НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»

Колледж «Синергия»

Специальность 43.02.11 *(код)* **Департамент** МвГиРБ *(аббревиатура)*

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА –

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

На тему

Организация работы службы безопасности в гостинице «Комзем»

Обучающийся _____ *(Ф.И.О. полностью)* _____ *(подпись)*

Руководитель _____ *(Ф.И.О. полностью)* _____ *(подпись)*

МОСКВА 2022 г.

Содержание

Введение.....1
Глава 1. Теоретические аспекты организации работы службы безопасности в гостинице.....3
1.1 Порядок и технологии организации работы службы безопасности в гостинице.....3
1.2 Особенности организации работы службы безопасности в гостинице….6
1.3 Опыт организации работ службы безопасности в гостиничном сервисе 13
Глава 2. Анализ организации работы службы безопасности в гостинице «Комзем».....28
2.1 Общая характеристика деятельности гостиницы «Комзем».....28
2.2 Структура и функции службы безопасности гостиницы «Комзем».....33
2.3Методы организации работы службы безопасности в гостинице «Комзем».....42
2.4 Разработка направлений оптимизации работы службы безопасности гостиницы «Комзем».....45
2.5 Оценка эффективности разработанных направлений.....49
Заключение.....54
Список использованных источников.....56

Введение

В Индустрии гостеприимства безопасность играет очень важную роль. К сожалению, в наше время возможность угроз в мире слишком велика. При любых обстоятельствах, чрезвычайных ситуациях в отелях необходимо поддерживать максимальную безопасность, как проживающих, так и туристов. Все это обуславливает актуальность данного вопроса.

Актуальность исследования обуславливается тем, что гостиница является местом отдыха и, как следствие, повышенного скопления людей. Администрация гостиницы берет на себя обязательства, не только обеспечить уют проживания и гарантии хорошего отдыха, но и безопасность людей, проживающих в гостиницах, их жизни, здоровья, имущества и т.д.

Целью работы является разработка мероприятий по усовершенствованию технологии службы безопасности в гостинице, на примере ООО «Комзем».

Задачи работы:

–изучить порядок и технологии организации работы службы безопасности в гостинице;

– рассмотреть особенности организации работы службы безопасности в гостинице;

– изучить опыт организации работ службы безопасности в гостиничном сервисе;

– рассмотреть общую характеристика деятельности гостиницы «Комзем»;

– проанализировать структуру и функции службы безопасности гостиницы «Комзем»;

– изучить методы организации работы службы безопасности в гостинице «Комзем»;

– разработать направления оптимизации работы службы безопасности гостиницы «Комзем»;

– оценить эффективность разработанных направлений.

Объектом исследования работы является гостиница «Комзем».

Предметом исследования работы является обеспечение безопасности в гостинице на примере «Комзем».

Методами исследования работы является анализ информационной базы, анализ полученных данных, теоретические выводы и практические рекомендации.

В качестве информационной базы, используются статические данные Федеральной государственной службы РФ, Федеральные законы, постановления, Интернет – ресурсы, материалы российских научных конференций, научную и учебную литературу.

Практическая значимость работы заключается в улучшении службы безопасности в гостинице «Комзем»

Безопасность – является важнейшей составной частью гостиничного сервиса, это обеспечение высокой степени безопасности, что особенно важно в современных условиях роста числа актов терроризма, диверсий и общего осложнения криминальной обстановки. Безопасность гостей, персонала, а также защита информации, одна из важнейших проблем, которую должно решить руководство отеля.

Безопасность, это не только надежная защита от грабителей, пожаров, террористов, но это и защита гостей и персонала от казусов природы, защита от болезней, от техногенных катастроф. Любой гостинице и ее гостям угрожают кражи, ограбления, пожары, поджоги, массовые отравления, теракты, буйство гостей и халатность персонала, неисправности в работе.

Глава 1. Теоретические аспекты организации работы службы безопасности в гостинице

1.1 Порядок и технологии организации работы службы безопасности в гостинице

Гостиница является местом отдыха и, как следствие, повышенного скопления людей. Администрация гостиницы берет на себя обязательства, не только обеспечить уют проживания и гарантии хорошего отдыха, но и безопасность людей, проживающих в гостиницах, их жизни, здоровья, имущества.

Поэтому, необходим тщательнейший контроль в сфере безопасности жизненной деятельности гостиниц.

Во время отдыха, люди меньше всего думают о своей безопасности, что иногда приводит к нежелательным последствиям, связанным с риском для жизни. Поэтому задача администрации гостиниц предупредить все возможности риска для жизни и здоровья постояльцев. Безопасность людей - это цель, а безопасность жизнедеятельности – это средства, пути и методы ее достижения. Гостиница относится к предприятиям, оказывающим туристические услуги населению и руководствуется ГОСТ Р 50644. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

1. Разработан Техническим комитетом по стандартизации ТК N 199 «Туристско-экскурсионное обслуживание». Внесен Управлением стандартизации и сертификации в сфере услуг Госстандарта России.

2. Утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 21.02.94 N 32.

3. Введен впервые.

Настоящий стандарт устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающим безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов (далее - туристов), методы их контроля и

предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг. Стандарт предназначен для предприятий и всех организационно – правовых форм и граждан - предпринимателей (далее - туристских предприятий), оказывающих туристские услуги населению.

При оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.п.).

Гостиничное предприятие, в соответствии со статьей 925 ГК РФ отвечает за сохранность вещей потребителя, а также несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

Служба безопасности гостиницы – специальная структурная единица в составе отеля, призванная исключить возникновение угроз в зоне ее внимания, обеспечить адекватную реакцию на них в случае возникновения и ликвидировать последствия. Наиболее популярный гостиничный форс-мажор – это кражи, неадекватное поведение посетителей и пожары.

Основная задача разработки концепции безопасности осуществление обстоятельств, при которых посетители отеля и её работники могли бы чувствовать себя уверенно, невозмутимо и уютно. Понятие безопасности содержит в себе не только лишь защиту от преступных посягательств, однако ещё в большей степени формирование предупредительных мер предоставления защиты от пожара, взрыва и иных чрезвычайных несчастных случаев.

В обязанности службы безопасности в гостинице входит наблюдение за порядком в холле отеля и других помещениях, а также реагирование на сообщения от постояльцев по поводу всевозможных инцидентов. Служба охраны в отеле также специализируется на предупреждении и регулировании

эксцессов, связанных с неуравновешенными клиентами. В гостинце имеется сейф, который также относятся к структуре безопасности клиентов.

Видеонаблюдение гостиницы осуществляется по двум принципам установки видеокамер:

открыто — по периметру здания, на автомобильных парковках, в зоне центрального входа, зале регистрации, в крупных холлах, помещениях особой важности, служебных помещениях;

скрыто (в стенах, предметах мебели, интерьера и проч.) в гостиничных номерах и особо важных помещениях.

Участки объекта, которые требуют особого внимания и защиты: Длинные коридоры и номера отеля. В большинстве случаев кражи личного имущества гостей происходят в дневное время, когда доступ в комнату ограничен только дверным замком. Гость может сам не закрыть дверь, может инсценировать кражу самостоятельно и попросить денежную компенсацию, у администрации гостиницы. Кражу может совершить персонал гостиницы, кражу может совершить и злоумышленник.

Для этого устанавливаются видеокамеры в коридорах обоих направлениях, чтобы злоумышленник не смог пройти незамеченным. Одной из немаловажных проблем стоящих перед гостиницами, это как предотвратить пожар и какие меры безопасности надо принять.

В гостинице имеется административная служба, которая отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности. В состав службы входят секретариат, финансовая служба, кадровая служба, эколог, инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности.

Требование по безопасности должны соблюдать в каждой гостинице, независимо от ее местоположения, номерного фонда. Туристы должны чувствовать себя «как дома» на протяжении всего отдыха. В настоящее время соблюдение обеспечение безопасности отдыхающих играет важную роль в туризме всего мира, поэтому нужно соблюдать все меры безопасности.

1.2 Особенности организации работы службы безопасности в гостинице

Угрозами для гостиничного предприятия, способными причинить ему реальный ущерб, могут быть как внешние события или явления, так и внутренние.

К внешним угрозам, на которые невозможно повлиять руководству турпредприятия, относятся политические (смена власти, воен-ные конфликты), экономические (кризис, законодательство, налоговое, проверки), природные, климатические (природные катаклизмы, явления), экологические (загазованность, радиация), а также все угрозы, связанные с неблагополучной внешней инфраструктурой ГП (т.е. город в целом, его инженерные коммуникации, уровень санитарии и гигиены, состояние дорог и т.д.).

Рассмотрим более подробно угрозы безопасности внешней среды гостиничного предприятия

Политико-экономические и социальные. Политико-экономическое положение страны в целом или отдельного региона, в пределах которого располагается ТП, является первостепенным фактором в определении безопасности путешествия.

Политические: военные конфликты, социальные потрясения, террористические акты, бедственное экономическое положение, криминогенная обстановка не позволяют обеспечить должный уровень безопасности для туриста.

Повышение курса валют, размеров государственных пошлин, значительные увеличения тарифов на транспортные расходы и другие туристские услуги, а также экономические кризисы являются существенными экономически-ми угрозами для безопасности туристов и туристских предприятий всех видов.

Природные. Ухудшение природной среды, наличие в районе расположения и проявление природных катаклизмов (землетрясений, ураганов, смерчей, селевых потоков, извержения вулканов и т. д.) также в значительной степени снижают привлекательность региона и расположенного здесь туристского центра из-за низкого уровня обеспечения безопасности.

Климатические. Климат во многом определяет рекреационные возможности территории, ее «рекреационную специализацию», размещение материальной базы туризма (тур-предприятий). Многочисленные климатические факторы существенно различаются в различных географических районах мира, по-разному воздействуют на каждого человека.

При планировании и организации санаторно-курортного лечения и оздоровительного отдыха пользуются пофакторными и интегральными оценками биоклиматического потенциала района, данными медико-климатического районирования территории.

Для того, чтобы турист чувствовал себя комфортно с биоклиматической точки зрения и безопасно для здоровья в новом для него географическом районе и часовом поясе с отличными от привычных биоклиматическими условиями, необходимо, чтобы эти условия были для него благоприятными, по крайней мере тренирующими, лучше щадящими.

При выборе места отдыха каждому человеку необходимо помнить, что при перемене климатических условий (например, при путешествии с севера на юг и обратно) организм человека испытывает адаптационные нагрузки, связанные с приспособляемостью к новым климатическим условиям.

Эти нагрузки могут быть очень большими и для некоторых людей роковыми, т. е. вместо физического комфорта, отдыха и восстановления сил и здоровья можно получить обратный результат.

Учет климатической компоненты в обеспечении безопасности здоровья туриста должен проводиться следующим образом:

1. Людям с ослабленным здоровьем необходимо исключить перемену климата и связанные с этим адаптационные нагрузки.

