

Інноваційні матеріали для ремонту і реконструкції готелів

Оздоблювальні матеріали

Науково-технічний прогрес останніх десятирічч сприяв підвищенню вимог щодо використання будівельних матеріалів у будівництві, реконструкції та ремонті готельних підприємств. Це пояснюється необхідністю дотримання основних вимог сучасності: економічності, екологічності та безпеки, які останнім часом найбільшим попитом серед клієнтів готелів і впливають на їхній загальний імідж і конкурентоспроможність.

Існує безліч інноваційних технологій у виробництві та використанні оздоблювальних матеріалів. Тому коротко варто зупинитися на тільки деяких із них.

Стінові панелі для внутрішньої обробки

Сучасні стінові панелі для внутрішньої обробки виготовляються на основі двох основних матеріалів: стекломанієвого аркуша й гіпсокартонного аркуша. Такі панелі зберігають усі переваги цих матеріалів, але у цьому разі здобувають зовсім нові сфери застосування. Декоровані вогнестійкі панелі легкі в монтажі й значно заощаджують час і гроші на обробку приміщення. Непальні панелі виготовляються товщиною 6, 8, 10, 12 мм і комплектуються спеціальною системою кріплення. Під час вибору кольорів панелі можна вибрати в будь-який тон, або декори, що імітують різні породи дерева.

Термоізоляційні матеріали

Рідкий керамічний утеплювач

Так називають склад, що становить собою масу, більше схожу на фарбу для нанесення на поверхні стін, ніж на звичну теплоізоляцію. Проте незважаючи на те, що він має таку «надтонку» консистенцію, рідкий керамічний утеплювач є тепловим бар'єром, і після нанесення утворює на поверхнях термоізолювальний шар товщиною тільки близько 0,5 мм. Нанесена у два шари така термоізоляція здатна зменшити тепловтрати до 30–40 %.

Рідким теплоізоляційним матеріалом зазвичай йменують так звані термофарби. Вони названі так, оскільки володіють у певною мірою теплоізоляційним ефектом. Отже, ця назва значною мірою відбиває сутність явища.

Термоізоляційна штукатурка

Термоізоляційна штукатурка є найефективнішим матеріалом у сфері тепло- і гідроізоляції. Вона створена з використанням новітніх технологій і

розробок у галузі будівельної теплофізики. Використання цього матеріалу багато будівельних компаній Європи знаходять дешевшим, практичним і довговічнішим.

У виробництві штукатурної суміші використовується гранульоване піноскло. Саме цей матеріал має істотну механічну міцність і низький коефіцієнт теплопровідності. Термоізоляційна штукатурка поряд з відмінними термо- і гідроізоляційними властивостями й повною екологічною безпекою є непальним, морозостійким і довговічним матеріалом.

Термоізоляційна штукатурка, нанесена на стіни, надає їм ефект «подиху». Утеплення будинків і фасадів теплою штукатуркою впливає на мікроклімат усередині приміщення. Така суміш нівелює різницю температур усередині й зовні приміщення, що запобігає утворенню грибка, вогкості й конденсату.

Тепла штукатурка має білі кольори. Штукатурну суміш можна наносити на будь-які стінові поверхні без попередньої підготовки, немає необхідності в ґрунтовці поверхні й армуванні сіткою. Тепла штукатурка може наноситися як вручну, так і штукатурними станціями й, на відміну від використання стандартних матеріалів, проводиться доволі легко. Таку суміш просто розвести водою, перемішати й пластичний розчин, що має високе зчеплення з поверхнею, готовий до застосування.

Технологія, за допомогою якої виробляється утеплення фасадів готелів термоізоляційною штукатуркою, є доволі простим, але водночас ефективним способом термоізоляції тих будинків готелів, у будівництві яких ізоляція приміщень не була передбачена. Покриття стін, як зовні, так й усередині приміщення, дає змогу відновити споконвічний вигляд фасаду, додати свіжість будинку, а також знизити втрату тепла.

