

Міністерство освіти і науки України
Університет митної справи та фінансів
Факультет інноваційних технологій

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня бакалавра
за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа»
на тему: «Управління безпекою підприємств готельно-ресторанного
господарства в умовах пандемії»

Виконав:
здобувач IV курсу спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»
Толетих А.Ю.

Керівник:
д.е.н., проф. Юдіна О.І.

АНОТАЦІЯ

Толстих А.Ю. Управління безпекою підприємств готельно–ресторанного господарства в умовах пандемії. Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю 241 Готельно–ресторанна справа. – Університет митної справи та фінансів, Дніпро.

Метою даного дослідження є аналіз основних аспектів та проблеми управління безпекою готелю під час пандемії.

Об'єктом дослідження є управління безпекою підприємств готельно–ресторанного господарства в умовах пандемії.

Предметом дослідження є рекомендації та шляхи усунення наслідків впливу пандемії на управління безпекою закладів індустрії гостинності.

Важкість оцінки впливу пандемії Covid–19 та її динаміки на актуальність не може бути недооцінена. Внаслідок невивченості цього вірусу, країни по всьому світу вживають карантинні заходи, що ставить перед керівництвом підприємств гостинності завдання прийняття обґрунтованих рішень щодо впровадження нових заходів обережності або їх скасування.

Для досягнення мети було розроблено набір методів наукового дослідження, який включає аналіз і синтез, для підтвердження теоретичних висновків та надання практичних рекомендацій було використано систему методів наукового дослідження, включаючи аналіз і синтез. Крім того, проведено комплексний аналіз для отримання всебічного розуміння проблеми; (при перевірці рівня розвитку підприємства); аналітичні методи: порівняльно–економічний аналіз (для розрахунку основних показників економічної діяльності).

Практичне значення одержаних результатів полягає у застосуванні передових підходів та методів управління персоналом готельних підприємств шляхом впровадження нових протоколів безпеки в умовах пандемії, з метою поліпшення системи управління безпекою в галузі готельно–ресторанного бізнесу.

Дослідження викладено на 63 сторінках комп'ютерного тексту, складається зі вступу, трьох розділів, семи підрозділів, висновків, списку використаних джерел із 50 найменувань. Робота включає 15 рисунків, 12 таблиць та 3 додатки.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: COVID–19, ПАНДЕМІЯ, ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ, БЕЗПЕКА, ГОТЕЛЬ, РЕСТОРАН, ТУРИЗМ.

ABSTRACT

Tolstykh A.Yu. Safety management of hotel and restaurant enterprises in the context of a pandemic. Qualification work for obtaining a higher education degree "bachelor" in specialty 241 Hotel and restaurant business. – University of Customs and Finance, Dnipro.

The purpose of this study is to analyze the main aspects and problems of hotel safety management during a pandemic.

The object of the study is safety management of hotel and restaurant enterprises in the context of a pandemic.

The subject of the study is recommendations and ways to eliminate the consequences of the pandemic's impact on safety management of hospitality industry establishments.

The difficulty of assessing the impact of the Covid-19 pandemic and its dynamics on the relevance cannot be underestimated. Due to the lack of knowledge of this virus, countries around the world are taking quarantine measures, which poses the task of making informed decisions for the management of hospitality enterprises on the introduction of new precautionary measures or their abolition.

To achieve the goal, a set of scientific research methods was developed, which includes analysis and synthesis, to confirm theoretical conclusions and provide practical recommendations, a system of scientific research methods, including analysis and synthesis, was used. In addition, a comprehensive analysis was conducted to obtain a comprehensive understanding of the problem; (when checking the level of development of the enterprise); analytical methods: comparative economic analysis (for calculating the main indicators of economic activity).

The practical significance of the results obtained is in the application of advanced approaches and methods of personnel management of hotel enterprises by implementing new safety protocols in the conditions of a pandemic, in order to improve the safety management system in the hotel and restaurant business.

The study is presented on 63 pages of computer text, consists of an introduction, three chapters, seven subsections, conclusions, a list of sources used from 50 items. The work includes 15 figures, 12 tables and 3 appendices.

KEYWORDS: COVID-19, PANDEMIC, HOSPITALITY INDUSTRY, SAFETY, HOTEL, RESTAURANT, TOURISM

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯМ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ	9
1.1. Поняття безпеки та види безпеки індустрії гостинності.....	9
1.2. Вилив пандемії COVID–19 на індустрію гостинності.....	17
1.3 Фактори впливу карантинних обмежень на розвиток та функціонування індустрії гостинності.....	26
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	29
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕННЯ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВА.....	30
2.1 Загальна характеристика підприємства	30
2.2. Аналіз іміджевої діяльності Екосадиби	37
2.3. Оцінка класифікації безпеки на підприємстві.....	44
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	45
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ БЕЗПЕКИ НА ПІДПРИЄМСТВІ..	46
3.1. Організаційні заходи безпеки	46
3.2. Створення комплексної системи безпеки (технічні засоби).....	47
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3	50
ВИСНОВКИ.....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	54
ДОДАТКИ.....	61

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Готельно–ресторанний сектор є ключовою та капіталомісткою частиною туристичної інфраструктури та відображає рівень розвитку розваг та туризму регіону, позитивну динаміку економіки та туристичного комплексу країни в цілому. Готельно–ресторанний сектор є надзвичайно важливим для розвитку туризму в Україні та національної економіки. Від здатності галузевих підприємств забезпечити високий рівень якості та комфорту, задовольнити різноманітні запити відвідувачів залежить, зокрема, становлення України як сучасної європейської держави, її входження у світову економіку. Сьогодні ринок готельно–ресторанних послуг в Україні дуже диверсифікований і складається з різних типів закладів розміщення та харчування – від вищої категорії до бюджетного варіанту, від міжнародних брендів до закладів з особливим локальним характером. Проте серед першочергових завдань реформування галузі залишається подальша модернізація багатьох закладів готельно–ресторанного господарства, підвищення якості та впровадження міжнародних стандартів обслуговування. Станом на березень 2020 року в Україні спостерігався бурхливий розвиток готельно–ресторанного бізнесу, за останні десять років було відкрито багато ресторанів та готелів високого рівня, які принесли непогані доходи державі, а населення було забезпечено новими робочими місцями. Але ця ситуація повністю змінилася із запровадженням карантину через поширення пандемії. Від запровадження карантину дуже постраждав увесь туристичний бізнес та готельно–ресторанний комплекс. По–перше, закрили кордони, по–друге, тимчасово призупинили всі види транспорту та туристичну діяльність, що призвело до спорожнення готелів і ресторанів. Вся світова торгівля і Україна давно перестали працювати. Нові умови праці багатьох підприємств унеможливили їхнє виживання. Туристичний і готельний бізнес втратив понад 25% компаній, ще 10 – 15% знаходиться на

межі закриття. Необхідно внести серйозні корективи в умови роботи даного підприємства, щоб цю філію залишили для постійної роботи, вибрали нові напрямки, які дозволять вивести роботу готелю та ресторану на перше місце, отримати додатковий дохід від свого існування. Актуальність питання безпеки в галузі гостинності зростає, що робить її суттєвим фактором змін. Сучасності приділяється більше уваги проблемам злочинності, тероризму, безпеці харчових продуктів, охороні здоров'я та реагуванню на стихійні лиха. Галузь гостинності є однією з найбільших і динамічних у економіці, привабливою для багатьох. Заходи, що сприяють її розвитку, такі як зростання темпів, залучення іноземних інвестицій, розширення об'єктів та інфраструктури, а також впровадження нових управлінських та освітніх практик, мають значний вплив на різні галузі економіки та сприяють загальному розвитку, що охоплює як соціальні, так і економічні сфери країни. Безпека завжди була ключовим аспектом розвитку гостинності і несе велике значення як для суспільства, так і для самої галузі. Тому дослідження в цій області мають велику вагу і потребують ретельного вивчення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Науковці, які займалися вивченням аспектів управління готельно–ресторанним бізнесом.: О. Я. Домінська, Л. О. Гончар, І. О. Єфіменко, Х. Й. Роглев, М. В. Гакова, Т. В. Капліна, В. М. Столярчук. Проте, у зв'язку з пандемічною кризою, зазначений готельно–ресторанний бізнес вимагає перегляду своєї діяльності, пристосування до нових умов та посилення управління в цій галузі. Питання безпеки та страхування в цьому секторі завжди є надзвичайно важливими, особливо в останні роки, коли всесвітньо спостерігаються загрози, такі як COVID–19 та інші кризові ситуації на різних рівнях. Тому науковці і практики зосереджуються на дослідженні та розвитку рішень, спрямованих на вирішення цих проблем: Г. М. Заваріка, В. М. Кондель, С. Слава, Н. А. Опанасюк, А. Голод, М. В. Рібун, С. Л. Л. Івашина, З. М. Гадецька, О. О. Більовська, О. В. Круковська, І. В. Дочинець, Є. В. Воронюк., А. Ю. Гусак, Н.

Г. Гребенник, Ю. С. Десятник, та інші. Проте є ще низка невирішених питань, які ми повинні розглянути в цьому дослідженні.

Мета і завдання дослідження. Метою даного дослідження є аналіз основних аспектів та проблеми управління безпекою готелю під час пандемії

Для досягнення заданої цілі були сформульовані та успішно виконані наступні ключові завдання:

- розкрити поняття безпеки та види безпеки індустрії гостинності;
- з'ясувати вплив пандемії COVID–19 на індустрію гостинності;
- визначити фактори впливу карантинних обмежень на розвиток та функціонування індустрії гостинності;
- провести дослідження динаміки розвитку індустрії гостинності в Україні під впливом глобальної пандемічної кризи;
- проаналізувати міжнародний досвід застосування заходів на подолання негативного впливу пандемії COVID–19 на готельно–ресторанне господарств;
- розглянути стратегічні перспективи відновлення економічного потенціалу суб'єктів індустрії гостинності в Україні в кризових умовах;
- надати рекомендації щодо поліпшення управління безпеки в закладі готельно–ресторанного господарства.

Об'єктом дослідження є управління безпекою підприємств готельно–ресторанного господарства в умовах пандемії.

Предметом дослідження є рекомендації та шляхи усунення наслідків впливу пандемії на управління безпекою закладів індустрії гостинності.

Методи дослідження. Для досягнення мети було розроблено набір методів наукового дослідження, який включає аналіз і синтез, для підтвердження теоретичних висновків та надання практичних рекомендацій було використано систему методів наукового дослідження, включаючи аналіз і синтез. Крім того, проведено комплексний аналіз для отримання всебічного розуміння проблеми; (при перевірці рівня розвитку підприємства); аналітичні

методи: порівняльно–економічний аналіз (для розрахунку основних показників економічної діяльності).

Інформаційною базою кваліфікаційної роботи є монографії, наукові статті вітчизняних та зарубіжних вчених, авторські дослідження, а також офіційні інтернет-сайти тощо.

Практичне значення одержаних результатів полягає у застосуванні передових підходів та методів управління персоналом готельних підприємств шляхом впровадження нових протоколів безпеки в умовах пандемії, з метою поліпшення системи управління безпекою в галузі готельно–ресторанного бізнесу.

Структура роботи. Дослідження викладено на 63 сторінках комп'ютерного тексту, складається зі вступу, трьох розділів, семи підрозділів, висновків, списку використаних джерел із 50 найменувань. Робота включає 15 рисунків, 12 таблиць та 3 додатки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯМ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ

1.1. Поняття безпеки та види безпеки індустрії гостинності

Індустрія гостинності регулярно стикається з проблемами як регіонального, так і глобального масштабу, які, як правило, завжди впливають на інтенсивність потоку туристів і розподіл їх інтересів. Така кількість туристів потребує розміщення, харчування, розваг та обслуговування, що саме й забезпечує індустрія гостинності. Відповідно до тлумачного словника Н. Вебстера, сфера гостинності є галуззю комерційної діяльності, що охоплює різноманітні види послуг, засновані на принципах гостинності, відома своєю гостинністю та доброзичливістю до клієнтів [8]. Галузь гостинності є самодостатньою, складною і відносно відокремленою соціально–економічною системою, яка вимагає значних матеріальних, фінансових і робочих ресурсів [32, с. 1]. Також вважають, що галузь гостинності є складовою частиною індустрії туризму, що включає в себе організацію розміщення туристів, а також сектори, що спеціалізуються у продажу алкогольних напоїв, наданні послуг проживання, харчування та розваг [32, с. 39]. Поняття «безпека» можна визначити як створення і розвиток системи, що охоплює філософські, політичні, економічні, соціальні, правові, освітні, духовні аспекти, метою якої є забезпечення безпеки та запобігання небезпекам [41, с. 31]. Поняття безпеки в індустрії гостинності є дуже широким поняттям, що включає багато ризиків, які необхідно враховувати. Безпека туризму – стан туристичної системи протягом певного періоду, який характеризується безпековою стабільністю і сприяє сталому розвитку. Пропонуємо виділити три основні аспекти безпеки в туризмі, відображені нижче (рис. 1.1) [29].

Варто виділити такі види безпеки індустрії гостинності, які в свою чергу поділяються на підвиди, що зазначено на (рис. 1.2).

