

Галенко Е. В., Нгуен Б. Т. В., Павленко И. Г.

АНАЛИЗ ГОТОВНОСТИ ГОСТИНИЦ РОССИИ И ВЬЕТНАМА К РЕАГИРОВАНИЮ НА ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ

Галенко Елена Васильевна

кандидат исторических наук, доцент
Дальневосточный федеральный университет (г. Владивосток,
Россия), доцент Департамента туризма и гостеприимства
galenko.ev@dyfu.ru
<https://orcid.org/0000-0003-4758-9089>
SPIN 8521-3310

Elena V. Galenko

Candidate of Historical Sciences, Associated Professor
Far Eastern Federal University (Vladivostok, Russia), Associate
Professor of Tourism and Hospitality Department
galenko.ev@dyfu.ru
<https://orcid.org/0000-0003-4758-9089>
SPIN 8521-3310

Нгуен Буй Тьонг Ви

Дальневосточный федеральный университет (г. Владивосток,
Россия), студент из Вьетнама
nguen.bt@dyfu.ru

Nguyen Bui Tuong Vi

Far Eastern Federal University (Vladivostok, Russia), student
nguen.bt@dyfu.ru

Павленко Ирина Геннадьевна

кандидат экономических наук, доцент
Ставропольский государственный аграрный университет
(г. Ставрополь, Россия), доцент кафедры международного биз-
неса и туризма
Iirin@rambler.ru
<https://orcid.org/0000-0001-6783-6273>
SPIN 2825-0726

Irina G. Pavlenko

Candidate of Economic Sciences, Associated Professor
Stavropol State Agrarian University (Stavropol, Russia), Asso-
ciate Professor of International Business and Tourism Depart-
ment
Iirin@rambler.ru
<https://orcid.org/0000-0001-6783-6273>
SPIN 2825-0726

Введение. Чрезвычайные ситуации в гостиничной сфере представляют собой широкий спектр событий, требующих оперативного и системного реагирования. Их разнообразие – от природных катастроф до техногенных и биологических угроз – подчёркивает важность чёткой классификации и анализа особенностей каждой ситуации. Глубокое понимание их природы и структуры позволяет разрабатывать эффективные алгоритмы действий, которые направлены на обеспечение безопасности гостей, персонала и инфраструктуры гостиницы, а также на снижение возможных последствий. Актуальность исследования обусловлена растущей потребностью в совершенствовании систем реагирования на ЧС в условиях глобализации и интенсификации туристических потоков. **Целью исследования** является проведение сравнительного анализа систем готовности гостиниц России и Вьетнама к реагированию на чрезвычайные ситуации. **Методы.** Для достижения цели исследования был проведён контент-анализ научной литературы, сравнительный анализ нормативно-правовой базы, системный анализ существующих практик обеспечения безопасности, статистический анализ данных о чрезвычайных ситуациях, а также анкетирование сотрудников гостиничных предприятий. Методологической основой исследования выступает системный подход, позволяющий комплексно рассмотреть проблему обеспечения безопасности в гостиничном секторе. **Результаты.** Сравнительный

Introduction. Emergencies in hotel business are represented by a wide range of events that require prompt and systematic response. Their diversity – from natural disasters to technogenic and biological threats – underlines the importance of clear classification and analysis of each situation specifics. A deep understanding of their nature and structure allows developing effective algorithms of actions that are aimed at ensuring security of guests, staff and hotel infrastructure, as well as reducing possible consequences. The relevance of the study is due to the growing necessity to improve emergency response systems under conditions of globalization and tourist flows intensification.

The purpose of the study is to conduct comparative analysis of the emergency preparedness systems of hotels in Russia and Vietnam.

Methods. To achieve the purpose of the study, content analysis of scientific literature, comparative analysis of regulatory framework, systematic analysis of the existing safety practices, statistical analysis of emergency data, and survey of hotel employees were conducted. System approach is a methodological basis of the research that allows considering the problem of security in the hotel sector comprehensively.

Results. Comparative analysis revealed that Russian hotel emergency preparedness system is more

анализ выявил, что российская система готовности гостиниц к реагированию на ЧС отличается большей структурированностью и формализацией. В России предусмотрена детализированная правовая база, передовые технологии безопасности, сильная государственная поддержка, активное международное сотрудничество. Вьетнамский подход характеризуется большей гибкостью, но меньшей системностью. Во Вьетнаме наблюдается фокус на гибкости и поддержке местных сообществ, менее детализированное законодательство, постепенное внедрение технологий, локальное взаимодействие с экстренными службами. **Вывод.** Системы готовности к чрезвычайным ситуациям в гостиничном секторе России и Вьетнама имеют как общие черты, так и существенные различия. Дальнейшее развитие должно идти в направлении гармонизации подходов, внедрения передовых технологий и укрепления международного сотрудничества.

Ключевые слова: чрезвычайная ситуация, гостиничная индустрия, безопасность отелей, предотвращение катастроф, реагирование на чрезвычайные ситуации.

Вклад авторов: Галенко Е. В. – концептуализация, руководство исследованием;

Нгуен Б. Т. В. – обзор литературных источников, проведение исследования; Павленко И. Г. – проведение исследования.

Все авторы выразили согласие нести публичную ответственность за все аспекты работы, связанные с точностью или достоверностью любой части рукописи; одобрили финальную версию статьи перед публикацией

Для цитирования: Галенко Е. В., Нгуен Б. Т. В., Павленко И. Г. Анализ готовности гостиниц России и Вьетнама к реагированию на чрезвычайные ситуации // Экономическая среда. – 2025. – Т. 14, № 3. – С. 6-19. – <https://doi.org/10.22394/ee253.6-19> – EDN RTRPQY.

structured and formalized. There is a detailed legal framework, advanced security technologies, strong government support, and active international cooperation in Russia. The Vietnamese approach is characterized by greater flexibility, but less consistency. There is focus on flexibility and support of local communities, less detailed legislation, gradual introduction of technology, and local interaction with emergency services in Vietnam.

