

4. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://msrb.org/msrb1/pdfs/MSRB2011FactBook.pdf>

5. Build America Bonds. Issuance and Trade Activity, 2009. Prepared by the Municipal Securities Rulemaking Board [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.msrb.org/Market-Disclosures-and-Data/Market-Statistics/~/_media/Files/Special-Publications/MSRBBuildAmericaBondsReport2009.ashx

Прокопенко В.Ю. Практика применения муниципальных заимствований на рынках недвижимости: зарубежный опыт

Рассматривается практика применения муниципальных инструментов на рынках недвижимости. Освещены опыт применения муниципальных заимствований на рынках недвижимости США для выявления возможностей его заимствования и внедрения в национальных условиях.

Ключевые слова: муниципальные заимствования, муниципальный кредит, муниципальные ценные бумаги, рынок недвижимости.

Prokopenko V.Y. The application practice of the municipal borrowing at the real estate market: foreign experience

The article deals with the application practice of the municipal instruments at the real estate market. The experience of the municipal borrowing application at the U.S. real estate markets for detection the borrowing opportunities and its implementation in national circumstances is explained.

Key words: municipal borrowing, municipal credit, municipal securities, real estate market.

Стаття надійшла 20 квітня 2013 р.

УДК 640.41.(075.8)

М.В. Рібун

**БЕЗПЕКА ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ
ЯК ОБ'ЄКТ ТЕОРЕТИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ**

Розглянуто сучасні загрози економічній, фінансовій, соціальній та інформаційній безпеці підприємств готельного бізнесу. Проаналізовано підходи вітчизняних науковців щодо класифікації видів небезпек та загроз у діяльності готельних підприємств. На основі аналізу концептуальних підходів до організації захисту інтересів суб'єктів господарювання, сформульовано завдання щодо забезпечення високого рівня безпеки.

Ключові слова: економічна безпека, фінансова безпека, соціальна безпека, інформаційна безпека, ризик, кіберзлочинність.

Постановка проблеми. Готельне господарство України є високорентабельною галуззю економіки, надійним джерелом формування державного бюджету, важливим засобом культурного, пізнавального та духовного розвитку громадян.

Сучасні дослідження підтверджують, що на підприємствах готельного бізнесу спостерігається значна невідповідність потреб і запитів споживачів обсягам і якості пропонуванних послуг, у т. ч. йдеться про недостатній рівень безпеки, що обмежує інвестиційну привабливість у вказаній сфері.

Безпека готельних підприємств забезпечує стабільність їх функціонування, стійкий розвиток і здатність протистояти небезпеці та перешкодам у досягненні бізнесових цілей, ефективність економічної діяльності та особисту безпеку персоналу й клієнтів.

Стан дослідження. Вагомий внесок у дослідження питання безпеки підприємства здійснили провідні вітчизняні та зарубіжні науковці, серед яких З. Варналій, В. Микитенко, С. Покропивний, А. Соснін, Н. Стельмашук, Н. Внукова, М. Єрмошенко, Є. Картузов, Н. Іванченко, В. Лугова, Б. Купчак, С. Омельчук, Л. Томаневич та інші. Незважаючи на широкий спектр досліджень щодо проблем та заходів із забезпечення безпеки підприємства, вивчення сутності й структури безпеки підприємств готельного бізнесу залишається поза увагою більшості наукових робіт.

Метою дослідження є аналіз та обґрунтування теоретичних основ щодо забезпечення безпеки підприємства готельного бізнесу, вивчення ризиків та небезпек, які негативно впливають на стан захищеності суб'єктів господарювання та споживачів готельно-туристичних послуг.

Виклад основних положень. Готельне господарство – важлива складова туристичної інфраструктури, яка відіграє ключову роль у формуванні туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг. Однією з особливостей готельного бізнесу є те, що він піддається прямому й опосередкованому впливу зовнішнього середовища, що й зумовлює відповідні ризики. Будь-яке підприємство готельного типу відчуває ризики, пов'язані з його виробничою, комерційною, посередницькою та іншою діяльністю. Фактор ризику змушує керівників готельних підприємств економити фінансові та матеріальні ресурси, розраховувати ефективність нових проєктів, комерційних угод. Він визначає небезпеку втрати ресурсів або недоотримання доходів у порівнянні з раціональним використанням ресурсів.

Ризик у діяльності готельного підприємства – це ймовірність того, що підприємство зазнає збитків або витрат у разі прийняття управ-

лінського рішення, яке не виконується, або під час прийняття якого були допущені помилки [12, с. 130].

