEST-факторів зовнішнього впливу, матриця якого представлена на рис. 2.2. Матриця PEST-факторів є інструментом, що дозволяє аналізувати зовнішній вплив на діяльність закладів готельно-ресторанних підприємств в контексті політичних, економічних, соціальних та технологічних факторів. Кожен з чотирьох факторів представлений в окремому стовпчику, а в рядках розташовані конкретні фактори, які можуть впливати на стан безпеки готельно-ресторанних підприємств. Для кожного фактору можна оцінити його важливість та його вплив на бізнес за допомогою позначок «+» (позитивний вплив), «-» (негативний вплив) та «0» (вплив не має значення).

P	Політико-правові фактори	Економічні фактори	E	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- недосконале законодавство щодо регулювання безпеки в гостинності;</li> <li>- недосконала податкова політика щодо діяльності суб'єктів господарювання;</li> <li>- складні відносини з сусідніми країнами, політичні конфлікти, які можуть вплинути на гостинність та сприйняття культури;</li> <li>- складний геополітичний клімат;</li> <li>- недосконале регулювання діяльності готельно-ресторанних підприємств;</li> <li>- недосконале правове регулювання виникаючих виробничих конфліктів;</li> <li>- підтримка підприємств малого і середнього готельно-ресторанного бізнесу;</li> <li>- низький контроль якості продукції і послуг та дотримання санітарних норм;</li> <li>- високий рівень бюрократії та корупції</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- низька економічна стійкість готельно-ресторанного господарства регіону;</li> <li>- високий рівень інфляційних процесів на ринку послуг регіону;</li> <li>- незначний рівень доходів населення регіону, що формує споживчу здатність;</li> <li>- складне економічне становище регіону та країни;</li> <li>- наявні програми економічного стимулювання розвитку малого бізнесу;</li> <li>- часто не прогнозований курс валют;</li> <li>- недосконала система оподаткування;</li> <li>- бюрократичні митні формальності;</li> <li>- високі тарифи на комунальні послуги та електроенергію;</li> <li>- не сприятливість інвестиційного клімату у сфері готельно-ресторанного бізнесу.</li> </ul>		
S	Соціально-культурні фактори	PEST	Технологічні фактори	P
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- специфічні смакові уподобання та звички споживачів;</li> <li>- помірний рівень свідомості щодо здорового способу життя та продуктів харчування;</li> <li>- різноманітні демографічні характеристики споживачів (вік, стать, доходи тощо);</li> <li>- низька культура споживання готельно-ресторанних послуг;</li> <li>- розвиток соціально-відповідального бізнесу в індустрії гостинності;</li> <li>- низький рівень громадського контролю діяльності готельно-ресторанних закладів;</li> <li>- наявність мультикультурної складової індустрії гостинності регіону.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- низький рівень впровадження технологій в закладах гостинності;</li> <li>- низький рівень впровадження інновації в готелях та ресторанах;</li> <li>- недостатність впровадження стандартів НАССР в готельно-ресторанному господарстві;</li> <li>- розвиток мобільних додатків та інтернет-технологій, що можуть вплинути на спосіб споживання послуг гостинності ;</li> <li>- розвиток комунікативних технологій;</li> <li>- рівень розвитку технологій; приготування ресторанных страв;</li> <li>- низький рівень розвитку інноваційних форм обслуговування (кейтирінг, фуд-корти, open kitchen) або «відкрита кухня».</li> </ul>	

Рис. 2.2. Матриця PEST-факторів аналізу стану забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств Волинської області.

Політико-правові фактори, які впливають на стан забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств у Волинській області, охоплюють широкий спектр питань. Вони включають недосконалість законодавства щодо безпеки в

гостинності, недоліки у податковій політиці, що стосуються суб'єктів господарювання, і складні політичні відносини з сусідніми країнами, які можуть негативно вплинути на імідж та культурне сприйняття регіону. Геополітичний клімат регіону та політичні конфлікти можуть створювати додаткові ризики для діяльності готельно-ресторанного бізнесу. Недостатнє регулювання галузі та правове врегулювання виробничих конфліктів також є чинниками, які потребують уваги [34]. Хоча є підтримка малого та середнього бізнесу, низький контроль якості продукції та послуг, недотримання санітарних норм, а також високий рівень бюрократії та корупції серйозно ускладнюють умови функціонування підприємств у цій галузі.

Економічні фактори, що впливають на готельно-ресторанний бізнес у Волинській області, мають суттєві виклики. Низька економічна стійкість галузі та високий рівень інфляції в регіоні можуть негативно позначатися на розвитку підприємств. Обмежена платоспроможність населення регіону зменшує попит на послуги готелів та ресторанів. Загалом складна економічна ситуація в країні висуває перед бізнесом непрості завдання. Хоча існують програми стимулювання розвитку малого бізнесу, проблеми, такі як нестабільний валютний курс, недосконала система оподаткування, бюрократичні митні процедури, високі тарифи на комунальні послуги та електроенергію, створюють перешкоди для розвитку та привабливості інвестиційного клімату. Усі ці чинники вимагають уваги та ефективних рішень для підтримки та стимулювання готельно-ресторанного господарства в області [16]. Соціально-культурні фактори істотно впливають на розвиток готельно-ресторанного бізнесу у Волинській області. Специфічні смаки та харчові звички населення формують попит на певні види послуг і продукції, водночас помірний рівень свідомості здорового харчування може обмежувати інтерес до більш здорових альтернатив. Різноманіття демографічних характеристик споживачів, таких як вік, стать та рівень доходів, вказує на необхідність різноманітності та індивідуалізації пропозиції. Низька культура споживання послуг галузі може вказувати на потенційну можливість освітньої та маркетингової роботи з клієнтами.

Зростання соціально-відповідального бізнесу в індустрії гостинності вказує на збільшення уваги до етичних та екологічних практик. Низький рівень громадського контролю може створювати ризики для якості послуг та довіри споживачів [3]. Водночас наявність мультикультурної складової в індустрії гостинності регіону може стати джерелом інновацій та туристичної привабливості.

Технологічні фактори відіграють ключову роль у розвитку та ефективності готельно-ресторанного господарства Волинської області. Низький рівень впровадження сучасних технологій та інновацій у готелях та ресторанах може стримувати зростання та покращення послуг. Недостатність впровадження стандартів НАССР, які є критичними для забезпечення якості та безпеки харчових продуктів, вказує на потенційні ризики для здоров'я. Однак, розвиток мобільних додатків і інтернет-технологій може надати нові можливості для взаємодії з клієнтами та покращення досвіду споживачів. Зростання комунікативних технологій та технологій приготування їжі також відкриває двері для інновацій та підвищення конкурентоспроможності [41]. Проте, низький рівень розвитку інноваційних форм обслуговування, таких як кейтеринг, фуд-корти, та концепція «відкритої кухні», вимагає додаткових інвестицій та творчого підходу для повного використання потенціалу сектору.

Аналіз діяльності готельних підприємств Волинської області, здійснено на основі статистичних даних Головного управління статистики у Волинській області, що представлено в таблиці 2.1.

