

УДК 640.4:005.8:614.84

Кудла Н. Є.

nazar.kudla@akademiazamojska.edu.pl, ORCID ID: 0000-0001-9559-4427

к.е.н., доц., викладач Інституту фінансів і бухгалтерського обліку,
Академія Замойська, м. Замосць, Республіка Польща**Миронов Ю. Б.**

yuriy@myronov.com, ORCID ID: 0000-0002-9015-506X

Researcher ID: E-9613-2019

д.е.н., доц., професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Львівський торговельно-економічний університет, м. Львів

АНТИКРИЗОВЕ УПРАВЛІННЯ ТА ПРОТИПОЖЕЖНА БЕЗПЕКА В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ: СУЧАСНІ ПІДХОДИ І ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Анотація. У статті здійснено комплексний теоретико-прикладний аналіз безпеки як багатомірної категорії у готельному бізнесі з акцентом на управлінські механізми її забезпечення та функціонування системи протипожежного захисту. Розглянуто сутність поняття «безпека» у міждисциплінарному вимірі, що охоплює фізичну, економічну, соціальну й інституційну складові, а також обґрунтовано необхідність системного підходу до управління безпекою в закладах розміщення. Встановлено, що безпека у готельному господарстві формується як результат узгодженої взаємодії власників, персоналу, гостей, державних інституцій і місцевих громад, а її ефективність залежить від рівня організаційної підготовки, інформаційної відкритості та превентивних заходів. Особливу увагу приділено питанням антикризового управління та протипожежної безпеки як ключових складових системи захисту готельних об'єктів. Проаналізовано нормативно-правові вимоги до забезпечення пожежної безпеки в готелях, роль внутрішньої документації, навчання персоналу та інформування гостей. Обґрунтовано значення розроблення та впровадження антикризових планів дій у надзвичайних ситуаціях, що передбачають постійну готовність до реагування на ризики техногенного, природного та соціального характеру. Емпірична частина дослідження базується на результатах анкетування гостей і працівників одного з готелів Львівщини, спрямованого на виявлення рівня обізнаності щодо елементів системи протипожежного захисту. Встановлено, що більшість респондентів відчувають загальне відчуття безпеки під час перебування у готелі, однак володіють низьким рівнем поінформованості про функціонування протипожежних засобів і процедур евакуації. Узагальнення отриманих результатів свідчить про необхідність посилення комунікації між персоналом і гостями, удосконалення інформаційно-роз'яснювальної роботи та формування культури безпеки як важливої складової управління готельним підприємством.

Ключові слова: готель, готельний бізнес, антикризове управління, управління безпекою, протипожежна безпека.



Kudla Nazar

nazar.kudla@akademiazamojska.edu.pl, ORCID ID: 0000-0001-9559-4427

Ph.D., Associate Professor, Lecturer at the Institute of Finance and Accounting,
The Academy of Zamość, Zamość, Republic of Poland

Myronov Yuriy

yuriy@myronov.com, ORCID: 0000-0002-9015-506X

Researcher ID: E-9613-2019

Doctor of Economics, Associate Professor, Professor of the Department of Tourism
and Hotel&Restaurant Business, Lviv University of Trade and Economics, Lviv

CRISIS MANAGEMENT AND FIRE SAFETY IN THE HOTEL BUSINESS: MODERN APPROACHES AND PRACTICAL ASPECTS OF SECURITY

Abstract. The article provides a comprehensive theoretical and applied analysis of security as a multidimensional category in the hotel business, with an emphasis on the management mechanisms for ensuring it and the functioning of the fire protection system. The essence of the concept of “security” is considered in an interdisciplinary dimension, covering physical, economic, social, and institutional components, and the need for a systematic approach to security management in accommodation facilities is justified. It has been established that safety in the hotel industry is formed as a result of coordinated interaction between owners, staff, guests, state institutions, and local communities, and its effectiveness depends on the level of organizational preparation, information transparency, and preventive measures. Particular attention is paid to the issues of crisis management and fire safety as key components of the hotel security system. The regulatory and legal requirements for ensuring fire safety in hotels, the role of internal documentation, staff training, and guest information are analyzed. The importance of developing and implementing crisis response plans for emergencies, which provide for constant readiness to respond to man-made, natural, and social risks, is substantiated. The empirical part of the study is based on the results of a survey of guests and employees of one of the hotels in the Lviv region, aimed at identifying the level of awareness of the elements of the fire protection system. It was found that most respondents feel generally safe during their stay at the hotel, but have a low level of awareness about the functioning of fire safety equipment and evacuation procedures. The generalization of the results obtained indicates the need to strengthen communication between staff and guests, improve information and explanatory work, and form a culture of safety as an important component of hotel management.

Keywords: hotel, hotel business, crisis management, safety management, fire safety.

JEL Classification: H12, I18, L83, M10, M14

DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1256-2026-48-11>

Постановка проблеми. Сучасний готельний бізнес функціонує за умов підвищеної невизначеності, зумовленої поєднанням економічних, соціальних, техногенних і воєнних ризиків, що актуалізує питання забезпечення безпеки як ключового чинника стабільності та конкурентоспроможності закладів розміщення. Безпека в готельному господарстві розглядається не лише як фізичний захист гостей і персоналу, а як комплексна система управлінських, організаційних, інформаційних та технічних заходів, спрямованих на попередження та мінімізацію загроз різного характеру.

Водночас поняття безпеки є міждисциплінарним і багатовимірним, що ускладнює його однозначне трактування та практичне впровадження у діяльність підприємств готельної індустрії. Зростання вимог до стандартів якості обслуговування, посилення нормативно-правового регулювання та підвищена увага до питань захисту життя і здоров'я споживачів обумовлюють необхідність формування ефективних систем управління безпекою в готелях.