Безпека клієнтів є важливим аспектом діяльності будь-якого готельного підприємства. Готельєри повинні гарантувати своїм клієнтам максимальний рівень безпеки під час проживання.

Розглянемо економічну, фінансову, соціальну та інформаційну безпеку підприємств готельного бізнесу.

Економічна безпека готелю – це стан захищеності життєво важливих інтересів готелю від внутрішніх і зовнішніх загроз (джерел небезпеки), сформований адміністрацією та колективом готелю шляхом реалізації системи заходів правового, економічного, організаційного, інженерно-технічного і соціально-психічного характеру [2].

Забезпечення економічної безпеки готельного підприємства охоплює захист:

- матеріальних і фінансових цінностей;
- персоналу;
- інтелектуальної власності (у тому числі комерційної таємниці);
- а також інформаційне забезпечення комерційної діяльності готелю в ринкових умовах.

Існують різноманітні види класифікації ризиків. Кожна з них дозволяє виявляти в ризиках певні властивості.

Н.М. Внукова найбільш актуальною для готельних підприємств вважає класифікацію ризиків за зовнішніми й внутрішніми факторами (рис. 1) [1].

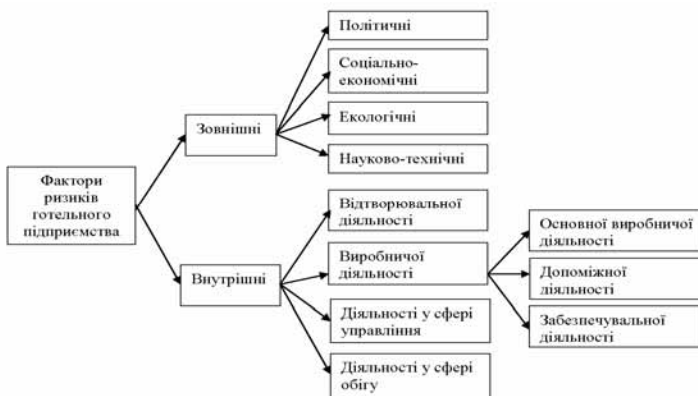


Рис. 1. Класифікаційні групи факторів ризику готельного підприємства

Джерело [1]

Окрім вказаної класифікації, ризики діяльності готельних підприємств можна поділити на:

1. Ризики, наслідки яких впливають на людей. Ця група поділяється на дві підгрупи: ризики, що впливають на персонал, та ризики, що впливають на відвідувачів. Це, наприклад, поломки обладнання, катастрофи, неадекватні дії персоналу, кримінал та інші.

2. Ризики, наслідки яких впливають на виробничі системи та загрожують їх цілісності. Це, наприклад, катастрофи, крадіжки, вихід з ладу устаткування тощо.

Розглядаючи різні категорії ризиків, характерних для підприємств готельного бізнесу, варто згадати про форс-мажорні обставини або обставини непереборної сили, оскільки вони відрізняються від інших видів ризиків більш серйозними й глобальними наслідками.

Економічна безпека підприємств готельного бізнесу забезпечується діяльністю служби безпеки готелю. Таким чином, узагальнюючи вищесказане, можна сформулювати наступні завдання служби безпеки готельного підприємства [13, с. 71]:

1. Своєчасне забезпечення керівництва готелю надійною і всебічною інформацією про стан внутрішнього і зовнішнього середовища, що дозволяє ухвалювати прогностичні рішення і відповідно діяти: виявляти загрози і чинники ризику, які можуть торкнутися економічних інтересів готельного підприємства і зашкодити його нормальному функціонуванню.

2. Організація максимально ефективної діяльності щодо збору інформації, в т. ч. дублювання структурними підрозділами функцій один одного.

3. Розробка коротко- і довгострокових прогнозів впливу навколишнього середовища на господарську діяльність готелю. Розробка рекомендацій щодо локалізації і нейтралізації чинників ризику, що активізуються.

4. Посилення сприятливих і локалізація несприятливих чинників впливу навколишнього середовища на господарську діяльність підприємства готельного бізнесу (управління ризиками).

Розглядаючи фінансову безпеку підприємств готельного бізнесу, слід звернути увагу на загрози, що виникають у процесі фінансової діяльності готелю.

