



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Сочинский государственный
университет»
в г. Анапе Краснодарского края


Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

«Допущена к защите»
Протокол № 1 от «10» 06 2021 г.
Заведующий кафедрой
 к.п.н., доцент
Стародуб К.А.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
профилю «Гостиничная деятельность»

**«СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЧНОМ
ХОЗЯЙСТВЕ И ИХ ЭФФЕКТИВНОСТЬ»**

Выполнил(а) студент(ка)
5 курса группы 16-ЗГД-А
заочной формы обучения
направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
 Проскурина Анна Александровна

Научный руководитель:
к.э.н., доцент
 Мазова Елена Александровна

Анапа, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ.....	6
1.1 Сущность и понятие безопасности в гостиничном бизнесе.....	6
1.2 Служба безопасности в гостиничном хозяйстве: задачи, функции, структура	15
1.3 Инновации в обеспечении безопасности предприятий..... гостиничного хозяйства.....	22
ГЛАВА 2 ОЦЕНКА СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ В ООО «ЦЕНТР ВИННОГО ТУРИЗМА АБРАУ- ДЮРСО» БУТИК-ОТЕЛЬ «ИМПЕРИАЛ»	30
2.1 Характеристика деятельности ООО «Центр винного туризма Абрау- Дюрсо» Бутик-отель «Империял».....	30
2.2 Анализ организации системы безопасности проживания в Бутик – отеле «Империял».....	34
ГЛАВА 3 ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ БЕЗОПАСНОСТИ В ООО «ЦЕНТР ВИННОГО ТУРИЗМА АБРАУ-ДЮРСО» БУТИК-ОТЕЛЬ «ИМПЕРИАЛ»	50
3.1 Разработка предложений по усилению существующей системы безопасности.....	50
3.2 Оценка рекомендованных предложений	57
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	60
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	62

ВВЕДЕНИЕ

Вопросам обеспечения безопасности гостиничных предприятий во всём мире уделяется самое серьезное внимание. Такие факторы безопасности, как наличие спринклерной системы, надёжных дверных замков, дверных глазков, хорошее дежурное освещение гостевой зоны гостиницы, вошли в число наиболее определяющих факторов при её выборе, опередив при этом такие важные для клиента факторы, как бесплатные кабельные телевизионные программы, бесплатные газеты, бесплатный завтрак и дешевое проживание.

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

Гостиница, отель и прочие средства размещения нередко представляют собой целый комплекс зданий или здание с множеством функциональных помещений (игровые залы, производственные цеха, рестораны, бары, сауны, бассейны). Все это имеет очень высокую ценность. Помимо вышесказанного, постояльцы данных средств размещения должны быть уверены в сохранности своего имущества, жизни и здоровья. Именно поэтому любому средству размещения гостей необходимо круглосуточное, всестороннее обеспечение безопасности.

В связи с этим, сегодня как никогда, актуальна проблема обеспечения безопасности в предприятиях гостиничного сервиса. Решение данной проблемы осуществляется с помощью современных технологий, инновационных разработок. Однако данная проблема требует все новых и новых решений в связи с укрепляющейся криминагенностью не только в отдельных регионах, но и в стране, мире в целом; ростом преступности и учащенности террористических актов.

Актуальность темы исследования состоит в том, что необходимо условием существования современного гостиничного комплекса невозможно без осуществления превентивных мер по созданию безопасной среды, а в случае возникновения угроз своевременное их выявление и принятие мер к их устранению.

Целью выпускной квалификационной работы является оценка эффективности систем безопасности и предложение рекомендаций по совершенствованию в ООО «Центре винного туризма Абрау-Дюрсо» Бутик-отель «Империял».

Для реализации цели были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть сущность и понятие безопасности в гостиничном бизнесе;
- изучить задачи, функции и структуру службы безопасности в гостиничном хозяйстве;
- рассмотреть инновации в обеспечении безопасности предприятий гостиничного хозяйства;
- охарактеризовать деятельность ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» Бутик-отель «Империял»;
- проанализировать организацию системы безопасности проживания в гостиничном хозяйстве;
- разработать предложения по усилению существующей системы безопасности;
- Оценить эффективность предложенных мероприятий.

Объектом исследования выпускной квалификационной работы является «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» Бутик-отель «Империял».

Предметом работы выступают системы обеспечения безопасности в гостиничном хозяйстве и их эффективность в ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» Бутик-отель «Империял».

При выполнении работы использовались материалы научных изданий, учебно-методических пособий, официальные документы материалы

периодической печати, рекламные брошюры, официальная статистика, а также практические знания автора, полученные за время работы в сфере гостиничного бизнеса.

Теоретико-методологической базой выпускной квалификационной работы являются труды отечественных и зарубежных авторов: Чудновского А.Д., Белозеровой Ю.М., Литвинова П.С., Веселова В.П., Гаранина Н.И., Ляпиной И.Ю., Сорокина А.В., Трухановича Л.В., Щура Д.Л., Ляпиной А.Ю.

При выполнении выпускной квалификационной работы применялись следующие методы исследования анализ, синтез, анкетирование, наблюдение, индукция, дедукция и другие.

Структурно работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников и литературы.

Первая глава посвящена рассмотрению основ систем безопасности в гостиничном хозяйстве.

Во второй главе проводится анализ системы безопасности «Центра винного туризма Абрау-Дюрсо» Бутик-отель «Империял».

Третья глава посвящена выработке предложений по усилению существующей системы безопасности в «Центре винного туризма Абрау-Дюрсо» Бутик-отель «Империял».

Гипотеза: предложения по повышению системы обеспечения безопасности в «Центре винного туризма Абрау-Дюрсо» Бутик-отель «Империял» позволят повысить его эффективность деятельности.

Проблема данного исследования определяется противоречием между потребностями в безопасности, которые предъявляют потенциальные потребители туристских услуг, к индустрии гостеприимства и готовностью средств размещения удовлетворить эти потребности.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ

1.1 Сущность и понятие безопасности в гостиничном бизнесе

Гостиничное хозяйство – это динамично развивающаяся отрасль современной туристической индустрии. Развитие туризма невозможно без наличия современной, комфортабельной, удовлетворяющей потребности туристов гостиничной базы. В связи с этим особое значение приобретают вопросы подготовки специалистов в сфере гостиничной безопасности.

Важнейшей составной частью гостиничного хозяйства является обеспечение высокой степени безопасности, что особенно важно в современных условиях роста числа актов терроризма, диверсий и общего осложнения криминальной обстановки.

Решение этой проблемы требует разработки новой идеологии безопасности с учетом последних достижений гостиничного сервиса и индустрии безопасности.

Личная безопасность гостей и гарантированная сохранность их собственности – важный аспект в работе любой гостиницы. Служащие обязаны принимать все необходимые меры предосторожности, чтобы защитить гостей от грабежа, мошенничества, насилия и пр. Они несут ответственность за ущерб, нанесенный гостям за время их проживания в гостинице [18].

Комплексный подход к построению системы безопасности гостиничного предприятия требует общего менеджмента безопасности. В гостиницах применяются различные технические средства и автоматизированные системы обеспечения безопасности, имеются службы безопасности. При этом технические системы жизнеобеспечения интегрируются с системами обеспечения безопасности. Кроме обеспечения

безопасности в местах размещения, необходимо позаботиться об их безопасности при проведении экскурсий и транспортировке.

Комплексность подхода необходима еще и потому, что менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве должен осуществляться как на международном уровне, так и на государственно-отраслевом и производственном.

На уровне гостиничного предприятия, управление безопасностью особенно актуально, так как здесь происходит непосредственное соприкосновение персонала с гостем.

Главной задачей в разработке концепции безопасности является реализация условий, при которых гости 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 которые могут возникнуть на подконтрольной территории обеспечения безопасности.

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.

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.

Основными причинами, выводящими применение технических средств на главенствующие позиции среди мер обеспечения безопасности, являются:

- неподверженность (в отличие от людей) усталости, невнимательности, болезням, сиюминутным чувствам, погодным условиям;

- неподкупность, невозможность обмана, шантажа и запугивания;
- мгновенность реакции, точность выполнения заложенных функций.

В современных условиях постоянного роста преступности и осложнения криминогенной обстановки вопрос обеспечения безопасности любого объекта выходит на одно из первых мест. Преступный мир проявляет интерес не только к банкам, хранилищам ценностей, складам, но не оставляет без внимания и гостиницы как мелкие, так, в особенности, высококлассные гостиничные комплексы. Только создание эффективной, надежной и всесторонней системы безопасности позволит гостинице иметь имидж мирного доброжелательного дома, гарантирующего всем гостям спокойствие и уверенность в своей безопасности [15].

Гостиницы, как объекты внедрения комплексных систем безопасности, имеют некоторые принципиальные отличия от промышленных или военных (режимных) объектов. Основными из них являются:

- гостиница заинтересована в создании имиджа открытого дома с обеспечением режима наибольшего благоприятствования для максимального числа гостей, поэтому любые устройства безопасности не должны иметь устрашающего вида, но в то же время внушать гостю чувство личной безопасности и комфорта;

- гостиницы, как правило, находятся в городской черте, в среде активного движения транспорта и пешеходов;

- система прохода в гостиницу и в номера должна быть предельно простой и не создавать для гостя больших затруднений.

Специфика обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе очень важна. Как правило, гостиница представляет собой отдельное многоэтажное строение с одним парадным входом и несколькими служебными. Кроме жилых номеров, в здании часто размещаются ресторан и бар, игровые залы и салоны красоты, иногда казино. Обычно несколько этажей отводятся для деловых целей: там размещаются администрация гостиницы, частные офисы, конференц-залы и залы для совещаний. На остальных этажах расположены

жилые номера. Таким образом, основная сложность при разработке системы безопасности гостиницы связана с хаотичными перемещениями большого количества посетителей.

При этом необходимо соблюдать главное условие. Принятый комплекс мер должен не только обеспечить клиентам гостиницы и ее сотрудникам защиту от возможных чрезвычайных происшествий, но и позволить им чувствовать себя уверенно, спокойно. Ежегодно более четырех миллиардов жителей нашей планеты путешествуют как внутри своих стран, так и за пределами страны проживания и естественно, нуждаются в ночлеге и требуют более высокого уровня безопасности, чем раньше, в связи с частыми террористическими актами на разных континентах. Важно, чтобы гостиничные предприятия приняли меры по безопасности до того, как это может произойти.

Создание комплекса безопасности гостиничного хозяйства - один из тех случаев, когда система контроля доступа, охранно-пожарная сигнализация и система видеонаблюдения служат не только для охраны помещений, но и для контроля за постояльцами, посетителями и персоналом. Разумеется, и подходы к ее построению во многом отличаются от других объектов.

Опасности физического и социального характера должны приниматься в расчет субъектами индустрии туризма, которым следует минимизировать и предотвращать разнообразные угрозы безопасности туристской деятельности. Обеспечение безопасности предусматривает целый комплекс мероприятий в рамках национального законодательства, гарантирующих безопасность перемещения туристов по территории государства, их пребывания, сохранность здоровья, жизни и имущества. К основным объектам безопасности относятся: личность - её права и свободы, общество - его материальные и духовные ценности и государство - его конституционный строй, суверенитет и территориальная целостность как основа обеспечения безопасности личности и общества.

Государство обеспечивает правовую и социальную защиту гражданам, общественным и иным организациям и объединениям, оказывающим содействие в обеспечении безопасности в соответствии с законом.

Под угрозой безопасности понимается совокупность условий и факторов, создающих опасность жизненно важным интересам личности, общества, государства, реальную и потенциальную угрозу. Источники опасности внешние или внутренние определяют содержание деятельности по обеспечению внутренней и внешней безопасности.

Обеспечение безопасности достигается проведением единой государственной политики, системой мер экономического, политического, организационного и иного характера, адекватных угрозам жизненно важным интересам личности, общества, государства.

Обеспечение безопасности личности, общества и государства осуществляется на основе разграничения полномочий органов законодательной, исполнительной и судебной властей в данной сфере.

Вопрос обеспечения безопасности в туризме освещен в Федеральном законе от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах, туристской деятельности в Российской Федерации» [3].

Основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

- обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;
- охрана окружающей природной среды;
- создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов;
- развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, создание новых рабочих мест, увеличение доходов государства и граждан Российской Федерации, развитие международных контактов, сохранение объектов туристского показа, рациональное использование природного и культурного наследия.

Приоритетными направлениями государственного регулирования туристской деятельности являются поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального и самодеятельного туризма.

В целях защиты прав и интересов туристов осуществляются лицензирование, стандартизация туроператорской и турагентской деятельности, а также объектов туристской индустрии, сертификация туристского продукта.

Гостиница относится к предприятиям, оказывающим туристические услуги населению и руководствуется Межгосударственный стандарт ГОСТ 32611-2014 "Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов" (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 г. N 228-ст) [5].

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

Гостиничное предприятие, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя, а также несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя [1, 2].

По отношению к гостиничному комплексу понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но, еще в большей степени, создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, аварийных ситуаций, необоснованного вмешательства в личную и деловую жизнь гостей, злоупотреблений персонала, других факторов дискомфорта. Кроме того, оптимальное решение в сфере безопасности должно способствовать совершенствованию технологии гостиничного обслуживания.

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

Только тесное взаимодействие специалистов и техники способно обеспечить оперативное реагирование на тревожную ситуацию и комплексно разрешить возникающие проблемы.

Среди приоритетных направлений обеспечения безопасности современной гостиницы следует назвать контроль доступа на объект, комплекс мер по противопожарной защите, охранную сигнализацию и видео наблюдение.