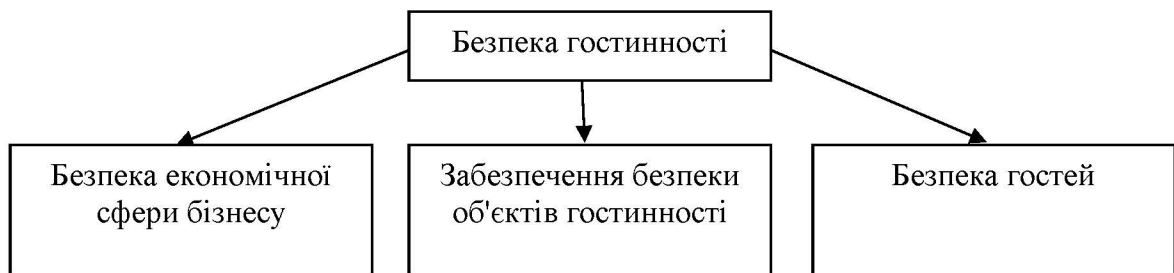


Рисунок 1.1 – Структура категорії «безпека гостинності»

Джерело: створено автором на основі [29]

За масштабами також рекомендується виділити безпеку туризму на п'яти рівнях: глобальному, макрорегіональному, національному, регіональному та локальному [29, с. 10]. Основний принцип системи безпеки ресторану та готелю полягає в тому, що безпека не може шкодити комфорту гостей. Тому системи безпеки ресторанів і готелів, як правило, повністю відрізняються від «звичайних» систем, що використовуються в офісах і на підприємствах. Система безпеки в готельно–ресторанній сфері складається з багатьох компонентів. Це персонал служби безпеки, фізичні замки на дверях і сейфи, які надаються для використання гостями в ресторанно–готельному комплексі. Деякі люди також вважають важливим встановлення системи відеоспостереження, хоча іноді це може спричинити незадоволення серед клієнтів [46]. В готельному бізнесі, перераховані джерела ризику, які відіграють важливу роль і вимагають контролю і регулювання їх якості. Комплексний підхід полягає у вивченні всіх аспектів організації безпеки в управлінні сучасними готельними комплексами, оптимальному поєднанні організаційних, технічних і фізичних заходів для запобігання та своєчасної реакції на будь–яку небезпечну ситуацію. Велике значення має правильний вибір технічних засобів і систем захисту, а також їх проектування, монтаж і обслуговування [3, с. 351–353].

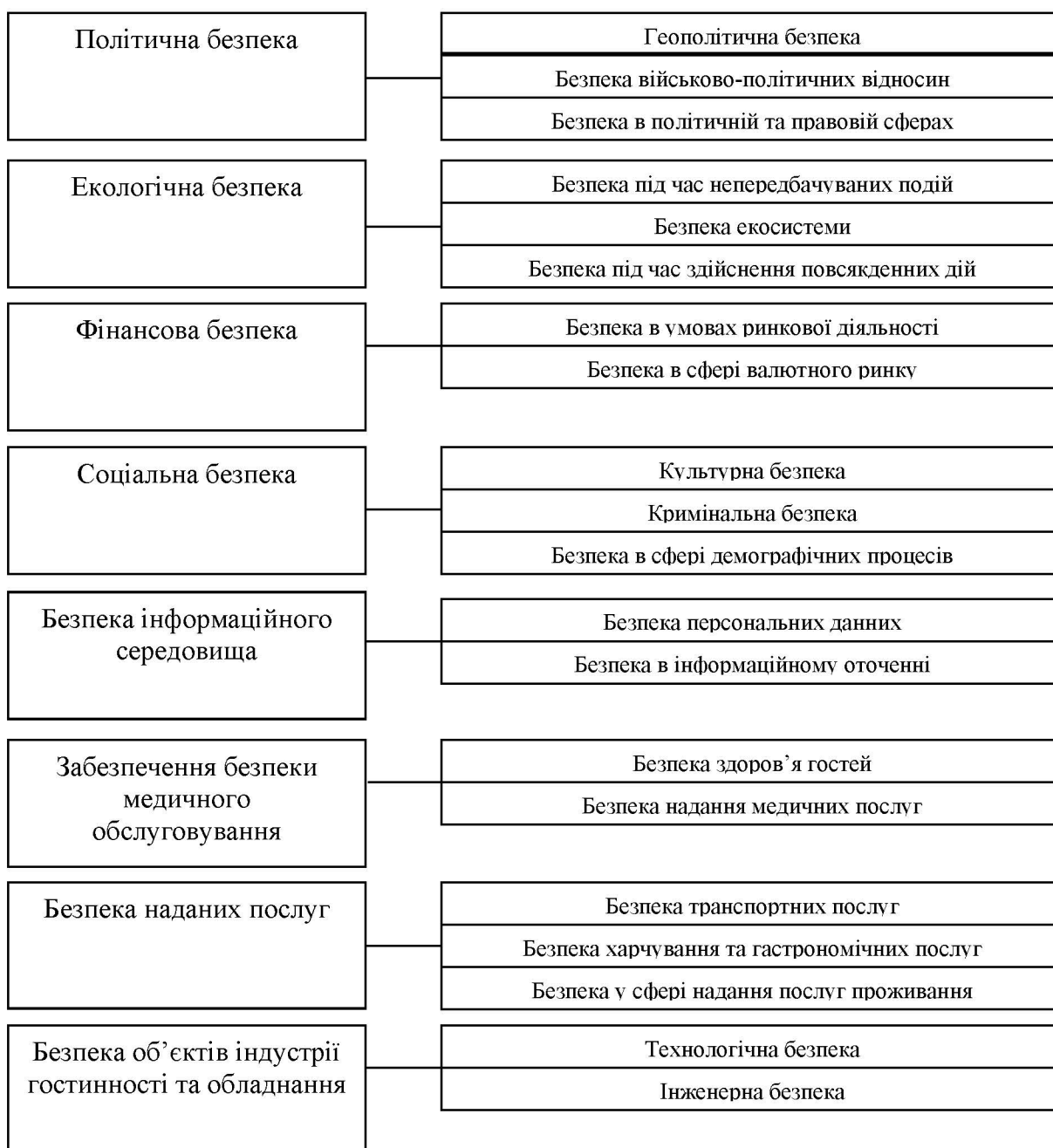


Рисунок 1.2 – Класифікація безпеки індустрії гостинності

Джерело: складено автором на основі [29]

В умовах сучасної гострої конкуренції бізнес повинен регулярно аналізувати середовище, в якому він працює, а також потенційні ризики діяльності. Усвідомлення існування ризиків та їх важливості також стосується туристів, а отже, є передумовою для розробки стратегії готелю щодо підвищення безпеки перебування клієнтів і роботи працівників готелю.

Джерела ризику залежать від різних обставин. Незалежно від того, чи є інциденти безпеки в туристичному місці постійною проблемою чи результатом конкретної кризи, вони завжди впливають на сприйняття ризику туристами та, отже, на рішення подорожувати до певного готелю. Загальну класифікацію джерел ризику, що використовується в практиці менеджменту, можна охарактеризувати, як зазначено на (рис. 1.3)



Рисунок 1.3 – Класифікація джерел ризику

Джерело: складено автором на основі [14]

Дослідники стверджують, що один з чинників, що сприяє формуванню сприйняття ризику, є ідея "прийняттого порогу туристичного ризику", що означає, те, коли цей поріг перевищується, існує ймовірність відмовитися від відвідування певної країни та замінити її на альтернативний варіант [14].

Іншими словами, безпека пов'язана як зі зниженням ризиків для життя і здоров'я людей, так і з захистом активів гостей і самого готелю. Таким чином, робота служб безпеки представлена на (рис. 1.4) [14].

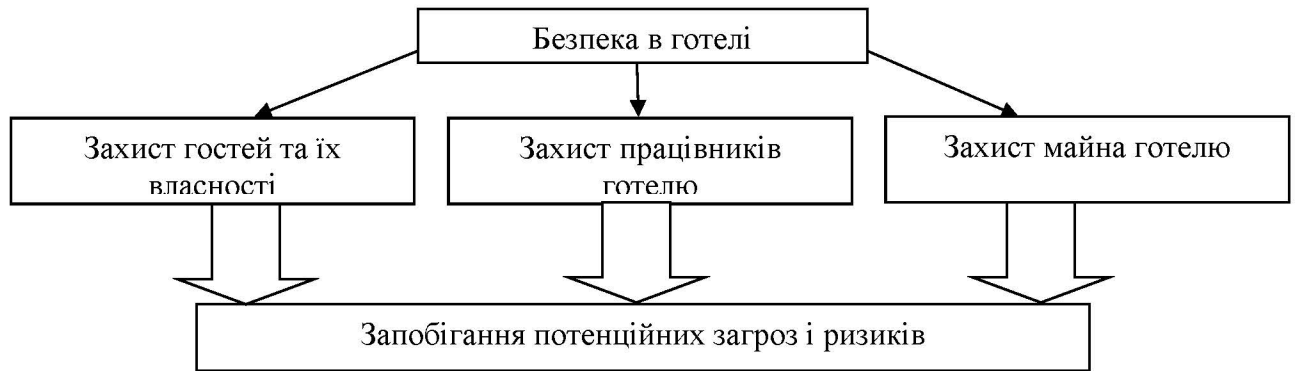


Рисунок 1.4 – Мета безпеки в готелі

Джерело: складено автором на основі [14]

За підсумками кожного туристичного сезону, коли туристичні підприємства обслуговують велику кількість туристичних потоків, у засобах масової інформації регулярно відображаються ситуації, які яскраво свідчать про неадекватність послуг або порушення стандартів безпеки туристів. Нещасні випадки з туристами трапляються під час екскурсій, відпочинку, походів, купання, під час проживання в готелях і, звичайно, в ресторанах. Ресторанний бізнес – дуже підходящий вид діяльності. При організації роботи ресторану слід подумати про систему безпеки клієнтів. Необхідно усунути можливість отруєння та споживання низькоякісних продуктів. Важливо здійснювати контроль за гігієною в головному залі, кухні та інших приміщеннях ресторану. Значну роль відіграє захист від недоречних дій гостей, оскільки особи, які перебувають у нетверезому стані, можуть спричинити пошкодження майна. Клієнти часто крадуть; крадуть прибори, посуд, окремі елементи декору, намагаються піти не сплативши [44].

Безпека готелю чи ресторану більше залежить від місця його розташування. Це повинен бути спокійний район з доброю репутацією, що знаходиться неподалік від шосе. Готель чи ресторан повинен розташовуватися в будівлях поблизу відділків поліції або спеціального пункту охорони. Обов'язкова охорона в будівлі. Вони можуть відстежувати клієнтів і контролювати, хто входить до ресторану. У ресторані доцільно мати пункт

швидкої медичної допомоги або лікаря, який може надати першу медичну допомогу в разі виникнення ситуації, характерної для закладу громадського харчування. Гість може задихнутися, порізатися або може статися алергічна реакція на інгредієнт. Щоб запобігти отруєнню, перед приготуванням необхідно перевіряти якість продукту поза рестораном і на кухні. Важливо стежити за гігієною приміщень і забезпечити клієнтів усім необхідним для правильного миття рук. При підготовці проекту ресторану необхідно продумати шляхи евакуації людей у разі надзвичайної ситуації або катастрофи. Співробітники служби безпеки повинні знати, що робити у разі пожежі, вибуху чи іншої надзвичайної ситуації. Ресторан потребує вогнегасника та аварійного виходу. Про безпеку закладу та клієнтів краще подбати ще до відкриття [18]. Сьогодні проводиться оцінка ризиків для підвищення безпеки в ресторанному бізнесі, особливо в світлі COVID-19. Оцінка ризиків допомагає керувати ризиками та захищати людей. Важливо визначити, що може спричинити передачу вірусу, хто може бути в зоні ризику, наскільки ймовірно, що хтось заразиться, і які кроки слід вжити для усунення або контролю ризику. Необхідно суворо дотримуватися встановлених правил, серед яких: часте очищення поверхонь; додавання станцій дезінфекції рук; використання масок для обличчя; дотримання соціальної дистанції; підвищена вентиляція; контроль за фізичним станом працівників [17].

Безпека у всіх сферах діяльності завжди була найважливішою проблемою людства. З моменту народження людина піддається змінам природних, техногенних, антропогенних, біологічних, соціальних та екологічних ризиків. Розвиток туризму відбувається у конкретному природному та соціальному контексті, яке вирішальним чином впливає на його результати. Цей ефект не завжди сприятливий. Фізичні та соціальні ризики повинні враховуватися суб'єктами туристичної індустрії, які повинні здійснювати дії з метою зниження та запобігання різноманітним загрозам безпеці туристичної діяльності. Відповідно, поняття "безпека" означає стан, в

якому інтереси, що мають життєве значення для людини, суспільства та держави захищені від внутрішніх і зовнішніх загроз. Життєві інтереси представляють собою сукупність потреб, які, коли задоволені, забезпечують життєдіяльність та можливості для безперервного розвитку особистості, держави та суспільства. Також, безпека в контексті туристичних подорожей включає особисту безпеку туристів, захист їх майна та запобігання шкоди природному середовищу під час подорожі. Концепція безпеки в туризмі передбачає відсутність загроз для життя, здоров'я і майна туристів або екскурсантів, а також їх відповідальне ставлення до навколишнього середовища, матеріальних і духовних цінностей суспільства без негативного впливу на державу [7, с. 2].

Під час надання послуг у сфері гостинності можуть виникати різні джерела ризику, як природного, техногенного, соціального характеру, а також джерела ризику, пов'язані з самою туристичною діяльністю. Ці аспекти регулюються законодавством України, зокрема Законом "Про туризм" визначено, різні фактори, що охоплює безпека у сфері туризму, що визначають соціальні, економічні, правові та інші умови, спрямовані на захист прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб і держави в цій сфері [1]. Україна впровадила систему страхування для подорожуючих, яка включає медичне страхування від нещасних випадків, а також страхування цивільної відповідальності та транспортних засобів [2]. Україна, відповідно до внутрішнього законодавства та міжнародних угод, забезпечує захист прав та інтересів іноземних туристів, які перебувають на її території. Крім того, держава забезпечує захист законних прав та інтересів своїх громадян, які здійснюють поїздки за кордон [43, с. 174].

До ризиків у сфері туризму відносять такі ризики, які зазначено на (рис. 1.5).