Аналіз показників діяльності готельних господарств Волинської області засвідчує негативні тенденції розвитку готельного господарства регіону. За останніх десять років спостерігається суттєве зниження кількості готелів та інших колективних засобів розміщення. У 2019 році в регіоні налічувалось 61 заклад розміщення, що на 11 закладів менше ніж у 2018 році. У 2020 році кількість готельних господарств в регіоні склала лише 36 одиниць [29].

## Статистичні показники діяльності готельних господарств Волинської області

роки	кількість готелів та інших колективних засобів розміщування,	кількість місць у готелях та інших колективних засобах розміщування,	кількість осіб, що перебували у готелях та інших колективних засобах розміщування
	од	од	
2012	126	5731	101738
2013	150	6480	117939
2014	138	6177	108129
2015	139	6205	112480
2016	137	6293	117455
2017	131	6135	124937
2018	72	3684	55740
2019	61	3309	46013
2020	36	1987	28323
2021	д.в.	д.в.	д.в.

примітка: д.в. – дані відсутні

Зазначимо, що в регіоні незначна кількість готельно-ресторанних господарств обладнані інклюзивними засобами для людей з особливими потребами, що вказує на важливу нішу для розвитку та модернізації. Інклюзивність та доступність для осіб з особливими потребами є суттєвими аспектами соціальної відповідальності підприємств, а також забезпечують дотримання прав людини та рівності. Недостатня увага до інклюзивності може не тільки обмежити потенційний ринок для готельно-ресторанних послуг, але й негативно вплинути на імідж регіону як туристичного напрямку [35]. Розробка та впровадження стандартів доступності, обладнання спеціальними пандусами, а також адаптація санітарних вузлів та номерів до потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями має стати пріоритетом для підприємств галузі.

Залучення гостей з особливими потребами також вимагає розвитку персоналу, підвищення їх обізнаності та навчання кращим практикам гостинності. Це включає тренінги з комунікації, використання спеціального обладнання та забезпечення високоякісного сервісу без дискримінації. Розширення послуг та вдосконалення інфраструктури з урахуванням потреб осіб з обмеженими можливостями може не тільки збільшити лояльність клієнтів, але й створити додаткові конкурентні переваги для підприємств регіону [7].

Таким чином, аналіз PEST-факторів стану забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств Волинської області виявляє комплексні виклики в кожному з аспектів: політико-правовому, економічному, соціально-культурному та технологічному. Необхідність вдосконалення законодавчої бази, покращення податкової системи, розв'язання геополітичних питань, та збільшення інвестицій у якість та інновації створюють передумови для комплексного підходу до реформування галузі. Для зміцнення позицій готельно-ресторанного бізнесу в регіоні потрібна активізація реформ та інвестицій, спрямованих на впровадження новітніх технологій, підвищення культури обслуговування, та розробку програм, що стимулюють економічний розвиток та соціальну відповідальність.

Недостатність впровадження стандартів НАССР є високим ризиком зменшення рівня безпеки готельно-ресторанних підприємств, що може призвести до негативних наслідків, включно з харчовими отруєннями, що підривають довіру споживачів та репутацію галузі. Забезпечення харчової безпеки є критично важливим для підтримки здоров'я гостей, а також для відповідності законодавчим та міжнародним стандартам. Впровадження системи аналізу ризиків та критичних контрольних точок дозволяє систематично ідентифікувати, оцінювати та контролювати харчові ризики, тим самим знижуючи ймовірність захворювань, пов'язаних із харчуванням [11].

Враховуючи це, готельно-ресторанні підприємства регіону повинні прискорити впровадження та сертифікацію за системою НАССР, шляхом удосконалення своїх процедур забезпечення безпеки продуктів, навчання персоналу, створення відповідних процесів моніторингу та встановлення ефективних заходів реагування на небезпеки, збільшення обізнаності серед споживачів про стандарти харчової безпеки) Зазначене може підсилити позитивне сприйняття бренду та залучити нових клієнтів, які цінують високу якість послуг і продукції.

### *2.3. Аналіз стану забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств міста Луцьк*

Аналіз стану забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств міста Луцьк є критично важливим з огляду на безліч факторів. З одного боку, це стосується безпосередньо забезпечення безпеки відвідувачів та персоналу, що є ключовим аспектом успішного гостинності та сервісу [31]. Забезпечення високого рівня безпеки не тільки допомагає у підтриманні репутації закладу, але й є запорукою довіри клієнтів. Особливо важливо це у сучасному світі, де питання безпеки є на передньому плані у виборі місця для проживання або відпочинку.

З іншого боку, комплексний аналіз дозволяє ідентифікувати потенційні ризики та слабкі місця в системі безпеки готельно-ресторанних підприємств. Це включає в себе не тільки фізичну безпеку, але й захист інформації, кібербезпеку та відповідність санітарно-гігієнічним нормам. Такий підхід дозволяє не тільки вчасно реагувати на виклики, але й прогнозувати можливі проблеми, тим самим підвищуючи загальний рівень безпеки та комфорту відвідувачів.

Аналіз кількості готельно-ресторанних підприємств міста Луцьк засвідчує порівняно невелику їх кількість. Місто Луцьк є мультикультурним адміністративним центром Волинської області. Місто має відносно розвинену інфраструктуру гостинності. В місті функціонують готельно-ресторанні господарства різного класу та рівня (від економ-класу до преміум-класу) [22].

Також у Луцьку функціонують кафе, бари, хостели, гостьові будинки та апартаменти, що дозволяє вибрати оптимальний варіант перебування для кожного споживача залежно від його бюджету та потреб.

Загалом, готельно-ресторанна інфраструктура Луцька розвинена помірно та подекуди задовольняє вибір гостей різного рівня та категорій, що дозволяє задовольнити наявні потреби сучасних споживачів. Проте, аналіз готельного господарства міста, засвідчив недостатність засобів розміщення у період

проведення фестивалю «Бандерштат» у 2019 році, до повномасштабного вторгнення росії.

Перелік найпопулярніших готельно-ресторанних підприємств міста Луцьк представлено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Найпопулярніші готельно-ресторанні господарства міста Луцьк

Готельно-ресторанне підприємство	Тип готельно-ресторанного підприємства
«Моjo»	бутик-готель, ресторан
«Noble»	бутик-готель, ресторан
«Срібні лелеки»	рекреаційний комплекс
«Rhombus»	готель, кафе
«Світязь»	готель, ресторан
«Профспілковий»	готель, ресторан
«Україна»	готель, ресторан
«Maximus»	готельно-ресторанний комплекс
«Рестпарк»	готельно-рекреаційний комплекс
«Makis»	готельно-ресторанний комплекс

Систематизація готельно-ресторанних підприємств міста Луцьк складена на основі даних доступних на платформах та сервісах гостинності. Аналіз якісних показників зазначених закладів проведемо на основі кількості номерів та кількості ліжко-місць у них (таблиця 2.3)

Таблиця 2.3

Номерний фонд популярних готельно-ресторанних закладів міста Луцьк

Готель	Кількість номерів	Кількість ліжко-місць
«Mojo Boutique Hotel»	22	46
«Noble Boutique Hotel»	35	55
«Срібні Лелеки»	68	136
«Rhombus»	17	33
«Світязь»	83	140
«Профспілковий»	48	94
Україна	23	148
«Maximus»	7	18
«Рестпарк»	14	28
«Makis»	26	45

Таким чином, місто Луцьк, відоме своєю історичною спадщиною та культурним різноманіттям, пропонує різноманітний номерний фонд у своїх готельно-ресторанних закладах, задовольняючи потреби найширшого кола

гостей. Популярні готелі міста вирізняються сучасними зручностями, елегантним дизайном та високим рівнем сервісу, пропонуючи відвідувачам різноманітні варіанти від економ-класу до преміум-сегменту. Вони органічно вписуються в історичний ландшафт Луцька, надаючи унікальний досвід перебування [19]. Крім того, багато з цих готелів можуть похвалитися власними ресторанами, які славляться вишуканою кухнею та чудовим обслуговуванням, доповнюючи враження від перебування у місті.