Прежде всего, устанавливаемый комплекс средств и систем защиты должен соответствовать возможной угрозе. Невозможно исключить все возможности нанесения ущерба, хотя бы по финансовым соображениям.

Используемая аппаратура не должна создавать дополнительных препятствий и больших затруднений нормальной работе гостиницы: ни обслуживающему персоналу, ни гостям. Излишняя секретность, жесткий режим, постоянная демонстрация охраны и подозрительности может отпугнуть клиентов и лишить отель имиджа «открытого дома».

Система должна быть сбалансированной, т.е. средства защиты должны распределяться по возможности равномерно в соответствии с важностью защищаемых зон.

Все применяемые меры и средства не должны создавать дополнительную опасность для здоровья и жизни гостей и сотрудников гостиницы. Это касается в первую очередь обеспечения экстренной эвакуации при чрезвычайных обстоятельствах.

Обеспечение безопасности гостиницы осуществляется на основании следующих принципов:

- личная ответственность клиента за свою безопасность;

- ответственность администрации гостиницы за личную безопасность клиента и его имущество;

- ответственность администрации гостиницы за обеспечение безопасности служащих и имущество.

Основным инструментом, обеспечивающим безопасность средств размещения, является план мероприятий по обеспечению защиты и безопасности клиентов, сотрудников и собственности предприятия.

Один из руководящих сотрудников, как правило, главный инженер, официально назначается ответственным за выполнение и обновление плана мероприятий по обеспечению безопасности и его соответствием текущим требованиям данного предприятия размещения. Наиболее часто встречающиеся проблемы в гостиницах - мелкие кражи и низкий уровень санитарии, но важнейшим фактором, представляющим угрозу для жизни клиентов, остается пожар.

Традиционный метод усиления безопасности путем увеличения численности сотрудников не дает желаемого результата, как из-за экономических соображений, так и малой эффективности такого подхода. Человек, несущий службу, подвержен утомляемости, невнимательности, не исключен сговор с преступниками, шантаж, запугивание. Единственное, по нашему мнению, правильное решение вопроса безопасности использование системного, комплексного подхода, сочетающего в себе методы организационного, технического и физического характера в их правильном сочетании и разумном определении доли каждой составляющей [37].

К организационным мерам относятся:

- специально разработанные системы регламентации поведения обслуживающего персонала и сотрудников, отвечающих за безопасность;
- проведение мер по специальной подготовке персонала службы безопасности;
- технология гостиничного обслуживания;

- принципы организации порядка доступа и охраны различных категорий гостиничных номеров и служебных помещений;

- регламентация действий сотрудников в экстремальных ситуациях.

Необходимо особо отметить, что большую опасность для гостиницы представляет возможность пожара, случайного или умышленного поджога, что также требует разработки и внедрения адекватных организационно - технических мер противодействия и является одной из важнейших составляющих комплексной системы безопасности.

Очевидно, что переход к новой, современной концепции безопасности, предусматривающей применение сложной специальной техники, требует пересмотра тактических аспектов в работе различных служб гостиницы.

Необходимо реализовать следующие организационные меры:

- разработать детальные инструкции по действиям во всех возможных нештатных ситуациях и довести их до каждого сотрудника;

- составить краткие, красочные, высокоинформативные и интуитивно понятные инструкции по пользованию аппаратурой безопасности для гостей, в которые должны быть внесены краткие правила поведения в экстремальной ситуации;

- регулярно проводить занятия по повышению квалификации персонала службы безопасности, физической и боевой подготовке;

- провести обучение всего персонала гостиницы правилам пользования аппаратурой комплекса безопасности;

- организовать для персонала периодическую (не менее одного раза в год) проверку знаний в области безопасности, проводить дополнительное обучение по мере смены кадров и модернизации комплекса;

- 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;

- прочие меры (разрабатываются индивидуально для каждого конкретного гостиничного комплекса) [24].

Среди мер по реализации концепции разработки тактико-организационных мер должно быть уделено особое внимание.

Таким образом, обеспечение безопасности гостиничного предприятия является важной составной частью гостиничного хозяйства.

1.2 Служба безопасности в гостиничном хозяйстве: задачи, функции, структура

Служба безопасности в гостиничном хозяйстве выполняет важную роль. В своей деятельности служба безопасности объекта (предприятия) руководствуется: Законодательством РФ; Официальными документами министерств и ведомств, касающихся вопросов деятельности объекта; Инструкцией по организации отдела режима и охраны; Инструкцией по организации допуска на объект; Инструкцией по соблюдению коммерческой тайны; Инструкцией по работе с клиентами; Инструкцией по организации хранения документов, содержащих конфиденциальную информацию; Инструкцией по обеспечению инженерно-технической защиты систем жизнеобеспечения объекта; Инструкцией по противопожарной безопасности; Иными документами, относящимися к сфере внешней или внутренней регламентации прочих аспектов, включенных в область ответственности объектовой службы безопасности.

Служба безопасности – одна из важнейших структурных единиц любого современного предприятия, отвечающая за обеспечение безопасности проведения производственных и прочих внутренних процессов от несанкционированных посягательств.

Цель создания службы безопасности – обеспечение для предприятия условий защищенности от криминальной конкуренции – деятельности социальных организаций или физических лиц, направленной на получение

односторонних преимуществ в бизнесе и основанной на нарушениях законодательства, деловой этики, наносящий экономический или иной ущерб цивилизованному бизнесу.

Служба безопасности в гостинице работает, как правило, по двум направлениям. Их можно условно обозначить как «безопасность гостей» и «безопасность имущества». Обеспечение безопасности гостей подразумевает под собой принятие мер по охране постояльцев, недопущению краж и предупреждению прочих насильственных действий по отношению к гостям отеля. Эти функции выполняются службой охраны отеля. Оптимальное число персонала в службе охраны отеля определяется исходя из трех факторов: статуса отеля, числа номеров и уровня общей криминализации страны (или местоположения) нахождения отеля. В среднем, на гостиницу 3* (которая имеет 3 звезды) с количеством 300 номеров, оптимально число сотрудников охраны – 80 человек. В штат службы безопасности включают не только охрану отеля, но также швейцаров или даже горничных.

В качестве руководителя службы охраны отеля предпочитают набирать сотрудников из числа граждан работавших в силовых структурах, например бывших военнослужащих или бывших работников охраны правопорядка, в связи с тем что данные категории лиц зачастую отличаются большим уровнем дисциплинированности, чем обычные работники. На рынке до сих пор наблюдается дефицит в опытных начальниках служб охраны, поэтому зачастую отели прибегают к услугам компаний по рекрутингу или «хедхантерских» агентств для того, чтобы заполучить к себе наиболее ценного сотрудника [47].

Непосредственная забота о безопасности клиентов – это не только охрана. Во многих отелях, особенно на летних курортах, нередки отравления и инфекции. Поэтому в структуре службы безопасности также обязательно должен присутствовать медицинский кабинет или медпункт.

Служба безопасности имущества в отелях – это, в первую очередь, отлаженная работа систем оповещения о пожарах, то есть пожарной

сигнализации. Пожарная сигнализация в отелях - это вотчина технических служб. В обязанности техников входит не только поддержание работоспособности системы и технический контроль, но и, нередко, выбор, и поиск нового оборудования. Многие отели зачастую не имеют собственной технической службы, а предпочитают нанимать организации со стороны. Ряд отелей заключает договора с муниципальными службами по чрезвычайным ситуациям.

Личная безопасность гостей и гарантированная сохранность их собственности – важный аспект в работе любой гостиницы. Служащие обязаны принимать все необходимые меры предосторожности, чтобы защитить гостей от грабежа, мошенничества, насилия и пр. Они несут ответственность за ущерб, нанесенный гостям за время их проживания в гостинице.

Служба безопасности гостиницы занимается следующими проблемами:

- разработкой процедур реагирования на чрезвычайные происшествия;
- повседневной безопасностью гостевых комнат;
- контролем ключей;
- предотвращением краж, контролем за замками;
- контролем доступа в здание гостиницы;
- системой охранной сигнализации;
- контролем территории;
- наружным освещением;
- системой наблюдения с помощью телемониторов.

Перечень основных задач, решаемых в рамках обеспечения безопасности объекта гостиничного хозяйства включает:

- обеспечение режима доступа в здании объекта (предприятия) и на его территорию, предотвращение несанкционированного проникновения в помещения и на территорию объекта (предприятия);
- контроль соблюдения клиентами процедуры доступа в помещение;

- обеспечение сохранности припаркованных транспортных средств гостей, сотрудников на оборудованных автостоянках, а также собственного объектового автопарка;

- определение зон риска (то есть зон, где вероятность негативных воздействий выше, а последствия этих воздействий более опасны) и разработка сценариев по работе в этих зонах;

- обеспечение безопасности передвижения материальных ценностей в пределах объектового здания и прилегающей территории, предупреждение выноса похищенного имущества объекта (предприятия) сотрудниками или клиентами из здания объекта;

- наблюдение за поведением клиентов, посетителей, персонала, могущим повлечь за собой хищения, с целью их предупреждения;

- контроль работы систем жизнеобеспечения объекта;

- предупреждение о возникновении очагов пожара;

- участие в тушении пожаров в пределах ранее отработанных сценариев;

- обеспечение общественного порядка;

- обеспечение личной безопасности клиентов и персонала объекта;

- обеспечение сохранности информации;

- предотвращение утечек информации;

- информационное обеспечение сделок с партнерами и поставщиками;

- контроль взаиморасчетов;

- проверка платежеспособности;

- анализ законодательной активности государства и местных органов власти;

- анализ отраслевой информации и участие в ее формировании;

- входной контроль продуктов [17].

Служба безопасности выполняет следующие общие функции.

1. Организует и обеспечивает пропускной режим в здания и помещения объекта, разрабатывает и осуществляет порядок несения охранной службы,

контролирует соблюдение требований режима сотрудниками, клиентами, партнерами и посетителями.

2. Руководит работами по проведению комплекса мероприятий по обеспечению личной и финансовой безопасности персонала, клиентов и обеспечению их правового и организационного регулирования.

3. Руководит работами по проведению комплекса мероприятий по обеспечению сохранности систем жизнеобеспечения объекта, а также по ликвидации финансовых угроз объекту со стороны внешних и внутренних участников рыночного процесса.

4. Участвует в разработке основополагающих документов с целью закрепления в них требований обеспечения безопасности и защиты коммерческой тайны, в частности Устава, Коллективного договора, Правил внутреннего трудового распорядка, Положений о подразделениях, также трудовых договоров, соглашений, подрядов, Должностных инструкций и обязанностей руководящего звена и рядовых специалистов.

5. Разрабатывает и осуществляет совместно с другими подразделениями объекта мероприятия по обеспечению предупреждения возникновения или ликвидации возникших ранее угроз физического, финансового и информационного планов при всех видах объектовых работ.

6. Организует и контролирует выполнение требований внутренних инструкций по безопасности, организует обучение и тренинг персонала объекта, изучает все стороны деятельности объекта (коммерческую, финансовую и др.) для выявления и предупреждения всевозможных видов угроз безопасности объекта и его клиентом.

7. Ведет учет и анализ нарушений режима безопасности, накапливает и анализирует данные о злоумышленных устремлениях конкурентов, о деятельности персонала объекта, его клиентов и партнеров.

8. Организует и проводит служебные расследования по фактам краж, разглашения сведений, утрат документов и других нарушений безопасности на объекте, разрабатывает, ведет, обновляет и пополняет перечень

внутренних нормативных актов, регламентирующих порядок обеспечения безопасности и защиты информации.

9. Обеспечивает строгое выполнение требований нормативных документов, по обеспечению безопасности и защиты коммерческой тайны.

10. Осуществляет руководство службами и подразделениями безопасности всего объекта.

11. Организует и регулярно проводит учебу сотрудников объекта и службы безопасности по всем направлениям деятельности, добиваясь, чтобы к этим вопросам был выработан глубоко осознанный подход всего персонала объекта, ведет учет сейфов, металлических шкафов, специальных хранилищ и других помещений, в которых разрешено постоянное или временное хранение ценностей и конфиденциальных документов объекта.

12. Контролирует работу инженерно-технических средств, призванных обеспечивать решение вопросов безопасности, поддерживает контакты с правоохранительными органами и службами безопасности других объектов в интересах изучения криминогенной обстановки, отвечает за противопожарную безопасность объекта, контролируя состояние соответствующего оборудования, обучение персонала и взаимодействие с официальными органами Госпожнадзора [33].

Служба безопасности является самостоятельной организационной единицей, подчиняющейся непосредственно руководителю предприятия гостеприимства.

Возглавляет службу безопасности начальник службы в должности заместителя руководителя предприятия по безопасности.

Организационно служба безопасности состоит из следующих структурных единиц:

- отдела режима и охраны, в составе сектора режима и сектора охраны;
- специального отдела в составе сектора обработки секретных документов и сектора обработки документов с грифом «Коммерческая тайна»;

- инженерно-технической группы;
- группы безопасности внешней деятельности.

Права и обязанности сотрудников службы безопасности. Сотрудники подразделений службы безопасности в целях обеспечения защиты сведений, составляющих коммерческую тайну, имеют право:

- требовать от всех сотрудников предприятия, партнеров, клиентов строгого и неукоснительного выполнения требований нормативных документов или договорных обязательств по защите коммерческой тайны;
- вносить предложения по совершенствованию правовых, организационных и инженерно-технических мероприятий по защите коммерческой тайны.

