**Краткий конспект лекций по дисциплине «Обеспечение качества безопасности в средствах разиещения»**

**для студентов направления «Гостиничное дело»**

**РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ БЕЗОПАСНОСТИ. ЗАКОНАДАТЕЛЬНЫЕ**

**ОСНОВЫ БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТЕПРИИМТСВЕ**

**Лекция 1. Основные принципы безопасности в соответствии с ФЗ**

**«О безопасности»**

Предмет регулирования настоящего Федерального закона.

Настоящий 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, 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).

Основные принципы обеспечения безопасности.

Основными принципы обеспечения безопасности являются:

1. Соблюдение и защита прав и свобод человека и граждан;
2. Законность;
3. Системность и комплексность применения федеральными органами

государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, другими государственными органами, органами местного самоуправления политических, социально-экономических, информационных, правовых и иных мер обеспечения безопасности;

1. Приоритет предупредительных мер в целях обеспечения безопасности.
2. 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.

Содержание деятельности по обеспечению безопасности.

Деятельность по обеспечению безопасности включает в себя:

1. Прогнозирование, выявление, анализ и оценку угроз безопасности;
2. Определение основных направлений государственной политики и стратегическое планирование в области обеспечения безопасности;
3. Правовое регулирование в области обеспечения безопасности;
4. Разработку и применение комплекса оперативных и долговременных мер по выявлению, предупреждению и устранению угроз безопасности, локализации и нейтрализации последствий их проявления;
5. Применение специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности;
6. Разработку, производство и внедрение современных видов сооружения, военной и специальной техники, а также техники двойного и гражданского назначения в целях обеспечения безопасности;
7. Организацию научной деятельности в области обеспечения безопасности;
8. Координация деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления в области обеспечения безопасности;
9. Финансирование расходов обеспечения безопасности, контроль за целевым расходованием выделенных средств;
10. Международное сотрудничество в целях обеспечения безопасности;
11. Осуществление других мероприятий в области обеспечения безопасности в соответствии с законодательством Российской Федерации

Правовая основа обеспечения безопасности.

Правовую основу обеспечения безопасности составляют Конституция Российской Федерации, общепризнанные принципы и нормы международного права, международные договора Российской Федерации, федеральные конституционные законы, настоящий Федеральный законы, настоящий федеральный закон, другие федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, законы и иные нормативные правовые акты субъекты Российской Федерации, органов местного самоуправления, риняты в пределах их компетенции в области безопасности.

**Лекция 2. Функции службы безопасности отеля в каждой**

**структуре предприятия**

Важнейшие общественные отношения, связанные с обеспечением безопасности, регулируются Конституцией РФ, Законом РФ «О безопасности», законом о защите населения, уголовным законодательством и другими нормативными правовыми актами.

В задачи службы безопасности отеля входят:

защита жизни и здоровья персонала и гостей;

организация безопасности имущества клиентов;

организация сохранности собственности отеля;

защита материальных и информационных ценностей;

взаимодействие с внешними охранными структурами, государственными и международными органами безопасности;

поддержка общественного порядка и обеспечение надлежащего поведения во всех общественных местах отеля;

обеспечение гостям покоя и конфиденциальности во время их пребывания в отеле;

незамедлительное и эффективное реагирование в случае какого-либо происшествия, требующего вмешательства персонала отеля или представителей сторонних ведомств (милиции, «скорой помощи» и т.п.);

предоставление специальных услуг по обеспечению повышенной безопасности высокопоставленных лиц, к охране которых предъявляются особые требования.

Для выполнения этих задач служба безопасности:

осуществляет контроль доступа, проверяет наличие оружия при входе;

предотвращает кражи и проникновение в отель посторонних лиц и нежелательных криминальных элементов;

охраняет места, в которых осуществляется прием денег;

обеспечивает сохранность дорогостоящей оргтехники и документов строгой отчетности;

выполняет мероприятия по противопожарной защите;

осуществляет видеонаблюдение.

Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но еще в большей степени систему предупреждения пожара, взрыва и других чрезвычайных происшествий.