Conclusion. Emergency preparedness systems in Russian and Vietnamese hotel sectors have both common features, and significant differences. Further development should be aimed at harmonization of approaches, introduction of advanced technologies and strengthening of international cooperation.

Keywords: emergency, hotel industry, hotel safety, disaster prevention, emergency response.

Authors' contribution: Galenko E.V. – conceptualization, research management;

Nguyen B.T.V. – literature review, research implementation; Pavlenko I.G. – research implementation.

All authors agreed to be publicly responsible for all aspects of the work related to the accuracy or integrity of any part of the manuscript; approved the final version of the article before publication.

For citation: Galenko E.V., Nguyen B.T.V., Pavlenko I.G. Analysis of Readiness of Hotels in Russia and Vietnam for Emergencies Response. *Economic Environment*, 2025, vol. 14, no. 3, pp. 6-19. (In Russ.). Available from: <https://doi.org/10.22394/ee253.6-19>.

Введение

В современных условиях стремительного развития туристической отрасли и увеличения потока путешественников вопрос обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства выходит на первый план. Рост числа террористических актов, природных катастроф, техногенных аварий и других чрезвычайных ситуаций (ЧС) требуют от гостиничных предприятий постоянного совершенствования систем безопасности и разработки эффективных механизмов реагирования на возможные угрозы. Анализ статистических данных показал, что за 2023 год в России при различных чрезвычайных ситуациях (ЧС) пострадали почти 300 тысяч человек, 2024 год свидетельствует о том, что на территории Российской Федерации было зафиксировано 272 ЧС различного генезиса, из которых 171 был техногенного характера, а 101 – природного. Эти события привели к значительным человеческим потерям (494 погибших) и материальному ущербу, а также к спасению 21 411 человек¹.

В контексте внутреннего туризма, который демонстрирует уверенный рост, в 2024 году было зафиксировано более 119 миллионов поездок, что является рекордным показателем за последние пять лет².

¹ Государственный доклад «О состоянии защиты населения и территорий Российской Федерации от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера в 2023 году» // МЧС России. – URL: <https://mchs.gov.ru/dokumenty/7343>; Государственный доклад «О состоянии защиты населения и территорий Российской Федерации от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера в 2024 году» // МЧС России. – URL: <https://mchs.gov.ru/dokumenty/7807>.

² Туризм в России. – URL: https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Туризм_в_России.

Однако, несмотря на положительную динамику, гостиницы продолжают сталкиваться с вызовами, связанными с необходимостью обеспечения безопасности и оперативного реагирования на чрезвычайные ситуации. Аналогичная ситуация наблюдается и во Вьетнаме, где в 2024 году наблюдался значительный рост международного туризма с увеличением числа иностранных гостей на 16,2 %. Общий доход от туристической деятельности достиг 755 трлн донгов, что составляет 9,2 % валового внутреннего продукта (ВВП) страны¹. Такой рост стимулировал инвестиции в гостиничный сектор, однако подготовка персонала к реагированию на ЧС остаётся недостаточно развитой, несмотря на явную необходимость в ней. Согласно данным Центрального статистического бюро Вьетнама, в 2023 году было зарегистрировано 3 562 пожара и взрыва, в результате которых погибли 157 человек, 136 получили травмы, а общий ущерб составил 409,4 миллиарда донгов².

Б. Фолкнер подчёркивает, что ЧС оказывают значительное влияние на туристическую отрасль, при этом гостиничный сектор выделяется как наиболее уязвимый сегмент [1]. В соответствии с Федеральным законом № 68-ФЗ³, в России ЧС определяется как обстановка, сложившаяся на определённой территории вследствие аварии, природного явления, катастрофы, эпидемии, стихийного бедствия или иного бедствия, что влечёт за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью и окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности.

Во Вьетнаме в проекте Закона о чрезвычайном положении⁴ чрезвычайное положение рассматривается как особое социальное положение, объявляемое при возникновении угрозы жизни граждан, государственному имуществу или национальной безопасности и требующее принятия исключительных мер для стабилизации ситуации.

Одни авторы (Л. Ву и др., У.Э. Бойназаров, Д.А. Поночевный и др., С. А. Андреев) рассматривают ЧС как внезапное и неожиданное событие, характеризующееся высокой степенью неопределённости, сложностью принятия решений, стрессовым состоянием населения и значительным социально-экономическим и экологическим ущербом, а также высокими затратами на ликвидацию последствий [2; 3; 4; 5]. Другие исследователи (М. Ивков и др., К. Стахура и др., М. Раджич и др., Н. То и Т. Като) акцентируют внимание на ЧС как на редких и исключительных явлениях, требующих немедленных действий и значительных ресурсов для восстановления нормального функционирования общества [6; 7; 8; 9].

В контексте гостиничного бизнеса ЧС могут быть определены как любые события, происходящие на объекте размещения, которые представляют угрозу жизни, здоровью, имуществу гостей и персонала или нарушают нормальное функционирование гостиницы. Управление ЧС предполагает оперативное реагирование на угрозы и разработку превентивных мер. М. Раджич и др. утверждают, что полное предотвращение негативных последствий ЧС невозможно, однако минимизация ущерба достигается через разработку соответствующих планов и подготовку персонала [8].

А. Эльшаер и др. определяют процесс реагирования на ЧС является ключевым

¹ Туризм во Вьетнаме: рекордный рост и ключевые проблемы // International Private Investment. – URL: <https://internationalinvestment.biz/tourism/5654-turizm-vo-vetname-rekordnyj-rost-i-kljuchevyeproblemy.html>.

² Ситуация с пожарами, взрывами и природными катастрофами в Вьетнаме в 2023 году // Центральное статистическое бюро Вьетнама [На вьетнамском языке]. – URL: <https://www.gso.gov.vn>.

³ Федеральный закон «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» от 21.12.1994 N 68-ФЗ (с изменениями 8 августа 2024 года) (редакция, действующая с 26 ноября 2024 года). – URL: <https://docs.cntd.ru/document/9009935>.

⁴ Legislators mull over bill on state of emergency // Vietnamnet global. 27/06/2025. – URL: <https://vietnamnet.vn/en/legislators-mull-over-bill-on-state-of-emergency-2415569.html>.