Звукоізоляція

Виробники сучасних звукоізоляційних матеріалів довели, що кращий ефект дає сполучення двох типів матеріалів: звукоізолювальних і звуковбирних. Це може бути гіпсокартон і шар м'якого матеріалу з натуральних або штучних волокнистих структур. З матеріалів найчастіше застосовують скловату й мінеральну вату, в останнє десятиліття користуються поптом пробка й кокосове волокно. Штучні матеріали також застосовні для *звукоізоляції стін у панельному будинку*: це поліестр, пенополіетілен тощо. Однак усі вони є застарілими, оскільки сьогодні на ринку звукоізоляційних матеріалів з'явилася безліч принципово нових виробів, що значно переважають традиційні матеріали за всіма параметрами.

Особливу увагу варто звернути на німецькі системи «PhoneStar», які характеризуються особливо якісними показниками, що істотно впливають на підвищення звукоізоляції поверхонь. Ці системи відрізняються деякими інноваціями. Наприклад, вони виділяються серед інших матеріалів тим, що в них застосовується виграшне сполучення різних форм поверхонь із шарами мінеральних, екологічно чистих наповнювачів із ретельно підібраним гранульованим складом. Багатошаровий каркас конструкції та мінеральний наповнювач панелей дають змогу перетворювати енергію звукової хвилі в теплову і кінетичну, які спрямовуються на переміщення частинок наповнювача, що перебувають у зваженому стані. Унаслідок цього панелі PhoneStar дають змогу знижувати повітряний шум на 85 % за товщиною всього в 12 мм.

Інноваційні системи освітлення готелів

Вкрай важливо зробити готель особливим, таким, що відрізняється від інших і запам'ятовується в очах гостей, щоб вони згодом захотіли знову зупинитися в ньому і рекомендувати його іншим. Хороше освітлення допомагає справити на гостей перше позитивне враження, зосереджуючи їх увагу на стійці адміністратора та цікавих об'єктах навколо входу, що створюють атмосферу гостинності. Освітлення також відіграє роль віртуального «мовчазного гіда» готелю. Воно допомагає гостям вибрати правильний напрям руху, пройти коридорами до своїх номерів, ліфтів, барів або ресторанів.

Одним із основних напрямів інновацій в освітленні готелів стали світлодіодні лампи. Сучасні світлодіодні прилади відрізняються тривалим терміном використання, низьким енергоспоживанням, тепловиділенням, надійністю і безпекою. Вони відкривають великі можливості для декорування. Прекрасною можливістю для демонстрації кращих якостей світлодіодних ламп є їхнє застосування для освітлення саме готелів. Світлодіодні лампи можуть легко замінити застарілі лампи накаливання, коли йдеться про освітлення загальних приміщень готелів: холів, сходів, барів і ресторанів. Впровадження світлодіодних ламп в освітлення готелів дає не лише енергозбереження, але покращує якість безпосередньо освітлення. Приклади використання світлодіодних ламп в освітленні готелів допоможуть отримати загальну інформацію про тенденції заміни ламп накаливання на світлодіодні в готельному бізнесі. На освітлення зазвичай припадають від 25 % до 40 % витрат на електрику в готелях. Але можна відносно легко заощадити на споживанні електрики без збитку якості навколишнього оточення. Широкий

асортимент енергоощадних рішень, дозволить скоротити споживання електроенергії до 80 %. Скорочення витрат на освітлення дуже важливе для будь-якого готелю. Але в той же час важливо зберегти рівень освітленості і атмосферу або навіть поліпшити її там, де це необхідно.

У лобі та інших загальних зонах готелів пропонується використовувати світлодіодні даунлайти, такі як Fugato LED і LuxSpace для максимально ефективного освітлення.

Зони рецепції і холи

Перші враження мають найбільше значення. Тому при вході в готель у гостей є прекрасна можливість створити найпозитивніше перше враження від гостинної обстановки, що поєднує ефектність і професіоналізм.

Освітлення здатне ушляхетнити ці динамічні і часто жваві зони, де люди зустрічаються, отримують інформацію і спілкуються. Найкраще освітлення зон рецепції і холів досягається за використання світлодіодних ламп, світлодіодних світильників і відповідних систем управління.