2. Для более здоровых людей необходимо предусматривать некоторый адаптационный период, исключающий в месте отдыха дополнительные нагрузки (походы, лечебные процедуры и т. д.)

Неблагоприятное для здоровья туриста воздействие окружающей среды может быть обусловлено повышенной или пониженной температурой, влажностью, сухостью и подвижностью воздуха в зоне обслуживания туристов, резкими падениями барометрического давления. Поэтому показатели микроклимата в помещениях обслуживания туристов (гостиничные номера, помещения для питания и раз-влечений) должны соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям.

Экологические и техногенные. В развитых странах за период 1972 – 1992 гг. (экологическое двадцатилетие) у значительной части населения (потенциальных туристов по край-ней мере) практически сформировано экологическое сознание, воспитано ответственное от-ношение к окружающей среде и здоровью, сформировано стремление к здоровому образу жизни, характеризующемуся в том числе стремлением к гармонии отношений человека с окружающей средой.

И если в урбанизованной среде требования городского населения к экологии допускают (ввиду объективных проблем) некоторую лояльность, то в рекреационной среде требования отдыхающих городских жителей к экологии наиболее жесткие.

Отсюда вытекает первое требование туриста к внешней среде тур-предприятия — оно должно располагаться в экологически чистом,

безопасном районе. С другой стороны, все фак-торы отрицательного воздействия тур-предприятия на окружающую природную среду, нарушение экологических и природоохранных требований будут сознательно или подсознательно, восприниматься современным цивилизованным туристом как экологический дискомфорт и опасность для его здоровья.

Соблюдение экологической гармонии «гостиничное предприятие – окружающая среда (природа)» является экологической компонентой безопасности с точки зрения внутренней среды гостиничного предприятия. В принципе, при соблюдении данного положения мы имеем дело с экотуризмом, основанным на преимущественном использовании экологически чистых природных ресурсов, не наносящим ущерба окружающей среде или сводящим его к минимуму, поддерживающим экологически устойчивое развитие, социально-экономическое благополучие региона, в котором находится тур-предприятие, включающим в программы обслуживания туристов элементы экологического просвещения, образования, пропаганды здорового образа жизни.

Таким образом, обеспечение современному туристу комфорта экологической без-опасности ставит, по сути дела, перед туристской индустрией задачу формирования только экологических туров.

Биологические. Угрозу представляет вредное воздействие на здоровье туристов патогенных микроорганизмов и продуктов их жизнедеятельности, ядовитых растений, пре-смыкающихся, насекомых и животных, являющихся переносчиками инфекционных заболеваний, вызывающих ожоги, аллергические и токсические реакции.

Внешняя инфраструктура ГП. На комфорт безопасности туриста влияют следующие составляющие внешней инфраструктуры турпредприятия: безопасное транспортное обеспечение, хорошее информационное обеспечение (наличие информационных связей и телекоммуникаций телефон, факс, терминалы компьютерных сетей и т. д.), хорошее состояние коммунальных систем (тепло -, водо-, энерго-снабжение,

канализационные и очистные сооружения в районе расположения ГП). Уровень их технического оснащения, достаточность и пропускная способность должны обеспечивать бесперебойную, надежную и безопасную работу ГП.

Хорошее торговое и бытовое обслуживание в районе расположения ГП также способствуют обеспечению безопасности.

Организация безопасности предоставляемых услуг является важной составляющей эффективного ведения гостиничного бизнеса. Это обусловлено тем, что в результате предоставления некачественных (небезопасных) услуг вероятность проявления негативных последствий рисков (в виде вреда здоровью, имуществу и т.п.) резко увеличивается и пред-приятие может понести существенные потери, а именно:

- финансовые: штрафные санкции государства за несоблюдение законодательно закрепленных правил организации безопасности деятельности предприятия (например, в части нарушений правил пожарной безопасности); возмещение материального и морального вреда заказчикам услуги, а также судебные издержки и пр.;

- потерей имиджа сопровождающийся оттоком клиентов, снижением инвестиционной привлекательности компании;

- имущественные: потери движимого, недвижимого имущества как последствие проявления отдельных видов рисков (например, пожарной опасности, кражи) и т.д.

Организацию комплекса мер по обеспечению безопасности гостиничного бизнеса следует планировать на проектной стадии создания предприятия сферы услуг и обеспечивать поддержание должного уровня безопасности непрерывно в процессе предоставления услуг. Этим обусловлена актуальность нашего исследования.

Задачей исследования является изучение особенностей организации безопасного ведения бизнеса в сфере гостиничных услуг и вы-явление тенденций в развитии комплекса мер по обеспечению безопасности.

Нами использовались следующие методы исследования: индуктивный, дедуктивный, сравнение, анализ литературных источников и нормативной документации.

Для более качественного понимания важности поставленной задачи нами предложено определение безопасности услуги.

Под безопасностью услуги мы предлагаем понимать выполнение комплекса мер, связанных с обеспечением безопасности жизни и здоровья потребителя/исполнителя услуги, а также его имущества, с отсутствием негативного воздействия на окружающую природную среду в процессе оказания услуги. Следует сделать акцент на обеспечение безопасности предоставляемой услуги как для ее заказчика, так и для исполнителя, окружающей природной среды (т.е. территории, где расположен гостиничный комплекс), региона и государства в целом (в случае рисков террористической опасности – входит в сферу обеспечения национальной безопасности).

В процессе отдыха клиенты не всегда задумываются о своей безопасности, а это, в свою очередь, может явиться причиной нежелательных последствий, связанных с риском для их жизни. Таким образом, в задачи административного персонала гостиничных комплексов входит обеспечение комплекса мероприятий по предупреждению всех возможных рис-ков связанных, в том числе, с жизнью и здоровьем постояльцев, безопасности их имущества. Исходя из этого, в область обеспечения безопасности следует включать не только защиту от противозаконных действий злоумышленников, но и организацию комплекса мер, обеспечивающих защиту от пожаров, взрывов и других событий негативного характера (в т.ч. природных стихийных бедствий).

В своей деятельности гостиничные комплексы, в отличии от других сфер деятельности, применяют многокомпонентные системы обеспечения безопасности. В такие системы входит: персонал (административно-управленческий, обслуживающий персонал, службы охраны (безопасности));

технические и технологические средства (электронные замки, сейфы, системы сигнализации и пожаротушения, видеонаблюдение и т.д.). Следует отметить, что использование указанных методов не всегда способствует обеспечению максимального комфорта постояльцев, но является установленной на уровне предприятия концепцией безопасного ведения бизнеса.

Разработка комплекса мероприятий по обеспечению безопасности гостиничных услуг, механизмов его реализации проводится на основании анализа возможных угроз и рисков, имеющих место на конкретной территории, характерных для конкретного предприятия. Не-обходим системный подход, включающий анализ наиболее актуальных рисков и проработку имеющих место сценариев негативного проявления угроз. На основе полученных результатов возможна выработка оптимальных вариантов противодействию угрозам. От правильности выбора технических средств и систем, мероприятий организационного и профилактического характера, от их оптимального сочетания зависит своевременность реагирования и предупреждения любых факторов опасности [2].

Мероприятия организационного характера по обеспечению безопасности в обязательном порядке должны включать [1]:

- регламентацию правил поведения персонала предприятия, отвечающего за безопасность;

- выбор технологии осуществления обслуживания в гостинице;

- закрепление правил организации порядка доступа к гостиничным номерам и служебным помещениям и их охраны;

- правил доступа к коммерческой тайне и личным данным клиентов (обеспечение ин-формационной безопасности);

- утверждение порядка действий персо-нала в экстренных ситуациях.

Анализируя факторы риска, следует от-метить, что одной из наиболее вероятных угроз безопасности гостиничных комплексов является риск пожарной опасности (случайное возгорание, либо умышленное причинение

вреда). По данному направлению необходима особенно тщательная проработка возможных экстренных ситуаций и внедрение соответствующих организационных и технических мер противодействия.

Использование предприятиями гостиничных комплексов в своей деятельности современных стандартов безопасности, эксплуатация технологичного оборудования и систем оповещения обусловлены тенденцией совершенствование качества обслуживания ввиду растущей конкуренции на рынке услуг. Указанные направления должны быть заложены в концепцию обеспечения безопасности гостиниц.

1.3 Опыт организации работ службы безопасности в гостиничном сервисе

Выделяют основные подсистемы комплекса технических средств безопасности и средства их интеграции в единую глобальную систему.

Система пожарной безопасности.

Основными задачами системы пожарной безопасности являются:

- эффективное и своевременное обнаружение очага возгорания с точным указанием места;
- автоматическое оповещение службы безопасности, всех сотрудников и гостей гостиницы (а, возможно и службы городской пожарной охраны) о возгорании;
- принятие мер по тушению пожара, предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению;
- организация эвакуации людей из горящего здания, включая разблокировку всех дверей и лифтов, включение светозвуковых указателей, блокировку лифтов.

В рамках организационно технических мер необходимо оснащение гостиницы пожарным инвентарем и поддержание его в рабочем состоянии.

Система пожарной сигнализации.

Назначение: эффективное и своевременное обнаружение очага возгорания с точным определением места, оповещение сотрудников службы безопасности, городской службы пожарной охраны, инициирование (подача сигнала на включение отключение) прочих систем, документирование информации.

Построение: для обнаружения факта возгорания используются различные типы пожарных датчиков (извещателей):

- дымовые (оптические, ионизационные, радиоизотопные, линейные и др.). Используются в наиболее важных, пожароопасных зонах, а при возможности во всех помещениях;
- тепловые, магнитные, с применением легкоплавких материалов, термометрические и пр. Используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные;
- ручные сигнализаторы пожара. Располагаются, как правило, вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т.д.
- комбинированные тепло дымовые датчики.

Все датчики могут быть адресными (точное определение места возгорания) или безадресными (определение места с точностью до номера шлейфа, как правило, несколько помещений или целый этаж).

Информация от датчиков собирается центральной станцией пожарной сигнализации, выполняющей функции контроля состояния и работоспособности датчиков, шлейфов исполнительных устройств, оповещения, передачи информации, инициирования и документирования информации. Функции центральной станции могут выполнять:

- специализированный пожарный приемно-контрольный прибор или многофункциональный приемно-контрольный прибор системы пожарной, охранной и тревожно вызывной сигнализации (при автономной или полуавтономной организации системы безопасности);
- модули (концентрирования информации, отображения, интерфейса, и др.) интегрированной системы безопасности;

- система визуально-звукового оповещения.

Назначение: экстренное оповещение гостей и сотрудников гостиницы о возникновении пожара или другой экстремальной ситуации, указание путей скорейшей безопасной эвакуации, выдача прочей экстренной информации.