элементом обеспечения стабильности гостиничных предприятий [10].

В современной научной литературе подготовка к оперативному реагированию на ЧС занимает центральное место в управлении гостиничными предприятиями. Данный процесс должен быть интегрирован в общую стратегию менеджмента, направленную на обеспечение безопасности гостей и персонала, минимизацию ущерба и восстановление после ЧС. К. Хоран и др. подчёркивают важность учёта правовых, культурных, социальных, технологических и инфраструктурных факторов при разработке стратегий реагирования на ЧС [11].

Анализ государственных правовых баз, культурных аспектов, технологических инноваций, инфраструктурных решений, государственной поддержки, внешнего сотрудничества и международного взаимодействия является неотъемлемым компонентом разработки эффективных стратегий реагирования на ЧС. Планирование, системы раннего предупреждения и вовлечение сообщества играют ключевую роль в подготовке и управлении ЧС. К. Стахура и др. акцентируют внимание на значимости эффективного планирования как ключевого элемента управления в условиях ЧС [7].

Однако, несмотря на значительное количество исследований в данной области, вопросы подготовки гостиничных предприятий к ЧС остаются недостаточно исследованными. Существует дефицит информации о существующих подходах к реагированию на ЧС в различных странах и о том, какие общие элементы могут быть адаптированы для улучшения безопасности в гостиничной отрасли. Какие приоритеты различных типов чрезвычайных ситуаций выделяют сотрудники гостиниц на основе своего профессионального опыта и субъективного восприятия угроз?

В связи с рассмотренными данными двух стран Вьетнама и России актуальность темы обусловлена несколькими факторами:

- постоянным ростом туристической активности – ежегодно миллиарды людей путешествуют по миру и нуждаются в безопасных средствах размещения;
- участвовавшими природными и техногенными катастрофами, требующими от гостиничного бизнеса готовности к оперативному реагированию;
- растущей потребностью в совершенствовании систем реагирования на чрезвычайные ситуации в условиях глобализации и интенсификации туристических потоков;
- необходимостью сопоставления подходов к обеспечению безопасности в гостиницах двух стран - Вьетнама и России – с различным уровнем развития систем предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

После анализа ограничений предыдущих исследований данное исследование ставило перед собой цель: провести сравнительный анализ систем готовности гостиниц России и Вьетнама к реагированию на чрезвычайные ситуации.

Основной вклад данной работы заключается в выявлении значимых различий в подходах к реагированию на ЧС и обеспечению безопасности в гостиничной отрасли на примере России и Вьетнама, что способствует углублению понимания специфики управления гостиничными предприятиями в условиях чрезвычайных ситуаций.

Обзор литературы

В нормативных документах понятие чрезвычайной ситуации, включая гостиничный сектор, определяется как любое непредвиденное событие, которое может представлять угрозу жизни и здоровью людей, наносить ущерб материальным ценностям или приводить к сбоям в функционировании объектов. В соответствии с Федеральным законом N 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» предупреждение чрезвычайных ситуаций представляет собой комплекс мероприятий, направленных на минимизацию риска их возникновения, а также на поддержание здоровья населения, снижение ущерба окружающей

среде и минимизацию материальных потерь в случае их реализации.

Постановление Правительства РФ N 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» классифицирует чрезвычайные ситуации на пять основных категорий: природные, техногенные, социальные, биологические и экологические¹. Каждая из этих категорий характеризуется специфическим набором угроз, которые могут существенно влиять на функционирование гостиничных объектов.

1. Природные чрезвычайные ситуации

Природные чрезвычайные ситуации включают в себя стихийные бедствия, такие как землетрясения, ураганы, наводнения, лесные пожары и цунами. Эти явления оказывают значительное воздействие на гостиничную индустрию. Землетрясения, например, могут приводить к разрушению инфраструктуры, создавая угрозу для жизни и здоровья гостей и персонала. Наводнения, как продемонстрировали события в Приморском крае в 2023 году, составили 40 % всех природных происшествий в регионе и привели к временной приостановке работы гостиниц и логистических операций. Лесные пожары, особенно часто наблюдаемые в южных районах России, представляют угрозу для курортов и требуют немедленной эвакуации для обеспечения безопасности². Исследования Р. Шэрпли, Дж. Ичиносава и Дж. Хендерсон о цунами показывают, что данное природное явление в 2004 году привело к снижению международного потока туристов на 85 %, а заполняемость гостиниц на Пхукете (Таиланд) снизилась до 10 % [12; 13; 14].

2. Техногенные чрезвычайные ситуации

Техногенные чрезвычайные ситуации охватывают аварии, пожары и утечки химических веществ, вызванные человеческой деятельностью. В 2023 году в Приморском крае было зафиксировано 825 техногенных происшествий, 15 % из которых были связаны с гостиничной инфраструктурой. Это включает пожары, вызванные неисправностью электрических систем, и утечки химических веществ в технических зонах гостиниц. Такие инциденты требуют оперативного реагирования и внедрения мер по предотвращению подобных ситуаций в будущем³.

3. Социальные чрезвычайные ситуации

Социальные чрезвычайные ситуации включают угрозы, связанные с террористическими актами, массовыми беспорядками и актами вандализма. Подобные ситуации подчёркивают необходимость усиления мер безопасности на объектах гостиничного бизнеса. Исследования Дж. Гудрих, Д. Бейкер и Б. Слобода, посвящённые анализу влияния террористических атак, включая теракт 11 сентября, показывают, что подобные события наносят серьёзный ущерб туристической отрасли. Дж. Гудрих установил, что коэффициент заполняемости гостиниц в США после теракта 11 сентября упал вдвое, что привело к финансовым потерям в размере около 2 миллиардов долларов США [15; 16; 17].

4. Биологические чрезвычайные ситуации

Биологические чрезвычайные ситуации включают пандемии и вспышки инфекционных заболеваний. Пандемия COVID-19 стала ярким примером того, как по-

¹ Постановление Правительства РФ от 21 мая 2007 г. N 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (с изменениями на 27 марта 2025 года). – URL: <https://docs.cntd.ru/document/902043525>.