Інноваційні високоефективні світлодіодні продукти формують абсолютно новий зовнішній вигляд та імідж готелю Ренесанс у Москві, що є частиною мережі «Marriot International», а вироблена заміна галогенових ламп і ламп напруження на світлодіоди допомагає істотно скоротити витрати на електроенергію.

Коридори та інші прохідні зони

Як дружній гід на всьому протязі прохідних приміщень, освітлення може допомогти створити яскраву обстановку в приміщеннях будівлі з невеликою кількістю природного світла або зовсім без нього. Енергоефективне і екологічне освітлення, оснащене інтелектуальними системами управління, є ключовим інструментом реалізації раціонального рішення для усіх приміщень, які мають бути доступні цілодобово. Освітлення повністю усуває певні дефекти, роблячи стіни і стелі світліше і підсвічуючи картини і твори мистецтва, що розбивають монотонність. Не сліпуче освітлення з правильним тінеутворенням може також підвищити відчуття безпеки на сходах – і скоротити тим самим можливість будь-яких нещасних випадків. У коридорах важливе значення мають датчики присутності. Такі рішення, як OccuSwitch, працюють з будь-яким світильником або лампою, вимикаючи світло за відсутності людей. Це відмінний спосіб заощадити до 30 % енергії без якого-небудь зниження комфорту гостей під час їхнього перебування.

Номери і апартаменти

Особистий комфорт і обстановка, що оточує гостей, завжди мають бути

серед вищих пріоритетів. У кожного з гостей є власні індивідуальні переваги і очікування від перебування в готелі.

Функціональне освітлення протягом дня також дозволить персоналу прибиральниць ефективно робити свою роботу.

Впровадження інновацій в галузі систем світлодіодного освітлення сталося настільки швидко, що нині ними забезпечується якість вищого класу. Вибір джерел світла теплої колірності може допомогти підкреслити тонкі нюанси в оформленні готелю, як це спостерігається в готелі «Gran Melia Palacio de Isora» (курорт Гія де Ісора, Іспанія). І оскільки світлодіодні системи виділяють трохи тепла, можна також чекати зменшення витрат на кондиціонування повітря. Таким чином, можна заощадити велику кількість енергії, не ставлячи під загрозу враження гостей.

Бари, ресторани і кімнати відпочинку

Готель – це те місце, де люди зустрічаються, спілкуються, відпочивають або просто насолоджуються перебуванням. Створюючи правильну обстановку, можна відповідати їх різним потребам протягом усього дня, а також в особливих випадках. Потрібно дотримуватися робочої атмосфери, що бадьорить, у денний час і затишної та спокійнішої увечері.

За правильного розміщення оптимізованих систем управління світлодіодами освітлення може бути легко пристосоване для будь-якого випадку і створить прекрасну обстановку для сніданку, обіду або фуршету. Вбудовувавши світлодіоди в існуючі поверхні та конструкції, можна отримати будь-яку бажану світлову картину для гостей.

Це можливо здійснити з використанням динамічних сцен, що дозволяють створити яскраву обстановку або вибрати різні відтінки білого світу залежно від характеру події. Необхідно також брати до уваги і практичні міркування. Для того щоб мати можливість прочитати меню і розглянути назви напоїв в барі, гостям потрібно достатню кількість світла.

Зали для конференцій і зустрічей

Інноваційні рішення надають світлодіодному освітленню нове багатство можливостей. Крім того, що вони дозволять автоматично об'єднувати або розділяти приміщення, вони також відмінно інтегруються з аудио-, відеообладнанням. Розумні функції роблять приміщення ідеально відповідними для зустрічей, презентацій і мистецьких заходів.

Вони навіть здатні додатково прикрасити інтер'єри конференц-залів своїми панелями управління, доступними в асортименті стильних дизайнів і обробок.

