

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ПОСЛУГ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

О. О. Біловська,

к.е.н., старший викладач

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

o.bilovska@karazin.ua

В роботі розглянуті питання аналізу безпеки послуг як інструменту підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства. В сучасних умовах нестабільної економічної і політичної ситуації в Україні на ринку готельних послуг загострюється конкуренція. Пошук напрямків підвищення конкурентоспроможності може бути розглянутий в аспекті підвищення безпеки готельних послуг.

Актуальність даного дослідження обумовлюється тим, що гарантія високого ступеня захищеності готелів є найважливішою складовою частиною готельного сервісу, що особливо важливо в сучасних умовах. Забезпечення безпеки послуг в готелі повинно бути комплексним, будучи відображенням реальних взаємозалежностей, які виникають в такій складній за структурою, завданням та інструментарієм організації.

Метою статті є дослідження основних чинників, що впливають на формування системи забезпечення безпеки послуг готельних підприємств з ціллю підвищення їх конкурентоспроможності.

У роботі представлено дослідження, спрямоване на оцінку проблем і рівня організації системи безпеки у готелях Харкова, – опитування клієнтів готелю з метою оцінки їх становлення до системи безпеки в готельному бізнесі та готовності доплачувати за підвищення якості системи безпеки; опитування персоналу готелю з точки зору їх оцінки рівня системи безпеки готелю і готовності пройти додаткове навчання, спрямоване на забезпечення зростання безпеки, у зв'язку з введенням нових технічних засобів і додаткового контролю; опитування експертів, які оцінювали систему безпеки готелю в цілому.

Ключові слова: конкурентоспроможність готельних підприємств, система забезпечення безпеки, безпека готелів.

ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ УСЛУГ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

В работе рассмотрены вопросы анализа безопасности услуг как инструмента повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия. В современных условиях нестабильной экономической и политической ситуации в Украине на рынке гостиничных услуг обостряется конкуренция. Поиск направлений повышения конкурентоспособности может быть рассмотрен в аспекте повышения безопасности гостиничных услуг.

Актуальность данного исследования обуславливается тем, что гарантия высокой степени защищенности гостиниц является важнейшей составной частью гостиничного сервиса, что особенно важно в современных условиях. Обеспечение безопасности услуг в гостинице должно быть комплексным, являясь отражением реальных взаимозависимостей, которые возникают в столь сложной по структуре, задачам и инструментарию организации.

Целью статьи является исследование основных факторов, влияющих на формирование системы обеспечения безопасности услуг гостиничных предприятий, с целью повышения их конкурентоспособности.

В работе представлено исследование, проведенное с целью оценки проблем и уровня организации системы безопасности в гостиницах Харькова, – опрос клиентов гостиницы с целью оценки их отношения к системе безопасности в гостиничном бизнесе и готовности доплачивать за повышение качества системы безопасности; опрос персонала гостиницы с точки зрения их оценки уровня системы безопасности гостиницы и готовности пройти дополнительное обучение, направленное на обеспечение роста безопасности, в связи с введением новых технических средств и дополнительного контроля; опрос экспертов, которые оценивали систему безопасности гостиницы в целом.

Ключевые слова: конкурентоспособность гостиничных предприятий, система обеспечения безопасности, безопасность гостиниц.

DEVELOPMENT OF THE SAFETY SYSTEM AS A TOOL OF COMPETITIVE RECOVERY OF HOTEL FACILITIES

The paper examines safety services as a tool of competitive recovery of hotel facilities. In the modern context of unstable economic and political situation in Ukraine competition becomes more acute at the market of hotel services. The search of competitive recovery ways can be considered in the context of improving the safety of hotel services.

The research is relevant due to the fact that the high degree of hotels protection insurance is the most essential component of the hotel services. That is of great importance in modern conditions. Safety insurance of hotels should be integrated reflecting real correlation which appears in this organization.

The purpose of this article is to consider the main factors influencing development of the services safety system of hotel facilities aimed at their competitive recovery.

The paper contains a study conducted to assess the problems and the level of safety system in the hotels of Kharkiv. It includes a survey of the hotel clients with a view to assessing their attitude to the safety system in hotel business and their willingness to pay more for improving the quality of the safety system; a survey of the hotel staff focuses on their assessment of the level of the hotel safety system and willingness to undergo additional training to improve safety insurance with the regard to introduction of new technical supplies and additional control; survey of the experts who assess the hotel safety system in general.

