

СОЦИАЛЬНАЯ И ПОЛИТИЧЕСКАЯ ФИЛОСОФИЯ



УДК 338.48

Оригинальное теоретическое исследование

<https://doi.org/10.23947/2414-1143-2025-11-3-32-41>



Комплексный подход к управлению безопасностью в средствах размещения

А.С. Петренко , В.В. Провоторина 

Донской государственный технический университет, г. Ростов-на-Дону, Российская Федерация

✉ takyin_d@mail.ru

Аннотация

Введение. Статья посвящена актуальным направлениям повышения безопасности в гостиничных комплексах. Традиционные подходы к управлению безопасностью зачастую фокусируются на отдельных аспектах пожарной безопасности, охраны труда, не учитывая возможность взаимосвязи между различными угрозами и факторами риска. Внедрение единой методологии комплексного управления безопасностью позволит охватить все направления деятельности средств размещения и учесть разнообразие угроз. Целью исследования является разработка и обоснование необходимости внедрения комплексного подхода к управлению безопасностью в средствах размещения, обеспечивающего снижение рисков возникновения угроз и повышения уровня защищенности гостей и персонала.

Материалы и методы. Комплексный характер методов, использованных в данном исследовании, обусловлен тематикой работы, охватывающей методологии социологии, педагогики, философии и ряда экономических дисциплин, связанных с изучением специфики управления безопасностью в индустрии гостеприимства. Определение теоретических основ исследования осуществлялось посредством анализа литературных источников, научных работ, нормативных документов и практических руководств по вопросам управления безопасностью в индустрии гостеприимства. Применяются методы классификации, системного и сравнительно-правового анализа.

Результаты исследования. В индустрии гостеприимства создание безопасной и комфортной среды для гостей является задачей первостепенной важности. Гостиницы как места с высоким уровнем концентрации людей представляют собой сложные объекты с точки зрения обеспечения защиты, что требуют учета множества технических аспектов и организационных мероприятий. В настоящей статье изучены ключевые аспекты управления безопасностью в средствах размещения, проанализированы основные виды угроз, а также существующие подходы к обеспечению безопасности, исследовано влияние различных видов факторов на уровень безопасности в средствах размещения. Результатом исследования является разработка и обоснование необходимости внедрения комплексного подхода к управлению безопасностью в средствах размещения, интегрирующего пожарную безопасность, антитеррористическую защищенность, информационную безопасность, охрану труда.

Обсуждение и заключение. Управление безопасностью в средствах размещения требует комплексного подхода, включающего различные аспекты, начиная от физической безопасности до информационной и пожарной. Комплексный подход предполагает интеграцию основных элементов безопасности в единую систему, управление которой должно быть основано на постоянном мониторинге и анализе рисков, регулярном обновлении мер предосторожности, обучении персонала. Теоретическая значимость исследования заключается в развитии концепции комплексного управления безопасностью в средствах размещения, развитии методологических основ с целью оценки эффективности систем безопасности. Практическая значимость состоит в возможности использования предложенного подхода для повышения уровня безопасности в средствах размещения, снижения риска возникновения угроз.

Ключевые слова: гостиница, гостиничный комплекс, безопасность, пожаробезопасность, комплексность, риск

Для цитирования. Петренко А.С., Провоторина В.В. Комплексный подход к управлению безопасностью в средствах размещения. *Научный альманах стран Причерноморья*. 2025;11(3):32–41. <https://doi.org/10.23947/2414-1143-2025-11-3-32-41>

A Comprehensive Approach to Security Management in Accommodation Facilities

Antonina S. Petrenko^{ID}✉, Valeria V. Provotorina^{ID}

Don State Technical University, Rostov-on-Don, Russian Federation

✉ takyin_d@mail.ru

Abstract

Introduction. The article is devoted to relevant areas of improving security in hotel complexes. Traditional approaches to security management often focus on individual aspects of fire safety, labor protection, without taking into account the possibility of interrelation between various threats and risk factors. The introduction of a unified methodology for integrated security management will cover all areas of activity of accommodation facilities and take into account the diversity of threats. The purpose of the study is to develop and justify the need to implement an integrated approach to security management in accommodation facilities, ensuring a reduction in the risks of threats and an increase in the level of security for guests and staff.