Фінансова безпека готельного підприємства – це такий його фінансовий стан, який характеризується [5, с. 174]:

- по-перше, збалансованістю і якістю сукупності фінансових інструментів, технологій і послуг, що використовуються підприємством;
- по-друге, стійкістю до внутрішніх і зовнішніх загроз;

- по-третє, здатністю фінансової системи підприємства забезпечувати реалізацію фінансових інтересів, місії і завдань;
- по-четверте, забезпечувати ефективний і сталий розвиток цієї фінансової системи.

Загроза фінансовій безпеці готельного підприємства – це наявне чи потенційно можливе явище або чинник, який створює небезпеку для реалізації фінансових інтересів готельного підприємства та не дає можливості на належному рівні виконувати домовленості [3].

До внутрішніх небезпек і загроз, що впливають на фінансову безпеку готельного підприємства, відносять навмисні або випадкові помилки менеджменту у сфері управління фінансами підприємства, пов'язані з:

- вибором стратегії підприємства;
- управлінням та оптимізацією активів і пасивів готельного підприємства (розробка, впровадження і контроль управління дебіторською і кредиторською заборгованостями, вибір інвестиційних проектів і джерел їх фінансування, оптимізація амортизаційної і податкової політики).

До зовнішніх загроз фінансової безпеки підприємств готельного бізнесу належать:

- наявність значних фінансових зобов'язань;
- нерозвиненість ринків капіталу та їхньої інфраструктури;
- недостатньо розвинена правова система захисту прав інвесторів і виконання законодавства;
- криза грошової і фінансово-кредитної систем;
- нестабільність економіки;
- недосконалість механізмів формування економічної політики держави.

Таким чином, для забезпечення фінансової безпеки підприємства готельного бізнесу необхідно вирішувати наступні завдання [6, с. 117]:

1. Ідентифікувати небезпеки і загрози підприємству.
2. Встановити систему моніторингу фінансової безпеки.
3. Розробити заходи, спрямовані на забезпечення фінансової безпеки готелю (як у короткостроковій, так і довгостроковій перспективі).
4. Контролювати виконання всіх заходів, що відбуваються в готелі.
5. Аналізувати виконання заходів, оцінювати їх, корегувати.
6. Здійснювати профілактику небезпек і загроз, у такий спосіб знижуючи ризик виникнення загроз.

Для прибутковості та фінансової стійкості будь-яке підприємство готельного бізнесу повинно швидко реагувати на зовнішні чинники. Виконання вищенаведених заходів дозволить контролювати ситуацію і своєчасно реагувати на фінансові загрози, що можуть призвести до негативних наслідків.

Досліджуючи соціальну безпеку підприємства готельного бізнесу, спостерігається деяка розбіжність думок щодо сутності поняття «соціальна безпека».

Б. Купчак [7, с. 334] та С. Омельчук [11, с. 208] розглядають соціальну безпеку як невід'ємну частину економічної безпеки підприємства. При цьому соціальна безпека підприємства полягає у забезпеченні працівникам належного рівня доходів (прожитковий мінімум, відповідність заробітної плати кваліфікації працівників, мотивація оплати праці за результатами роботи), а також прийнятних умов праці та відпочинку.

Однак такий погляд на сутність соціальної безпеки підприємства готельного бізнесу не бере до уваги рівень соціальної взаємодії між працівниками у колективі та керівництвом, а також між працівниками сфери обслуговування та клієнтами.

Соціальну безпеку підприємства слід розглядати у двох аспектах. По-перше, вона дійсно пов'язана із забезпеченням належного рівня оплати праці персоналу готелю. Через низький рівень доходів готель ризикує втратити найбільш мобільну частину свого інтелектуального капіталу – освічених працівників. Водночас соціальна безпека передбачає задоволення соціальних потреб і персоналу, й осіб, що проживають в готелі. До таких потреб можна віднести: можливість застосування знань, умінь і навичок; підвищення кваліфікації, участь у міжнародних програмах та тренінгах, перепідготовку; створення безпечних умов праці та проживання; забезпечення впевненості у майбутньому, гарантії зайнятості, стабільності; можливість кар'єрного зростання; забезпечення участі в управлінні; можливість для самореалізації та творчості [10, с. 68].

Таким чином, соціальну безпеку в підприємствах готельного бізнесу доцільно розглядати як створення системи взаємовигідних партнерських відносин між персоналом та керівництвом готелю, а також між персоналом та клієнтами, що забезпечується задоволенням матеріальних і нематеріальних потреб та реалізацією інтересів підприємства.