Проведемо діагностику забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств міста Луцьк, що на пряму пов'язана з досконалістю організації управління безпекою індустрії гостинності міста. Пропонуємо таку діагностику здійснити на основі діяльності двох популярних підприємств – РК «Срібні Лелеки» та ГРГ «Україна», які знаходяться територіально поряд (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Діагностика готельно-ресторанних пропозицій Луцька  
за відгуками розміщеними на сервісах «Booking» та «Google»  
(на прикладі РК «Срібні Лелеки», ГРГ «Україна»)

Назва	Місце розміщення	Параметри	Кількість відгуків	Оцінка		
				на Booking	на Google	за коментарями
«Срібні Лелеки»	Луцьк	розташований поруч залізничного вокзалу	444/2278	9,3	4,5	відмінно
«Україна»	Луцьк	розташований у центрі, за 1 км від замку	745/636	8,6	4,4	блискуче

Аналіз стану безпеки досліджуваних готельно-ресторанних підприємств здійснено на основі відгуків на Booking.com за такими ключових аспектами:

- фізична безпека гостей та персоналу (оцінка відгуків на теми наявності охорони, систем відеоспостереження, протипожежних систем та загального стану технічної безпеки об'єкту). Загалом гості досліджуваних закладів згадують, що почуваються безпечно протягом свого перебування, що свідчить про ефективність заходів безпеки в обох закладах;

- чистота та гігієнічні стандарти (особливо у контексті пандемії COVID-19, відгуки про чистоту та дотримання санітарних норм мають важливе значення).

Відгуки рекреаційного комплексу «Срібні Лелеки» свідчать про регулярну дезінфекцію, наявність антисептиків та дотримання гігієнічних стандартів у ресторані є індикаторами відповідального підходу до здоров'я гостей. Відгуки гостей готелю та ресторану «Україна» свідчать про дещо нижчий рівень дотримання гігієнічних стандартів та відсутність антисептиків у відповідних місцях;

- безпека харчування (якість та безпека харчування у ресторані). Опрацьовані відгуки, що стосуються якості продуктів, способів їх приготування та зберігання, можуть вказувати на задовільний рівень дотримання стандартів харчової безпеки;

- заходи кібербезпеки (безпека онлайн-бронювань та захист персональних даних гостей): Відгуки гостей рекреаційного комплексу «Срібні Лелеки» свідчать про хороший захист персональних даних гостей та достатню безпеку онлайн-бронювань. Відгуки готелю «Україна» є менш очевидними щодо цього питання та містять недостатньо інформації про даний критерій безпеки;

- загальна безпекова культура (реакція персоналу на потенційні небезпеки або надзвичайні ситуації). Відгуки обох досліджуваних підприємств загалом свідчать достатню культуру безпеки, включаючи реакцію персоналу виникаючі ситуації.

Таким чином, безпека є комплексною та багатогранною темою, і аналіз відгуків з точки зору безпеки вимагає врахування різних аспектів, від фізичної безпеки до захисту даних та здоров'я [13]. Важливо пам'ятати, що хоча відгуки можуть надати цінну інформацію, вони часто відображають суб'єктивні думки та особистий досвід гостей.

Стан безпеки у готельно-ресторанних комплексах міста Луцьк є предметом значної уваги, оскільки це важливий аспект, що впливає на репутацію та вибір туристів. Враховуючи сучасні стандарти безпеки та очікування клієнтів, готелі та ресторани Луцька приділяють особливу увагу забезпеченню фізичної безпеки, кібербезпеки, а також санітарно-гігієнічним нормам. Більшість закладів оснащені сучасними системами відеоспостереження та охорони, а також

забезпечують регулярні перевірки для підтримання високих стандартів безпеки. Крім того, з огляду на глобальні виклики, такі як пандемія COVID-19, готелі в Луцьку адаптувалися до нових умов, впроваджуючи додаткові заходи забезпечення чистоти та безпеки гостей та персоналу.

Сфера харчування в готельно-ресторанних комплексах також підлягає строгому контролю щодо дотримання стандартів безпеки харчових продуктів. Ресторани повинні регулярно проходити санітарні перевірки, а також забезпечують належне зберігання та обробку продуктів, щоб запобігти ризику харчових інфекцій. Окрім того, багато готельно-ресторанних комплексів впроваджують додаткові заходи, як-от безконтактне обслуговування та електронне меню, для мінімізації ризику передачі інфекцій. В цілому, готелі та ресторани Луцька демонструють остатню відповідальність і зосередженість на забезпеченні безпеки, що є ключовим фактором у забезпеченні якісного сервісу та підтриманні довіри клієнтів [23]. Проте, впровадження та сертифікація за системою НАССР у ресторанах міста Луцька є поодиноким явищем. Доцільно удосконалити процедури забезпечення безпеки продуктів, навчання персоналу, створити відповідні процеси моніторингу та встановити ефективні заходи реагування на небезпеки, збільшити обізнаність серед споживачів про стандарти безпеки.

Вважаємо за доцільне розробити схему управління безпекою готельно-ресторанних підприємств та механізм ситуативного реагування на виникаючі прояви загроз, що розглянемо в подальшому дослідженні.

## РОЗДІЛ 3. МЕХАНІЗМИ ФОРМУВАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ

### *3.1. Управління безпекою готельно-ресторанних підприємств*

Важливість механізмів формування та забезпечення безпеки в готельно-ресторанних підприємствах не може бути переоцінена. В сучасному світі, де питання безпеки набуває все більшого значення у виборі місця для проживання та харчування, готелі та ресторани зіштовхуються з необхідністю адаптуватися до високих стандартів безпеки. Це стосується не тільки фізичної безпеки клієнтів та персоналу, але й безпеки харчових продуктів, кібербезпеки, а також дотримання санітарно-гігієнічних норм [34]. Впровадження ефективних механізмів безпеки є не лише обов'язком перед законом та гостями, але й стратегічним елементом, що забезпечує конкурентоспроможність та успішність бізнесу.

Враховуючи різноманітність загроз, які можуть виникати у готельно-ресторанному бізнесі, ефективність механізмів безпеки залежить від їх комплексного підходу. Це означає, що крім стандартних процедур фізичного захисту, потрібно також зосередитися на таких аспектах, як захист інформації, внутрішні політики безпеки, навчання персоналу, та регулярні перевірки. Врахування кіберзагроз та впровадження новітніх технологій для захисту даних клієнтів також стає невід'ємною частиною сучасних стандартів безпеки. Все це спрямовано не тільки на запобігання потенційним ризикам, але й на швидке та ефективне реагування у випадку виникнення надзвичайних ситуацій [30].