Materials and Methods. The complex nature of the methods used in this study is due to the subject matter of the work, which covers the methodologies of sociology, pedagogy, philosophy and a number of economic disciplines related to the study of the specifics of safety management in the hospitality industry. The theoretical foundations of the study were determined through the analysis of literary sources, scientific works, regulatory documents and practical guidelines on safety management in the hospitality industry. This research employs methods of classification, system and comparative legal analysis.

Results. In the hospitality industry, creating a safe and comfortable environment for guests is a priority task. Hotels, as places with a high concentration of people, are complex objects in terms of security, which requires taking into account many technical aspects and organizational measures. This article examines the key aspects of security management in accommodation facilities, analyzes the main types of threats, as well as existing approaches to ensuring security, and examines the impact of various types of factors on the level of security in accommodation facilities. The result of the study is the development and justification of the need to implement a comprehensive approach to security management in accommodation facilities, integrating fire safety, anti-terrorist security, information security, and labor protection.

Discussion and Conclusion. Security management in accommodation facilities requires a comprehensive approach, including various aspects, from physical security to information and fire safety. A comprehensive approach involves integrating key security elements into a single system, the management of which should be based on continuous monitoring and risk analysis, regular updating of precautionary measures, and personnel training. The theoretical significance of the study lies in the development of the concept of integrated security management in accommodation facilities, the development of methodological foundations for the purpose of assessing the effectiveness of security systems. The practical significance lies in the possibility of using the proposed approach to improve the level of security in accommodation facilities and reduce the risk of threats.

Keywords: hotel, hotel complex, security, fire safety, complexity, risk

For Citation. Petrenko A.S., Provotorina V.V. A Comprehensive Approach to Security Management in Accommodation Facilities. *Science Almanac of Black Sea Region Countries*. 2025;11(3):32–41. <https://doi.org/10.23947/2414-1143-2025-11-3-32-41>

Введение. В условиях постоянного роста преступности и усложнения криминогенной обстановки вопрос обеспечения безопасности объектов, включая средства размещения, становится приоритетным. Преступный мир не ограничивается интересом к финансовым учреждениям, но средства размещения также становятся потенциальными целями для совершения противоправных действий. Создание эффективной, надежной и всесторонней системы безопасности позволит обеспечить гостиничному предприятию имидж мирного средства размещения, гарантируя гостям спокойствие и уверенность в своей безопасности.

При разработке системы безопасности в средствах размещения необходимо учитывать ряд особенностей, которые отличают их от промышленных и торговых объектов. Во-первых, гостиничные предприятия создают атмосферу открытого гостеприимного дома с большим количеством гостей, в связи с чем элементы безопасности должны быть ненавязчивыми и иногда даже невидимыми, чтобы не вызывать у гостей чувство страха, неуверенности в личной безопасности.

Во-вторых, расположение средств размещения в условиях ограниченного городского пространства требует особого подхода и адаптации систем безопасности к окружающей среде. Это связано с высокой плотностью застройки, активного транспортного и пешеходного движения, высокий уровень взаимодействия между гостями и местными жителями.

В-третьих, простота доступа. Инновационные технологии, используемые на предприятиях индустрии гостеприимства, предлагают гостям систему «бесконтактной» регистрации, онлайн бронирование, использование мобильных телефонов/приложений вместо ключей. Несомненно, все это облегчает процесс обслуживания посто-

яльцев, но вместе с тем и противоречит основной цели гостиничного предприятия – обеспечение комфортного и безопасного пребывания.

Эффективное сочетание технологий и гуманистического подхода позволит создать безопасную и комфортную среду, обеспечит высокий уровень защиты гостей и персонала, станет залогом успешной работы. Цель работы заключается в разработке рекомендаций и формирования комплексного подхода к управлению безопасностью в средствах размещения посредством анализа рисков, внедрения современных технологий, обучения персонала и создания эффективных процедур реагирования на чрезвычайные ситуации. Статья направлена на повышение уровня безопасности гостей и сотрудников средств размещения Ростовской области и города Ростова-на-Дону, минимизацию потенциальных угроз, обеспечение комфортного пребывания в гостиничных комплексах.

