

Литература

1. MaritiMe transport and Future policies Perspectives from the North Sea Region [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.maritimetransportcluster.eu/>
2. ЕМИС [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.fedstat.ru/> Таможенная статистика внешней торговле [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://stat.customs.ru/apex/f?p=201:7:67285790664556::NO>
3. Статистическое управление Швеции [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.statistikdatabasen.scb.se>
4. Управление статистики Дании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.statbank.dk/statbank5a/default.asp?w=1366>
5. ФГБУ «АМП Балтийского моря» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pasp.ru/arhiv>
6. ФГБУ «АМП Западной Арктики» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mapm.ru/>
7. Отчет ФГУП «РосМорПорт» за 2017 год. задачи на 2018–2020 годы // МОСКВА, 2018

УДК 65.011

ПРОБЛЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В ГОСТИНИЦЕ

Е.Д. Клейн¹

*Санкт-Петербургский государственный экономический университет (СПбГЭУ),
191023, Санкт-Петербург, ул. Садовая, 21*

В настоящее время гостиничный бизнес - динамично развивающаяся, высокодоходная отрасль индустрии гостеприимства. Положительная динамика роста показателей активности отрасли ставит перед руководством гостиничных предприятий серьезные проблемы в области обеспечения безопасности как гостей, так и персонала. Поэтому для гостиницы очень важно наличие надлежащей системы безопасности, направленной на защиту персонала, гостей и собственности предприятия. Безопасность является первоочередной задачей в обслуживании гостей, и особое место в этом случае занимает построение таких алгоритмов технологий гостиничной деятельности, которые будут ее обеспечивать.

Ключевые слова: гостиничный бизнес, персонал, гости, система безопасности.

PROBLEMS OF ENSURING THE SAFETY OF TECHNOLOGICAL PROCESSES IN THE HOTEL

E.D. Klein

*St. Petersburg state University of Economics (St. Petersburg state University),
191023, Saint-Petersburg, Sadovaya street, 21*

Now the hotel business is a dynamically developing, highly profitable branch of the hospitality industry. The positive dynamics of growth in the industry's performance indicators poses serious problems for the management of hotel companies in the area of providing security for guests and staff. Therefore, it is very important for the hotel to have an adequate security system aimed at protecting the personnel, guests and property of the enterprise. Security is a top priority in the maintenance of guests, and a special place in this case is the construction of such algorithms of hotel technology that will provide it.

Keywords: hotel business, staff, guests, security system.

В настоящее время гостиничный бизнес – динамично развивающаяся, высокодоходная отрасль индустрии гостеприимства. Количество гостиничных предприятий в Российской Федерации от года к году увеличивается, соответственно, растет и численность размещенных в них лиц (табл. 1).

Так, по данным Росстата, за 6 лет количество гостиниц возросло на 7438, а численность размещенных лиц – на 19541 тыс. человек. Значительно вырос поток иностранных граждан, приезжающих в Россию и пользующихся услугами средств размещения (табл. 2).

показателей активности отрасли ставит перед руководством гостиничных предприятий серьезные проблемы в области обеспечения безопасности.

Гость приезжает в отель с пониманием того, что он и его вещи будут находиться в безопасности во время его пребывания в отеле. Однако, с другой стороны, необходимо обеспечить безопасность персонала и отеля в целом. Поэтому для гостиницы очень важно наличие надлежащей системы безопасности, направленной на защиту персонала, гостей и собственности предприятия (мебель, оборудование и т.п.)

¹Клейн Екатерина Дмитриевна – кандидат экономических наук, доцент, кафедра Гостиничного и ресторанного бизнеса, СПбГЭУ, тел.: +7 911 711-17-77, e-mail: itr-b-mp@list.ru

Система безопасности в гостиничном бизнесе представляет собой сложный комплекс организационных, технических и физических мер предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию в целях минимизации рисков и ущерба.

Такая положительная динамика роста Обеспечение безопасности гостиничного предприятия осуществляется на двух уровнях:

1. Служба безопасности собственно гостиничного предприятия.

2. Внешние органы и организации, деятельность которых оказывает влияние на безопасность гостиничного предприятия (законодательные органы, органы исполнительной власти, правоохранительные органы и т.п.).