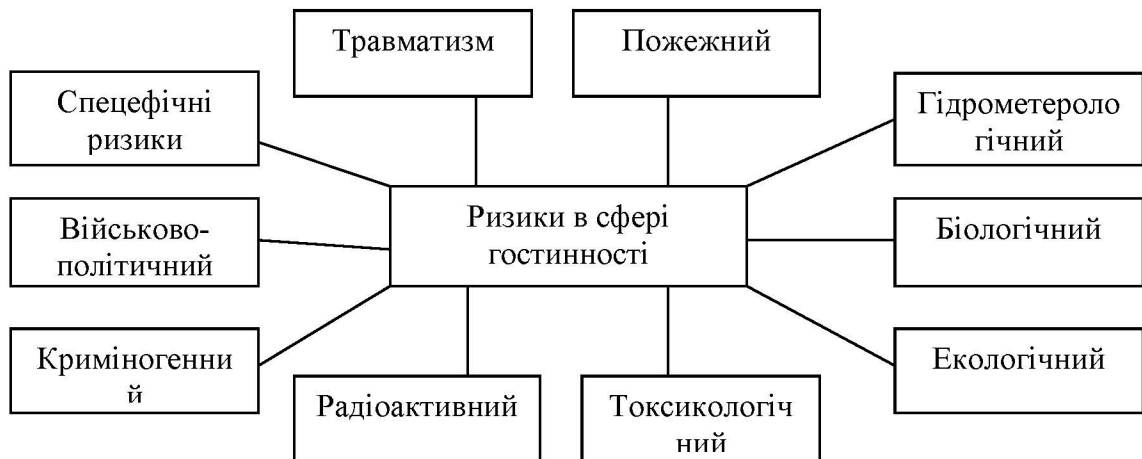


Рисунок 1.5 – Ризики в сфері гостинності

Джерело: складено автором на основі [20]

Експерти «South China Morning Post» склали рейтинг кількості загиблих туристів під час відпустки. За світовою статистикою найпоширенішими причинами смерті туристів є наступні: дорожньо–транспортні пригоди займають перше місце; наркоманія розташовується на другому місці; нещасні випадки на воді становлять третю позицію; алкоголь, що спонукає туристів до ризикованої поведінки, займає четверте місце; тварини вважаються п'ятою причиною смерті туристів, за даними експертів. "Селфі", а точніше, бажання туристів зробити фото на смартфон у небезпечних місцях або ситуаціях, розміщується на шостій позиції. [20, с. 108].

Як бачимо, питання забезпечення безпеки та якості туристичних послуг є актуальним не лише в Україні, а й за кордоном. Якщо глибше розібратися в причинах аварії, то виявляться обставини, пов'язані з недостатньою якістю організації туристичного відпочинку або так званим людським фактором. Байдужість, неухважність чи необізнаність когось може призвести до сумних наслідків, тому непрофесіоналізм співробітників також становить особливий ризик. У свою чергу, професійна майстерність це психологічний стан, який проявляється у високому рівні знань, навичок, умінь та важливих професійних якостей, що сприяють успіху людини у її професійній діяльності [12, с. 54]. Професійні навички означають, що працівник засвоїв вимоги і стандарти,

необхідні для фахівця, що працює в даній сфері діяльності, і може самостійно виконувати професійну діяльність, у тому числі на творчому рівні.

Отже, аналіз цього підпункту надав нам різне тлумачення поняття безпеки, дав ознайомитися з класифікацією безпеки, яку роль вона відіграє в житті людини, з джерелами можливих ризиків для гостей у сфері гостинності та туризму, і як краще уберегтися від них. Також було надано рекомендації як правильно забезпечити клієнтів в готелях або ресторанах, та як все ж таки діяти в разі виникнення ризику.

1.2. Вплив пандемії COVID–19 на індустрію гостинності

В епоху ринкової економіки для успішної роботи та розвитку підприємств необхідний пошук нових інноваційних методів виробництва, випуск нової продукції та надання послуг. Такі процеси можна спостерігати і в готельно–ресторанному секторі, де головна мета – отримання прибутку. Джерелами прибутку є надання якісних послуг, таких як комфортне проживання, високоякісне харчування, транспортні послуги та широкий спектр додаткових сервісів [10]. Розвиток готельно–ресторанного бізнесу в Україні – це прибуток для держави, створення нових робочих місць та покращення соціально–економічної ситуації. Але пандемічна криза зупинила і регулярну роботу цього бізнесу. Велика кількість підприємств змушена була припинити свою роботу у сфері туризму та готельно–ресторанного бізнесу, багато з них опинилися на межі банкрутства. Але тим, хто залишився, було необхідно пристосуватися до нових умов існування. Згідно з аналітиками, готельний сектор виявився одним з найбільш постраждалих, з початку 2020 року спостерігалось зниження потоку туристів у Києві на 90% порівняно з аналогічним періодом 2019 року. Згідно з даними Асоціації індустрії гостинності України, у 2019 році було зареєстровано близько 20 мільйонів поїздок по всій країні, а в 2020 році активний туристичний рух спостерігався

лише в січні (під час лижного сезону) [9]. Після введення карантинних заходів багато готелів і ресторанів були змушені призупинити роботу, скоротити кількість співробітників і відправити інших у подовжену відпустку, багато з них за власний рахунок.

Постраждали різні категорії готелів і ресторанів, від малих до великих, глобальних готелів і ресторанів. Виявилося, що більш стабільними є ті підприємства, які вже мають репутацію на ринку послуг та здатність адаптуватися до умов карантину та запропонувати новий набір додаткових послуг. При цьому, чим менший сегмент цього ринку, тим вищий рівень завантаженості готелів і ресторанів, які залишаються [4]. Науково–технічний прогрес не стоїть на місці, з кожним роком з'являється все більше нових послуг і заходів, які роблять окремі компанії більш конкурентоспроможними і допомагають їм зайняти значну частину цього ринку. Використання новітніх технологій, підвищення кваліфікації персоналу готельного бізнесу, інноваційні підходи та досвід інших країн світу дозволяють готельєрам підвищувати ефективність бізнесу, якість послуг та надання нових послуг. І ті підприємства, які зараз можуть розвивати нові напрямки та стратегії, займають ще більший сегмент ринку. Зараз у готельно–ресторанному бізнесі спостерігається жорстка конкуренція, ресторатори та готелі пропонують нові послуги, тематичне оформлення номерів, ексклюзивні вечірки, дні народження, весілля, фотографії, послуги конференц–залу тощо [50]. Технології постійно розвиваються, бізнес–тенденції та стратегії змінюються. Серед пріоритетних напрямів управління змінами в сучасному діловому світі виділяють такі напрямки, зазначені на (рис. 1.6)

Реінжиніринг – це комплексний підхід до управління змінами, який передбачає радикальну реструктуризацію організаційної структури підприємства, з метою покращення його результатів діяльності [30].



Рисунок 1.6 – Напрями управління змінами

Джерело: складено автором на основі [30]

Основна мета реінжинірингу – пережити у надзвичайних обставинах. Витримувати та дотримуватися карантинних заходів під час пандемії – це складна ситуація, що вимагає екстремальних зусиль. Реінжиніринг дозволяє знизити витрати, розширити бізнес шляхом впровадження інновацій та переходу на новий технологічний рівень компанії з метою її подальшого розвитку [30]. Щоб відповідати сучасним тенденціям, а особливо під час пандемії, розташування готелів і ресторанів має бути іншим, ніж раніше. Наприклад, впровадження реінжинірингу в готельному бізнесі передбачає повну або часткову зміну умов праці, введення нових послуг та технологій. Готелі повинні адаптуватися до сучасних потреб, бути унікальними та відрізнятися одне від одного, бути готовими до нових умов проживання під час карантину та після нього, забезпечуючи новий додатковий спектр необхідних послуг [19]. По–перше, в умовах пандемії готелі можна розділити за класами, наприклад: «економ», «стандарт», «люкс». Мабуть, ще й дуже зручно ділити по відмінках. Для споживачів класу люкс, які готові платити за сервіс, охорону та додаткові послуги, готелі пропонують ексклюзивні двоповерхові номери з дорогими меблями, виходом на дах і зоною для барбекю або зимового саду, де можна замовити різні види харчових продуктів і напоїв. Ці кімнати повністю розділені, мають басейн або сауну, каміни,

можуть мати окремі ліфти та інші додаткові послуги. Окремо в будинку виділяють кімнати класу «стандарт», це кімнати з балконами або лоджіями, в них може бути камін або зелена зона і санвузол. Мати одну–дві кімнати та окремий вихід на вулицю для мінімізації контактів та дотримання карантинних вимог. Окремий режим для номерів класу «економ», які також повинні мати окремий вихід для безпеки людей. Вони можуть бути меншого розміру, без камінів і зелених зон, але з дотриманням усіх інших нормальних умов, туалетів і ванних кімнат.

Всі приміщення різного класу повинні бути обладнані системою клімат–контролю для тривалого перебування в будівлі та циркуляції повітря, ліфтами для подачі їжі, при необхідності від контакту з працівниками та іншими мешканцями, а також дезінфекційними рамками [49]. Зараз, коли будь–який бізнес, який хоче отримувати прибуток і мати стабільне фінансове становище, він повинен надавати широкий спектр послуг і мати конкурентну перевагу, щоб зайняти більшу частину ринку. А також мати щось ексклюзивне, щось унікальне. Наприклад, готель має можливість власного хлібопекарного цеху, де виготовляються екологічні хліб та булочки за авторським рецептом [30]. При цьому цю випічку можуть продавати не тільки гостям готелю, а й будь–якому жителю. Або мати ексклюзивну кондитерську, яка замовляє торти, печиво та авторські торти за унікальною рецептурою з натуральних інгредієнтів. Ця випічка може прославити цей готель, зробити його унікальним. Це може бути шоколадна крамниця, яка виробляє екологічно чистий шоколад і цукерки. За оригінальним рецептом, який не гірший за швейцарський. Або, наприклад, у готелі працює цех, де виробляються натуральні муси і торти з морозива, призначені для осіб, які мають діабет або дітей, хворих на цукровий діабет, а також низькокалорійні та спеціальні страви згідно з унікальними рецептами. Цей цех принесе власникам додаткові доходи завдяки наданню нових послуг [30].

Наприклад, метод бенчмаркінгу використовується як один із способів, що полягає у пошуку та аналізі успішних компаній–конкурентів з метою впровадження їх найкращих практик і покращення власної роботи. Використання бенчмаркінгу є необхідним для підвищення якості послуг та досягнення конкурентних переваг з метою завоювання більш широкого сегмента ринку. Компанія «Кейтерінг Дніпро» є прикладом успішної реалізації бенчмаркінгу в сфері ресторанного бізнесу [39]. Поняття "кейтеринг" відноситься до надання послуг для організації та проведення святкових подій, від замовлення здорової та смачної їжі, від невеликого фуршету до організації великого свята з орендою яхти, будинку і, можливо, цілого замку. Кейтеринг на свіжому повітрі – це ідея, заснована на мобільності, організаційних і професійних ноу–хау співробітників. Це така повна організація роботи, яка включає фрахтування літака чи катера, ексклюзивне оформлення, флористику, обслуговування та охорону всього заходу. Це крок до європейського рівня послуг, які пропонує компанія «Кейтерінг Дніпро» для розвитку загального харчування міста, ще одне джерело додаткового доходу для ресторанного бізнесу. Краудсорсинг – це процес делегування конкретних виробничих завдань невизначеній групі людей, здійснюваний на основі публічної оферти без укладання трудового договору [25]. Технології краудсорсингу – «ефективний і цікавий інструмент, який використовується для вирішення бізнес–завдань. У маркетинговій діяльності підприємств ця маркетингова стратегія крауд–маркетингу включає управління споживачами в мережевих спільнотах, таку комунікаційну модель управління споживачами в мережі та методи продажу в Інтернеті» [25]. В результаті стратегії краудмаркетингу ми отримуємо клієнта–партнера. У краудсорсингу вам не потрібно ні за що платити (або платити мінімальну суму). Вся робота виконується професіоналами–любителями безкоштовно або за невелику доплату, вони створюють контент, вирішують конкретні проблеми та проводять дослідження. Реалізація цієї стратегії неможлива без Інтернету.

Наприклад, ресторани можуть скористатися краудсорсингом, використовуючи свої популярні веб-сайти та платформи споживачів послуг, щоб залучити нові, унікальні ідеї для впровадження нових страв або технологій у свій бізнес. Шляхом проведення онлайн-конкурсів можна знайти переможців і отримати нові ідеї або продукти. Переможець буде винагороджений грошовою сумою за найкращу пропозицію, а нова страва або технологія можуть бути названі на його честь. Користувачі послуг ресторану можуть внести значні зміни в бізнес і отримати додатковий дохід. Навіть у суворих карантинних умовах, люди як і раніше потребують роботи і можливостей для відпочинку [37]. У зв'язку з постійним стресовим станом більшості громадян необхідно якісно та комфортно відпочивати. Багато людей зовсім без роботи, хтось залишається з частковим заробітком чи додатковою роботою, хтось їде у тривалу відпустку за власний рахунок. Тому сфера послуг, зокрема туристичні послуги та готельно-ресторанний бізнес, будуть затребувані громадянами та туристами, нехай і невеликими, але ці послуги в сучасних умовах потребують нової якості. Наприклад, за допомогою техніки. Технологія – це комплексний набір методів, процедур і операцій, які використовуються для виробництва, добування, зміну сировини, матеріалів, напівфабрикатів або виробів з метою отримання продукції з певними характеристиками якості [24]. На даний момент існує три головних види технологій обслуговування, які виділено на (рис. 1.7) [36].

- потокові лінії, здобули популярність завдяки всім відомій корпорації McDonald's;

- самообслуговування, це технологія використання різноманітних автоматів і заправок;

- індивідуальний підхід.

В умовах пандемії та карантину, особистий підхід стає все більш популярним у готельно-ресторанному бізнесі. Прикладом цього

індивідуального підходу може послужити робота великих компаній галузі послуг, таких як мережа готелів «J.W. Marriott» [26].