Keywords: competitiveness of hotel facilities, safety system, hotels safety.

Постановка проблеми. Нестабільна економічна і політична ситуація в Україні впливає на готельний ринок, скорочуючи рівень попиту на готельні послуги. У зв'язку з цим індустрія гостинності стикається з постійно зростаючим рівнем конкуренції між готельними підприємствами [2]. Такі умови підвищують актуальність вирішення завдань забезпечення конкурентоспроможності підприємств готельного ринку України. Негативний вплив на готельний бізнес проявляється і через те, що в глобальних системах бронювання Україна відзначається як країна, в'їзд в яку не рекомендується з точки зору безпеки, а також аналогічна інформація представлена на сайтах посольств деяких країн. Якщо вплинути на рівень державної безпеки не є для кожного окремого готельного підприємства можливим, то підвищити рівень власної безпеки цілком можливо. Задоволення попиту на високоякісні, безпечні готельні послуги може стати головною конкурентною перевагою підприємств готельного господарства.

Розглядаючи напрямки підвищення конкурентоспроможності підприємницьких структур готельного бізнесу, традиційно виділяється два аспекти: організаційно-економічний – підвищення якості матеріально-технічної бази, оптимізація організаційної структури підприємства і всіх технологічних процесів, удосконалення комплексу основних і додаткових готельних послуг; соціальний – підвищення якості послуг, що надаються готелями, поліпшення корпоративної культури і системи мотивації персоналу, клієнтоорієнтованість [3, 5, 6].

Обидва ці аспекти підвищення конкурентоспроможності повинні бути включені в систему забезпечення безпеки готельного підприємства.

Сучасна ефективна система управління безпекою готелю здатна в разі підвищити репутацію готелю, залучити нових постояльців і, як наслідок, підняти статус готелю. Формування системи забезпечення безпеки є одним з провідних завдань, які ставляться перед керівництвом сучасного готельного підприємства з метою підвищення конкурентоспроможності. В основу забезпечення системи безпеки повинен бути покладений комплексний підхід. Розробка концепції безпеки – реалізація умов, за яких клієнти готелю і його співробітники будуть відчувати себе впевнено, спокійно і комфортно. Розробка даної концепції повинна обов'язково передувати процесу організації готельного бізнесу [1].

Поняття безпеки включає в себе не тільки захист від зовнішніх і внутрішніх загроз, але ще більшою мірою створення запобіжних заходів забезпечення захисту від пожежі, вибуху та інших надзвичайних подій.

Ефективне вирішення цієї проблеми вимагає системного підходу, який повинен бути заснований на аналізі функціонування об'єкта, виявленні найбільш вразливих зон і особливо небезпечних загроз, складанні всіх можливих сценаріїв небезпечних дій і виробленні адекватних заходів протидії.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Незважаючи на значну кількість досліджень зарубіжних і вітчизняних авторів, що розглядають різні аспекти підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств, дану проблему не можна вважати вичерпно розробленою.

Проблеми підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності розглянуті в роботах В.В. Іванова, Ф. Котлера, А.Л. Лісника, Сультупова Л.Б., Уокера Дж.Р., Чернишова О.В. та ін.

Вивченням безпеки готелів займалися такі вчені: Васильцов Т. Г., Л. П. Гончаренко, В. І. Кащев, В. Н. Кузнецов, Ю.Ю. Леонт'єва, Ю. Г. Лисенко М.В. Рібун, Н.А. Стельмащук та ін. Разом з тим слід зазначити, що теоретичні питання безпеки готелів розроблені недостатньо повно.

Мета статті. Метою статті є дослідження основних чинників, що впливають на формування системи забезпечення безпеки послуг готельних підприємств з метою підвищення їх конкурентоспроможності.

Основні матеріали дослідження. Розглядаючи особливості забезпечення безпеки в готельному бізнесі, необхідно виділити три рівні менеджменту безпеки залежно від масштабів діяльності і нормативно-правового регулювання: міжнародний (міждержавний); державний (державно-галузевий); оперативно-виробничий [4].

Менеджмент безпеки готельного бізнесу на міждержавному рівні здійснюється шляхом формування та реалізації міжнародної політики щодо забезпечення безпеки та зниження ризиків у процесі подорожей. Менеджмент безпеки на державно-галузевому рівні управління відбувається за допомогою формування і реалізації державної політики та державної програми з безпеки в готельному бізнесі, а також під час формування відповідної законодавчої бази.