Особливої актуальності проблема набуває у контексті забезпечення протипожежного захисту як одного з базових елементів комп-

лексної безпеки закладів розміщення. Незважаючи на наявність нормативних вимог, технічних стандартів і сучасних систем контролю, рівень обізнаності гостей щодо функціонування протипожежних засобів і процедур реагування на надзвичайні ситуації залишається недостатнім, що може негативно впливати на ефективність дій у кризових умовах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Ведення підприємницької діяльності у сфері гостинності в умовах війни та глобальних криз супроводжується підвищеними ризиками й невизначеністю. У світовому науковому дискурсі проблематика антикризового управління та безпеки готельного бізнесу набула особливої актуальності під час пандемії COVID-19, політичних і воєнних криз, що істотно вплинули на функціонування туристичної індустрії. Зарубіжні дослідники розглядають питання кризового менеджменту в готельній індустрії комплексно. Зокрема, Wut T.M. et al. [16] здійснили систематичний огляд наукових публікацій із антикризового управління у готельному й туристичному секторі за 1985–2020 рр., визначивши ключові напрями досліджень: управління кризами, оцінювання їх впливу та процеси відновлення після кризових ситуацій. Anichiti A. Et al. [11] проаналізували безпеку готелів із позиції туристів, виокремивши основні її складові: готовність до надзвичайних ситуацій, медичну та кібербезпеку, контроль доступу, безпеку номерів і персоналу. Проблеми формування систем антикризового управління та забезпечення пожежної безпеки у готельній індустрії розглядаються у працях польських учених, таких як Kwieciński M. [14], Podwsocka B. [15], Kaganek K., Krawczyk J. [12], де підкреслюється необхідність інтегрованого підходу до управління ризиками та готовності до надзвичайних ситуацій. Вітчизняні науковці Самодай В. П., Рибальченко С. М., Орищенко Є. М. [10], Ліпич Л., Хілуха О., Кушнір М., Матвійчук І. [7], Жадан Т. А., Александрова В. О., Стригуль Л. С. [6] досліджують механізми мінімізації кризових ситуацій у готельно-ресторанній сфері, тоді як Погребняк А., Вишкіна О., Кучер О. [8] аналізують ризики пожежної безпеки у закладах розміщення України. Водночас більшість наукових праць зосереджена на технічних й організаційних аспектах безпеки, тоді як питання формування культури безпеки, комунікації з гостями та їхньої обізнаності щодо функціонування протипожежних систем залишаються недо-

статньо дослідженими. Це обумовлює потребу у комплексному аналізі системи управління безпекою готельного підприємства з урахуванням управлінських, поведінкових і комунікаційних складових.

Постановка завдання. Метою статті є теоретичне обґрунтування та практичний аналіз системи управління безпекою в готельному бізнесі з акцентом на протипожежний захист, визначення ключових ризиків і організаційних механізмів їх мінімізації, а також оцінювання рівня обізнаності гостей і персоналу щодо функціонування елементів системи безпеки в готельному підприємстві.

Виклад основного матеріалу дослідження. Термін «безпека» дуже часто використовується у повсякденному житті та побуті, однак вважається складним для визначення. Це пов'язано з тим, що таке поняття існує в різних науках. У загальному розумінні безпека – стан, за якого особа, соціальна група, організація чи держава не відчують загрози своєму існуванню або фундаментальним інтересам; ситуація, за якої існують формальні, інституційні, практичні гарантії захисту. Потребу у безпеці можна розуміти дуже широко: як у прямому, так і у переносному значенні. Це, зокрема, особиста безпека (відсутність фізичної небезпеки для життя і здоров'я), економічна безпека (фінансова безпека, стабільність роботи тощо), майнова безпека (захист від рейдерства, крадіжок тощо), здоров'я і благополуччя, захист від нещасних випадків і хвороб та їхніх негативних наслідків. Потреби цієї групи також охоплюють бажання мати дім, що відповідає технічно-будівельним нормам, вимогам пожежної, санітарно-епідеміологічної безпеки, тобто безпечне місце перебування, прихисток, притулок.

У готельному бізнесі безпека також розуміється комплексно. Гість готелю хоче бути впевненим, що йому не загрожує фізична чи економічна небезпека, що майно, яке він вніс до готелю, не буде пошкоджено або втрачено. Власник розуміє безпеку як стан, в якому його бізнес не зазнаватиме надмірної уваги інституційного контролю характеру, які можуть спричинити необґрунтовані перепони у веденні підприємницької діяльності, що сили природи або зовнішні суб'єкти не загрозуватимуть його роботі, коло ненадійних партнерів та гостей обмежене. Працівники очікують визначеності щодо зайнятості, оплати й охорони праці, виконання роботодавцем своїх зобов'язань у забезпеченні безпечних умов праці, ство-

рення соціально-економічних умов розвитку персоналу. Зацікавлені сторони (місцева влада та громада) готелю розраховують на те, що його діяльність не буде пов'язана з негативним втручанням у навколишнє природне середовище та соціальну інфраструктуру.

Те, що в першу чергу цікавить системно мислячих теоретиків і практиків готельного бізнесу, дослідників і менеджерів, – це управління, що розглядається як процес реалізації безперервних дій (функцій) з метою досягнення координації наявних і залучених ресурсів, необхідних для ефективного прийняття рішень. Цей підхід відображений у визначенні управління безпекою як процесу прийняття рішень на різних рівнях організації для забезпечення усунення виявлених загроз, використання можливостей і ефективного виконання організації всіх функцій, необхідних для досягнення поставленої мети.

Управління безпекою – це рішення в рамках не тільки охорони, але й інформування, навчання та профілактики, а також надання допомоги при порушенні безпеки, що свідчить про необхідність співпраці між власниками готелів, державними службами, ЗМІ, страховим сектором і самими гостями. Отже, потік внутрішньої бізнес-інформації, знайомство всього персоналу з об'єктом і навчання персоналу є надзвичайно важливими. Це фундаментальні способи зменшити або виключити можливість виникнення критичних ситуацій.

У літературі і практиці проблематики встановлено, що безпека найчастіше визначається як стан системи (функція, властивість), а її забезпечення пов'язане з підтриманням здатності безперебійного функціонування. Польський науковець М. Kwieciński визначив поняття системи безпеки організації як цілеспрямовано спроектовану й організовану систему матеріальних, інформаційних і людських ресурсів для підтримання прийнятого рівня впливу різноманітних загроз (ризиків) з метою збереження існування організації у вигляді забезпечення її необхідними засобами і самостійного формування можливостей розвитку за заданих умов зовнішнього середовища [14, с. 155].