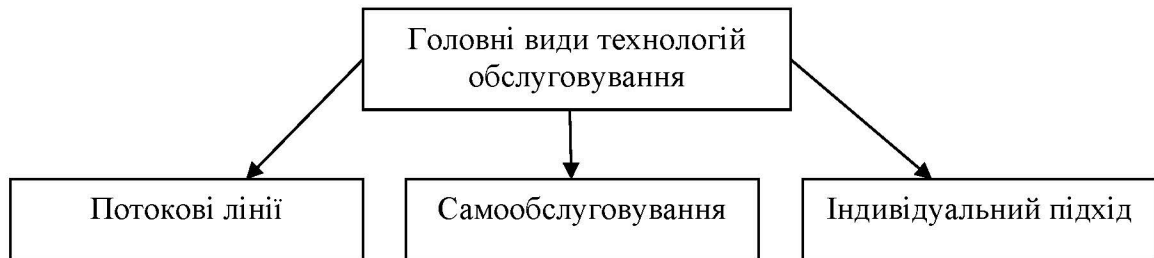


Рисунок 1.7 – Головні види технологій обслуговування

Джерело: складено автором на основі [36]

Мережа першокласних готелів «J.W. Marriott» є гідним конкурентом найдорожчих готелів світу. Послуги включають приватні спа-процедури, персональних тренерів, басейни та номери класу люкс. Мережа готелів «J.W. Marriott» розташовані в 75 містах світу, включаючи Нью-Йорк (колишній Ессекс), Лос-Анджелес, Гонконг, в містах Азербайджану, Кувейту та інших містах. У цих розкішних готелях, окрім стандартів, які задовольняють різні смаки і вимоги, можна насолодитися адекватним рівнем безпеки. Однак спалах коронавірусу призвів до реформ на світовому та українському готельному ринках. Багато людей більше не мандрують та не пересуваються так вільно, як до пандемії. Крім того, пандемія вплинула не лише на доходи готельєрів, але й на доходи туристів. Те, що раніше було основним для туристів, таке як ціна готелю та його розташування, тепер має меншу вагу. Опитування, проведене «Skyscanner» серед 2300 мандрівників з усього світу, показало, що нові санітарні стандарти та збереження соціальної дистанції зараз є найважливішими [45]. Згідно з результатами опитування: більше половини туристів уникають загальних ванних кімнат та інших місць громадського користування в готелях, вважають за краще їсти на вулиці, більше 70% туристів вважають, що гігієнічні та санітарні заходи стали дуже

важливими. Але індивідуальний підхід не важливий, коли обслуговуючий персонал і менеджери можуть запропонувати кожному мандрівнику те, що він хоче. Від особистих тренерів, масажистів до катання на яхтах і дайвінгу, а також інших місць, таких як лижі та гольф. В даний час дуже популярний замський формат готелів, особливо у всіх котеджних місцях [33]. Протягом пандемії та періоду карантину, попит на такі форми розваг особливо високий серед осіб з вищим ніж середнім рівнем достатку, які переконані, що провести карантин за міськими межами є кращим варіантом. Зараз важливо запропонувати ці види діяльності нашим гостям в Україні, і все це можна зробити в наших готелях. А мальовничий формат сільської місцевості, особливо в Закарпатті, Львові, Тернополі, Харкові, Одесі, Дніпрі, Херсоні та інших містах, безперечно, приваблює потенційних туристів.

Щоб уникнути непотрібних контактів і зберегти дистанцію, багато готелів розширюють спектр цифрових послуг, які наведено на (рис.1.8).

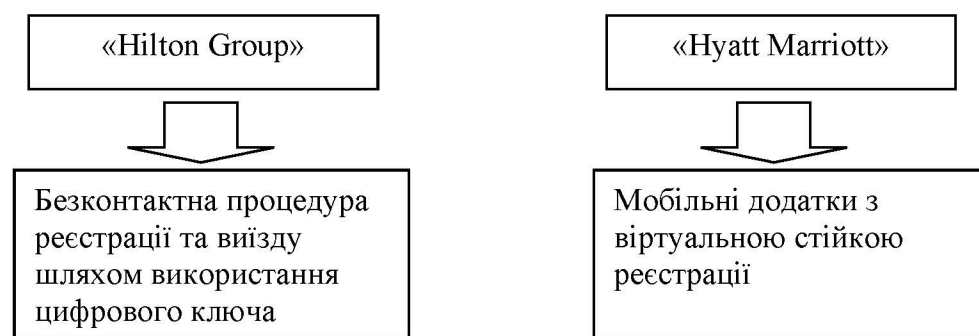


Рисунок 1.8 – Інноваційні введення готелів

Джерело: створено автором на основі [44]

На (рис.1.8) зазначено, як «Hilton Group», пропонує безконтактну процедуру реєстрації та виїзду шляхом використання цифрового ключа. Інші готелі, включаючи «Hyatt Marriott», розробляють свої мобільні додатки, які функціонують як віртуальні стійки реєстрації. Всі необхідні дії, такі як реєстрація та замовлення обслуговування номерів, можна виконати через ці

додатки [12]. Раніше електронні платежі були дуже безпечними, а тепер після пандемії вони, ймовірно, стануть основним способом оплати. Все це буде частиною якості обслуговування, без якого неможлива діяльність цього бізнесу. Якість обслуговування є найсуттєвішим фактором, який визначає стабільність готелів і ресторанів та забезпечує їх тривале існування. Вона є основним джерелом успіху в цій галузі. Клієнтське задоволення виступає як оціночний критерій якості обслуговування і відображає відповідність між очікуваннями клієнта і отриманим результатом. Мірою задоволення клієнта служить його бажання повернутися знову і рекомендувати це місце своїм друзям і знайомим [42, с. 19]. Зараз необхідно, що для готельного бізнесу дуже складне завдання зберегти інфраструктуру в робочому стані, постаратися не допустити збитків або скоротити штат до мінімуму. У той же час «вихід на нуль» зараз виглядає дуже успішною стратегією і для багатьох практично нездійсненою. Найнебезпечнішим є невідомість і невизначеність ситуації, з якою стикаються не лише готелі, а й увесь бізнес. Потрібні важливі зміни. Нове житло, є всі можливості переосмислити весь процес проживання в готелі та запропонувати гостям абсолютно новий досвід [22].

Проаналізувавши цей підрозділ, можна побачити як вплинув COVID-19 на індустрію гостинності за ці роки. Було розглянуто напрями управління змінами та їх характеристика. Виділено три головні види технологій обслуговування. Було проаналізовано опитування як все ж таки COVID-19 вплинув на можливість подорожувати, та що тепер важливо для гостей в індустрії гостинності. Також було розглянуто, які нововведення в готельній сфері стали дуже вдалимими при пандемії, та які залишаться актуальними і після неї.

1.3 Фактори впливу карантинних обмежень на розвиток та функціонування індустрії гостинності

Світова криза в туристичній сфері не оминула і Україну. Асоціація готелів і курортів України (СІКЛ) провела дослідження щодо впливу COVID–19 на готельну індустрію України. Так, у 93% випадків було зафіксовано зниження загального доходу в готельно–ресторанному бізнесі. Зокрема, у 21% готелів зниження доходу становило 25–40%, у 33% – 40–60%, а в 30% – більше 60%. Тільки 4% готелів зафіксували зростання річного доходу, а в 3% він залишився на попередньому рівні [5].



Рисунок 1.9 – Заходи вжиті готелями

Джерело: створено автором на основі [41]

Виходячи з вище наведеного (рис. 1.9), можна побачити, які заходи були вжиті готелями, а саме: зменшення кількості працівників (66%), зниження цін (75%), поліпшення продуктів та послуг (63%), впровадження цифрових та маркетингових інструментів (33%), надання альтернативних послуг (наприклад, оренда приміщень під офіси) (1/3) і зміна призначення деяких приміщень (7%) [41]. «Horwath HTL Hungary» та «Ukrainian Hotels and Resorts Association UHRA» в 2020 році було проведено національне онлайн–опитування, щоб вивчити відношення українських готелів до карантинних заходів і їх реакцію на нові обмеження в галузі. В опитуванні взяли участь 122 готелі з середньою кількістю номерів 72. Загалом, на початок 2019 року в

Україні було 3165 готелів і мотелів (не враховуючи хостелі, санаторії та гуртожитки). Суворі карантинні обмеження, включаючи обмеження на поїздки, зокрема в'їзд іноземців, відсутність фінансової підтримки для паралітичних працівників та глобальні зміни в споживацькій поведінці, викликають коротко- та середньострокові виклики для менеджерів готелів і власників. Це може призвести до нової хвилі звільнень, припинення інновацій і нових проектів, що завдасть ще більшої шкоди галузі [46].

Проте основним і найважливішим фактором, що впливає на конкурентоспроможність готельного господарства, є працівники. Кожен із потенційних клієнтів готелю має свої специфічні вимоги щодо рівня, якості та набору послуг, що пропонуються, і жоден готель не в змозі передбачити та задовольнити всі побажання споживача, а лише професійний персонал готелю здатний задовольнити вимоги замовника. Тому при розробці стратегії обслуговування споживачів готельних послуг слід приділяти увагу підбору професійного персоналу та постійному підвищенню його кваліфікації. Компанії "Colliers International" та "Vertex Hotel Group" провели дослідження ринку готельної нерухомості в Україні з метою аналізу впливу епідемії Covid-19 на сегмент готельного розміщення. Дослідження було проведено протягом 20–21 березня 2020 року і в ньому взяли участь 205 представників готельного бізнесу з різних регіонів України. За результатами опитування, переважна більшість респондентів (96%) зазначила різке зниження попиту починаючи з 13 березня 2020 року. В результаті цього, 85% респондентів вже закрили свої заклади, планують зачинятися або розглядають таку можливість. Зазначено, що серед учасників опитування, які представляють 5-зіркові готелі, 42% заявили, що незалежно від обставин не мають наміру закривати свої заклади [23, с. 141]. Відповідно до дослідження, проведеного «Colliers International» (Україна) та «Vertex Hotel Group», карантинні обмеження, що тривали з 13 березня по 3 квітня 2020 року, призвели до значних фінансових збитків, які зазначено на (рис.1.10) [40].

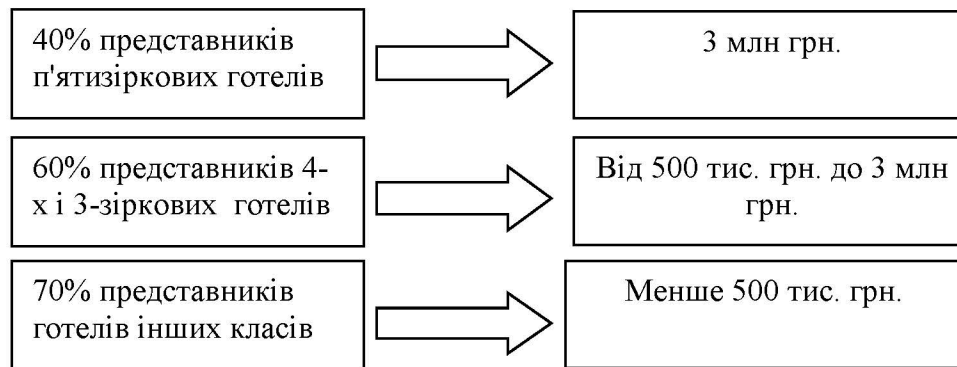


Рисунок 1.10 – Фінансові збитки

Джерело: створено автором на основі [23, с. 141]

Згідно з опитуванням, 40% представників п'ятизіркових готелів зазначили збитки на рівні понад 3 млн грн, тоді як 10% вказали на збитки понад 8 млн грн. Більшість (60%) представників 4-х і 3-зіркових готелів оцінили економічні збитки від пандемії оцінюються від 500 тис. грн. до 3 млн. грн. Зокрема, 70% опитаних представників готелів інших класів зазначили, що їх збитки становлять менше 500 тис. грн [23, с. 141]. Приблизно 30% представників готелів, що були опитані і мають понад 100 номерів, повідомили про необхідність здійснити звільнення працівників у діапазоні від 50 до 150 осіб. Крім того, 45% заявили, що їм доведеться скоротити кількість робочих місць до 10 осіб [11].

Більш ніж половина (61%) представників готелів з меншою кількістю номерів (до 50) планують скоротити робочі місця до 10 осіб, тоді як 30% респондентів заявили про звільнення в діапазоні від 10 до 50 співробітників. Понад 77% опитаних представників 5-зіркових готелів вже активно розробляють стратегію для виходу з кризи після закінчення епідемії. У представників готелів вищого класу, основними стратегічними напрямками є розширення на нові ринки та впровадження нових послуг [35]. Майже половина (49%) респондентів, які представляють 4-зіркові та 3-зіркові готелі, ще не визначилися зі стратегією виходу з кризи. З іншого боку, друга половина

займається запуском інноваційних технологій та впровадженням нових послуг для подолання кризової ситуації. 41% представників готелів з 2–зірковим та нижчим рейтингом також ще не мають або працюють над стратегією виходу з кризи. У той же час інші заклади вже прийняли рішення: вони впроваджують нові послуги, інноваційні технології та розширюються на нові ринки, щоб залишатися конкурентоспроможними. Взагалі, опитування керівників готелів показало, що всі заклади розглядають шляхи виходу з кризи. Майже половина готелів вже розробила стратегію розвитку (особливо 5–, 4– та 3–зіркові готелі), а 41% готелів з рейтингом 2 зірки і менше ще не визначилися зі стратегією [44]. Отже, з наведених досліджень стає зрозуміло, що для ефективного функціонування готельного господарства в сучасних умовах необхідне впровадження стратегічного планування, яке враховує зовнішні та внутрішні фактори.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

За результатами першого розділу було розглянуто як пандемія COVID–19 вплинула на готельно–ресторанний бізнес в цілому. Було створено багато нових стратегій для роботи з клієнтами, де вказано, що зараз на перший план стає не комфорт, а безпека здоров'я гостей. Індустрія гостинності все ж не припинила своє існування та намагалась адаптуватися під нові реалії. Яскравими прикладами виступили такі готель, як «Hilton Group», «Hyatt Marriott» які створили безконтактну можливість для гостей реєструватися. Було детально охарактеризовано які напрями змінами є прорітетними зараз. В теоретичній частині було висвітлено різноманітні тлумачення поняття безпеки, надавши можливість краще розібратися у класифікації та ролі її в житті людини. Також було ідентифіковано потенційні джерела ризику для гостей у сфері гостинності, а також надано цінні рекомендації щодо ефективного захисту від них.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕННЯ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВА

2.1 Загальна характеристика підприємства

Базою дослідження управління безпекою на підприємстві стала Екосадиба.

Таблиця 2.1 – Аналіз загальної характеристика підприємства

Назва підприємства	Екосадиба
Юридична назва	ФОП Пелих Р.Є.
Місце розташування	С.Лиськівка Дніпропетровська область
Форма власності	Приватна власність
Тип	Екосадибиба
Призначення	Відпочинок
Режим роботи	10:00 – 21:00

Джерело: створено автором

Садиба розташована на території, яка оточена лісом з хвойних та листяних дерев. Територія екосадиби дуже зелена і простора. Багата флора дарує відчуття спокою і умиротворення, нагадуючи про нерозривний зв'язок людини з природою. Вся ділянка розпланована таким чином, що вона відокремлена від села. З одного боку, ліс, із запашний ароматом хвої, з іншого – поле з безкрайними луками.

