

УДК 640.4:338.46:005.934
DOI: 10.31866/2616-7468.2.1.2019.170431

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ В СФЕРІ ПОСЛУГ

*Людмила Малюк,
доктор технічних наук, професор,
Харківський державний університет харчування
та торгівлі,
Харків, Україна,
ludpetr7@gmail.com
© Малюк Л., 2019*

*Людмила Варипаєва,
доцент,
Харківський державний університет харчування
та торгівлі,
Харків, Україна,
vlm2012@ukr.net
© Варипаєва Л., 2019*

Мета дослідження – проаналізувати наукові погляди на безпеку людини у сучасному світі та надати теоретичні уявлення щодо створення системи забезпечення безпеки споживачів в сфері обслуговування. **Методи дослідження** полягають у систематизації інформації щодо безпеки надання послуг з обслуговування у готельно-ресторанній сфері в Україні. **Наукова новизна** статті полягає у підвищенні усвідомлення підприємців в цінності людської особистості та необхідності змін у відношенні до важливості безпеки надання послуг в сфері обслуговування. **Висновки та обговорення.** У статті визначено широке коло загроз, що виникають при різних видах взаємодій між постачальником та споживачем послуг, і які свідчить про те, що в сучасних умовах для забезпечення комерційній діяльності закладів, які надають готельні ресторани послуги забезпечення безпеки споживачів окремими заходами і діями обійтися не вдається. Потрібна постійно діюча система, що охоплює усе різноманіття форм і методів забезпечення безпеки як споживачів так і персоналу закладів сфери обслуговування

Ключові слова: теорія безпеки, заходи безпеки, безпека, сфера послуг, готельно-ресторанне господарство.

Актуальні проблеми

Постановка проблеми. Проблема безпеки споживачів готельних і рестораних послуг вельми актуальна, оскільки безпека – потреба людини. Міжнародні конфлікти, хвиля злочинності і тероризму, незаконний обіг зброї і вибухових речовин – всі ці фактори не можуть не відбиватися на рівні безпеки життів споживачів і персоналу готелів і ресторанів у всіх країнах світу.

Готель є місцем відпочинку і, як наслідок, підвищеного скупчення людей. Обов'язок не лише забезпечити затишне проживання і гарантії доброго відпочинку, але і гарантію безпеки (життя, здоров'я, майна) людей, що проживають у готелях від певних загроз, бере на себе адміністрація готелю. Саме тому необхідний найретельніший контроль у сфері безпеки готелів.

Здоров'я і безпека населення значною мірою залежить від харчування. Харчування забезпечує ріст і розвиток організму людини, створює умови адекватної адаптації до навколишнього середовища.

Заклад ресторанного господарства є місцем надання основних послуг харчування. Адміністрація закладу бере на себе обов'язок забезпечити спокійні гарантії безпеки споживачам.

Перед службою безпеки стоять два завдання. Перше – забезпечення охорони від зовнішньої небезпеки й друге – забезпечення внутрішньої безпеки закладу, збереженню майна, речей споживачів та запобігання крадіжок.

Тому в закладах, які надають готельні і ресторанный послуги необхідно створювати систему забезпечення необхідної безпеки споживачів цих послуг.

Однією з основних потреб людини є потреба у безпеці. Більш детально її можна визначити як потребу у захищеності, стабільності, відсутності страху, занепокоєння(неспокою) і хаосу; потреба збереження фізичного і психологічного здоров'я; потреба у структуруванні і упорядкуванні оточуючого світу.

Питання потреби безпеки людство турбували здавна. Про це казали і філософи стародавніх часів. Ще стародавні філософи, формулюючи теорію потреб, приділяли увагу потребам людини у безпеці (Малюк, & Варипаєв, 2011).

У сучасному світі забезпечення людини від техногенних, екологічних, продовольчих, політичних, економічних та інших небезпек стає одним з основних завдань світу. На Мюнхенській конференції з безпеки, яка проходила з 15 по 17 лютого 2019 року були підтверджені ці завдання для світової спільноти.

Як в світі так і в Україні прийнято багато нормативних документів: законів, кодексів, регламентів, постанов стандартів ("Про захист прав", 2005; "Про безпечність та якість", 2005; "Специальные гигиенические", 2004; Желібо, 2009; Малюк, & Варипаєва, 2015) та багато інших.

