

**Науменко Л. А.**  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, Україна  
*Науковий керівник – к. е. н., доцент кафедри  
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*  
**Галасюк С. С.**

## **СИСТЕМИ ОХОРОНИ ТА БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНОМУ ТА РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Системи охорони та безпеки є важливою складовою в сучасних готелях і ресторанах. Забезпечення безпеки персоналу та гостей є необхідним в діяльності сервісного бізнесу.

Процеси, пов'язані з безпекою, повинні проходити якісно та швидко, тому з кожним роком технології стають все більш досконалішими та різноманітними. А з початком повномасштабного вторгнення дана тема стає ще більш актуальною.

Забезпечення безпеки пов'язано зі створенням запобіжних заходів від надзвичайних ситуацій (пожежі, вибуху, крадіжок тощо), тому вимагає:

- аналіз стану будівлі та діяльності готелю / ресторану;
- виявлення загроз та слабких сторін;
- складання сценаріїв небезпечних ситуацій та планів щодо протидії їм;
- підготовка персоналу до комплексу дій в небезпечних ситуаціях;
- підвищення якості роботи інженерних служб, які займаються налаштуванням та ремонтом технічних засобів безпеки.

Існують такі види загроз:

- фізичні – завдають шкоди людям, майну гостей або самого закладу;
- фінансові – завдають фінансові втрати для готеля / ресторані та гостей;
- інформаційні – призводять не тільки до фінансових, але і моральних витрат.

Щодо організації роботи служби безпеки, то заклад готельного або ресторанного бізнесу може:

- створити власну службу безпеки;

– укласти договір зі службами охорони (наприклад, фірми в Одесі: «Карабінер», «Охорона Сервіс», «Шериф» тощо).

В обох варіантах представники служби безпеки несуть відповідальність за свої дії та порушення обов'язків.

До технічних засобів систем безпеки готелів та ресторанів належать:

- відеоспостереження;
- охоронна сигналізація для приміщень;
- охоронна сигналізація для сходових майданчиків;
- пожежна сигналізація;
- системи пожежогасіння;
- системи контролю доступу.

Важливо встановлювати ці системи так, щоб вони не створювали дискомфорту гостям і персоналу, і, водночас, щоб надавали можливість оперативно реагувати на небезпечні ситуації.

На ринку України в основному представлені такі бренди технічних засобів безпеки: ZKTeco (Китай), Hikvision (Китай), Ajax Systems (Україна). Українські підприємці найчастіше обирають техніку від китайських компаній.

Як приклад впровадження технічних засобів безпеки доцільно розглянути більш детально систему відеоспостереження та систему контролю доступу.

*Відеоспостереження.* Зараз існують камери відеоспостереження, які підходять для різних зон готелів / ресторанів. За зовнішнім виглядом вони бувають:

- циліндричні (наприклад, DS-2CD2T43G2-4I від Hikvision [3]) – мають великий розмір; недолік – легко виломати, порівняно з іншими видами; здебільшого використовуються на периметрах будівлі;
- купольні (наприклад, DS-2CD2143G2-I від Hikvision [4]) – перевага в тому, що їх важко зламати;
- поворотні (наприклад, DS-2DE5425IW-AE (B) 4Мп 25х Speed Dome від Hikvision[5]) – мають набагато більший огляд; помітно дорожчі (приблизно 20 тис. грн., інші види – приблизно 5 тис. грн.).

Сучасні системи можуть надавати відеоспостереження в темряві, з розпізнаванням облич, з траєкторію руху.

*Системи контролю доступу.* Система контролю доступу складається з таких частин: ідентифікатор користувача (здебільшого, картки); зчитувач; контролер зчитувача.

Ці системи використовуються для:

- окремих номерів готелю, для яких існують спеціальні інноваційні готельні замки різних видів;
- приміщень для персоналу.

Кожний дверний замок окремого номеру працює:

- як автономна система;
- як окремий комп'ютер;
- зі спеціальним програмним забезпеченням, що регулює його роботу (не дає гостю іншого номеру зайти з іншою карткою або за допомогою свого відбитку пальця), збирає інформацію (чи вільний номер для прибирання тощо).

Прикладом такого готельного замку є ZL500 від ZKTeco [6] – ультрасучасний бездротовий дверний замок, сумісний з програмним забезпеченням ZKBioSecurity (ZKBioHLMS).

Термінали доступу встановлюються для забезпечення входу в службові приміщення. Вони можуть зчитувати:

- картки (також для зчитувачів);
- біометричні дані (відбитки пальців, геометрію обличчя, венозну сітку долонь тощо).

Також термінали доступу можуть вимірювати температуру тіла, тим самим вказувати на погане самопочуття співробітника.

Прикладом терміналу доступу є SpeedFace V3L від ZKTeco[7] – підтримує розпізнавання облич, відбитків пальців і карт.

Для регуляції питань програмного забезпечення в штаті потрібно мати системного адміністратора, ІТ-спеціаліста.

Зараз технічні засоби безпеки, призначені для готелів / ресторанів, активно налаштовуються на використання і обробку біометричних даних, що мінімізує виникнення небезпечних та неконтрольованих ситуацій (проникнення злодія, крадіжки тощо).

Отже, проаналізувавши теоретичні аспекти впровадження систем охорони та безпеки, дослідивши приклади технічних засобів безпеки та отримавши практичні знання в даній сфері, можна зробити висновок, що система безпеки є складною та багатокомпонентною складовою будь-якого бізнесу, а для готельно-ресторанного взагалі має величезне значення, адже ця система регулює питання фізичної, матеріальної та інформаційної безпеки гостей, працівників і закладів взагалі. Таким чином, підприємцям, власникам готелів та ресторанів, важливо приділяти багато уваги забезпеченню безпеки своїх закладів та підбору потрібних технічних засобів.

#### **Список використаних джерел**

1. ZKTeco. URL: <https://www.zkteco.com/en>.
2. Форсаж-Південь. URL: <https://forsage-od.com.ua/en/what-we-do>.
3. Відеокамера «DS-2CD2T43G2-4I» від бренду «Hikvision». URL: <https://hikvision.biz.ua/ua-4-mp-ik-ip-videokamera-hikvision-ds-2cd2t43g2-4i-2-8-mm>.
4. Відеокамера «DS-2CD2143G2-I» від бренду «Hikvision». URL: <https://hikvision.biz.ua/ua-4-mp-ik-kupolnaya-videokamera-hikvision-ds-2cd2143g2-i-2-8-mm>.
5. Відеокамера «DS-2DE5425IW-AE (B) 4Мп 25х SpeedDome» від бренду «Hikvision». URL: <https://hikvision.org.ua/uk/ds-2de5425iw-ae-b-4mp-25x-speeddome-videokamera>.
6. Готельний замок «ZL500» від бренду «ZKTeco». URL: <https://zkteco.systems/ua/product/zl500>.
7. Термінал доступу «SpeedFace V3L» від бренду «ZKTeco». URL: <https://zkteco.systems/ua/product/speedface-v3l>.