Элементами системы предупреждения являются:

выявление наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз;

составление всех возможных сценариев криминальных действий и выработка адекватных мер противодействия;

оптимальное сочетание организационных, технических и физических мер предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию;

принципы организации охраны различных категорий гостиничных номеров и служебных помещений;

правильный выбор технических средств и систем безопасности, их проектирование, монтаж и обслуживание;

специально разработанные системы регламентации поведения обслуживающего персонала и сотрудников, отвечающих за безопасность;

детальные инструкции по действиям во всех возможных нештатных ситуациях и доведение их до каждого сотрудника;

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

регулярные занятия по повышению квалификации персонала службы безопасности, физической и боевой подготовке;

обучение всего персонала отеля правилам пользования аппаратурой комплекса безопасности;

для персонала отеля — периодическая (не менее одного раза в год) проверка знаний в области безопасности, дополнительное обучение по мере смены кадров и модернизации комплекса;

немногочисленная, но профессиональная инженерная служба (в рамках штата службы безопасности), в обязанности которой входит проведение технического обслуживания комплекса автоматизации здания, проведение обучения и консультирования сотрудников прочих служб гостиницы;

прочие меры (разрабатываются индивидуально для каждого конкретного гостиничного комплекса).

Наиболее опасными для отелей угрозами и криминальными действиями являются:

пожар, причиной которого может быть небрежность гостей, неисправности электрооборудования, несоблюдение или нарушение правил противопожарной безопасности обслуживающим персоналом, умышленный поджог;

взрыв, вызванный проносом и установкой взрывчатки в криминальных целях, или взрыв газа при его утечке (особенно вероятно в местах приготовления пищи в ресторанах, барах при использовании газового оборудования);

несанкционированный проход посторонних лиц в номера при отсутствии гостей в целях кражи ценностей, документов, установки взрывных устройств или подслушивающей аппаратуры;

несанкционированный проход в номера обсуживающего персонала с теми же криминальными целями, обусловленный криминальными мотивами или шантажом преступников;

нападение на гостя в номере, лифте или в другом месте гостиницы;

нападение на кассу в рабочее время или попытка ее вскрытия в нерабочее время;

нападение на администрацию гостиницы в целях шантажа, требования открыть кассу или нейтрализовать систему безопасности;

террористический акт со взятием заложников — клиентов гостиницы или попытка подрыва или поджога;

вооруженное нападение на номера, арендуемые у гостиниц коммерческими фирмами под офисы;

повреждение и угон автотранспорта;

нанесение морального ущерба гостям, владельцам и персоналу.

**Лекция 3. Требования по обеспечению безопасности туристов**

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" Глава VII. Безопасность туризма (ст.ст. 14 - 17) Статья 14. Обеспечение безопасности туризма  
устанавливает требования по обеспечению безопасности жизни, здоровья, имущества туристов при совершении путешествий. Распространяется на юридических лиц, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, индивидуальных предпринимателей, оказывающих туристские услуги.

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти: информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений;  
устанавливает совместно с федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным Правительством Российской Федерации в сфере организации отдыха и оздоровления детей, общие требования к организации и проведению в природной среде следующих мероприятий с участием детей, являющихся членами организованной группы несовершеннолетних туристов: прохождения туристских маршрутов, других маршрутов передвижения, походов, экспедиций, слетов и иных аналогичных мероприятий, а также указанных мероприятий с участием организованных групп детей, проводимых организациями, осуществляющими образовательную деятельность, и организациями отдыха детей и их оздоровления, и к порядку уведомления уполномоченных органов государственной власти о месте, сроках и длительности проведения таких мероприятий.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями (рекомендациями) федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию: о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания; о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований; об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с туристом туроператором, турагентом от имени страховщика; об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия; о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи; об иных особенностях путешествия. Туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Туроператоры, турагенты, организации, индивидуальные предприниматели, физические лица, применяющие специальный налоговый режим, которые осуществляют экскурсионное обслуживание, обязаны пользоваться услугами инструкторов-проводников, если организуемые ими путешествия связаны с прохождением туристами (экскурсантами) маршрутов, относящихся к видам туристских маршрутов, требующих сопровождения инструктором-проводником, установленным в соответствии с настоящим Федеральным законом.

