

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ М. Д. Батраев
подпись инициалы, фамилия
« _____ » _____ 2022 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело
код и наименование профиля подготовки

Особенности обеспечения безопасности на примере «Такмак SPA Отель» и
разработка мероприятий по повышению ее эффективности
тема

Руководитель	_____	<u>канд.техн.наук, доцент</u>	<u>Т. Н. Сафронова</u>
	подпись, дата	должность, ученая степень	инициалы, фамилия
Выпускник	_____		<u>А. В. Огибалов</u>
	подпись, дата		инициалы, фамилия
Нормоконтролер	_____	<u>канд. техн. наук, доцент</u>	<u>Т.Н. Сафронова</u>
	подпись, дата		инициалы, фамилия

Красноярск 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические основы безопасности в гостиничном бизнесе	5
1.1 Служба безопасности гостиничного комплекса, правовые основы ее деятельности.....	5
1.2 Теоретические аспекты безопасности	6
1.3 Современные средства безопасности в гостинице.....	16
2 Технология обеспечения безопасности проживающих в гостинице «Такмак SPA Отель» г. Красноярск.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.1 Общее описание и характеристика отеля «Такмак SPA Отель».....	Ошибка! Закладка не определена.
2.2 Анализ систем видеонаблюдения и видеоконтроля в гостинице «Такмак SPA Отель»	Ошибка! Закладка не определена.
2.3 Анализ уровня пожарной безопасности гостиницы «Такмак Отель».....	Ошибка! Закладка не определена.
2.4 Анализ уровня информационной безопасности.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.5 Анализ системы доступа в помещения гостиницы.....	Ошибка! Закладка не определена.
3 Разработка рекомендаций направленных на усиление мер безопасности в гостинице «Такмак SPA Отель»	Ошибка! Закладка не определена.
3.1 Предложения по улучшению системы видеонаблюдения в гостинице.....	Ошибка! Закладка не определена.
3.2 Рекомендации по защите персональных данных клиентов гостиниц.....	Ошибка! Закладка не определена.
Заключение	33
Список использованных источников	35
Приложение А Положение о порядке организации видео, аудио контроля в «Такмак SPA Отель»	40

ВВЕДЕНИЕ

С давних пор, как человек начал путешествовать, совершать туристические поездки появилась потребность его размещения, предоставления питания и конечно же ночлега. Всякий спрос всегда рождает предложение. В результате всего этого появились соответствующие предприятия, предоставляющие данный вид услуг. Такими предприятиями являются гостиницы.

Отель «Такмак SPA Отель» пользуется популярностью в городе Красноярск. Отель является местом отдыха и, как следствие, повышенного скопления людей. Руководство гостиницы берет на себя обязательства по обеспечению комфорта проживания постояльцев и гарантии отличного отдыха. Но несмотря ни на что, одной из самых важных задач администрации является задача по обеспечению безопасности гостей и рабочего персонала гостиничного комплекса.

В связи с этим, необходим тщательный контроль по обеспечению безопасности проживающих в гостинице людей.

О безопасности здесь заботятся непрерывно, и насколько эффективны современные методы зависит не только от квалифицированности персонала, а также и технического обеспечения безопасности гостиницы.

В данной работе мы рассматриваем тему Особенности обеспечения безопасности на примере «Такмак SPA Отель» и разработка мероприятий по повышению ее эффективности.

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.

Цель исследования: изучить технологию и организацию обеспечения безопасности проживающих в гостинице «Такмак SPA Отель» г. Красноярск и разработать мероприятия по повышению ее эффективности.

Объектом исследования является гостиница «Такмак SPA Отель» г. Красноярск.

Предмет исследования: технология обеспечения безопасности проживающих в гостинице «Такмак SPA Отель» г.Красноярск.

Цель, объект и предмет исследования определили необходимость решения следующих задач:

1. Рассмотреть основные положения по обеспечению безопасности в гостинице;
2. Изучить комплекс технических средств безопасности в гостинице;
3. Исследовать обеспечение безопасности проживающих в гостинице «Такмак SPA Отель» г. Красноярск;
4. Разработать мероприятия по улучшению обеспечения безопасности проживающих в гостинице «Такмак SPA Отель» г. Красноярск.

Для решения поставленных задач нами были определены следующие методы исследования: описание, анализ, сравнение и обобщение.

1 Теоретические основы безопасности в гостиничном бизнесе

1.1 Служба безопасности гостиничного комплекса, правовые основы ее деятельности

По законодательству Российской Федерации безопасность – это состояние защищенности важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз.

Критерии безопасности объекта – это критерии, в связи с которыми оцениваются необходимые условия существования объекта. Основные положения, состав и организация службы безопасности имеют юридическую силу в том случае, если они соответствуют всем положениям, зафиксированным в соответствующих правовых документах [2].

В основу деятельности службы безопасности положены:

- Постановление Правительства РФ от 14 апреля 2017 г. №447 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов;
- Гражданский Кодекс РФ;
- Федеральный Закон «О безопасности»;
- Закон РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный Закон «О коммерческой тайне»;
- Инструкции министерств и ведомств, касающиеся соответствующих видов деятельности;
- Устав объекта (предприятия), коллективный договор, трудовые договоры, правила внутреннего трудового распорядка сотрудников, должностные обязанности руководителей и персонала объекта (предприятия) [13].