Сотрудники службы безопасности обязаны:

- осуществлять контроль над соблюдением «инструкции по защите коммерческой тайны»;
- докладывать руководству о фактах нарушения требований нормативных документов по защите коммерческой тайны и других действий, могущих привести к утечке конфиденциальной информации или утрате документов или изделий;
- не допускать неправомерного ознакомления с документами и материалами с грифом «коммерческая тайна» посторонних лиц.

В качестве руководителя службы охраны отеля предпочитают набирать сотрудников из числа бывших военнослужащих или бывших работников охраны правопорядка. На рынке до сих пор наблюдается дефицит в опытных начальниках служб секьюрити, поэтому зачастую отели прибегают к услугам «хед-хантерских» агентств для того, чтобы заполучить к себе ценного сотрудника.

В обязанности секьюрити 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 урегулировании эксцессов,

связанных с неуравновешенными клиентами. Большинство крупных современных отелей сегодня оснащены современными системами видеонаблюдения, а их номера открываются при помощи специального электронного ключа, что значительно снижает криминальный риск в отеле. Сейфы в отелях и сейфы в номерах отелей также относятся к структуре безопасности клиентов [21].

Сотрудники службы безопасности несут ответственность за личное нарушение безопасности коммерческой тайны и за не использование своих прав при выполнении функциональных обязанностей по защите конфиденциальных сведений сотрудниками предприятия.

Состав и функции подразделений службы безопасности определяются положениями, вырабатываемыми самим предприятием гостеприимства.

Таким образом, системой обеспечения безопасности в гостиничном хозяйстве занимается служба безопасности.

1.3 Инновации в обеспечении безопасности предприятий гостиничного хозяйства

Современная гостиница, это объект, где обеспечение безопасности играет ключевую роль. Как правило, это здание с большим количеством комнат и длинных коридоров, оживленное и днем и ночью фойе и приемная, увеселительные учреждения на первом этаже. Ежедневно приезжают гости из различных городов и стран, останавливаются работники самых различных фирм из разных городов во время рабочих командировок. У всех имеются с собой вещи, ценные предметы и, конечно же, денежные средства.

Все эти обстоятельства притягивают большое мошенников и воров, желающих поживиться чужим имуществом, и просто преступников, для которых гостиница является местом, где можно затеряться среди большого числа людей. Конечно, в гостиницах имеется служба безопасности, но одного лишь профессионализма ее работников уже недостаточно для того, чтобы

держат ситуацию под контролем - и здесь на помощь приходят инновационные технические средства.

Основные задачи, которые помогают решить эти средства, состоят:

- в обеспечении сохранности имущества постояльцев;
- в обеспечении безопасности проживания постояльцев;
- в охране общественного порядка;
- в контроле работы обслуживающего персонала гостиницы.

Большое значение в решении вышеперечисленных задач имеют системы видео наблюдения. Система телевизионного наблюдения предназначена для обеспечения визуального контроля за обстановкой на объекте, анализ нештатных ситуаций, верификация (проверка истинности) поступающих сигналов тревоги, помощь в принятии оперативных решений, протоколирование визуальной информации [41].

Следует отметить, что во всех современных концепциях безопасности общепризнанным считается положение о высокой эффективности применения систем телевизионного наблюдения. Поэтому практически все комплексы технических средств безопасности крупных объектов, установленные в последние годы, 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.

В данных системах видеоинформация собирается телевизионными камерами. Применительно к оснащению гостиничного комплекса рекомендуются 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). Возможно, использование их, если происходит аренда конференц-зала.

При выборе типа установки следует учитывать два обстоятельства: открыто установленная камера, с одной стороны, "отпугивает" потенциального преступника, с другой стороны, создает определенный моральный дискомфорт для клиентов (не стоит размещать камеры, например в таком месте как сауна).

Видеоинформация от камер поступает в центральную пультовую, где с помощью разного рода видео коммуникационных устройств осуществляется обработка видеосигналов (наложение даты, времени, имени или номера камеры, совмещение изображений и т. д.), вывод видеоинформации на мониторы, запись на видео регистрирующие устройства, распределение информации между постами (пультовыми), взаимодействие с прочими системами комплекса безопасности [29].

Современные технологии позволяют решать самые разнообразные, в том числе и деликатные вопросы. Например, большие убытки гостиничная индустрия несет из-за мелких хищений постояльцев, в частности расхищения мини-баров. Находчивые постояльцы попросту наполняют бутылки водопроводной водой вместо выпитой водки или минералки.

В Норвегии решили покончить с этой проблемой раз и навсегда, за счет применения электронных технологий. Был сконструирован специальный бар, который запирается на замок, почти как сейф. Если постоялец хочет чего-нибудь выпить, он набирает код, и стоимость напитка автоматически включается в его счет. Изобретатели уже завалены заказами на изготовление чудо – баров видимо, не только в Норвегии постояльцы отелей экономят на спиртном.

Еще одним эффективным средством является внутри номерные электронные сейфы. В большинстве гостиниц мира гости обязаны сдавать на хранение ценные бумаги, вещи, деньги. Если раньше это вызывало недовольство гостей, так как сейфы для хранения находились в службе

приема и размещения, гость тратил время на спуск с этажа и подъем, то в настоящее время все двадцать четыре часа в сутки гость может воспользоваться такой услугой.

Очень жаль, что такая инновационная услуга существует в гостиничных предприятиях категории четыре и пять звезд. Гости были бы очень рады, если такую услугу будут предлагать все гостиничные предприятия независимо от звездности.

Установка системы электронных замков еще одно из самых эффективных профилактических средств повышения безопасности. По некоторым оценкам, внедрение системы электронных замков позволяет снизить уровень краж на 95%. Практически невозможна подделка конкретного ключа, а также можно определить, какими карточками был открыт номер, в какое время и кто их выдал.

Вопросы оборудования гостиничных предприятий электронными системами безопасности особо важны для небольших гостиниц, где ограничено количество персонала. Назначение данных систем состоит в обеспечении беспрепятственного санкционированного доступа в помещения и блокирование несанкционированного доступа, организации режима доступа (по временному расписанию, по иерархии, в зависимости от оплаченных клиентом услуг и тому подобное), учета рабочего времени сотрудников, документирование информации.

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

Преимущества данной системы состоят в относительной дешевизне, простоте использования для клиента, надежности [32].

Недостатки: отсутствие возможности централизованного получения информации в режиме online, сложности при необходимости перепрограммировать замок или считать накопившийся протокол событий.

В настоящее время в Российской Федерации возрастает число гостиниц и иных средств размещения, предлагающих комфортное проживание, широкий спектр услуг, основанных на принципах клиентоориентированности, лояльности гостей к данным предприятиям. Но, проживая в гостинице, размещаясь в уютном номере, пользуясь разнообразными услугами, гость может и не задумываться о собственной безопасности – безопасности жизни, здоровья, имущества.

Безопасность гостей, персонала, а также защита информации – одна из важнейших проблем, которую должно обеспечить само предприятие. О безопасности в гостинице заботятся двадцать четыре часа в сутки, и насколько эффективны современные методы, зависит напрямую от технического обеспечения безопасности.

Немногие гостиничные предприятия применяют последние технические инновации в своей деятельности, но независимо от давности их постройки любое предприятие может найти возможность использовать инновационные технологии. Главное – всерьез задуматься о том, что нужно гостю и что работает на положительный имидж.

Для определения качества услуги средства размещения существует важный аспект, такой как система безопасности предприятия.

Для потребителя услуг средств размещения безопасность заключается в отсутствии недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью, имуществу в результате пользования услугами [19].

В силу потенциальной опасности услуг средств размещения на государственном уровне установлены и закреплены нормативные требования обеспечения безопасности предоставляемых услуг.

Сегодня на строительном рынке используются минеральные строительные материалы, занимающие первое место с точки зрения пожарной безопасности и экологической чистоты. Рассмотрим некоторые из них.

Стекломагнезит. Данный материал относится к классу негорючих материалов, не содержит асбеста, фенолов, смол, адгезивов и прочих вредных веществ, поэтому его с уверенностью называют экологически чистым, и обладает следующим полезным свойством – низкой теплопроводностью.

В качестве доказательства этого утверждения приведем следующий факт: лист материала толщиной всего 10 мм, нагреваемый газовой горелкой с температурой свыше 1000 градусов в течение нескольких минут, не проводит тепло и даже не оказывает негативного влияния на руку человека.

Отмечаем и важное технологичное свойство стекломагнезитовых листов – это возможность использования на их поверхности любых отделочных материалов без дополнительной обработки. Именно поэтому стекломагнезитовый лист является одним из самых перспективных строительных материалов XXI века.

А стекломагнезитовые панели, облицованные декоративной, термореактивной плёнкой, рекомендованы для внутренней отделки помещений предприятий торговли, общественного питания, различных средств размещения и других предприятиях индустрии гостеприимства.

Ярким доказательством востребованности стекломагнезита служит то, что 80% сооружений летней олимпиады в Пекине (Китай) в 2008 году, включая средства размещения, было построено с его использованием.

До последнего времени производителем и поставщиком данного материала являлся Китай, и в Российской Федерации он не находил широкого применения, однако в 2010 году началось производство стекломагнезитового листа на российском сырье.

Следующим инновационным отделочным материалом следует считать негорючие обои. Негорючие обои представляют собой стекловолокнистый тканый материал, изготовленный из чистого природного сырья: кварцевого песка, соды, доломита и извести.

Этот негорючий материал предназначен для внутренней отделки всех типов помещений, удобен в работе, не абсорбирует пены, обои можно мыть, на них не остается следов деформаций, вызванных ударами и прикосновениями.

Для повышения огнестойкости покрытий и различных материалов используют такие вещества, как огнезащитная краска – смесь пигмента, связующего и наполнителя и антипирены.

Огнезащитная краска способна к самопроизвольному затвердению с образованием пленки. Эта пленка осуществляет не только огнезащитные функции, но и декоративные. Негорючие краски чаще всего готовятся с использованием калиевого жидкого (силикатного) стекла $K_2O \cdot nSiO_2$.

Применение антипирентов базируется на плавлении легкоплавких веществ, вводимых в состав материала при воздействии открытого огня или высокой температуры (например, солей борной кислоты – буры, $Na_2B_4O_7$, солей фосфорной и кремниевой кислот: диаммоний фосфат, аммофос, серноокислый аммат), или на разложении при нагревании веществ, выделяющих газы, не поддерживающие горение (например, аммиак, сернистый газ).

Негорючие ткани – современный способ повысить уровень пожарной безопасности в гостиницах.

Совсем недавно эта продукция была исключительно импортной, но в настоящее время текстильные предприятия России выпускают собственную продукцию, качество которой подтверждено сертификатами гигиенического и пожарного соответствия [42].

Негорючая ткань – ткань, полученная за счет применения в ее структуре негорючих модифицированных синтетических волокон. Например, в молекулярную структуру волокна полиэфир введены фосфоорганические соединения, в результате чего, по сравнению с обычными тканями, были получены следующие преимущества:

- негорючие ткани загораются с трудом, тлеют и вовсе останавливают пламя;
- образование газообразных продуктов горения в случае пожара незначительно;
- материал сохраняет свои пожаробезопасные свойства в процессе многолетней эксплуатации, несмотря на многократные стирки, чистки;
- материал обладает отличной светостойкостью (практически не выгорает), гипоаллергенен и гигиеничен.

Ассортимент таких тканей вышел далеко за пределы грубых, жестких, очень плотных термостойких тканей прошлого: воздушные вуали, портьерные и мебельные, однотонные и с рисунком, одним словом – на любой вкус. Эффективность трудновоспламеняемых материалов и их преимущества перед традиционными материалами были продемонстрированы на сравнительных испытаниях, длившихся 90 секунд.

Таким образом, инновационные технические средства по обеспечению безопасности в гостиничном хозяйстве способствуют более полной и всесторонней системе ее обеспечения. Основное место среди инновационных средств занимают системы видеонаблюдения. К другим средствам относятся внутри номерные сейфы для хранения, электронные замки, стекломagneзитовые панели, негорючие обои и ткани.

ГЛАВА 2 ОЦЕНКА СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ В ООО «ЦЕНТР ВИННОГО ТУРИЗМА АБРАУ-ДЮРСО» БУТИК-ОТЕЛЬ «ИМПЕРИАЛ»

2.1 Характеристика деятельности ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» Бутик-отель «Империял»

Бутик - отель «Империял» с изысканными номерами, отличным сервисом и роскошными видами на озеро с первых минут окружает атмосферой утонченного комфорта. Уникальный SPA-комплекс Champagne-spa, все ритуалы которого основаны на удивительных свойствах классического шампанского и винограда, позволяет забыть обо всем и окунуться в атмосферу блаженства, безмятежности и счастья. Интерьер отеля и все номера оформлены в романтическом стиле французского Прованса.

Во время пребывания в отеле можно посетить Champagne-spa, и насладиться полезными свойствами разнообразных терм со всего света. Для Вас: финская и травяная сауны, хамам, душ впечатлений, ледяной фонтан, дорожка Кнейппа, зона отдыха и открытый летний бассейн . Обещаем, Вы выйдете из этого «океана впечатлений» обновленными, помолодевшими и одухотворенными. Этот элегантный бутик-отель находится в красивейшем поселке Абрау-Дюрсо, в 100 метрах от озера Абрау и в шести км от галечных пляжей Черного моря. К услугам гостей бесплатный Wi-Fi, бассейн, детская игровая площадка и отдельный пляж. Номера Бутик – отеля «Империял» оформлены в индивидуальном стиле и располагают каменными стенами, люстрами, узорчатыми обоями и ваннами на ножках.

