УДК 338.48:640.4
JEL Classification: L83, H12, D81, M10

ТРАНСФОРМАЦІЯ ВИМОГ ДО БЕЗПЕКИ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ ГЛОБАЛЬНИХ ВИКЛИКІВ

АНТОНЮК Катерина[1], ОНИЩУК Наталя[2], ЛУК'ЯНЕЦЬ Алла[3]
[1] Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ
https://orcid.org/0000-0003-4566-7792
e-mail: k.antoniuk@vtei.edu.ua
[2] Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ,
https://orcid.org/0000-0002-2513-2259
e-mail: n.onyshchuk@vtei.edu.ua
[3] Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ
https://orcid.org/0000-0002-9973-5386
e-mail: a.lukianets@vtei.edu.ua

Індустрія гостинності є важливою складовою сфери послуг, розвиток якої значною мірою залежить від забезпечення безпеки та комфорту клієнтів. В умовах глобальних викликів, зокрема воєнних конфліктів, поширення інфекційних захворювань, розвитку цифрових технологій та посилення екологічних загроз, вимоги до безпеки в готелях, ресторанах та інших закладах гостинності постійно змінюються. У роботі досліджено сутність безпеки в індустрії гостинності та основні чинники, що впливають на її забезпечення. Розглянуто сучасні вимоги до захисту життя і здоров'я відвідувачів, безпеки персоналу, збереження особистих даних та захисту майна. Визначено основні напрями вдосконалення заходів безпеки в закладах гостинності з урахуванням сучасних загроз. Особливу увагу приділено необхідності адаптації підприємств до нових умов діяльності, своєчасного реагування на небезпечні ситуації та впровадження ефективних заходів захисту. З'ясовано, що трансформація вимог до безпеки є необхідною умовою стабільної роботи підприємств індустрії гостинності, підвищення довіри клієнтів і формування позитивної репутації закладів. Практичне значення дослідження полягає у визначенні напрямів удосконалення системи безпеки, що сприятимуть створенню безпечних умов перебування гостей і працівників та підвищенню якості послуг в умовах глобальних викликів.

Ключові слова: індустрія гостинності, безпека, глобальні виклики, готельний бізнес, ресторанний бізнес, захист клієнтів, управління ризиками, цифрова безпека, безпека персоналу, якість послуг.

https://doi.org/10.31891/mdes/2026-22-48

Стаття надійшла до редакції / Received 01.10.2026
Прийнята до друку / Accepted 02.11.2026
Опубліковано / Published 12.11.2026

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons CC-BY 4.0

© АНТОНЮК Катерина, ОНИЩУК Наталя, ЛУК'ЯНЕЦЬ Алла

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

У сучасних умовах забезпечення безпеки стає одним із важливих напрямів діяльності підприємств індустрії гостинності. Глобальні виклики, зокрема воєнні конфлікти, поширення інфекційних захворювань, кібератаки, природні катастрофи та економічна нестабільність, впливають на роботу готелів, ресторанів та інших закладів сфери гостинності. За таких обставин підприємства змушені переглядати підходи до організації своєї діяльності та вдосконалювати заходи, спрямовані на захист життя і здоров'я відвідувачів та працівників.

Безпека в індустрії гостинності охоплює не лише дотримання санітарних норм і правил пожежної безпеки, а й захист персональних даних клієнтів, забезпечення належних умов перебування, готовність до надзвичайних ситуацій та збереження майна. Особливого значення ці питання набувають в Україні, де воєнні дії створюють додаткові ризики для функціонування підприємств і перебування людей у громадських місцях.

Зміна характеру загроз зумовлює необхідність перегляду традиційних підходів до безпеки та впровадження нових організаційних і технічних рішень. Важливим завданням підприємств індустрії гостинності є не лише дотримання встановлених вимог, а й своєчасне виявлення можливих загроз, підготовка персоналу до небезпечних ситуацій та інформування відвідувачів про правила безпеки. Водночас належний рівень безпеки впливає на довіру клієнтів, репутацію закладу та його конкурентоспроможність. Тому дослідження змін у вимогах до безпеки та визначення шляхів їх упровадження є актуальним науковим і практичним завданням.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Проблеми безпеки та управління ризиками в індустрії гостинності досліджували такі науковці, як Т. В. Капліна, А. С. Капліна, О. О. Нектова, Т. Незвещук-Когут, В. Язіна, І. Банєва,

І. Піюренко, У. Гузар, В. М. Подоляк, а також дослідники T. M. Wut та інші. Зокрема, Т. В. Капліна, А. С. Капліна та О. О. Нектова досліджували особливості безпеки підприємств готельного господарства, І. Банєва та І. Піюренко — питання управління ризиками в організації діяльності готельно-ресторанного бізнесу, У. Гузар — проблеми антикризового управління в індустрії гостинності, В. М. Подоляк — інформаційну безпеку підприємств готельно-ресторанного бізнесу, а T. M. Wut та інші — питання управління кризами в індустрії гостинності й туризмі.