1.2 Теоретические аспекты безопасности

Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, а также, в большей степени, создание предупредительных мер по обеспечению защиты от чрезвычайных происшествий, например, пожара.

Для эффективного решения этой проблемы требуется системный подход, основанный на анализе функционирования объекта, выявление наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз, составление всевозможных сценариев криминальных ситуаций и выработка эффективных мер противодействия.

Комплексный подход включает оптимальное сочетание организационных, технических и физических мер по предупреждению и своевременному реагированию на внезапную опасную ситуацию. Важное значение приобретает правильный выбор технических средств и систем безопасности, их правильное проектирование, монтаж и обслуживание [34].

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

- неподверженность усталости, невнимательности, болезням, погодным условиям в отличие от людей;
- 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 [14].

Только создание эффективной, надежной и всесторонней системы безопасности позволит гостинице иметь имидж мирного доброжелательного дома, гарантирующего всем спокойствие и уверенность в своей безопасности.

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 комфортности;

- гостиницы 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.

Создание комплекса безопасности гостиницы – это один из тех случаев, когда система контроля доступа, охранно-пожарная сигнализация и система видеонаблюдения служат для охраны помещений, а также для контроля за всеми постояльцами, посетителями и персоналом. В связи с этим, подходы к ее построению существенно отличаются от других объектов [1].

Опасности физического и социального характера обязательно должны приниматься в расчет всеми субъектами туристической индустрии, которым следует максимально минимизировать и в случае чего предотвращать разнообразные угрозы безопасности посетителей. Обеспечение безопасности включает в себя целый комплекс мероприятий в рамках действующего национального законодательства Российской Федерации, который гарантирует максимальную безопасность перемещения туристов и гостей зарубежных стран

по территории РФ, их пребывания, обеспечение сохранности здоровья, жизни и имущества.

Федеральный закон определяет основные принципы и содержание деятельности по обеспечению безопасности государства: общественной безопасности, экологической безопасности, безопасности личности, иных видов безопасности, предусмотренных законодательством Российской Федерации (далее – безопасность, национальная безопасность), полномочия и функции федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления в области безопасности, а также статус Совета Безопасности Российской Федерации (далее – Совет Безопасности) [4].

Рассмотрим основные положения данного Закона. Общие положения, определяющие суть и области приложения данного Закона, рассматриваются в разделе 1 «Общие положения», в который входят статьи.

Статьи Федерального закона «О безопасности» представлены на рисунке 1.

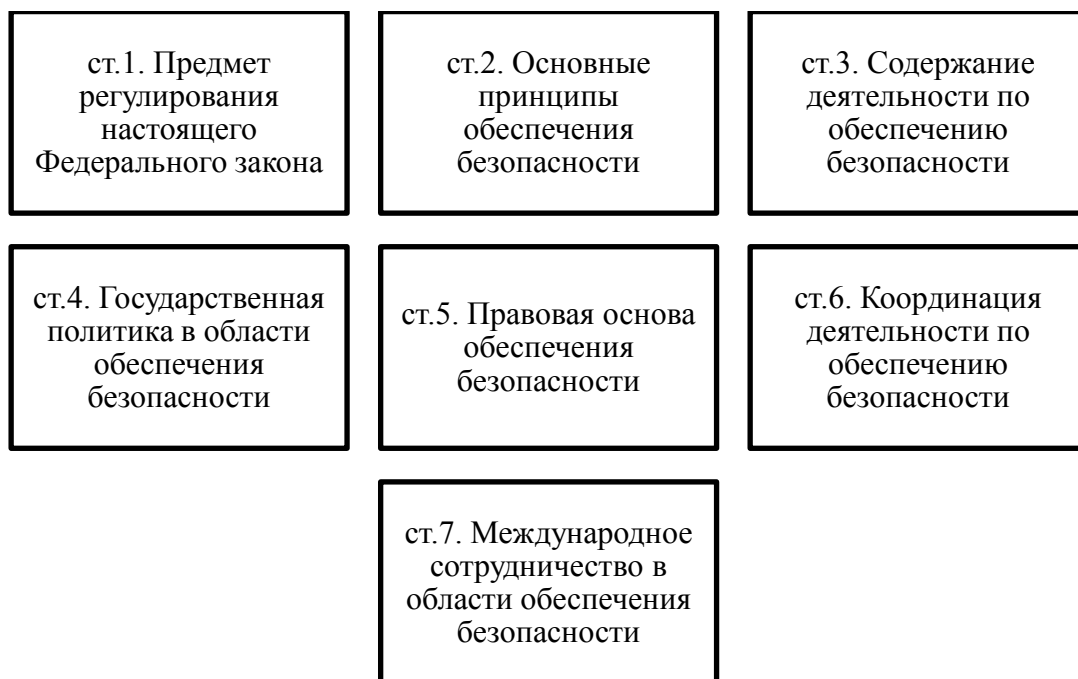


Рисунок 1 – Статьи Федерального закона «О безопасности»

На их защиту и направлены рассматриваемые нами в дальнейшем законодательные акты.