Важливість питання безпеки у готельному бізнесі була підкреслена Дослідницькою групою Міжнародної асоціації готелів та ресторанів (IH&RA) на її засіданні в 1999 році в Стокгольмі (Швеція) [13, с. 118]. Безпека й охорона були визначені як одна з п'яти сил, поряд із

технологією, маркетингом, людськими ресурсами, активами та капіталом, що мають фундаментальний вплив на готельну індустрію в усьому світі.

На думку учасників групи, до найважливіших загроз, які виникають у готельній індустрії, належать:

- кримінальні злочини, скоєні в туристичних регіонах проти туристів або підприємців;
- терористичні акти, скоєні в туристичних дестинаціях або під час подорожі до місця призначення;
- спалахи інфекційних захворювань у туристичних регіонах;
- спалахи захворювань, спричинені вживанням неякісних продуктів харчування або забрудненої води;
- стихійні лиха в туристичних регіонах;
- виникнення техногенних ризиків у туристичних дестинаціях та/або закладах розміщення (пожежі, дорожньо-транспортні пригоди, поломка обладнання чи устаткування тощо).

Готовність готелів до надзвичайних ситуацій, особливо за ситуації перебоїв із електроенергією, доставлення газу чи інших чинників зовнішнього середовища, є ключовою сферою діяльності для менеджменту об'єкта розміщення. Аналіз літератури показав, що відносно мало досліджень, які б демонстрували систему антикризового управління в готельній індустрії. Щоб підготувати відповідний шаблон антикризового плану, необхідно визначити внутрішні та зовнішні чинники, що впливають на діяльність готелю. Як зазначає В. Podwysocka, визначення чинників оточення є недостатнім, оскільки потрібно їх потрібно контролювати й аналізувати наступні зміни, оскільки оточуюча реальність щоденно зазнає змін, тому разово визначені чинники не будуть постійними [15].

Процес антикризового управління не є стандартною системою з точки зору науки управління насамперед через два аспекти:

- 1) відсутність визначеного часового періоду;
- 2) значна невизначеність, яку називають надзвичайною ситуацією.

За стандартного управлінського процесу, коли реалізується функція планування, визначаються часові рамки (час початку, окремі етапи і час завершення), в той час як у випадку антикризового управління маємо спланований і підготовлений план для окремих груп загроз і водночас постійну готовність до його реалізації. У цьому плані не окреслюється визначений початок або кінець операцій через те, що кри-

зова ситуація найчастіше є надзвичайною ситуацією. Навіть у тих випадках, коли кризова ситуація очікується, все одно неможливо повністю визначити її масштаби та наслідки і перш за все момент її закінчення.

План антикризового управління – це документ визначених процедур і дій у ситуаціях, коли виникає загроза життю, здоров'ю та майну гостей, співробітників і всіх інших осіб, які перебувають у закладі розміщення. Однією з частин цього плану є положення та інструкції з пожежної безпеки [2–5; 9]. Така документація розробляється фахівцем із протипожежного захисту і є важливою частиною проектної документації готельного об'єкта. Вона містить, серед іншого, опис роботи систем протипожежного захисту готелю, обов'язки та дії працівників у разі виникнення пожежі, опис евакуаційних виходів та шляхів руху до них, розташування пунктів збору на випадок евакуації, розташування та опис ручних засобів пожежогасіння, систему оповіщення виникнення пожежі, стислу пам'ятку для гостей про правила пожежної безпеки.

Найбільш серйозну небезпеку за надзвичайної ситуації становлять пожежі, які можуть виникнути з необережного поводження з вогнем, несправності електромереж та електрообладнання, порушення технологічного процесу і правил експлуатації, недотримання заходів пожежної безпеки при ремонтних й інших видах робіт чи зовнішніх загрозах. Тому в готельних господарствах важливе значення має забезпечення захисту будівель, приміщень і людей від пожеж.

Відповідальність за безпеку й охорону праці безпосередньо покладається власником готелю на генерального директора чи на орендаря об'єкта. Вони несуть спільну відповідальність і за пожежну безпеку окремих будівель, споруд, приміщень, дільниць, технологічного та інженерного устаткування, а також за утримання й експлуатацію засобів протипожежного захисту. Документація щодо безпеки та охорони праці повинна регулярно перевірятися та за необхідності вдосконалюватися і бути доступною для ознайомлення. Всі члени команди повинні знати, як правильно діяти в ситуації виникнення пожежі.

Роль персоналу і гостей готелю у протипожежній безпеці є критично важливою, оскільки вони є не лише потенційними жертвами, а й основними джерелами загрози через необережність, а також активними учасниками у разі виникнення критичної ситуації. Безпека в готелі – це спільна відповідальність, де дотри-

мання правил гостями є не менш важливим, ніж технічні системи захисту.

З 1 жовтня 2019 року в Україні набули чинності оновлені державні будівельні норми (ДБН В.2.2-20:2008 «Готелі»), котрі значно посилили вимоги до пожежної безпеки в готелях, хостелах та інших місцях тимчасового проживання, особливо у частині використання ефективних систем пожежогасіння тонко розпиленою водою, а також сучасних систем раннього виявлення загроз і надзвичайних ситуацій [4].

У подальшій частині дослідження відбудеться перехід на рівень окремого об'єкта з посиланням на сьогоденні реалії та повсякденну практику. Для підтвердження вище наведених тверджень проведено емпіричне дослідження, основною метою якого було вивчення сприйняття гостями протипожежного захисту в готелі. У період з 8 по 18 червня 2025 року було проведено анкетування в одному готелі на околицях Львова. На прохання керівництва готелю назва та місцезнаходження об'єкта розміщення не розголошується.

Основна передумова проведення дослідження – привернути увагу до питання безпеки й охарактеризувати особливості організації протипожежного захисту в готелі. Питання скеровувалися як до гостей, так і до персоналу готелю, серед яких необхідно було відповісти на: Де і в чому проявляється протипожежний захист? Від чого він залежить? Чи помічається і ким? В який спосіб впливає на безпеку гостей та персоналу?