² Государственный доклад «О состоянии защиты населения и территорий Российской Федерации от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера в 2023 году» // МЧС России. – URL: <https://mchs.gov.ru/dokumenty/7343>.

³ Там же.

добные события могут оказывать значительное влияние на гостиничный сектор. В 2020 году заполняемость номеров в Москве снизилась на 40 %, а в Санкт-Петербурге – на 20 %. Кроме того, случаи массовых отравлений в гостиничных ресторанах, обусловленные нарушением санитарных норм, требуют незамедлительного реагирования и внедрения строгих мер контроля⁴.

5. Экологические чрезвычайные ситуации

Экологические чрезвычайные ситуации включают загрязнение воздуха и воды, а также аномальные природные явления. В 2023 году загрязнение воды в прибрежных зонах Приморского края привело к ограничениям на использование водных ресурсов местными гостиницами⁵. Непредсказуемые природные явления, такие как ледяной дождь во Владивостоке в ноябре 2020 года, привели к серьёзным повреждениям инфраструктуры гостиниц и оставили тысячи людей без электричества и водоснабжения⁶.

Классификация чрезвычайных ситуаций по масштабу позволяет определить степень их влияния и последствия для гостиничных объектов.

1. Чрезвычайная ситуация локального характера: такие ситуации, как небольшой пожар на кухне гостиницы, могут вызвать временные перебои в работе, но не оказывают значительного влияния на общую деятельность объекта.

2. Чрезвычайная ситуация муниципального характера: примером может служить аномальный ледяной дождь во Владивостоке, который привёл к массовым отключениям электричества и водоснабжения, затронув работу гостиниц по всему городу⁷.

3. Чрезвычайная ситуация межмуниципального характера: эти ситуации затрагивают несколько муниципалитетов или городов в рамках одной области. Зона чрезвычайной ситуации может охватывать несколько районов или городов в пределах одного субъекта Федерации.

4. Чрезвычайная ситуация регионального характера: такие происшествия затрагивают весь регион или его значительную часть, оказывая значительное влияние на гостиничную индустрию региона.

5. Чрезвычайная ситуация федерального характера: эти ситуации затрагивают несколько регионов и требуют скоординированных действий на межрегиональном уровне. Примером является пандемия COVID-19, которая оказала серьёзное воздействие на гостиничный бизнес по всему миру, изменив подходы к управлению и операционным процессам в гостиничной индустрии. Например, город Хошимин является крупнейшим экономическим, культурным и туристическим центром Вьетнама, несмотря на то, что туристическая отрасль Хошимина активно развивается в последние годы и достигла значительных успехов, туристические компании, включая гостиницы, продолжают сталкиваться с рядом проблем, особенно в периоды кризисов и катастроф. Согласно данным Управления туризма города Хошимина, в 2021 году из-за пандемии COVID-19 иностранные туристы не посещали город. Также наблюдается снижение внутреннего туризма на 41,12 %, всего было зарегистрировано 9,35 миллиона туристов⁸.

⁴ Топ-10 нарушений в ресторанах при проверках Роспотребнадзора // Лемма, 18 июня 2021. – URL: <https://place.lemma.ru/article/top10-narushenii-v-restoranah->.

⁵ Бюллетень Счетной палаты Российской Федерации. Водные ресурсы. – 2025. – № 4 (330). – С. 21. – URL: <https://ach.gov.ru/upload/iblock/a1f/j9cs8v44vagm2hzt3bnl6zkkssighdhn.pdf>.

⁶ Последствия непогоды в Приморье // РИА Новости, 17 декабря 2020. – URL: https://ria.ru/category_posledstviya-nepogody-v-primore/20201119/.

⁷ Государственный доклад «О состоянии защиты населения и территорий Российской Федерации от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера в 2023 году» // МЧС России. – URL: <https://mchs.gov.ru/dokumenty/7343>.

⁸ Ситуация с туризмом в ТП Хошимин в 2021 году // Ho Chi Minh City Department of Tourism [На вьетнамском языке]. – URL: <https://www.sodulich.hochiminhcity.gov.vn>.

Исследования правового регулирования чрезвычайного положения представляют собой новую и динамично развивающуюся область в юридической науке Вьетнама. Важнейшим юридическим документом, регулирующим вопросы чрезвычайного положения во Вьетнаме, является Указ о чрезвычайном положении. Однако на момент рассмотрения данный документ не был опубликован. В соответствии с пунктом 13 статьи 70 Конституции Вьетнама 2013 года полномочия по введению чрезвычайного положения возложены на Национальную Ассамблею. Однако право инициировать объявление чрезвычайного положения принадлежит Постоянному комитету Национальной Ассамблеи. В случае невозможности проведения заседания Постоянного комитета Президент Вьетнама наделён полномочиями объявить чрезвычайное положение на всей территории страны или в отдельных регионах. Согласно статье 1 Постановления о чрезвычайном положении от 23 марта 2020 года чрезвычайное положение объявляется в случае возникновения крупного бедствия стихийного или антропогенного характера, распространяющегося на территории страны или нескольких регионов, а также при наличии опасной эпидемии, угрожающей имуществу государства, организаций и жизни, здоровью и имуществу граждан, или при возникновении ситуации, представляющей серьёзную угрозу национальной безопасности и общественному порядку⁹.

В рамках девятой сессии 15-го Национального собрания Вьетнама, состоявшейся 26 июня 2025 года, депутаты обсудили законопроект о чрезвычайном положении. Проект закона, состоящий из шести глав и 42 статей, предусматривает возможность объявления чрезвычайного положения в зависимости от развития событий, связанных со стихийными бедствиями, эпидемиями, состоянием национальной обороны, безопасности, общественного порядка и по предложениям соответствующих министерств или председателей Народных комитетов. В случаях, когда Постоянный комитет Национальной Ассамблеи не может собраться немедленно, Премьер-министр имеет право предложить Президенту страны объявить чрезвычайное положение на территории всей страны или в отдельных населённых пунктах¹⁰.