Люди приїжджають сюди, щоб відпочити від шумного міста та подихати свіжим повітрям на повні груди. Краса сільської місцевості, близькість річки, зелені ліси, квітучі садиби, щебет птахів та відсутність стресів і метушні позитивно впливають на самопочуття людини, зміцнюючи її морально і фізично.

Під час ознайомлення з напрямками діяльності екосадиби виявлено різні види послуг, які надаються та напрями діяльності підприємства.

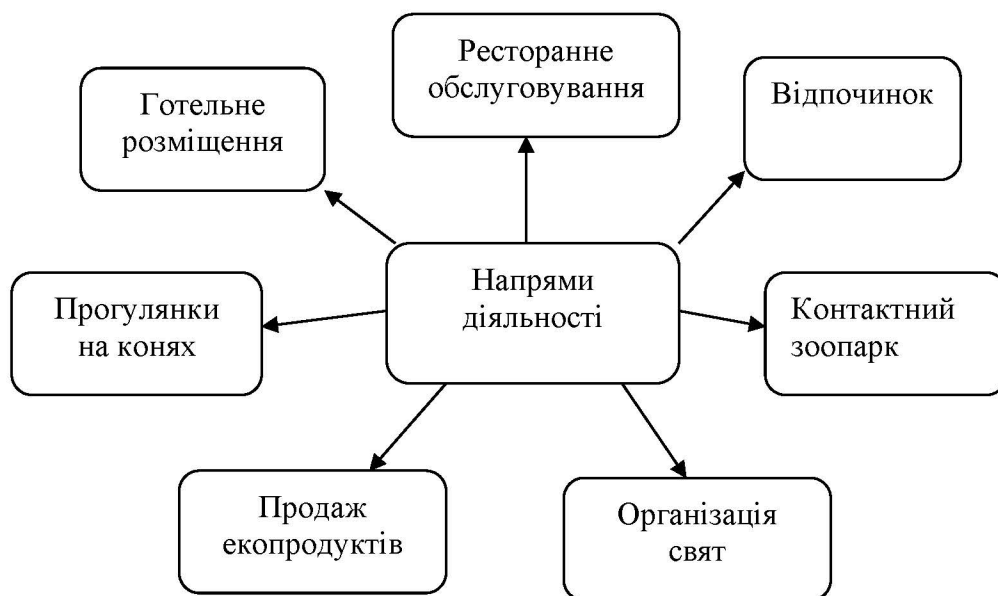


Рисунок 2.1 – Напрями діяльності Екосадиби

Джерело: створено автором



Рисунок 2.2 – Послуги екосадиби

Джерело: створено автором

Готельне розміщення, що забезпечує комфортне проживання гостей у котеджах. Кожен котедж обладнаний усіма необхідними зручностями для комфортного перебування гостей. Вони можуть варіюватись за розміром, рівнем комфорту та послугами, що надаються. Для створення комфортного проживання у будинку важливим є функціональний розподіл його приміщень: для сну, відпочинку і розваг, приготування і прийняття їжі, вітальня. Основні

вимоги до кімнат–спалень – зручність, тиша, гігієнічні умови проживання. Кожен котедж створений з метою забезпечити максимальний комфорт і затишок для гостей. Вони мають зручні меблі, сучасні санітарні вузли, телевізори та безкоштовний Wi-Fi для забезпечення зручного перебування гостей. Вибір і розмаїтість котеджів дозволяють гостям знайти оптимальну опцію, що відповідає їхнім потребам та бажанням під час перебування в екосадибі.

Ресторанне обслуговування є ще одним основним напрямом діяльності екосадиби. Ресторан пропонує широкий вибір страв, які охоплюють місцеву та світову кухню. Гості можуть насолоджуватись сніданками, обідами та вечерею в залі або на терасі з чудовим краєвидом.

У ресторані екосадиби великий акцент ставиться на якість і свіжість продуктів. Кухарі професійно готують страви, використовуючи найкращі інгредієнти. Ресторан пропонує різноманітні страви, включаючи страви з м'яса, риби, овочів, десерти та напої. Гості можуть насолоджуватись гастрономічними шедеврами, які відображають унікальність і смак місцевої кухні.

Окрім смачної їжі, важливим елементом ресторанного обслуговування є уважне та професійне ставлення до гостей. Команда ресторану надає якісне обслуговування, забезпечуючи комфорт і задоволення кожного гостя. Персонал ресторану проявляє увагу до дрібниць, забезпечуючи приємну атмосферу та незабутні враження під час відвідування. Гості можуть насолоджуватись смаковими відкриттями та проводити час у приємній атмосфері ресторанного залу чи на відкритій терасі, насолоджуючись красою навколишнього природного середовища.

Підприємство екосадиби також пропонує розширений спектр додаткових послуг, які призначені для забезпечення розваг та відпочинку для гостей. Ці послуги доповнюють основний відпочинковий досвід і надають можливості для активного та релаксаційного проведення часу.

Організація екскурсій є однією з додаткових послуг, яку надає підприємство. Гості мають можливість досліджувати навколишню місцевість. Екскурсії можуть бути організовані як індивідуальні, так і групові.

Катання на конях. Це можуть бути індивідуальні прогулянки територією або катання на відкритій місцевості. Для тих, хто вже вміє їздити верхи пропонується 3 варіанти катання, а саме ходьба, рись або галопом. Для новачків в данному виді спорту є навчання та кільцева пробіжка. Також є катання для дітей на поні.

Для створення незабутніх вражень, екосадиба дає місце для проведення урочистих заходів. Це можуть весілля, дні народження, банкету, корпоративи тощо.

Продаж екопродуктів. Продаж продуктів та послуг екосадиби: Екосадиба може пропонувати свою продукцію, таку як свіжі органічні продукти, молочні або м'ясні продукти.

Характеристика послуг, наданих в екосадибі, відповідає категорії та класу підприємства, що дозволяє забезпечити різні рівні комфорту, обсягу послуг та якості обслуговування для гостей. Залежно від класу підприємства, його стандартів та позиціонування, екосадиба може надавати різні рівні послуг і задовольняти потреби різних категорій клієнтів.

Незалежно від класу, екосадиба прагне створити незабутній відпочинок та задоволення для своїх гостей. Це досягається шляхом надання якісних послуг, уважного обслуговування та створення приємної атмосфери. Це означає, що екосадиба працює над забезпеченням індивідуальних потреб різних категорій клієнтів. Наприклад, вищий клас підприємства може знімати котеджі з розширеним набором зручностей, міні-баром, телевізором та кондиціонером. Нижчий клас може отримати комфортабельні номери з основним набором зручностей.

В будь-якому випадку, метою екосадиби є забезпечити гостям незабутній відпочинок, високу якість обслуговування та задоволення їх

потреб. Комбінація різних рівнів комфорту, обсягу послуг та якості обслуговування дозволяє екосадибі привернути та задовольнити широке коло клієнтів, створюючи незабутні враження та позитивний досвід перебування[16].

Щодня заклад відвідує багато гостей, на (рис. 2.3) зазначенно завантаженість Екосадиби, яка була складена на основі власних спостережень.

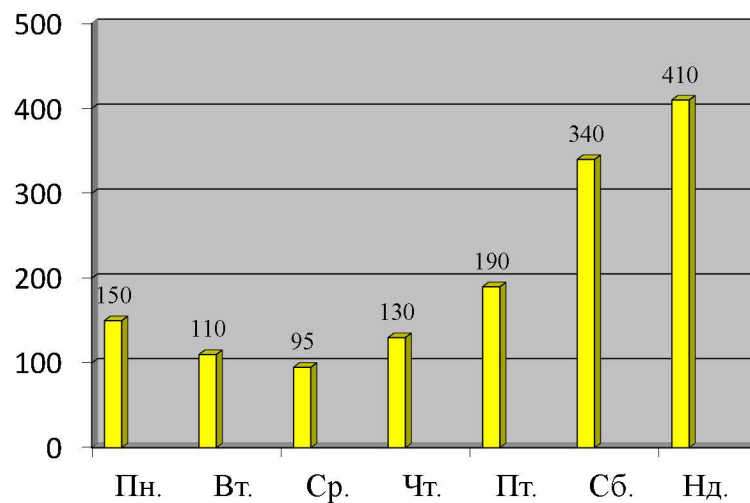


Рисунок 2.3 – Завантаженість Екосадиби на тиждень (людей)

Джерело: складено автором

Екосадиба є багатофункціональним готельно–ресторанним підприємством, яке надає широкий спектр послуг своїм гостям. Основними послугами є готельне розміщення, де гості можуть насолоджуватись комфортним проживанням у котеджах, ресторан екосадиби, який пропонує багатий вибір страв місцевої кухні, а також забезпечує високий рівень обслуговування. Крім того, підприємство дає широкий спектр додаткових послуг. В цілому, екосадиба створює комфортні умови для відпочинку та задоволення потреб гостей, надаючи різноманітні можливості для незабутнього відпочинку та розваг.

Під час дослідження було виявлено основні наслідки пандемії для зеленого туризму в цьому регіоні, які включають наступні аспекти:

1.Обмеження мобільності: Уряд України ввів обмеження на міжнародний та внутрішній туризм, включаючи закриття кордонів та введення карантинних заходів. Це призвело до зниження кількості туристів, які відвідують регіон Благодатне, а також до зменшення міжнародного туристичного потоку.

2.Скасування туристичних заходів: Багато запланованих туристичних заходів, таких як фестивалі, екскурсії та природні маршрути, були скасовані або перенесені у зв'язку з пандемією. Це призвело до зниження доступності туристичних пропозицій для відвідувачів.

3. Зменшення популярності масових місць: Внаслідок пандемії багато туристів надали перевагу відкритим просторам та менш населеним місцям, де можна було дотримуватися соціальної дистанції та уникати масових зібрань. Це може призвести до збільшення популярності менш відомих природних місць та заповідних територій у регіоні Благодатне.

4.Економічні труднощі: Зменшення потоку туристів мало серйозний вплив на місцеву економіку [13].

Таблиця 2.2 – Витрати на заробітну плату працівників (1 місяць)

Посада	Скільки чоловік	Витрати на заробітну плату, грн/міс
Адміністратор	1	13 000
Коневод(Жокей)	2	10 000/20 000
Прибиральник	5	7 500/37 500
Садівник	2	5000/10 000
Пастух	2	5000/10 000
Доярка	1	5000
Офіціант	4	8000/32 000
Бармен	2	9 000/18 000
Бухгалтер	1	13 000
Шеф–кухар (завідуючий рестораном)	1	11 000
Кухарі	4	8000/32 000
Покоївка	2	7000/14 000
Охоронець стоянки	2	7000/14 000
Інженер	1	7000
Всього	30	236 500

Джерело: створено автором

З аналізу таблиці можна зробити наступні висновки:

Кількість співробітників в екосадибі становить 30 осіб, які займають різні посади залежно від своїх обов'язків.

Витрати на заробітну плату складають 236 500 гривень на місяць. Ця сума розподіляється між співробітниками відповідно до їхніх посад і кількості працівників на кожній посаді.

Витрати на заробітну плату в екосадибі є значною частиною загальних витрат, але також враховуються інші витрати, такі як комунальні послуги, сировина, амортизація та реклама.

Загалом, висновок полягає в тому, що екосадиба має певну організаційну структуру персоналу, і витрати на заробітну плату є однією з важливих складових фінансових витрат підприємства.

Таблиця 2.3 – Розрахунок поточних витрат на виробничу програму за 2022 рік

Витрати	Сума витрат по кварталах, грн			
	I	II	III	IV
Зарплата	709 500	709 500	709 500	709 500
Комунальні послуги	36 000	31 500	48 000	51 000
Сировина	18 000	15 000	18 000	18 000
Амортизація	57 000	57 000	57 000	57 000
Реклама	30 000	15 000	33 000	33 000
Разом	850 500	828 000	865 500	868 500

Джерело: створено автором

За наведеною таблицею витрат в екосадибі видно, що загальні витрати поступово зростають протягом року. Зарплата становить найбільшу частину витрат і залишається стабільною протягом усього року. Комунальні послуги, сировина та амортизація також залишаються на стабільному рівні. Витрати на рекламу варіюються з кварталу в квартал, з найбільшими витратами в III і IV кварталах.

Пандемія мала значний вплив на життя людей по всьому світу. Звичний спосіб життя був порушений, система охорони здоров'я була перевантажена,

кордони були закриті, школи та підприємства припинили свою роботу, і була потреба в багато інформації для населення та туристичних груп [27]. Для повного відновлення туристичної галузі в Україні необхідно знайти баланс між економічними інтересами країни та безпекою та здоров'ям громадян. Для досягнення цієї мети необхідна активна підтримка держави в сфері туризму та підприємницьких ініціатив, поліпшення якості послуг, зокрема в галузі гостинності, а також посилення маркетингової кампанії, особливо в Інтернеті. Реалізація цих та інших заходів сприятиме розвитку туризму в Україні та зміцненню зв'язку туризму з іншими пріоритетними напрямками соціально-економічного та культурного розвитку окремих регіонів та країни в цілому [38].

Екосадиба, враховуючи складну ситуацію в період карантинних обмежень, повинна мати джерело своїх конкурентних переваг, в основу якого покладено створення нової стратегії, що враховує низку ключових факторів, серед яких: збільшення репутації, лояльність і професіоналізм співробітників, розширення каналів просування продукту та використання ефективних систем управління.

Отже, карантинні обмеження дійсно завдали шкоди як подорожуючим, так і самим закладам готельно-ресторанної сфери, проте є ті, хто все ж таки не відкладав можливість відпочити і такі місця, як наприклад екосадиба дали можливість розвинути внутрішній туризм в Україні і трішки популізувати його для гостей.

2.2. Аналіз іміджевої діяльності Екосадиби

Формування іміджу є одним із основних факторів успішної діяльності будь-якого гостьового підприємства. Це означає створення позитивного сприйняття і образу закладу в очах громадськості та споживачів. Важливість позитивного іміджу полягає в його впливі на ефективність функціонування

підприємства, його здатність займати провідні позиції на ринку та підвищувати конкурентоспроможність [31].

У сучасних умовах формування успішного іміджу підприємства потребує співпраці фахівців з різних галузей, таких як маркетингологи, менеджери, дизайнери, психологи та експерти з піару. Результатом цієї колективної роботи є успішний імідж, який може забезпечити стійкий розвиток підприємства протягом тривалого періоду і є продуктом добре продуманого плану, в якому всі компоненти працюють разом.