Крім того, механізми забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств мають велике значення у формуванні довіри та лояльності клієнтів. У сучасному світі, де споживачі стають все більш обізнаними та вимогливими, довіра та відчуття безпеки відіграють вирішальну роль у виборі готелю чи ресторану. Тому, інвестування в системи безпеки та регулярне їх оновлення не тільки забезпечують дотримання норм і стандартів, але й слугують важливим

інструментом у побудові позитивного іміджу та привабливості закладу для потенційних гостей. У сукупності ці фактори підкреслюють невід’ємну роль механізмів формування та забезпечення безпеки в успішній діяльності готельно-ресторанних підприємств.

Управління безпекою на рівні готельно-ресторанних підприємств в регіоні має вирішальне значення не тільки для індивідуального успіху кожного закладу, але й для загального іміджу туристичної привабливості регіону. В контексті глобалізації та зростання туристичного потоку, забезпечення високого рівня безпеки стає ключовим фактором, який впливає на рішення туристів про відвідування певного регіону. [46] Важливість цього аспекту особливо підкреслюється у сучасному світі, де інформація про безпечність різних місць швидко поширюється через соціальні медіа та онлайн-платформи. Ефективне управління безпекою на регіональному рівні включає стандартизацію процедур та політик безпеки, регулярні інспекції, а також організацію навчальних програм для персоналу готелів та ресторанів.

Крім того, управління безпекою у готельно-ресторанному секторі на регіональному рівні сприяє створенню сприятливого інвестиційного клімату та економічному розвитку цілого регіону. Це особливо важливо для регіонів, які покладаються на туризм як одне з основних джерел доходу. Інвестори та розробники нерухомості шукають регіони з стабільними та ефективними системами управління безпекою, оскільки це знижує ризики та підвищує потенціал для успішних інвестицій. Водночас, високий рівень безпеки приваблює більше туристів, що, в свою чергу, сприяє розвитку місцевого бізнесу, створенню робочих місць та збільшенню податкових надходжень до місцевих бюджетів. Таким чином, управління безпекою на регіональному рівні є не лише питанням індивідуального успіху окремих підприємств, а й стратегічно важливим компонентом розвитку цілої туристичної галузі регіону [41].

Пропонуємо сформовану схему управління безпекою готельно-ресторанних підприємств, яка враховує сучасні потреби споживачів та міжнародні стандарти безпеки готельно-ресторанних підприємств (рис. 3.1).

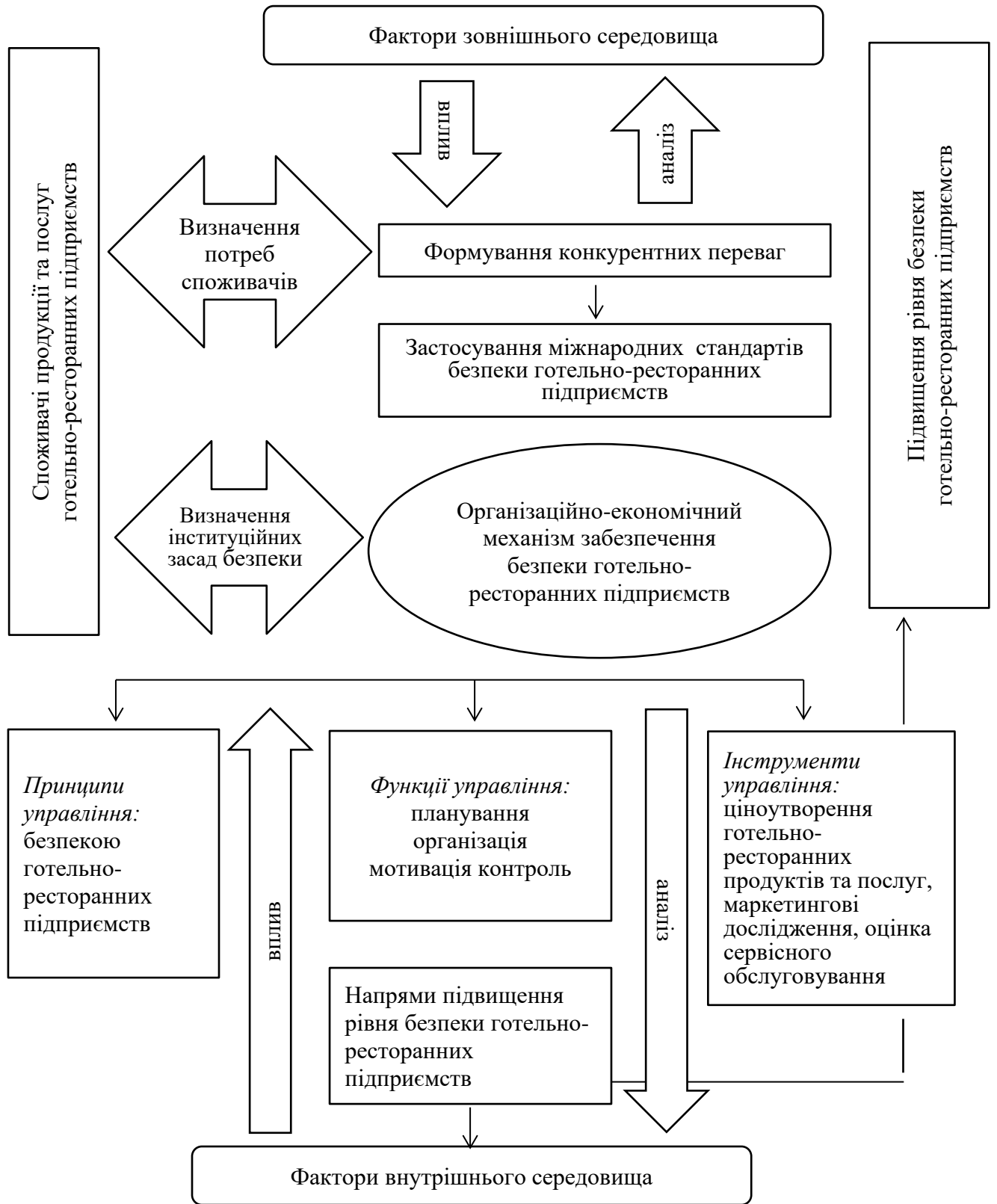


Рис. 3.1. Схема управління безпекою готельно-ресторанних підприємств

Запропонована схема управління безпекою готельно-ресторанних підприємств відображає структурований підхід до розробки та впровадження безпекових процедур і політик. Схема показує взаємозв'язок між зовнішніми і внутрішніми факторами, процесами, функціями управління, та напрямками дій у сфері безпеки індустрії гостинності. Зовнішні умови, такі як законодавство, стандарти індустрії та ринкові тенденції, визначають, як готельно-ресторанні підприємства мають формувати свої конкурентні переваги через безпеку.