Мета і методи дослідження

Мета роботи – проаналізувати наукові погляди на безпеку людини у сучасному світі та надати теоретичні уявлення щодо створення системи забезпечення безпеки споживачів в сфері обслуговування.

Результати дослідження

Рішення задач і проблем безпеки може бути здійснено на основі загальної теорії безпеки. Основні підходи та методи сформовані і широко використовуються для прогнозів розвитку небезпечних ситуацій, якісних і кількісних оцінок заходів і систем безпеки.

В законах України ("Про захист прав", 2005; "Про безпечність та якість", 2005) та роботах вчених (Малюк, & Варипаєв, 2011; Желібо, 2009; Малюк, & Варипаєва, 2015) надано наступні поняття «безпеки»:

«Теорія безпеки – це система уявлень та ідей, призначена для вивчення повного спектру небезпечностей для людини від її взаємодії з оточуючим середовищем і визначення вичерпної системи заходів безпеки».

«Небезпека – явище, здатне нанести шкоду (збиток) життєво важливим інтересам людини».

«Предмет у теорії безпеки – небезпечності для людини від її взаємодії з оточуючим середовищем і можливі заходи безпеки».

«Безпека – це відсутність різного роду небезпеки та загроз здатних нанести неприйнятний збиток (шкоду) життєво важливим інтересам людини».

Поняття людина в теорії безпеки узагальнене – під ним розуміється і будь-який індивід і суспільство у всій його ієрархічній структурі. Таким же узагальненим є поняття навколишнє середовище – це всі її складові: природна, соціальна, техногенна (Малюк, & Варипасєв, 2011).

До числа життєво важливих інтересів людини, в першу чергу, відноситься, звичайно, саме життя.

Кожна людина може назвати свої «життєво важливі» інтереси в різних комбінаціях і в різному порядку. Експерти ЄС на підставі статистичних і теоретичних даних віднесли до основних інтересів, життєво важливим для кожної людини. Бути безпечними для:

- життя;
- здоров'я;
- добробуту;
- доступу до інформації ("Про безпечність та якість", 2005).

Відсутність небезпеки, точніше «стан, при якому не загрожує небезпека ко-му-небудь або чому-небудь» в словниках визначено поняттям «безпеки». Проте досвід показує, що забезпечити повну відсутність небезпеки неможливо.

У зв'язку з цим часто застосовують визначення, яке вказує на безпеку як на надійну захищеність від небезпек і загроз («Специальные гигиенические», 2004).

Сутність поняття безпека пов'язана з першоджерелами життєдіяльності активності людини. Згідно загальноновизнаної теорії мотивації такими першоджерелами є його базові потреби. Обґрунтована цією теорією ієрархія ставить потреби в безпеці на одне з перших місць серед тих, що відрізняють людину від решти живого світу.

Джерелами активності людини є її потреби.

Загальноприйнятою вважається більш детальна класифікація потреб «майстра психології» А. Маслоу (2003):

- фізіологічні потреби (їжа, спрага, одяг тощо);
- потреба в безпеці;
- потреба в любові і в соціальних зв'язках;
- потреба в повазі, схвалення і визнання суспільства;
- потреба в самореалізації, у розвитку особистості, в т.ч. духовному.

«Так само, як сита людина не відчуває себе голодною, той, хто знаходиться в безпеці, не відчуває загрози».

Безпека – корінна потреба людини. Дослідники теорії потреб підкреслюють, що потреби більш високого рівня виникають після задоволення корінних потреб. Отже, всі інші потреби людини, виникають тільки після задоволення потреби в безпеці. До положень теорії потреб доцільно додати невідзначену в ній, але важливу для загальної теорії безпеки особливість: вищі потреби виникають тільки після задоволення потреби в безпеці.

Особистість, тобто людський індивід задовольняє свою потребу в безпеці заходами із захисту від наявних та прогнозованих ним загроз. Для підвищення рівня своєї безпеки люди об'єднуються в спільноти. Не потребує особливих доказів, що разом – безпечніше. Тобто прагнення до об'єднання закладено у наступній

потребі людини – потребі в соціальних зв'язках для забезпечення суспільній безпеки.