Важливе значення для вивчення цієї проблематики мають матеріали Всесвітньої туристичної організації ООН, Всесвітньої організації охорони здоров'я та інших міжнародних установ, які розробляють рекомендації щодо безпечного розвитку туризму, охорони здоров'я та захисту відвідувачів. Водночас зміни у світовій ситуації потребують постійного оновлення наукових підходів до організації безпеки в закладах гостинності. Особливої уваги потребує дослідження того, як підприємства можуть пристосовуватися до нових загроз, поєднувати обов'язкові вимоги безпеки із сучасними технологіями та забезпечувати належний рівень обслуговування клієнтів.

ВИДІЛЕННЯ НЕВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ, КОТРИМ ПРИСВЯЧУЄТЬСЯ СТАТТЯ

Попри значну увагу до питань безпеки в туризмі та індустрії гостинності, подальшого дослідження потребують зміни вимог до захисту відвідувачів і персоналу в умовах одночасного впливу різних глобальних викликів. Зокрема, актуальними залишаються питання пристосування підприємств до воєнних загроз, використання цифрових засобів захисту, підготовки працівників до надзвичайних ситуацій та забезпечення безперервності роботи закладів.

Також потребує уваги визначення практичних заходів, які допоможуть підприємствам індустрії гостинності не лише виконувати встановлені вимоги, а й своєчасно реагувати на нові ризики. Особливо важливим є врахування українських умов, фінансових можливостей підприємств і потреб відвідувачів. Це зумовлює необхідність комплексного дослідження трансформації вимог до безпеки та визначення основних напрямів їх удосконалення.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою статті є дослідження змін у вимогах до безпеки в індустрії гостинності в умовах глобальних викликів, визначення основних чинників, що впливають на ці зміни, та обґрунтування напрямів удосконалення заходів безпеки на підприємствах готельного і ресторанного бізнесу. Для досягнення поставленої мети передбачається розглянути основні види загроз, проаналізувати сучасні вимоги до захисту відвідувачів і персоналу, визначити особливості забезпечення безпеки в умовах воєнних, санітарних та цифрових ризиків, а також запропонувати практичні заходи для підвищення рівня безпеки й стійкості підприємств індустрії гостинності.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Сучасна індустрія гостинності функціонує в умовах перманентної нестабільності, що зумовлює необхідність постійної адаптації підприємств готельного та ресторанного бізнесу до нових викликів. Безпека перестала бути суто технічною категорією, яка обмежується дотриманням пожежних норм і санітарних правил. Сьогодні вона трансформувалася в комплексну систему управління ризиками, що охоплює всі аспекти діяльності закладу – від фізичного захисту відвідувачів до кібербезпеки та психологічного комфорту персоналу. Як зазначають дослідники, безпека в індустрії гостинності – це стан захищеності життєво важливих інтересів особистості, суспільства і держави від внутрішніх і зовнішніх загроз, що забезпечується системою заходів правового, економічного, організаційного, технічного та іншого характеру [1]. Аналіз літературних джерел дозволив узагальнити основні наукові підходи до трактування цієї категорії. (табл. 1).

Дані визначення підкреслюють багатовимірність поняття та необхідність міждисциплінарного підходу до його забезпечення.

Історичний розвиток уявлень про безпеку в індустрії гостинності пройшов кілька етапів. На ранніх етапах становлення готельної справи безпека зводилася переважно до фізичного захисту майна клієнтів та запобігання пожежам. У другій половині XX століття, з розвитком масового туризму, виникла потреба в санітарно-гігієнічних стандартах, які регулювали якість харчування та умови проживання. Наприкінці XX – на початку XXI століття глобалізація та розвиток інформаційних технологій зумовили появу нових вимірів безпеки: інформаційного, екологічного, психологічного. Сьогодні, в умовах пандемій, воєнних конфліктів та кіберзагроз, безпека стала

інтегральною характеристикою якості послуг гостинності, яка визначає конкурентоспроможність закладу на ринку.