Материалы и методы. Понятие безопасности в гостиничном бизнесе носит комплексный характер и включает различные инструменты. С целью разработки концепции обеспечения безопасности в отелях, а также выявления особенности ее реализации на практике, необходим анализ международного опыта как функционирования индустрии гостеприимства, так и вопросов обеспечения безопасности в гостиницах.

Исследованию тенденций и особенностей развития гостиничного бизнеса в мире и в России посвящены работы таких авторов как: Mehmet Ali Köseoglu, Mehmet Altin Eric Chan, Omer Faruk Aladag, 2020 [1], М.С. Оборин, 2018 [2], С.Н. Морева, Е.В. Зобова, Л.А. Яковлева, 2017 [3], L.N. Kazmina, V.S. Makarenko, V.V. Provotorina, T.N. Grigorenko, G.E. Ekinil [4, 5]. Вопросам обеспечения безопасности в гостиничных предприятиях посвящены труды следующих авторов: Peter E. Tarlow, 2014 [6], Charles Brossman, 2016 [7]. Вопросам обеспечения пожарной безопасности в гостиничных предприятиях посвящены труды следующих авторов: Xian-zhi Lv, Jian-yun Ma, Kun Tao, Feng Ma, Shuo Chen, Jie Yin, Xiang-min Zheng, Bin-bin Dong, Yi-nan Hu [8]. Вопросы информационной безопасности в гостинице изучены в трудах: Abraham Pizam, Ahmet Bulent Ozturk, Ahmet Hacikara, Tingting Zhang, Adela Balderas-Cejudo, Dimitrios Buhalis, Galia Fuchs, Tadayuki Hara, Jessica Meira, Raquel Garcia Mercedes Revilla, Deepa Sethi, Ye Shen, Olimpia State [9], Xuequn Wang, Jian Xu [10].

Методология исследования принимает комплексный характер, учитывающий многогранность рассматриваемой темы. Использованы разнообразные общенаучные методы, включая концептуально-логический и сравнительный анализ, что позволит глубже понять и оценить данные, полученные в процессе исследования, а также сформулировать новые тенденции и решения для повышения уровня защиты.

Результаты исследования. Гостиничный бизнес является одним из самых уязвимых секторов предпринимательства, подверженный случаям вандализма, грабежам имущества и пожарам. Он требует серьезного отношения к созданию надежной защиты от действий преступников, случайных возгораний, протечек, неисправностей оборудования и других обстоятельств. Понятие безопасности гостиниц включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но еще в большей степени создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, взрыва и других чрезвычайных событий.

Организация безопасности в средствах размещения затрагивает ряд актуальных направлений (рис. 1).



Рис. 1. Основные направления обеспечения безопасности в гостиницах

Противопожарная безопасность является одним из самых важных аспектов в гостиничной индустрии. Взрыво- и пожароопасность гостиниц создает существенные риски для жизни и здоровья потребителей и персонала, может привести к огромным материальным потерям.

Гостиничные предприятия классифицируются как объекты, относящиеся к классу функциональной пожарной опасности Ф1.2, что подразумевает повышенные требования к обеспечению пожарной безопасности. К факторам,

влияющим на уровень пожарной опасности в гостиницах, относятся особенности архитектурно-планировочных решений, большое количество горючих материалов (мебель, элементы декора, постельные принадлежности), а также наличие помещений разного назначения (кухни, рестораны, конференц-залы, сцены, сауны).

Обеспечение безопасности людей, заселяющихся в гостиницы, важно по последующим причинам:

- постояльцы оказываются в малознакомой среде, что затрудняет ориентацию в пространстве и поиск эвакуационных выходов;
- усталость вследствие смены часовых поясов, состояния заторможенности могут привести к замедлению реакции на сигналы тревоги;
- наличие языкового барьера может стать препятствием для понимания инструкции во время чрезвычайной ситуации;
- нахождение на отдыхе может сопровождаться употреблением алкоголя, что также может привести к замедлению реакций повышению риска возникновения пожара.

Несмотря на то что гостиницы предоставляют услуги временного размещения постояльцев, на этот период они должны обеспечить полную защиту на случай пожаров, задымлений или других потенциально опасных ситуаций. Предотвращение возникновения пожаров, минимизация возможных последствий в случае их возникновения возможна лишь при условии соответствия требованиям законодательства в области пожарной безопасности (таблица 1).