Безпека як результат життєдіяльності забезпечується:

- а) захистом від безпосередніх загроз;
- б) із зменшенням потенційних небезпек, які виникають в наслідок перетворення навколишнього середовища;
- в) запобіганням виникнення загроз безпеки суспільства.

Дії людини, завдяки його розуму, відрізняються прогнозуванням розвитку подій, оцінкою наслідків своїх дій, аналізом причин небезпек, вибором найкращого варіанту дій із захисту від загроз. Крім безпосередньої – інстинктивної або розумової протидії виявленим загрозам, людина прагне позбутися підстави для їх появи. Тому, в число заходів безпеки входять як захист від загроз, так і запобігання потенційним небезпекам.

Небезпеки від життєдіяльності.

Життєдіяльність людини потенційно небезпечна.

В «науці про безпеку життєдіяльності» помічена об'єктивна істина, виявлена і завжди підтверджувана дослідницьким шляхом, а тому і є аксіомою, яка не потребує доказу: Будь-яка діяльність завжди потенційно небезпечна. Але в цьому формулюванні, міститься тільки частина істини, а не вся істина. Якщо цим формулюванням обмежитися, то ефективним шляхом безпека формально може здатися, що відмова людини, від будь-якої діяльності – потенційно безпечна. Однак, кінцевою метою будь-якої розумової діяльності служить саме усунення небезпек. Парадоксальності ситуації відповідає більш повне формулювання аксіоми:

«Життєдіяльність людини кінцевою метою має забезпечення її в корінній потребі в безпеці, проте, усуваючи або зменшуючи вихідну небезпеку (загрозу), вона провокує виникнення нової «вторинної» небезпеки» (Желібо, 2009).

Нова, вторинна небезпека, що виникає в результаті діяльності, віковими традиціями доводиться до прийняттого рівня емпіричним методом спроб і помилок. Це стосується всіх здавна звичних об'єктів безпеки, починаючи від індивіда до народу і держави. Застосування цього методу дало історичний результат – постійне зростання середньої тривалості життя людини як виду.

Загальні види безпеки.

Проблемам безпеки, які виникають у всіх сферах життєдіяльності людини, відповідають різноманітні види безпеки. Класифікацію проблем та видів безпеки доцільно будувати на базі матриці об'єктів безпеки і спектра небезпек і загроз.

Безпека вимагає зусиль для вирішення постійно виникаючих практичних задач на всьому просторі взаємодії людини з навколишнім середовищем.

Безпека представляється сукупністю результатів діяльності в усіх сферах життєдіяльності людини, що служить підставою для наступної класифікації видів безпеки:

- політична,
- економічна,
- екологічна,
- соціальна,
- військова,
- технологічна,
- духовна,

- релігійна,
- інформаційна,
- соціокультурна,
- державна,
- генетична,
- продовольча,
- медична,
- демографічна,
- ядерна тощо.

Приведена класифікація, природно умовна, оскільки в реальності і джерела небезпеки – комбіновані, і прояви їх впливу – багатоаспектні.

Результатами діяльності в галузі безпеки можна вважати технології, предмети та системи безпеки, створені і постійно удосконалювані людиною.

З позицій загальної теорії безпеки сучасна ситуація виглядає наступним чином. Постійне підвищення рівня безпеки суспільства за рахунок перетворення навколишнього середовища наштовхується на підвищення рівня небезпеки.

Зріст долі сфери послуг в загальному об'ємі світового валового продукту вимагає більш детально розглянути засоби забезпечення безпеки в цієї сфері.

На підставі суспільного договору держава бере на себе обов'язки турбуватися про безпеку своїх громадян, для чого з розробляє та приймає закони, постанови, накази тощо.

В Законі України «Про захист прав споживачів» (2005) безпеці присвячена стаття 14, одним з пунктів якої є:

«Споживач має право на те, щоб продукція за звичайних умов її використання, зберігання і транспортування була безпечною для його життя, здоров'я, навколишнього природного середовища, а також не завдавала шкоди його майну».

Загальні заходи безпеки в закладах сфери послуг.

Безпека в сфері послуг визначається ефективним функціонуванням даної сфери при відсутності в її рамках різного роду загроз для споживачів та працівників галузі, а також для навколишнього середовища.