Таблиця 1

Визначення терміну «безпека в індустрії гостинності»

№ з/п	Зміст поняття «безпека в індустрії гостинності»	Автор
1.	«…комплексний стан захищеності життєво важливих інтересів гостей, працівників та майнових активів закладу від внутрішніх і зовнішніх загроз через систему превентивних та оперативних заходів.»	Капліна Т. В., Капліна А. С., Нектова О. О.
2.	«…Безперервний процес управління ризиками та кризовими ситуаціями, спрямований на збереження стійкості функціонування та економічної життєздатності готельно-ресторанного бізнесу в умовах невизначеності.»	Банєва І., Піюренко І.
3.	«…Система антикризових дій та реактивних механізмів, що забезпечують мінімізацію втрат і швидку адаптацію бізнес-процесів закладу до екстремальних умов середовища.»	Гузар У.
4.	«…Стан захищеності інформаційних, комунікаційних та технологічних систем підприємства від несанкціонованого доступу, витоку персональних даних гостей та кібератак.»	Подоляк В. М.
5.	«…Комплекс оперативних дій та стратегій, розроблених для запобігання, локалізації та подолання наслідків глобальних і локальних системних потрясінь у сфері туризму й гостинності»	Wut T. M.
6.	«…Здатність підприємств готельно-ресторанного господарства підтримувати високі стандарти обслуговування, гарантуючи фізичний захист, психологічний комфорт та екологічну чистоту перебування відвідувачів.»	Незвещук-Когут Т., Язіна В.

Трансформація вимог до безпеки відбувається під впливом низки чинників, які можна умовно поділити на зовнішні та внутрішні. Зовнішні чинники включають глобальні виклики: воєнні конфлікти, пандемії, кібератаки, кліматичні зміни, економічну нестабільність. Внутрішні чинники пов'язані з особливостями функціонування самого підприємства: рівень кваліфікації персоналу, технічна оснащеність, фінансові можливості, корпоративна культура, готовність керівництва до інвестицій у безпеку. Взаємодія цих чинників формує нові вимоги до системи безпеки, які умовно можна представити у вигляді схеми (рис. 1).

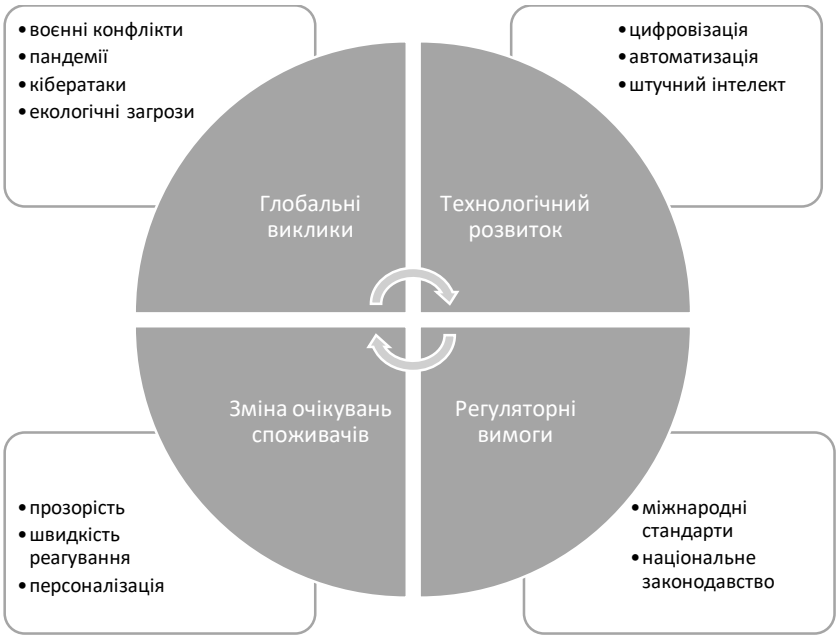


Рис. 1. Чинники трансформації вимог до безпеки в індустрії гостинності

Як видно з рис. 1, ключовим трендом останніх років є посилення вимог до цифрової безпеки. В умовах активного впровадження інформаційних технологій у готелях та ресторанах зростає обсяг персональних даних клієнтів, які потребують надійного захисту. В. М. Подоляк наголошує, що інформаційна безпека підприємств готельно-ресторанного бізнесу стає критично важливим елементом загальної системи безпеки, оскільки витік даних може завдати непоправної шкоди репутації закладу [7]. Це зумовлює необхідність впровадження сучасних систем кіберзахисту,

шифрування даних, багатофакторної автентифікації та регулярного навчання персоналу щодо правил інформаційної гігієни. Особливої актуальності ці питання набувають у контексті євроінтеграційних процесів, коли українські підприємства гостинності мають відповідати вимогам Загального регламенту про захист даних (GDPR), що діє в Європейському Союзі.

Варто зазначити, що цифрова безпека охоплює не лише захист персональних даних клієнтів, а й захист внутрішніх інформаційних систем підприємства, систем бронювання, платіжних терміналів, систем управління готельним фондом (PMS), систем управління рестораном (POS). Кібератаки на ці системи можуть призвести до зупинки діяльності закладу, фінансових втрат та втрати довіри клієнтів. Тому сучасні підприємства гостинності мають приділяти значну увагу кібергігієні, регулярно оновлювати програмне забезпечення, використовувати надійні паролі, проводити навчання персоналу щодо розпізнавання фішингових атак та інших загроз.