Готель, де проводилося дослідження, складається з цокольного та трьох надземних поверхів. Він має 53 номери, які можуть вмістити до 110 гостей. На першому поверсі розташовані рецепція, ресторан, кухня та пов'язані з нею підсобні приміщення, кімната для людей з інвалідністю й інші приміщення, доступні лише для персоналу. До кожного поверху ведуть три сходові клітки, які також є шляхами евакуації, та один ліфт. Кожен поверх обладнаний трьома вогнегасниками, внутрішнім гідрантом, системою оповіщення й управління евакуацією, аварійним освітленням і численними датчиками диму.

На кожному поверсі у видному місці обладнані евакуаційні знаки, плани евакуації та інструкції з пожежної безпеки. Позаду готелю знаходиться пожежна дорога й один із двох зовнішніх гідрантів. Усі графічні символи, кольори та знаки безпеки відповідають ДСТУ EN ISO 7010:2019 «Графічні символи. Кольори та знаки безпеки. Зареєстровані знаки безпеки»,

а також вимогам Закону України «Про пожежну безпеку» та інших нормативно-правових актів.

Під час опитування 107 гостей, котрі зупинялися в готелі у період проведення опитування, визначено статевий склад респондентів, серед яких 54 % – жінки та 46 % – чоловіки. Освіта та місце проживання респондентів і рівень індивідуального доходу не впливають на надані відповіді, тому результати опитування ґрунтувалися на статі та тривалості перебування як чинниках, що визначають певне ставлення до безпеки. Основна мета дослідження полягала у тому, щоб показати стан обізнаності гостей готелю щодо наявності та функціонування системи протипожежного захисту у готелі.

Анкета розпочинається із запитань про тривалість та кількість днів перебування у готелі, у якому проводилося опитування. Це було зроблено задля встановлення залежностей чи кореляцій із наступними питаннями. Високий відсоток представлений коротким перебуванням, від 1 до 3 днів – 52 %. 38 % респондентів планували зупинитися в готелі від 4 до 6 днів. Решта 10 % планували зупинитися в готелі від 7 до 11 днів (рис. 1).

Найбільша кількість гостей, які були опитані, перебували перший день у готелі. Були це особи, котрі планували відпочинок як одноденний, так і на довший термін. Спостерігається також значний відсоток перебування другого дня. Можна зробити висновок, що ті, хто планує зупинитися на 1, 2 або 3 дні, є або транзитними, або подорожують у справах або з метою відпочинку вихідного дня. Це логічно, адже обмежена кількість часу не дозволяє їм докладно скористатися місцевою пропозицією чи відвідати довколишні туристично-рекреаційні об'єкти. Над-

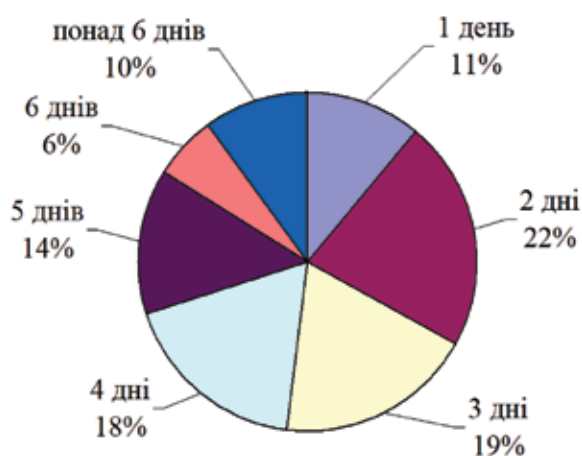


Рис. 1. Тривалість перебування у готелі

Джерело: сформовано авторами

мірна активність і зосередженість на питаннях, не пов'язаних безпосередньо з проживанням, знижують сприйняття готельного середовища. Це не залишається непоміченим у результатах опитування.

На запитання, чи бачили респонденти детектори диму в готелі, 93 % відповіли позитивно. Це єдине питання в анкеті, на яке ствердну відповідь «так» вказали переважна більшість респондентів. Це свідчить про те, що датчики диму є тим елементом системи протипожежного захисту, якому гості приділили найбільше уваги. Здавалося б, вогнегасники або знаки евакуації мали б бути більш важливими, але опитування довело протилежне. Причиною такої оцінки може бути наголошена увага адміністрацією готелю на автоматизованій системі протипожежного захисту, за якої участь людини зводиться до обмежених дій. На першому поверсі було встановлено 7 додаткових датчиків у місцях загального призначення, окрім того, що в кожній кімнаті є датчики диму. 7 % негативних відгуків були надані групою людей, котрі перебували перший день у об'єкті розміщення.

Аварійні виходи в готелі збігаються зі сходовими клітками, якими користуються гості та персонал. При цьому всі вони позначені написом «Вихід» білого кольору на зеленому фоні, відповідно до українських вимог, про що свідчать 83 % позитивних відповідей на питання про позначення аварійних виходів. Такий високий відсоток відповідей «так» відображає те, що вони помітні та встановлені у відповідних місцях. 17 % відповідей «ні» були надані переважно жінками впродовж перших двох днів проживання.

Порівнюючи результати відповідей на запитання про аварійні виходи, можна помітити певні диспропорції (рис. 2). Тобто лише 59 % респондентів знають, де знаходиться найближчий аварійний вихід від номера. Це досить дивно, враховуючи, що 83 % гостей відповіли «так» на попереднє запитання. Мимоволі напрашується висновок: той вихід, вказівник якого вони бачили, і був зазначений як найближчий. Таке мислення було б логічним, адже, прямуючи до виходу, ми завжди направляємося коротшим шляхом стосовно готельного номера. Реальність показала, що лише кожен другий відвідувач використав логічне рішення при відповіді на це питання.

