

2. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ И ПРОДВИЖЕНИЯ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

Баранов В.В.,

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры, Республика Беларусь

Исходя из положений «Закона Республики Беларусь о Туризме», «Манильской Декларации о туризме» и иных государственных и международных актах, одним из главных принципов организации массового туризма является безопасность, как неоспоримое право каждого человека.

Предприятия, предоставляющие услуги размещения – обязаны заботиться о сохранности здоровья и имущества как лиц, которым предоставляется услуга, так и сотрудников данного предприятия. Вместе с тем, обеспечение безопасности должно быть эффективным, соблюдать права и свободы личности, а так же не противоречить условиям конкурентной борьбы на рынке.

Таким образом, непосредственно для предприятия размещения важную роль играет организация работы службы безопасности и обеспечение безопасности на предприятии в целом и работа службы безопасности и функционирование систем безопасности в частности.

Безопасность является гигиеническим фактором, т.е. сама по себе она не повышает качества услуги, но надлежащий её уровень необходим для того, чтобы данные гостиничные услуги можно было назвать удовлетворительными. Вместе с тем, организация обеспечения безопасности требует комплексного подхода, где необходимо учитывать множество факторов, нюансов и особенностей.

Таким образом, сформулированы основные принципы, которыми нужно руководствоваться при организации обеспечения безопасности в гостиничных предприятиях:

- необходимо руководствоваться нормативно-правовыми актами, такими как «Закон об охранной деятельности Республики Беларусь» и других законах, регулирующих данную деятельность
- выявление и анализ возможных рисков и сведение их к минимуму. Требуется как анализа среды, окружающей гостиницу, так и бдительность сотрудников. Возможность оценить обстановку и действовать оперативно. Анализ с учётом местных особенностей. Знание сотрудниками психологии
- осуществление контроля доступа в гостиницу и определённые её помещения посредством пропускной системы, систем видео наблюдения и прочего. Ограничение доступа посторонних лиц в неподходящие для этого помещения, что в свою очередь должны обеспечивать все работники гостиницы

Индивидуальные пластиковые карточки, которые используются как «электронный ключ», обеспечивая доступ в помещения по определенному алгоритму, существуют следующие типы:

- перфорированные (дешевые, перезапись невозможна)
- магнитные (наиболее распространенные, дешевые)
- штрих кодовых (надежные, дешевые, без перезаписи)
- vietagand (индуктивные) (перезапись невозможна, средней стоимости)
- proximiti (дистанционному считыванием, относительно дорогие)
- smart (со встроенным чипом) (наибольшее количество функций, их практически невозможно подделать, дорогие)
- важно также и сохранность имущества гостиницы и постояльцев. Неприкосновенность собственности. Настроенная и удобная система входа в номер. Два ключа – личный и обслуживающего персонала и как следствие – регламентированная ответственность работников. Сейфы. Хранилища. Складские помещения. Двери ряда критических помещений гостиницы, защита которых должна обеспечиваться в то время, когда они активно не используются.

Это кладовые спиртных напитков, комнат с электронным оборудованием (телецентр, сервер и т.п.), кабинеты руководства, Бухгалтерия (касса).

– предотвращение неподобающего поведения сотрудников, гостей и иных лиц. При этом, важно отметить, что действия работников службы безопасности должны быть направлены в первую очередь на то, чтобы разрядить обстановку и предотвратить возможные негативные последствия, в том числе и вовлечение в конфликтную ситуацию иных лиц.

– вместе с тем, всё вышеприведенное должно сочетаться как с общеустановленными правами и свободами личности, так и со спецификой отрасли, предполагающей особую тактичность вежливость.

Так, действия работников службы безопасности гостиницы должны существенно отличаться от действий служб правопорядка и охраны объектов, не относящихся к сфере услуг и быть максимально корректными а так же направленно в первую очередь на предупреждение угрозы.

– само обеспечение безопасности должно быть ненавязчиво, но заметно. Гостю важно чувствовать себя в безопасности, что создаёт атмосферу уверенности благополучия.

– важно помнить, служба безопасности – лицо гостиницы. Зачастую работники ей службы – одни из первых кого видят гости. Следовательно помимо физических данных должны обладать внешней презентабельностью и набором соответствующих личностных характеристик. Не стоит также злоупотреблять наймом бывших работников силовых услуг, в силу разительного отличая менталитета данной сферы от сервисного менталитета.