Не менш важливим аспектом є фізична безпека відвідувачів та персоналу. Воєнні конфлікти, терористичні загрози та надзвичайні ситуації вимагають від закладів гостинності розробки чітких протоколів евакуації, наявності укриттів, систем оповіщення та медичних засобів. Дослідження Т. В. Капліної, А. С. Капліної та О. О. Нектової показують, що підприємства готельного господарства, які впровадили комплексні системи безпеки, демонструють вищий рівень задоволеності клієнтів і лояльності персоналу [3]. Автори наголошують, що безпека є не лише обов'язковою умовою діяльності, а й конкурентною перевагою, яка формує позитивний імідж закладу та сприяє залученню нових клієнтів. У табл. 2 систематизовано основні види загроз та відповідні їм сучасні вимоги до безпеки.

Таблиця 2

Види загроз та трансформація вимог до безпеки в індустрії гостинності

Види загроз	Сучасні вимоги до безпеки	Напрями вдосконалення
Воєнні конфлікти, тероризм	Наявність укриттів, протоколи евакуації, перевірка відвідувачів	Співпраця з правоохоронними органами, навчання персоналу діям в НС
Інфекційні захворювання	Дотримання санітарних норм, вакцинація персоналу, безконтактне обслуговування	Впровадження технологій очищення повітря, цифрових меню, безконтактної оплати
Кібератаки, витік данних	Захист персональних даних, кібербезпека, шифрування	Впровадження CRM-систем з високим рівнем захисту, навчання з кібергігієни
Природні катастрофи	Стійкість інфраструктури, автономні джерела живлення	Розробка планів безперервності бізнесу, страхування ризиків
Економічна нестабільність	Фінансова стійкість, гнучка цінова політика	Диверсифікація послуг, оптимізація витрат, робота з лояльністю клієнтів

Аналіз табл. 2 свідчить, що сучасні вимоги до безпеки виходять за межі традиційного розуміння охорони праці та пожежної безпеки. Вони охоплюють широкий спектр питань, від психологічного комфорту гостей до кіберстійкості інформаційних систем. Особливої уваги потребує безпека персоналу, який є першою лінією взаємодії з клієнтами і часто стикається з підвищеним стресом та ризиками. Як зазначають І. Банєва та І. Піюренко, управління ризиками в організації діяльності готельно-ресторанного бізнесу має включати не лише технічні, а й соціально-психологічні аспекти, зокрема підтримку ментального здоров'я працівників [2]. Це означає, що керівництво закладів гостинності має приділяти увагу створенню сприятливого психологічного клімату в колективі, проводити тренінги зі стресостійкості та надавати доступ до психологічної допомоги.

Важливим напрямом трансформації є впровадження стандартів безпеки, розроблених міжнародними організаціями. Всесвітня туристична організація ООН (UNWTO) та Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) пропонують рекомендації, які адаптуються до національних умов. Зокрема, після пандемії COVID-19 значна увага приділяється санітарно-гігієнічним заходам, соціальному дистанціюванню та безконтактному обслуговуванню. У. Гузар наголошує, що антикризове управління в індустрії гостинності має бути превентивним, тобто спрямованим на запобігання кризовим явищам, а не на подолання їх наслідків [4]. Такий підхід передбачає постійний моніторинг зовнішнього середовища, оцінку потенційних ризиків та розробку сценаріїв реагування на різні кризові ситуації. Превентивне управління дозволяє підприємствам гостинності мінімізувати втрати та швидше відновлюватися після криз.

Схема взаємодії основних напрямів забезпечення безпеки в закладі гостинності представлена на рис.2.