Вночі системи зовнішнього освітлення допомагають гостям легко адаптувати зір при виході з яскраво освітлених внутрішніх приміщень на темну вулицю. Крім того, що вони допомагають зорієнтуватися в просторі й підвищити безпеку, вони також створюють чарівне видовище, спостережуване гостями з їхніх готельних номерів. Освітлення здатне перетворити сади і тераси на чарівні простори, якими гості зможуть насолоджуватися після настання темряви, – усе це за повної відсутності зайвого світла, яке могло б порушити їхній нічний сон у номерах.

Нові технології дозволяють створювати за допомогою світла динамічні і сценічні ефекти. Для м'якшого освітлення можуть використовуватися рішення з регульованою яскравістю, а змінювані програми дозволяють пристосувати світло до різних ситуацій або пір року. Із спеціальними системами управління освітленням можливо використовувати освітлення найбільш екологічно, скорочуючи споживання енергії і непродуктивні втрати світла одночасно з поліпшенням іміджу готелю.

Розкішний 4-зірковий готель «Hotel Leonardo Prague» (м. Прага), зіткнувшись із зростаючою конкуренцією гравців готельного бізнесу, спробував скоротити витрати, зберігаючи в той же час найвищий клас обслуговування своїх відвідувачів. Одним із таких кроків стало значне зниження споживання електроенергії. Для цього галогенні лампи були замінені на світлодіодні лампи Verbatim. Шукали способи економії так, щоб гості не відчували зміни в обслуговуванні, і економія електроенергії стала самим відповідним рішенням. Готель встановив світлодіодні лампи Verbatim там, де світло включене більше 12 годин у день. «...І хоча вартість первинних вкладень у світлодіодне обладнання вища, ніж в інші традиційні технології освітлення, ми отримали сумарну економію від тих зон, де освітлення використовується постійно», – сказав Томаш Несворни, керуючий директор Prague Leonardo Hotel [10, С. 11]. «Також ми отримуємо додаткову вигоду від відсутності витрат на регулярне обслуговування у порівнянні з традиційними системами освітлення. З урахуванням енергоефективності і збільшеного терміну служби ламп, розрахунковий термін окупності склав приблизно шість місяців» [10, с. 12]. Застосування світлодіодних ламп у готелях дозволяє реалізувати на практиці усі їхні переваги. Використання світлодіодного освітлення в місцях, де світло включене постійно, дозволяє заощадити до 85 % електроенергії. Термін окупності може бути дуже привабливим і складати всього декілька місяців у багатьох випадках.

Сучасні тренди в інтер'єрі готельних підприємств

Інтер'єр готелів – це організація внутрішнього простору будівлі, що становить зорво обмежене, штучно створене середовище, яке забезпечує нормальні умови життєдіяльності людини. Це складне багатопланове явище, яке здатне чинити величезний естетичний психофізіологічний вплив на людину.

Зміна трендів у дизайні інтер'єрів відбувається постійно. Деякі рішення стають сучасною класикою, у той час, як інші забуваються вже наступного року. Охарактеризуємо головні тенденції, які будуть переважати в інтер'єрах найближчі декілька років.

1. Комфорт понад усе

Дизайнери вважають, що найближчим часом одним із головних трендів стане комфорт у самому широкому сенсі цього слова. Дизайнерка інтер'єру Шейла Бриджес підкреслює, що «в пріоритеті добробут та стійкість» [81].

Популярною буде плюшева м'яка оббивка, меблі з натурального дерева та книжні полиці відкритого типу. У зв'язку із прагненням до комфорту і затишку, популярний також тренд на переосмислення старих меблів. Вінтажні комоди на низьких ніжках, столи з відкидними кришками, візочки для напоїв родом з 20-х років минулого століття – все це знову знайде своє місце в наших домівках та відтворюватиметься в інтер'єрі butik-готелів на думку дизайнера Чару Ганді.

2. Натуральні матеріали

Використання натуральних та екологічно чистих матеріалів – прийнятий золотий стандарт інтер'єрів, який не втрачає свою актуальність. Дерево, шкіра, льон, замша, бавовна, шерсть, ротанг і бамбук – усі ці матеріали не лише дозволяють створити стильний і затишний інтер'єр, але й відповідають тренду на свідоме споживання і турботу про навколишнє середовище.