Построение: для оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями («Пожар», «Выход» и т.п.), пиктограммами или светодиодные табло. Сигнал на включение средств оповещения подается либо автоматически центральной станцией пожарной сигнализации, либо оператором системы безопасности. Аналогично, передаваемая через громкоговорители аудиоинформация может либо произноситься через микрофон оператором, либо быть предварительно записана на магнитофон или в ПЗУ компьютера и передаваться автоматически.

Отметим, что современные мощные интегрированные системы пожарной безопасности включают развитые интеллектуальные системы оповещения, формирующие звуковые и визуальные сообщения в зависимости от конкретной ситуации (конкретного места загорания, размеров территории, охваченной огнем, времени, прошедшего с момента возгорания и т.п.), что обеспечивает наибольшую эффективность эвакуации и безопасность.

Система пожаротушения.[17]

Назначение: автоматическое тушение очага возгорания, предотвращение распространения пожара.

Построение:

Возможны следующие варианты:

- по принципу пожаротушения:
- спринклерное пожаротушение (самый дешевый вариант при условии глобальной реконструкции здания);
- аэрозольное или порошковое пожаротушение;
- газовое пожаротушение (высокая эффективность, не наносит

вреда интерьеру);

- по принципу организации системы:

- автономные пожаротушащие модули со встроенными пожарными датчиками;

- команда на включение пожаротушащего модуля подается центральной пожарной станцией или интегрированной системой безопасности.

Во втором случае за счет использования интеллектуальных возможностей системы уменьшается вероятность ложной тревоги, возможна реализация превентивного включения модулей, расположенных в соседних помещениях.

Управление системой вентиляции и дымоудаления.

Назначение: Предотвращение распространения дыма и огня от очага возгорания по лифтовым и вентиляционным шахтам и трубам, удаление дыма из помещений.

Построение: Включаются подсистемы:

- дымоудаления: Центральная станция пожарной сигнализации формирует сигналы, запускающие соответствующие электродвигатели вентиляционной системы;

- предотвращение распространения дыма: Центральная станция пожарной сигнализации формируют сигналы, управляющие приводами заслонок вентиляционной системы, запускает электродвигатели турбин, создающих повышенное давление в лифтовых шахтах.

Отметим, что наиболее сложные интегрированные комплексы (такие, как например, система фирмы Honeywell) полностью включает в свой состав системы вентиляции (электродвигатели, вентиляционные турбины, заслонки и пр.), что повышает эффективность противопожарной защиты

Система разблокировки выходов.

Назначение: При обнаружении системой пожарной сигнализации очага возгорания строго необходимой является автоматическая разблокировка всех

дверей. В том числе гостиничных номеров, пожарных и прочих выходов для обеспечения беспрепятственной эвакуации из здания. Также необходимым, с точки зрения пожарной безопасности, является требование автоматического спуска лифтов вниз и полная их блокировка при возникновении пожара.

Построение: Центральная станция пожарной сигнализации формирует сигналы, передаваемые главному контроллеру (локальным контроллерам) системы управления доступом) системы управления доступом, который обеспечивает разблокировку дверей. При этом система разблокировки должна быть интеллектуальной, т.е., например: при локальном возгорании отдельной кладовой хозинвентаря на последнем этаже нет нужды разблокировать все двери здания, и, напротив, при возгорании подобной кладовой, прилежащей к центральной пультовой, реальной становится угроза выхода из строя всей системы в целом и так как дальнейшее развитие событий зачастую непредсказуемо, а рассчитывать надо на худшее, может быть необходима глобальная моментальная разблокировка всех дверей.

Сигналы также передаются контроллерам, управляющими лифтами (во многих системах доступа предусмотрены контроллеры лифтов) для их спуска и блокировки

Система охранной сигнализации.[23]

Назначение: эффективное и своевременное обнаружение факта несанкционированного проникновения в охраняемые помещения (площадки, зоны) с точным определением места, оповещение сотрудников службы безопасности, милиции (вневедомственной охраны), документирование информации.

Защите с помощью средств охранной сигнализации подлежат:

- внешний периметр гостиничного комплекса;
- парковки автотранспорта;
- внешний контур гостиницы;
- ответственные служебные помещения, такие как касса, камера временного хранения ценностей, кладовые, кабинеты администрации

гостиницы, разного рода аппаратные и пультовые;

- гостиничные номера;
- прочие площадки, зоны, помещения.

Построение: для обнаружения факта несанкционированного проникновения используются различные типы сигнализационных датчиков. Вследствие огромного разнообразия существующих типов датчиков, кратко упомянем лишь наиболее распространенные типы, сгруппировав их по классам защищаемых объектов:[23]

- датчики, устанавливаемые на внешних ограждениях (емкостные, радиолучевые, проводноволновые, активные инфракрасные, вибрационные и др.) используются для охраны периметра (внешней границы) гостиничного комплекса и парковок автотранспорта;
- датчики, охраняющие открытые площадки (микроволновые, инфракрасные пассивные, комбинированные) применяются для охраны парковок автомобилей;
- датчики, сигнализирующие об открывании или разрушении дверей, окон (магнитоконтактные, вибрационные, инфракрасные активные и пассивные) применяются для охраны дверей здания, в том числе лифтов, предоставляют информацию для системы управления доступом;
- датчики, реагирующие на разбитие стекла (акустические, вибрационные);
- датчики, блокирующие внутренние объемы помещений (инфракрасные пассивные, микроволновые, ультразвуковые, комбинированные, барометрические)
- датчики, охраняющие отдельные предметы (емкостные, вибрационные и др.), используемые для охраны отдельных, особо ценных объектов сейфов, витрин с ценностями, шкафов с оружием и т.д.

Информация от охранных датчиков собирается центральной станцией охранной сигнализации (системой сбора и обработки информации), выполняющей функции контроля состояния и работоспособности датчиков,

шлейфов, исполнительных устройств, передачи информации, документирования. Функции центральной станции могут выполнять:

- специализированный приемно-контрольный прибор или многофункциональный приемно-контрольный прибор систем пожарной, охранной и тревожно-вызывной сигнализации (при автономной или полуавтономной организации системы безопасности);
- модули (концентрирования информации, отображения, интерфейса, исполнительные и др.) интегрированной системы безопасности.

Учитывая большое количество точек охраны, сложный и непредсказуемый режим функционирования объекта, необходимость соблюдения принципа максимизации показателя эффективность / стоимость и наличие мощных систем ограничения доступа и телевизионного наблюдения, достаточным может быть сочтен принцип минимального оснащения гостиничных номеров сигнализационными средствами. По тем же причинам необходима реализация децентрализованного принципа охраны, т.е. постановка и снятие с охраны производит сам клиент.

Естественно, это не относится к некоторым другим помещениям повышенной важности, таким как сейфовая, касса, кладовые и т.п. При оснащении этих помещений должен использоваться принцип многорубежности, т.е. применения нескольких концентрических колец сигнализации, окружающих охраняемый объект.

Система тревожно-вызывной сигнализации.[16]

Назначение: срочный вызов (оповещение о возникновении тревожной ситуации) службы безопасности. В приложении к данной задаче система тревожно вызывной сигнализации может также использоваться для подачи различного рода сигналов клиентом гостиницы горничным, техникам и т.д.

Построение: Для подачи сигнала могут быть использованы различного рода устройства:

- механические тревожные кнопки могут быть ручными, ножными, скрытыми;

- носимые радиокнопки (радиобрелки) могут быть одно и многокнопочными (для подачи различного рода сигналов), совмещенными с пользовательской пластиковой карточкой системы доступа, позволяющими идентифицировать личность подавшего сигнал, его точное местоположение и т.п.

- сигнал тревоги или вызова может быть также подан с других устройств, принадлежащих другим системам выносных пользовательских пультов станции охранной сигнализации, кодонаборных панелей системы управления доступом, путем набора особого «кода тихой тревоги» когда клиента или сотрудника вынуждают отключить или вскрыть ту или иную систему под угрозой оружия, он может набрать особый код и тогда система действительно отключится, но при этом на пост службы безопасности поступит тревожное сообщение о том, что отключение произошло под принуждением.

Система управления доступом.[34,38]

Назначение: обеспечение беспрепятственного санкционированного доступа в помещения и блокирование несанкционированного доступа. Организация режима доступа (по временному расписанию, по иерархии, в зависимости от оплаченных клиентом услуг и т.п.). Учет рабочего времени сотрудников. Документирование информации.

Построение: Наиболее распространенным в современной гостиничной практике является использование автономных замков с пластиковой карточкой системы VingCard.

Преимущества: относительная дешевизна, простота использования для клиента, надежность.

Недостатки: отсутствие возможности централизованного получения информации в режиме online, сложности при необходимости перепрограммировать замок или считать накопившийся протокол событий (осуществляется последовательный обход замков с переносным компьютером Note Book), кроме того, выигрыш в прокладке кабельных

линий относителен все равно необходим подвод линий для подачи сигнала экстренного разблокирования.

Более перспективной (хотя и более дорогостоящей) на сегодняшний день представляется идея создания сетевой (online) системы с централизованным контролем. Такая система позволит оператору службы безопасности (а также менеджеру отеля, представителям других служб) постоянно держать контроль над ситуацией на объекте, знать, какие помещения открыты, закрыты, разрешать или запрещать доступ и т.п., можно даже разрешить или запретить определенным лицам останавливать лифт на том или ином этаже.

Индивидуальные пластиковые карточки: используются в качестве «электронного ключа», обеспечивая доступ в помещения по определенному алгоритму.

Существуют следующие основные типы карт:

- перфорированные наиболее дешевые, перезапись невозможна;
- магнитные наиболее распространенные, низкая стоимость;
- viegand (индуктивные) перезапись невозможна, средняя стоимость;
- proximiti с дистанционным считыванием, относительно дорогие;
- smart (со встроенным чипом) наибольшее количество функций, практически невозможно подделать, самые дорогие;
- комбинированные;
- считыватели пластиковых карт;
- для считывания информации с карт.

Кодонаборные устройства:

- для набора индивидуального кода; иногда совмещаются со считывателем карт, в этом случае код служит для подтверждения факта санкционированного использования карты.

Контроллеры считывающих устройств:

- обрабатывают информацию, поступающую от считывателей и

кодонаборников и передают ее на центральную станцию (главный контроллер), разрешают или запрещают доступ в соответствии с заложенным алгоритмом, управляют замками.

Центральная станция системы управления доступом: как правило, персональный компьютер, сервер, иногда главный контроллер или и то, и другое. В интегрированных комплексах безопасности соответствующие модули или непосредственно сервер комплекса. Используется для контроля, обработки, отображения и документирования поступающей информации, управления режимом доступа, программирования локальных контроллеров, организации взаимодействия с другими системами комплекса безопасности, приема передачи информации.[22]

Оборудование для изготовления карт, записывания определенной информации.