– максимизация коэффициента полезного действия по критерию эффективность/затраты. Т.е. при всём

– составить общие правила по для всех служб по обеспечению безопасности и донести для каждого сотрудника. Составить краткие и высокоинформативные инструкции в которые должны быть внесены правила поведения в экстремальной ситуации

– системы оповещения, пожарные системы, аварийные выходы, организация экстренной эвакуации, скрытые тревожные кнопки для персонала

– необходимо учитывать психологический фактор, к примеру большое количество камер с наружи создаёт впечатление большей безопасности и стимулирует человека воздержаться от нежелательных поступков, в то время как большое количество камер в некоторых внутренних помещениях может напрягать и делать обстановку менее уютной для гостя

– система пожарной безопасности: датчики обнаружения, извещатели, система тушения, вентиляционная система, эвакуация, система разблокирования входов. Эффективное и своевременное обнаружение очага возгорания с точным указанием места

– соблюдение политики конфиденциальности. Неразглашение информации. Все данные о гостях должны быть недоступны для посторонних лиц. Особенно это касается гостей VIP категории, так как они наиболее подвержены вниманию со стороны злоумышленников. Сохранность информации: о факте прибытия и убытия, времени и комнате проживания, распорядке дня, посетителях и телефонных абонентах клиента; о содержании ведущихся клиентом переговоров (в номере или в специально выделенных комнатах) информация, обрабатываемая с применением клиенту или гостинице оргтехники (пользование компьютером, факс) . Утечка вышеприведённой информации негативно скажется на репутации гостиницы.

Не менее важна и защита информации о самом отеле (Коммерческую тайну о деятельности отеля могут составлять сведения об отдельных финансовых показателях, о системе деловых связей, сведения по клиентам, данные по кадрам, сведения по организации охраны и противопожарной безопасности)

– гостиница заинтересована в создании имиджа открытого дома с обеспечением наиболее благоприятного режима для максимального количества гостей, поэтому любые устройства безопасности не должны иметь устрашающего вида, но в тоже время внушать гостю чувство личной безопасности и комфорта

– организовать немногочисленную, но профессиональную инженерную службу (в рамках штата службы безопасности) В обязанности которой вошло бы проведение технического обслуживания комплекса автоматизации здания, проведение обучения и консультирования сотрудников прочих служб гостиницы;

– обеспечение оперативной связи между пультовыми и постами службы безопасности, отдельными сотрудниками службы безопасности и прочими службами.

– создание физических барьеров, препятствующих несанкционированному проникновению в здания гостиничного комплекса, путем разрушения (взлома) инженерных конструкций здания

– должны учитываться региональные и местные особенности. Так, в Республике Беларусь не имеет смысла тратить на безопасность столько же средств, как например в Египте, где существует высокая вероятность террористической опасности. Но тем не менее, подход к организации безопасности в гостиницах, находящихся в отдалении от города должна отличаться от располагающихся в центре городе, что обусловлено худшим сообщением с экстренными службами, к примеру пожарной службой.

– периодический мониторинг эффективности работы службы безопасности с целью её повышения. Возможность изменения и введение корректировок в соответствии с меняющейся средой и требованиями.

Во время отдыха люди меньше думают о своей безопасности, что иногда приводит к нежелательным последствиям, связанным с риском для жизни. Поэтому задача администрации гостиниц заключается в предупреждении всех возможных для жизни и здоровья постояльцев.

Таким образом в гостиничном предприятии должны быть хорошо налажена работа следующих систем:

- система пожарной безопасности,
- система охранной сигнализации,
- система управления доступом,
- система видеонаблюдения,
- система технической укреплённости,
- система защиты информации,
- система оперативной связи,
- система управления экстренной эвакуацией

Притом, лучше всего будет если все они будут взаимосвязаны, а так же будет хорошо налажена коммуникация службы безопасности с другими службами гостиницами.

Преимущества построения интегрированного комплекса технических средств безопасности бесспорны: полная взаимосвязь всех систем обеспечивает высокую степень автоматизации многих процессов управления гостиничным комплексом, облегчает и ускоряет процесс принятия решений оператором службы безопасности в экстремальной ситуации, предоставляя оператору полную информацию от всех систем, автоматизируя некоторые действия; за счет передачи информации прочим службам гостиницы облегчается работа горничных, техников, администраторов и т.д.; повышается уровень гостиничного обслуживания, гости чувствуют себя более комфортно и спокойно.

Оснащённость гостиницы зависит от её величины и других факторов.

Кроме того, очень важно учитывать и специфику отрасли, а так же социальный, психологический, политический и иные факторы. Кроме того, необходим особый подход к подбору персонала.

1. Роглев Х.И. Основы гостиничного менеджмента: Учебник. – К.: Кондор, 2009.-408с.
2. <http://sec4all.net/hotel-secur.html>
3. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве / М. Райли. – пер. с англ. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 191 с.
4. Ляпина И.Ю. «Организация и технология гостиничного обслуживания». Москва: 2014
5. Н.Ю. Арбузова Технология и организация гостиничных услуг 2009