Важливим акцентом стильного інтер'єру залишаються різноманітні текстури. Дизайнери пропонують експериментувати з фарбами і фактурною штукатуркою для придання простору яскравої родзинки. Фінальною фокусною точкою в інтер'єрі, виконаному з натуральних матеріалів і в нейтральних тонах, стануть живі рослини і квіти.

3. Багатофункціональність

Пандемія змусила багатьох замислитись щодо функціональності обмеженого простору. Вдома доводиться працювати, розважатися, відпочивати й займатися спортом. Тренд, який до цього широко використовувався у

внутрішньому оформленні яхт, відтепер набирає популярність і в інтер'єрах на суші.

Багатофункціональні меблі забезпечують гнучкість і універсальність. Дизайнери планують широко використовувати принцип freestanding, котрий дозволяє залежно від настрою чи потреб легко міняти місцями меблі й предмети декору. Ідеальна симетрія в інтер'єрі поступається місцем розслабленій елегантності.

4. Близькість до природи

Пандемія коронавірусу також підкреслила важливість наявності комфортного простору на відкритому повітрі. Неформальним терасам, балконам і внутрішнім подвір'ям готельні підприємства тепер мають приділяти набагато більше уваги.

Популярним залишається тренд на великі вікна. Вони забезпечують гарне природне освітлення, а також дозволяють використовувати красиві пейзажі за вікном як додатковий декоративний елемент.

3.3.4 Інновації в забезпеченні безпеки підприємств індустрії гостинності

Система безпеки підприємства покликана виконувати певні функції. До найважливіших серед них варто віднести: прогнозування, виявлення, попередження, ослаблення небезпек і погроз; забезпечення захищеності діяльності підприємства та його персоналу, збереження його майна, створення сприятливого конкурентного середовища, ліквідація наслідків нанесеного збитку тощо.

Організація забезпечення безпеки в готельній індустрії стає усе актуальнішою у світлі подій, що відбуваються у світі й Україні. Уже зараз у багатьох перспектах, що характеризують країну або регіон, у які збирається відправитися мандрівник, указують рівень безпеки, що найчастіше стає вирішальним і визначальним фактором для вибору місця відпочинку або тимчасового поселення. Нижче наводиться аналіз досвіду розвинених закордонних країн у забезпеченні безпеки підприємництва, протидії економічним злочинам.

Сполучені штати Америки. Нині в США широко поширюються програми профілактики та протидії економічним злочинам із взаємодії правоохоронних органів країни із громадськими й приватними охоронними агентствами й детективними бюро. Така форма спільної діяльності поліції з недержавними організаціями стала достатньо ефективною. Накопичено деякий досвід в організації діяльності в цій сфері. Відпрацьовано програми із боротьби

зі злочинністю, що передбачають також заходи щодо запобігання широкої кризи порушень безпеки бізнесу, починаючи від зловживань наркотиками й алкоголем на робочих місцях і закінчуючи крадіжками інформації комп'ютерних фірм і корпорацій, зокрема у готельних ланцюгах.

Зростає кількість фірм і готелів, зацікавлених в організації внутрішньої охорони. За оцінками фахівців, витрати американських фірм під час укладання угод зі спецслужбами, що надають охоронні послуги, досягають 6 мільярдів доларів. Ще більше 11 млрд дол становлять витрати на охорону внутрішніх приміщень у наслідок прагнення зменшити витрати на страхові компанії, що виплачують компенсацію за збитки від дрібних розкрадань, спричинених власними співробітниками [21].

Очевидно, що у випадках розбоїв, нападів, зломів і грабежів готелі звертаються до поліції. А коли мова йде про економічні злочини, переважніше звертатися в недержавні органи – приватні детективні агентства або фірми.

У низці випадків готелі й турфірми навмисне втримуються від розголосу, щоб уникнути небажаного витоку інформації, наслідки якої можуть завдати великої шкоди престижу готелю або фірми, чим саме правопорушення. Небажані також наслідки витоку комерційної інформації в засоби масової інформації, конкурентам, а також у податкові органи під час проведення офіційного розслідування. Саме прагнення максимально зберегти конфіденційність комерційних операцій спонукають сьогодні більше 70 % американських підприємців прибігати до послуг приватних охоронних агентств [37].