К основным объектам безопасности относятся: соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина; законность; системность и комплексность применения федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, другими государственными органами, органами местного самоуправления политических, организационных, социально-экономических, информационных, правовых и иных мер обеспечения безопасности; приоритет предупредительных мер в целях обеспечения безопасности; взаимодействие федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, других государственных органов с общественными объединениями, международными организациями и гражданами в целях обеспечения безопасности.

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 [22].

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 «Об основах, туристской деятельности в Российской Федерации».

Основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

- обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;
- охрана окружающей 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 [11].

Гостиница относится к предприятиям, оказывающим туристические услуги населению и руководствуется ГОСТ Р 50644-2009 «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов». Настоящий стандарт устанавливает требования по обеспечению безопасности жизни, здоровья, имущества туристов при совершении путешествий.

Настоящий стандарт распространяется на юридических лиц независимо от их организационно – правовой формы и формы собственности, индивидуальных предпринимателей, оказывающих туристические услуги.

Туристские услуги и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества туристов и окружающей среды.

В процессе оказания туристских услуг необходимо обеспечить приемлемый уровень риска для жизни, здоровья и имущества туристов при совершении путешествий [29].

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

Специфика обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе проста. 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. 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 [9].

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 и комфортно.

Гостиницы, как объекты безопасности, имеют принципиальные отличия от промышленных или режимных объектов. Администрация крайне заинтересована в создании имиджа «открытого дома» с обеспечением режима

наибольшего благоприятствования для максимального числа гостей, поэтому любые устройства безопасности не должны привлекать внимание посетителей, но, в то же время, обеспечивать чувство личной безопасности и комфортности.

Гостиницы, чаще всего, 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 гостей больших затруднений [33].

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, их монтаж и обслуживание.

Технические средства являются основой системы безопасности гостиницы по нескольким причинам. Во-первых, техника не подвержена усталости, невнимательности, болезням, сиюминутным чувствам, погодным условиям. Во-вторых, к ней неприменим подкуп, шантаж и запугивание, и неспециалисту сложно ее обмануть. Ну и, в-третьих, в ней изначально предусмотрены мгновенная реакция и точность выполнения заданных алгоритмов. Однако эти преимущества должны в обязательном порядке дополняться возможностями сотрудников службы безопасности. Только тесное взаимодействие специалистов и техники способно обеспечить оперативное реагирование на тревожную ситуацию и комплексно разрешить возникающие проблемы [15].

Среди приоритетных направлений обеспечения безопасности современной гостиницы следует назвать контроль доступа на объект, информационную безопасность, 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 [18].

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 компании.

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 [10].

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 и т.д. Единственное 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.

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 [26].

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).

Среди мер по реализации разработки тактико-организационных мер должно быть уделено особое внимание. В рамках разработки указанных мер необходимо глубокое изучение мирового опыта эксплуатации гостиничных

учреждений и работы служб безопасности, данных статистики правонарушений, консультационное взаимодействие со специалистами государственных служб охраны порядка, пожарной безопасности, силовых ведомств [14].

1.3 Современные средства безопасности в гостинице

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

Одной из подсистем является система пожарной безопасности.

Основными задачами системы пожарной безопасности являются:

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

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

Следующей системой является система пожарной сигнализации.

Назначение системы пожарной сигнализации: эффективное и своевременное обнаружение очага возгорания с точным определением места, оповещение сотрудников службы безопасности, городской службы пожарной охраны, инициирование прочих систем, документирование информации.

Построение: для обнаружения факта возгорания используются различные типы пожарных датчиков:

- дымовые (оптические, ионизационные, радиоизотопные, линейные и др.). Используются в наиболее важных, пожароопасных зонах, а при возможности во всех помещениях;

- тепловые, магнитные, с применением легкоплавких материалов, термометрические и пр. Используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные;

- ручные сигнализаторы пожара. Располагаются, как правило, вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т.д.

- комбинированные тепло дымовые датчики.

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

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

Функции центральной станции могут выполнять:

- специализированный пожарный приемно-контрольный прибор или многофункциональный приемно-контрольный прибор системы пожарной, охранной и тревожно вызывной сигнализации (при автономной или полуавтономной организации системы безопасности);

- модули (концентрирования информации, отображения, интерфейса, и др.) интегрированной системы безопасности;

- система визуально-звукового оповещения.

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

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

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

Рассмотрим систему пожаротушения и ее назначение.

Назначение системы пожаротушения заключается в автоматическом тушении очага возгорания, предотвращение распространения пожара.

Возможны следующие варианты построения:

- по принципу пожаротушения:
 - спринклерное пожаротушение (самый дешевый вариант при условии глобальной реконструкции здания);
 - аэрозольное или порошковое пожаротушение;
 - газовое пожаротушение (высокая эффективность, не наносит вреда интерьеру);
- по принципу организации системы:
 - автономные пожаротушающие модули со встроенными пожарными датчиками;
 - команда на включение пожаротушающего модуля подается центральной пожарной станцией или интегрированной системой безопасности.

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

Назначением управления системы вентиляции и дымоудаления является: предотвращение распространения дыма и огня от очага возгорания по лифтовым и вентиляционным шахтам и трубам, удаление дыма из помещений.

В построение системы включаются подсистемы:

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

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

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

Назначение системы разблокировки выходов заключается в том, что при обнаружении системой пожарной сигнализации очага возгорания строго необходимой является автоматическая разблокировка всех дверей. В том числе гостиничных номеров, пожарных и прочих выходов для обеспечения беспрепятственной эвакуации из здания.