Існують певні різновиди безпеки послуг, що має на увазі визначення різних аспектів процесу безпечного обслуговування споживачів у готельно-ресторанному бізнесі.

Прийнято виділяти наступні види безпеки у сфері надання готельно-ресторанних послуг:

- пов'язану з життям і здоров'ям людей;
- збереження майна та речей;
- охорона навколишнього природного середовища;
- експлуатаційно-технічно: (електро-, пожежно-; та вибухо-безпечність, безпека від впливу хімічних речовин і ін.);
- інформаційна;
- психологічна;
- фінансова та ін.

Виділені загальні види безпеки в різних напрямках сервісної діяльності конкретизуються по-різному, але у всіх зазначених різновидах безпеки є можливість оцінки об'єктивних сервісних якостей, що відповідають загальним стандартам і вимогам.

Найбільш важливий різновид безпеки в сфері готельно-ресторанних послуг зв'язаний зі здоров'ям споживачів. Нормативні виробничо-технологічні вимоги, що діють при наданні різних видів послуг, потребують виключення можливості завдання збитків здоров'ю й самопочуттю споживачів. Найбільш важливими є санітарно-гігієнічні й технологічні вимоги у закладах готельно-ресторанного господарства.

В сфері обслуговування не менш важливим є різновид безпеки, що передбачає беззбитковий вплив послуги на людину, але може надати травмуючого ефекту його психіці.

Персонал закладів, які надають готельно-ресторанні послуги, зобов'язаний звертати особливу увагу на запобігання ситуацій, які здатні створити будь-які загрози безпеки споживачам. Причини, які можуть породжувати небезпеки, як для споживачів, так і для працівників закладів, можуть бути різними в різних видах сервісної діяльності.

Для забезпечення безпеки в закладах сфери обслуговування необхідно створити систему, яка має базуватися на теоретичних аспектах та законодавчих документах та може включати основні етапи:

формування вичерпної множини цілей і завдань із забезпечення безпеки надання послуг;

- прогнозування переліку можливих загроз та ризиків;
- розробка комплексного підходу і взаємного сумісництва організаційних, технічних та кадрових заходів і рішень;
- забезпечення гнучкості і керованості комплексу безпеки;
- можливість подальшого розвитку, модернізації і варіативності заходів безпеки.

Заходи безпеки, під час надання готельно-ресторанних послуг, мають виконувати наступні завдання:

- забезпечення безпеки життя, здоров'я споживачів;
- захист майна та речей споживача від збитків;
- захист майна закладу від ворожих дій (крадіжок, актів вандалізму, терористичних актів тощо.);
- забезпечення спокою і конфіденційності споживачів;
- забезпечення можливості негайного реагування представників державного регулювання у випадку небезпечної події (МНС, поліції тощо);
- забезпечення належної поведінки обслуговуючого персоналу; ("Про захист прав", 2005).

Орієнтуючі складові є основними ідеями, що визначають напрямок пошуку безпечних рішень і слугують методологічною та інформаційною базою.

Обізнаність в теоретичних аспектах та знання нормативних документів щодо безпеки орієнтує заклади на облік усіх без винятку елементів, що формують небезпечні або шкідливі фактори, які можуть призвести до негативних явищ.

Технічні складові спрямовані на безпосереднє запобігання дій небезпеки.

Робота технічних пристроїв, приладів, устаткування, а також стан і якість матеріалів, речовин, продуктів, задіяних у процесі надання послуг повинна бути безпечною та контролюватися технічними засобами.

Управлінські складові – це принципи, які визначають взаємозв'язок і відносини між окремими стадіями та етапами процесу забезпечення безпеки.