Таблица 1

Нормативно-правовые документы в области пожарной безопасности

Нормативно-правовой акт	Содержание	Срок действия
Постановление Правительства РФ № 1479 «Правила противопожарного режима в Российской Федерации» ¹	Организация пожарной безопасности на объекте защиты	до 31.12.2026 г.
Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 08.08.2024) «О пожарной безопасности» ²	Обязанности и ответственность	не установлен
Федеральный закон РФ от 22.04.2012 г. № 123-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» ³	Требования пожарной безопасности	не установлен
Приказ МЧС от 18.11.2021 № 806 ⁴	Порядок обучения по программам противопожарного инструктажа	до 01.03.2028 г.

Заключение государственного пожарного надзора о соответствии объекта защиты требованиям пожарной безопасности является документом, подтверждающим пожаробезопасность гостиницы. С целью предотвращения и устранения возгорания в средствах размещения разрабатывается концепция пожарной безопасности и создается эффективная система, способная обеспечить противопожарную защиту (рис. 2).

Главной задачей разработки концепции пожарной безопасности выступает создание таких условий, при которых обеспечивается максимальная защита постояльцев и её сотрудников. Наличие в гостинице современных технических решений существенно повышают уровень безопасности постояльцев и персонала, минимизируя риск возникновения пожара.

За 2022 гг. в зданиях и помещения для временного пребывания (проживания) людей произошло 328 пожаров (за аналогичный период прошлого года – 273, +20,1 %), на которых погибло 12 человек. Статистика пожаров в гостиницах пополнилась следующими событиями:

- 17.12.2023 – пожар в гостиничном комплексе «Европа» в г. Астрахань;
- 24.01.2024 – пожар в гостинично-развлекательном комплексе «Роял» в г. Хабаровск;
- 17.02.2024 – пожар в гостинице «Дружба» в г. Абакан.

Обзор пожаров в гостиницах позволил выявить основные причины их возникновения (рис. 3). Обеспечение антитеррористической защищенности гостиницы является обязанностью собственника предприятия, направленной на безопасное функционирование объекта, сведение к минимуму вероятности совершения в отношении гостиничного предприятия террористических актов и минимизацию их последствий. Наличие

¹ Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации» от 16.09.2020 № 1479. URL: <https://docs.cntd.ru/document/565837297> (дата обращения: 20.01.2025).

² Федеральный закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 19.10.2023). URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102033559> (дата обращения: 20.01.2025).

³ Федеральный закон РФ от 22.04.2012 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности». URL: <http://government.ru/docs/all/98843/> (дата обращения: 20.01.2025).

⁴ Приказ МЧС от 18.11.2021 № 806. URL: <https://docs.cntd.ru/document/727122310> (дата обращения: 20.01.2025).

протоколов и знание различных сценариев позволит персоналу быстро среагировать на чрезвычайные ситуации, минимизировать их последствия и обеспечить как собственную безопасность, так и безопасность своих гостей (таблица 2).



Рис. 2. Типовая система противопожарной защиты гостиниц



Рис. 3. Основные причины пожаров в гостиницах

Таблица 2

Основные аспекты обеспечения антитеррористической защищенности гостиниц

Направление	Характеристика	Предложения
Оценка уязвимости объекта	Проведение оценки уязвимости объекта с помощью анализа возможных сценариев атак, определения критически важных объектов и зон, оценки существующих мер безопасности позволит выявить потенциальные угрозы и слабые стороны системы безопасности гостиницы	Разработка плана мероприятий по повышению антитеррористической защищенности, предусматривающий установление пропускного режима, организацию охраны территории, установку систем видеонаблюдения и сигнализации и т. д.
Информационная осведомленность персонала	Информирование о мерах антитеррористической безопасности, обучение	Организация обучения навыкам оказания первой медицинской помощи, процедуры эвакуации, навыкам понимания признаков потенциального террористического акта

Направление	Характеристика	Предложения
Сотрудничество с правоохранительными органами	Систематическое взаимодействие и тесное сотрудничество гостиниц с местными правоохранительными органами	Организация регулярных встреч, обмен информацией, участие в совместных тренировках и учениях
Психологическая подготовка	Психологическая подготовка персонала и гостей	Изучение правил поведения в стрессовых ситуациях, правильного реагирования на возможные угрозы

Контроль за выполнением требований к антитеррористической защищенности гостиниц также осуществляется собственником гостиницы не реже 1 раза в 3 года. За нарушение требований к антитеррористической защищенности объектов, предусмотрена административная ответственность по ст. 20.35 КоАП РФ.

