

Гаврилко В.М., бакалавр
Київський національний
університет технологій та дизайну
Щацька З.Я., к.е.н., доц.
Київський національний
університет технологій та дизайну

СИСТЕМА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЖИТТЯ І ЗДОРОВ'Я СПОЖИВАЧІВ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОЇ СФЕРИ

Відправляючись в туристичну чи екскурсійну поїздку, на відпочинок або оздоровлення, на маршрут вихідного дня або у всевітню подорож, турист стикається з цілою низкою проблем, які при збігу обставин можуть призвести до негативних наслідків для його здоров'я та майна, погано вплинути на настрій та враження від поїздки. У процесі обслуговування споживачів готельних послуг належну увагу слід приділяти забезпеченню їх безпеки життя і здоров'я, збереження майна. Готельне підприємство відповідає за збереження речей споживача, несе відповідальність за шкоду, заподіяну його життю, здоров'ю і майну під час надання послуг, а також компенсує моральну шкоду, завдану споживачу внаслідок порушенням його прав. У засобах розміщення слід вивішувати в доступному для огляду місці плани евакуації у випадку надзвичайних ситуацій (стихійних лих, пожеж тощо), в яких має бути зазначена взаємодія з місцевими органами управління, що беруть участь у рятувальних роботах. Підприємства готельного господарства оснащують системами протипожежного захисту, оповіщення та/або засобами захисту від пожежі. Уникнення таких факторів ризику на споживачів готельних послуг забезпечується:

- дотриманням встановлених санітарних норм і правил обслуговування;
- застосуванням устаткування і препаратів для дезінфекції, дезінсекції, стерилізації, дератизації, автоматизації виробничих процесів;

– використанням знаків безпеки та необхідного маркування на к предметах оснащення і спорудженнях, які використовують під час обслуговування споживачів (посуд, кухонний інвентар);

– проведенням попередніх і періодичних медичних оглядів обслуговуючого персоналу [1].

Необхідно особливо відзначити, що головною небезпекою для готелю є можливість пожежі, випадкового або навмисного підпалу, що також вимагає розробки і впровадження адекватних організаційно-технічних заходів протидії і є однією з найважливіших складових комплексної системи безпеки. Заходи безпеки, що розроблюються та впроваджуються в готелі, мають бути націлені на виконання таких завдань:

– забезпечення охорони і безпеки проживаючих та їхнього особистого майна під час перебування в готелі;

– захист майна готелю від ворожих дій (крадіжок, актів вандалізму тощо);

– забезпечення захисту готелю (самого будинку і всього, що в ньому знаходиться) від терористичних актів (нападів, саботажу тощо);

– підтримування громадського порядку і забезпечення належної поведінки у всіх громадських місцях готелю;

– забезпечення спокою і конфіденційності під час їх перебування в готелі;

– забезпечення можливості і негайного й ефективного реагування у випадку будь-якої події, негайне втручання персоналу готелю або представників сторонніх відомств (наприклад, міліції, швидкої допомоги тощо);

– гарантування належної поведінки, а також сумлінності, чесності всього персоналу готелю [2].

Закон України «Про туризм» надає гарантії безпечного перебування туристів на території України і зобов'язує органи влади та суб'єктів туристичної діяльності розробити комплекс заходів з їх безпеки. З метою забезпечення безпеки туристів будь-які суб'єкти туристичної діяльності зобов'язані здійснювати: підготовку безпечних умов для перебування туристів, облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій, місць проведення змагань, забезпечення туристів справним спорядженням та інвентарем; навчання туристів засобам профілактики і захисту від травм та нещасних випадків, інструктаж із надання першої медичної допомоги, а також інформування про джерела небезпеки, які можуть бути зумовлені характером маршруту та поведінкою самих туристів; контроль за підготовкою туристів до туристичних заходів; надання оперативної допомоги туристам, що зазнають лиха, транспортування потерпілих; розробку та реалізацію спеціальних вимог безпеки під час організації та проведення туристичних заходів [2, 3].

З метою здійснення практичної роботи по забезпеченню безпеки туристів, наданню їм допомоги і захисту в екстремальних ситуаціях, туристичні підприємства, що спеціалізуються на організації туристичних подорожей з використанням активних форм пересування туристів, створюють пошуково-рятувальні служби або укладають угоди на обслуговування з відповідними службами.

Література

1. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Організація надання туристичних послуг : навчальний посібник. Одеса : Атлант, 2016. 242 с.
2. Городня Т.А., Щербак А.Ф. Економіка туризму: теорія і практика : навч. посіб. Київ : Кондор, 2015. 435 с.
3. Організація туризму : навч. посіб. / за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. В.Я. Брича. Тернопіль : ТНЕУ, 2018. 447 с.