Іміджеву діяльність Екосадиби було проаналізовано шляхом проведення заходів, включаючи:

- Проведення SWOT-аналізу, що дозволило виявити сильні та слабкі сторони ресторану, а також можливості та загрози в зовнішньому середовищі.
- Проведення PEST-аналізу, який оцінив вплив політичних, економічних, соціальних та технологічних факторів на діяльність ресторану.
- Проведення анкетування персоналу, щоб отримати їхній внутрішній погляд на підприємство та виявити можливі проблеми або пропозиції щодо його поліпшення.
- Анкетування клієнтів, що дозволило отримати їхню думку та враження про Екосадибу, їх пропозиції щодо поліпшення.
- Аналіз відгуків та оцінок діяльності ресторану в соціальних мережах, щоб відслідковувати публічну думку та сприйняття клієнтів стосовно ресторану і виявити можливі проблеми або можливості для поліпшення його іміджу.

Ці заходи допомогли отримати всебічний аналіз закладу та виявити ключові аспекти, які потребують уваги та можуть бути покращені для досягнення бажаного іміджу і підвищення задоволення клієнтів.

З метою оцінки проблем та рівня організації системи безпеки в Екосадибі було проведено кілька опитувань:

Таблиця 2.3 – SWOT –аналіз екосадиби

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> - Розташуванн - Екологічно чиста територія - Унікальна флора та фауна - Інфраструктура - Унікальність послуг - Екологічна відповідальність - Якісне обслуговування 	<ul style="list-style-type: none"> - Обмежений доступ. - Відеутність бренду - Залежність від сезонності - Обмежені ресурси - Відеутність широкомасштабного маркетингу
Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> - Розширення послуг - Партнерство з місцевими організаціями - Популяризація екологічного туризму - Збільшення свідомості - Розвиток еко–туризму - Розвиток корпоративного сектору - Використання цифрових технологій - Розвиток альтернативних джерел енергії - Розвиток еко–освіти та еко–свідомості 	<ul style="list-style-type: none"> - Конкуренція - Зміни в законодавстві - Природні катастрофи та екологічні проблеми - Економічні фактори - Кризові ситуації - Зміни туристичного попиту - Репутаційні виклики

Джерело: створено автором

- Опитування клієнтів, спрямоване на визначення їх ставлення до системи безпеки та готовності додатково платити за покращення якості системи безпеки (дод. Б).

- Опитування персоналу підприємства, що має на меті оцінити рівень системи безпеки з їхньої точки зору та готовність до додаткового навчання, спрямованого на підвищення безпеки в контексті впровадження нових технічних засобів та додаткових підсистем безпеки (дод.В).

- Опитування експертів, які здійснювали оцінку системи безпеки в Екосадибі в цілому, враховуючи виконання встановлених державних та міжнародних норм.

Спочатку розглянемо результати опитування, проведеного серед клієнтів Екосадиби для виявлення проблем, які вони визначають у системі

безпеки. З метою цього, було проведено анкетування серед 200 осіб, які були клієнтами закладу.

Таблиця 2.4 – PEST –аналіз екосадиби

Політичні фактори (Political):	Економічні фактори (Economic):
<ul style="list-style-type: none"> - Законодавство про екологію - Законодавство та регулятивні вимоги, що стосуються готельно–ресторанного бізнесу в Україні. - Закони та нормативні акти, охорони природи, екологічних стандартів та управління природними ресурсами. - Податкові політики та збори, що можуть вплинути на фінансову стабільність Екосадиби. - Ініціативи та програми уряду, спрямовані на сталий розвиток та збереження природи. - Політична стабільність та зміни в урядових політиках, які мають вплив на готельно–ресторанний сектор 	<ul style="list-style-type: none"> - Туристичний потенціал. - Економічний розвиток регіону - Економічна стабільність та рівень зростання в Україні. - Фінансова стабільність: Макроекономічні фактори, такі як інфляція, курс валют, фінансова стабільність країни, можуть впливати на фінансове здоров'я еко–садиби та її розвиток. - Курс валют та інфляційні тенденції. - Рівень безробіття та доходи населення
Соціальні фактори (Social):	Технологічні фактори (Technological):
<ul style="list-style-type: none"> - Зростання інтересу до екологічного та сталого способу життя. - Екологічна свідомість: Збільшення екологічної свідомості та підвищен - Зміни в смаках, пріоритетах та поведінці споживачів - Демографічні тенденції та склад населення - Тенденції у споживанні здорового харчування та екологічно чистих продуктів 	<ul style="list-style-type: none"> - Використання інформаційних технологій: - Розвиток онлайн–бронювань та платформ для замовлення послуг - Використання технологій автоматизації процесів - Впровадження новітніх технологій у сфері енергоефективності, водоправління, утилізації відходів та інших аспектів - Використання технологій зберігання та обробки даних - Використання сучасного програмного забезпечення

Джерело: створено автором

Під час аналізу найбільш важливих факторів для клієнтів при виборі підприємства, були отримані такі результати: вартість проживання була важливою для 72% клієнтів, рівень комфорту – для 31%, якість обслуговування – для 68%, їжа – 28%, а безпека – для 67% клієнтів.

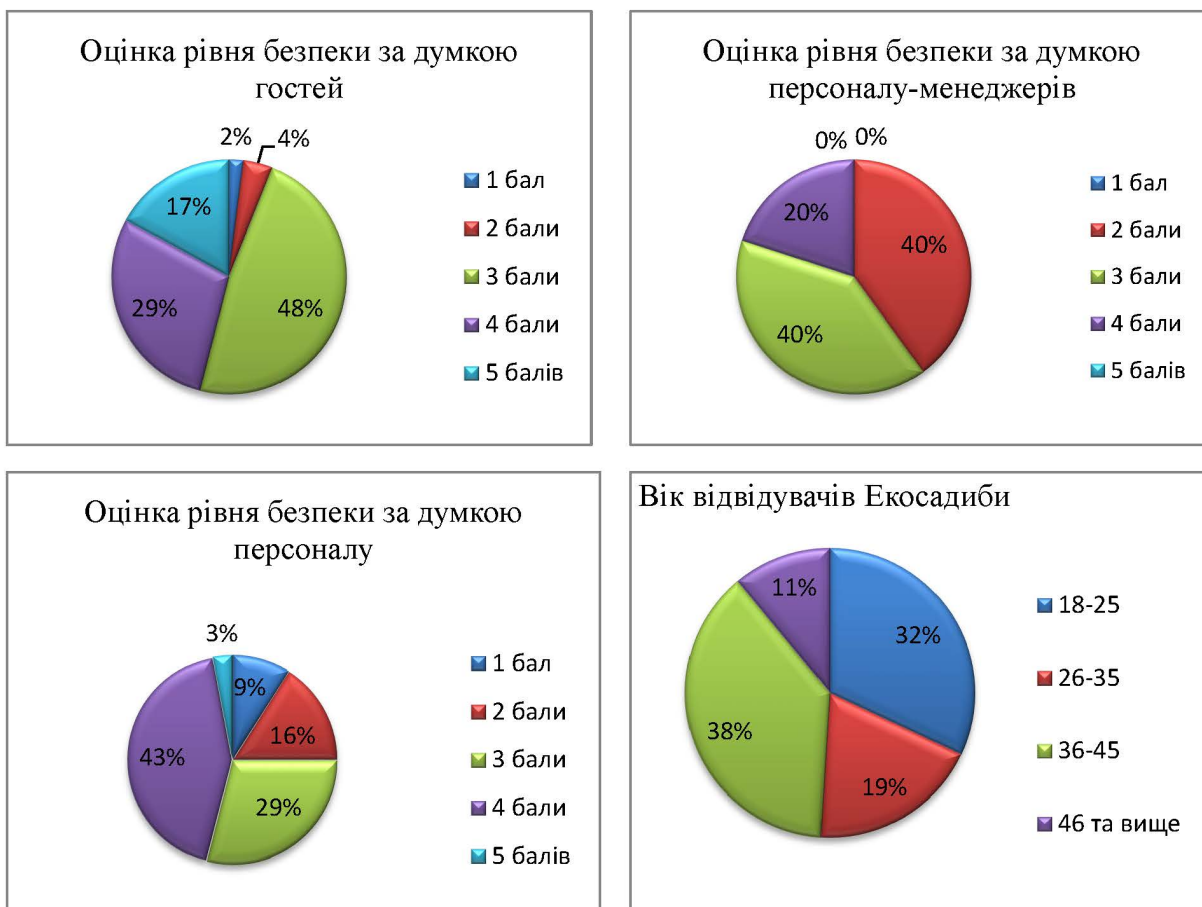


Рисунок 2. 4 – Результати анкетування

Джерело: створено автором

Таблиця 2.5 – Результати анкетування гостей

Що для Вас найважливішим при виборі закладу для відпочинку	<ol style="list-style-type: none"> 1. Якість обслуговування 2. Їжа 3. Ціни 4. Комфорт 5. Безпека 6. Гарний вигляд території 7. Можливість відпочинку з дітьми 	
Як ви дізналися про Екосадибу	Інтернет	24%
	Порадили друзі/знайомі	76%
Наскільки важливим аспектом для Вас є безпеки в закладі? (від 1 до 5)	1	0%
	2	2%
	3	6%
	4	18%
	5	74%
Вкажіть недоліки закладу	<ol style="list-style-type: none"> 1. Відсутність охорони 2. Оновити ремонт в будинках 	

Джерело: створено автором

Таблиця 2.6 – Результати анкетування співробітників

Які інциденти зустрічалися на території Екосадиби через погану безпеку?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Крадіжки 2. Бійки 3. Псування майна на території 4. Погане ставленн до тварин 5. Вандалізм 	
Чи бачите Ви потребу охорони території та встановлення відеоспостереження	Так	87%
	Ні	13%
Які чинники впливають на вашу відчутну безпеку та комфорт під час роботи?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Підтримка від керівництва та колективу 2. Навчання наданню першої допомоги та реагування на екстрені ситуації. 3. Якість і стан робочого середовищ 4. Належні умови роботи 5. Відпочинок 6. Повідомлення про потенційні ризики та протоколи дій у разі надзвичайних ситуаці 	
Які заходи безпеки ви вважаєте найбільш важливими для ефективної роботи та забезпечення безпеки гостей?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Охорона території 2. Встановлення систем відеоспостереження 3. Встановлення систем пожежної безпеки 4. Проведення тренувань та навчання персоналу з протидії надзвичайним ситуаціям. 5. Дотримання санітарних вимог при приготуванні їжі та прибиранні номерів 	

Джерело: створено автором

Таким чином, видно, що рівень безпеки не є основним критерієм при виборі готелю для клієнтів, проте він все ж має важливе значення. Тому необхідно приділяти підвищену увагу вдосконаленню системи безпеки. Також, була проведена оцінка рівня безпеки з точки зору думок опитаних клієнтів. При оцінці рівня безпеки в Екосадибі, клієнти поділили її таким чином: 17% вважають його високим, 77% – середнім, а 6% – низьким рівнем.

Таблиця 2.7 – Результати анкетування співробітників–менеджерів

Які інциденти зустрічалися на території Екосадиби через погану безпеку?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Крадіжки 2. Бійки 3. Псування майна на території 4. Погане ставленн до тварин 5. Вандалізм 	
Чи бачите Ви потребу охорони території та встановлення відеоспостереження	Так	87%
	Ні	13%
Які чинники впливають на вашу відчутну безпеку та комфорт під час роботи?	<ol style="list-style-type: none"> 7. Підтримка від керівництва та колективу 8. Навчання наданню першої допомоги та реагування на екстрені ситуації. 9. Якість і стан робочого середовищ 10. Належні умови роботи 11. Відпочинок 12. Повідомлення про потенційні ризики та протоколи дій у разі надзвичайних ситуаці 	
Які заходи безпеки ви вважаєте найбільш важливими для ефективної роботи та забезпечення безпеки гостей?	<ol style="list-style-type: none"> 6. Охорона території 7. Встановлення систем відеоспостереження 8. Встановлення систем пожежної безпеки 9. Проведення тренувань та навчання персоналу з протидії надзвичайним ситуаціям. 10. Дотримання санітарних вимог при приготуванні їжі та прибиранні номерів 	

Джерело: створено автором

Отже, наступною складовою аналізу було опитування персоналу Екосадиби та оцінка їхніх думок щодо рівня безпеки. Було опитано 30 осіб. В результаті проведеного опитування виявлено, що 3% опитаних оцінюють рівень безпеки в готелях як високий, 67% – як середній, а 30% – як низький. Отримавши ці дані, бачимо, що рівень безпеки є не високим, а отже керівництво повинно прислухатися до думки своїх співробітників та виправити цю ситуацію.

2.3. Оцінка класифікації безпеки на підприємстві

Важливою складовою дослідження було оцінювання думок експертів, представників дослідницької компанії, щодо оцінка рівня безпеки та технологічного забезпечення цих принципів. З аналізу можна зробити висновок, що загальна система безпеки в Екосадибі не відповідає вимогам міжнародних стандартів та сучасним технологіям забезпечення безпеки.

Таблиця 2.8 – Результати оцінки класифікації безпеки

Вид безпеки	Вагомість	Експертна оцінка (від 1 до 5)				Середнє значення	З поправкою на вагу
		1	2	3	4		
Політична безпека	0,1	3	3	4	4	3,5	35%
Екологічна безпека	0,2	5	5	5	5	5	10%
Фінансова безпека	0,1	3	4	4	4	3,75	37,5%
Соціальна безпека	0,1	3	3	3	3	3	30%
Безпека інформаційного середовища	0,1	3	2	3	2	2,5	25%
Забезпечення безпеки медичного обслуговування	0,1	4	5	5	4	4,5	45%
Безпека наданих послуг	0,2	4	4	4	5	4,25	85%
Безпека об'єктів індустрії гостинності та обладнання	0,1	4	4	4	3	3,75	37,5%

Джерело: створено автором

За результатами даної таблиці можна побачити, що основну вагомість має екологічна безпека та безпека наданих послуг. Серед оцінок експертів основними було виділено безпеку наданих послуг, безпеку медичного обслуговуванні, фінансову безпеку та безпеку об'єктів індустрії гостинності.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Було досліджено діяльність підприємства Екосадиби. Це заклад для відпочинку сім'єю за містом, яке знаходиться в Дніпропетровській області. Проведення SWOT та PEST аналізів надало стислий аналіз, що дозволяє визначити перспективний напрямок та ефективні шляхи розвитку закладу, а також правильно розподілити його ресурси по сегментах. Анкетування гостей та персоналу дало дізнатися реальні оцінки закладу та безпеки в ньому, а також рекомендації, до яких потрібно дослухатися та виправити недоліки. Опитування експертів також є важливою складовою і дає компетентну оцінку стосовно безпеки на підприємстві.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ БЕЗПЕКИ НА ПІДПРИЄМСТВІ

3.1. Організаційні заходи безпеки

Для того щоб, територія Екосадиби була в безпеці необхідно найняти охоронну фірму, яка буде охороняти підприємство. Також необхідним є встановлення системи відеоспостереження по всій території, для того щоб мати доступ слідкувати, та в разі виникнення якоїсь ситуації мати відеопідтвердження.