Увеличение использования онлайн-бронирования и электронных платежей предопределили важность вопроса защиты информации о гостях от несанкционированного доступа и хакерских атак. Нарушение конфиденциальности личных данных может привести к серьезным последствиям как для самих гостей, так и для репутации гостиницы. Требования к обработке, хранению и передаче персональных данных регламентированы Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных»⁵.

Обеспечить безопасность данных гостей позволят эффективные технические и организационные меры:

- шифрование данных;
- использование антивирусного ПО;
- установка межсетевых экранов;
- применение системы аутентификации и авторизации (двухфакторная аутентификация);
- резервное копирование (на случай потери или повреждения информации вследствие кибератаки);
- обучение персонала основам информационной безопасности;
- регулярные аудиты информационных систем и процессов обработки данных;
- наличие четко сформулированной политики конфиденциальности.

Применение шифрования данных, регулярный мониторинг и обновление механизмов защиты позволят обеспечить высокий уровень безопасности в средствах размещения. В Трудовом кодексе Российской Федерации закреплено, что работодатель, вне зависимости от сферы деятельности, обязан обеспечивать безопасность условий и охраны труда, соответствующие государственным нормативным требованиям (статья 22 ТК РФ). Конкретные обязанности работодателя в области охраны труда изложены в статье 212 ТК РФ, которые условно можно разделить на несколько видов⁶ (рис. 4).

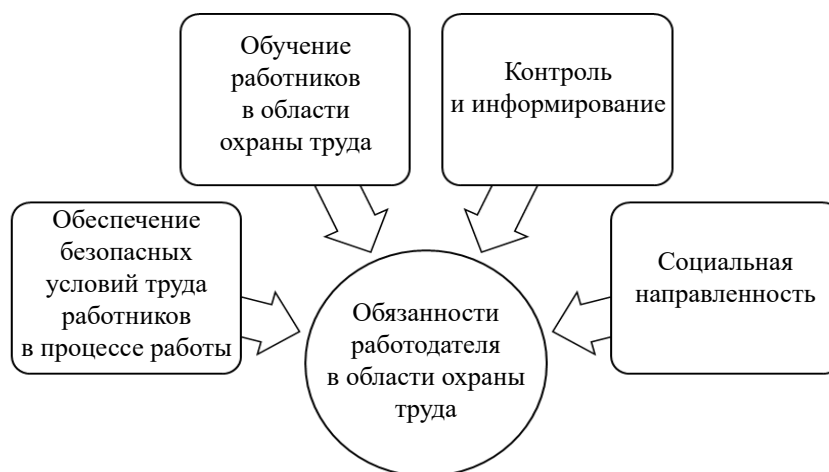


Рис. 4. Обязанности работодателя в области охраны труда

Обеспечение безопасных условий труда работников гостиничных предприятий в процессе работы предусматривает создание рабочих мест, соответствующих нормам охраны труда, обеспечение средствами коллективной и индивидуальной защиты, а также проведение оценки профессиональных рисков.

⁵ Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ (последняя редакция). URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/ (дата обращения: 20.01.2025).

⁶ «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 08.08.2024). URL: <https://docs.cntd.ru/document/901807664> (дата обращения: 20.01.2025).

Обучение работников в области охраны труда реализуется посредством организации и проведения инструктажей по технике безопасности, направления работников на курсы повышения квалификации по вопросам охраны труда в сфере гостиничного хозяйства. К обязанностям в области контроля и информирования относятся регулярное проведение проверок состояния охраны труда на гостиничном предприятии и информирование работников о возможных опасностях и мерах предосторожности. Социальные обязательства работодателя перед работником предусматривают возможность предоставления компенсаций и льгот работникам, занятым на вредных или опасных работах, а также осуществление обязательного социального страхования от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний.