В светлой столовой с открытым камином сервируют завтрак «шведский стол». На завтрак Вас ждут в ресторане «Империял»: свежайшие кубанские и европейские продукты на шведском столе, домашний хлеб и выпечка, выбор горячих блюд и классическое шампанское. На территории

Абрау-Дюрсо гостям предлагается посетить ресторанный комплекс, состоящий из:

- «Гранд-кафе Абрау-Дюрсо»;
- «Кофейня Petit cafe»;
- «Фудкорт в Абрау-Дюрсо» и т.д.

Гости могут заняться рыбной ловлей, покататься на лодках, а также арендовать в отеле велосипед для посещения побережья Черного моря. В вашем распоряжении также терраса для загара у бассейна.

Бутик – отель «Имперал» находится в 24 км от железнодорожного вокзала Новороссийска и в 46 км от аэропорта Геленджика. В 500 метрах расположена автобусная остановка «Церковь». Гостям предоставляется бесплатная парковка на территории отеля.

Рассмотрим организационную структуру Бутик – отеля «Имперал» показанную на рисунке 1.

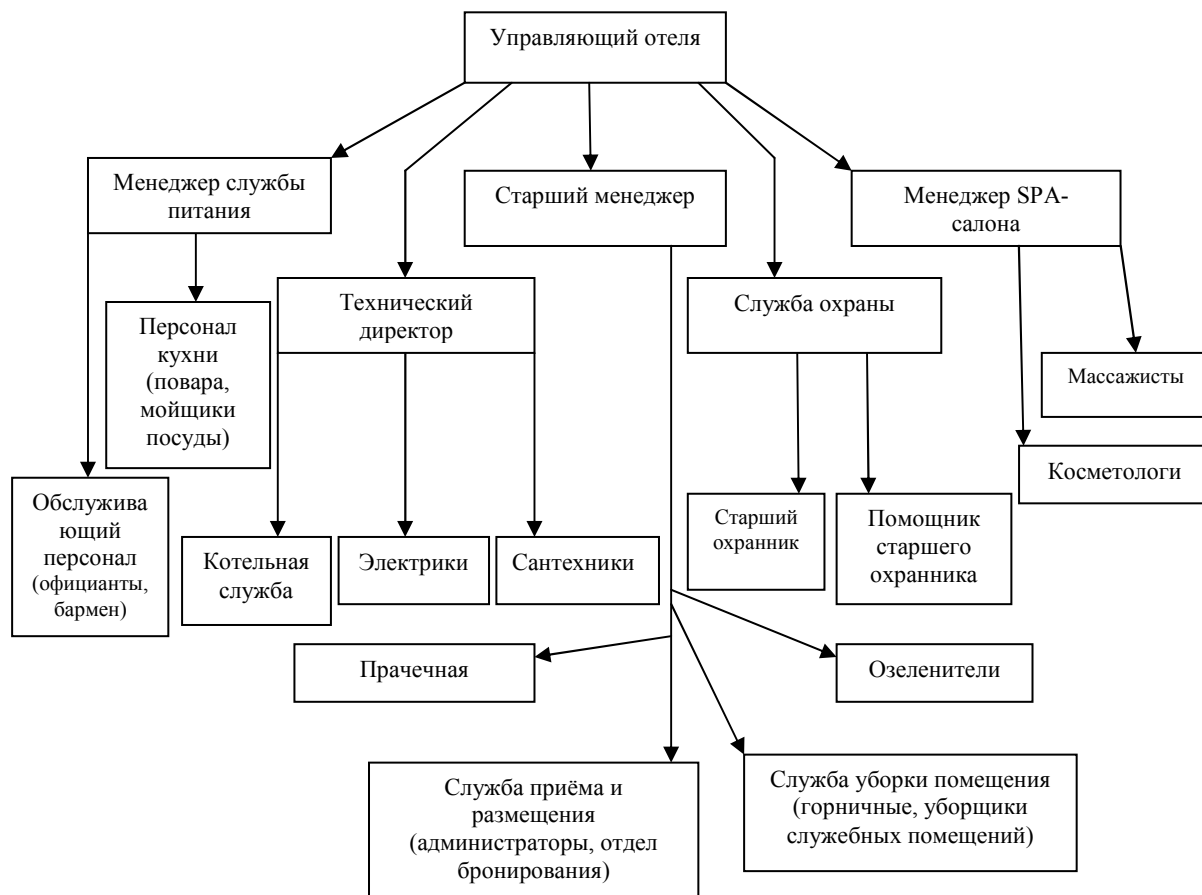


Рисунок 1 - Организационная структура управления Бутик - отель «Имперал»

Организационная структура Бутик – отеля «Империял» соответствует классификации 4 звезды состоит из управляющей службы и служб обслуживания, таких как:

- служба приема и размещения
- служба уборки помещений
- техническая служба
- служба охраны
- служба питания
- служба SPA – зоны
- служба прачечной

Номерной фонд представлен различными категориями номеров (таблица 1).

Таблица 1 – Номерной фонд Бутик – отеля «Империял»

Название	Характеристика	В номере
Стандарт	Однокомнатный номер площадью до 22м ² .	Восемь номеров «дабл» с одной двуспальной кроватью и 11 номеров «твин» с двумя 1,5-спальными кроватями Рабочий стол, шкаф, телевизор, мини-бар, сейф, телефон, сплит-система, фен, душ, набор косметики и гигиенических принадлежностей L'occitane, бесплатный wi-fi
Студия	Однокомнатные номера площадью до 30м ² , разделенные на две зоны: спальная зона и зона отдыха	Двуспальная кровать с балдахином или без, шкаф, трюмо или рабочий стол, журнальный столик, мягкая мебель, телевизор, мини-бар, сейф, телефон, сплит-система, фен, душ, набор косметики и гигиенических принадлежностей L'occitane, бесплатный wi-fi
Люкс	Двухкомнатный номер 32м ²	Двуспальная кровать с балдахином, мягкая мебель, рабочий стол, журнальный столик, телевизор, мини-бар, сейф, сплит-система, фен, набор косметики и гигиенических принадлежностей L'occitane, бесплатный wi-fi, ванная, балкон. Окна выходят на озеро
Люкс Империял	Двухкомнатный номер площадью 46 м ² .	Двуспальная кровать, мягкая мебель, рабочий стол, журнальный столик, напольное зеркало, мини-бар, сейф, фен телевизор, сплит-система, бесплатный wi-fi. Балкон, два санузла: ванная и душевая кабина, набор косметики и гигиенических принадлежностей L'occitane. Окна выходят на озеро

Продолжение таблицы 1

Люкс президентский Foliage	Двухкомнатный номер с балконом, общей площадью 65 м ² .	Два санузла: ванная и душевая. В гостиной – электрический камин с паровой имитацией. На потолке гостиной комнаты – ручная роспись. Выделена рабочая зона (рабочий стол), есть обеденный стол, зона отдыха. В спальне – большая двуспальная кровать. В каждой комнате телефон и телевизор. Номер оборудован мини-баром, феном, сейфом, сплит-системой. Бесплатный wi-fi. Набор косметики и гигиенических принадлежностей L'occitane
----------------------------	--	--

Бутик – отель «Империял» находится в курортной зоне, исходя из этого, основной спрос на услуги отеля приходится на летний период (рисунок 2).

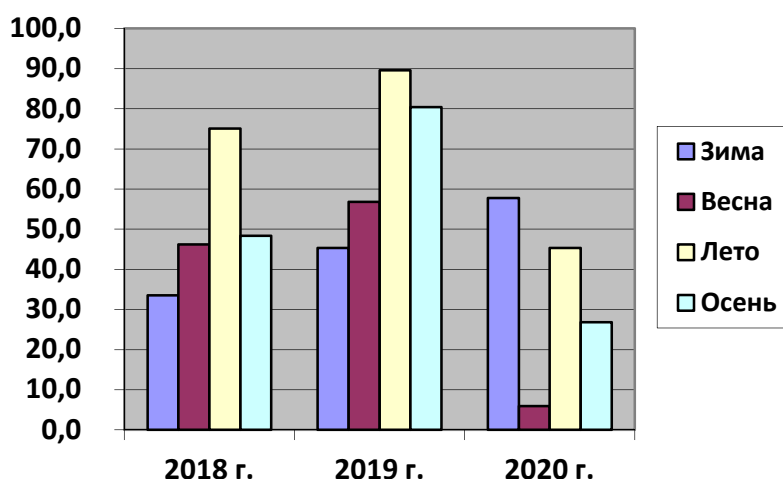


Рисунок 2 - Статистика загрузки Бутик-отеля «Империял» за 2018-2020 годы, %

Исходя из данных рисунка 2, можно сказать, что из-за ситуации с Covid - 19, продажи гостиничных услуг Бутик – отеля «Империял» за 2020 год значительно упали, что повлияло на прибыль.

Таким образом, ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» бутик-отель «Империял» находится в красивейшем поселке Абрау-Дюрсо, в 100 метрах от озера Абрау и в шести км от галечных пляжей Черного моря. Организационная структура управления – линейно-функциональная и соответствует классификации 4 звезды. Номерной фонд представлен пятью различными категориями номеров от однокомнатного

номера «Стандарт», площадью до 22 м² до двухкомнатного номера с балконом «Люкс президентский Foliage», площадью 65 м². Статистика загрузки номерного фонда в 2018 и 2019 годах имеет тенденции большей загрузки в летний и осенний периоды. На показателях 2020 года отразилась эпидемиологическая ситуация в стране.

2.2 Анализ организации системы безопасности проживания в Бутик – отеле «Империял»

Проанализируем организацию системы безопасности проживания в гостиничном хозяйстве

Статистика краж в Бутик – отель «Империял» за 2018 – 2020 годы представлена на рисунке 3.

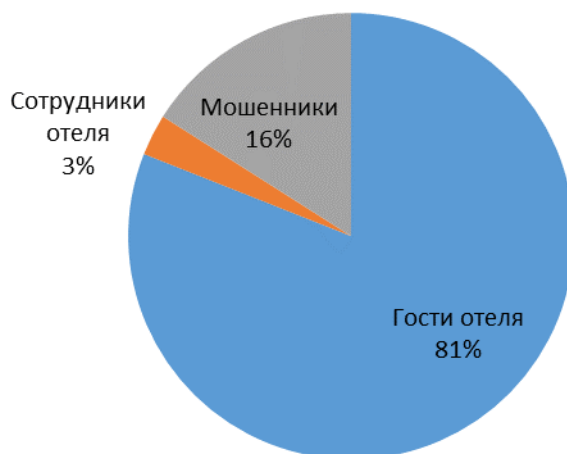


Рисунок 3 - Кражи в Бутик – отель «Империял»

Анализируя диаграмму, представленную на рисунке 3, выясняем, что чаще всего кражи происходят самими постояльцами отеля. 16 % краж в отеле было произведено мошенниками, то есть людьми, оказавшимися в отеле с целью кражи. Персонал также может обворовывать посетителей, но отметим, что доля краж 3% и сюда вошли те кражи о которых гости заявили (и

обвинили), но вина персонала не была доказана. Кроме того, сотрудники не редко крадут имущество отеля. Конечно, полностью убрать такое действие, как воровство невозможно. Но сделать так, чтобы его было как можно меньше вполне реально.

В свою очередь законопослушные сотрудники отеля при нахождении или в случае оставленных гостем личных вещей, возвращают их непосредственно хозяину или же они хранятся в специальной комнате.

Забывшие вещи хранятся 90 дней с момента их нахождения. А вещи стоимостью более 15 000 рублей хранятся в отеле 6 месяцев с момента их нахождения.

Исходя из опроса сотрудников Бутик – отеля «Империал», самыми популярными предметами воровства гостями отеля, стали полотенца (77,5%) и халаты (65,1%). Далее по популярности у гостей отелей следуют такие «сувениры», как вешалки (49,3%), ручки (39,1%), столовые приборы (33,6%) и косметика (32,8%). За имущество гостиниц в номерах отвечают горничные, но зачастую уследить за этим видом воровства бывает очень сложно.

Не редко, что посетители воруют у посетителей, предсказать такое воровство довольно трудно. Решить эту проблему помогут сейфы внутри номеров, электронные ключи и видеонаблюдение.

В процессе беседы с начальником службы безопасности по данному вопросу выявили, что около 70 % краж личного имущества гостей отмечается в дневное время (с 10.00 до 18.00). Отметим, что в это время доступ в номер ограничен дверным замком. Причем в 60 % случаев гость не закрывает (не убеждается, что закрыл) дверь. Около 40 % случаев приходится на инсценировку кражи, когда гость заявляет про кражу и попросит денежную компенсацию у администрации гостиницы.

В случае мелких краж со стороны персонала, администрация гостиниц сама провести расследование по факту обращения гостей, и чтобы не портить репутацию, возвращает пострадавшим украденное имущество и

компенсирует моральный ущерб. Как отмечалось ранее такие кражи не значительны и не доказаны.

Но не малая доля преступлений в отеле совершается преступниками-рецидивистами (мошенниками). В эту группу входят и карманники, и воры, специализировавшиеся ранее на квартирных кражах, решившие, что отель - более прибыльное место.

На основании вышеизложенного можем сделать вывод, что служба безопасности Бутик – отеля «Империял» работает по двум направлениям, представленным на рисунке 4.