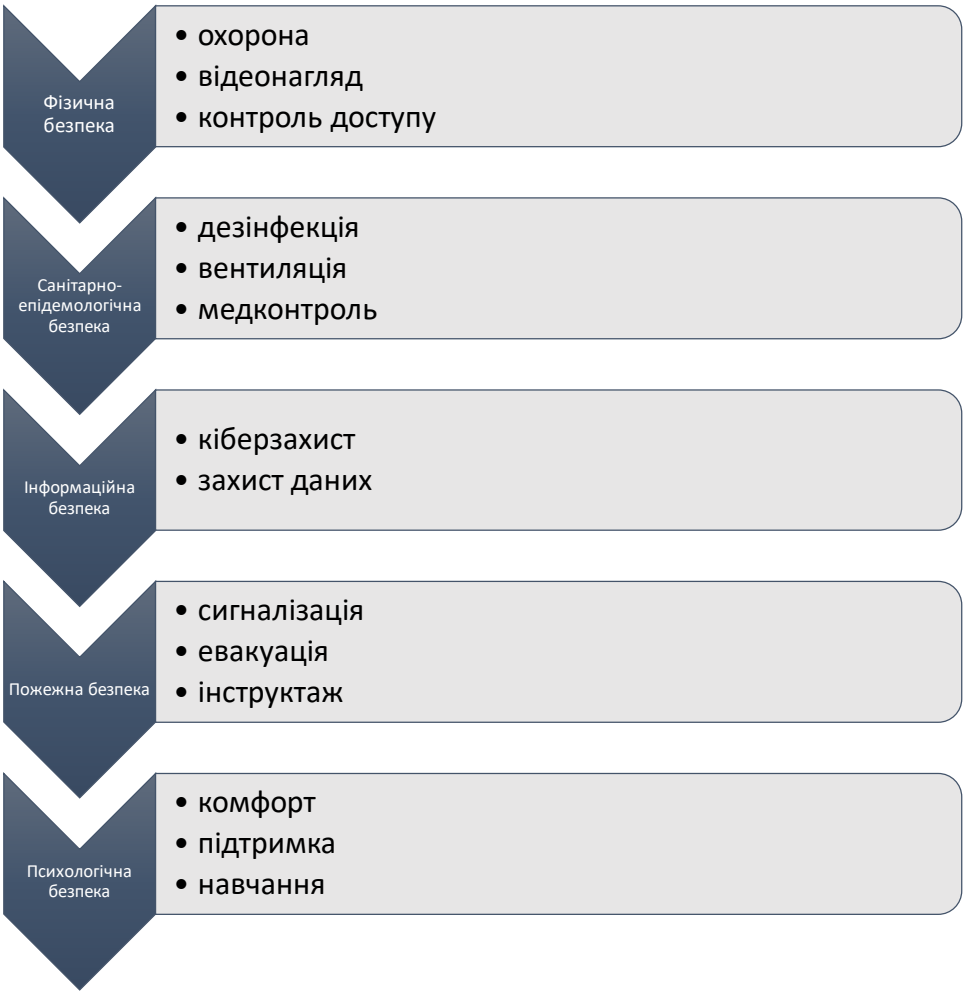


Рис. 2. Комплексна система безпеки підприємства індустрії гостинності

Як видно з рис. 2, комплексна система безпеки є багаторівневою та взаємопов'язаною. Вона вимагає інтеграції зусиль усіх підрозділів підприємства, починаючи від керівництва і закінчуючи лінійним персоналом. Важливо, щоб кожен працівник усвідомлював свою роль у забезпеченні безпеки та був готовий до дій у надзвичайних ситуаціях. Для цього необхідно проводити регулярні тренування, навчання та інструктажі. Дослідження показують, що підприємства, які інвестують у навчання персоналу з питань безпеки, мають на 30–40 % менше інцидентів та скарг від клієнтів, ніж ті, які не приділяють цьому належної уваги. Розглянемо детальніше кожен із напрямів забезпечення безпеки.

Фізична безпека включає охорону території, відеонагляд, контроль доступу, системи сигналізації, наявність сейфів для зберігання цінностей клієнтів. Сучасні готелі використовують електронні замки з кодовими картками, що дозволяє контролювати доступ до номерів та відстежувати переміщення персоналу. Ресторани забезпечують безпеку відвідувачів шляхом контролю за станом обладнання, дотримання правил пожежної безпеки, наявності медичних аптечок та навчання персоналу наданню першої допомоги.

Санітарно-епідеміологічна безпека передбачає дотримання санітарних норм і правил, регулярне прибирання та дезінфекцію приміщень, контроль якості харчових продуктів, вакцинацію персоналу, наявність медичних оглядів. Після пандемії COVID-19 ці вимоги значно посилилися: багато готелів запровадили безконтактну реєстрацію, використання цифрових меню в ресторанах, системи очищення повітря з HEPA-фільтрами, регулярне тестування персоналу.

Інформаційна безпека охоплює захист персональних даних клієнтів, захист внутрішніх інформаційних систем, кіберзахист, шифрування даних, багатофакторну автентифікацію. Сучасні підприємства гостинності використовують CRM-системи для управління взаємовідносинами з

клієнтами, PMS-системи для управління готельним фондом, POS-системи для управління рестораном. Всі ці системи потребують надійного захисту від кібератак.

Пожежна безпека включає наявність систем пожежної сигналізації, автоматичних систем пожежогасіння, евакуаційних виходів, планів евакуації, вогнегасників, навчання персоналу правилам пожежної безпеки. Регулярні перевірки та тренування дозволяють підтримувати належний рівень готовності до надзвичайних ситуацій.

