

УДК 338.488.2:640.4

Віталій Безсонний

канд. техн. наук, доцент,

доцент кафедри готельного і ресторанного бізнесу

Олексій Хозін

магістрант кафедри готельного і ресторанного бізнесу

Харківський національний економічний університет

імені Семена Кузнеця,

м. Харків

ЧИННИКИ РИЗИКУ У ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

У сьогоднішньому висококонкурентному середовищі бізнес повинен постійно аналізувати середовище, в якому він працює, а також ймовірні ризики функціонування. На думку соціолога Макса Вебера, ризик є центральним поняттям повсякденного життя. Ця ідея знайшла широке підтвердження в інших учених. це стосується і проведення туристів у готелях. Усвідомлення наявності ризиків та їх значущість стосується і мандрівників і тому є передумовою для формування в готелі стратегії підвищення безпеки проживання клієнтів та роботи персоналу готелю.

Колишній президент Освітнього Інституту Асоціації готелів США Ентоні Маршалл [1] закликав засоби розміщення до постійної роботи над безпекою гостей. Очікується, що хотельєри прагнуть подальшого вдосконалення своєї діяльності з управління ризиками. Е.Маршалл рекомендував готелям два варіанти: повідомляти про проблему та усувати небезпеку або попереджати гостей таким чином, щоб вони могли вжити відповідних заходів для пом'якшення її наслідків.

Джерела ризику змінюються залежно від різних умов. Загальну класифікацію джерел ризику, яку можна використовувати в управлінській практиці, доцільно охарактеризувати так: фізичне середовище; соціальне середовище; політична обстановка; операційне

середовище; економічне середовище; правове середовище; когнітивне середовище; екологічне середовище.

Багато дослідників вважають, що велика кількість ризиків у діяльності готельного підприємства пов'язана з кризами, які можуть виникати безпосередньо у туристичній дестинації, де розташований готель. Падіння попиту в туристських дестинаціях на туристські та готельні послуги в більшості випадків пов'язане з тим, що в них не може бути гарантовано безпеку туристів. Крім того, дослідники стверджують, що виникнення інцидентів у галузі безпеки не сприяє формуванню позитивного способу перебування туристів. Як стверджують дослідники, поведінка споживчого вибору залежить від іміджу місця відпочинку, як регіону, так і конкретного готелю, і тому його не слід недооцінювати на конкурентному туристському ринку. Крім того, вони стверджують, що тривалість туристичної кризи відіграє дуже важливу роль (що довше триває криза, тим сильнішою буде її негативна дія), і, отже, вона посилюватиме загальну негативну картину. Цікаво, що реакція туристів на кризу надзвичайно різна, у той час як деякі можуть не реагувати на зміни в безпеці та продовжувати подорожувати до відповідних районів або конкретних готелів, інші можуть скасувати свою відпустку та/або вибрати альтернативи [2].

Незалежно від того, чи є інциденти в галузі безпеки постійною проблемою в місці перебування туриста або результатом раптової кризи, вони завжди серйозно впливають на сприйняття туристами ризику і, отже, на рішення про поїздку до того чи іншого готелю. Дослідники стверджують, що одним із факторів, що сприяють формуванню сприйняття ризику, є «прийнятний поріг ризику мандрівника», отже, можна припустити, що перевищення цього порога призведе до відмови від відвідування того чи іншого готелю та вибору альтернативного варіанту, відпочинок та розміщення в якому більше безпечно.

Основною проблемою, яка виникає у хотельєрів при забезпеченні безпеки, є той фактор, що їм необхідно балансувати між адекватним забезпеченням безпеки та рівнем гостинності. Кеті Енц з Корнеллського університету [3] припускає, що для всіх хотельєрів існує складність у виборі такої стратегії, яка могла б забезпечувати відповідні стандарти безпеки гостей, не заважаючи очікуваному

високому рівню обслуговування. Також вона стверджує, що з огляду на напівгромадський характер готельних будівель, важко розпізнати серед гостей та відвідувачів, людей, які становлять загрозу [4].

Широкий спектр злочинної діяльності загрожує готелям, їхнім гостям, співробітникам та просто відвідувачам. Ця суперечність є серйозною проблемою для готельних менеджерів, тому що насамперед пріоритет готелів – створити сприятливе середовище та підтримувати репутацію гостинності.

У готельному контексті безпека готелю означає «захист співробітників і клієнтів у межах готелю від ризику можливих травм або смерті» [4], і в той же час процес забезпечення безпеки готелю виходить за рамки захисту співробітників та гостей, а також включає збереження майна гостей та майна готелю. Іншими словами, безпека пов'язана як з мінімізацією ризиків для життя та здоров'я людського життя, так і з забезпеченням безпеки активів гостей та самого готелю. Отже, діяльність служби безпеки зосереджена на захисті: 1) гостей та їхньої власності; 2) співробітників; 3) майна готелю. Але основна спрямованість роботи цієї служби готелю – це попередження потенційних небезпек.

Ключові слова: готель, ризики, управління ризиками, безпека

Список використаних джерел:

1. Barth S. C. Hospitality Law: Managing Legal Issues in the Hospitality Industry / Barth S. C. – 4th ed. – New Jersey : John Wiley & Sons, Inc., 2016.
2. Pizam A. Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice / Pizam A., Mansfeld Y. – 3rd. ed. – Oxford : Elsevier Butterworth-Heinemann, 2016.
3. Enz C. A. The Safety and Security of U.S. Hotels / Enz C. A., Taylor M. // Cornerll Hotel and Restaurant Administration Quarterly. – 2015. – Vol. 43, N 5.
4. Perrow C. Disasters Evermore? Reducing Our Vulnerabilities to Natural, Industrial, and Terrorist Disasters / Perrow C. // Social Research. – 2018. – Vol. 75,N 3.