Оперативно-виробниче управління безпекою в готелях здійснюється по відношенню до конкретного готельного підприємства шляхом планування і організації робіт зі створення комплексної системи забезпечення безпеки клієнтів і працівників, а також майна, фінансових коштів та інформації.

Готель це дуже цікавий об'єкт з точки зору забезпечення безпеки. Зазвичай структури безпеки націлені на те, щоб «тримати і не пускати», а в готелі рівно протилежне завдання. Необхідно зробити все, щоб гість відчував себе у безпеці і не помічав, що цю безпеку йому хтось забезпечує. Найкраща робота служби безпеки - та, яку не видно стороннім людям. Готелі як об'єкти впровадження комплексних систем безпеки мають деякі принципові відмінності від промислових або військових (режимних) об'єктів. Основними з них є [7]:

– готельні комплекси (готелі) зацікавлені у створенні іміджу відкритого будинку із забезпеченням режиму найбільшого сприяння для максимального числа клієнтів, в зв'язку з цим будь-які пристрої безпеки не повинні мати страхітливого вигляду, але в

той же час вселяти гостям почуття особистої безпеки і забезпечувати їм комфортність;

– готелі, в більшості випадків, розташовуються в межах міста, в середовищі активного руху транспорту і пішоходів;

– системи підходів до готелю і в номери повинні бути гранично простими і не створювати для клієнтів великих труднощів.

З метою оцінки проблем і рівня організації системи безпеки в готелях міста Харкова було здійснено декілька опитувань:

- опитування клієнтів готелю з метою визначення їх ставлення до системи безпеки в готельному бізнесі та готовності доплачувати за підвищення якості системи безпеки;

- опитування персоналу готелів з точки зору їх оцінки рівня системи безпеки готелю і готовності пройти додаткове навчання, спрямоване на забезпечення зростання безпеки, у зв'язку з введенням нових технічних засобів і додаткових підсистем безпеки;

- опитування експертів, які оцінювали систему безпеки готелів в цілому, а також з точки зору виконання установлених норм, прийнятих на державному та міжнародному рівні, а також можливостей вдосконалення системи безпеки.

Першим розглянемо опитування, яке було проведено серед клієнтів готелів міста Харкова для виявлення проблем, які вони виділяють у системі безпеки. З цією метою було проведено усне анкетування, у результаті якого було опитано клієнтів готелів (200 осіб) за період проживання з 20 серпня до 25 листопада 2016 року. Анкетування проводилося анонімно, при цьому респондентам повідомлялася мета проведення дослідження. Анкета складалася з двох груп питань: перша – спрямована на визначення характеристики клієнта, а друга – оцінці безпеки готелю, яку він може дати.

При аналізі найбільш значущих чинників для клієнтів при виборі готелю був отриманий такий результат: вартість проживання значуща для 73% клієнтів, рівень комфорту є значущим для 33%, а якість обслуговування – для 64%, забезпечення безпеки – для 69% клієнтів.

Таким чином, хоча рівень безпеки для клієнтів і не є основним критерієм при виборі готелю, але має дуже важливе значення. Отже, вдосконаленню системи безпеки в готельному бізнесі слід приділяти підвищену увагу.

Другий блок питань стосувався оцінки рівня безпеки з точки зору думок опитаних клієнтів. Так, оцінюючи рівень безпеки в готелях Харкова, клієнти відзначають її високий – 20%; середній – 53% і низький рівень – 27%. Більшість з клієнтів (77%) вважають безпеку в готелі дуже важливим аспектом.

Оцінка думок клієнтів про те, які заходи безпеки, на їх погляд, необхідно розвивати у готелі, дала можливість отримати наступні результати: на перше місце опитувані поставили необхідність охорони майна (97% з опитаних); на другому місці за кількістю відда-

них голосів є важливий аспект безпеки – надійність персоналу, так вважають 88% клієнтів; 82% опитаних відзначили необхідність прихованого відеоспостереження, 73% – важливість охорони інформації; а ось за таку міру безпеки, як збільшення чисельності персоналу служби безпеки висловлюється тільки 43% з числа всіх опитаних клієнтів готелю.