Также необходимым, с точки зрения пожарной безопасности, является требование автоматического спуска лифтов вниз и полная их блокировка при возникновении пожара.

Построение: Центральная станция пожарной сигнализации формирует сигналы, передаваемые главному контроллеру системы управления доступом, который обеспечивает разблокировку дверей. При этом система разблокировки

должна быть интеллектуальной, т.е., например: при локальном возгорании отдельной кладовой хозинвентаря на последнем этаже нет нужды разблокировать все двери здания, и, напротив, при возгорании подобной кладовой, прилежащей к центральной пультавой, реальной становится угроза выхода из строя всей системы в целом и так как дальнейшее развитие событий зачастую непредсказуемо, а рассчитывать надо на худшее, может быть необходима глобальная моментальная разблокировка всех дверей.

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

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

Защите с помощью средств охранной сигнализации подлежат:

- внешний периметр гостиничного комплекса;
- парковки автотранспорта;
- внешний контур гостиницы;
- ответственные служебные помещения, такие как касса, камера временного хранения ценностей, кладовые, кабинеты администрации гостиницы, разного рода аппаратные и пультавые;
- гостиничные номера;
- прочие площадки, зоны, помещения.

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

– датчики, устанавливаемые на внешних ограждениях (емкостные, радиолучевые, проводноволновые, активные инфракрасные, вибрационные и др.) используются для охраны периметра (внешней границы) гостиничного комплекса и парковок автотранспорта;

– датчики, охраняющие открытые площадки (микроволновые, инфракрасные пассивные, комбинированные) применяются для охраны парковок автомобилей;

– датчики, сигнализирующие об открывании или разрушении дверей, окон (магнитоконтактные, вибрационные, инфракрасные активные и пассивные) применяются для охраны дверей здания, в том числе лифтов, предоставляют информацию для системы управления доступом;

– датчики, реагирующие на разбитие стекла (акустические, вибрационные);

– датчики, блокирующие внутренние объемы помещений (инфракрасные пассивные, микроволновые, ультразвуковые, комбинированные, барометрические);

– датчики, охраняющие отдельные предметы (емкостные, вибрационные и др.), используемые для охраны отдельных, особо ценных объектов сейфов, витрин с ценностями, шкафов с оружием и т.д.

Информация от охранных датчиков собирается центральной станцией охранной сигнализации (системой сбора и обработки информации), выполняющей функции контроля состояния и работоспособности датчиков, шлейфов, исполнительных устройств, передачи информации, документирования.

Функции центральной станции могут выполнять:

– специализированный приемно-контрольный прибор или многофункциональный приемно-контрольный прибор систем пожарной, охранной и тревожно-вызывной сигнализации (при автономной или полуавтономной организации системы безопасности);

– модули (концентрирования информации, отображения, интерфейса, исполнительные и др.) интегрированной системы безопасности.

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

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

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

Для подачи сигнала могут быть использованы различного рода устройства:

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

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

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

Система управления доступом – обеспечение беспрепятственного санкционированного доступа в помещения и блокирование несанкционированного доступа. Организация режима доступа (по временному расписанию, по иерархии, в зависимости от оплаченных клиентом услуг и т.п.).

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

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

Недостатки: отсутствие возможности централизованного получения информации в режиме online, сложности при необходимости перепрограммировать замок или считать накопившийся протокол событий (осуществляется последовательный обход замков с переносным компьютером Note Book), кроме того, выигрыш в прокладке кабельных линий относительно все равно необходим подвод линий для подачи сигнала экстренного разблокирования.

Более перспективной (хотя и более дорогостоящей) на сегодняшний день представляется идея создания сетевой (online) системы с централизованным контролем. Такая система позволит оператору службы безопасности (а также менеджеру отеля, представителям других служб) постоянно держать контроль над ситуацией на объекте, знать, какие помещения открыты, закрыты,

разрешать или запрещать доступ и т.п., можно даже разрешить или запретить определенным лицам останавливать лифт на том или ином этаже.

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

Существуют следующие основные типы карт:

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

Кодонаборные устройства:

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

Контроллеры считывающих устройств:

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

Центральная станция системы управления доступом: как правило, персональный компьютер, сервер, иногда главный контроллер или и то, и другое. В интегрированных комплексах безопасности соответствующие модули или непосредственно сервер комплекса.

Используется для контроля, обработки, отображения и документирования поступающей информации, управления режимом доступа, программирования локальных контроллеров, организации взаимодействия с другими системами комплекса безопасности, приема передачи информации.

Оборудование для изготовления карт, записывания определенной информации.

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

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

С точки зрения экономии средств в качестве индивидуальных карт наиболее целесообразно использовать обычные пластиковые карты с магнитной кодировкой. Для клиентов класса VIP могут быть рекомендованы proximity карты (считываются дистанционно, даже находясь внутри бумажника в нагрудном кармане). Карта выдается клиенту при регистрации. Система настраивается таким образом, что доступ клиенту в номер разрешен ровно на оплаченный срок пребывания в гостинице.

Кроме того, возможно разрешение / запрет на доступ в те или иные помещения (зоны, этажи) в зависимости от оплаченного комплекса услуг, класса и т.п. Приходящим гостям, посетителям, не являющимся клиентами гостиницы, могут также выдаваться индивидуальные карты, разрешающие, например, только доступ на определенный этаж в течение определенного времени.