Таблиця 3.1 – Витрати на охорону

Назва	Ціна
Охорона території	1872 грн/доба – 57 000 грн в місяць
Система відео нагляду (25 камер)	70 грн/камера – 1 750 грн в місяць

Джерело: створено автором

За отриманим розрахунками витрати на охорону та камери будуть становити 58 750 грн в місяць або 176 250 грн у квартал.

Таблиця 3.2 – Умови на обслуговування системи відеоспостереження

Оплата	1 раз в місяць
Кількість безкоштовних профілактичних виїздів	1 раз в місяць
Кількість безкоштовних аварійних виїздів за виклик	1 раз в місяць

Джерело: створено автором

Технічне обслуговування системи відеоспостереження є одним з обов'язкових заходів, регулярне та якісне виконання якого забезпечує безперебійну роботу протягом усього терміну служби системи

відеоспостереження та захищає майно від крадіжок та вандалізму, а також контроль території від вторгнення[7].

3.2. Створення комплексної системи безпеки (технічні засоби)

В таблиці 3. 3 наведено елементи комплексної системи безпеки.

Рисунок 3.1 описує антикризову програму Екосадиби.

Наведений алгоритм представляє унікальний механізм подолання та виходу з наслідків кризи на підприємстві. На практиці, однак, ефективність антикризового менеджменту багато в чому залежить від здатності корпоративного менеджменту запобігти або запобігти виникненню самої кризи. Це означає, що керівництво має мати певний план дій для запуску нових продуктів до того, як попит на них знизиться [15].

План підготовки персоналу до антикризових умов повинен включати наступні етапи:

- Оцінка потреб: Визначення компетенцій та знань, які необхідні співробітникам для ефективного дії у кризових ситуаціях.

- Розробка навчальних програм, що охоплюють теми, пов'язані з антикризовим управлінням, такі як розпізнавання кризових ситуацій, ефективне прийняття рішень, комунікація в умовах кризи, відновлення бізнес-процесів тощо.

- Організація тренінгів та семінарів: Проведення навчальних заходів для персоналу з метою набуття практичних навичок управління кризовими ситуаціями.

- Залучення зовнішніх консультантів або експертів з досвідом управління кризовими ситуаціями для проведення спеціалізованих навчань та надання рекомендацій щодо підготовки персоналу.

Таблиця 3.3 – Елементи комплексної системи безпеки

Відеоспостереження	Встановлення відеокамер для спостереження за територією екосадиби. Камери можуть бути розташовані на в'їздах, важливих точках доступу, поблизу будівель, парковок і т.д. Відеоспостереження дозволяє виявляти потенційні загрози, контролювати рух транспорту і відстежувати події.
Системи контролю доступу	Використання систем, що регулюють доступ до приміщень або обмежують входи у певні зони. Це можуть бути електронні картки, біометричні системи (відбитки пальців, розпізнавання обличчя) або інші методи ідентифікації. Така система допомагає управляти доступом до об'єктів та забезпечує контроль над перебуванням працівників та відвідувачів.
Системи сигналізації про вторгнення	Встановлення системи сигналізації, яка виявляє порушення безпеки, такі як відкриті двері, розбите скло, зламані замки тощо. Ця система може надсилати сповіщення охоронній службі або відповідним відповідальним особам.
Резервне живлення та комунікація	Забезпечення наявності резервного джерела енергії, яке може бути використане в разі відключення основного джерела. Також необхідно мати резервні засоби зв'язку, які можуть бути використані в разі відсутності основних мереж зв'язку. Це забезпечує неперервність роботи систем безпеки та можливість ефективного взаємодії в кризових ситуаціях.
Навчання та тренування персоналу	Проведення регулярних тренувань та навчання персоналу з питань безпеки. Це включає ознайомлення з процедурами евакуації, використанням технічних засобів безпеки, навичками першої допомоги та іншими необхідними знаннями та навичками.

Джерело: створено автором

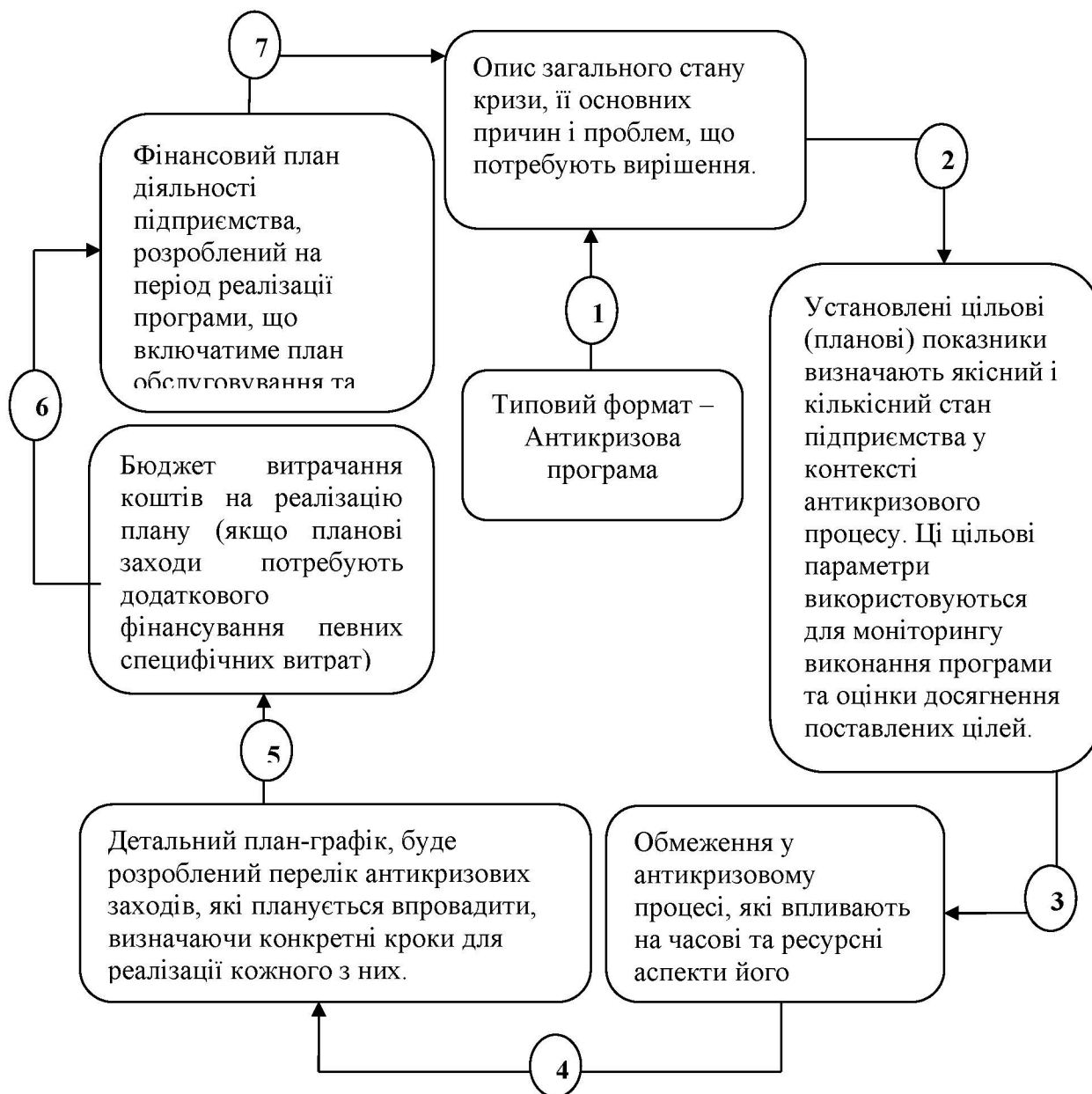


Рисунок 3.1 – Антикризова програма Екосадиби

Джерело: створено автором

- Проведення практичних вправ та симуляцій кризових ситуацій, де персонал може застосувати свої знання та навички. Це допоможе їм отримати практичний досвід і навчитися ефективно працювати в стресових умовах.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Проаналізувавши даний розділ, зрозуміло, які заходи необхідно вжити для безпеки підприємства для усунення крадіжок, вандалізму або незаконного проникнення на територію. Було проведено розрахунки витрат, які потрібні будуть на оплати системи відеоспостереження та охорони. Також було проаналізовано модель антикризової програми, яка дає механізм подолання та виходу з наслідків кризи на підприємстві. План підготовки персоналу до антикризових умов також має бути реалізованим, оскільки необхідно розуміти все і бути готовим діяти в разі виникнення можливих криз.

ВИСНОВКИ

За результатами виконання кваліфікаційної роботи було зроблено наступні висновки.

1. Розкрито поняття безпеки та види безпеки індустрії гостинності. Безпека у сфері гостинності – це сукупність факторів, що характеризують соціальні, економічні, правові та інші умови забезпечення законних інтересів та прав юридичних осіб, громадян і держави у сфері гостинності. Безпека гостинності в туристичній діяльності має нормативний характер, оскільки її можна розглядати як основну властивість споживача, якою об'єктивно і реально повинні володіти туристичні послуги, тоді як інші споживчі властивості можуть бути повною мірою реалізовані лише за умови забезпечення безпеки туризму гарантовано.

2. Було з'ясовано вплив пандемії COVID-19 на індустрію гостинності. Основні проблеми та перешкоди для успішного розвитку ресторанного бізнесу в Україні: військові дії в країні та соціально-економічна криза у зв'язку з епідемією COVID-19. Пандемія COVID-19 запровадила реформи та змушує компанії гостинності швидко змінювати методи роботи, піддаючи серйозному випробуванню стійкість різних виробничих і соціально-економічних систем. Підприємства в індустрії гостинності повинні зіткнутися з низкою нових пріоритетів і системних проблем: ризики порушення безперервності бізнесу, раптові кількісні зміни, прийняття рішень в режимі реального часу, показники продуктивності праці, загрози безпеці – і менеджери повинні діяти дуже швидко, вирішувати нагальні проблеми стабільності системи та закладення фундаменту для майбутнього наших організацій одночасно.

3. Визначено фактори впливу карантинних обмежень на індустрію гостинності, на її розвиток та функціонування. Велика кількість підприємств змушена була припинити свою роботу у сфері туризму та готельно–ресторанного бізнесу, багато з них опинилися на межі банкрутства. Але тим, хто залишився, було необхідно пристосуватися до нових умов існування. Суворі карантинні обмеження, включаючи обмеження на поїздки, зокрема в'їзд іноземців, відсутність фінансової підтримки для паралітичних працівників та глобальні зміни в споживацькій поведінці, що стало коротко– та середньостроковим викликом для менеджерів готелів і власників.

4. Проведено дослідження динаміки розвитку індустрії гостинності в Україні під час пандемічної кризи. Дослідження було проведено протягом 20–21 березня 2020 року і в ньому взяли участь 205 представників готельного бізнесу з різних регіонів України. За результатами опитування, було зазначено, що переважна більшість респондентів (96%) зазначила різке зниження попиту починаючи з 13 березня 2020 року. В результаті цього, 85% респондентів вже закрили свої заклади, планують зачинятися або розглядають таку можливість. Зазначено, що серед учасників опитування, які представляють 5–зіркові готелі, 42% заявили, що незалежно від обставин не мають наміру закривати свої заклади.

5. Було проаналізовано, який міжнародний досвід застосовувався на подолання негативного впливу пандемії. «Hilton Group» використовує безконтактну процедуру реєстрації та виїзду шляхом використання цифрового ключа. Інші готелі, включаючи «Hyatt Marriott», розробляють свої мобільні додатки, які функціонують як віртуальні стійки реєстрації. Всі необхідні дії, такі як реєстрація та замовлення обслуговування номерів, можна виконати через ці додатки. Також для гостей виконується безконтактна доставка їжі в номер.