Соціальні загрози підприємства готельного бізнесу – це чинники, які руйнують людський потенціал готелю та перешкоджають його розвитку на рівні особистості (низький рівень задоволення потреб, як

працівників, так і клієнтів), на рівні колективу (низька якість взаємовідносин із колегами і керівництвом), на рівні підприємства (відсутність соціальної відповідальності бізнесу і партнерства, низький рівень досягнення цілей готельного підприємства) [10, с. 70].

Одним із актуальних питань безпеки підприємства готельного бізнесу є інформаційна безпека готелю, оскільки будь-яка цілеспрямована й недружня акція проти інтересів підприємства починається зі збору інформації.

У зв'язку з погіршенням таких складових інформаційних ресурсів, як конфіденційність, цілісність, доступність і достовірність, спостерігаються збої у функціонуванні систем управління, розголошуються відомості, що становлять комерційну таємницю, порушується достовірність фінансової документації [4, с. 126]. Основні інформаційні загрози представлені на рис. 2.



Рис. 2. Основні групи інформаційних загроз підприємства готельного бізнесу

Джерело: Авторська розробка на основі [4].

Аналізуючи інформаційну безпеку в готельних підприємствах, особливо слід звернути увагу на кіберзлочинність. Це порушення чужих прав та інтересів в автоматизованих системах обробки даних [15].

Згідно з дослідженням, третина українських компаній, у тому числі й готельні підприємства, за останній рік відзначила зростання ризику кібератак, адже, як показує практика, кібератаки часто призводять до витоку клієнтських баз чи персональних даних користувачів.

За даними Ради Європи, шахрайство з кредитними картками завдає збитків на суму 400 млн доларів США щорічно; віруси – на 12 млн дол., прибутки від незаконного використання патентів та торгових марок – 250 дол. на рік, що становить 5% від обсягів світової торгівлі [15].

Підприємствам готельної індустрії доводиться працювати з даними банківських карток та іншою конфіденційною інформацією своїх клієнтів, тому цей вид бізнесу є одним із найбільш вразливих до погрозу витоку даних та троянських атак.

В інформаційних системах готельного бізнесу обробляються конфіденційні дані клієнтів і співробітників, у т. ч. поштові адреси, номери контактних телефонів, адреси електронної пошти, дані кредитних і дебетових карт. Відтак готельний сектор залишається одним із найбільш бажаних та цікавих «приманок» для кіберзлочинців, адже на нього припадає близько 15% від загального числа випадків витоку даних.

Існує цілий ряд різновидів шахрайства, з якими зустрічається готельна індустрія. Як правило, ці шахрайства здійснюються через Інтернет або електронну пошту. Шахрайство із кредитними картками – один з найпоширеніших видів злочинів, з яким зустрічаються підприємства, що обробляють фінансові дані клієнтів.

За даними аналітичної компанії Forrester Research, приблизно у 85% випадків витік інформації відбуваються через дії співробітників постраждалої організації (інсайдерів). Інсайдерський інцидент може бути результатом недбалості співробітника, його несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації, крадіжки ноутбука, слабкого управління щодо ідентифікаційних даних і т.д. У результаті успішної інсайдерської атаки можливі: різке зниження доходів компанії, юридичні наслідки, а також погіршення іміджу бренду.

Слід зазначити, що сьогодні більшість керівників підприємств готельного сектора розуміє важливість підтримки високого рівня інформаційної безпеки. Зі зростанням рівня кіберзлочинності ступінь цієї поінформованості також зростає, і керівники готельних компаній почали з більшою відповідальністю ставитись до забезпечення інформаційної безпеки як одного з головних завдань.

Отже, для забезпечення інформаційної безпеки в готельних підприємства необхідно [4, с. 127]:

- 1) аналізувати й узагальнювати потенційні загрози та причини порушень;
- 2) розробляти методики оцінки інформаційних ризиків;
- 3) проводити інформаційні обстеження ресурсів підприємства;
- 4) розробляти політику та концепції інформаційної безпеки;
- 5) розробляти корпоративний стандарт забезпечення інформаційної безпеки готелю;
- 6) частину інформації віднести до категорії обмеженого доступу (службова таємниця);
- 7) стежити за експлуатацією технічних заходів захисту інформації.

Висновок. Для підвищення рівня безпеки підприємств готельного бізнесу обов'язково насамперед своєчасно здійснювати аудит і контроль функціонування системи інформаційної безпеки та мати можливість ліквідації ризиків; розробити механізм управління безпекою підприємства на засадах контролінгу, а також аналізувати загрози внутрішнього та зовнішнього середовища.