Отметим, что возможны самые разнообразные настройки системы для ее реакции в случае попытки несанкционированного прохода.

Например, если зафиксирована попытка воспользоваться гостевой картой в рамках разрешенного маршрута, но вне заданного времени, система может

или просто запретить проход, или разрешить его, немедленно оповестив службу безопасности.

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

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

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

Система телевизионного наблюдения – обеспечение визуального контроля за обстановкой на объекте, анализ нештатных ситуаций, верификация (проверка истинности) поступающих сигналов тревоги, помощь в принятии оперативных решений, протоколирование визуальной информации.

Отметим, что во всех современных концепциях безопасности общепризнанным считается положение о высокой эффективности применения

систем телевизионного наблюдения. Поэтому практически все комплексы технических средств безопасности крупных объектов, установленные в последние годы за рубежом, оснащаются мощными системами телевизионного наблюдения. Такие системы включают, как правило, от нескольких десятков до сотен телевизионных камер, несколько постов наблюдения, оснащенных мониторами и вынесенными пультами управления.

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

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

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

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

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

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

Системе защиты информации подлежит следующая информация:

Информация о клиентах категории VIP:

- о факте прибытия и убытия, времени проживания, распорядке дня, посетителях и телефонных абонентах клиента;
- о содержании ведущихся клиентом переговоров (в номере или в специально выделенных комнатах);

– информация, обрабатываемая с применением клиенту или гостинице оргтехники (персональный компьютер, пишущая машинка, электронная записная книжка и т.п.).

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

Коммерческую тайну о деятельности отеля могут составлять сведения об отдельных финансовых показателях, о системе деловых связей, сведения по клиентам, данные по кадрам, сведения по организации охраны и противопожарной безопасности.

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

– за счет прослушивания по акустическим и виброакустическим каналам

– за счет побочных электромагнитных излучений и наводок технических средств связи, электропитания, радиотелевизионной приемной аппаратуры, электробытовых приборов, оргтехники и т.д.;

– по оптическому каналу;

– за счет средств несанкционированного съема информации (закладок).

Технические меры защиты включают в себя:

– применение проектных решений, обеспечивающих требуемую звукоизоляцию ограждающих конструкций стен, полов потолков:

– оснащение окон защищаемых помещений защитными жалюзи, шторами, пленкой;

- использование сертифицированных средств технической защиты от побочных радиоизлучений
- периодическую проверку защищаемых помещений и установленных в них средств на отсутствие закладок.

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

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

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

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

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

Система электропитания слаботочных устройств.

Сформулируем основные требования к системе электропитания комплекса технических средств безопасности:

- питание всех подсистем и приборов должно раздаваться централизованно (все блоки питания в центральной пультовой аппаратной; такая система гарантирует повышенную техническую надежность, а также защиту от саботажа и упрощает техническое обслуживание.

- магистральное электропитание комплекса от сети 220 вольт должно выполняться по первой категории (от двух независимых фидеров);
- для наиболее важных компонентов комплекса (главный сервер, компьютеры систем безопасности, основные контроллеры) должно предусматриваться резервное питание от аккумуляторов в течение, по меньшей мере, двух часов.

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

Построение: все пультовые, посты охраны и наблюдения оснащаются многоканальными переговорными устройствами (желательно с трубками телефонного типа из соображений конфиденциальности), сотрудники службы безопасности, инженерных служб обеспечиваются носимыми радиостанциями для обеспечения оперативной связи.

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

Построение: данная задача в максимальной степени может быть решена только при строительстве нового здания или при генеральной реконструкции, допускающей перепланировку. В прочих случаях могут быть рекомендованы следующие меры повышения технической укрепленности здания:

- установка металлических решеток на окнах первого и цокольного этажей, оклейка стекол указанных окон, а также окон гостиничных номеров (всех или только категории люкс) защитной пленкой;
- установка металлических дверей на входах в наиболее ответственные помещения и блоки помещений;
- оснащение наиболее важных дверей высококачественными замковыми устройствами.

Создание комплексной интегрированной системы безопасности позволяет не только значительно повысить степень обеспечения безопасности здания и его обитателей, но и значительно повысить качество обслуживания клиентов, облегчить работу обслуживающего персонала.

Например, все гостиничные номера можно оснастить специализированными пультами, связанными с общим комплексом автоматизации здания, обеспечивающими управлением освещением, радиоприемником, телевизором, вызов горничной, техника, передачу тревожного сигнала в службу безопасности, просьбу о медицинской помощи и т.п.; выносное табло такого пульта может отражать надписи типа «Просьба не беспокоить» или «Уберите, пожалуйста, мой номер». В качестве такого пульта, имеющего, однако, меньший набор функций, может быть использовано, например, кодонаборное устройство системы управления доступом.

Кроме того, менеджер гостиницы, горничные, техники всегда смогут иметь полную информацию о жизнедеятельности здания: свободен или занят любой номер, в каком состоянии находится система жизнеобеспечения и т.п., что значительно облегчит их работу.

Полная компьютеризация поможет автоматизировать многие процессы учета.