Управління безпекою готельно-ресторанних підприємств включає в себе використання міжнародних стандартів безпеки та визначення інституційних засад безпеки, що є основою для створення політик і процедур, які гарантують безпеку на підприємствах. Зауважимо важливість застосування міжнародних стандартів безпеки готельно-ресторанних підприємств, зокрема системи аналізу ризиків, небезпечних чинників і контролю критичних точок (НАССР), що є науково обґрунтованою та дозволяє гарантувати виробництво безпечної продукції шляхом ідентифікації й контролю небезпечних чинників [47]. Тим паче, що європейський вектор розвитку, який обрала для себе Україна, вимагає обов'язковості застосування таких стандартів.

Управління безпекою готельно-ресторанних підприємств передбачає застосування таких інструментів, як: планування, організація, мотивація та контроль. Це підкреслює функціональні аспекти управління безпекою, які використовуються для досягнення поставлених цілей. Визначені напрями підвищення рівня безпеки готельно-ресторанних підприємств показують, що внутрішні політики та процедури безпеки мають бути спрямовані на підвищення загального рівня безпеки, а також на удосконалення внутрішніх процесів і політик. Потреби споживачів вказують на необхідність впровадження управлінських дій для забезпечення безпеки індустрії гостинності [31].

Запропонована схема надає комплексний погляд на те, як має бути організовано управління безпекою в готельно-ресторанному бізнесі, що включає стратегічне планування, впровадження стандартів, постійний моніторинг та адаптацію до змін у зовнішньому та внутрішньому середовищі.

### *3.2. Механізм ситуативного реагування на виникаючі прояви загроз*

У сучасному динамічному світі, де глобальні виклики та непередбачувані події стають нормою, механізм ситуативного реагування на виникаючі загрози є критично важливим для готельно-ресторанного бізнесу. Це особливо актуально для країн, які зазнають воєнних конфліктів або інших форм деструктивного впливу на національну безпеку. Ситуативне реагування включає в себе ряд процесів: від попередження та раннього виявлення можливих загроз, до розробки гнучких планів евакуації, надзвичайного реагування та відновлення після криз. Ці дії вимагають не тільки належної організаційної структури, але й створення культури безпеки, що пронизує всі рівні управління [11].

Ефективний механізм ситуативного реагування повинен бути базованим на чіткому розумінні потенційних ризиків, що охоплюють як природні, так і антропогенні фактори. Він має включати в себе комплексні тренінги для персоналу, регулярні навчання та вправи, що дозволяють швидко адаптуватися до змінюваних умов. Також необхідним є розвиток співпраці з місцевими службами екстреної допомоги, правоохоронними органами та іншими відповідальними структурами для забезпечення скоординованої відповіді у кризових ситуаціях. Такий підхід дозволяє не лише мінімізувати негативні наслідки непередбачених подій, а й підтримувати стійкість бізнесу, зберігаючи довіру клієнтів та високий рівень обслуговування.

Наявні деструктивні впливи на стан безпеки готельно-ресторанних підприємств, через військову агресію Росії проти України, вимагають формування механізму ситуативного реагування на виникаючі прояви загроз. Такий механізм повинен базуватися на чітко визначених процедурах оцінки ризиків, які зможуть оперативно ідентифікувати потенційні небезпеки, а також на розробці планів дій для кожного можливого сценарію, включаючи найекстремальніші [44]. Забезпечення безпеки в таких умовах вимагає не тільки технічної підготовки та фізичного захисту об'єктів, але й психологічної

готовності персоналу до дій у кризових ситуаціях, вміння швидко організувати евакуацію гостей та забезпечити їхню безпеку.

В таких умовах, важливо впровадити систему постійного моніторингу ситуації, яка б включала збір інформації з відкритих джерел, офіційних повідомлень влади та оперативних даних з місць подій. Підвищення рівня інформованості дозволить керівництву готельно-ресторанних підприємств бути на крок попереду потенційних загроз і вчасно пристосовувати свої дії до змінюваних обставин. Також необхідно встановити тісну взаємодію з органами місцевого самоврядування та службами цивільного захисту, щоб забезпечити координовану відповідь на будь-які надзвичайні ситуації, що можуть виникнути внаслідок воєнних дій.