У готелі, де проводилося дослідження, плани евакуації на поверххах розміщені в рамках навпроти сходів з відповідного поверху із позна-

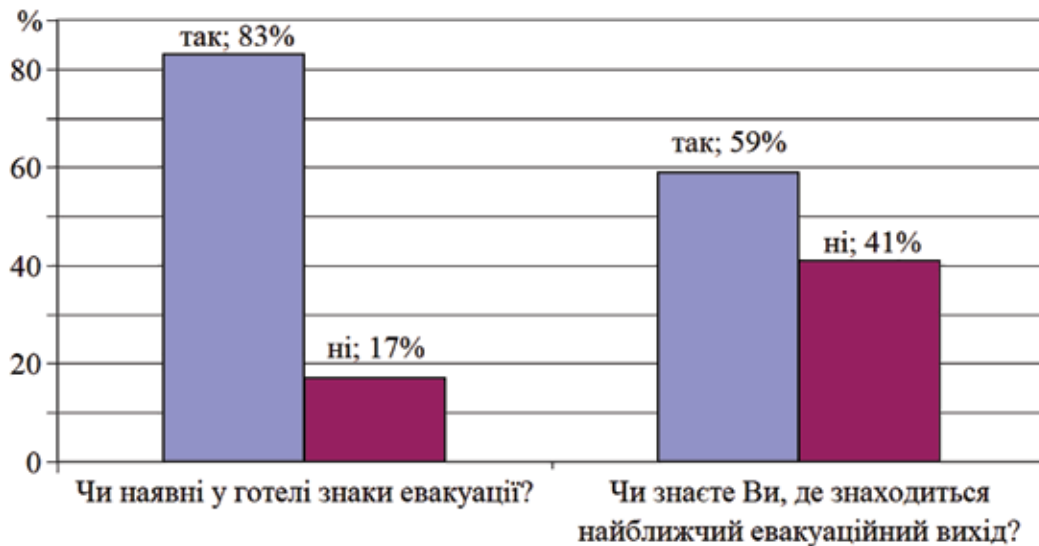


Рис. 2. Евакуаційні шляхи у відповідях гостей

Джерело: сформовано авторами

ченням його номера, кімнат, евакуаційних виходів та шляхів руху до них, місць розташування засобів пожежогасіння та ручних пожежних гідрантів. Саме на ньому зосереджується увага одразу після входу на поверх. Рівно 50 % респондентів звертали на план евакуації увагу. У структурі негативних відповідей більшість становили жінки – 72 %, та значний відсоток – 77 % склали відповіді респондентів, які зазначили дво- чи триденний термін перебування. Лише 56 % респондентів позитивно відповіли на запитання про те, чи помічали вони вказівники напрямку евакуації. За статистикою, більшість з них – чоловіки (84 %), котрі проживали в готелі щонайменше три дні. Це відносно невелика кількість, особливо зважаючи на те, що зелені фотолюмінесцентні друковані знаки розміщені в межах прямої видимості і помітні незалежно від часу доби. 83 % респондентів, котрі не помітили знаки, що вказують напрямком евакуації, були жінками, котрі проживали в готелі до трьох днів.

Дуже важливим елементом протипожежного обладнання готелю є внутрішні гідранти. Проте лише 14 % гостей звернули увагу на цей елемент. З них 70 % – чоловіки і 30 % – жінки, котрі планували зупинитися в готелі більше ніж на 6 днів. Це відносно низький показник, оскільки відсоток був би набагато вищим, якби виникла серйозна пожежа, яку не можна було б загасити вогнегасниками. Знання місцезнаходження гідрантів не настільки важливе, як наявність вогнегасників. Таким чином, це не є обов'язком гостей, але поінформованість про обладнання посилює відчуття безпеки.

Комплексний підхід у протипожежному захисті полягає також у забезпеченні безперешкодного доступу спеціалізованої техніки та доступі до наземного гідранта для зовнішнього пожежогасіння. Ці елементи здебільшого помітні при в'їзді на автостоянку. Видимість гідранта залежить від пори дня, погодних умов, пори року та з якого боку під'їжджати до готелю. 33% респондентів зазначили, що звернули увагу на цей засіб біля готелю. Тому кількість позитивних відповідей є задовільною (рис. 3).

Що стосується проїзду для пожежних машин, то такий під'їзд забезпечений згідно з вимогами ДБН 360-92 «Містобудування. Планування і забудова міських і сільських поселень», однак візуально така дорога не позначена, як, наприклад, у Польщі, де вона зазначається дорожнім знаком “droga pożarowa” (пожежна дорога). На думку респондентів, доїзд пожежної техніки можливий із фронтального боку будинку, як і зі сторони стоянки. Такий під'їзд має бути забезпечений і до основних евакуаційних виходів та входів, що ведуть до пожежних ліфтів відповідно до нових вимог, які впроваджені з 1 жовтня 2019 року [1].

Анкета містила п'ять запитань, спільною рисою яких був пошук розширеної інформації про окремі елементи організації та функціонування системи протипожежного захисту в готелі. Узагальнення отриманих результатів не вселяє оптимізму (рис. 4).

Лише 5 % респондентів запитали про місцезнаходження вогнегасників, 6 % респондентів – про порядок евакуації, 2 % респондентів – про