Психологічна безпека передбачає створення комфортного психологічного клімату для гостей та персоналу, запобігання конфліктним ситуаціям, надання психологічної підтримки, навчання персоналу стресостійкості та комунікації. В умовах підвищеного стресу, пов'язаного з воєнними діями та економічною нестабільністю, цей напрям набуває особливого значення.

Дослідження T. M. Wut та інших показують, що ефективне управління кризами в індустрії гостинності та туризмі базується на трьох ключових принципах: готовність, реагування та відновлення [10]. Готовність передбачає наявність планів дій у надзвичайних ситуаціях, необхідних ресурсів та навченого персоналу. Реагування – це швидкі та скоординовані дії під час кризи. Відновлення – це заходи щодо повернення до нормальної діяльності та мінімізації наслідків. Ці принципи мають бути покладені в основу стратегії безпеки будь-якого закладу гостинності. Крім того, автори наголошують на важливості комунікації з клієнтами під час кризи: своєчасне інформування про ситуацію та заходи, які вживаються, дозволяє зберегти довіру гостей і уникнути паніки.

Практичне значення дослідження полягає у визначенні конкретних напрямів удосконалення системи безпеки. По-перше, необхідно проводити регулярний аудит безпеки, який дозволяє виявити слабкі місця та оцінити ефективність наявних заходів. Аудит має включати перевірку фізичного стану приміщень, технічних систем, документації, а також оцінку рівня підготовки персоналу. По-друге, слід інвестувати в сучасні технології, зокрема системи відеонагляду з штучним інтелектом, автоматизовані системи контролю доступу, системи очищення повітря. По-третє, важливо розвивати культуру безпеки серед персоналу, заохочувати працівників до повідомлення про потенційні загрози та ініціатив щодо покращення безпеки. По-четверте, необхідно налагоджувати партнерські відносини з місцевими органами влади, правоохоронними органами та медичними установами для швидкого реагування на надзвичайні ситуації.

Окремої уваги заслуговує питання безпеки в ресторанному бізнесі. Ресторани, кафе та інші заклади харчування мають специфічні ризики, пов'язані з харчовою безпекою, пожежною безпекою на кухні, а також з можливими конфліктними ситуаціями серед відвідувачів. У. Гузар зазначає, що антикризове управління в індустрії гостинності має враховувати галузеву специфіку та розробляти окремі протоколи для різних типів закладів [4]. Наприклад, для ресторанів важливим є контроль якості продуктів, дотримання температурних режимів зберігання, навчання персоналу правилам харчової безпеки. Для готелів – забезпечення безпеки проживання, включаючи протипожежну безпеку, захист від несанкціонованого доступу, медичну допомогу.

В умовах воєнного стану в Україні особливого значення набуває безпека закладів гостинності в зонах, наближених до бойових дій. Тут виникають додаткові ризики, пов'язані з обстрілами, мінуванням, відсутністю стабільного електропостачання та водопостачання. Підприємства змушені облаштовувати укриття, запасатися автономними джерелами живлення, створювати запаси питної води та продуктів. В. М. Подоляк наголошує, що в таких умовах особливої актуальності набуває інформаційна безпека, оскільки кібератаки можуть бути частиною гібридної війни [7]. Захист інформаційних систем, персональних даних клієнтів та персоналу стає не лише питанням репутації, а й питанням національної безпеки.

Важливим аспектом трансформації вимог до безпеки є впровадження систем управління безперервністю бізнесу (Business Continuity Management, BCM). Ця методологія дозволяє підприємствам гостинності підготуватися до різних кризових ситуацій та забезпечити безперервність надання послуг навіть в умовах надзвичайних ситуацій. BCM включає ідентифікацію критичних бізнес-процесів, оцінку ризиків, розробку планів відновлення, навчання персоналу та регулярне тестування планів. Дослідження показують, що підприємства, які впровадили BCM, скорочують час простою під час криз на 50–70 % порівняно з тими, які не мають таких планів.

Ще одним важливим напрямом є інтеграція принципів сталого розвитку в систему безпеки. Екологічні загрози, зміна клімату, виснаження природних ресурсів впливають на діяльність підприємств гостинності. Заклади, які впроваджують енергоефективні технології, системи управління відходами, використовують екологічно чисті матеріали, не лише зменшують свій вплив

на довкілля, а й підвищують свою стійкість до екологічних ризиків. Крім того, екологічна відповідальність стає важливим чинником конкурентоспроможності, оскільки сучасні споживачі все частіше обирають заклади, які дбають про довкілля.