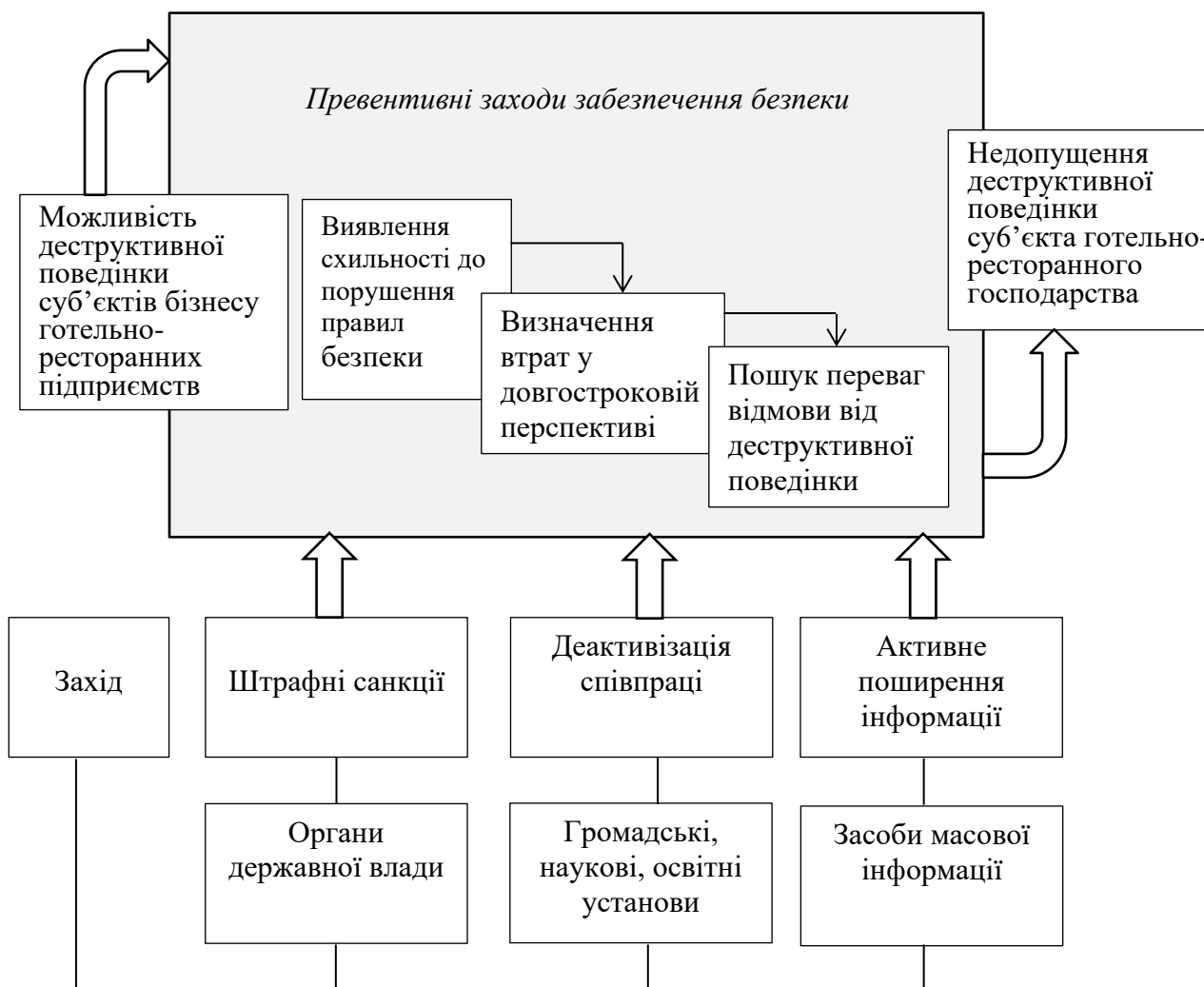


Рис. 3.2. Механізм ситуативного реагування на виникаючі прояви загроз

Представлений механізм ситуативного реагування на виникаючі прояви загроз для готельно-ресторанного бізнесу. Має на меті застосування превентивних заходів забезпечення безпеки з метою недопущення деструктивної поведінки суб'єктів готельно-ресторанного господарства. Механізм передбачає виявлення ризику, який може виникнути з внутрішніх або зовнішніх джерел. Важливим також є ідентифікація потенційних слабких місць у системі безпеки та оцінці довготривалих наслідків деструктивних дій.

Визначені інструменти забезпечення безпеки, такі як наприклад, штрафні санкції є засобами, які відіграють роль у впровадженні та дотриманні правил і стандартів безпеки. Важливими є способи реагування та інформування, які використовуються для мінімізації ризиків або наслідків деструктивних дій з боку готельно-ресторанних підприємств [43].

Загалом, запропонований механізм відображає комплексний підхід до управління ризиками та безпекою в готельно-ресторанному секторі, враховуючи широкий спектр засобів, політик та стратегій реагування на виклики, що виникають у динамічному бізнес-середовищі.

Інструменти формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств відіграють життєвоважливу роль у сучасному гостинності та ресторанному бізнесі. У світі, де ризики та загрози еволюціонують з кожним днем, від фізичних інцидентів до кібератак і здоров'я зумовлених криз, такі інструменти стають вирішальними для гарантування безпеки не тільки відвідувачів і споживачів, але й персоналу та бренду підприємства [47]. Вони включають широкий спектр засобів: від технологічних рішень, які допомагають слідкувати за входом та виходом у приміщення, до програм навчання персоналу, які зосереджені на підвищенні обізнаності та компетентності в питаннях безпеки.

На додаток до фізичних заходів безпеки, сучасні готельно-ресторанні підприємства інтегрують передові кіберзахисти та стратегії управління даними для захисту конфіденційної інформації клієнтів та бізнесу. Це також включає в себе розробку детальних планів евакуації та надзвичайних ситуацій, а також впровадження систем раннього попередження, що дозволяє оперативно

реагувати на будь-які потенційні загрози. Ефективність цих інструментів залежить не лише від їхнього технічного забезпечення, але й від культури безпеки, яку підтримує кожен працівник підприємства, від керівництва до персоналу на передовій.

Інструменти, які доцільно застосовувати при формуванні та забезпеченні безпеки готельно-ресторанних підприємств представлено на рис. 3.3

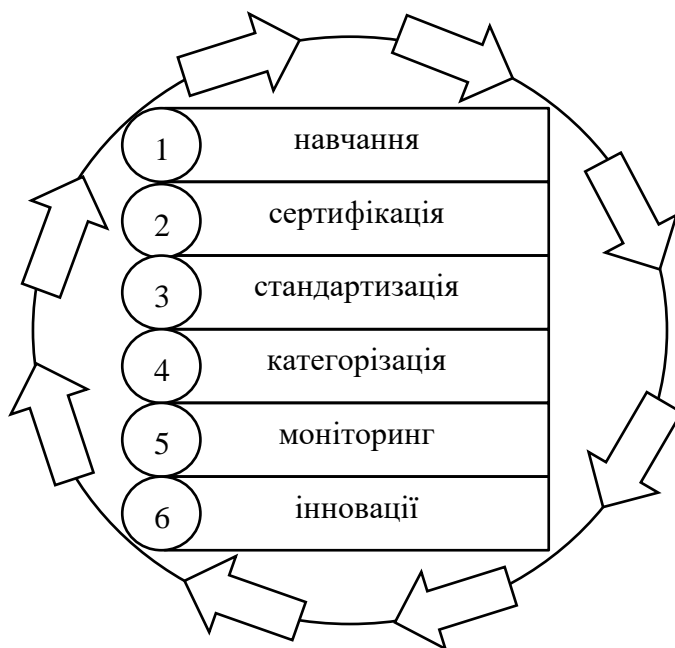


Рис. 3.3. Інструменти формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств

Інструменти формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств складають шість елементів, які впорядковані в логічну послідовність, створюючи циклічний процес, що свідчить про необхідність постійного вдосконалення та оновлення системи безпеки. Навчання є першим кроком який підкреслює значення протоколів та програм для персоналу, спрямованих на забезпечення розуміння стандартів безпеки та найкращих практик її забезпечення. Сертифікація вказує на процес здобуття офіційного визнання, що підприємство відповідає встановленим стандартам безпеки. Стандартизація означає розробку та впровадження єдиних стандартів безпеки,

які мають бути дотримані всіма готельно-ресторанними підприємствами. Категоризація включає класифікацію підприємств за рівнями безпеки, що може бути використано для визначення відповідності до певних вимог безпеки або рівнів ризику. Моніторинг та оцінка ризиків може охоплювати постійне відстеження потенційних загроз та оцінювання ефективності існуючих заходів безпеки [45]. Вдосконалення та інновації вказують на потребу в постійному оновленні та модернізації системи безпеки для адаптації до нових загроз і змін у середовищі. Зазначене є циклічним та системним процесом який має періодично повторюватись для підтримки високого рівня безпеки.

Таким чином, в умовах постійно змінюваних загроз, зокрема через воєнні дії, механізм ситуативного реагування для готельно-ресторанних підприємств є необхідністю для забезпечення їх стійкості та продовження діяльності. Він об'єднує розуміння потенційних ризиків, стратегічне планування, взаємодію з органами влади та громадськістю, а також розвиток культури безпеки та проактивне інформування через засоби масової інформації [36]. Такий підхід забезпечує не тільки превентивний захист від потенційних загроз, але й ефективне управління вже виникаючими ризиками, знижуючи можливі негативні впливи на бізнес та зберігаючи довіру споживачів у ці непевні часи.

Інструменти формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств, представлені у вигляді циклічної схеми, відіграють вирішальну роль у створенні надійної, стабільної та безпечної робочої атмосфери. Починаючи з навчання персоналу і закінчуючи впровадженням інновацій та вдосконаленням, цей безперервний процес сприяє не тільки досягненню високих стандартів безпеки, але й адаптується до постійно змінюваних умов та викликів, що стоять перед готельно-ресторанним бізнесом. Сертифікація, стандартизація та категоризація є ключовими кроками у формалізації безпеки, в той час як моніторинг та інновації гарантують її актуальність та ефективність, забезпечуючи тим самим збереження репутації та довіри клієнтів [33].

## ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Визначено зміст та значення безпеки готельно-ресторанних підприємств. Доведено що фізична безпека має першорядне значення та включає в себе заходи забезпечення безпеки приміщень, такі як належне освітлення, безпечні шляхи евакуації, пожежна безпека, системи контролю доступу та відеоспостереження. Інформаційна безпека та захист конфіденційності клієнтів включає особисту інформацію, деталі кредитних карт, переваги у відпочинку та харчуванні. Соціальна відповідальність та забезпечення здоров'я і безпеки працівників включає створення безпечних умов праці, навчання персоналу з питань охорони здоров'я та безпеки, а також впровадження політик недискримінації та захисту від мобінгу. Особливу увагу слід приділяти забезпеченню психологічного комфорту працівників, що в свою чергу позитивно впливає на якість обслуговування та загальну атмосферу підприємства.

Доведено доцільність впровадження комплексного підходу до безпеки, що сприяє створенню безпечного, здорового та привабливого середовища для гостей і співробітників. Такий підхід не тільки мінімізує ризики, пов'язані з фізичною безпекою та кіберзагрозами, але й сприяє розвитку позитивної корпоративної культури, яка цінує здоров'я та благополуччя всіх учасників процесу готельно-ресторанного обслуговування. У результаті, безпека в готельно-ресторанному бізнесі перетворюється з виклику в конкурентну перевагу, сприяючи сталому розвитку та довірі клієнтів.

Досліджено наявні чинники впливу на стан безпеки готельно-ресторанних підприємств. Аналіз чинників впливу на досліджувані процеси засвідчує, що безпека в готельно-ресторанному бізнесі охоплює багато різних аспектів, від управління зовнішніми чинниками та внутрішніми процедурами до застосування сучасних технологій та навчання персоналу. До таких чинників віднесено політичну стабільність, економічні умови, а також природні та кліматичні фактори. Зазначене здійснює прямий вплив на діяльність готельно-ресторанних підприємств, оскільки можуть зумовлювати ризики, пов'язані з безпекою гостей

та персоналу. Важливими також є розробки та впровадження власних стратегій, політик і процедур підприємством. Законодавчі вимоги відображають необхідність дотримання юридичних норм, стандартів гігієни та пожежної безпеки. Персонал та навчання визначають роль підготовки та освіти співробітників у підтримці високих стандартів безпеки. Фізична безпека акцентує на важливості забезпечення безпечного фізичного середовища, тоді як кібербезпека вказує на необхідність захисту інформації від цифрових загроз.

Проведено аналіз рівня безпеки готельно-ресторанних підприємств. Зокрема аналіз PEST-факторів стану забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств Волинської області виявив комплексні виклики в кожному з аспектів: політико-правовому, економічному, соціально-культурному та технологічному. Необхідність вдосконалення законодавчої бази, покращення податкової системи, розв'язання геополітичних питань, та збільшення інвестицій у якість та інновації створюють передумови для комплексного підходу до реформування галузі. Для зміцнення позицій готельно-ресторанного бізнесу в регіоні потрібна активізація реформ та інвестицій, спрямованих на впровадження новітніх технологій, підвищення культури обслуговування, та розробку програм, що стимулюють економічний розвиток та соціальну відповідальність.

Доведено, що недостатність впровадження стандартів НАССР є високим ризиком зменшення рівня безпеки готельно-ресторанних підприємств, що може призвести до негативних наслідків, включно з харчовими отруєннями, що підривають довіру споживачів та репутацію галузі. Забезпечення харчової безпеки є критично важливим для підтримки здоров'я гостей, а також для відповідності законодавчим та міжнародним стандартам. Впровадження системи аналізу ризиків та критичних контрольних точок дозволяє систематично ідентифікувати, оцінювати та контролювати харчові ризики, тим самим знижуючи ймовірність захворювань, пов'язаних із харчуванням.

Сформовано схему управління безпекою готельно-ресторанних підприємств, яка надає комплексний погляд на те, як має бути організовано

управління безпекою в готельно-ресторанному бізнесі, що включає стратегічне планування, впровадження стандартів, постійний моніторинг та адаптацію до змін у зовнішньому та внутрішньому середовищі. Управління безпекою готельно-ресторанних підприємств передбачає застосування таких інструментів, як: планування, організація, мотивація та контроль. Це підкреслює функціональні аспекти управління безпекою, які використовуються для досягнення поставлених цілей. Визначені напрями підвищення рівня безпеки готельно-ресторанних підприємств показують, що внутрішні політики та процедури безпеки мають бути спрямовані на підвищення загального рівня безпеки, а також на удосконалення внутрішніх процесів і політик. Потреби споживачів вказують на необхідність впровадження управлінських дій для забезпечення безпеки індустрії гостинності.

Створено механізм ситуативного реагування на виникаючі прояви загроз, який є необхідністю для забезпечення їх стійкості та продовження діяльності. Він об'єднує розуміння потенційних ризиків, стратегічне планування, взаємодію з органами влади та громадськістю, а також розвиток культури безпеки та проактивне інформування через засоби масової інформації. Такий підхід забезпечує не тільки превентивний захист від потенційних загроз, але й ефективне управління вже виникаючими ризиками, знижуючи можливі негативні впливи на бізнес та зберігаючи довіру споживачів у ці непевні часи.

Визначено інструменти формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств у вигляді циклічної схеми, відіграють вирішальну роль у створенні надійної, стабільної та безпечної робочої атмосфери. Починаючи з навчання персоналу і закінчуючи впровадженням інновацій та вдосконаленням, цей безперервний процес сприяє не тільки досягненню високих стандартів безпеки, але й адаптується до постійно змінюваних умов та викликів, що стоять перед готельно-ресторанним бізнесом. Сертифікація, стандартизація та категоризація є ключовими кроками у формалізації безпеки, в той час як моніторинг та інновації гарантують її актуальність та ефективність, забезпечуючи тим самим збереження репутації та довіри клієнтів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Александрова С. А., Оболонцева Л.В., Світлична В.Ю. Економіка готельно-ресторанного господарства: навч. Посібник. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 142 с.
2. Батченко Л. В., Гончар Л. О., Беляк А. О. Формування механізму фінансової стійкості підприємств сфери гостинності: організаційно-економічний аналіз. Підприємництво і торгівля. 2020. № 27. С. 13-20. URL: <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2020-27-02>
3. Валінкевич, Н., Тищенко, С. Забезпечення безпеки та страхування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Економіка та суспільство, (40). 2022. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-6>
4. Голод А., Никига О. Інноваційні фактори розвитку гастрономічного туризму у Львівській області. Проблеми активізації рекреаційно- оздоровчої діяльності населення. Матеріали XII Міжнар. наук.-практ. конф. (23–24 квітня 2020 р., м. Львів). Львів, 2020. С. 279–282.
5. Гончар Л., Беляк А. Удосконалення механізму формування фінансової стійкості підприємств сфери гостинності. Економіка та суспільство. 2021. № 25. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-23>.
6. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»
7. ДСТУ 4527:2006. «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».
8. Гук Н.А. Вплив туризму на соціально-економічний розвиток держави. Актуальні проблеми моделювання та управління соціально-економічними системами в умовах глобалізації: матеріали Міжнародна науково-практична конференція Дрогобич: ДДПУ ім. І. Франка, 2018. С. 143-147
9. Д'яконова, А., Тітомир, Л., & Жовтяк, К. Організація структури управління та контролю якості послуг в закладах розміщення півдня України. Економіка та суспільство, (32). 2021. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-32-79>.