**Лекция 4. Требования нормативно-правовых актов РФ по**

**вопросам обеспечения безопасности**

Конституция Российской Федерации является основным законом государства, определяющая его общественное и государственное устройство, порядок и принципы образования представительных органов власти, избирательную систему, основные права и обязанности граждан, гарантирующие права и свободы человека и гражданина.

В ст. 2 Конституции РФ изложены права и свободы человека и гражданина: "Человек, его права и свободы являются высшей ценностью. Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина – обязанность государства". Статья 17 гарантирует права и свободы человека и гражданина согласно общепризнанным принципам и нормам международного права. В соответствии со ст. 59 защита отечества является долгом и обязанностью гражданина Российской Федерации.

В п. "ж" ст. 83 определен государственный орган, осуществляющий подготовку решений Президента РФ в области обеспечения безопасности – Совет Безопасности РФ, определяющей полномочия Президента РФ в отношении формирования важнейших институтов государства (Правительство, Центральный банк, федеральные суды, Генеральный прокурор, Администрация Президента, высшее командование Вооруженных Сил РФ).

В 1991 г. была сформирована Комиссия по разработке предложений по статусу, структуре и порядку деятельности Совета Безопасности РСФСР. В результате совместной работы этой комиссии, комитетов Верховного Совета РФ по безопасности и по законодательству был разработан и 5 марта 1992 г. принят Закон РФ от 5 марта 1992 г. № 2446-1 "О безопасности", но некоторые его пункты перестали отвечать требованиям современной действительности, и 28 декабря 2010 г. принимается новый Федеральный закон № 390-Φ3 "О безопасности" (далее – Закон о безопасности). В нем определены основные принципы и содержание деятельности по обеспечению безопасности государства и личности, общественной, экологической, информационной и иных видов безопасности. Определены система безопасности и ее функции, установлены порядок организации и финансирования органов обеспечения безопасности, а также порядок контроля и надзора за законностью их деятельности.

Закон о безопасности устанавливает основные принципы обеспечения безопасности личности: прогнозирование, выявление, анализ и оценка угроз безопасности, а также разработка и применение комплекса оперативных и долговременных мер по предупреждению и устранению угроз безопасности, локализации и нейтрализации последствий их проявления.

Данным документом также устанавливается содержание деятельности в этой сфере. С этой целью определяются соответствующие полномочия и функции Президента РФ, Правительства РФ, палат Федерального собрания РФ, федеральных органов власти, органов государственной власти субъектов РФ, а также муниципалитетов.

В Законе о безопасности определены статус Совета Безопасности РФ, его состав и основные задачи, и другие вопросы. Принципы, которые закреплены в законе, легли в основу разработки многих законодательных актов в сфере безопасности.

В настоящее время система мер по обеспечению безопасности РФ диктуется положениями Стратегии национальной безопасности Российской Федерации до 2020 года, утвержденной Указом Президента РФ 12 мая 2009 г. № 537 (далее – Стратегия-2020), которая представляет "официально признанную систему стратегических приоритетов, целей и мер в области внутренней и внешней политики, определяющих состояние национальной безопасности и уровень устойчивого развития государства на долгосрочную перспективу".

В документе раскрывается ключевое понятие: "национальная безопасность – состояние защищенности личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз, которое позволяет обеспечить конституционные права, свободы, достойные качество и уровень жизни граждан, суверенитет, территориальную целостность и устойчивое развитие Российской Федерации, оборону и безопасность государства".

Стратегия-2020 является базовым документом для планирования развития системы обеспечения национальной безопасности РФ, а также основой для конструктивного взаимодействия органов государственной власти, организаций и общественных объединений для защиты национальных интересов РФ и обеспечения безопасности личности, общества и государства.