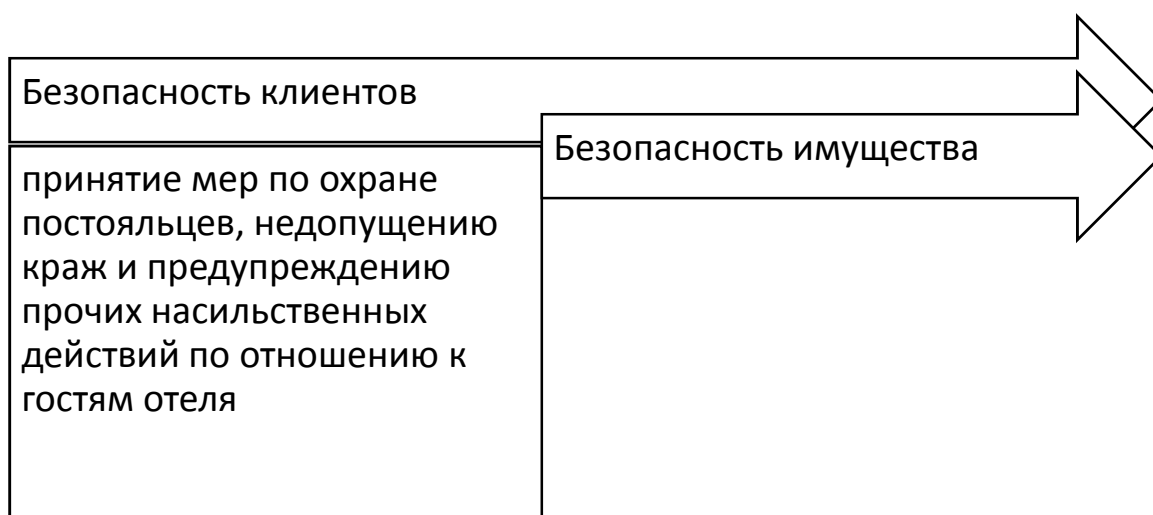


Рисунок 4 – Направления работы службы безопасности
Бутик – отеля «Империял»

Кроме того, в функционал деятельности службы безопасности Бутик - отеля «Империял» состоит из четырёх человек, по двое в каждой смене. В обязанности службы безопасности в Бутик – отеле «Империял» входит наблюдение за порядком в холле отеля и других помещениях, а также реагирование на сообщения от постояльцев по поводу всевозможных инцидентов.

Кроме того, в функционал деятельности службы безопасности Бутик - отеля «Империял» входит предупреждение и урегулирование вопросов, связанных с нестандартными ситуациями с гостями.

Оценка номерного фонда (таблица 1) показывает, что в каждом номере отеля есть сейф.

В Абрау-Дюрсо имеется группа быстрого реагирования (ГБР)

Группа быстрого реагирования - это оперативное, силовое подразделение, сотрудники которого отправляются на охраняемый объект по первому сигналу об опасности 24/7/365.

Так же на всей территории Бутик – отеля «Империял» ведется видеонаблюдение, кроме гостиничных номеров и некоторых служебных помещений, таких как прачечная, комнаты для персонала, санузел общего использования. В служебном помещении охраны находятся мониторы, через которые происходит непосредственное наблюдение.

На территории прилегающей к отелю находится 10 камер видеонаблюдения, которые следят за парковочными местами отеля, служебным и главным входами и непосредственно за территорией. В самом отеле находится по 2-3 камеры на коридор, в итоге на один этаж, получается, по 5-6 камер.

Так же камеры находятся в зоне приёма и размещения (Reception), 1 камера в холе.

В службах дополнительных услуг, таких как, SPA - салон, ресторан, конференц - зал, так же находится 2-4 камеры в главных залах.

Основными функциями видеонаблюдения в бутик – отеля «Империял» является:

- обеспечение сохранности вещей и денег;
- гарантия безопасного нахождения;
- охрана общественного правопорядка;
- контроль за работой персонала гостиницы.

Таким образом, можно сделать вывод, что система видеонаблюдения установлена во всех местах, требующие контроля:

1. Коридоры - контролировать вход в номера, в случае кражи - увидеть преступника. Видеонаблюдение установлено на две стороны — через каждые 10 метров у лифтов и лестничного пролета, скорость записи находится в пределах 2-4 кадров в секунду.

2. Главный вход - камеры день/ночь с высоким разрешением съемки и скоростью 25 кадров в секунду.

3. Первый этаж - установлено видеонаблюдение с использованием камер с высоким разрешением и телеметрией. Помимо этого, осуществляется постоянный контроль и ведется непрерывная запись онлайн.

4. Лестница - как правило, это - пути отхода правонарушителей, потому они оборудованы камерами видеонаблюдения, включающиеся при срабатывании датчика движения, и ведущие запись со скоростью 5-6 кадров в секунду.

В номерах, установка системы видеонаблюдения запрещена.

Помимо этого, в Бутик - отеле «Империял» установлена специализированная система контроля доступа в номера, что позволяет фиксировать точное время открывания и закрывания двери. Установка оповещения звуком на включение датчиков движения позволяет оперативно регистрировать передвижение людей.

Пожарная безопасность в ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» Бутик - отель «Империял» - это комплекс проектных решений, мероприятий, документов и технических средств. Они должны предотвратить пожар или минимизировать его последствия, обеспечить защиту гостей и персонала отеля. Для обеспечения пожарной безопасности соблюдаются требования законов, технических регламентов, СП и ГОСТ, приказов МЧС. Специалисты пожарнадзора регулярно проверяют соответствие в ходе деятельности по приему и обслуживанию постояльцев.

В Бутик - отель «Империял» имеются следующие противопожарные системы, представленные на рисунке 5.

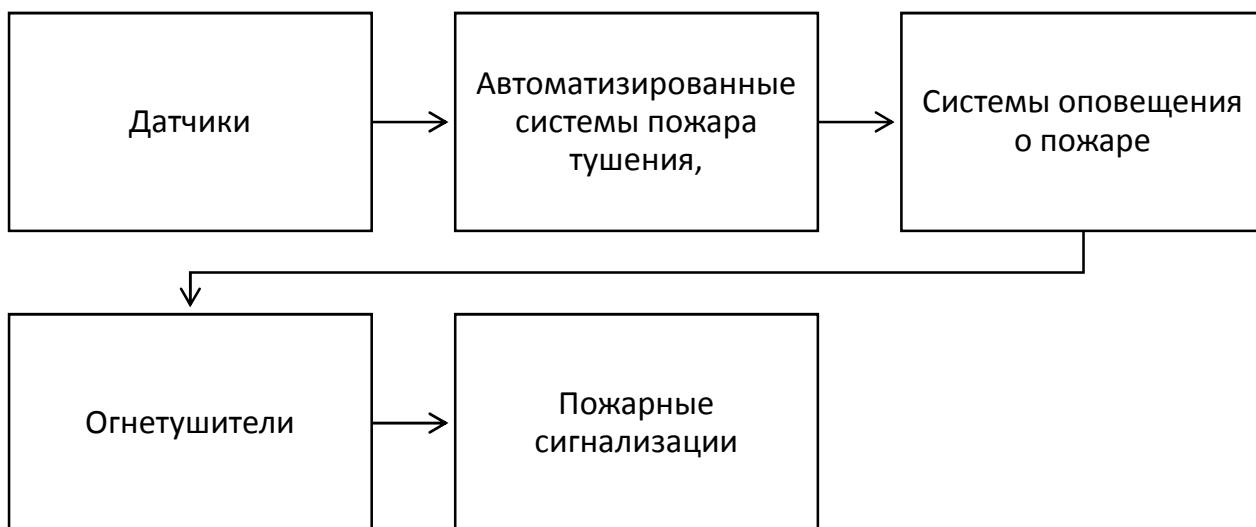


Рисунок 5 – Системы пожарной безопасности в Бутик - отеле «Империял»

Каждый сотрудник при трудоустройстве в Бутик – отель «Империял» проходит инструктаж по технике безопасности, о чем свидетельствует соответствующая запись в журнале по технике безопасности.

Требования системы безопасности соответствуют нормативным документам и сводятся к следующему:

- при заселении в гостиницу сотрудник должен ознакомить клиента с правилами. После этого клиент подписывается под тем, что ознакомился с правилами и взял на себя обязательства их выполнять.

- в каждом помещении должен быть наглядно представлен план эвакуации на случай возникновения внештатных ситуаций, подвергающих риску нормальную жизнедеятельность людей.

- курить разрешается только в специально отведённых местах.

- если возникло возгорание или задымленность, постояльцы обязаны оповестить об этом работников гостиницы и действовать в соответствии с их указаниями.

- эвакуация будет происходить по инструкции, с которой постоялец имеет право ознакомиться в любое удобное время.

Немаловажное значение имеет система безопасности эвакуационных путей и выходов (рисунок 6).

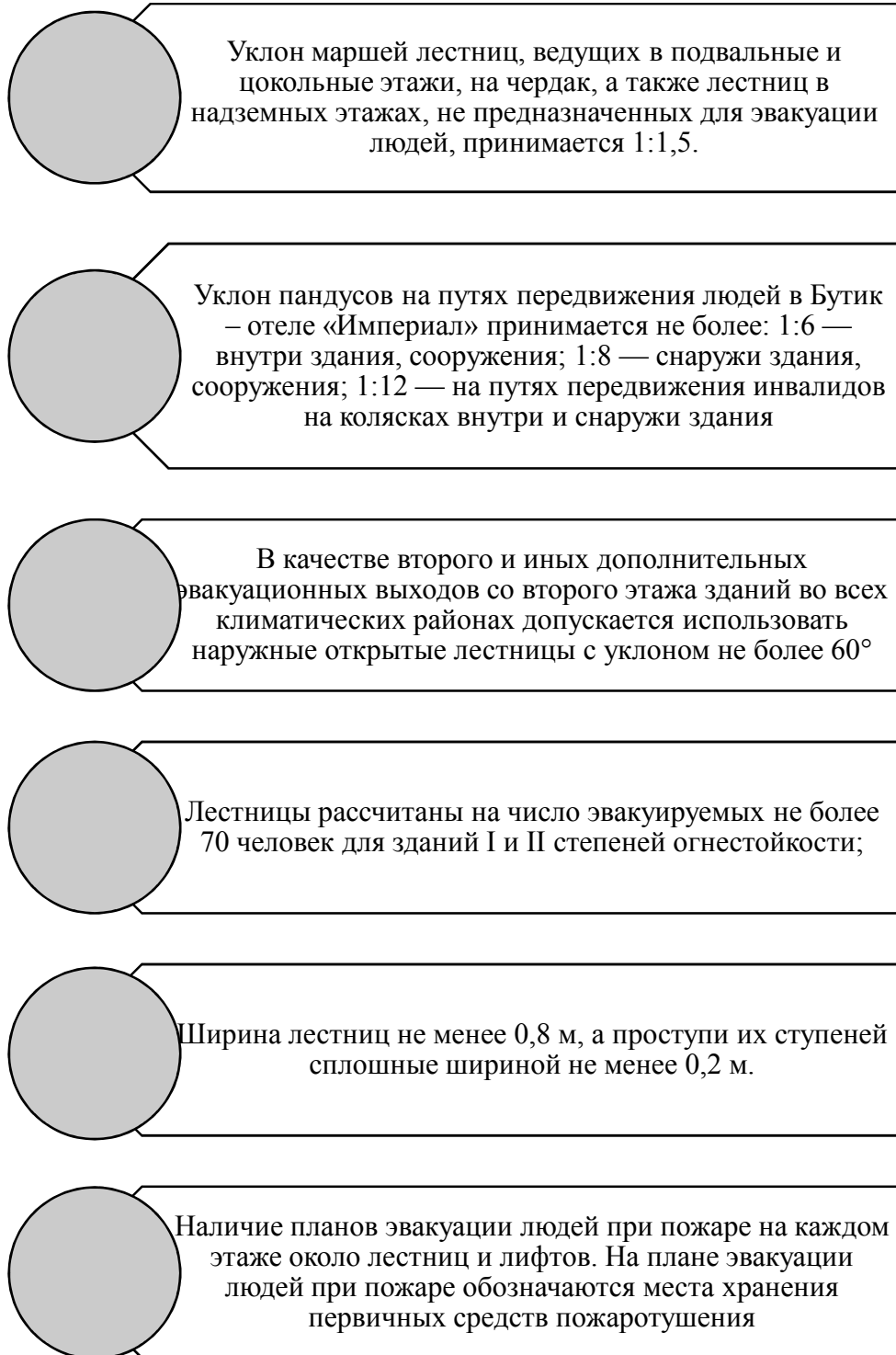


Рисунок 6 - Система безопасности эвакуационных путей и выходов в Бутик - отеле «Империял»

Система пожаротушения представлена не только датчиками, но и средствами борьбы с огнем представлена на рисунке 7.