Аналіз результатів опитування клієнтів готелів Харкова, з точки зору їх готовності платити за проживання в готелі більше коштів, якщо додаткова плата буде сприяти забезпеченню підвищення їх безпеки, дав можливість отримати наступні результати: більшість (близько 72%) згодні платити більше заради своєї безпеки.

Далі була проведена оцінка думок споживачів з числа готових до підвищення ціни, на яке саме збільшення ціни вони готові: 100% погоджуються з підвищенням вартості послуг (відносно середньої вартості) на 5%; 45% – погоджуються з підвищенням вартості послуг на 10%; 20% – на 15% та 10% – погоджуються з підвищенням вартості послуг на 20%.

Наступним аспектом аналізу, було опитування персоналу готелів міста Харкова і оцінка думок щодо рівня безпеки в них. Було опитано 60 осіб різних професій. На підставі проведеного опитування було виявлено, що 59% опитаних оцінюють рівень безпеки в готелях як високий, 20% як середній і тільки 21% як низький. На питання про готовність навчатися і застосовувати нові технології забезпечення безпеки в готелі – 78% підтвердили свою повну готовність, 15% зазначили, що не бачать в цьому необхідності, оскільки рівень безпеки відповідає вимогам для аналогічних сервісних установ, та 7% – відповіли негативно на необхідність перенавчатися відповідно до нових технологій забезпечення безпеки.

Важливим етапом дослідження була оцінка думок експертів, в ролі яких виступили представники міжнародних компаній готельного сервісу, які розглядали відповідність принципам забезпечення безпеки міжнародним стандартам, а також оцінювали технологічний рівень забезпечення цих принципів у порівнянні з провідними готелями світу. Виходячи з проведеного аналізу, можна зробити висновок, що система безпеки в цілому в Харкові не відповідає вимогам міжнародних стандартів та сучасним технологіям забезпечення безпеки.

З метою розробки оптимальної системи безпеки може бути сформований перелік функціональних блоків приміщень готелів та критично важливих точок готельного підприємства.

Такий перелік береться до уваги при виробленні організаційних і технічних заходів забезпечення безпеки, здійсненні розробки проекту готелю та відбору системних засобів, які можуть бути використані для створення комплексних систем безпеки в готельних підприємствах.

Перелік функціональних блоків приміщень готельних підприємств, а також критично важливих

точок забезпечення безпеки клієнтів і персоналу в більшості випадків включає [8, с. 12]: прийнятно-вестибюльні групи готельних приміщень, в тому числі багажні входи та вестибюлі; підземні автостоянки; наземні автостоянки, що примикають до готельних підприємств; зони завантаження / розвантаження вантажів для постачання готельних підприємств; технічні приміщення, які призначені для розміщення інженерної інфраструктури готелів; вертикальні транспортні засоби (ліфти, підйомники); зони забору повітря системами припливної вентиляції; центральні теплові пункти, системи резервного енергопостачання, трансформаторні підстанції та щитові готельних підприємств; пункти управління системами комплексного забезпечення безпеки та антитерористичної захищеності готелів; пункти управління та диспетчеризації інженерної інфраструктури, системи пожежної безпеки готельного підприємства; шляхи евакуації в готельних підприємствах; групи приміщень і служб — культурно-дозвільні, фізкультурно-оздоровчі, медичного і побутового обслуговування, підприємств торгівлі, ділової діяльності (конференц-зали та інші приміщення ділової активності), адміністрації і служб експлуатації, приміщень обслуговування, вбудовано-прибудованих підприємств і установ; приміщення харчування (бари, ресторани, банкетні зали і т.п.), які передбачають можливість скупчення значної кількості постояльців; критично важливі елементи конструкції будівель готельних підприємств, вплив на які може привести до їх обвалення; готельні номери (підходи до готельних номерів), в тому числі шляхом руху від входу в будівлі готельних підприємств, призначених для обслуговування VIP-персон; місця розміщення евакуйованих з будівель готельних підприємств клієнтів і персоналу; під'їзні шляхи та місця розміщення сил і засобів, які задіяні в процесі забезпечення безпеки і в реалізації заходів з протидії загрозам; виходи на покрівлю будинків, службові входи / виходи, вікна перших і цокольних поверхів готельного підприємства; підземні та наземні комунікації готельних будівель, які мають входи або виходи у вигляді колодязів, люків, лазів, шахт, відкритих трубопроводів, каналів та інших подібних споруд.