Основными приоритетами национальной безопасности РФ являются национальная оборона, государственная и общественная безопасность. Стратегическая цель национальной обороны состоит в предотвращении войн и конфликтов, а также в осуществлении стратегического сдерживания в интересах обеспечения военной безопасности страны. Основы и организацию обороны РФ определяет Федеральный закон от 31 мая 1996 г. № 61-ФЗ "Об обороне" (далее – Закон об обороне).

Закон об обороне устанавливает полномочия органов государственной власти, права и обязанности граждан Российской Федерации в области обороны, силы и средства, привлекаемые для обороны, ответственность за нарушение законодательства РФ в области обороны, а также другие нормы, касающиеся обороны. Статья 9 данного закона регулирует правовые отношения граждан в области обороны, определяя исполнение воинской обязанности в соответствии с Законом об обороне. Раздел IV документа характеризует деятельность Вооруженных Сил, определяет общий состав, комплектование и штатную численность гражданского персонала Вооруженных Сил РФ.

**РАЗДЕЛ 2. СПЕЦИФИКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В**

**ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

**Лекция 5. Понятие качества услуг в средствах размещения**

Существуют различные подходы к толкованию качества услуг (обслуживания). Во-первых, понятие качества трактуется как совокупность свойств и характерных особенностей услуги, удовлетворяющей запросы потребителя. Согласно ГОСТу России «Услуги населению. Термины и определения», «качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя».

Во-вторых, под качеством понимается отсутствие недостатков, усиливающее чувство удовлетворения у клиента. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», «недостаток услуги — несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже по описанию».

В-третьих, качество может рассматриваться как техническое и функциональное. Техническое качество касается материальной составляющей услуги. Техническое качество средства размещения это качество номера, инфраструктуры (мебель, постельное белье, архитектура и дизайн здания) и прочих материальных атрибутов услуг (например, качество питания). Функциональное качество — это качество процесса предоставления услуги, или качество обслуживания, под которым, согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», понимается «совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя». В процессе взаимодействия с исполнителями услуги потребители проходят несколько этапов. Функциональное качество придает услугам средств размещения такую характеристику, как изменчивость качества, т.е. качество, зависит от того, кто и при каких условиях оказывает услуги. Следовательно, ключевая роль в обеспечении функционального качества отводится персоналу гостиничного предприятия. Персонал гостиницы характеризуется по следующим параметрам:

- личные качества;

- образование и уровень подготовки;

- подходы к мотивации и управлению кадрами.2

Для определения качества услуги средства размещения существует еще один важный аспект, касающийся такой ее основополагающей характеристики, как безопасность. Безопасность для потребителя заключается в невозможности нанесения услугой вреда его жизни, здоровью или имуществу. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», «безопасность услуги — безопасность услуги для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги». Для потребителя услуг средства размещения безопасность заключается в отсутствии недопустимого риска нанесения ущерба жизни, здоровью, имуществу в результате пользования услугами.

Качество услуг имеет различные измерения. В области гостиничного бизнеса качество – это то, что хочет каждый. Предприятие обслуживания должно гарантировать его. В нашей стране нет такой рекламы, в которой бы не говорилось, что предлагаемые товары или услуги обладают самым высоким качеством. Никогда прежде предприятия обслуживания не были так озабочены вопросами качества товаров и услуг. Это обусловлено тем, что качество оказывает самое большое влияние на жизнеспособность предприятий обслуживания. История многих современных корпораций индустрии гостеприимства доказывает, что именно качество позволило достичь лидирующего положения в этой сфере.

Качество – одна из фундаментальных категорий, определяющих образ жизни, социальную и экономическую основу для развития человека и общества.

Качество является важным инструментом в борьбе за рынки сбыта.

Качество определяется действием многих случайных, местных и субъективных факторов. Для предупреждения влияния этих факторов на уровень качества необходима система управления качеством.

От профессионализма работников зависят качество услуг, приверженность покупателей и, в конечном счете, конкурентоспособность предприятия.