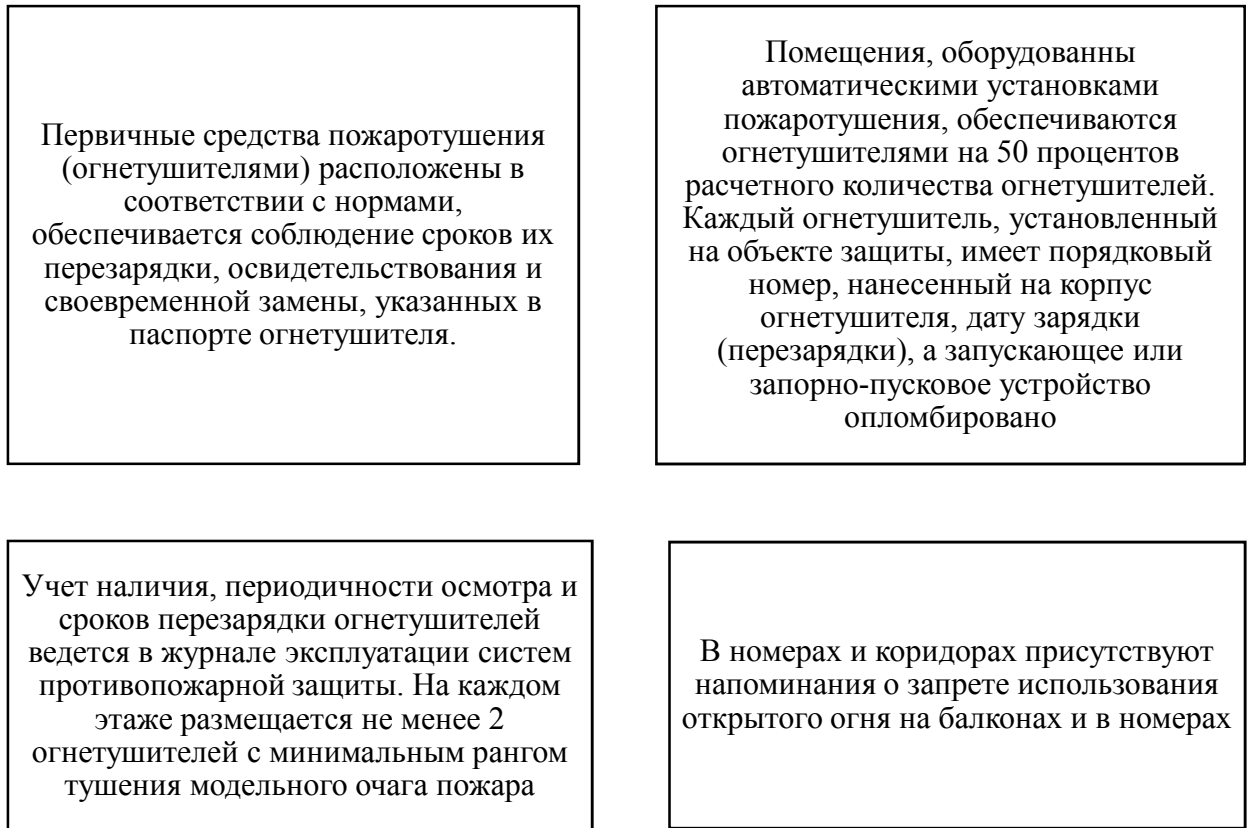


Рисунок 7 – Характеристика системы пожаротушения

Указанный перечень правил должен неукоснительно выполняться сотрудниками и гостями и тогда можно предотвратить пожар или минимизировать его последствия.

Со своей стороны, служба безопасности в Бутик - отеля «Империял» выполняет все требования нормативных документов.

Кроме того, немаловажное значение имеет ведение указанного на рисунке 7 журнала. Оценка ведения журнала эксплуатации систем противопожарной защиты свидетельствует о соответствии требованиям и включает следующие основные сведения, представленные на рисунке 8.

марка огнетушителя, присвоенный ему номер, дата введения его в эксплуатацию, место его установки
параметры огнетушителя при первоначальном осмотре (масса, давление, марка заряженного огнетушащего вещества (ОТВ), заметки о техническом состоянии огнетушителя)
дата проведения осмотра, замечания о состоянии огнетушителя
дата проведения технического обслуживания со вскрытием огнетушителя
дата проведения проверки или замены заряда ОТВ, марка заряженного ОТВ
наименование организации, проводившей перезарядку
дата проверки индикатора и регулятора давления, кем проверены
дата проведения испытания огнетушителя и его узлов на прочность, наименование организации, проводившей испытание; дата следующего планового испытания
состояние ходовой части передвижного огнетушителя, дата ее проверки, выявленные недостатки, намеченные мероприятия
должность, фамилия, имя, отчество и подпись ответственного лица

Рисунок 8 – Информация, содержащаяся в журнале учета огнетушителей
Бутик - отеля «Империял»

Как отмечалось ранее система предупреждения пожара включает в себя датчики дыма. Датчики установлены в каждом помещении номеров, коридорах и на лестницах, в вестибюле отеля и прочих контактных и неконтактных зонах.

При задымлении срабатывает оповещение о задымлении путем передачи информации на сервер службы безопасности Бутик - отеля «Империял». Сотрудник службы безопасности действует в соответствии с инструкцией.

В зависимости от типа возгорания огнетушители в отеле подразделяются по назначению:

- пенный;
- для не сложного возгорания;
- для электропроводки.

Огнетушители находятся в каждом служебном помещении.

Основная сложность действующей системы безопасности в Бутик – отеле «Империял» связана с хаотичными перемещениями гостей и сотрудников. Действующая система безопасности обеспечивает как гостям, так и сотрудникам защиту от возможных чрезвычайных происшествий. Благодаря чему они чувствуют себя уверенно, спокойно и комфортно.

Помимо системы пожаротушения и системы видеонаблюдения приоритетным направлением обеспечения его безопасности является контроль доступа в Бутик – отель «Империял».

Доступ в Бутик – отель «Империял» свободный. Дополнительная аппаратура не применяется, что является положительным моментом, так как не причиняет дополнительные препятствия гостям и персоналу отеля.

Требования к системе пожарной безопасности в отеле оформлены внутренним локальным актом «Регламент пожарной безопасности в Бутик – отеле «Империял» и приведены на рисунке 9.

В отеле установлены и применяются разнообразные типы датчиков пожарообнаружения в зависимости от помещения и направления его использования. Причем даже в разрезе одного типа датчики применяются различного содержания. Так, например, ионизационные, оптические, линейные и радиоизотопные датчики относятся к типу дымовых и установлены в наиболее важных пожароопасных помещениях (термальная зона, кухня). Термометрические и магнитные (с применением легкоплавких материалов) относятся к тепловым типам датчиков и установлены в менее пожароопасных помещениях (вестибюль, коридоры, лестницы и др.). Применяется данный тип датчиков как вспомогательный. В дополнение к

указанным типам применяются ручные сигнализаторы пожара. Они размещены в местах курения, около выхода на лестницы в том числе пожарные, в районе переходов в различные по содержанию помещения.

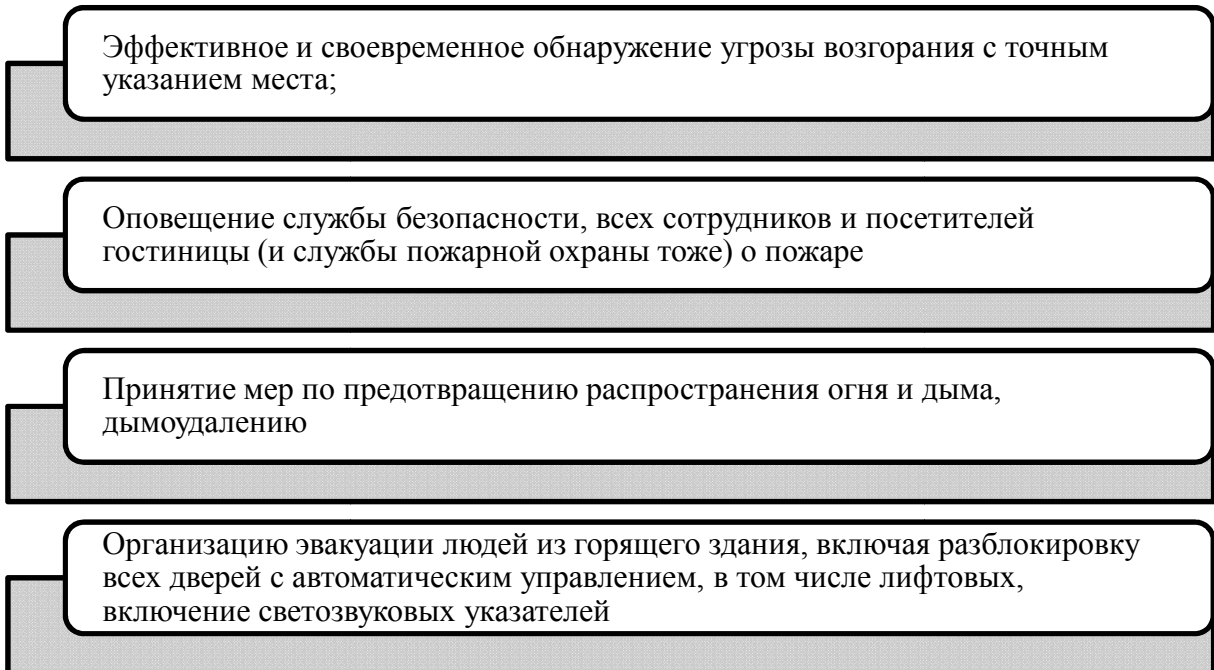


Рисунок 9 - Требования к системе пожарной безопасности
в Бутик – отеле «Империял»

С целью оповещения в Бутик – отеле «Империял» установлена и функционирует система оповещения, которая представляет собой световые табло с фиксированными надписями, специализированные громкоговорители, светодиодные табло и пиктограммы. К фиксированным надписям относятся: «Пожар» и «Выход».

Так же в Бутик – отеле «Империял» функционирует система охранной сигнализации, которая включает в себя определенные датчики. Система охранной сигнализации предназначена для эффективного и своевременного обнаружения факта несанкционированного проникновения в помещения. Немаловажным здесь является точное определение места проникновения. Далее информация передается на пульт охраны, благодаря чему сотрудники службы безопасности, безотлагательно оповещаются и принимают решение об информировании полиции. Если сотрудники не отмечают, что видят

нарушение в течение 3 минут, то информация передается в полицию автоматически.

Такие охранные датчики системы безопасности установлены в определенных зонах (рисунок 10). Отметим что в гостиничных номерах охранные датчики не установлены.

Зоны с установленными охранными датчиками		
Внешний периметр гостиничного комплекса (окна, двери)	Ответственные служебные помещения, такие как касса, камера временного хранения ценностей, кладовые, кабинеты администрации гостиницы	Разного рода аппаратные и пультовые

Рисунок 10 – Зоны с установленными охранными датчиками

Опрос сотрудника службы безопасности позволил определить виды охранных датчиков и места их установки. В результате данные опроса были структурированы и представлены на рисунке 11.

Помимо опроса руководителя и сотрудников службы безопасности Бутик – отеля «Империял» был проведен опрос гостей (180 человек).

Гостям задавали три закрытых вопроса с вариантами ответов. Результаты опроса приведены на рисунках 12-14.

Сигнализирующие об открывании или разрушении дверей, окон	<ul style="list-style-type: none"> • Тип: магнитно - контактные, вибрационные, инфракрасные • Применяются для охраны дверей здания, в том числе лифтов, предоставляют информацию для системы управления доступом • По одному датчику на дверь
Реагирующие на разбитие стекла	<ul style="list-style-type: none"> • Тип: акустические • Один датчик на одно окно
Реагирующие на проникновение в помещения	<ul style="list-style-type: none"> • Тип: инфракрасные пассивные, ультразвуковые • Главный и служебные входы
Охраняющие отдельные предметы, используемые для охраны отдельных	<ul style="list-style-type: none"> • Тип: магнитно-контактные • Особо ценные объекты: сейфы

Рисунок 11 – Типы датчиков и места их установки в Бутик – отеле «Империал»

Первый вопрос: Насколько важно для Вас чувствовать себя в полной безопасности?

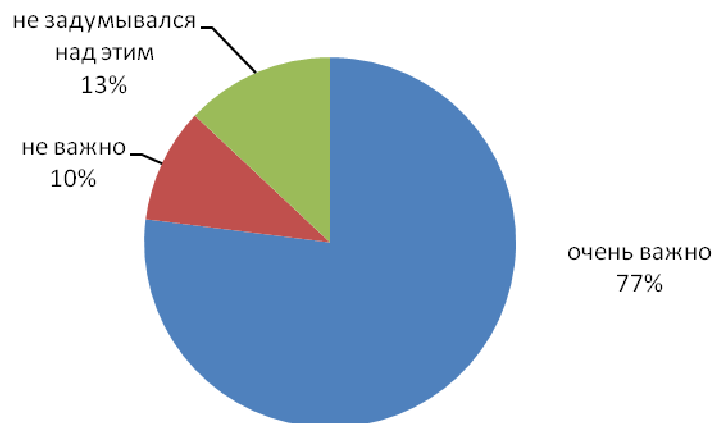


Рисунок 12 – Ответ на первый вопрос

Результаты ответов на первый вопрос показывают, что для 77 % гостей отеля очень важно чувствовать себя в полной безопасности, поэтому можно сделать вывод, что для этих респондентов эффективная работа службы безопасности имеет приоритетное значение. Тем не менее, 13 % опрошенных не задумывались над этим вопросом, а для 10 % гостей это не важно.

Второй вопрос: Применение, каких мер безопасности на Ваш взгляд необходимо для обеспечения полной безопасности гостей, проживающих в отеле?