Замковые дверные устройства: электромеханические и электромагнитные замки, электрозащелки, дверные доводчики и т.д.

Прочие устройства, включая тамбуры, шлюзы, проходные кабины, детекторы металлов. Для условий гостиницы эти устройства могут применяться с большими ограничениями.

С точки зрения экономии средств в качестве индивидуальных карт наиболее целесообразно использовать обычные пластиковые карты с магнитной кодировкой. Для клиентов класса VIP могут быть рекомендованы proximiti карты (считываются дистанционно, даже находясь внутри бумажника в нагрудном кармане). Карта выдается клиенту при регистрации. Система настраивается таким образом, что доступ клиенту в номер разрешен ровно на оплаченный срок пребывания в гостинице. Кроме того, возможно разрешение / запрет на доступ в те или иные помещения (зоны, этажи) в зависимости от оплаченного комплекса услуг, класса и т.п. Приходящим гостям, посетителям, не являющимся клиентами гостиницы, могут также выдаваться индивидуальные карты, разрешающие, например, только доступ на определенный этаж в течение определенного времени.

Отметим, что возможны самые разнообразные настройки системы для ее реакции в случае попытки несанкционированного прохода. Например, если зафиксирована попытка воспользоваться гостевой картой в рамках разрешенного маршрута, но вне заданного времени, система может или просто запретить проход, или разрешить его, немедленно оповестив службу безопасности.

Обслуживающий персонал гостиницы, сотрудники службы безопасности имеют персональные карты, разрешающие доступ в определенные (или во все номера). При каждом факте входа в номер центральная станция фиксирует, кто и когда вошел.

Обычно, для большей эффективности системы контроля доступа на особо важных объектах (банки, фабрики драгметаллов и т.д.) применяются шлюзовые или тамбурные проходные кабины, которые практически исключают любую возможность несанкционированного прохода и блокируют нарушителя в замкнутом объеме кабины.[22] Однако применение подобных устройств в гостиницах вряд ли целесообразно, так как создает массу неудобств для клиентов и их гостей. Хотя для отдельных помещений (касса, хранилище ценностей) оно может быть рекомендовано. Аналогично, может быть рекомендовано локальное применение средств обнаружения металлов (оружия), взрывчатых веществ. Например, стационарные детекторы арочного типа могут быть установлены на входе в зоны или отдельные номера категории люкс, а уже пользоваться ими или нет, решает хозяин номера или его личная охрана. Рекомендуется оснастить службу безопасности переносными обнаружителями оружия и взрывчатки.

Отметим в заключение, что современные системы управления доступом имеют настолько большое количество разнообразных функций, что только перечисление их выходит за рамки настоящей Концепции.

Система телевизионного наблюдения.[34,37]

Назначение: обеспечение визуального контроля за обстановкой на объекте, анализ нештатных ситуаций, верификация (проверка истинности)

поступающих сигналов тревоги, помощь в принятии оперативных решений, протоколирование визуальной информации.

Отметим, что во всех современных концепциях безопасности общепризнанным считается положение о высокой эффективности применения систем телевизионного наблюдения.[14] Поэтому практически все комплексы технических средств безопасности крупных объектов, установленные в последние годы за рубежом, оснащаются мощными системами телевизионного наблюдения. Такие системы включают, как правило, от нескольких десятков до сотен телевизионных камер, несколько постов наблюдения, оснащенных мониторами и вынесенными пультами управления.

Построение: видеоинформация собирается телевизионными камерами (черно-белыми или цветными). Рекомендуются (применительно к оснащению гостиничного комплекса) следующие принципы установки камер:

- открыто (без маскировки): по периметру здания, на парковках автотранспорта, в зоне центрального входа, зале регистрации, в крупных холлах, помещениях особой важности, в служебных помещениях;
- скрыто (маскировка в часы, светильники, предметы интерьера, замуровывание в стену) в зонах расположения гостиничных номеров, в помещениях особой важности (дублируются открыто установленные камеры).

Вообще, при выборе типа установки нужно учитывать следующее обстоятельство: открыто установленная камера, с одной стороны, «отпугивает» потенциального преступника, с другой стороны, создает определенный моральный дискомфорт для клиентов.

Видеоинформация от камер поступает в центральную пультовую, где с помощью разного рода видеокоммутационных устройств осуществляется обработка видеосигналов (наложение даты, времени, имени или номера камеры, совмещение изображений и т.д.), вывод видеоинформации на мониторы, запись на видеорегистрирующие устройства, распределение

информации между постами (пультовыми), взаимодействие с прочими системами комплекса безопасности.

Часто применяемые, относительно данной задачи, приборы и устройства, для организации системы телевизионного наблюдения:[14]

- матричный коммутатор: «сердце системы»; осуществляет сбор информации от всех камер, осуществляет ее распределение между всеми устройствами системы, прочими постами охраны, пультовыми других служб гостиницы (причем выводится только та информация, которая попадает в сферу компетенции соответствующего поста / службы);
- устройства отображения - мониторы;
- устройства совмещения изображения (в том числе квадраторы): позволяют просматривать на экране одного монитора изображения от нескольких камер одновременно;
- генераторы даты / времени: позволяют накладывать № на видеосигнал текстовую информацию, текущую дату и время;
- детекторы движения: формируют сигнал «тревога» при изменении обстановки в поле зрения камеры (например, при проходе человека или загорании);
- видеомультиплексоры: позволяют производить запись на один видеомагнитофон информации от нескольких (до 16) камер одновременно; при применении этих устройств может быть организована круглосуточная запись от всех камер;
- видеоусилители: позволяют увеличивать допустимую длину кабельной линии между камерой и центральной пультовой;
- прочие устройства, включая устройства наведения, соответствующие контроллеры, системы передачи видеоинформации по телефонным линиям и т.д.

Система защиты информации.

Защите подлежит следующая информация:

Информация о клиентах категории VIP:

- о факте прибытия и убытия, времени 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 (персональный компьютер, пишущая машинка, электронная записная книжка и т.п.).

Информация, обсуждаемая или обрабатываемая с применением технических средств во время совещаний в специально выделенных помещениях.

Коммерческая тайна.[6]

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.

Защита сведений осуществляется посредством определенных организационно технических мероприятий. К организационным мерам следует отнести ограничение доступа к защищаемым сведениям и введение административной и правовой ответственности за их разглашение. Технические меры имеют целью исключить утечку защищаемых сведений по техническим каналам:

- за счет прослушивания по акустическим и виброакустическим каналам
- за счет побочных электромагнитных излучений и наводок технических средств связи, электропитания, радиотелевизионной приемной аппаратуры, электробытовых приборов, оргтехники и т.д.;
- по оптическому каналу;
- за счет средств несанкционированного съема информации (закладок).

Технические меры защиты включают в себя:

- применение проектных решений, обеспечивающих требуемую звукоизоляцию ограждающих конструкций стен, полов потолков:
- оснащение окон защищаемых помещений защитными жалюзи, шторами, пленкой;
- использование сертифицированных средств технической защиты от побочных радиоизлучений
- периодическую проверку защищаемых помещений и установленных в них средств на отсутствие закладок.

Реализованные меры защиты от утечки информации отражаются в аттестате помещения, который при необходимости выдается клиентам категории VIP, а также представителям организаций, ответственным за проведение конфиденциальных мероприятий в специально выделенных помещениях.

Противоаварийный контроль систем жизнеобеспечения здания (газ, вода, электричество).

Назначение: контроль и блокирование в случае аварии (пожара, стихийного бедствия, угрозы теракта) систем жизнеобеспечения гостиничного комплекса.

Построение: существует значительное количество вариантов, рассмотрение которых выходит за рамки настоящей Концепции.

Функции контроля и блокировки систем жизнеобеспечения здания являются стандартными для крупных интегрированных комплексов, что выводит их в разряд систем полной автоматизации здания. Кроме указанных функций контроля и блокировки, такие комплексы «умеют» управлять освещением, лифтами, терморегуляцией (отопление, вентиляция) и т.д.

Глава 2. Анализ организации работы службы безопасности в гостинице «Комзем»

2.1 Общая характеристика деятельности гостиницы «Комзем»

ООО «Комзем» – это коммерческая организация, находящееся в частной собственности, состоящий из 18ти номеров и предоставляющий гостиничные услуги по временному проживанию с обязательным обслуживанием. Охарактеризовать гостиницу, как предприятие гостиничной индустрии можно с помощью следующих признаков: номерной фонд, коэффициент загруженности, категоричность, класс обслуживания, а также набор дополнительных услуг.

Номерной фонд отеля представляет собой 18 меблированных комнат из них 1 номер «люкс», что соответствует высшей категории и 17 номеров первой категории, что подразумевает наличие полного санузла в номере.

Коэффициент загруженности используется для характеристики эффективности работы гостиницы и других предприятий размещения туристов. Большое влияние на коэффициент загруженности отеля оказывает сезон различные мероприятия городского, регионального, федерального и международного масштаба.

Процент загрузки номерного фонда отеля рассчитывается как частное от деления количества занятых номеров на общее количество свободных номеров, доступных для проживания (выражается в процентах или долях единицы)[15].

Пример №1. Влияние мирового спортивного события на загрузку отеля.

По формуле 2.1 вычитается загрузка отеля за февраль 2021 года.

Февраль 2022г.
Номерной фонд N 18
Расчетный период (дни) T 31
Продано (занято) за месяц R 466.5
Формула для расчета загрузки Q R/(N*T)*100%=Q(%)

Q1=466.5/(18*31)*100%=84% (2.1)

По формуле 2.2 вычитается загрузка отеля за февраль 2022 года.

Май 2022 г (чемпионат по лыжным гонкам)
Номерной фонд N 18
Расчетный период (дни) T 31
Продано (занято) за месяц R 519
Формула для расчета загрузки Q R/(N*T)*100%=Q(%)

Q2= 519/(18*31)*100%=93% (2.2)

Соотношение показателей загрузок за выбранные года рассчитывается по формуле 2.3.

Q2-Q1=93%-84%=9% или 52.5 ночей (2.3)

Увеличение показателя загрузки на 9% несет ощутимую выгоду отелю.

При средней стоимости номера в мае 4000руб финансовая разница составляет

52,5*4000=210000руб

Пример №2. Загрузка отеля в низкий и высокий сезон.

По формуле 2.4 вычитается загрузка отеля низкий сезон 2021 года.

Март 2021г
Номерной фонд N 18
Расчетный период (дни) T 31
Продано (занято) за месяц R 440.5
Формула для расчета загрузки Q R/(N*T)*100%=Q(%)

Q= 440.5/(18*31)*100%=79% (2.4)

По формуле 2.5 вычитается загрузка отеля в высокий сезон 2021 года.