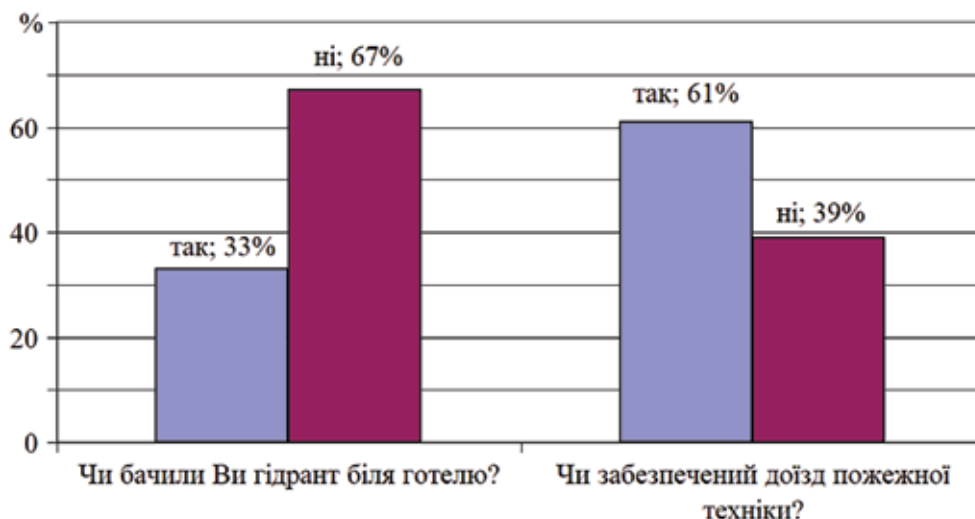


Рис. 3. Усвідомлення гостями наявності протипожежних засобів зовні готелю

Джерело: сформовано авторами

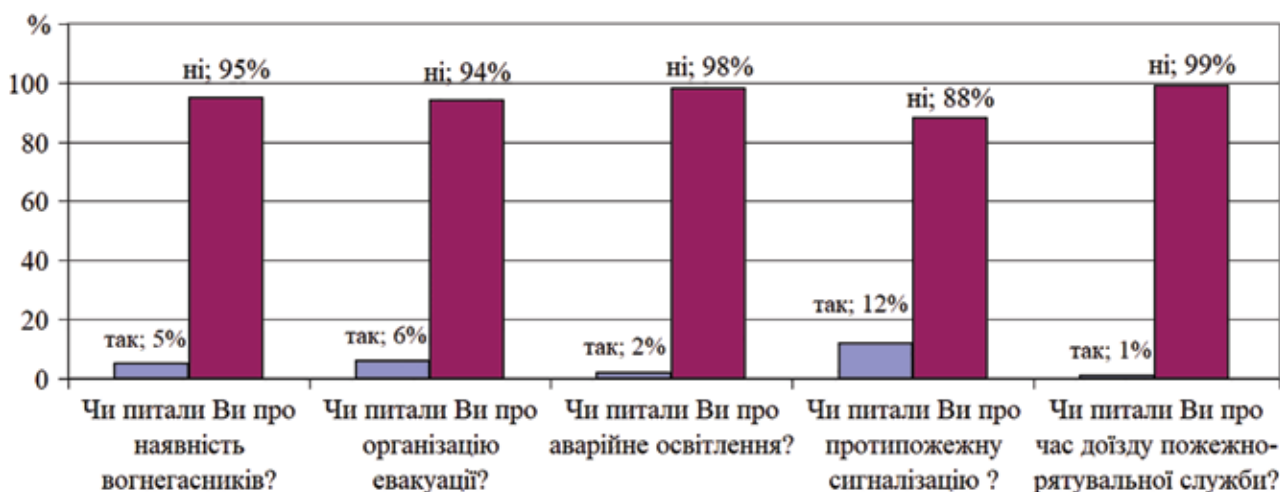


Рис. 4. Запитання гостей готелю про систему протипожежного захисту

Джерело: сформовано авторами

аварійне освітлення, 12 % респондентів – про систему пожежної сигналізації в готелі та тільки 1 % – час прибуття пожежної бригади у разі пожежі. Ті, хто запитував про окремі елементи протипожежного захисту, – це виключно чоловіки, переважно одного віку, котрі проживали в готелі щонайменше 4 дні та планували зупинитися в ньому на термін понад 7 днів. Ці результати були б цілком прийнятними, якби статистична більшість відповідей «так» була надана на попередньо обговорені питання. Однак, коли переважають відповіді «ні», необхідно відповісти на питання про причину такої ситуації. Питання про розподіл вогнегасників обговорювалося раніше і в цьому місці приведене з огляду на значимість проблематики.

Мала кількість запитань про аварійне освітлення має одну основну причину, а саме: через

не розуміння його призначення. Незначна частина гостей звернула увагу на наявність аварійного світильника «вихід» над виходом із готелю, однак, чи є таке освітлення у коридорах готелю та на сходових клітках, не виявила відповідного зацікавлення. Основною функцією аварійного освітлення є забезпечення достатнього світла для підтримки евакуації персоналом готелю та пожежного порятунку, коли звичайна система освітлення виходить з ладу. Зважаючи на характер запитання, 2 % запитань можна вважати задовільним станом. Щодо запитань про процедуру евакуації та час прибуття пожежно-рятувальної служби, то низький відсоток запитань має інше підґрунтя. Гості, котрі планували триваліше перебування, декларували таку зацікавленість, однак це склали поодинокі особи чоловічої статі.

Найбільше запитань стосувалося пожежної сигналізації, позаяк готелі, які розраховані на 50 та більше номерів (незалежно від поверховості), обладнуються адресними системами автоматичної пожежної сигналізації зі встановленням виносного пристрою індикації про пожежу. Це зрозуміло, адже пожежна сигналізація є першим елементом системи протипожежного захисту, що інформує про виникнення небезпеки. Лише після цього спрацьовують системи пожежогасіння, евакуація та приїзд пожежно-рятувальної бригади. Система подає сигнал, який передбачає послідовні процедури. Варто зазначити, що саме про цей елемент запитували гості найчастіше. Однак кількість тих, хто ставив запитання (12 % опитаних), є невеликою.

Оснащення і забезпечення об'єкта засобами протипожежної безпеки не дає 100 % гарантії, що пожежа не станеться. Результати опитування показують протилежну ситуацію. Можна зробити висновок: відсутність запитів гостей пов'язана з перекладанням обов'язку забезпечення безпеки на працівників готелю. Погоджуючись із цим твердженням, зазначимо, що кожна людина несе відповідальність за власну безпеку та безпеку осіб, з котрими вона перебуває.

Для тих, хто хоча б один раз відповів позитивно на одне з п'яти перерахованих вище питань, було поставлено питання про якість отриманої інформації. 85 % респондентів охарактеризували відповіді персоналу як достатні та задовільні, тоді як 15 % опитаних не були задоволені якістю отриманої інформації. Це були виключно чоловіки, і їхня незадоволеність може бути пов'язана з досить доброю обізнаністю про загрози, а тому отримана інформація виявилася для них недостатньою, на відміну від інших користувачів готельних послуг, котрі запитували про елементи системи протипожежного захисту.