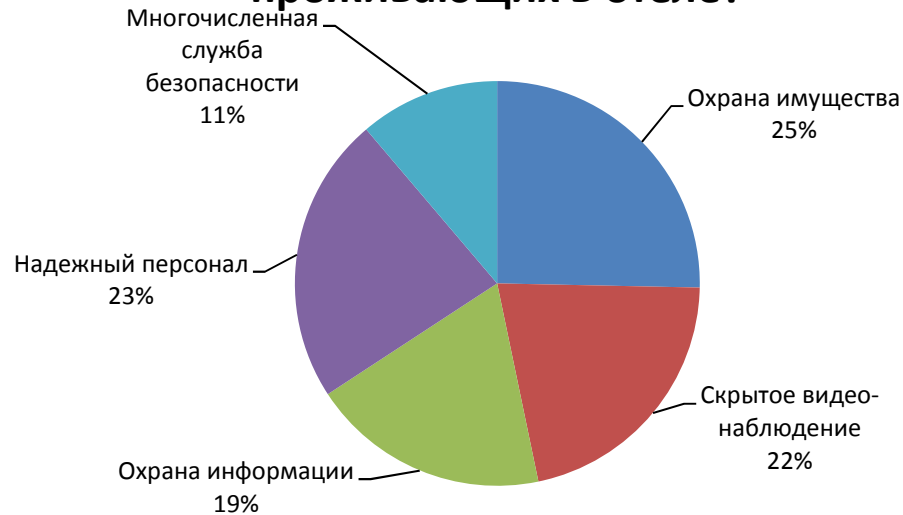


Рисунок 13 - Ответ на второй вопрос

Данные рисунка 13 показывают, что для четверти гостей (25 %) наиболее важным является охрана имущества. На втором месте по значимости (23 %) надежность персонала. 22 % респондентов отметили, что для обеспечения их полной безопасности необходимо скрытое видеонаблюдение. Охрану информации как меру безопасности в отеле отмечают 19 % гостей. Лишь 11 % опрошенных гостей отмечают необходимость многочисленной службы безопасности.

Результаты ответов на последний вопрос свидетельствуют, что большая доля респондентов готовы дополнительно платить за повышение своей безопасности (59 %). Пятая часть гостей (21 %) к дополнительным тратам не готовы. Промежуточные ответы скорее да, чем нет (12 %) и скорее нет, чем да (8 %) составили тоже пятую часть ответов.

Если объединить ответы по признаку готовы платить или не готовы то получается, что 71 % готовы к дополнительным тратам, а 29 % не готовы.

Третий вопрос: Согласны ли Вы платить за проживание в отеле больше денежных средств, если дополнительная плата будет способствовать обеспечению Вашей безопасности?

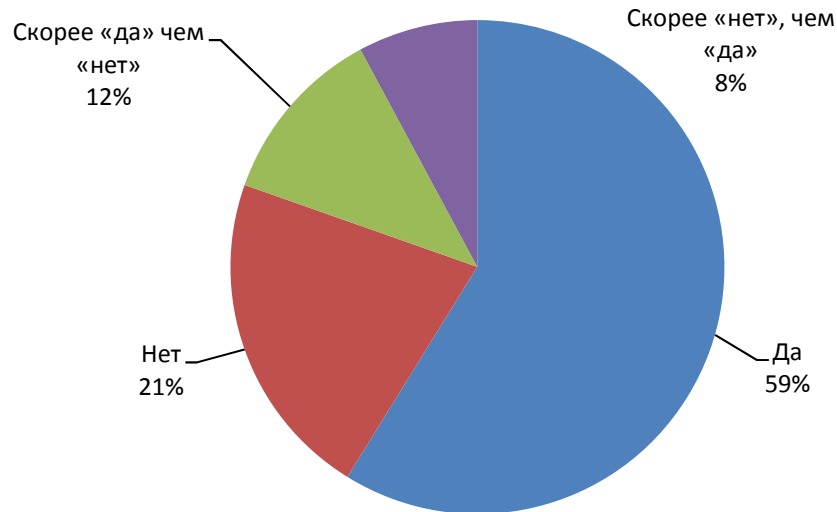


Рисунок 14 - Ответ на третий вопрос

Таким образом, на основании вышеизложенного можно сделать следующий вывод. Учитывая, что охрана имущества достаточно хорошо обеспечена, отелю «Империял» следует уделить пристальное внимание тем аспектам, которые гости отметили, как приоритетные и которые не достаточно эффективны в настоящее время: внедрению скрытого видеонаблюдения, обеспечению надежности персонала отеля и охране информации.

Таким образом, основной целью службы безопасности Бутик – отеля «Империял» является защита гостей и имущества отеля. Для этого Бутик – отель «Империял» обладает квалифицированным персоналом и разнообразными техническими средствами. Опрос гостей показал, что 71 % гостей готовы дополнительно платить за усиление своей безопасности.

В целом, система безопасности Бутик – отеля «Империял» сбалансирована, поскольку средства защиты распределяются по возможности равномерно в соответствии с важностью защищаемых зон.

ГЛАВА 3 ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ БЕЗОПАСНОСТИ В ООО «ЦЕНТР ВИННОГО ТУРИЗМА АБРАУ- ДЮРСО» БУТИК-ОТЕЛЬ «ИМПЕРИАЛ»

3.1 Разработка предложений по усилению существующей системы безопасности

Известно, что Бутик – отель «Империял» в скором времени будет закрыт на реконструкцию. Планируется, что его модернизируют и повысят звездность. Поэтому рекомендуем следующие предложения по усилению системы безопасности, основанные на проведенном выше анализе (рисунок 15).

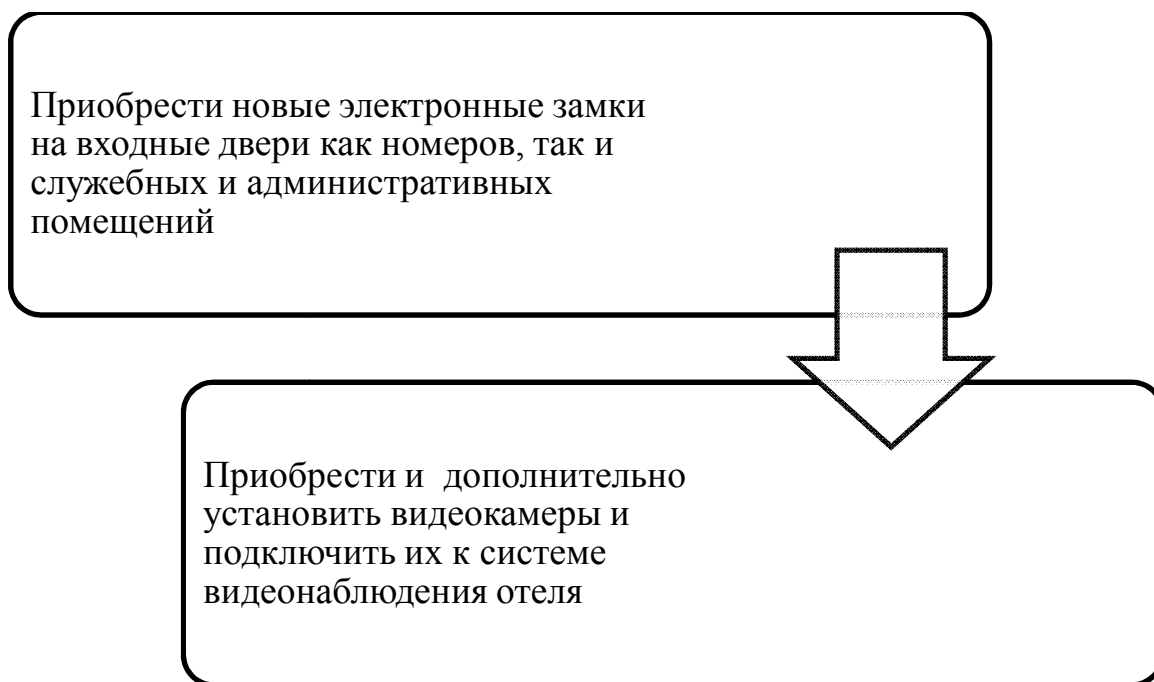


Рисунок 15 – Предложения по усилению системы безопасности
в Бутик – отель «Империял»

1. Для улучшения системы безопасности в Бутик – отель «Империял» необходимо установить новые электронные замки на входные двери номеров. Имеющиеся электронные замки были установлены в

Плюсы таких замков, заключаются в следующем:

- гостю удобнее хранить пластиковую карточку, чем механический ключ, к которому, как правило, добавляют массивный брелок. Не надо сдавать ключ-карточку на ресепшн, беспокоиться, что ключ потеряется.

- при использовании механических ключей, существует возможность выполнить копию ключа в любой мастерской поблизости.

Кроме того, у отеля появляется возможность отследить, кто и когда заходил в номер гостя. Это может помочь в расследовании «форс-мажорных» обстоятельств, когда у гостя что-то пропало, и он обвиняет в этом персонал отеля. Потому, что установленные электронные замки не предусматривали этого. Исчезает проблема контроля доступа в помещения отеля, как номера гостей, так и служебные и административные.

В программе доступа, установленной на сервере, к которой «привязан» электронный ключ – карта устанавливаются точки доступа, куда может пройти гость или сотрудник. Кроме того, при пользовании ключ-картой в программе фиксируется время. Благодаря этим новым функциям системы безопасности гости не смогут обвинить сотрудников в краже, а также сократится число краж внешними гостями (мошенниками). Кроме того, если дважды в течение пяти минут произошли попытки открыть дверь, то система проинформирует об этом дежурного у пульта.

Таким образом, осуществляется полный контроль над действиями персонала и гостей отеля.

Другой функцией предлагаемых электронных замков является сокращение расходования электроэнергии как в номерах так и в служебных и административных помещениях.

Недалеко от входа устанавливается энергосберегающий контроллер. Когда гость или сотрудник входит в помещение – он устанавливает карту-ключ в этот контроллер. Только после установки начинается подача электроэнергии. Когда ключ-карта из контроллера извлекается подача электроэнергии прекращается через пять секунд. Все электроприборы

выключаются. В служебных и административных помещениях контроллеры запрограммированы только на общий свет и некоторые розетки.

В систему безопасности входа в номера и помещения Бутик – отеля «Империял» помимо новых замков, ключ-карт и энергосберегающих контроллеров включаются и другие, дополнительные устройства, которые обслуживают вышеописанные нововведения. К ним относятся программаторы.

Мы предлагаем высококачественные электронные гостиничные замки, соответствующие международным стандартам, выполненные из износостойких материалов, с применением японских комплектующих. Совместно с дополнительным оборудованием образуют полнофункциональную гостиничную систему контроля доступа, способную решить задачи гостиницы любого масштаба.

Базовое программное обеспечение поставляется со всеми электронными замками для гостиниц, но для полного удовлетворения потребностей HSU (Hospitality Solution United) предлагает универсальный TCP/IP интерфейс, совместимый со всеми популярными гостиничными системами.

Удобство интерфейса в том, что при выдаче карты для систем контроля и управления доступом (СКУД) гостиницы возвращается ее серийный номер, что позволяет легко интегрироваться с системой управления ресторанами - барами и другими системами развлечения гостей. Кроме непосредственно гостиничных электронных замков мы предлагаем электромагнитные и ригельные гостиничные замки для общих помещений, которые также будут работать в единой системе управления доступа гостиницы.

Это удобно, если в гостинице есть стеклянные или деревянные двери, на которых по визуальным соображениям установить классический гостиничный замок не представляется возможным. СКУД для гостиниц – решения, призванные поднять безопасность, как отеля, так и его гостей, увеличить уровень сервиса.

В дополнение к электронным гостиничным замкам и замкам для нестандартных дверей мы поставляем энергосберегающие выключатели, которые позволят снизить электропотребление в гостиничных номерах и повысить комфорт пребывания гостя, не требуя от него включения/выключения света при входе/выходе.

Ключи-карты для гостей и персонала могут быть выполнены в дизайне отеля.

Преимущества продукции

- ручка со свободным ходом исключает открытие замка силой;
- внутренняя ручка с функцией анти – паники, замок изнутри всегда открывается и никогда не встанет на пути эвакуации гостя в случае опасности;
- механический цилиндр в стандартной комплектации каждого замка;
- двойная защёлка предотвращает открытие замка механическим отжатием.
- срабатывает сигнализация в случаях не до конца закрытой двери и низкого уровня заряда батарей;
- аварийное открытие задвижки номера, закрытой изнутри;
- режим работы «отель» и «офис», позволяющий удобно применять замки также в служебных помещениях гостиницы;
- высокоскоростной считыватель карт (0,25с).

Для номерных дверей Бутик – отеля «Империал» предлагаются электронные замки HSU-9936-G (рисунок 16).



Рисунок 16 – Электронный замок HSU-9936-G

Замок в отель HSU-9936-G электронного типа — это современные, функциональные, технологичные запирающие устройства, соответствующие международным стандартам качества.

Замки для отеля изготавливаются из высококачественных материалов. Они оснащаются японскими моторами MABUCHI, рассчитанными на 500 000 циклов. На выбор разные цветовые решения. Финишные покрытия устойчивы к свету и другим внешним факторам и длительно не теряют яркости. На продукцию предоставляются гарантии.

Энергосберегающий контроллер представлен на рисунке 17.



Рисунок 17 – Энергосберегающий выключатель HSU-FK002

Для служебных помещений (кабинет управляющего отеля, кабинет старшего менеджера, склады и т.д.) и служебного входа в отель, так же требуется установка электронных замков. Автономный контроллер со встроенным RFID считывателем карт стандарта EM-Marine.



Рисунок 17 – Автономный контроллер

Поддерживает подключение кнопки выхода и любых электрических замков (электромагнитных и электромеханических).

Идеально подходит для установки, как на улице, так и внутри помещения. Корпус устройства выполнен из ударопрочного и АВС-пластика. Вся электронная начинка скрыта под влагозащищенным корпусом, отвечающим стандарту IP66.

2. Другим актуальным предложением является модернизация системы видеонаблюдения.

Проанализировав систему видео безопасности Бутик – отеля «Империял», мы хотим предложить ввести следующие изменения в видеонаблюдении отеля. Так как в отеле 1,5 – 2 года назад меняли видеооборудование, предлагается добавить дополнительные камеры видеонаблюдения с целью устранения «мертвых» зон.