Возможны другие варианты применения системы комплекса технических средств безопасности в целях повышения качества гостиничного обслуживания, облегчения труда сотрудников гостиницы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках написания бакалаврской работы достигнута основная цель работы. Была изучена технология и организация обеспечения безопасности проживающих в гостинице «Такмак SPA Отель» г. Красноярск и разработаны мероприятия по повышению ее эффективности.

Для достижения цели были решены все поставленные задачи.

В ходе исследовательской деятельности для бакалаврской работы были:

- рассмотрены основные положения по обеспечению безопасности в гостинице;
- изучен комплекс технических средств безопасности в гостинице;
- исследовано обеспечение безопасности проживающих в гостинице «Такмак SPA Отель» г. Красноярск
- разработаны мероприятия по улучшению обеспечения безопасности проживающих в гостинице «Такмак SPA Отель» г. Красноярск.

Безопасность в гостинице, это не только надежная защита от грабителей, пожаров, террористов, но это и защита гостей и персонала от казусов природы, защита от болезней, от техногенных катастроф. Обеспечение требований по безопасности жизненной деятельности гостиниц минимизирует риск, связанный с испорченным отдыхом туристов, вследствие нарушения.

В сфере безопасности гостиницы важную роль играет правильный выбор технических средств и персонала.

В настоящее время все острее становятся вопросы обеспечения электронной безопасности гостиничных предприятий, обусловленные защитой компьютерных программ, локальных систем связи и иного излучающего оборудования, используемого в гостиницах.

Требование по безопасности должны соблюдать в каждой гостинице, независимо от ее местоположения, номерного фонда и т.д. Туристы должны чувствовать себя «как дома» на протяжении всего отдыха.

В настоящее время соблюдение обеспечение безопасности отдыхающих играет важную роль в туризме всего мира, поэтому нужно соблюдать все меры безопасности.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
2. 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.
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
4. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
5. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 299 с.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen : учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 344 с.

10. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 352 с.
11. 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.
12. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 400 с.
13. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Волов. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 336 с.
14. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 386 с.
15. Кобяк М.В., Ильина Е.Л., Латкин А.Н. Современные тенденции в гостиничном бизнесе, влияющие на развитие опыта клиентов//В сборнике: Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства, туризма и спорта Сборник статей. Москва, 2019. -С. 174-178.
16. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.
17. Можяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 242 с.
18. 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.

19. 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.
20. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с.
21. 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.
22. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 413 с.
23. 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.
24. Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е. Ю. Никольская. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2021. – 198 с.
25. Попов Л.А., Милорадов К.А. Направления цифровой трансформации индустрии гостеприимства//В сборнике: Взгляд поколения XXI века на будущее цифровой экономики сборник статей преподавателей IX Международной научно-практической конференции «Современная экономика: концепции и модели инновационного развития». -2018. -С. 540-544.
26. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве : учебник для студентов вузов / М. Райли ; Пер. с англ. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 191 с.

27. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 197 с.
28. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 373 с.
29. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.
30. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.
31. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 136 с.
32. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с.
33. 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.
34. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.

35. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. — 254 с.
36. ГОСТ Р 50644-2009 от 15.12.2009 «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
37. ГОСТ Р 51624-00 «Защита информации. Автоматизированные системы в защищенном исполнении. Общие требования». М.: Госстандарт России.
38. ГОСТ Р ИСО 7498-2-99 «Информационная технология. Взаимосвязь открытых систем. Базовая эталонная модель. Часть 1. Архитектура защиты информации». М.: Госстандарт России.
39. ГОСТ Р 51241-99 «Технические средства защиты и охраны. Средства и системы контроля и управления доступом. Классификация, общие технические требования, методы испытаний». М.: Госстандарт России.
40. ГОСТ Р 51558-2000 «Системы охранные телевизионные. Общие технические требования и методы испытаний». Госстандарт России, 2002
41. ГОСТ 26342-84 «Средства охранной, пожарной и охранно-пожарной сигнализации. Типы, основные параметры и размеры». М. Госстандарт России.
42. ГОСТ Р 50776-95 «Системы тревожной сигнализации. Часть 1. Общие требования. Раздел 4. Руководство по проектированию, монтажу и техническому обслуживанию». М.: Госстандарт России. (с изменениями от 12.09.2008).

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Положение о порядке организации видео, аудио контроля в «Такмак SPA Отель»

УТВЕРЖДЕНО:

Приказ директора ООО «Такмак Отель 2008» Е.В. Махракова от 30.12.2013 г. № 72 Представительного органа работников на момент утверждения Положения о порядке организации видео, аудио контроля в наличии нет.

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Положение (далее по тексту – «Положение») устанавливает порядок проведения видео, аудио контроля, цели и способы его осуществления, порядок внедрения, доступа к записям, их хранения и уничтожения, а также привлечения к ответственности в ООО «Такмак Отель 2008».

Настоящее Положение разработано в целях осуществления контроля за соблюдением работниками Правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, обеспечения личной безопасности работников и посетителей Общества, контроля за качеством обслуживания клиентов, обеспечения сохранности имущества и бережного отношения к имуществу работодателя и посетителей Общества, в целях фиксации возможных действий противоправного характера.

Система видео, аудио контроля вводится на территории, в офисных, складских помещениях ООО «Такмак Отель 2008» (далее по тексту – «Общество») по адресу: Красноярский край, Базайская, 234А.