Таким чином, трансформація вимог до безпеки в індустрії гостинності є об'єктивним процесом, зумовленим глобальними викликами сучасності. Підприємства, які своєчасно адаптуються до цих змін, отримують конкурентні переваги, підвищують довіру клієнтів та забезпечують стабільність своєї діяльності. Безпека стає не просто витратами, а інвестицією в майбутнє, що формує позитивну репутацію та сприяє сталому розвитку індустрії гостинності. Комплексний підхід до безпеки, який поєднує фізичні, санітарні, інформаційні, психологічні та екологічні аспекти, є запорукою успішного функціонування закладів гостинності в умовах сучасних викликів.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Проведене дослідження дозволяє зробити висновок, що трансформація вимог до безпеки в індустрії гостинності в умовах глобальних викликів є необхідною умовою стабільної роботи підприємств. Сучасні загрози, такі як воєнні конфлікти, пандемії, кібератаки та екологічні проблеми, вимагають від закладів гостинності впровадження комплексних систем безпеки, які охоплюють фізичний, санітарний, інформаційний та психологічний аспекти.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Банєва І., Піюренко І. Ризик-менеджмент в організації діяльності готельно-ресторанного бізнесу. *Development Service Industry Management*. 2024. № 2. С. 56–64. DOI: https://doi.org/10.31891/dsim-2024-6(9).
2. Банєва І. О. Ризик-менеджмент в готельно-ресторанному бізнесі: навч. посіб. Київ: ЦУЛ, 2020. 240 с.
3. Гузар У. Антикризове управління в індустрії гостинності: теоретичні засади та практичні виклики сьогодення. *Економіка та суспільство*. 2025. № 78. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-78-8.
4. Гузар У. Є. Антикризове управління підприємствами індустрії гостинності: дис. … канд. екон. наук. Львів, 2021. 220 с.
5. Капліна А. С. Управління безпекою в готельному господарстві: теорія і практика: монографія. Полтава: ПУЕТ, 2019. 280 с.
6. Капліна Т. В., Капліна А. С., Нектова О. О. Теоретичне обґрунтування особливостей безпеки підприємств готельного господарства. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки»*. 2024. № 2 (112). С. 13–19. DOI: https://doi.org/10.37734/2409-6873-2024-2-2.
7. Незвещук-Когут Т. С. Безпека в туризмі: навч. посіб. Чернівці: ЧНУ, 2018. 180 с.
8. Незвещук-Когут Т. С., Язіна В. А. Сучасні підходи до забезпечення безпеки в готельно-ресторанному бізнесі. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2021. № 5. С. 42–48.
9. Подоляк В. М. Інформаційна безпека підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка і регіон*. 2022. № 1 (84). С. 110–115.
10. Подоляк В. М. Кібербезпека в готельно-ресторанному бізнесі. *Інформаційні технології та суспільство*. 2021. № 4. С. 60–66.
11. Язіна В. А. Управління безпекою в туристичній індустрії: теорія і практика. *Туризм і гостинність*. 2020. № 3. С. 25–31.
12. World Tourism Organization (UNWTO). *Global Guidelines to Restart Tourism*. Madrid: UNWTO, 2020. URL: https://www.untourism.int/news/unwto-launches-global-guidelines-to-restart-tourism.
13. World Health Organization (WHO). *Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector: interim guidance*. Geneva: WHO, 2020. URL: https://www.who.int/publications/i/item/operational-considerations-for-covid-19-management-in-the-accommodation-sector-interim-guidance.
14. Wut T. M. Crisis management in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2020. Vol. 32. No. 5. P. 1801–1820.

15. Wut T. M., Xu J. B., Wong S. M. Crisis management research (1985–2020) in the hospitality and tourism industry: A review and research agenda. *Tourism Management*. 2021. Vol. 85. Article 104307. DOI: https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104307.

REFERENCES:

1. Banyeva, I., & Piiurenko, I. (2024). Ryzyk-menedzhment v orhanizatsii diialnosti hotelno-restorannoho biznesu [Risk management in the organization of the hotel and restaurant business]. *Development Service Industry Management*, (2), 56–64. https://doi.org/10.31891/dsim-2024-6(9) [in Ukrainian].
2. Banyeva, I. O. (2020). *Ryzyk-menedzhment v hotelno-restorannomu biznesi [Risk management in the hotel and restaurant business]*. Kyiv: TsUL. 240 p. [in Ukrainian].
3. Huzar, U. (2025). Antykryzove upravlinnia v industrii hostynnosti: teoretychni zasady ta praktychni vyklyky sohodennia [Crisis management in the hospitality industry: Theoretical foundations and current practical challenges]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*, (78). https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-78-8 [in Ukrainian].
4. Huzar, U. Ye. (2021). *Antykryzove upravlinnia pidpryiemstvamy industrii hostynnosti [Crisis management of hospitality industry enterprises]*. Candidate of Economic Sciences dissertation. Lviv. 220 p. [in Ukrainian].
5. Kaplina, A. S. (2019). *Upravlinnia bezpekoiu v hotelnomu hospodarstvi: teoriia i praktyka [Security management in the hotel industry: Theory and practice]*. Poltava: PUET. 280 p. [in Ukrainian].
6. Kaplina, T. V., Kaplina, A. S., & Nektova, O. O. (2024). Teoretychne obgruntuvannia osoblyvostei bezpeky pidpryiemstv hotelnoho hospodarstva [Theoretical substantiation of security features of hotel industry enterprises]. *Naukovyi visnyk Poltavskoho universytetu ekonomiky i torhivli. Seriia «Ekonomichni nauky» – Scientific Bulletin of Poltava University of Economics and Trade. Series Economic Sciences*, 2(112), 13–19. https://doi.org/10.37734/2409-6873-2024-2-2 [in Ukrainian].
7. Nezveshchuk-Kohut, T. S. (2018). *Bezpeka v turyzmi [Safety in tourism]*. Chernivtsi: ChNU. 180 p. [in Ukrainian].
8. Nezveshchuk-Kohut, T. S., & Yazina, V. A. (2021). Suchasni pidkhody do zabezpechennia bezpeky v hotelno-restorannomu biznesi [Modern approaches to ensuring safety in the hotel and restaurant business]. *Industriia turyzmu i hostynnosti v Tsentralnii ta Skhidnii Yevropi – Tourism and Hospitality Industry in Central and Eastern Europe*, (5), 42–48. [in Ukrainian].
9. Podoliak, V. M. (2022). Informatsiina bezpeka pidpryiemstv hotelno-restorannoho biznesu [Information security of hotel and restaurant enterprises]. *Ekonomika i rehion – Economics and Region*, 1(84), 110–115. [in Ukrainian].
10. Podoliak, V. M. (2021). Kiberbezpeka v hotelno-restorannomu biznesi [Cybersecurity in the hotel and restaurant business]. *Informatsiini tekhnolohii ta suspilstvo – Information Technology and Society*, (4), 60–66. [in Ukrainian].
11. Yazina, V. A. (2020). Upravlinnia bezpekoiu v turystychnii industrii: teoriia i praktyka [Safety management in the tourism industry: Theory and practice]. *Turyzm i hostynnist – Tourism and Hospitality*, (3), 25–31. [in Ukrainian].
12. World Tourism Organization. (2020). *Global guidelines to restart tourism*. UNWTO. https://www.untourism.int/news/unwto-launches-global-guidelines-to-restart-tourism
13. World Health Organization. (2020). *Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector: Interim guidance*. WHO. https://www.who.int/publications/i/item/operational-considerations-for-covid-19-management-in-the-accommodation-sector-interim-guidance
14. Wut, T. M. (2020). Crisis management in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1801–1820.
15. Wut, T. M., Xu, J. B., & Wong, S. M. (2021). Crisis management research (1985–2020) in the hospitality and tourism industry: A review and research agenda. *Tourism Management*, 85, 104307. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104307

THE EVOLUTION OF SAFETY REQUIREMENTS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY AMID GLOBAL CHALLENGES

ANTONIUK Kateryna, ONYSHCHUK Natalia, LUKIANETS Alla
Vinnytsia Trade and Economic Institute DTEU

The hospitality industry is an important part of the service economy, whose sustainable development depends on the safety and comfort of guests and employees. Global challenges, including armed conflicts, infectious diseases, rapid digitalization, climate change and environmental risks, are transforming safety requirements for hotels, restaurants and other hospitality establishments. The article explores the concept of safety in the hospitality industry and identifies the main factors shaping contemporary approaches to its provision. Particular attention is given to protecting visitors' lives and health, ensuring occupational safety, safeguarding personal data and property, and maintaining business continuity during emergencies. The study outlines priority areas for improving safety management, including regular risk assessment, updating emergency response procedures, staff training, cybersecurity measures, sanitary and hygiene standards, and the adoption of environmentally responsible practices. It emphasizes the importance of adapting internal policies and operational processes to changing threats, coordinating staff actions and communicating clearly with guests. An integrated, preventive and risk-oriented approach is proposed as a basis for effective safety management. The findings suggest that the transformation of safety requirements is essential not only for reducing potential losses and protecting people, but also for maintaining stable operations, strengthening customer confidence and enhancing the reputation and competitiveness of hospitality enterprises. The practical value of the research lies in defining measures that can help hospitality businesses create safer environments, improve service quality and increase their resilience to global challenges.

Keywords: hospitality industry, security, global challenges, hotel industry, restaurant industry, customer protection, risk management, digital security, employee safety, service quality.