Установить дополнительную камеру видеонаблюдения в холе, так как есть слепая зона у бара, возле зоны приёма и размещения (Reception), за счёт чего можно будет отслеживать работу персонала барной зоны и кражи. Так же установить дополнительную камеру записывающую вход в служебное помещение горничных, для отслеживания несанкционированного проникновения.

На территории отеля необходимо установить две дополнительные камеры. Одну из них на территории бассейна (выход из SPA – зоны), вторую в зону парковочных мест, так как, одной камеры там недостаточно. Для этого необходимо приобрести две камеры видеонаблюдения для помещений и две для размещения на улице.

Камеры видеонаблюдения для помещений не должны вызывать у гостей Бутик – отеля «Империял» дискомфорт, поэтому необходимо устанавливать небольшие и если есть возможность подобрать под цвет интерьера.

На улице целесообразно применять систему видеонаблюдения, включающую видеокамеры типа «день - ночь», которые переключаются в

зависимости от освещенности с цветного изображения на черно-белое.

На территории отеля предлагается разместить две уличные камеры видеонаблюдения компании Dahua. IP камера Dahua IPC-HFW3441TP-ZS. Цена таких камер 21 554 рублей (шт.), имеется ночной режим, ИК – подсветка, уровень чувствительности 0,005 люкс, датчики движения, тип изображения цветной, что улучшит распознавание личности человека в случае «форс-мажорных» ситуаций.

В самом отеле разместить камеры видеонаблюдения той же фирмы, но менее привлекающие внимание.

Поворотная камера видеонаблюдения Dahua DH-SD22204I-GC, оснащена ИК – подсветкой, есть ночной режим, уровень чувствительности 0,05 люкс.

Камера в вандалозащищенном корпусе со степенью защиты от пыли и влаги.

Рекомендуемые для приобретения камеры представлены на рисунках 18-19.



Рисунок 18 – IP камера Dahua IPC-HFW3441TP-ZS



Рисунок 19 – Поворотная камера видеонаблюдения Dahua DH-SD22204I-GC

3.2 Оценка рекомендованных предложений

Рассчитаем экономический эффект от приведенных выше предложений.

Напомним, что Бутик – отеля «Империял» будет закрыт на модернизацию с целью капитального ремонта и повышения звездности. Поэтому денежные средства на данные предложения имеются.

1. Оценка эффективности от замены электронных замков.

Номерной фонд Бутик – отеля «Империял» состоит из сорока номеров. Цена одного замка составляет 10 100 рублей, таким образом, отелю потребуется затратить на электронные замки 404 000 рублей, дополнительно рассчитывается стоимость установки в зависимости от объема работ и специфики объекта. В каждый номер так же необходимо установить энергосберегающий выключатель HSU-FK002. Цена одного энергосберегающего выключателя 3 105 рублей, с учётом номерного фонда, отелю потребуется сорок штук (124 200 рублей).

В Бутик – отеле «Империял» находится восемь служебных помещений, один конференц-зал и служебный вход в отель. Из расчёта цены за один контролёр на дверь 2 000 рублей, отелю необходимо затратить на десять дверей 20 000 рублей и дополнительно приобрести ключ – карты (цена одной карты 30 рублей). Так же карты горничных должны быть оснащены допуском в номера для уборки.

Сотрудники отеля (43 человека) + сезонные сотрудники (10 человек) = 53 человека. Соответственно необходимо 53 карты на весь персонал отеля. Умножаем количество карт (53 штук) на цену одной карты (30 рублей) и получаем сумму необходимую для приобретения 1590 рублей.

Дополнительные установки:

- автономный контроллер (установка и программирование) – 1550 рублей
- сетевой контроллер (установка и программирование) – 2500 рублей

- программирование сетевой системы контроля доступа - от 4500 рублей

2. Оценка эффективности от дополнительной установки видеокамер и подключения их к единой системе видеонаблюдения.

На территории отеля предлагается разместить две уличные камеры видеонаблюдения компании Dahua. IP камера Dahua IPC-HFW3441TP-ZS. Цена таких камер 21 554 рублей (шт.), имеется ночной режим, ИК – подсветка, уровень чувствительности 0,005 люкс, датчики движения, тип изображения цветной, что улучшит распознавание личности человека в случае «форс-мажорных» ситуаций.

Стоимость этих камер (вторые) видеонаблюдения 8 697 рублей (шт.).

Дополнительные затраты рассчитываются индивидуально, такие как (монтаж кабеля, установка и т.д.)

Для улучшения видеонаблюдения Бутик – отелю «Империял» потребуется затратить на установку камер видеонаблюдения 60 502 рублей без учёта дополнительных затрат.

Итоги подсчёта затрат на улучшение системы безопасности Бутик – отеля «Империял» показаны в таблице 2.

Таблица 2 – Расчёт итоговой суммы затрат Бутик – отеля «Империял»

Наименование	Кол - во (шт.)	Стоимость, руб.
Электронный замок HSU-9936-G (ключ – карты входят в стоимость)	40	404 000
Энергосберегающий выключатель HSU-FK002	40	124 200
Автономный контроллер	10	20 000
Ключ – карты (для персонала)	53	1 590
IP камера Dahua IPC-HFW3441TP-ZS (на территории)	2	43 108
Поворотная камера видеонаблюдения Dahua DH-SD22204I-GC (в помещении)	2	17 394
Дополнительные затраты	-	13 550
Итого		623 842

Таким образом, оценка системы обеспечения обеспечения безопасности проживающих в ООО «Центр винного туризма Абрай-Дюрсо» Бутик – отель «Империял» выявила, что системы работает слаженно, но тем не менее были выявлены ее недостатки.

На основании этого целесообразно предложить Бутик – отелю «Империял» следующие предложения:

- замена электронных замков;
- добавление камер видео-наблюдения.

Приведенные в выпускной квалификационной работе расчеты показывают, что на внедрения предложений требуется 623 842 рублей.

В связи с тем, что Бутик – отеля «Империял» будет закрыт на модернизацию с целью капитального ремонта и повышения звездности - денежные средства на данные предложения имеются.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обеспечение безопасности гостиничного предприятия является важной составной частью гостиничного хозяйства. Системой обеспечения безопасности в гостиничном хозяйстве занимается служба безопасности. Применение инновационных технических средств по обеспечению безопасности в гостиничном хозяйстве способствуют более полной и всесторонней системе ее обеспечения. Основное место среди инновационных средств занимают системы видеонаблюдения. К другим средствам относятся внутри номерные сейфы для хранения, электронные замки, стекломagneзитовые панели, негорючие обои и ткани.

ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» бутик-отель «Империял» находится в красивейшем поселке Абрау-Дюрсо, в 100 метрах от озера Абрау и в шести км от галечных пляжей Черного моря. Организационная структура управления – линейно-функциональная и соответствует классификации 4 звезды. Номерной фонд представлен пятью различными категориями номеров от однокомнатного номера «Стандарт», площадью до 22 м² до двухкомнатного номера с балконом «Люкс президентский Foliage», площадью 65 м². Статистика загрузки номерного фонда в 2018 и 2019 годах имеет тенденции большей загрузки в летний и осенний периоды. На показателях 2020 года отразилась эпидемиологическая ситуация в стране.

На основании проведенной оценки системы безопасности можно сделать следующий вывод. Учитывая, что охрана имущества достаточно хорошо обеспечена, отелю «Империял» следует уделить пристальное внимание тем аспектам, которые гости отметили, как приоритетные и которые не достаточно эффективны в настоящее время: внедрению скрытого видеонаблюдения, обеспечению надежности персонала отеля и охране информации.

А основной целью службы безопасности Бутик – отеля «Империял» является защита гостей и имущества отеля. Для этого Бутик – отель

«Империял» обладает квалифицированным персоналом и разнообразными техническими средствами.

Опрос гостей показал, что 71 % гостей готовы дополнительно платить за усиление своей безопасности.

В целом, система безопасности Бутик – отеля «Империял» сбалансирована, поскольку средства защиты распределяются по возможности равномерно в соответствии с важностью защищаемых зон.

Оценка системы обеспечения безопасности проживающих в ООО «Центр винного туризма Абрай-Дюрсо» Бутик – отель «Империял» выявила, что системы работает слаженно, но тем не менее были выявлены ее недостатки.

На основании этого целесообразно предложить Бутик – отелю «Империял» следующие предложения:

- замена электронных замков;
- добавление камер видео-наблюдения.

Приведенные в выпускной квалификационной работе расчеты показывают, что на внедрения предложений требуется 623 842 рублей.

В связи с тем, что Бутик – отеля «Империял» будет закрыт на модернизацию с целью капитального ремонта и повышения звездности - денежные средства на данные предложения имеются.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 22.05.2020) // Консультант Плюс: Информационно-правовой портал – <http://www.consultant.ru/>
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 22.04.2020) // Консультант Плюс: Информационно-правовой портал – <http://www.consultant.ru/>
3. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах, туристской деятельности в Российской Федерации» // Консультант Плюс: Информационно-правовой портал – <http://www.consultant.ru/>
4. Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ «О безопасности» // Консультант Плюс: Информационно-правовой портал – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
5. Межгосударственный стандарт ГОСТ 32611-2014 "Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов" (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 г. N 228-ст)// Консультант Плюс: Информационно-правовой портал – <http://www.consultant.ru/>
6. Абрамова С. В. Безопасность жизнедеятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. В. Абрамова [и др.] ; под общей редакцией В. П. Соломина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 399 с.
7. Асанова И.М.: Организация культурно - досуговой деятельности (1-е изд.) учебник - М.: Гриф, 2019, -192 с.
8. Бадагуев, Б.Т. Пожарная безопасность на предприятии: Приказы, акты, инструкции, журналы, положения / Б.Т. Бадагуев. — М.: Альфа-Пресс, 2018. — 488 с.

1. Бадагуев, Б.Т. Пожарная безопасность на предприятии: Приказы, акты, журналы, протоколы, планы, инструкции. 4-е изд., пер. и доп. / Б.Т. Бадагуев. — М.: Альфа-Пресс, 2017. — 720 с.
2. Барсуков В.С. Современные технологии безопасности / В.С. Барсуков, В.В. Водолазский. - М.: Нолидж, 2020. - 496 с., ил.
3. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
4. Белов, С. В. Безопасность жизнедеятельности и защита окружающей среды (техносферная безопасность) в 2 ч. Часть 2 : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Белов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 362 с.
5. Беляков, Г. И. Безопасность жизнедеятельности. Охрана труда в 2 т. Том 2 : учебник для академического бакалавриата / Г. И. Беляков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с.
6. Биржаков М.Б., Казаков Н.П.: Безопасность в туризме. – М., Герда, 2017. –357 с.
7. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
8. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
9. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
10. Валько, Д. В. Экономическая безопасность : учебное пособие для вузов / Д. В. Валько. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 150 с.
11. Веселов В.П.: Охранные системы в гостиницах. Охранные системы. - 2017. - № 2. - 78 с.

12. Вишняков Я. Д. Безопасность жизнедеятельности. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Я. Д. Вишняков [и др.] ; под общей редакцией Я. Д. Вишнякова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 249 с.

13. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 299 с.

14. Гамза, В. А. Безопасность банковской деятельности : учебник для академического бакалавриата / В. А. Гамза, И. Б. Ткачук, И. М. Жилкин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 432 с.

15. Гаранин Н.И.: Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве. - Учебник. - М.: Прогресс, 2018. - 423 с.

16. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 177 с.

17. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с.

18. Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. — 300 с.

19. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с.

20. Джум Т.А., Денисова Н.И.: Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие - М.: Гриф, 2016. - 400 с.

21. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 400 с.
22. Зегжда Д.П. Основы безопасности информационных систем / Д.П. Зегжда, А.М. Ивашко. - М.: Горячая линия - Телеком, 2020. - 452 с., ил.
23. Иванов, А.А. Безопасность жизнедеятельности: Учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования / С.А. Полиевский, А.А. Иванов, Э.А. Зюрин; Под ред. С.А. Полиевский. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 368 с.
24. Литвинов П.С.: Охранные системы сигнализации для гостиниц. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2019. – 256 с.
25. Ляпина И.Ю.: Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов (1-е изд.) учебник – М.: Профиль, 2017. - 272 с.
26. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 242 с.
27. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 451 с.
28. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 751 с.
29. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с.
30. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 413 с.
31. Никольская, Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова.

– Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2020. – 226 с.

32. Смирнов, С.Н. Противопожарная безопасность / С.Н. Смирнов. — М.: ДиС, 2010. — 144 с.

Собурь, С.В. Пожарная безопасность предприятия: Курс пожарно-технического минимума: Учебно-справочное пособие / С.В. Собурь. — М.: ПожКнига, 2017. — 480 с.

33. Соломин, В.П. Пожарная безопасность: Учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования / Л.А. Михайлов, В.П. Соломин, О.Н. Русак; Под ред. Л.А. Михайлов. — М.: ИЦ Академия, 2018. — 224 с.

34. Суворова Г. М. Безопасный отдых и туризм : учебное пособие для академического бакалавриата / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 195 с.

35. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.

36. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.

37. Тихомирова А.В.: Оказание гостиничных услуг по российскому гражданскому праву, - М.: Гриф, 2016. -192 с.

38. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 136 с.

39. Хатикова, З. В. Организация и технология гостиничного дела / З. В. Хатикова, И. А. Шевчук, Д. В. Нехайчук. – Севастополь : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство Типография «Ариал», 2020. – 204 с.

40. Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М.: Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: Учебное пособие - М.: Высшее образование., Гриф, 2017. – 336 с.

41. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. — 254 с.