Июль 2021г
Номерной фонд N 18
Расчетный период (дни) T 31
Продано (занято) за месяц R 548
Формула для расчета загрузки Q R/(N*T)*100%=Q(%)

Q= 548/(18*31)*100%=98% (2.5)

Вне зависимости от сезона отель имеет высокую загрузку более 70%, что подтверждает высокий спрос в любое время года.

Пример №3. Распределение нагрузки по месяцам 2021 г показано на рисунке 2.1.



Рисунок 2.1- Распределение загрузки по месяцам.

Из графика распределения загрузки видно, что 10 месяцев из 12 загрузка отеля составляет более 70%, что говорит о высокоэффективной организации работы и хорошей репутации отеля.

Классификация гостиниц по категориям основана на комплексе требований к материально-техническому обеспечению, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания. В соответствии с приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в

Минюсте России 29.12.2014 N 35473) отелю ООО «Комзем» присвоена категория три звезды[13].

Класс обслуживания обозначает качество предоставляемых услуг и условно соответствует уровню «туристский класс».

Спектр услуг предоставляемых в отеле:

Бронирование номеров;

Прием, регистрация и размещение гостей;

- Прием оплаты за предоставленные услуги и оформление необходимой документации при выезде гостей;

Оказание разнообразных бытовых услуг гостям;

Поддержание санитарно-гигиенического состояния номеров;

Дополнительные услуги: ранний и поздний выезд, звонок будильник, трансферт, визовая поддержка, завтрак, экскурсионное обслуживание, заказ билетов, охраняемая парковка, хранение багажа, бесплатный Wi-Fi, доставка прессы и т.д..

Согласно нормативной и правовой документации единственным органом управления в ООО «Комзем» является физическое лицо – руководитель организации, он же генеральный директор.

Перечень его обязанностей составляет:

Определение направления развития организации;

Изменение уставных документов;

Изменение уставного капитала;

Утверждение ежегодной финансовой документации;

Решение основных юридических действий (реорганизация и ликвидация организации);

Представление организации на территории РФ и за ее пределами;

Распоряжение имуществом и финансовыми активами;

Утверждение штатных расписаний и финансовыми активами организации.

Непосредственное управление организацией ведет менеджер отеля. В перечень основных его обязанностей входит отчетность о его работе перед руководителем организации, а так же:

Руководство всеми направлениями деятельности организации;

Организация работы между структурными подразделениями и производственными единицами;

Обеспечение неукоснительного выполнения взятых организацией обязательств в рамках договоров с клиентами;

Осуществление организационного и финансового контроля[16].

Отель ООО «Комзем» состоит из 3х отделов:

Отдел службы приема и размещения;

Финансовый отдел;

Инженерно-технический.

Организационная структура отеля ООО «Комзем» представлена на рисунке 2.2.

Отдел обслуживания выполняет функции по бронированию номеров, приему гостей, их регистрации и размещения. Подразделением этого отдела является хозяйственная служба, которая отвечает за поддержание санитарно-гигиеническое состояние номеров, а так же оказание бытовых услуг.

Финансовый отдел занимается вопросами финансового обеспечения предприятия, получает отчеты от кассиров, ведет единый финансовый учет расходов и доходов отеля, проводит операции по учету оплачиваемого рабочего времени и выплачиваемым бонусам. Для выполнения всех функций данного отдела привлечена сторонняя компания.

Инженерно-технический отдел отвечает за техническое оборудование и оснащение гостиницы (системы кондиционирования, теплоснабжения и др.), а так же выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостинице.

Для выполнения всех функций данного отдела привлечена сторонняя компания.

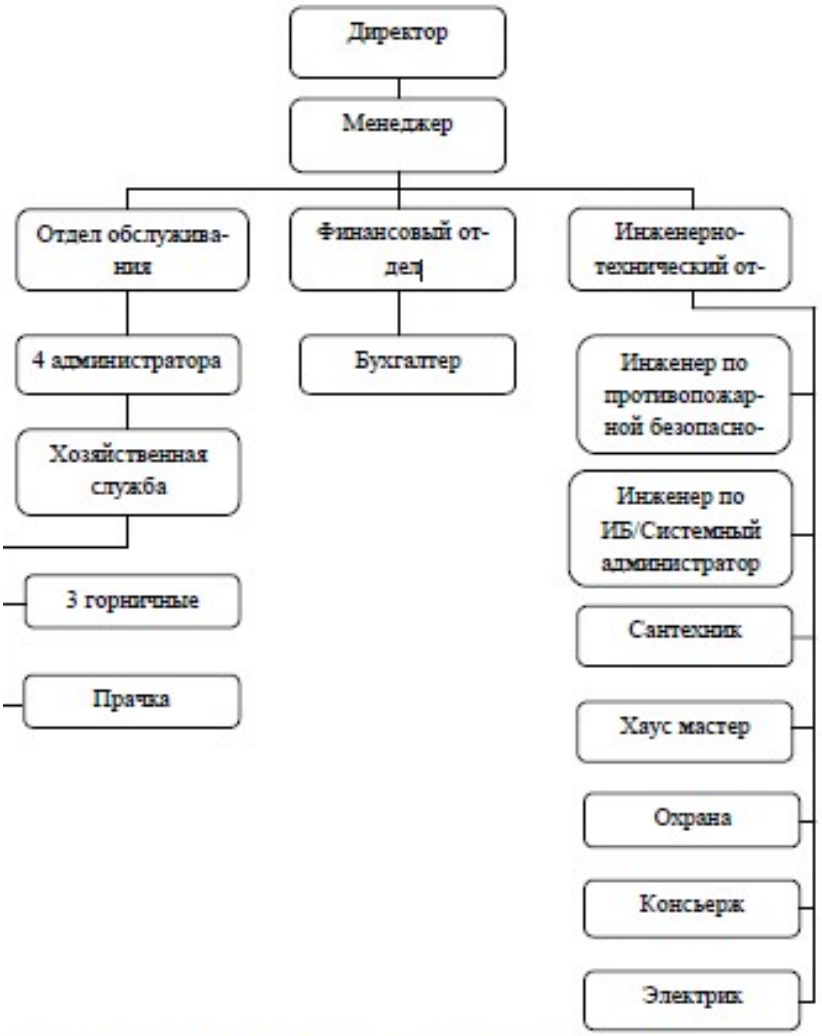

Рисунок 2.2- Организационная структура отеля ООО «Комзем»

2.2 Структура и функции службы безопасности гостиницы «Комзем»

Одним из наиболее важных компонентов в безопасности гостиницы «Комзем» является высокоинформативная и надежная система видеонаблюдения.

Системы видеонаблюдения позволяют обеспечивать не только непрерывный оперативный контроль за помещениями и территорией, но и обнаруживать вторжение в заданные области пространства, осуществлять видеозапись тревожных событий, или непрерывную видеорегистрацию происходящего.

Системы видеонаблюдения гостиничного комплекс «Калуга Плаза» включают в себя такое оборудование, как видеорегистраторы длительной записи, видеокамеры, мониторы, поворотные устройства и многое другое. Какие именно устройства и в каком количестве будут составлять систему видеонаблюдения и видеорегистрации, зависит от того, для какого объекта эта система видеонаблюдения будет использоваться.

В данном случае как внутри помещении так и снаружи гостиничного комплекса «Калуга Плаза» установлены камеры фирмы BOSCH.

Для внутреннего видеонаблюдения используются NDN-498 купольные IP-камеры День/Ночь. Высококачественные цифровые цветные IP-камеры «День/Ночь»: 1/3" ПЗС матрица с прогрессивной построчной разверткой, 20-разрядная технология обработки изображений, расширенный динамический, диапазон XF-Dynamic, функция SmartBLC для автоматической компенсации фоновой засветки, одновременно три потока: два H.264 и M-JPEG, развитые интеллектуальные функции, ударопрочный, вандалозащищенный корпус, поддержка ONVIF, PoE (Power-over-Ethernet), 24 VAC и 12 VDC.

Для наружного видеонаблюдения используются EX85 инфракрасные мегапиксельные IP-камеры: Дневной датчик 3,1 мегапикселя, ночной датчик 1,3 мегапикселя, ночное видение на уровне обнаружения на расстоянии 128 м, проверенная в эксплуатации всепогодная конструкция IP67, новаторская технология Bit-Reduce сокращает требования к пропускной способности сети, технология Black Diamond способствует устранению "пересветов" на переднем плане и "недодержанных" участков на заднем плане.

Важнейшим качеством телевизионных систем видеонаблюдения при охране объектов является возможность осуществления регистрации и документирования в течение длительного времени видеонаблюдения событий, происходящих на охраняемых объектах. Для этого используют видеозапись, которые могут работать как в непрерывном режиме, так и в режиме покадровой записи с заданным интервалом времени между кадрами, с обязательной записью текущего времени и даты. При воспроизведении

такой записи возможен многократный ретроспективный контроль всей обстановки в наблюдаемых зонах, детальное изучение тревожной ситуации в наблюдаемой зоне с установлением времени происходящих событий.

Таким образом, системы видеоконтроля - это системы видеонаблюдения с видеозаписью оказывают огромную помощь службе безопасности в объективной оценке обстановки на объекте, идентификации объектов контроля, а так же позволяют оценить качество работы операторов.

В соответствии с Федеральным законом «О пожарной безопасности» и Правилами пожарной безопасности в Российской Федерации [17] (далее - Правила) устанавливают требования пожарной безопасности, обязательные для применения и исполнения органами государственной власти, органами местного самоуправления, организациями независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности (далее - организации), их должностными лицами, предпринимателями без юридического образования, гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства (далее - граждане) в целях защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, охраны окружающей среды.

Пожарная безопасность - состояние объекта, характеризуемое возможностью предотвращения возникновения и развития пожара, а также воздействия на людей и имущество опасных факторов пожара. Пожарная безопасность объекта должна обеспечиваться системами предотвращения пожара и противопожарной защиты, в том числе организационно-техническими мероприятиями.

Система пожарной сигнализации - это сложный комплекс технических средств, который реагирует на задымление, изменение температуры воздуха при помощи специальных датчиков. Датчики посылают сигнал тревоги на приемно-контрольный прибор, после чего сигнал моментально передается на пульт пожарной охраны.

Противопожарная профилактика - это комплекс мероприятий, направленных на обеспечение безопасности жизни людей, сохранность зданий и имущества, предупреждение пожаров и создание условий для успешного их тушения.

Противопожарная безопасность в гостиницах обеспечивается соблюдением требований, изложенных в правилах пожарной безопасности. В них предусматривается целый ряд профилактических мер, круг служебных обязанностей должностных лиц, организация эвакуации людей и действия персонала во время пожара.

Для гостиниц очень важно содержать в надлежащем порядке пути эвакуации [17,с.52], средства противопожарной защиты [17,с.53] (системы дымоудаления, подпора воздуха в лифтовых шахтах и перед лестничной клеткой, установки пожарной автоматики внутреннего пожарного водопровода).