Таблица 1 – Основные показатели деятельности коллективных средств размещения РФ [1]

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Число коллективных средств размещения	12585	13062	14019	14583	15590	20135	20023
в том числе:							
гостиницы и аналогичные средства размещения	7866	8416	9316	9869	10714	13957	14948
специализированные средства размещения	4719	4646	4703	4714	4876	6178	5075
Число номеров, тыс.	556	560	586	600	671	770	787
в том числе:							
в гостиницах и аналогичных средствах размещения	260	278	301	319	372	433	475
в специализированных средствах размещения	295	282	285	281	299	337	312
Число мест, тыс.	1263	1294	1345	1387	1573	1763	1834
в том числе:							
в гостиницах и аналогичных средствах размещения	530	571	618	676	815	923	1035
в специализированных средствах размещения	734	723	727	711	758	840	799
Число ночевок, тыс.	162988	166197	173614	172630	184018	212195	216262
в том числе:							
в гостиницах и аналогичных средствах размещения	60425	67271	73492	76880	84119	100156	114479
в специализированных средствах размещения	102562	98926	100122	95751	99899	112039	101784
Численность размещенных лиц, тыс. человек	34746	37399	41065	42635	44219	49284	54287
в том числе:							
в гостиницах и аналогичных средствах размещения	24026	27112	30235	31733	33160	36817	42818
в специализированных средствах размещения	10721	10287	10830	10902	11059	12467	11469

Система безопасности гостиничного предприятия включает в себя ряд важнейших подсистем:

- экономическая безопасность;
- техногенная безопасность;
- информационная безопасность;

- научно-техническая безопасность;
- пожарная безопасность;
- экологическая безопасность;

- психологическая безопасность;
- физическая безопасность и др. [3, с.165].

Таблица 2 - Основные показатели деятельности коллективных средств размещения (квартальные, нарастающим итогом) [2]

	Январь-март 2017	Январь-июнь 2017	Январь-сентябрь 2017	Январь-декабрь 2017
Число коллективных средств размещения	15170	18545	20776	21284
Число мест, тыс.	1401	1723	1864	1907
Число ночевок, тыс.	33327	88066	168093	220516
Численность размещенных лиц - всего, тыс. человек	9772	23722	42897	55673
в том числе:				
граждан России	8713	20782	36842	48573
иностраннх граждан	1060	2941	6054	7100

Безопасность являются первоочередной задачей в обслуживании гостей, и особое место в этом случае занимает построение таких алгоритмов технологий гостиничной деятельности, которые бы ее обеспечивали. Персонал должен выучить алгоритмы производственных процессов и отработать на тренингах их выполнение, при необходимости доведя его до автоматизма. Одновременно сотрудники должны понимать, что следование инструкциям – не бюрократические требования руководителей, а насущная необходимость.

Руководители гостиничного предприятия обязаны позаботиться о том, чтобы в систему безопасности были интегрированы следующие области:

1. Гость: защита от таких правонарушений (преступлений), как убийства, похищения и угрозы здоровью, злоупотребления персонала отеля, пищевые отравления и т. д.

2. Персонал: оформление страхования жизни и здоровья, предоставление питания, обеспечение специальной (защитной) одеждой, обувью и т. д.

3. Багаж гостя: помещения для хранения багажа должны быть оснащены специальным оборудованием, обеспечивающим его безопасное хранение.

4. Оборудование гостиницы: безопасность мебели, сантехники, сейфов, лифтов, кухонного оборудования и т. д. обеспечивается договорами на их техническое обслуживание, а также установкой различных электронных охранных систем (видеонаблюдения, пожарной сигнализации и пр.).

5. Продовольственные товары и сырье: необходимо обеспечить надлежащее хранение продовольственных товаров и кулинарных изделий, а также заключение договоров на дезинсекцию, дезинфекцию и дератизацию помещений, в

особенности предприятий питания при гостиницах.

6. Защита денежных средств:

- все транзакции должны быть записаны сразу же после их осуществления;
- кассир должен закрыть ящик кассового аппарата после каждой транзакции;
- супервайзер или бухгалтер (в зависимости от должностной инструкции) должен периодически проводить внеплановый аудит кассовых аппаратов фронт-офиса;
- должно быть четко определено место, где сотрудники обязаны размещать наличные деньги во время транзакции.