Ежедневно работники гостиничной индустрии в процессе профессиональной деятельности сталкиваются с высоким уровнем психологического давления, исходящего как от коллег и руководства, так и от постояльцев. Результаты такого взаимодействия могут проявляться в виде стрессовых и конфликтных ситуаций, оказывающих значительное влияние на устойчивость психоэмоционального состояния сотрудников. Способность справляться с такими нагрузками, известная как стрессоустойчивость, играет ключевую роль в успешной профессиональной деятельности сотрудников средств размещения. Вопросы психологии безопасности труда в гостиничной отрасли направлены на изучение физиологических и психологических компонентов, а также их влияния на безопасность трудового процесса (рис. 5) [11].

Работа в гостиничном секторе может требовать значительных физических усилий, что может вызвать утомляемость, снижение концентрации внимания, повышение вероятности ошибок. Система сменной работы может нарушить биологические ритмы человека, вызывая проблемы со сном и снижением работоспособности. Одним из основных источников стресса и напряжения является необходимость общения персонала гостиничного предприятия с потребителями (зачастую недовольными потребителями). Сотрудники гостиницы часто сталкиваются с претензиями и жалобами, которые требуют быстрого и качественного решения. В таких ситуациях работникам приходится сохранять спокойствие и находить оптимальное решение, чтобы удовлетворить клиента и уменьшить конфликтные ситуации.



Рис. 5. Компоненты психологии безопасности труда

В деятельности работников индустрии гостеприимства также важную роль играет эмоциональная нагрузка. Встреча с разными людьми, особенно в стрессовых ситуациях, требует высокой эмоциональной отдачи. Сотрудники должны быть вежливыми, доброжелательными и готовыми помочь каждому гостю. Они часто вынуждены скрывать свои личные проблемы и эмоции, чтобы не перенести их на свою работу и не создать негативное впечатление на гостей.

Высокий уровень стресса и эмоционального напряжения может оказывать негативное воздействие на физическое и психическое здоровье работников гостиницы. Частые случаи стресса могут привести к хронической усталости, бессоннице, апатии и депрессии. Кроме того, работа в условиях постоянного напряжения может привести к снижению производительности и качества работы. Гостиницы для поддержания психоэмоционального благополучия сотрудников организуют тренинги по управлению стрессом и сплочения коллектива: «Тренировка по управлению стрессом и снятию напряжения», «Управление эмоциями и саморегуляция», «Тимбилдинговая эстафета», «Узнай своего коллегу».

Таким образом, обеспечение безопасности в гостиницах достигается благодаря комплексу мер, направленных на защиту здоровья и благополучия постояльцев и сотрудников. Соблюдение установленных законодательством требований, правил, технических регламентов приведет к минимизации риска, связанного со здоровьем гостей, персонала, а также обеспечит дальнейшее успешное его развитие. Создание комфортных условий режима труда и отдыха позволит коллективу трудиться эффективно, без потери производительности, что обязательно положительно отразится психоэмоциональном состоянии сотрудников и на эффективности хозяйственной деятельности.

Обсуждение и заключение. В качестве основных выводов исследования, можно привести следующее.

Так как обеспечение безопасности гостей, персонала и имущества отеля является ключевым аспектом качественного обслуживания, то крайне важна организация пожаробезопасности в гостинице с учетом аспектов, представленных на рис. 6.

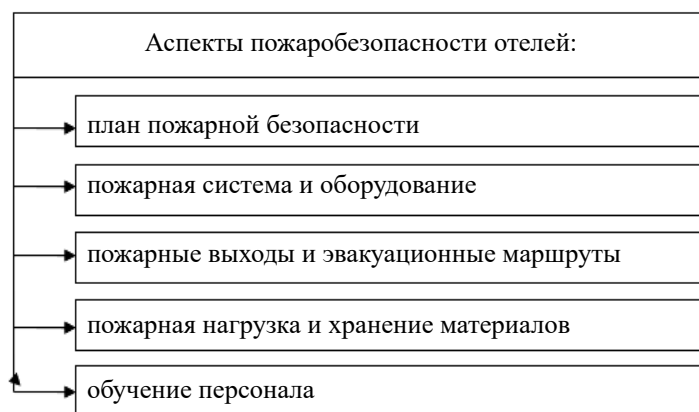


Рис. 6. Аспекты пожаробезопасности отелей

Использование эффективных систем пожаротушения и строгое соблюдение правил пожарной безопасности, а также обученный персонал способствуют предотвращению возникновения пожаров или минимизации их последствий.