Таким образом, правовое регулирование чрезвычайного положения во Вьетнаме представляет собой комплексный и многогранный процесс, требующий тщательного анализа и учёта множества факторов. Законодательные инициативы, направленные на совершенствование данного механизма, свидетельствуют о стремлении Вьетнама обеспечить эффективное управление в условиях чрезвычайных ситуаций и минимизировать негативные последствия для государства и общества.

Следовательно, принимая во внимание особенности формирования нормативных подходов к реагированию на чрезвычайные ситуации и обеспечению безопасности двух стран России и Вьетнама в гостиничной отрасли, были предложены следующие гипотезы:

Гипотеза 1 (H1):

Система подготовки российских гостиниц к реагированию на ЧС более структурирована и формализована благодаря развитой нормативно-правовой базе.

Гипотеза 2 (H2):

Во Вьетнаме наблюдается менее системный подход к обеспечению безопасности в гостиничном секторе.

Учитывая схожие угрозы безопасности в гостиницах многих стран, классифи-

⁹ Nguyễn H.A. State of Epidemic Emergency in the Law of Viet Nam and a number of countries in the world. – URL: https://law.unimelb.edu.au/__data/assets/pdf_file/0005/3402194/Hoang-Anh_Paper.pdf.

¹⁰ Legislators mull over bill on state of emergency // Vietnamnet global. 27/06/2025. – URL: <https://vietnamnet.vn/en/legislators-mull-over-bill-on-state-of-emergency-2415569.html>.

цируемые по источнику их происхождения, можно разделить на внутренние и внешние. Несмотря на то что внутренние угрозы представляют собой менее распространённое явление, их потенциальное воздействие на функционирование гостиничного комплекса не следует недооценивать. Внешние угрозы, напротив, являются более распространёнными и включают в себя:

1. Природные катастрофы, такие как землетрясения, наводнения, ураганы, штормы, снежные бури и лавины, которые могут существенно повлиять на инфраструктуру и операционную деятельность отеля:

- террористические акты, включая обнаружение подозрительных предметов, взрывы и захват заложников, представляющие собой серьёзную угрозу общественной безопасности [18];

- лесные пожары, особенно актуальные для загородных гостиничных комплексов, могут привести к значительным материальным и репутационным потерям [19];

- криминальные инциденты, такие как грабежи, кражи, нападения на постояльцев или сотрудников, а также несанкционированный доступ в служебные помещения;

- массовые беспорядки в непосредственной близости от отеля, способные дестабилизировать обстановку и создать угрозу для безопасности гостей и персонала;

- экологические катастрофы, включая утечки опасных веществ, загрязнение атмосферы или водных ресурсов, которые могут иметь долгосрочные последствия для окружающей среды и здоровья людей;

- кибератаки, направленные на компрометацию систем управления и безопасности, представляющие собой одну из наиболее актуальных угроз в эпоху цифровизации [20].

2. Внутренние угрозы, возникающие в результате действий или бездействия сотрудников, также требуют особого внимания. К ним относятся:

- возгорания в жилых и служебных помещениях, а также технические неисправности, приводящие к задымлению и угрозе жизни и здоровью людей;

- технические аварии, включая прорывы трубопроводов, сбои в системах отопления и кондиционирования, которые могут нарушить нормальное функционирование отеля;

- эпидемии и вспышки инфекционных заболеваний, обусловленные несоблюдением санитарных норм и правил;

- структурные повреждения здания, вызванные обрушением конструкций или трещинами в стенах и фундаменте, что может привести к необходимости эвакуации и значительным финансовым затратам;

- забастовки персонала, негативно влияющие на операционную деятельность и обслуживание гостей [21];

- утечки персональных данных постояльцев, представляющие собой серьёзное нарушение конфиденциальности и требующие принятия мер по их предотвращению.

Каждый тип чрезвычайной ситуации требует разработки и внедрения специфических мер реагирования. Гостиницы должны обладать тщательно проработанными планами действий, учитывающими все возможные сценарии развития событий.

На основе этих планов, внутренних регламентов и инструкций, а также в соответствии с Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями, при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации» персонал должен быть всегда готов к оперативным и эффективным действиям по обеспечению безопасности гостей и минимизации последствий ЧС¹¹.

¹¹ Постановление Правительства РФ от 02.04.2020 N 417 «Об утверждении Правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями, при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/564585762>.

Материалы и методы исследования

Для достижения цели исследования был проведён всесторонний контент-анализ научной литературы, сравнительный анализ, а также анкетирование сотрудников гостиничных предприятий. Теоретическую основу исследования составили:

- нормативно-правовые акты России и Вьетнама в области чрезвычайных ситуаций;
- научные публикации, результаты которых направлены на обоснование или подготовку к реагированию персонала в чрезвычайных ситуациях;
- отчёты профильных ведомств о состоянии систем реагирования на ЧС;
- методические рекомендации по обеспечению безопасности в гостиницах.

В исследовании применены следующие методы:

- сравнительный анализ нормативно-правовой базы и практических мер;
- системный анализ организационных структур реагирования на ЧС;
- метод экспертных оценок;
- анализ статистических данных о ЧС в гостиничном секторе;
- метод кейс-стадии на примере конкретных инцидентов.

В рамках сравнительного анализа были сопоставлены подходы к подготовке к чрезвычайным ситуациям в гостиницах России и Вьетнама. Анкетирование проводилось с целью оценки уровня приоритетности различных чрезвычайных ситуаций на основе профессионального опыта и личного восприятия угроз со стороны респондентов. Выбор данного метода обусловлен необходимостью интеграции как объективных данных, таких как статистические показатели и зафиксированные инциденты, так и субъективных оценок сотрудников, учитывающих частоту возникновения чрезвычайных ситуаций, вероятность их эскалации и потенциальный ущерб для человеческой жизни и имущества. Такой комплексный подход позволяет получить более полное представление о том, как персонал оценивает риски в реальных условиях работы, особенно в контексте гостиничного комплекса, где каждый сотрудник может сталкиваться с уникальными вызовами, обусловленными своей профессиональной ролью – будь то администратор на стойке регистрации, сотрудник службы безопасности или технический персонал. Результаты анкетирования были представлены в виде таблицы, что значительно облегчило процесс анализа и визуализации данных. Данная структура не только систематизировала ответы респондентов, но и позволила выявить общие тенденции, такие как приоритетное внимание к ситуациям с высоким риском для жизни или значительными материальными потерями. Кроме того, табличное представление данных дало возможность провести сравнительный анализ оценок различных групп сотрудников, что способствовало пониманию степени согласованности их взглядов на приоритетность тех или иных угроз. Этот метод также оказался полезным для дальнейшего планирования мероприятий по обучению и подготовке персонала, направленных на повышение их готовности к реагированию на критические ситуации.