1. Общие положения

1.1. Видео, звуковой контроль – отслеживание, фиксация, своевременная передача изображений и данных объектов.

В рамках настоящего Положения под видеонаблюдением будет пониматься:

1) непосредственное осуществление видеонаблюдения посредством использования видеокамер открытого типа для получения видеoinформации об объектах и помещениях;

2) запись полученного изображения и его хранение для последующего использования.

В рамках настоящего Положения под аудио контролем будет пониматься: комплекс организационных и технических мероприятий по осуществлению акустического контроля за охраняемыми или наблюдаемыми объектами, помещениями, территориями. Аудиоконтроль фиксируется на магнитных носителях.

1.2. Введение в Обществе системы видео, аудио контроля производится в целях:

1.2.1. Контроля за соблюдением Правил внутреннего трудового распорядка, за соблюдением трудовой дисциплины работниками.

1.2.2. Обеспечения личной безопасности работников и посетителей Общества, в том числе, в целях координации действий работников и посетителей Общества в чрезвычайных ситуациях.

1.2.3. Контроля за качеством обслуживания клиентов.

1.2.4. Обеспечение сохранности имущества и бережного отношения к имуществу работодателя и посетителей Общества.

1.2.5. Фиксации возможных действий противоправного характера

1.3. Система видео, аудио контроля в Общества финансируется за счет Общества в целях более эффективного использования имеющихся ресурсов для оперативного решения вопросов производственной деятельности.

1.4. Требования настоящего Положения распространяются на всех работников ООО «Такмак Отель 2008». Работники в обязательном порядке знакомятся под роспись с данным Положением и изменениями к нему, а также с документами Общества, устанавливающими порядок действия системы видео, аудио контроля.

2. Способы осуществления видео, аудио контроля

2.1. Система видеонаблюдения при помощи камер открытого видеонаблюдения установлена на въезде на территорию, в целях контроля за соблюдением работниками Правил внутреннего трудового распорядка, за соблюдением трудовой дисциплины, для предотвращения опозданий и несвоевременного оставления рабочего места, а также в целях выявления и фиксации конфликтных (нестандартных) ситуаций возникающих с участием посетителей Общества, а также с участием въезжающих/выезжающих автомобилей.

2.2. Система видеонаблюдения при помощи камер открытого видеонаблюдения установлена по периметру территории по адресу Красноярск, Базайская 234 А также в целях фиксации возможных действий противоправного характера, а также обеспечения личной безопасности работников и посетителей Общества, контроля количества и качества выполняемой работы, обеспечения сохранности имущества посетителей и сохранности имущества Общества.

2.3. Система видео наблюдения и аудио контроля при помощи камер открытого видеонаблюдения установлена над барной стойкой в ресторане, над стойкой ресепшн в кафе; система видео контроля при помощи камер открытого видеонаблюдения установлена в залах ресторана и кафе в подразделении ресторанно-банкетной службы в целях контроля за соблюдением работниками Правил внутреннего трудового распорядка, за соблюдением трудовой

дисциплины, с целью фиксации возможных действий противоправного характера работниками Общества, а также контроля за качеством обслуживания клиентов Общества, обеспечения безопасности и сохранности имущества посетителей и сохранности имущества Общества.

При осуществлении расчетов денежными средствами, работник, осуществляющий расчет, производит пересчет, проверку и выдачу денежных знаков в прямом развернутом виде, с пересчетом по листно в квадрате осуществления видеосъемки.

2.4. Система видеонаблюдения при помощи камер открытого видеонаблюдения устанавливается в холле 1 этажа ресторано-банкетной службы в районе гардероба в целях координации действий работников и посетителей Общества в чрезвычайных ситуациях, в целях обеспечения сохранности имущества посетителей и сохранности имущества Общества, фиксации возможных действий противоправного характера.

2.5. Система видеонаблюдения при помощи камер открытого видеонаблюдения установлена в конференц-зале в целях координации действий работников и посетителей Общества в чрезвычайных ситуациях, а также контроля за качеством обслуживания клиентов Общества.

2.6. Система видеонаблюдения при помощи камер открытого видеонаблюдения устанавливается в коридорах 2-го и 3-го этажа административного корпуса Общества, в целях координации действий работников и посетителей Общества в чрезвычайных ситуациях, а также несанкционированного доступа в кабинеты работников Общества.

2.7. Система видео наблюдения при помощи камер открытого видеонаблюдения установлена в горячем цехе подразделения ресторано-банкетной службы в целях контроля за соблюдением работниками Правил внутреннего трудового распорядка, за соблюдением трудовой дисциплины, с целью фиксации возможных действий противоправного характера работниками

Общества, а также контроля за качеством обслуживания клиентов Общества, обеспечения сохранности имущества Общества.

2.8. Система видео наблюдения и аудио контроля установлена в кабинете кассира в целях контроля за соблюдением работниками Правил внутреннего трудового распорядка, и трудовой дисциплины, с целью фиксации возможных действий противоправного характера, угрожаемых экономической безопасности Общества, а также контроля качества обслуживания клиентов Общества.

При осуществлении расчетов денежными средствами кассир осуществляет пересчет, проверку и выдачу денежных знаков в прямом развернутом виде, с пересчетом поштучно в квадрате осуществления сверхточной видеосъемки кабинета кассира.