В коридорах, на лестничных клетках, дверях, ведущих к путям эвакуации или непосредственно на улицу, должны находиться символические изображения знака “выход” - открытая дверь с силуэтом бегущего человека и стрелка, указывающая его движение к выходу.

В каждом номере применительно к структуре здания гостиницы должен быть поэтажный план индивидуальной эвакуации [17,с.125] вывешивать его следует в удобном месте.

Для обеспечения должного уровня безопасности проживания гостиницы должны быть оборудованы системой экстренного оповещения гостей на случай вынужденной эвакуации [17,с.102]. Наиболее частые причины возникновения пожаров в гостиницах неосторожное обращение с огнем, неисправность электросетей, электрооборудования, нарушения технологического процесса и правил эксплуатации оборудования для приготовления пищи, несоблюдение мер пожарной безопасности при ремонтных и электросварочных работах, а также часты случаи загораний от неисправных телевизоров, установленных в номерах.

Принятые на работу в гостиницу проходят инструктаж по пожарной безопасности [17,п.126] - знакомятся с действующими в гостинице правилами и инструкциями, регламентирующими поведение персонала, средствами тушения пожаров (работа с пожарным краном и огнетушителями разного вида), с работой противопожарной сигнализации и автоматики. Периодически в гостиницах проводятся учебные пожарные тревоги, цель которых - выработать навыки поведения персонала в аварийной ситуации.

Как правило, случаи возгораний происходят в позднее и ночное время. Дежурный персонал, заступая на работу, обязан в первую очередь проверить наличие первичных средств пожаротушения, не загромождены ли чем-либо эвакуационные проходы, коридоры, холлы и лестничные клетки, убедиться в возможности быстрого и беспрепятственного открывания дверей всех эвакуационных выходов.

При возникновении пожара дежурный администратор (или другие должностные лица) обязан немедленно сообщить о пожаре в пожарную охрану, принять все меры, зависящие от него, к эвакуации людей из номеров, использовать все средства оповещения о пожаре.

Чрезвычайно важно для обеспечения строгого противопожарного режима в гостинице напомнить гостю о соблюдении противопожарных правил.

В каждой гостинице имеется памятка для проживающих [17,с.127], в которой излагаются основные рекомендации о мерах пожарной безопасности и правила поведения при пожаре.

В соответствии с федеральным законом "О пожарной безопасности" [4] и правилами пожарной безопасности для гостиниц [17,с.129] обслуживающий персонал обеспечен индивидуальными средствами фильтрующего действия для защиты органов дыхания, которые хранятся непосредственно на рабочем месте обслуживающего персонала.

На территории Российской Федерации в 2021 году произошло 168205 пожаров, прямой ущерб от которых составил 16,882 млрд. рублей. На

пожарах погибло 11962 человека (над этим надо задуматься, это не просто цифры), 12425 получили травмы. Снижение по количеству пожаров составило 6,3%, по количеству погибших 8,5%, количество травмированных снизилось на 5,3 %. Материальный ущерб увеличился на 15,9 %. На ликвидацию загораний пожарные подразделения выезжали 43613 тыс. раз.

В организациях и ЗАТО, охраняемых специальными подразделениями ФПС МЧС России, в 2021 году зарегистрировано 926 пожаров с ущербом 30,721 млн. руб. На пожарах погибло 54 человека, 103 травмировано. Огнем уничтожено 224 строения, 52 единицы автотракторной и другой техники. На пожарах спасено 969 человек и материальных ценностей на сумму 202,137 млн. руб.

Обстановка с пожарами в охраняемых организациях: (Таблица 1)

В организациях, охраняемых специальными подразделениями ФПС МЧС России, в 2021 году зарегистрировано 33 пожара (3,5% от общего количества пожаров), с ущербом 764 тыс. руб. На пожарах травмировано 7 человек.

Таблица 2.2 - Сведения о пожарах по причинам возникновения

Нарушения правил устройства и эксплуатации электрооборудования	14% (133 случая)
Неосторожное обращение с огнем	37%(348 случаев), в том числе неосторожность при курении - 18% (174 случая)
Поджоги	25% (237 случаев)

Гибели людей не допущено (2021 г. - 42 пожара, ущерб - 42619 тыс. руб., без гибели, травмировано 7 человек).

По сравнению с 2020 годом количество пожаров уменьшилось на 21,4%, количество травмированных не изменилось, материальный ущерб уменьшился в 55,7 раза.

По сравнению с 2021 годом, количество пожаров уменьшилось на 8,9% (2020г. - 1017 пожаров). Увеличилось количество погибших людей на пожарах на 8% (2021г. - 50чел.), число травмированных на 8,4% (2021г. - 95 чел.). Ущерб от пожаров снизился в 2,2 раза (2021г.-66,816 млн. руб.).

В связи с чередой трагических происшествий случившихся в нашей стране за последнее время и повлекшие смерть большого количества людей руководством комплекса еще на моменте проектирования здания подрядчикам были поставлены строгие требования по соблюдению мер пожарной безопасности - действия по обеспечению пожарной безопасности, в том числе по выполнению требований пожарной безопасности, такие как: необходимое количество пожарных выходов с лестничными маршами, ширина и высота проема дверей и окон.

В гостинице «Комзем» система пожарной безопасности обеспечивает: эффективное и своевременное обнаружение очага возгорания с точным указанием места; оповещение службы безопасности, всех сотрудников и посетителей гостиницы (и службы пожарной охраны тоже) о пожаре; принятие мер по предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению; организацию эвакуации людей из горящего здания, включение светозвуковых указателей.

Для обнаружения факта возгорания используются типы пожарных датчиков:

– извещатель пожарный дымовой оптико-электронный адресно-аналоговый;

– ручные сигнализаторы пожара - располагаются вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т.д.

Для оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями «Выход».

При эксплуатации гостиницы соблюдаются требования пожарной безопасности [17]:

– разработана инструкция о мерах пожарной безопасности

– в номерах вывешены планы эвакуации на случай пожара

– всех прибывающих в гостиницу граждан ознакомляют под роспись

–памятка о мерах пожарной безопасности выполнена на нескольких языках

– во всех помещениях на видных местах вывешены таблички с указанием номера телефона вызова пожарной охраны

– распорядительным документом установлен соответствующий противопожарный режим (определены и оборудованы места для курения, определены места и допустимое количество единовременно находящихся в помещениях сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, установлен порядок уборки горючих отходов и пыли, определен порядок обесточивания электрооборудования в случае пожара и по окончании рабочего дня)

– определен порядок и сроки прохождения противопожарного инструктажа и занятий по пожарно-техническому минимуму, а также назначены ответственные за их проведение.

Перечень документов по пожарной безопасности:[7]

–Приказ об установлении противопожарного режима.

– Общеобъектовая инструкция о мерах пожарной безопасности ИПБ-001.

– Инструкция о мерах пожарной безопасности при проведении мероприятий с массовым пребыванием людей ИПБ-002.

– Инструкция по содержанию и применению первичных средств пожаротушения ИПБ-003.

– Инструкция по проведению противопожарного инструктажа ИПБ-004.

– Инструкция по техническому обслуживанию пожарной сигнализации и системы оповещения о пожаре ИПБ-005.

– Программы проведения противопожарного инструктажа и обучения пожарно-техническому минимуму.

– Порядок действий работников при обнаружении пожара.

– Места размещения огнетушителей - ресторан.

– Места размещения огнетушителей - гостиница.

– Схема оповещения руководящего состава о пожаре и ЧС.

– Должностные обязанности генерального директора.

– Должностные обязанности ответственного по пожарной безопасности.

– Должностные обязанности руководителей структурных подразделений.

– Расчет первичных средств пожаротушения (огнетушителей).

–Договор на противопожарную обработку деревянных конструкций.

– Договор на техническое обслуживание системы автоматической пожарной сигнализации и системы оповещения людей о пожаре.

– Приказ об окончании учебного сбора по программе пожарно-технического минимума, копии удостоверений обученных лиц.

– Планы эвакуации: на каждом этаже, в каждом номере.

– Памятка о правилах пожарной безопасности для проживающих в гостинице.

– Приказы по пожарной безопасности.

– Журналы: учета огнетушителей, технического обслуживания огнетушителей, вводного противопожарного инструктажа, противопожарного инструктажа на рабочем месте, технического обслуживания пожарной сигнализации и системы оповещения о пожаре, отработки планов эвакуации.

Для соблюдения всех противопожарных норм с гостиничным комплексом «Комзем» был заключен договор с компаниями имеющими лицензию на данный вид деятельности, на установку и обслуживание систем противопожарной безопасности. Все датчики, приборы и программное обеспечение относящиеся к противопожарной безопасности имеют необходимые сертификаты и лицензии.

2.3 Методы организации работы службы безопасности в гостинице «Комзем»

При организации системы безопасности в гостинице необходимо четко представлять себе, для каких целей и за счет каких средств она будет функционировать. Случается, что при решении вопроса безопасности руководители гостиницы впадают в две крайности или они тратят значительные средства на организацию суперсложных систем безопасности, применяющихся на объектах повышенной секретности, или же доверяют решение этой проблемы "умельцам", обещающим "за копейки" организовать систему безопасности, отвечающую мировым стандартам. Главная задача разработки концепции безопасности реализация условий, при которых клиенты гостиницы и ее сотрудники могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно.

Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но еще в большей степени создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, взрыва и других чрезвычайных происшествий.

Эффективное решение этой проблемы требует системного подхода, основанного на анализе функционирования объекта, выявления наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз, составления всех возможных сценариев криминальных действий и выработке адекватных мер противодействия.

В процессе концептуального проектирования проводится:

- формирование вариантов построения комплекса инженерно-технических средств системы безопасности (ИТССБ);
- формирование вариантов оснащения охраняемых зон, обоснование выбора ИТССБ;
- формирование предложений по защите информации в системе безопасности;

- формирование предложений по использованию персонала безопасности;
- формирование предложений по организационным мероприятиям;
- оценка эффективности и стоимости предлагаемого (предлагаемых) варианта построения ИТССБ.

Комплексный подход предусматривает оптимальное сочетание организационных, технических и физических мер предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию. Ключевое значение приобретает правильный выбор технических средств и систем безопасности, их правильное проектирование, монтаж и обслуживание.

Комплекс (от лат. Complex - связь, сочетание) - система, совокупность чего-либо.

Система (от др. греч. σύστημα - целое, составленное из частей; соединение) - множество элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, которое образует определённую целостность, единство. В любой системе можно выделить отдельные части, выполняющие некоторые функции и взаимодействующие друг с другом.

Работа персонала гостиницы предполагает индивидуальный подход к каждому посетителю. А в сфере безопасности ключевое значение приобретает правильный выбор технических средств, оптимальное проектирование систем, их монтаж и обслуживание.