Предоставляемые услуги должны соответствовать требованиям, предусматривающим дополнительные удобства для потребителей, привлекательность и престижность услуг. К рекомендуемым требованиям и условиям обслуживания относятся:3

- соответствие назначению;

- точность и своевременность исполнения;

- комплексность;

- этичность обслуживающего персонала;

- комфортность;

- эстетичность;

- эргономичность.

Для качества как объекта менеджмента свойственны все составные части менеджмента: планирование, анализ, контроль.

**Лекция 6. Анализ качества гостиничных услуг**

Российская Федерация обладает высоким туристско-рекреационным потенциалом, на ее территории сосредоточены уникальные природные и рекреационные ресурсы, объекты национального и мирового культурного и исторического наследия, проходят важные экономические, спортивные и культурные события. Во многих регионах представлен широкий спектр потенциально привлекательных туристских объектов, развитие которых невозможно без создания всех видов базовой инфраструктуры.

Однако туристский потенциал страны используется далеко не в полной мере. В 2012 году Российскую Федерацию посетили 31,3 млн. иностранных граждан, из которых около 15 процентов прибыли с туристскими целями, тогда как согласно прогнозу Всемирной туристской организации Россия при соответствующем уровне развития туристской инфраструктуры способна принимать в год до 40 млн. иностранных туристов.

Наличие разнообразных туристско-рекреационных активов страны позволяет развивать практически все виды туризма. На территории Российской Федерации сложились как традиционные туристские центры со специализацией на определенном виде туризма (г. Москва, Санкт-Петербург), так и признанные межрегиональные продукты и маршруты (Золотое Кольцо, круизы по реке Волге).

Сложившаяся в Российской Федерации ситуация в сфере туризма показывает, что реализуемый комплекс государственных мер по развитию туристской инфраструктуры не оказывает решающего влияния на позитивное изменение ситуации. В рейтинге международной конкурентоспособности стран в туристском секторе, опубликованном Всемирным экономическим форумом в марте 2009 г., Россия заняла 59 место из 133 стран, при этом природные богатства нашей страны - на 5 месте, а объекты культурного наследия - на 9. Таким образом, Россия обладает значительным потенциалом для привлечения большого количества как российских, так и иностранных туристов. Однако для его реализации требуется принятие комплексных мер по развитию инфраструктуры туризма в регионах страны наряду с широкой информационной поддержкой внутреннего и въездного туризма, а также улучшением качества услуг, в том числе за счет создания саморегулируемых организаций, и привлечением в отрасль высококвалифицированных специалистов.

Действующие расходные обязательства Российской Федерации, а также расходные обязательства субъектов Российской Федерации и муниципальных образований в указанной сфере сформированы за счет финансирования текущей деятельности уполномоченных органов исполнительной власти в сфере туризма, а также бюджетных проектировок и подтвержденных объемов финансирования в рамках целевых программ федерального и регионального уровней.

Средства федерального бюджета, предусмотренные на реализацию программных мероприятий, выделяются субъектам Российской Федерации в виде целевых субсидий и направляются на софинансирование строительства объектов инженерной и обеспечивающей инфраструктуры создаваемых туристских комплексов, строительство которых должно осуществляться за счет внебюджетных источников.

Сейчас в России насчитывается более 11000 средств размещения (без учета малых средств номерным фондом менее 10 номеров). В 2012 году в России было 133 тысячи гостиничных номеров и 364 тысячи мест. Средний постоялец проводит в российской гостинице 5,3 дня.

Сегодня в России только 10% номеров соответствует средне европейским нормам. В целом по России: в городской местности находится 70% гостиниц, в сельской местности - 30%.

Рентабельность гостиниц: в регионах составляет 15-20%, а в Москве 17-25%. Это почти в 2,5 раза больше, чем в Европе, где аналогичный показатель не более 10%.

С 2009 года в стране прибавилось около 3 тыс. новых объектов размещения. Так, по данным Hotels.com, средняя стоимость номера в российских гостиницах во втором квартале 2012 года уменьшилась на 11% (127 евро в сутки). Московские гостиницы, по итогам второго квартала 2013 года, подешевели на 9%, средняя суточная стоимость номера составила 142 евро. В Европе серьезное понижение цен испытали Дания, Финляндия, Венгрия.