Представлений перелік вразливих місць є орієнтовним і уточнюється в процесі підвищення ефективності системи забезпечення безпеки готельних підприємств і проведення аудиту безпеки, а також аналізуючи загрози внутрішнього та зовнішнього середовища [9, с. 312].

При визначенні об'єктів контролю доступу береться до уваги перелік функціональних блоків приміщень готельних підприємств і критично важливих точок конкретного готельного підприємства. Рекомендується розробка «карти» приміщень підвищеного інтересу з визначенням рівня доступу.

На підставі статистичних даних і досвіду експлуатації готельних комплексів в Україні та Харкові зо-

крема сформовано перелік найбільш небезпечних загроз і сценаріїв кримінальних дій: пожежі внаслідок недбалості гостей, несправність електрообладнання, недотримання або порушення правил протипожежної безпеки обслуговуючим персоналом, умисного підпалу; вибухи, викликані установкою вибухівки в кримінальних цілях, або вибухи газу в ході його витоку; несанкціоноване проникнення сторонніх осіб або персоналу в номери за відсутності гостей з метою крадіжок цінностей, документів, установки вибухових пристроїв або пристроїв для підслуховування; напад на гостей у номерах, ліфтах або в інших місцях готелів; напад на готельні каси в робочий час або спроби проникнення і крадіжок в неробочий час; напад на адміністрацію готелів з метою шантажу, вимог забезпечити доступ до каси чи нейтралізації систем безпеки; терористичні акти із взяттям у заручники клієнтів готелів або спроби підривів або підпалів; збройні напади на номери, які знаходяться в оренді у готелів комерційними фірмами під офіси.

Посилення безпеки традиційним методом шляхом збільшення чисельності співробітників не забезпечує бажаний результат через економічну недоцільність і малоефективність такого підходу. Люди, що несуть службу, схильні до фактора стомлюваності, неуважності, хвороб, можлива змова зі злочинцями, шантаж, залякування та інше. Очевидно, що перехід до нової, сучасної концепції безпеки, що передбачає застосування складної спеціальної техніки, вимагає перегляду існуючих тактичних аспектів у роботі різних служб готелів. Єдиним правильним рішенням питання безпеки, відповідно до сучасної концепції, є використання системного або комплексного підходу, який раціонально поєднує методи організаційного, технічного і фізичного характеру [8].

Організаційні заходи безпеки можуть бути наступні [8]: раціональні системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, які відповідають за безпеку з урахуванням вимог готелів; реалізація заходів щодо спеціалізованої підготовки персоналу служб безпеки; раціоналізація технологій готельного обслуговування з урахуванням забезпечення безпеки; принципи забезпечення правил доступу та охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регулярне проведення занять з підвищення кваліфікації персоналу служби безпеки, фізичної і бойової підготовки; регламентація поведінки всіх категорій персоналу готелю в екстремальних ситуаціях.

В рамках розробки зазначених заходів необхідно поглиблене вивчення світового досвіду експлуатації готельних закладів та роботи служб безпеки, даних статистики правопорушень, консультаційна взаємодія з фахівцями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств.

Аналізуючи світовий досвід забезпечення безпеки в готелях (Hilton, Holliday inn, RADISSON SAS та ін.), можуть бути виділені загальні напрямки у засто-

суванні сучасних засобів забезпечення безпеки в індустрії гостинності, а саме, повинні бути забезпечені [8]: традиційні механічні способи технічного укріплення; засоби і системи моніторингу, включаючи засоби, що формують систему моніторингу будівельних конструкцій та інженерних систем; засоби і системи відеоспостереження та телекомунікацій; засоби і системи контролю та управління доступом; засоби і системи охоронної сигналізації; системи електронних сейфів та інших захисно-блокувальних пристроїв; засоби і системи тривожно-викличної сигналізації; засоби і системи візуально-звукового оповіщення та управління евакуацією (СОУЕ).