Служба безопасности предусматривает следующий комплекс организационных мероприятий:

- Организация контрольно-пропускного и транспортного режима;
- Обеспечение безопасности клиентов гостиницы и сохранности их имущества;
- Обеспечение личной безопасности штатных работников на рабочем месте;
- Пресечение различных антиобщественных проявлений и поддержание общественного порядка в здании объекта и на прилегающей к

нему территории;

- Организация патрулирования охраняемой территории;
- Контроль работы систем охраны, жизнеобеспечения и коммуникаций (систем видеонаблюдения, контроля и управления доступом, пожарной и охранной сигнализации);
- Контроль парковочной зоны, охрана транспортных средств посетителей и сотрудников персонала.

Технические средства являются основой системы безопасности гостиницы по нескольким причинам. Во-первых, техника не подвержена усталости, невнимательности, болезням, сиюминутным чувствам, погодным условиям. Во-вторых, к ней неприменим подкуп, шантаж и запугивание, и неспециалисту сложно ее обмануть. Ну и, в-третьих, в ней изначально предусмотрены мгновенная реакция и точность выполнения заданных алгоритмов. Однако эти преимущества должны в обязательном порядке дополняться возможностями сотрудников службы безопасности. Только тесное взаимодействие специалистов и техники способно обеспечить оперативное реагирование на тревожную ситуацию и комплексно разрешить возникающие проблемы.

Основные работы для организации мер по безопасности гостиничного комплекса:

- проектирование, монтаж интегрированной системы безопасности, вентиляции, кондиционирования, отопления, энергообеспечения;
- автоматизация и диспетчеризация всех внутренних инженерных систем, централизацию наблюдения и контроля над удаленными объектами;
- многоуровневую архитектуру и разграничение прав доступа к информации;
- взаимодействие систем безопасности и жизнеобеспечения;
- интеллектуальный анализ информации;
- автоматизацию производственных циклов;

- технический мониторинг инженерных систем;
- распознавание и автоматический учет подвижных объектов;
- передачу информации по оптоволоконной линии порта и по сети Wi-Fi.

2.4 Разработка направлений оптимизации работы службы безопасности гостиницы «Комзем»

Для современной гостиницы или гостиничного комплекса система видеонаблюдения на сегодняшний день является необходимым атрибутом. Она позволяет клиентам гостиницы чувствовать себя более спокойно и безопасно. Наличие системы видеонаблюдения косвенно сообщает клиентам о присутствии ответственной администрации в выбранной гостинице, беспокоящейся за имущество клиентов и о поддержании дисциплины сотрудников, что, несомненно, повышает интерес клиента именно к вашей гостинице.

В гостиницах актуально вести видеонаблюдение за:

– въездом и выездом на территорию;

– входными дверями;

– зоной Reception;

– холлами;

– стоянкой для автомобилей;

– лифтами;

– коридорами на этажах;

– входами в служебные помещения.

Записывающее устройство обычно располагают в одном из служебных помещений или в технической комнате. Видеоинформацию помимо записи в архив целесообразно транслировать службе охраны. Возможна организация трансляции на несколько мест мониторинга, с показом камер актуальных для каждой точки просмотра.

Внутри помещения рекомендуется применять цветные видеокамеры для лучшей идентификации, с типом корпуса – купол (прозрачная полусфера). Купольные видеокамеры наиболее эстетичны, и с легкостью впишутся в любой дизайн. На сегодняшний день купола для видеокамер производятся в белом и черном исполнении. Отличительной особенностью купольных видеокамер, в отличие от обычных корпусных видеокамер, является то, что, благодаря, небольшой тонировке купола, нарушителю непросто понять направление просмотра камеры, т.о. образом меньше вероятность того, что он скроется от объективов видеокамер.

Для наблюдения за уличным пространством целесообразно применять черно-белые видеокамеры, т. к. они позволяют получить более качественное изображение в условиях плохой освещенности, чем цветные. Если все же стоит задача получения цветного изображения в уличных условиях, то применятся видеокамеры «день-ночь», которые работают по принципу пока на улице светло, камера работает в цветном режиме, когда уровень освещенности снижается до определенного порога, видеокамера переключается в черно-белый режим.

Если территория гостиничного комплекса плохо освещена ночью, рекомендуется применять видеокамеры с высоким уровнем чувствительности, который измеряется в люкса (Лк). Для сравнения стандартная чувствительность черно-белой видеокамеры 0,01 Лк, высокая 0,001 Лк. Если в областях обзора видеокамеры, в ночное время суток, есть хоть небольшие источники света, дающие тусклый свет, видеокамеры с высокой чувствительностью будет достаточно для получения качественного изображения, если же нет никаких источников света поблизости, тогда необходимо применять инфракрасную подсветку либо встроенную в видеокамеру, либо выполненную в виде отдельного инфракрасного прожектора.

В гостинице «Комзем» установлено 9 камер видеонаблюдения: по две камеры на третьем, четвёртом и пятом этажах, одна камера в кафе «Кристалл», одна в холле первого этажа и одна в подвальном помещении.

Для повышения качества системы наблюдения рекомендуется установить камеры наблюдения в холле второго этажа (зоне Reception), на служебном входе, на парковке. В зоне Reception приемлимым будет установка 2-х камер видеонаблюдения: у главного входа и у стойки регистрации.

Таким образом, общее число камер, нужных для повышения уровня безопасности – 4.

Так же рекомендуется установить скрытые камеры видеонаблюдения или же продублировать ими открытые видеокамеры в местах большого скопления людей: холл, зоне Reception. На этажах рекомендуется установить скрытые камеры, для обеспечение чувства комфортности клиентов.

Персональные данные – это любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу, в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц и дата рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация. По сути, к персональным данным можно отнести практически любую информацию, которая позволяет определить, идентифицировать конкретного человека. Персональными данными являются сведения, которые гость указывает в заявке на бронирование, в анкете, заполняемой при заселении и т.д.

Обработкой персональных данных являются действия (операции) с персональными данными, включая их сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение. Можно сказать, что практические любые действия (операции) с персональными данными подпадают под понятие «обработка персональных данных».

Таким образом, гостиницы всегда являются операторами обработки персональных данных, будь то мини-отель, который ведет только журнал прибытий / убытий гостей, либо крупная гостиница, использующая новейшие компьютерные программы и последние разработки в сфере информационных технологий.

Гостиница «Комзем» ведёт журнал прибытий / убытий гостей (отдельно для граждан России и зарубежья), куда заносятся персональные данные клиентов:

– фамилия, имя, отчество;

– адрес прописки;

– паспортные данные (серия, номер паспорта, дата и место выдачи).

Данные хранятся в архиве. Данные иностранных клиентов заносятся в отдельный журнал прибытий / убытий, а так же отправляются в миграционную службу.

Обязанности гостиницы при обработке персональных данных:

– Необходимо получать от каждого гостя письменное согласие на обработку его персональных данных. Должна быть разработана типовая форма такого согласия, в которой указываются: оператор, перечень данных, подлежащих обработке, цели, сроки обработки, конкретные действия по обработке. Согласие подписывается лично гостем.

– Гостиница обязана обеспечить защиту персональных данных, то есть не допускать их распространения без согласия человека или наличия иного законного основания.

Это основная задача оператора. Гостиница при обработке персональных данных обязана принимать все меры, необходимые для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также иных неправомерных действий.

Требования к подобным мерам установлены Правительством Российской Федерации. Постановление Правительства от 15.09.2008 г. №687

«Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации» распространяется на обработку персональных данных, осуществляемую исключительно посредством использования бумажных носителей (анкет, форм, бланков, журналов, реестров, книг и проч.). Обработку персональных данных, осуществляемую посредством использования различных технических средств (компьютеров, информационно-вычислительных комплексов и сетей, систем звукозаписи, переговорных и телевизионных устройств, средств тиражирования документов и проч.), регламентирует постановление Правительства от 17.11.2007 №781 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

Ответственность при невыполнении требований Закона предусмотрена целым рядом статей Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации и Уголовным кодексом Российской Федерации. Основные нарушения, за которые гостиницы привлекаются к административной ответственности, установлены ст. 13.11 и 13.12 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации. Нарушение закона влечет наложение наказания в виде административных штрафов с вынесением предписания об устранении нарушений. Кроме того, в некоторых случаях предусмотрена возможность уничтожения, блокирования персональных данных, полученных с нарушением закона, также возможно административное приостановление деятельности организации.

2.5 Оценка эффективности разработанных направлений

В целях оценки эффективности, разработанных направлений, среди клиентов гостиницы, было проведено устное анкетирование. Опрошено было 30 человек. Анкетирование проводилось анонимно, при этом респондентам сообщалась цель исследований.

Результаты анонимного устного опроса.

1. Вы приехали в гостиницу «Турист»:

Из ближнего зарубежья – 27%.

Из дальнего зарубежья – 0%.

Гражданин РФ – 73%.

2. Цель вашего приезда в г. Чита:

Культурный отдых и туризм – 77%.

Работа, командировка – 23%.

3. Вы останавливаетесь в гостинице «Турист»:

В первый раз – 17%.

Несколько раз – 83%.

4. Вы находите цены на проживание в гостинице «Турист»:

Вполне нормальными – 67%.

Скорее низкими, чем высокими – 20%.

Скорее высокими, чем низкими – 13%.

Высокими – 0%.

5. Для вас наиболее значимым фактором при выборе гостиницы является:

Стоимость проживания – 53%

Уровень комфорта – 13%

Качество обслуживания – 24%

Безопасность – 10%

6. Как вы оцениваете уровень безопасности в гостинице:

Высокий – 20%.

Средний – 73%.

Низкий – 7%.

7. Достаточно ли комфортно себя чувствуете, находясь под наблюдением видеокамер:

Комфортно – 40%.

Не совсем – 57%.

Не замечаю камер наблюдения – 3%.

8. Доверяете ли вы сохранности ваших личных данных:

Доверяю – 56%.

Не доверяю – 44%.

9. Спокойны ли вы за сохранность ваших вещей в номере:

Да – 93%.

Нет – 7%.

10. Ваш пол:

Мужской – 57%.

Женский – 43%.

11. Ваш возраст:

От 18 до 23 лет – 13%.

От 24 до 27 лет – 24%.

От 27 до 35 лет – 37%.

От 36 до 45 лет – 20%.

От 46 и выше. – 6%.

По результатам опросы были выявлены элементы системы безопасности, вызывающие наименьшее, по мнению клиентов, доверие. К ним относятся система видеонаблюдения и надёжность хранения личных данных клиентов.

На рисунке 2.3 представлено соотношение ответов клиентов гостиницы «Комзем» на вопрос №7 анкеты – достаточно ли комфортно вы себя чувствуете, находясь под наблюдением видеокамер.