Результаты и обсуждение

Для более глубокого понимания уровня подготовки к чрезвычайным ситуациям в гостиничной отрасли мы использовали данные международного исследования Н. Браун и др. [22], проведённого в отелях Новой Зеландии. Авторы провели анализ уровня готовности как руководства, так и персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях. В исследовании в Новой Зеландии Н. Браун и др. опросили 46 отелей для оценки уровня готовности к профилактическим и реагирующим действиям в случае чрезвычайных ситуаций. Результаты показали, что только 38 % отелей имели резервные генераторы, что является ключевым фактором для поддержания минимальной работы в случае катастрофы. Также было отмечено, что 74 % сотрудников подтвердили

свое участие в обучении или тренировках по реагированию на чрезвычайные ситуации. Данные указывают на отсутствие последовательной политики в области обучения сотрудников.

В каждом отеле независимо от его специфики и масштаба существуют свои требования и процедуры. Однако базовые принципы предупреждения и реагирования на чрезвычайные ситуации должны соответствовать установленным государственным и международным стандартам безопасности. Исследование научных источников позволило провести сравнительный анализ подходов России и Вьетнама к реагированию на чрезвычайные ситуации и обеспечению безопасности в гостиничной отрасли. Это сравнение помогает выявить общие черты и различия в подходах обеих стран (таблица 1).

Таблица 1 – Сравнительный анализ управления готовности к чрезвычайным ситуациям в гостиницах России и Вьетнама

Table 1. Comparative analysis of emergency preparedness management in hotels in Russia and Vietnam

Критерии	Россия	Вьетнам
Правовая база	Детализированная правовая система, включая законы о пожарной безопасности, противодействии терроризму и кибербезопасности	Сосредоточена на обеспечении пожарной безопасности и общественного здоровья
Культура и социальная сознательность	Культура строгого соблюдения норм и дисциплины	Культура общинной поддержки и гибкости
Технологии и инфраструктура	Лидерство в применении технологий: интегрированные системы видеонаблюдения, интеллектуальные системы контроля доступа, автоматическое пожарное оборудование	Постепенное внедрение цифровых технологий, таких как онлайн-регистрация и бесконтактная оплата
Государственная поддержка	Сильная поддержка: финансовая помощь, программа «Safe Stay», регулярные проверки. Финансовые пакеты поддержки, включая снижение налогов, льготное кредитование, особенно в периоды кризисов, таких как пандемия COVID-19	Сотрудничество с местными властями для проведения регулярных проверок пожарной безопасности. В условиях кризисов, таких как COVID-19, гостиницы сокращают деятельность до минимального уровня, снижая финансовые потери
Внешнее сотрудничество	Тесные связи с экстренными службами, такими как полиция и пожарные подразделения	Взаимодействие в основном на местном уровне без стандартизированных процессов
Международное взаимодействие	Активное участие в международных организациях, таких как ШОС и ССТГ, проведение учений по противодействию терроризму и ликвидации последствий стихийных бедствий	Сотрудничество с международными организациями, такими как ВОЗ, для улучшения реагирования на эпидемии и чрезвычайные ситуации

Источник: составлено авторами

В России управление чрезвычайными ситуациями (ЧС) строится на обширной правовой базе, включающей Федеральный закон № 68-ФЗ о защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера¹² и Федеральный закон № 123-ФЗ о техническом регулировании в области пожарной безопасности¹³. Эти законы устанавливают строгие требования к системам оповещения, эвакуации и подготовке персонала. Технологическое развитие проявляется в использовании интегрированных систем видеонаблюдения, автоматических спринклерных установок и умных замков, что позволяет оперативно обнаруживать угрозы и реагировать на них. Программа «Safe Stay» и финансовая поддержка в виде льготного кредитования в период пандемии COVID-19 укрепляют устойчивость гостиничного сектора. Регулярное обучение сотрудников, проводимое в соответствии со стандартами ГОСТ, включает тренировки по эвакуации и использованию противопожарного оборудования, хотя и варьируется в зависимости от региона. Тесное взаимодействие с экстренными службами, такими как полиция и МЧС, а также участие в международных учениях ШОС и ССТГ повышают уровень готовности к сложным угрозам, включая террористические акты. Однако недостаточная гибкость процессов в нестандартных ситуациях и несогласованность управления в некоторых регионах снижают общую эффективность системы.

Вьетнам, напротив, делает акцент на гибкости и поддержке местных сообществ, особенно в условиях стихийных бедствий, таких как наводнения и тайфуны, которые составляют значительную часть чрезвычайных ситуаций. Законодательная база, включающая Закон о пожарной безопасности 2001 года с поправками 2013 года¹⁴, сосредоточена на базовых мерах, таких как проверки пожарной безопасности и соблюдение санитарных норм, но остаётся менее детализированной по сравнению с российской. Внедрение цифровых технологий, таких как онлайн-регистрация и бесконтактная оплата, находится на начальной стадии и ограничено финансовыми ресурсами, что снижает их роль в управлении ЧС. Тем не менее Вьетнам выделяется благодаря практическим программам обучения, организованным местными властями, которые включают регулярные учения и привлечение населения к эвакуации и тушению пожаров, что снижает нагрузку на персонал гостиниц. Сотрудничество с международными организациями, такими как ВОЗ, улучшает меры по борьбе с эпидемиями, хотя взаимодействие с экстренными службами остаётся локальным и менее стандартизированным. Во Вьетнаме организационные меры демонстрируют гибкость, однако отсутствие системного подхода снижает их эффективность в сложных сценариях.