2.9. Видеонаблюдение в туалетных комнатах, раздевалках запрещено.

2.10. Наименование и количество единиц оборудования указано в Приложении № 1 к данному Положению.

3. Порядок введения системы видео, аудио контроля

3.1. Введение в действие системы видео, аудио контроля вводится приказом директора на основании п.1.4 Правил внутреннего трудового распорядка.

3.2. Ответственность за установку и функционирование видео- и аудио оборудования без права доступа к информации возлагается на системного администратора.

3.3. Лица, являющиеся сотрудниками Общества на момент введения системы видео- и аудио контроля, должны в письменной форме выразить свое согласие или несогласие на введение данной системы. Если работник не согласен на изменение условий трудового договора, то после выполнения процедур, предусмотренных Трудовым кодексом РФ (письменное уведомление

о предстоящих изменениях, предложение другой работы) трудовой договор с ним может быть расторгнут по пункту 7 статьи 77 ТК РФ.

3.4. Сотрудники, вновь принимаемые на работу, выражают свое согласие на проведение видео, аудио контроля путем ознакомления с настоящим Положением, Правилами внутреннего трудового распорядка Общества и иными локальными нормативными актами работодателя, а также путем подписания трудового договора.

3.5. Посетители и работники Общества информируются о системе видео, аудио контроля путем размещения специальных информационных табличек в зонах осуществления видео, аудио контроля.

3.6. Система видео, аудио контроля действует постоянно.

4. Порядок доступа к записям системы видео, аудио контроля, их хранения и уничтожения

4.1. Вся информация, полученная с помощью видео, аудио контроля является конфиденциальной, не подлежащей распространению, кроме случаев, установленных законодательством РФ и локальными нормативными актами Общества. Лица, получающие персональные данные работника, обязаны соблюдать режим конфиденциальности.

4.2. Работодатель обязан предупредить лиц, получающих персональные данные работника о том, что эти данные могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены.

4.3. Ответственным за организацию хранения и уничтожения записей является заместитель директора по безопасности.

4.4. Доступ к месту хранения записей имеет: директор, заместитель директора, заместитель директора по безопасности.

4.5. Просмотр записанных изображений должен осуществляться в зоне ограниченного доступа. Право на просмотр записанных изображений имеют:

директор, заместитель директора, заместитель директора по безопасности. Руководители структурных подразделений допускаются для просмотра с согласования директора, заместителя директора.

4.6. Записи системы видео, аудио контроля подлежат хранению в течение срока, установленного данным пунктом. Каждая запись печатается и отправляется на хранение, на ней указывается день и время записи.

Срок хранения аудио-видеозаписей составляет 30 календарных дней, после этого срока запись подлежит уничтожению.

Если система видео, аудио контроля зафиксировала конфликтную (нестандартную) ситуацию с участием работника, то для таких записей устанавливается специальный срок хранения. Срок хранения таких данных ограничен периодом действия трудового договора: с увольнением соответствующего работника прекращает существовать цель обработки его персональных данных работодателем (за исключением случаев необходимости использования данных в судебном разбирательстве против такого работника).

Если камеры зафиксировали конфликтную ситуацию между посетителем и работником Общества, либо между посетителями Общества, то такие записи подлежат хранению в течение срока исковой давности, т.е. в течение трех лет.

4.7. Передача записей системы видео, аудио контроля третьей стороне допускается только в исключительных случаях (по запросу следственных и судебных органов, а также по запросу граждан, изображенных на видеозаписи). Вопрос о передаче записей решает директор.

Передача видеозаписи лицу, на которой имеется изображение данного лица, допускается в случае отсутствия третьих лиц на данной записи.

4.8. Использование изображения лиц, зафиксированных видеокамерой, без их согласия возможно только в следующих случаях:

- если изображение используется в государственных, общественных или публичных интересах;
- если гражданин позировал за плату;

– если изображение получено при съемке, которая проводится в местах, открытых для свободного посещения или на публичных мероприятиях (съездах, конференциях, концертах), за исключением случаев, когда такое изображение является основным объектом использования.

4.9. Лицо, виновное в причинении вреда нарушением конфиденциальности записей, несет ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения директором Общества и действует бессрочно, до замены его новым Положением. Все изменения в Положение вносятся приказом, изменение отдельных положений допускается с соблюдением порядка, предусмотренного в отношении введения Положения в действие. Все приложения являются неотъемлемыми частями настоящего Положения.

5.2. Настоящее Положение хранится в кабинете № 2 по адресу: 660071, Россия, Красноярский край, Красноярск, Базайская, 234 А, копии хранятся у руководителей структурных подразделений Работодателя.

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М. Д. Батрасов

подпись кандидаты, фамилия

« 19 » 06 2022 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело

код и наименование профиля подготовки

Особенности обеспечения безопасности на примере «Таммак SPA Отель» и
разработка мероприятий по повышению ее эффективности

тема

Руководитель


подпись, дата


канд. техн. наук, доцент

подпись, уч. ст. печать

Т. Н. Сафронова

инициалы, фамилия

Выпускник


подпись, дата

А. В. Огибалов

инициалы, фамилия

Нормоконтролер


подпись, дата

канд. техн. наук, доцент

Т. Н. Сафронова

инициалы, фамилия

Красноярск 2022