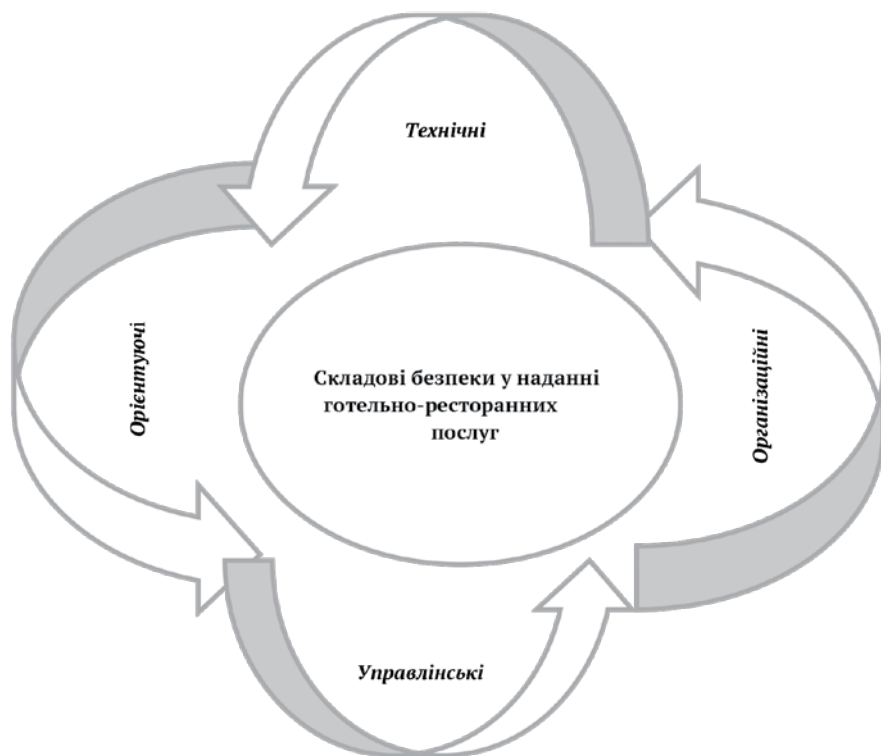


Рис. 1. Система складових безпеки у наданні готельно-ресторанних послуг
Fig. 1. The system of safety components providing hotel and restaurant services

Планування засобів безпеки та контроль їх виконання – є основним показником ефективності управління безпекою закладу. Організаційні складові – це принципи, які з метою підвищення безпеки сприяють реалізації положення наукової організації діяльності.

Організація нормування вимог та регламентації їх дотримання забезпечують необхідний рівень безпеки закладу (як споживачів так і персоналу).

Встановлюваний комплекс засобів і систем захисту має бути адекватним можливим загрозам, тобто засоби і системи мають бути самодостатні. Неможливо, та й недоцільно, виключити можливість нанесення збитку насамперед з економічних міркувань. Засоби забезпечення безпеки досить дорогі, і їхній вибір має визначатися дійсно розумним аналізом найвищих ризиків і збитку. Крім того, використовувана апаратура не повинна створювати додаткових перешкод для нормального функціонування закладу як для існуючого персоналу, так і для споживачів. Зайва таємничість і режим, постійна демонстрація збройної охорони і підозрливості може відлякати частину споживачів і позбавити статусу «відкритого будинку» (Желібо, 2009; "Про безпечність та якість", 2005).

Система повинна бути збалансованою: методи, форми засоби забезпечення безпеки закладів готельно-ресторанного господарства повинні бути адекватни-

ми загрозам та ефективними розподілятися у відповідності і зі значимістю зон, що захищаються.

Наукова новизна статті полягає у підвищенні усвідомлення підприємців в цінності людської особистості та необхідності змін у відношенні до важливості безпеки надання послуг в сфері обслуговування.

Висновки та обговорення результатів

Визначено широке коло загроз, що виникають при різних видах взаємодій між постачальником та споживачем послуг, і які свідчить про те, що в сучасних умовах для забезпечення комерційної діяльності закладів, які надають готельні і ресторани послуги забезпечення безпеки окремими заходами і діями обійтися не вдається. Потрібна постійно діюча система, що охоплює усе різноманіття форм і методів забезпечення безпеки як споживачів так і персоналу закладів сфери обслуговування

СПИСОК ПОСИЛАНЬ

- Про захист прав споживачів. № 3161-IV, ст. 137. (2005).
Про безпечність та якість харчових продуктів. № 50, ст. 533. (2005).
Специальные гигиенические правила. № 854 від 9 квітня 2004 г. м. Страсбург, ст. 148. (2004).
Маслоу, А. (2003). *Мотивация и личность*. (3-е изд.). Санкт-Петербург: Питер.
Малюк, Л.П., & Варипаев О.М. (2011). *Сервісологія*. Харків: ХДУХТ.
Желібо, Є.П. (2009). *Безпека життєдіяльності*. Київ: Каравела.
Малюк, Л.П., & Варипаева, Л.М (2015). *Безпека послуг у готельному і ресторанному бізнесі*. Харків: ХДУХТ.