Для выявления наиболее значимых чрезвычайных ситуаций в гостиницах (на примере гостиниц ДВФУ во Владивостоке) было проведено анкетирование среди 16 сотрудников. Персоналу предложили оценить приоритетность различных ситуаций (высокий, средний, низкий), опираясь на свой опыт и восприятие угроз. Цель исследования – понять, как работники отелей, основываясь на ежедневных практиках, определяют приоритетность разных типов чрезвычайных ситуаций. Это важно для быст-

¹² Федеральный закон «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» от 21.12.1994 N 68-ФЗ (с изменениями 8 августа 2024 года) (редакция, действующая с 26 ноября 2024 года). – URL: <https://docs.cntd.ru/document/9009935>.

¹³ Федеральный закон «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» от 22.07.2008 N 123-ФЗ (с изменениями на 25 декабря 2023 года). – URL: <https://docs.cntd.ru/document/902111644>.

¹⁴ THE LAW AMENDING AND ADDING A NUMBER OF ARTICLES OF THE LAW ON FIRE PREVENTION AND FIGHTING No.: 40/2013/QH13 (November 22, 2013). – URL: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tai-nguyen-Moi-truong/Law-No-40-2013-QH13-amending-Law-on-fire-prevention-and-fighting-220670.aspx>.

рого реагирования и обеспечения безопасности гостей и персонала. Вопросы анкеты были структурированы в соответствии с классификацией чрезвычайных ситуаций, что обеспечило логичность и научную обоснованность анализа (таблица 2).

Таблица 2 – Приоритетность чрезвычайных ситуаций

Table 2. Priority of emergency situations

Группа чрезвычайных ситуаций	Конкретные ситуации	Высокий приоритет	Средний приоритет	Низкий приоритет
Природные	Бури, сильный ветер	2 (40 %)	3 (60 %)	0 (0 %)
	Снегопады, гололёд	1 (20 %)	3 (60 %)	1 (20 %)
	Наводнения, оползни	0 (0 %)	2 (40 %)	3 (60 %)
	Землетрясения	0 (0 %)	1 (20 %)	4 (80 %)
Техногенные	Пожары	5 (100 %)	0 (0 %)	0 (0 %)
	Внезапное отключение электроэнергии	2 (40 %)	3 (60 %)	0 (0 %)
	Прорыв водопроводных труб	1 (20 %)	4 (80 %)	0 (0 %)
	Поломка оборудования (лифты, кондиционеры)	1 (20 %)	3 (60 %)	1 (20 %)
Социальные	Террористические угрозы	5 (100 %)	0 (0 %)	0 (0 %)
	Массовые беспорядки	1 (20 %)	4 (80 %)	0 (0 %)
	Акты вандализма	2 (40 %)	3 (60 %)	0 (0 %)
Биологические	Пандемии, инфекционные заболевания	4 (80 %)	1 (20 %)	0 (0 %)
	Экстренные медицинские случаи (травмы, инсульты)	4 (80 %)	1 (20 %)	0 (0 %)
Экологические	Загрязнение воздуха	0 (0 %)	3 (60 %)	2 (40 %)
	Загрязнение воды	0 (0 %)	5 (100 %)	0 (0 %)
	Аномальные природные явления	1 (20 %)	4 (80 %)	0 (0 %)

Источник: составлено авторами

Пожары и террористические угрозы признаны наиболее критическими: все участники опроса (100 %) выделили их как первостепенные риски, требующие особого внимания в области профилактики и реагирования.

Далее идут чрезвычайные ситуации, связанные с проблемами здоровья и биологическими угрозами, такими как пандемии, инфекционные заболевания или срочные медицинские случаи, они также получили высокую оценку: 80 % опрошенных считают их приоритетными. Это указывает на стремление гостиницы обеспечить безопасность гостей и сотрудников в условиях медицинских рисков.

Техногенные аварии, включая внезапные отключения электроэнергии, прорывы труб или поломки оборудования, чаще всего оцениваются как среднеприоритетные. Хотя такие инциденты не представляют прямой угрозы, в отличие от пожаров, они существенно нарушают комфорт и работу гостиницы, что требует эффективных мер для их устранения.

Природные катаклизмы, характерные для Приморского края, такие как ураганы или сильные ветры, относятся к среднему уровню приоритетности. Менее частые явления, такие как землетрясения или наводнения, считаются низкоприоритетными из-за их редких проявлений в регионе. Аналогично экологические угрозы, такие как загрязнение воздуха или воды, также учитываются, но не считаются ключевыми.

Результаты опроса показывают осведомлённость сотрудников о реальных рисках и их сосредоточенность на наиболее вероятных и опасных ситуациях.

Заключение

Проведённый анализ готовности гостиниц России и Вьетнама к реагированию на чрезвычайные ситуации показал следующее:

- в России действует чёткая система регулирования безопасности в гостиницах (ФЗ «О защите населения и территорий от ЧС», требования пожарной безопасности и др.). В каждой гостинице чётко распределены роли персонала при ЧС, проводятся регулярные учения и обучение сотрудников;

- во Вьетнаме отмечается более фрагментарный подход к обеспечению безопасности. По данным исследований, в стране отсутствует единая система управления предотвращением и ликвидацией ЧС. При этом ведётся разработка единой «Системы безопасности» национального масштаба;

- в обеих странах наблюдаются схожие проблемы: необходимость модернизации систем оповещения, потребность в повышении квалификации персонала, недостаточная адаптация инфраструктуры для маломобильных групп населения.

Сравнительный анализ выявил, что российская система готовности гостиниц к реагированию на ЧС отличается большей структурированностью и формализацией. Вьетнамский подход характеризуется большей гибкостью, но меньшей системностью.

Перспективными направлениями совершенствования систем безопасности являются:

- интеграция национальных систем реагирования на ЧС с международными практиками;

- внедрение современных технологий мониторинга и оповещения;

- повышение квалификации персонала через регулярные тренинги и сертификацию;

- развитие инфраструктуры доступной среды;

- совершенствование механизмов межведомственного взаимодействия.