Ще однією властивістю американського бізнесу є тенденція до безконфліктного, за можливістю, звільнення співробітників, що заслуговують юридичного переслідування за економічні правопорушення, але з майже обов'язковим інформуванням підприємницьких кіл про особливості особистості й поведження такої особи. Такі дії забезпечують спільні інтереси соціально-економічної безпеки підприємницьких кіл країни.

Можливість зосередження й зберігання комерційної інформації в приватних бюро зазвичай тривожить також клієнтів, у зв'язку із чим для організацій охоронно-розшукних заходів укладаються особливі угоди, у яких обмовляються:

- тривалість й обсяг робіт;
- обсяги охорони, спостереження;
- особливі умови виконання угоди (конфіденційність, терміновість, обсяг наданих послуг).

Ретельно обмовляються процедури нагромадження, зберігання, використання й подальшого знищення комерційної, ділової та іншої інформації, здатної висвітлювати або розкривати фінансові, ділові або інші положення фірми [16].

Одночасно зі співробітництвом із самостійними охоронними підприємствами потреба в зменшенні комерційних ризиків і підвищення безпеки підприємницької діяльності спонукає багато готелів до створення власних служб безпеки.

США властива участь у створенні таких служб на підприємствах готельного бізнесу державних спецслужб, зокрема ФБР і ЦРУ, що використовують у своїх цілях спеціалізовані відділи й відділення. У багатьох концернах і корпораціях в США в таких відділах працюють співробітники спеціальних служб.

Цікавим є також досвід США у створенні мікромасштабної системи колективної безпеки американського бізнесу, впроваджуваної з початку 1990-х років. У її межах державний департамент і більше за 50 корпорацій США регулярно обмінюються інформацією з найактуальніших питань погроз підприємницької діяльності з метою захисту американських громадян [58].

У межах програми здійснюється інформаційний обмін через систему «електронного бюлетеня», що містить інформацію про обстановку, попередження про можливі погрози для життя й власності американців, що працюють у 190 країнах, а також специфічну інформацію.

Джерелом інформації у цьому разі є зведення закордонних представництв, повідомлення ЗМІ, доповіді, довідки й коментарі розроблені по всьому світу американськими агенствами, конторами, магазинами, що належать таким багатонаціональним корпораціям, як «American Air Lines», «Prictor and Gamble», «Bank of America», «McDonald's», «IBM» й іншим, які стали власне, «очами й вухами» системи колективної безпеки американського бізнесу.

Великобританія. Великобританії, також як і для США, притаманне прагнення підприємств готельного сервісу до мінімізації небажаного розголосу протиправної діяльності підлеглих їм осіб, отже, найменшого підриву репутації фірми. Із цієї саме причини численні випадки економічних порушень, шахрайства, злочинів у комп'ютерній сфері, розкрадань інформації, розслідування яких проводяться співробітниками комерційних служб безпеки, залишаються недосяжними для правоохоронних органів і громадськості. У зв'язку з культурно-історичними особливостями розшукне й охоронне агентства Великобританії вже впродовж багатьох років мають свій особливий

стиль, відмінні риси роботи, принципові й тільки їм одним властиві напрями й методи діяльності. Попереднє вивчення цього доволі специфічного ринку допомагає правильно сформулювати мету, завдання й систему спільної діяльності, урахувати особливі умови у виконанні договору. У Великобританії постійно розширюється й диференціюється попит на послуги приватних агентств, які здатні на специфічні завдання. Наприклад, агентство «Argen» разом із розслідуванням справ про промислове шпигунство, забезпеченням заходів безпеки фірм і банків займається також добуванням конфіденційної інформації про конкурентів або інших приватних підприємствах і готелів.

Загалом у колі питань, розв'язуваних приватними агентствами, насамперед ставляться розслідування злочинів, пов'язаних із комп'ютерними системами й шахрайством, забезпеченням перевірки безпеки службових і житлових приміщень, номерного фонду, виявлення спеціальної підслуховувальної техніки та пристроїв, організації особистої охорони клієнтів і працівників готелів і фірм.