REFERENCES

- Pro zakhyst prav spozhyvachiv [On consumer rights protection]. № 3161-IV, st. 137. (2005) [in Ukrainian].
Pro bezpechnist ta yakist kharchovykh produktiv [About the safety and quality of food products]. № 50, st. 533. (2005) [in Ukrainian].
Spetsialnye gigienicheskie pravila [Special hygiene rules]. № 854, 9.04.2004, Strasburg, st. 148. (2004) [in Russian].
Maslou, A. (2003). *Motivatciia i lichnost* [Motivation and personality] (3rd ed.). St. Petersburg: Piter [in Russian].
Maliuk, L.P., & Varypaiev O.M. (2011). *Servisolohiia* [Servicing]. Kharkiv: KhDUKhT [in Ukrainian].
Zhelibo, Ye.P. (2009). *Bezpeka zhyttiedialnosti* [Life Safety]. Kyiv: Karavela [in Ukrainian].
Maliuk, L.P., & Varypaieva, L.M. (2015). *Bezpeka posluh u hotelnomu i restorannomu biznesi* [Safety of services in the hotel and restaurant business]. Kharkiv: KhDUKhT [in Ukrainian].

УДК 640.4:338.46:005.934

*Людмила Малюк,
доктор технических наук, профессор,
Харьковский государственный университет
питания и торговли, Харьков, Украина,
ludpetr7@gmail.com*

*Людмила Варипаева,
доцент,
Харьковский государственный университет
питания и торговли, Харьков, Украина,
vlm2012@ukr.net*

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ В СФЕРЕ УСЛУГ

Цель исследования – проанализировать научные взгляды на безопасность человека в современном мире и дать теоретические представления относительно создания системы обеспечения безопасности потребителей в сфере обслуживания. **Методы исследования** заключаются в систематизации информации по безопасности предоставления услуг по обслуживанию гостинично-ресторанной сферы в Украине. **Научная новизна** статьи заключается в повышении осознания предпринимателей в ценности человеческой личности и необходимости изменений в отношении важности безопасности предоставления услуг в сфере обслуживания. **Выводы и результаты.** В статье определено широкий круг угроз, возникающих при различных видах взаимодействий между поставщиком и потребителем услуг, и которые свидетельствуют о том, что в современных условиях для обеспечения коммерческой деятельности учреждений, оказывающих гостиничные ресторанные услуги обеспечения безопасности потребителей отдельными мерами и действиями обойтись не удастся. Нужна постоянно действующая система, охватывающая все многообразие форм и методов обеспечения безопасности как потребителей так и персонала учреждений сферы обслуживания.

Ключевые слова: теория безопасности, меры безопасности безопасность, сфера услуг, гостинично-ресторанное хозяйство.

UDC 640.4:338.46:005.934

Liudmyla Maliuk,
Doctor of Technical Sciences,
Kharkiv State University of Food and Commerce,
Kharkiv, Ukraine,
ludpetr7@gmail.com

Liudmyla Varypaieva,
assistant professor,
Kharkiv State University of Food and Commerce,
Kharkiv, Ukraine,
vlm2012@ukr.net

THEORETICAL BASIS OF SERVICES SECURITY

The purpose of the research is to analyze the scientific views on the security of the person in the modern world and to give theoretical ideas about the creation of a system to ensure the safety of consumers in the service sector. **The research methodology** consists in the systematization of information on the security provision of the services for the hotel and restaurant services in Ukraine. **The scientific novelty** of the article is to increase the awareness of entrepreneurs in the value of the human personality and the need for changes in the importance of the security of service provision in services. **Conclusions and results.** The article outlines a wide range of threats that arise in the various types of interactions between the supplier and the consumer of services, and which testifies that under current conditions, in order to ensure the commercial activity of institutions providing hotel restaurant services, consumer safety measures can not be managed by individual measures and actions. . A permanent system is needed that encompasses all the diversity of forms and methods of ensuring the safety of both consumers and service sector personnel.

Keywords: security theory, security measures, security, services, hotel and restaurant facilities.