Сравнительный анализ показал, что, несмотря на различия в подходах к обеспечению безопасности, гостиничный сектор обеих стран сталкивается с похожими вызовами. Внедрение лучших практик и адаптация успешных решений могут существенно повысить готовность гостиниц к реагированию на чрезвычайные ситуации.

Результаты исследования могут быть использованы:

- для совершенствования систем подготовки персонала;

- при модернизации инфраструктуры гостиниц;

- для развития международного сотрудничества в сфере обеспечения безопасности.

Список источников:

1. Faulkner B. Towards a Framework for Tourism Disaster Management. *Tourism Management*, 2001, vol. 22, no. 2, pp. 135-147. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00048-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00048-0).

2. Wu L., Xia H., Bao S. Emergency Preparedness within the Hotel Industry: A Case Study of Wuhan City, China. *International Journal of Safety and Security Engineering*, 2020, vol. 11, no. 1, pp. 43-49. <https://doi.org/10.18280/ijssse.110105>.

3. Бойназаров, У. Э. Обеспечение безопасности туристов в средствах размещения / У. Э. Бойназаров // Вопросы науки и образования. – 2019. – № 18(65). – С. 31-34. – EDN SVRBCM.

4. Поночевный, Д. А. Современные системы управления безопасностью в гостиничных комплексах / Д. А. Поночевный, Г. Г. Воронцова, А. В. Воронцова // Техничко-технологические проблемы сервиса. – 2019. – № 2(48). – С. 44-48. – EDN UKHDZE.

5. Андреев, С. А. Концептуальные подходы к трактовке понятия "Чрезвычайная ситуация" / С. А. Андреев // Вестник Воронежского института ГПС МЧС России. – 2015. – № 1(14). – С. 47-55. – EDN TSVNNP.

6. Ivkov M. et al. Natural Disasters vs Hotel Industry Resilience: An Exploratory Study

among Hotel Managers from Europe. *Open Geosciences*, 2019, vol. 11, no. 1, pp. 378-390. <https://doi.org/10.1515/geo-2019-0030>.

7. Stahura K. et al. Emergency planning and recovery for terror situations: an analysis with special reference to tourism. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 2012, vol. 4, no. 1, pp. 48-58. <https://doi.org/10.1108/17554211211198589>.

8. Rajić M., Maksimović R., Milosavljević, P. Emergency Planning and Disaster Recovery Management Model in Hospitality—Plan-Do-Check-Act Cycle Approach. *Sustainability*, 2023, vol. 15, no. 7, p. 6303. <https://doi.org/10.3390/su15076303>.

9. To N. T., Kato T. Characteristics and development of policy and institutional structures of emergency response in Vietnam. *International journal of disaster risk reduction*, 2018, vol. 31, pp. 729-741. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2018.07.016>.

10. Elshaer A. et al. A Framework for SPC-Based Emergency Management in Hospitality Industry. *International Journal on Recent Trends in Business and Tourism*, 2023, vol. 3, no. 1, pp. 22-32. <https://ejournal.lucp.net/index.php/ijrtbt/article/view/94>.

11. Horan K. et al. Understanding Recovery and Resilience from Natural Disasters in Hospitality Organizations. *Journal of Emergency Management*, 2021, vol. 19, no. 8, pp. 109-21. <https://doi.org/10.5055/jem.0643>.

12. Sharpley R. The Tsunami and Tourism: A Comment. *Current Issues in Tourism*, 2005, vol. 8, no. 4, pp. 344-349. <https://doi.org/10.1080/13683500508668222>.

13. Ichinosawa J. Reputational disaster in Phuket: the secondary impact of the tsunami on inbound tourism. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 2006, vol. 15, no. 1, pp. 111-123. <https://doi.org/10.1108/09653560610654275>.

14. Henderson J. Corporate social responsibility and tourism: Hotel companies in Phuket, Thailand, after the Indian Ocean tsunami. *International Journal of Hospitality Management*, 2007, vol. 26, no. 1, pp. 228-239. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.02.001>.

15. Goodrich J. September 11, 2001 attack on America: a record of the immediate impacts and reactions in the USA travel and tourism industry. *Tourism Management*, 2002, vol. 23, no. 6, pp. 573-580. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(02\)00029-8](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00029-8).

16. Baker D. The Effects of Terrorism on the Travel and Tourism Industry. *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 2014, vol. 2, no. 1, article 9. <https://doi.org/10.21427/D7VX3D>.

17. Sloboda B. Assessing the Effects of Terrorism on Tourism by Use of Time Series Methods. *Tourism Economics*, 2003, vol. 9, no. 2, pp. 179-190. <https://doi.org/10.5367/000000003101298349>.

18. Pizam A. Hotels as tempting targets for terrorism attacks. *International Journal of Hospitality Management*, 2010, vol. 29, no. 1, pp. 1-1. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.10.019>.

19. Wu L., Hayashi H. The Impact of Disasters on Japan's Inbound Tourism Demand. *Journal of Disaster Research*, 2014, vol. 9, no. sp, pp. 699-708. <https://doi.org/10.20965/jdr.2014.p0699>.

20. Al-Battat A., Mat Som A. Emergency Preparedness for Disasters and Crises in the Hotel Industry *SAGE Open*, 2013, vol. 3, no. 3. <https://doi.org/10.1177/2158244013505604>.

21. Chan E., Lam D. Hotel safety and security systems: Bridging the gap between managers and guests. *International Journal of Hospitality Management*, 2013, vol. 32, pp. 202-216. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.05.010>.

22. Brown N. et al. Measuring disaster resilience within the hotel sector: An exploratory survey of Wellington and Hawke's Bay, New Zealand hotel staff and managers. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 2019, vol. 33, pp. 108-121. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2018.09.014>.

Статья поступила в редакцию / Received: 30.04.2025
Доработана после рецензирования / Revised: 17.09.2025
Принята к публикации / Accepted: 26.09.2025
Подписано в печать / Passed for printing: 24.10.2025
Дата выхода в свет / Date of publication: 30.10.2025