10. Колесніченко А. С. Нормативно-правове регулювання та державна підтримка розвитку готельної індустрії як інституту туризму. Причорноморські економічні студії. Вип. 23. 2017. С. 37-42.
11. Мальська М. П., Пандяк І. Г Готельний бізнес: теорія та практика. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
12. Мельник І.М., Полотай Б.Я. Особливості формування якості готельних послуг в Україні. Причорноморські економічні студії. С. 185-189. URL: <https://doi.org/10.32843/bses.45-34>.
13. Матвійчук, Л., Чепурда, Л., & Чепурда, Г. Перспективи впровадження системи управління безпечністю та якістю продукції ресторанного господарства. *Innovations and Technologies in the Service Sphere and Food Industry*, 2(6), 2022. С. 9-14. URL: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(6\).2022.2](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(6).2022.2)
14. Матвійчук Л. Ю. Геоекономічні аспекти енергетичної безпеки України. Економічний форум. 2015. № 3. С. 215-221. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfor\\_2015\\_3\\_33](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfor_2015_3_33)
15. Матвійчук Л.Ю., Барський Ю.М. Факторний аналіз розвитку готельно-ресторанного господарства на рівні регіону. *Економічні науки: зб. наук. праць Луцького НТУ. Серія «Регіональна економіка»*. Вип. 17 (67) Луцьк: РВВ Луцького НТУ, 2020.
16. Мельник В.М., Ломачинська І А. Роль держави у фінансовому забезпеченні малого і середнього підприємництва в Польщі: висновки для України. *Економічний вісник: серія фінанси, облік, оподаткування*. 2017. №1. С. 120-128.
17. Ніколайчук О. А. Тренди розвитку вітчизняної індустрії гостинності в умовах Covid-19, *Вісник ХНУ ім. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавств. Туризм*. Випуск 13, 2021.
18. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2019. № 4 (21). 297-304.
19. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 11.10.2023).
20. Офіційний сайт Національної туристичної організації. URL: <http://ntoukraine.org> (дата звернення: 28.11.2023).

21. Офіційний сайт ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA) URL: <https://ring.org.ua/edr/uk/company/43851744>. URL: <http://www.world-tourism.org> (дата звернення: 28.11.2023).
22. Офіційна сторінка Центру туристичної інформації та послуг. URL: <http://visitlutsk.com/> (дата звернення: 22.10.2023).
23. Офіційна сторінка Порталу «Zruchno.Travel». URL: <https://zruchno.travel/News/New/3101?lang=ua> (дата звернення: 01.10.2023).
24. Офіційний сайт Головного управління статистики у Волинській області URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 01.10.2023).
25. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 01.10.2023).
26. Офіційний сторінка рекреаційного комплексу «Срібні Лелеки» URL: <http://www.leleky.com.ua/> (дата звернення: 11.10.2023).
27. Офіційний сайт готелю Україна URL: <https://hotel-lutsk.com/> (дата звернення: 11.10.2023).
28. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення: Закон України від 24.02.1994 № 4004-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/4004-12> (дата звернення: 10.10.2023).
29. Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР) : Наказ Мінагрополітики України від 01.10.2012 № 590. URL: <https://bit.ly/2R3JNhS> (дата звернення: 10.10.2023)
30. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 № 297. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/297-2006-%D0%BF> (дата звернення: 11.10.2023).
31. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 № 19. URL: <https://bit.ly/3tv13w4> (дата звернення: 11.10.2023).

32. Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування : Наказ Мінекономіки європ. інтеграції від 03.01.2003 № 2. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/v0002569-03> (дата звернення: 12.10.2023).
33. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1023-12> (дата звернення: 12.10.2023).
34. Паньків Н.М., Лесик І.Й. Порівняльна характеристика сучасного стану готельних підприємств в розрізі адміністративних районів Львівської області. Вісник Львівського національного університету. Серія «Міжнародні відносини». 2018. Вип. 45. С. 339-345.
35. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 23.12.1997 № 771/97-ВР URL: <https://bit.ly/3uvRiwz> (дата звернення: 12.10.2023).
36. Про стандартизацію : Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1315-18> (дата звернення: 12.10.2023).
37. Про технічні регламенти та оцінку відповідності: Закон України від 15.01.2015 № 124-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/124-19> (дата звернення: 13.09.2023).
38. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: [колективна монографія]. Видання сьоме. За науковою. ред. Л. Матвійчук, Ю. Барського, М. Лепкого. Луцьк: ІВВ ЛНТУ. 2021. 360 с.
39. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 168-р від 16.03.2017. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npras/249826501>.
40. Подлепіна П. О. Вплив міжнародного туризму на макроекономічну динаміку країн, що розвиваються. *Актуальні проблеми економіки*. 2019. № 1 (211). С. 21-29.
41. Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), виданих Мінекономрозвитку. URL: <https://bit.ly/3uvdw1J> (дата звернення: 13.08.2023).

42. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи (СанПін 42-123-5777-91) від 19.03.1991. URL: <https://bit.ly/3euUWRV> (дата звернення: 13.09.2023).
43. Цивільний кодекс України: Кодекс України; Закон, Кодекс від 16.01.2003 № 435-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/435-15> (дата звернення: 13.10.2023).
44. Смирнов І., Любіцева О. Туристичний бізнес під час пандемії COVID-19: світовий та український досвід. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв*. 2020. № 3(2). С. 196-207.
45. Сідоров М.В, Юрченко О.С. Україна на світовому ринку туристичних послуг: стан та перспективи розвитку. Харків: ХНУ імені Каразіна, 2017. 256 с.
46. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності: збірник матеріалів науково-практичного семінару. Львів: ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. 64с.
47. Хмелевський О.В., Кошівська М.В. Розвиток туризму в контексті євроінтеграції України. *Приазовський економічний вісник*. Запоріжжя. 2018. № 2 (07). С. 15-21.
48. Шикіна О. В. Аналіз тенденцій міжнародної готельної індустрії Світове господарство і міжнародні економічні відносини. 2020. Вип. 39. URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/39\\_2020\\_ukr/11.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/39_2020_ukr/11.pdf), вільний (дата звернення 16.09.2023)
49. Tarlow Peter. Tourism Security: Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety URL: [everand.com/book/282626593/Tourism-Security-Strategies-for-Effectively-Managing-Travel-Risk-and-Safety](http://everand.com/book/282626593/Tourism-Security-Strategies-for-Effectively-Managing-Travel-Risk-and-Safety)
50. UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex. January 2021. URL: [https://tourlib.net/wto/UNWTO\\_Barometer\\_2021\\_01.pdf](https://tourlib.net/wto/UNWTO_Barometer_2021_01.pdf).
51. Batchenko L., Honchar L., Beliak A. The effectiveness of ensuring the financial stability of the restaurant business in the crisis COVID-19. Anti-crisis management: state, region, enterprise: Multi-authored monograph. Kaunas, Lithuania: Publishing House Baltija Publishing, 2020. P 151-176. URL: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-020-9-11>