С каждым годом можно констатировать повышение уровня террористической и криминальной опасности. Сведение к минимуму вероятности совершения в отношении средств размещения террористических актов и минимизацию их последствий может быть достигнуто путем реализации следующего ряда мероприятий по обеспечению антитеррористической защищенности гостиниц:

- разработка организационно-распорядительных документов по организации охраны, пропускного режима на территории гостиницы;
- определение должностных лиц, ответственных за антитеррористическую защищенность гостиницы;
- обеспечение подготовки работников к действиям при угрозе совершения, совершении террористического акта на территории гостиницы;
- организацию взаимодействия с территориальным органом безопасности, территориальным органом Министерства внутренних дел Российской Федерации, территориальным органом Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по месту нахождения гостиницы;
- проведение мониторинга обстановки, складывающейся в районе расположения гостиницы.

Минимизация возможных последствий совершения террористического акта на территории гостиницы достигается приоритетом жизни и здоровья человека над материальными и финансовыми ресурсами.

В рамках организации системы управления охраной труда в гостинице должны быть разработаны и храниться следующие документы:

- положение о системе управления охраны труда (СУОТ);
- положение о службе охраны труда, включающее в себя общие сведения, перечень обязанностей и ответственностей сотрудников и поставленные перед службой цели;
- утвержденные программы мероприятий, направленных на обеспечение безопасности на текущий год, в том числе перечень проведенных инструктажей по действиям в экстремальных ситуациях (пожар, землетрясение и т. п.);
- инструкции по оказанию первой помощи при проблемах со здоровьем или несчастных случаях в виде буклета;
- комплект журналов по проверке профессиональных навыков, прохождению плановых инструктажей, а также происшествий, ставших причиной травм или летального исхода;
- инструкции по технике безопасности персонала всех категорий;
- санитарные книжки персонала.

К предложениям по снижению неблагоприятных психофизиологических факторов условий труда работников отелей следует отнести:

- снижение плотности коммуникативного пространства путем внедрения интерактивной информационной системы, позволяющей упростить и автоматизировать рутинные процессы и уменьшить количество ненужных взаимодействий между сотрудниками;
- организация рабочего пространства и возможность создания условий для комфортной работы сотрудников;
- профессиональная подготовка;
- мероприятия мотивационного характера, преследующие целью формирование у персонала стремления выполнять свои обязанности добросовестно, качественно и ответственно.

Подводя итоги следует отметить, что только комплексный подход, включающий обеспечение пожарной безопасности, антитеррористической защищенности, сохранение информации, охрану и психологию безопасности труда персонала позволит реализовать концепцию обеспечения безопасности современной гостиницы, цель которой является обеспечение комфортного и безопасного нахождения на территории гостиничного комплекса постояльцев и персонала заведения.