Останнє питання в опитуванні стосувалося загального відчуття безпеки в готелі. 93 % респондентів дали позитивну відповідь. Це не залежало від статі, тривалості перебування або місця постійного проживання. Лише 7 % респондентів висловили занепокоєння щодо своєї безпеки, але їхнє занепокоєння було підкріплене низкою чинників, серед основних є загрозна ситуація, пов'язана з агресією російської федерації.

Однак, якщо проаналізувати індивідуальні відповіді, можна зауважити негативні тен-

денції. Гості не цікавляться системою протипожежного захисту готелю. Вони не звертають уваги на її найважливіші елементи та справність протипожежного обладнання, не розпитують про деталі, навіть якщо щось викликає сумнів. Вони помічають і впізнають лише видимі елементи (схеми евакуації, вогнегасники, датчики), але у свідомості гостей готелю вони залишаються лише елементами без жодного зв'язку. Ба більше, ці елементи призводять до переконання, що кожен з них сам по собі утворює єдине ціле, що дає 100 % впевненості у захисті від пожежі. Перебуваючи у готелі до трьох днів, гості перекладають тягар забезпечення безпеки на персонал, не включаючись у процес. Спостерігається загальна низька поінформованість про існування системи протипожежного захисту. Таким чином, 93 % людей, котрі почуваються у безпеці в готелі, не помічають існування системи протипожежного захисту. Це свідчить лише про їхню доволі низьку свідомість щодо виникнення небезпеки і залишається сподіватися на ефективність та дієвість системи протипожежного захисту готелю.

Висновки та перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Проведене дослідження підтверджує, що безпека в готельному бізнесі є багатовимірною категорією, яка охоплює фізичні, економічні, організаційні та соціальні аспекти функціонування закладів розміщення. Ефективне управління безпекою передбачає системну координацію дій керівництва, персоналу, гостей і зовнішніх інституцій, а також інтеграцію превентивних, інформаційних і технічних заходів. Особливе значення має протипожежний захист як одна з ключових складових комплексної системи безпеки готельного підприємства. Результати емпіричного дослідження засвідчили, що за високого рівня загального відчуття безпеки серед гостей спостерігається недостатня обізнаність щодо функціонування систем протипожежного захисту та процедур реагування на надзвичайні ситуації. Це свідчить про необхідність посилення інформаційної взаємодії між персоналом і гостями, удосконалення внутрішніх стандартів управління ризиками та формування культури безпеки як невід'ємного елементу якості готельних послуг.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з розширенням емпіричної бази аналізу шляхом залучення різних типів засобів

розміщення та регіонів, що дозволить виявити специфіку організації систем безпеки залежно від масштабів і форм власності готелів. Актуальним є також дослідження впливу цифрових технологій, автоматизованих систем моніторингу та смарт-рішень на підвищення рівня безпеки в готельній індустрії. Особливої уваги потребує розроблення методичних підходів до формування культури безпеки серед гостей і персоналу, а також удосконалення антикризових планів з урахуванням сучасних викликів, зокрема воєнних ризиків, техногенних загроз і перебоїв у функціонуванні критичної інфраструктури.

ЛІТЕРАТУРА

1. В українських готелях посилять вимоги до пожежної безпеки. *Економічна правда*. 2019. URL: <https://epravda.com.ua/news/2019/08/20/650800/>

2. ДБН В.1.1-7:2016 «Пожежна безпека об'єктів будівництва». Ред. від 20.04.2023 р. Портал Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3080743763845318619

3. ДБН В.2.2-9:2018 «Громадські будинки та споруди». Ред. від 25.09.2023 р. Портал Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3199648113669179181

4. ДБН В.2.2-20:2008 «Готелі». Ред. від 25.09.2023 р. Портал Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3199654438578947875

5. ДБН В.2.5-56:2014 «Системи протипожежного захисту» Ред. від 02.12.2025 р. Портал Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3778939933176104875

6. Жадан Т. А., Александрова В. О., Стригуль Л. С. Антикризове управління туристичним і готельно-ресторанним бізнесом: теоретичний аспект. *Науковий вісник Львівської академії. Серія: Економіка, менеджмент та право*. 2023. Вип. 8. С. 122–129. DOI: <https://doi.org/10.33251/2707-8620-2023-8-122-129>

7. Ліпич Л., Хілуха О., Кушнір М., Матвійчук І. Удосконалення системи антикризового управління в готельному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2021. Т. 4. № 2. С. 248–267. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.4.2.2021.249077>

8. Погребняк А., Вишкіна О., Кучер О. Дослідження та оцінка пожежних ризиків у готельно-ресторанних закладах України. *Вісник Хмельницького національного університету. Еко-*

номічні науки. 2024. № 6. С. 433–439. URL: <https://heraldes.khmnu.edu.ua/index.php/heraldes/article/view/1281>

9. Правила пожежної безпеки в Україні. Затверджено Наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 р. № 1417. Верховна Рада України. Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0252-15>

10. Самодай В. П., Рибальченко С. М., Орищенко Є. М. Антикризове управління готельним підприємством в умовах війни. *Економіка і суспільство*. 2022. Вип. 44. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-44-35>

11. Anichiti A., Dragolea L.-L., Tacu Hârşan G.-D., Haller A.-P., Butnaru G. I. Aspects Regarding Safety and Security in Hotels: Romanian Experience. *Information*. 2021. Vol. 12 (44). DOI: <https://doi.org/10.3390/info12010044>

12. Kaganek K., Krawczyk J. Postrzeżenie przez gości hotelowych elementów bezpieczeństwa przeciwpożarowego – wybrany przykład. *Kultura Bezpieczeństwa*. 2014. Т. 16. № 16. С. 228–246. URL: <https://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.ceon.element-ae562d95-49de-3843-833e-a1fd723e0d04/c/pdf-01.3001.0012.2869.pdf>

13. Kalbarczyk R. i in. Bezpieczny hotel: praca zbiorowa / pod red. J. Turakiewicza. Warszawa : Polskie Zrzeszenie Hoteli, 2003. 176 s. С. 118–125.