1. Внукова Н.М. Економічна оцінка ризику діяльності підприємств: проблеми теорії та практики / Н.М. Внукова, В.А. Смоляк. – Харків: ВД «ІНЖЕК», 2006. – 184 с.

2. Головка О.М. Організація готельного господарства: навч. посібник / О.М. Головка, С.С. Махлинець, Г.В. Симочко. – К.: Кондор, 2011. – 410 с.

3. Єрмошенко М.М. Фінансова складова економічної безпеки: держава і підприємництво: монографія / М.М. Єрмошенко, К.С. Горячева. – К.: Національна академія управління, 2010. – 232 с.

4. Іванченко Н.О. Інформаційна складова економічної безпеки підприємства та її значення для забезпечення стійкого розвитку національної економіки / Н.О. Іванченко // Стратегія розвитку України. – 2011. – №3. – С. 124–128.

5. Картузов Є.П. Методи оцінювання рівня фінансової безпеки підприємства / Є.П. Картузов // Актуальні проблеми економіки. – 2012. – № 10 (136). – С. 115–123.

6. Картузов Є.П. Вплив ризиків і загроз на стан фінансової безпеки підприємств. / Є.П. Картузов // Актуальні проблеми економіки. – 2012. – № 9 (135). – С. 115–124.

7. Купчак Б.Ф. Економічна безпека підприємництва: суть та умови виникнення / Б.Ф. Купчак // Науковий вісник Львів. держ. ун-ту внутр. справ. Серія екон. – 2010. – Вип. 2. – С. 334–346.

8. Ладиченко К. Управління відносинами готельних підприємств зі споживачами: проблеми та перспективи розвитку / К. Ладиченко // Маркетинг в Україні. – 2007. – № 3. – С. 45–48.

9. Леонтьева Ю.Ю. Классификация и оценка рисков гостинничного предприятия / Ю.Ю. Леонтьева // Современные направления теоретических и прикладных исследований 2011: тезисы докл. междунар. науч.-практ. конф., 2011 г. – Одесса, 2011. – С. 74–80.

10. Лугова В.М. Соціальна безпека як ключова підсистема безпеки підприємства / В.М. Лугова // Бізнесінформ. – 2011. – № 10. – С. 69–72.

11. Омельчук С.С. Визначення сутності поняття «економічна безпека підприємства» та його складових / С.С. Омельчук // Вісник Хмельниц. нац. ун-ту. екон. науки. – 2008. – Т. 1. – № 6. – С. 206–210.

12. Развитие туристического бизнеса региона: навчальний посібник / за ред. д-ра екон. наук, проф. І.М. Школа. – Чернівці: Книги – XXI, 2007. – 292 с.

13. Стельмащук Н.А. Управління економічною безпекою розвитку підприємства / Н.А. Стельмащук // Сталий розвиток економіки. – 2011. – № 3. – С. 68–74.

14. Шульгіна Л.М. Складові якості послуг гостинності в Україні / Л.М. Шульгіна // Маркетинг: теорія і практика: матеріали VI міжнарод. наук.-практ. конф. (18–20 вересня 2002 р.). – К.: КНЕУ, 2002. – С. 135–136.

15. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua>.

Рибун М.В. Безопасность предприятий гостинничного бизнеса как объект теоретического исследования

Рассмотрены современные угрозы экономической, финансовой, социальной и информационной безопасности предприятий гостинничного бизнеса. Проанализированы подходы отечественных ученых к классификации видов угроз в деятельности гостинничных предприятий. На основе анализа концептуальных подходов к организации защиты интересов хозяйствующих субъектов сформулированы задачи по обеспечению высокого уровня безопасности.

Ключевые слова: экономическая безопасность, финансовая безопасность, социальная безопасность, информационная безопасность, риск, киберпреступность.

Ribun M.V. The Safety of Hotel Business Enterprises as an Object of Theoretical Study

The modern threats to the economic, financial, social and informational security of the hotel business enterprises are examined. The approaches of the national scientists concerning the classification of hazards and threats of hotel enterprises are analyzed. On the basis of the conceptual approaches analysis to the organization of the business entities interests' protection, the task is formulated to provide a high security level.

Ke ywords: economic security, financial security, social security, information security, risk, cybercrime.

Стаття надійшла 18 квітня 2013 р.