Вибір технічних засобів, при наявному різноманітті пропозицій системних рішень забезпечення безпеки і самих технічних приладів та апаратури, необхідно здійснювати з урахуванням таких критеріїв [8, с. 25]:

– адекватності, тобто комплекси засобів і систем захисту, які встановлюють, повинні бути адекватні можливим загрозам (розумно достатніми). Неможливо, та й недоцільно виключити будь-яку можливість нанесення збитку насамперед з економічних міркувань. Засоби забезпечення безпеки досить дорогі, тому їхній вибір має визначатися дійсно розумним аналізом можливих ризиків і збитку;

– достатності, тобто обмежувальні фізичні пристрої та апаратура, які використовують, з одного боку, повинні забезпечувати всі вкладені при їх використанні функції захисту і попередження загроз, але, з іншого боку, не повинні створювати додаткові перешкоди і великі труднощі для функціонування готелю (обслуговуючого персоналу і гостей). Зайва таємність, жорсткий режим, постійна демонстрація техніки, як і озброєної охорони, може відлякати частину клієнтів і позбавити готель іміджу «відкритого будинку»;

– захисту: комплекси засобів і систем захисту повинні реально забезпечувати пріоритетну функ-

цію – захищати здоров'я і життя гостей і співробітників готелю, не мати шкідливого впливу на навколишнє середовище (це відноситься до засобів нейтралізації злочинних елементів і забезпечення екстреної евакуації гостей і персоналу в надзвичайній ситуації).

Створення комплексної системи безпеки дозволяє значно підвищити ступінь забезпечення безпеки готелю і його мешканців, підвищити якість обслуговування клієнтів, полегшити роботу обслуговуючого персоналу. Наприклад, всі готельні номери можна оснастити спеціалізованими пультами, пов'язаними з загальним комплексом автоматизації будинку, що забезпечують управління освітленням, радіоприймачами, телевізорами, викликом покоївки, технікою, передачу тривожного сигналу до служби безпеки, прохання про медичну допомогу тощо.

Побудова інтегрованого комплексу технічних засобів безпеки дає повний взаємозв'язок усіх систем, забезпечує високий ступінь автоматизації багатьох процесів управління готелем, полегшує і прискорює процес прийняття рішень оператором служби безпеки в екстремальній ситуації. Говорячи про принципи організації комплексу, необхідно враховувати характерні риси і конкретні умови функціонування об'єкта, а також наявні фінансові можливості.

Висновки. Таким чином, необхідно встановити баланс між функціями безпеки, реалізованими інженерно-технічними засобами комплексного забезпечення безпеки та антитерористичної захищеності, і прийнятими організаційними заходами готельного підприємства.

Вищезазначені положення можуть використовуватися як базові для формування системи забезпечення безпеки готелів. Проте, в кожному конкретному випадку вибір систем і засобів є строго індивідуальним.

Література:

1. Єрмошенко М. М. Фінансова складова економічної безпеки : держава і підприємництво : монографія / М. М. Єрмошенко, К. С. Горячева. – К. : НАУ, 2010. – 232 с.
2. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Майкенз.; Пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 787 с.
3. Леонт'єва Ю. Ю. Дослідження можливостей використання існуючих методів оцінки конкурентоспроможності для готельних підприємств / Ю. Ю. Леонт'єва, К. А. Рудакова // Комунальне господарство міст : наук.-техн. зб. / Харків. нац. акад. міськ. госп-ва ; відп. ред. В. М. Бабаєв. — Харків : ХНАМГ, 2012. — №102. — С. 499-503.
4. Леонт'єва Ю. Ю. Классификация и оценка рисков гостиничного предприятия / Ю. Ю. Леонт'єва // Современные направления теоретических и прикладных исследований 2011 : тезисы докл. междунар. науч.-практ. конф., 2011 г. — Одесса, 2011. — С. 74–80.
5. Муллағалиев А. Р. Особенности конкуренции на рынке гостиничных услуг / А. Р. Муллағалиев // Российское предпринимательство. — 2010. — № 10. — С.140–145.
6. Подлепіна П. О. Конкурентоспроможність як чинник підвищення ефективності функціонування готельних підприємств / П. О. Подлепіна // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. — 2013. — №1042. — С.128–131.
7. Рібун М. В. Безпека підприємств готельного бізнесу як об'єкт теоретичного дослідження / М. В. Рібун [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://journal.lvduvs.edu.ua/visnyku/nvse/01_2013/13rmvotd.pdf
8. Рекомендации по обеспечению комплексной безопасности при строительстве и реконструкции объектов гостиничного хозяйства [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.stroimhotel.ru/files/pdf/projection/02.pdf>
9. Стельмашук Н. А. Управління економічною безпекою розвитку підприємства / Н. А. Стельмашук // Сталий розвиток економіки. — 2011. — № 3. — С. 68–74.