14. Kwieciński M. Zarządzanie bezpieczeństwem działalności przedsiębiorstwa – zarys problematyki. *Prace Naukowo-Dydaktyczne Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Stanisława Pigońnia w Krośnie*. 2016. № 70. С. 149–170. URL: http://archiwum.pwsz.krosno.pl/gfx/pwszkrosno/pl/defaultopisy/1155/4/1/9_miroslaw_kwiecinski_zarzadzanie_bezpieczenstwem_dzialalnosci_przedsiębiorstwa_zarys_problematyki.pdf

15. Podwysocka B. Determinanty funkcjonowania systemu zarządzania kryzysowego w branży hotelarskiej. Społeczne aspekty zarządzania organizacjami wobec zmienności otoczenia (red.) Dariusz Fatuła, Anna Bałamut. Kraków : Oficyna Wydawnicza AFM Uniwersytetu Andrzeja Frycza Modrzewskiego w Krakowie, 2024. С. 143–159. DOI: <https://doi.org/10.48269/978-83-67491-42-6-08>

16. Wut T. M., Xu J., Wong S. Crisis Management Research (1985-2020) in the Hospitality and Tourism Industry: a Review and Research Agenda. *Tourism Management*. 2021. Vol. 85. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104307>

REFERENCES

1. V ukrainskykh hoteliakh posyliat vymohy do pozhezhnoi bezpeky (2019), *Ekonomichna pravda*, available at: <https://epravda.com.ua/news/2019/08/20/650800/>

2. DBN V.1.1-7:2016 “Pozhezhna bezpeka ob'ektiv budivnytstva”. Red. vid 20.04.2023 r. Portal Yedy-

noi derzhavnoi elektronnoi systemy u sferi budivnytstva, available at: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3080743763845318619

3. DBN V.2.2-9:2018 “Hromadski budynky ta sporudy”. Red. vid 25.09.2023 r. Portal Yedynoi derzhavnoi elektronnoi systemy u sferi budivnytstva, available at: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3199648113669179181

4. DBN V.2.2-20:2008 “Hoteli”. Red. vid 25.09.2023 r. Portal Yedynoi derzhavnoi elektronnoi systemy u sferi budivnytstva, available at: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3199654-438578947875

5. DBN V.2.5-56:2014 “Systemy protypozhezhnoho zakhystu” Red. vid 02.12.2025 r. Portal Yedynoi derzhavnoi elektronnoi systemy u sferi budivnytstva, available at: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3778939933176104875

6. Zhadan T. A., Aleksandrova V. O. and Stryhul L. S. (2023), Antykrizove upravlinnia turystychnym i hotelno-restorannym biznesom: teoretychnyi aspekt, *Naukovyi visnyk Lotnoi akademii. Seriya: Ekonomika, menezhment ta pravo*, vyp. 8, s. 122–129. DOI: <https://doi.org/10.33251/2707-8620-2023-8-122-129>

7. Lipykh L., Khilukha O., Kushnir M. and Matviichuk I. (2021), Udoskonalennia systemy antykrizovoho upravlinnia v hotelnomu biznesi, *Restoranni i hotelnyi konsaltni. Innovatsii*, t. 4, № 2, s. 248–267. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.4.2.2021.249077>

8. Pohrebniak A., Vyshkina O. and Kucher O. (2024), Doslidzhennia ta otsinka pozhezhnykh ryzkyv u hotelno-restorannykh zakladakh Ukrainy, *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu. Ekonomichni nauky*, № 6, s. 433–439, available at: <https://heraldes.khmnu.edu.ua/index.php/heraldes/article/view/1281>

9. Pravyla pozhezhnoi bezpeky v Ukraini. Zatverdzheno Nakazom Ministerstva vnutrishnikh sprav Ukrainy vid 30.12.2014 r. № 1417. Verkhovna Rada Ukrainy. Zakonodavstvo Ukrainy, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0252-15>

10. Samodai V. P., Rybalchenko S. M. and Oryshchenko Ye. M. (2022), Antykrizove upravlinnia

hotelnym pidpriemstvom v umovakh viiny, *Ekonomika i suspilstvo*, vyp. 44. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-44-35>

11. Anichiti A., Dragolea L.-L., Tacu Hârşan G.-D., Haller A.-P. and Butnaru, G. I. (2021), Aspects Regarding Safety and Security in Hotels: Romanian Experience, *Information*, vol. 12 (44). DOI: <https://doi.org/10.3390/info12010044>

12. Kaganek K. and Krawczyk J. (2014), Postrzeżenie przez gości hotelowych elementów bezpieczeństwa przeciwpożarowego – wybrany przykład, *Kultura Bezpieczeństwa*, t. 16, Nr. 16, s. 228–246, available at: <https://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.ceon.element-ae562d95-49de-3843-833e-a1fd723e0d04/c/pdf-01.3001.0012.2869.pdf>

13. Bezpieczny hotel: praca zbiorowa / pod red. J. Turakiewicza (2003), *Polskie Zrzeszenie Hoteli*, Warszawa, 176 s., s. 118–125.

14. Kwieciński M. (2016), Zarządzanie bezpieczeństwem działalności przedsiębiorstwa – zarys problematyki, *Prace Naukowo-Dydaktyczne Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Stanisława Pigionia w Krośnie*, Nr. 70, s. 149–170, available at: http://archiwum.pwsz.krosno.pl/gfx/pwszkrosno/pl/defaultopisy/1155/4/1/9_miroslaw_kwiecinski_zarzadzanie_bezpieczenstwem_dzialalnosci_przedsiębiorstwa_zarys_problematyki.pdf

15. Podwysocka B. (2024), Determinanty funkcjonowania systemu zarządzania kryzysowego w branży hotelarskiej, *Społeczne aspekty zarządzania organizacjami wobec zmienności otoczenia* (red.) Dariusz Fatuła, Anna Bałamut, Oficyna Wydawnicza AFM Uniwersytetu Andrzeja Frycza Modrzewskiego w Krakowie, Kraków, s. 143–159. DOI: <https://doi.org/10.48269/978-83-67491-42-6-08>

16. Wut T. M., Xu J. and Wong S. (2021), Crisis Management Research (1985–2020) in the Hospitality and Tourism Industry: a Review and Research Agenda, *Tourism Management*, vol. 85. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104307>

Дата надходження статті: 20.01.2026

Дата прийняття статті: 15.02.2026

Дата публікації статті: 30.03.2026