Зачастую гостиничное предприятие не располагает широкими финансовыми и организационными возможностями для построения «идеальной» системы безопасности. Однако, в любом случае, вне зависимости от формата и «звездности» предприятия, отельеры обязаны обратить пристальное внимание на следующие аспекты безопасности гостиничной деятельности и организовывать мероприятия по их реализации:

1. Внутренняя безопасность:

- противодействие кражам;
- пожарная безопасность;
- охрана денежных средств и других активов гостиничного предприятия;
- отслеживание нежелательных гостей.

2. Внешняя безопасность:

- надлежащее освещение прилегающей территории;
- ограждение здания по периметру;
- ограждение бассейна в целях избежания несчастных случаев в ночное время (в случае, если бассейн находится не в здании, а на территории, прилегающей к отелю);

- оборудование служебного входа «staff only» для ограничения прохода посторонних лиц;

- установка телевизионных камер.

3. Безопасность и защита людей.

3.1. Персонал:

- эффективный набор и отбор персонала;
- идентификация персонала, в том числе при помощи бэйджа с фото;
- контроль использования ключей;
- обучение.

3.2. Гости:

- проверка багажа перед принятием на хранение для исключения попадания в помещение для хранения багажа отравляющих, легко воспламеняющихся, взрывоопасных веществ, наркотических средств и т.п.;

- на парковке для гостей обеспечить освещение в темное время суток, исключить возможность хищения автомобиля с парковки;

- запретить сотрудникам выдавать информацию о гостях посторонним лицам;

- при выдаче дубликата ключа (электронной карты), в обязательном порядке проводить идентификацию гостя, в случае сомнения в его личности;

- сотрудникам, занимающимся уборкой номеров, запретить оставлять ключи от номеров на тележках в коридорах без присмотра.

4. Безопасность систем.

Термин «система» подразумевает надлежащую эксплуатацию различного оборудования, используемого в деятельности гостиничного предприятия, проведение регламентных мероприятий и пр. Системные мероприятия, если проводятся надлежащим образом, защищают активы предприятия, увеличивают срок службы оборудования, а также исключают проведение его внепланового сервиса:

- разработка должностных инструкций сотрудников, устанавливающих права, обязанности и ответственность при выполнении ими должностных обязанностей;

- заключение договора о материальной ответственности с сотрудниками, имеющими доступ к материальным ценностям;

- заключение договоров с независимыми охранными предприятиями для проверки системы безопасности отеля;

- контроль инвентаря, выдаваемого сотрудникам отеля;

- проведение внезапных проверок;

- проведение аудита на регулярной основе.

Помимо вышеперечисленного, при обеспечении безопасности деятельности гостиничного предприятия следует обращать внимание на следующие аспекты:

1. Ключ-блокировки клавиатуры: системы блокировки номеров включают в себя перфокартные (иначе называемые «евроключи»), магнитные ключи, замки с флэш-памятью и др. Система может быть напрямую связана с PMS.

2. Охранники: работа охранников в круглосуточном режиме для обеспечения безопасности гостей.

3. Камеры видеонаблюдения: цифровые камеры видеонаблюдения, центральная система интеллектуального доступа, программный интерфейс с системой видеонаблюдения для распознавания нежелательных посетителей, металлоискатели, использование биометрических считывателей, таких, как система распознавания лиц и т. д.

4. Пожарная сигнализация: датчики дыма и пожарная сигнализация должны быть установлены в каждом номере и во всем комплексе, который контролируется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, и которые точно определяют место возникновения задымления (возгорания), что позволяет сотрудникам службы безопасности немедленно реагировать.

5. Аварийная система энергоснабжения: предоставление аварийного питания в случае отключения питания для обеспечения бесперебойной работы отеля.

6. Чрезвычайные ситуации: в каждом номере, а также в других помещениях гостиницы (ресторан, коридор, холл и т.п.) должны находиться планы эвакуации гостей на случай возникновения пожара или другой чрезвычайной ситуации, указаны аварийные выходы, а сотрудники отеля должны иметь четкие представления о своих действиях при возникновении чрезвычайной ситуации.

Обеспечение комфортной атмосферы, которая не ставит под угрозу безопасность, является одной из самых больших проблем, с которыми сталкиваются отели. Для достижения этой цели требуется приложить максимальные усилия всем сотрудникам гостиничного предприятия.

Литература

1. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/retail/#, свободный. – Загл. с экрана. –яз. рус.

2. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/retail/#, свободный. – Загл. с экрана. –яз. рус.

3. Корнеев В.О. Технология гостиничного сервиса/ В.О. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2015. – 272с.