6. Розглянуто стратегічні перспективи відновлення економічного потенціалу суб'єктів індустрії гостинності. Відновлення економічного

потенціалу суб'єктів індустрії гостинності може бути складним завданням, особливо в контексті пандемії COVID–19, яка суттєво вплинула на галузь гостинності. Однак, існують кілька стратегічних перспектив, які можуть допомогти відновити економічний потенціал цих суб'єктів. А саме: адаптація до нових умов, цифрова трансформація, партнерство та «розвиток зеленого туризму»

7. Надано рекомендації щодо поліпшення управління безпеки підприємством. Основними рекомендаціями безпеки на дослідженому підприємстві стало встановлення системи відеоспостереження та наймання охорони, для уникнення подальших крадіжок, незаконних проникнень на територію та вандалізму. Також надано рекомендації план підготовки персоналу до антикризових умов. Втілення даних рекомендацій надасть забезпечить заклад і залучить, ще більше клієнтів, які будуть спокійні за свою безпеку та життя.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 № 324/95–ВР (зі змінами)
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
2. Про затвердження Положення про головний фонд нормативних документів: Наказ Держспоживстандарту України від 25.03.2003 р. №48. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0282-03#Text>
3. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник. Київ: Знання України, 2002. 352 с.
4. Андренко І., Шестірко А. Особливості функціонування готельних ланцюгів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1448/1393>.
5. Банєва І. О., Величко О. В. Перспективи післявоєнного відновлення готельно–ресторанної галузі в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 67. С. 46–50. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/67_2022/10.pdf.
6. Блок Є. Актуальні напрями подолання наслідків COVID–19 у готельній сфері. *Антикризові заходи в готельно–ресторанному бізнесі та інфраструктурному розвитку України в умовах подолання наслідків COVID–19: Тези доповідей Всеукраїнської студентської науково–практичної конференції (м. Харків, 27 травня 2021 р.)*. Харків: Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2021. 124 с. С. 4–5. URL: <https://international-relations-tourism.karazin.ua/themes/irtb/resources/cd2e623c0b55aca9aac6bdbb94bd6350.pdf>
7. Валінкевич Н. В., Тищенко С. В. Забезпечення безпеки та страхування підприємств готельно–ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 40. С. 2–5.
8. Вебстер Н. *Тлумачний словник*. URL: <http://slovar-vocab.com>

9. Вдовічен А., Кифяк В. Сфера гостинності України: відновлення у повоєнний період. *Вісник КНТЕУ*. 2022. № 3. С. 68–77.
10. Домінська О. Я., Батьковець Н. О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно–ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Львівського торговельно–економічного університету. Економічні науки*. 2017. Вип. 52. С. 39–41. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2017_52_8.
11. Заболотнюк М. Моніторинг заходів безпеки в готелях під час пандемії COVID–19. *Антикризові заходи в готельно–ресторанному бізнесі та інфраструктурному розвитку України в умовах подолання наслідків COVID–19: Тези доповідей Всеукраїнської студентської науково–практичної конференції (м. Харків, 27 травня 2021 р.)*. Харків: Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2021. 124 с. С. 18–20.
12. Завадинська О. Ю., Литвиненко Т. Є. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посіб. Київ: Київ. нац. торг.–екон. ун–т, 2003. 200 с.
13. Зануда М. Коронавірус: скільки втрачає туризм. 16.03.2020. *BBC News Україна*. URL: www.bbc.com/ukrainian
14. Земліна Ю., Ліфіренко О. Тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019. Т. 2. № 1. С. 121–131. URL: <http://restaurant–hotel.knukim.edu.ua/article/view/170430/171374>
15. Карпунь І.Н. Антикризові заходи на підприємстві: управління, стратегія, цілі та завдання : монографія. Львів : Вид–во “Магнолія–2006”, 2008. 439 с.
16. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: навчальний посібник. Чернівці: Книги–XXI, 2003. 298 с.
17. Клап А. Стан ресторанних послуг в Україні в умовах карантину. *Антикризові заходи в готельно–ресторанному бізнесі та інфраструктурному розвитку України в умовах подолання наслідків COVID–19: Тези доповідей Всеукраїнської студентської науково–практичної*

конференції (м. Харків, 27 травня 2021 р.). Харків: Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2021. 124 с. С. 21–24.

18. Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Управління якістю продукції та послуг / Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ. Харків : ХТЕІ, 2015. 222 с. URL: https://dut.edu.ua/uploads/l_1225_32541871.pdf

19. COVID–19. Наслідки для бізнесу та дії за умов кризи. URL: <https://eba.com.ua/ey-covid-19-naslidky-dlya-biznesu-ta-diyi-za-umov-kryzy/>

20. Кокун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: монографія. К.: ДП "Інформ.–аналіт. агенство", 2012. 200 с. URL: https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/1651/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BD_%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D1%80_12.pdf

21. Poster POS спрощує ведення ресторанного бізнесу. URL: <https://joinposter.com>

22. Pro–Consulting. URL: <https://pro-consulting.ua/ua/>

23. Корж Н. В., Онищук Н. В. Вплив пандемії COVID–19 на готельну галузь = The impact of the COVID–19 pandemic on the hotel industry. *Економічний простір* : зб. наук. пр. 2020. № 156. С. 140–143. URL: <https://sel.vtei.edu.ua/repository/g.php?fname=27675.pdf>

24. *Ресторанний бізнес в Україні під час карантину: як втриматись на плаву у невеликому місті : досвід.* URL: <https://rubryka.com/article/restoran-neggenshil-karantyn/>

25. Майстренко О.В. Краудсорсинг: сутність, види, принципи та інструменти застосування. *Економіка і суспільство*. 2017. Вип. 9. С. 507–511. URL: https://economyandsociety.in.ua/journals/9_ukr/87.pdf

26. ТОП–10 найбільших готельних мереж у світі. URL: <https://dip.org.ua/goteli/top-10-najbilshix-gotelnix-merezh-u-sviti/>

27. Нестренко А. Методи обґрунтування бізнес–плану відкриття ресторану в умовах пандемії. *Антикризові заходи в готельно–ресторанному бізнесі та інфраструктурному розвитку України в умовах подолання наслідків*

COVID–19: Тези доповідей Всеукраїнської студентської науково–практичної конференції (м. Харків, 27 травня 2021 р.). Харків: Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2021. 1204 с. С. 29–31.

28. Федосова К. Використання інформаційно–комунікаційних технологій в ресторанному бізнесі в період пандемії covid–19. *Економіка та суспільство*. 2022. № 35. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1085/1042>.

29. Юдіна О. І., Яровенко Т. С. Економічний зміст витрат та їх роль у процесі сталого економічного розвитку підприємства готельно–ресторанного господарства. *Ефективна економіка*. 2019. № 3. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/3_2019/54.pdf.

30. Готельно–ресторанний бізнес : навчальний посібник / О. А. Ніколайчук та ін. ; за ред. О. А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с. URL: http://elibrary.donnuet.edu.ua/2504/1/2022_NP_Nikolaichuk_Hotelno-restoranniy%20bussniss.pdf

31. Іванечко Н. Управління рекламною діяльністю : навч. посібник. Тернопіль : Західноукраїнський національний університет, 2022. 88 с. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/45428/1/НАВЧАЛЬНИЙ%20ПОСІБНИК_УРД.pdf

32. Круковська О. В. Нові організаційно–економічні засади управління послугами в індустрії гостинності на рівні підприємств готельно–ресторанного бізнесу. *Агросвіт*. 2022. № 3. С. 70–76. URL: <http://www.agrosvit.info/?op=1&z=3575&i=8>.

33. Результати опитування щодо впливу COVID–19 на сектор послуг тимчасового розміщення 2020. URL: <https://www.colliers.com/uk-ua/research/2020-03-25-hotels-survey-colliers-international-2020>

34. Білоус С., Грицишин А., Філь М. Сучасні інноваційні технології як складова менеджменту підприємств сфери гостинності. *Готельно–ресторанний бізнес і курортна справа України* : матеріали Всеукраїнської науково–практичної інтернет–конференції (Івано–Франківськ, 6 грудня 2022 р.) / Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника ; за ред. В. Клапчук. Івано–Франківськ, 2022. С. 71–75. URL: <https://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/12/Bilous-Hrytsyshyn-Fil-SUCHASNI-INNOVATSIYNI-TEKHNOLONIYI-2022-stattya.pdf>

35. Іванова Л. О., Музика О. М. Моніторинг світового ринку готельних і ресторанних послуг : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2019. 227 с.

36. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навчальний посібник. Харків : Харківський національний університет міського господарства, 2018. 373 с. URL: <https://core.ac.uk/download/162019759.pdf>

37. Паславська В., Орлова О., Басараб О. Маркетингові стратегії готельно–туристичного бізнесу в умовах пандемії коронавірусу. *Економіка та суспільство*. 2021. № 32. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/851/818>.

38. Постова В. В. Кейтеринг як новий тренд в ресторанному бізнесі. *Причорноморські економічні студії*. 2022. Вип. 74. С.147–150. URL: <https://sel.vtei.edu.ua/repository/g.php?fname=27622.pdf>.

39. Послуги кейтерингу в Дніпрі... URL: <https://iscatering.com/uk/service/>

40. Хроніки кризи бізнесу: кого в Україні найбільше накриє штурм коронавірусу. *Економічна правда*. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2020/03/19/658296/#3>

41. Фам Інъ Я. Інноваційні методи управління готельним господарством. *Антикризові заходи в готельно–ресторанному бізнесі та*

інфраструктурному розвитку України в умовах подолання наслідків COVID–19: Тези доповідей Всеукраїнської студентської науково–практичної конференції (м. Харків, 27 травня 2021 р.). Харків: Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2021. 124 с. С.52–55.

42. Філіпчук Г. Г. Словник термінів з питань екології та безпеки життя і діяльності: навч. посіб /ред. Б. Г. Чижевський, І. Б. Жиляєв ; Київ. міжнар. ун–т [та ін.].Чернівці: Зелена Буковина, 2003. 752 с.

43. Терещук Н. В. Вплив екологічної сертифікації на рейтинг готелів з боку клієнтів. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 65. С. 133–137. URL: http://www.market–infr.od.ua/journals/2022/65_2022/25.pdf.

44. Чаркіна Т. Ю., Марценюк Л. В., Задоя В. О., Пікуліна О. В. Стратегічні напрями управління готельно–ресторанним бізнесом в умовах кризи. *Економіка та держава*. 2021. № 2. С. 19–23. DOI: [10.32702/2306–6806.2021.2.19](https://doi.org/10.32702/2306–6806.2021.2.19). URL: <http://www.economy.in.ua/?op=1&z=4854&i=2>

45. Шацька З. Я. Організація роботи підприємств готельної сфери в умовах пандемії COVID–19 / З. Я. Шацька, А. А. Шевель. *Ефективна економіка*. 2020. № 10. С. 15.

46. Шелеметьєва Т. В., Гресь–Євреїнова С. В. Впровадження інноваційних технологій для підвищення конкурентоспроможності підприємства готельно–ресторанного господарства. *Інфраструктура ринку*. 2021. Вип. 55. С. 143–149. URL: http://www.market–infr.od.ua/journals/2021/55_2021/26.pdf.

47. Мігус І., Бієвець А. Міжнародні стандарти якості послуг суб'єктів готельно–ресторанного бізнесу. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія : Економічні науки*. 2016. Вип. 43(1). С. 29–34. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpchdtu_2016_43\(1\)_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpchdtu_2016_43(1)_6)

48. Сирохман І. В. Проблеми забезпечення безпечності та якості харчових продуктів і продукції ресторанного господарства. *Вісник Львівського*

торговельно-економічного університету. Технічні науки. 2020. Вип. 23. С. 89–96. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlteu_2020_23_13.

49. Які заходи безпеки під час карантину мають вживати київські готелі. Вечірній Київ. 19.06.2020. URL: <https://vechirniy.kyiv.ua/news/yaki-zakhody-bezpeky-pid-chas-karantynu-mayut-vzhyvaty-kyivs-ki-hoteli>

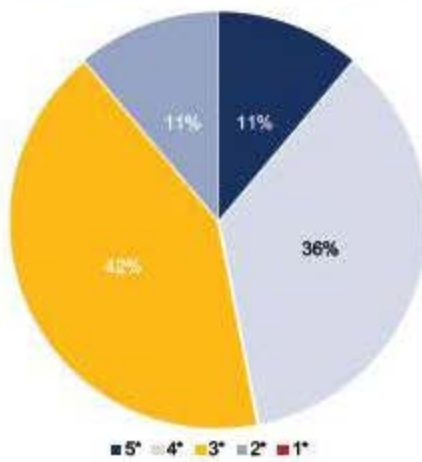
50. Якубів В. М., Боришкевич І. І. Формування стратегії підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу. Регіональна економіка. 2020. №1. С. 144–153. URL: http://re.gov.ua/re202001/re202001_144_YakubivVM,BoryshkevychII.pdf

ДОДАТКИ

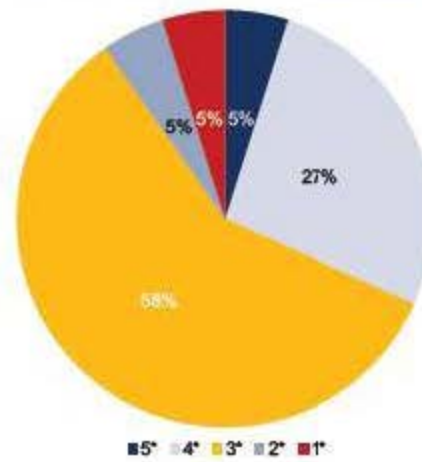
ДОДАТОК А

Вибірка опитування серед гравців готельного ринку України
щодо наслідків пандемії COVID-19

Hotel Categories - Urban Respondents
Міські готелі – розподіл за категоріями



Hotel Categories - Rural Respondents
Заміські готелі – розподіл за категоріями



ДОДАТОК Б
Анкета для гостей

Доброго дня! Нам дуже важлива Ваша думка для оцінки діяльності нашого підприємства. Будемо дуже вдячні за Ваші відповіді та пропозиції.

1. Ім'я

2. Стать

3. Вік

4. Контактна інформація (телефон, електронна пошта):

5. Що для Вас найважливішим при виборі закладу для відпочинку?

6. Що, на вашу думку, можна вдосконалити та змінити у роботі нашого комплексу, щоб покращити якість обслуговування?

7. Як ви дізналися про Екосадибу (рекомендація, реклама, Інтернет, соціальні медіа тощо)

8. З якою ймовірністю ви порадите нас вашим друзям і колегам (від 1 до 5)

9. Вкажіть недоліки закладу

10. Наскільки важливим аспектом для Вас є безпеки в закладі? (від 1 до 5):

11. Як би ви оцінили рівень безпеки в Екосадибі (від 1 до 5):

ДОДАТОК В

Анкета для співробітників

Доброго дня! Нам дуже важлива Ваша думка для оцінки діяльності нашого підприємства. Будемо дуже вдячні за Ваші відповіді та пропозиції.

1. ПІБ

2. Посада

3. Як Ви оцінюєте безпеку на робочому місці (від 1 до 5)

4. Яку підготовку та навчання з питань безпеки Ви отримали на робочому місці?

5. Чи знайомі Ви з процедурами евакуації та пожежної безпеки на підприємстві?

6. Які інциденти зустрічалися на території Екосадиби через погану безпеку?

7. Чи бачите Ви потребу охорони території встановлення відеоспостереження і чому?

8. Як на Вашу думку керівництво повинно впливати на безпеку території Екосадиби ?

9. Як Ви оціните безпеку на території Екосадиби(від 1 до 5)

10. Які заходи безпеки ви вважаєте найбільш важливими для ефективної роботи та забезпечення безпеки гостей?