Список литературы / References

1. Köseoglu M.A., Altin M., Chan E., Aladag O.F. What are the key success factors for strategy formulation and implementation? Perspectives of managers in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*. 2020;89:102574. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102574>
2. Оборин М.С. Эффективные подходы к развитию внутреннего туризма в условиях новой экономической реальности. *Туризм и гостеприимство: новые концепции, возможности и инструменты развития*. В: Сборник статей по материалам Международной научно-практической конференции НИУ «БелГУ», Белгород, 15 апреля 2022 года. Белгород: Белгородский государственный национальный исследовательский университет; 2022. С. 110–115.
- Oborin M.S. Effective approaches to the development of domestic tourism in the context of the new economic reality. *Tourism and hospitality: new concepts, opportunities and development tools*. In: Collection of articles based on the materials of the International scientific and practical conference of the National Research University “BelsU”. Belgorod, April 15, 2022. Belgorod: Belgorod State National Research University; 2022. Pp. 110–115. (In Russ.)
3. Зобова Е.В., Морева С.Н., Яковлева Л.А. Специфика маркетинговых исследований в туризме. *Социально-экономические явления и процессы*. 2017;12(3):51–57.
- Zobova E.V., Moreva S.N., Yakovleva L.A. Specifics of marketing research in tourism. *Socio-economic phenomena and processes*. 2017;12(3):51–57. (In Russ.)
4. Kazmina L.N., Makarenko V.S., Provotorina V.V., Grigorenko T.N. The Tourist and Recreational Cluster of Rostov Region: Socio-Economic Substantiation and Development Prospects. *International Journal of Economics and Business Administration*. 2019;VII(1):510–520. <https://doi.org/10.35808/ijeba/297>
5. Provotorina V., Kazmina L., Petrenko A., Ekinil G. Organization and functioning of accommodation facilities as a component of rural tourism infrastructure in the Rostov Region. *E3S Web of Conferences*. 2020;175:10002. <http://doi.org/10.1051/e3sconf/202017510002>
6. Peter E. Tarlow *Tourism Security: Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. Chapter 3. *Hotel and Motel Security*. Butterworth-Heinemann; 2014. Pp. 49–78. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-411570-5.00003-9>
7. Brossman Ch. *Building a Travel Risk Management Program. Traveler Safety and Duty of Care for Any Organization*. 7 – *Hotel safety*. Butterworth-Heinemann; 2016. Pp. 127–145. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-801925-2.00007-2>
8. Yi-nan Hu. Research on the Application of Fault Tree Analysis for Building Fire Safety of Hotels. *Procedia Engineering*. 2016;135:523–529. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2016.01.092>
9. Pizam A., Ozturk A.B., Hacikara A., Zhang T., Balderas-Cejudo A., Buhalis D. et al. The role of perceived risk and information security on customers' acceptance of service robots in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*. 2024;117:103641. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103641>
10. Xuequn Wang, Jian Xu. Deterrence and leadership factors: Which are important for information security policy compliance in the hotel industry. *Tourism Management*. 2021;84:104282. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104282>
11. Третьякова Т.Н., Сыромятникова Ю.А., Демирович Байрами Д., Гайич Т. Анализ психоэмоционального состояния работников гостиничной индустрии в контексте стрессоустойчивости. *Человек. Спорт. Медицина*. 2021;21(S2):113–120. <https://doi.org/10.14529/hsm21s216>
- Tretiakova T.N., Syromiatnikova Yu.A., Demirović Bajrami D., Gajic T. Psychoemotional status of hotel employees and their stress-resistance. *Human. Sport. Medicine*. 2021;21(S2):113–120. (In Russ). <https://doi.org/10.14529/hsm21s216>

Об авторах:

Петренко Антонина Сергеевна, кандидат социологических наук, доцент кафедры сервиса, туризма и индустрии гостеприимства, Донской государственный технический университет (344003, Российская Федерация, г. Ростов-на-Дону, пл. Гагарина, 1), [ORCID](https://orcid.org/0000-0001-9151-1111), [SPIN-код](https://spina.org.ru), takyin_d@mail.ru

Провоторина Валерия Валентиновна, кандидат экономических наук, доцент кафедры сервиса, туризма и индустрии гостеприимства, Донской государственной технической университет (344003, Российская Федерация, г. Ростов-на-Дону, пл. Гагарина, 1), [ORCID](#), [SPIN-код](#), a.lera@mail.ru

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Все авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.

About the Authors:

Petrenko Antonina Sergeevna, Cand. Sci. (Sociology), Associate Professor, Department of Service, Tourism and Hospitality industry, Don State Technical University (1, Gagarin Sq., Rostov-on-Don, 344003, Russian Federation), [ORCID](#), [SPIN-code](#), takyin_d@mail.ru

Provotorina Valeria Valentinovna, Cand. Sci. (Economics), Associate Professor, Department of Service, Tourism and Hospitality industry, Don State Technical University (1, Gagarin Sq., Rostov-on-Don, 344003, Russian Federation), [ORCID](#), [SPIN-code](#), a.lera@mail.ru

Conflict of Interest Statement: the authors declare no conflict of interest.

All authors have read and approved the final manuscript.

Поступила в редакцию / Received 25.01.2025

Поступила после рецензирования / Revised 10.02.2025

Принята к публикации / Accepted 12.02.2025