Профілактична діяльність комерційних і промислових служб безпеки у Великобританії умовно підрозділяється на приватну й загальну.

До приватної профілактики належать різноманітні методи психологічного впливу на певних працівників фірми, приватних осіб з метою попередження порушень або законності, недопущення протиправних дій. Вона проводиться зазвичай стосовно осіб, поведінка яких виражає тенденцію до пропусків і правопорушень, що наносять збиток економічним інтересам фірми або готелю або щодо осіб, які вже зробили вчинки або дії, які можуть завдати шкоди репутації фірми, спровокувати порушення правил безпеки.

Однією з діючих форм загальної профілактики й викриття злочинів у Великобританії вважається виплата грошових винагород за надання інформації. Зокрема, тільки у 1994–1995 рр. банки Лондона виплатили громадянам близько 150 000 фунтів стерлінгів як винагороду за конфіденційну інформацію про злочини, що готуються, і терористичні акти [37].

Загальна профілактика передбачає сукупність заходів економічного, правового, організаційно-ідеологічного значення на рівні корпорації, фірми, підприємства як об'єкта економічної безпеки.

Отже, є підстави констатувати насичення ринку Великобританії спеціальною технікою для забезпечення економічної безпеки, а також підвищену увагу англійських підприємців до підбору, перевірки й випробування кадрів для роботи в комерційних структурах, на промислових об'єктах, готелях й особливо в службах безпеки бізнесу.

Німеччина. У цей час державні установи, банки, концерни, готелі та їхні мережі поряд із використанням власних і самостійних детективно-охоронних агентств активно використовують національні спеціальні служби для вирішення пріоритетних економічних проблем шляхом створення сучасних контррозвідувальних структур, що виконують функції підрозділів безпеки й охорони.

Цікаво, що створені за ініціативою й за підтримки спецслужб детективно-охоронні фірми й агентства, служби безпеки готелів беруть на себе певну частину оперативно-пошукової діяльності. Вони підтримують регулярні контакти й обмінюються оперативно-значущою інформацією з органами поліції й контррозвідки, у деяких випадках здійснюючи навіть спільні заходи. Така діяльність зовсім не властива, наприклад, службам безпеки в США й Великобританії.

Підсумовуючи, відзначимо ще одну найхарактернішу для Німеччини особливість – підвищену увагу до захисту комерційної й виробничої таємниць.

МВС Німеччини глибоко інтегровано в процес удосконалення законодавства, що регламентує порядок проведення заходів щодо запобігання витоку відомостей, що становлять комерційну й виробничу таємницю. Не зважаючи на те, що у законах ФРН немає ні чіткого формулювання таємниці, ні переліку відомостей, її складових, сюди відносять секрети, пов'язані з комерційними й технічними питаннями. Закон проти недоброякісної конкуренції розглядає збереження таємниці як обов'язок особи, якій вона стала відома через його службові або трудові відносини [37].

Представники МВС разом зі співробітниками приватних і комерційних служб безпеки, керівниками окремих фірм і готелів прагнуть до відновлення юридичних норм, які перешкоджали б витоку відомостей, що становлять таємницю як у процесі виробничої діяльності фірм, так і у разі їхньої взаємодії з державними, насамперед, іноземними установами.

Ведеться також робота із вдосконалення законодавства про відповідальність осіб, що допустили витік відомостей, що становлять таємницю. Отже, німецьке законодавство сьогодні всебічно й комплексно захищає виробничу, комерційну, банківську й податкову таємницю від не санкціонованого розголошення.

Підбиваючи підсумки із викладеного вище, можна відзначити, що використання сучасних технологій у готельному обслуговуванні є невід'ємною частиною розвитку готельного бізнесу в умовах конкуренції. Сучасні технології дозволяють підтримувати високий рівень обслуговування, розширювати спектр

надаваних у готельному комплексі послуг, удосконалювати систему управління, підсилити контроль за роботою персоналу, а також забезпечити високий рівень безпеки для гостей.