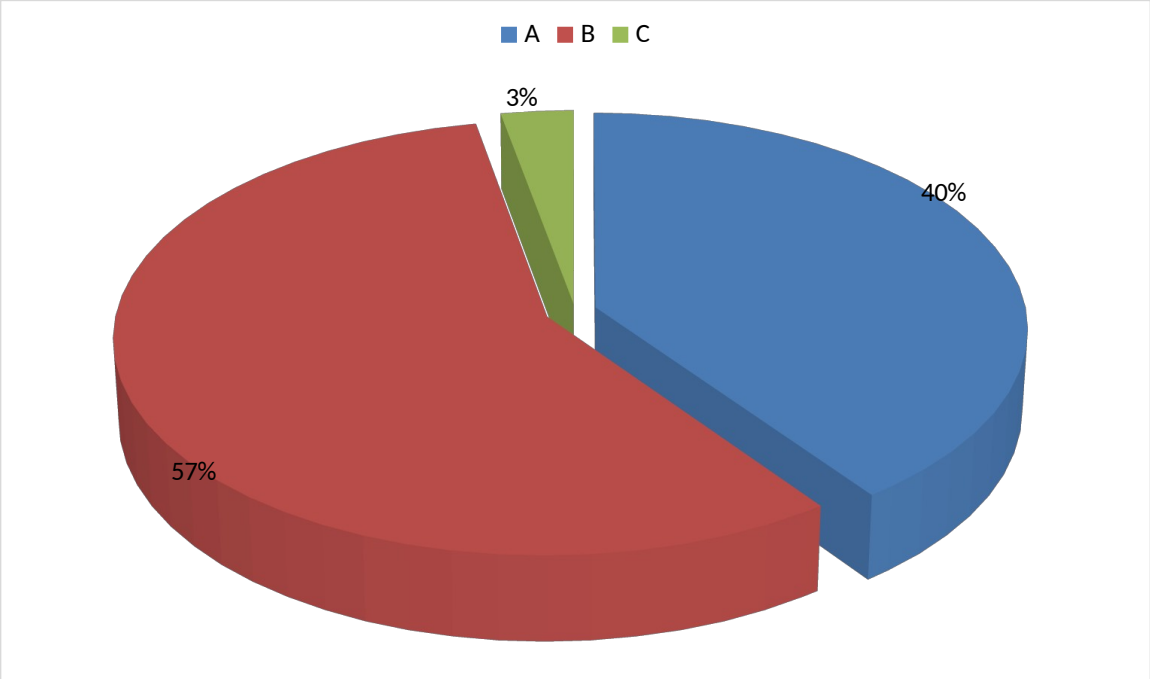

Рисунок 2.3- Комфортность клиентов, находящихся под наблюдением видеокамер

Диаграмма на рисунке 2.4 показывает процент ответов на вопрос «8 анкеты, выясняющий доверие клиентов к сохранности их личных данных.

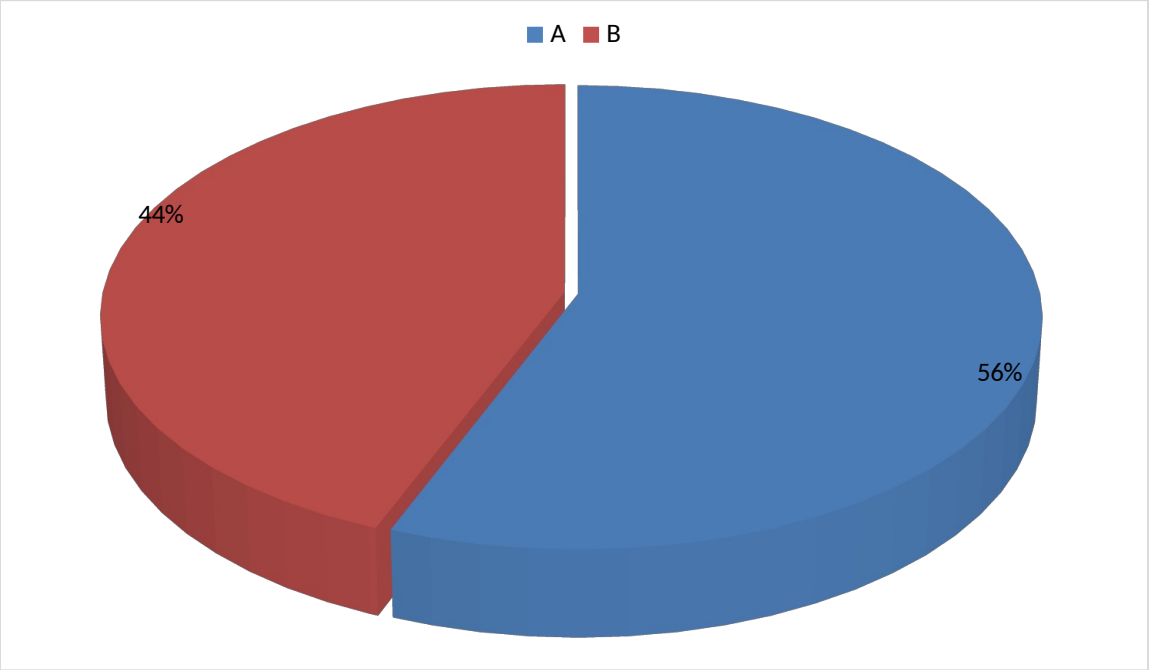

Рисунок 2.4 – Доверие к сохранности личных данных клиентов

Исходя из результатов опроса, можно сделать вывод, что основными клиентами гостиницы «Комзем» являются граждане Российской Федерации (73% респондентов), преимущественно мужского пола (57%) в возрасте от 27 до 35 лет (37%), останавливающиеся в гостинице регулярно (83%). Наиболее значимым фактором при выборе гостиницы респонденты назвали стоимость проживания (53%). Уровень безопасности в гостинице оценён как средний (73%).

Заключение

В данной работе рассмотрена система безопасности гостиничного комплекса. Изложены основные сведения, которые требуются для организации данной защиты, а также были разработаны направлений оптимизации работы службы безопасности гостиницы «Комзем»

В ходе сбора материала работы, анализа литературных источников и собственных наблюдений сделаны следующие выводы:

– учитывая многообразие потенциальных угроз системе безопасности, сложность их структуры и функций, а также участие человека в процессе разработки системы безопасности, цели системы безопасности могут быть достигнуты только путем создания системы безопасности на основе комплексного подхода;

–основным требованием к системе безопасности на момент её построения является отсутствие уязвимостей или сведение их к минимальному риску;

– создание системы безопасности является непрерывным процессом, поддержание ее в актуальном состоянии является прямой обязанностью ответственных специалистов.

Разработка системы безопасности гостиничного комплекса должна представлять собой целостную систему защитных мероприятий таких как:

Предложения (рекомендации) для зоны высшего руководства гостиничного комплекса сводятся к применению комплекса защитных мероприятий:

– создание рубежной защиты с разделением зон по источникам возможных угроз для системы безопасности.

– применение сертифицированных средств защиты.

– относиться серьезно и профессионально к организации кадровой политики, так как на ней и начинается обеспечение дальнейшей

информационной безопасности в плане подборки персонала гостиничного комплекса.

Они не возможны без применения широкого спектра защитных средств, объединенных в единую архитектуру. Далеко не все эти средства получили распространение в России, некоторые из них даже в мировом масштабе в стадии становления. Разумеется, представленный вариант системы защиты это не полный перечень, поскольку каждый руководитель решает какие методы и средства защиты необходимо использовать применительно к данному объекту, что зависит от функций, выполняемых объектом, а также от его экономических соображений. Таким образом, главная цель данного исследования была достигнута, произошло определение требований к системе безопасности для зоны высшего руководства гостиничного комплекса и обоснование применимых технических средств.

Позиция по отношению к системе безопасности должна быть особенно динамичной. Теоретические воззрения, стандарты, сложившиеся порядки необходимо постоянно сверять с требованиями практики. От угроз не защитится законами и сертификатами, они будут применимы в ходе последующего расследования инцидента, а ценная информация будет потеряна. Реальная безопасность нуждается в каждодневной работе всех заинтересованных сторон.

Поставленные задачи решены, цель достигнута.

Список использованных источников

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон Российской Федерации от 5 марта 1992 г «О безопасности».
3. Закон РФ «О защите прав потребителей».
4. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – 2-е изд., испр. и доп. — М.: КНОРУС, 2020. — 168 с.
5. Воронцова Г.Г. Безопасность на предприятиях гостеприимства: учеб. пособие/Воронцова Г.Г. - СПб.: СПбГЭУ, 2019. – 74 с.
6. Воронцова Г.Г., Воронцова А.В. Современные тренды обеспечения безопасности в индустрии гос-теприимства //Технико-технологические проблемы сервиса. - СПб.: СПбГЭУ, 2019 – №1 (63) – С. 88-91
7. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. Практикум. – М.: Академия, 2019. – 80 с.
8. Дехтярь Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме. Учебное пособие. – М.: Проспект, 2018. – 400 с.
9. Кнышова Е.Н., Ю.М. Белозерова. Менеджмент гостеприимства. – М.: Форум, Инфра-М, 2011. – 512 с.
10. Концепция безопасности современной гостиницы [Электронныйресурс]: электрон, методический сайт – Режим доступа: www.sec4all.net/hotelsecur. html.
11. Корнеев Н.В., Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. Технология гостиничного сервиса. – М.: Академия, 2018. – 272 с.
12. Поночевный Д.А., Владимирова Е.В. Автомати-зация бизнеса в индустрии гостеприимства: учебн. пособие – СПб.: СПбГЭУ, 2018. – С. 74

13. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – М.: Альфа-М, Инфра-М, 2018. – 304 с.

14. Терехов А.М. Характеристика рисков в гостиничном бизнесе и возможные пути их минимизации / А.М. Терехов // NovaInfo.Ru (Электронный журнал.) – 2019 г. – № 35.

15. Ушаков Р.Н., Н.Л. Авилова. Организация гостиничного дела. Обеспечение безопасности. Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2019. – 136 с.

16. Чудновский А.Д., Ю.М. Белозерова. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства. Учебное пособие. – М.: Форум, Инфра-М, 2022. – 336 с.

17. Шитов В.Н. Информационные технологии в туристской индустрии. Учебное пособие. – М.: КноРус, 2021. – 386 с.

Выпускная квалификационная работа – дипломная работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них. Выпускная квалификационная работа – дипломная работа прошла проверку на корректность заимствования в системе «АНТИПЛАГИАТ».

Настоящим подтверждаю, что даю разрешение Университету «Синергия» на размещение полного текста моей выпускной квалификационной работы – дипломной работы, отзыва на мою выпускную квалификационную работу – дипломную работу в электронно-библиотечной системе Университета «Синергия».



_____ _____ /Наркевичус Алексей Сергеевич/

(Подпись) *(Ф.И.О.)*

«___» _____ 20__ г.