К тенденциям развития российского рынка можно отнести строительство крупных многофункциональных комплексов, развитие проекта по строительству типовых региональных гостиниц, строительство мини-гостиниц в крупных городах, реконструкция гостиниц советского типа (больше всего реконструкций в 2013 г. отмечается на юге России).

Еще одной важной тенденцией является приход на российский рынок крупных иностранных гостиничных сетей, а так же передача отелей под управление профессиональным операторам.

**Лекция 7. Государственная система классификации, как механизм**

**управления в средствах размещения**

Индустрия гостеприимства находится в сложном взаимодействии с различными сферами деятельности, в каких-то случаях являясь их составляющей, в каких-то – включая их как дополнительные услуги:

- туризм,

- гостиничный и ресторанный бизнес,

- общественное питание,

- отдых и развлечения,

- экскурсионная деятельность, организация выставок, конференций и совещаний и т. д.

Среда гостеприимства включает:

- материально-техническую базу гостеприимства,

- культурно-исторический комплекс,

- инфраструктуру гостеприимства,

- обслуживающий персонал,

- менеджмент гостеприимства.

Работа на предприятиях гостеприимства имеет ряд особенностей, связанных со спецификой деятельности средств размещения:

1. Постоянная работа персонала гостиницы с разными людьми: представителями различных культур, социальных слоев, вероисповеданий – требует от сотрудников, непосредственно контактирующих с клиентами, высокого уровня коммуникабельности и стрессоустойчивости.

2. Круглосуточное и круглогодичное функционирование гостиничного предприятия требует организации посменной работы персонала отдельных служб (в частности, службы приема и размещения, службы горничных и т. д.) со скользящим графиком. При этом у некоторых менеджеров и сотрудников других служб (к примеру, коммерческой службы) должен быть предусмотрен ненормированный рабочий день с соответствующими компенсациями.

3. Позиции линейных сотрудников (горничные, уборщики и т. д.) в большинстве своем не требуют от исполнителей высокой квалификации, в связи с чем на эти позиции в гостиницы довольно часто привлекаются мигранты.

4. Оказываемые клиентам услуги требуют кооперации нескольких служб, в которых работают сотрудники, имеющие разные специальности. Для оперативности решения проблем клиента координация действий работников разных подразделений должна быть доведена практически до совершенства. Т. о., четко налаженное взаимодействие служб и отдельных сотрудников – основа эффективного функционирования гостиничного предприятия.

Современное гостиничное предприятие предоставляет потребителям не только услуги проживания и питания, но и широкий спектр услуг транспорта, связи, развлечений, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги салонов красоты и пр.

Фактически гостиничные предприятия в структуре индустрии туризма и гостеприимства выполняют ключевые функции, так как формируют и предлагают потребителям комплексный гостиничный продукт, в формировании и продвижении которого принимают участие все секторы и элементы индустрии туризма и гостеприимства.

Классификация отелей направлена на повышение качества гостиничной индустрии России, необходимого для полного удовлетворения потребностей современных путешественников. Поэтому отельеры заинтересованы в получении «звезд», чтобы предоставлять качественный сервис, соответствующий категории средства размещения.

Ниже приведены критерии «звёздности» гостиниц России.

«Одна звезда». Их комфортабельность довольно условна. Располагается в самых дальних (например, от того же моря) районах. Обычно имеется несколько туалетов и пара ванных комнат на этаж. Стандартный размер одноместного номера около 7 кв.м. Ежедневная уборка, смена белья и полотенец происходит в лучшем случае раз в каждую неделю. Внутри номера обязательно должны быть: стол, стул, кровать, зеркало и шкаф.

«Две звезды». Аналогично «однозвездным», только смена белья происходит чаще, в самой гостинице может быть столовая либо пищу могут разносить по номерам, туалет и ванна иногда находятся в номере.

«Три звезды». Уровень несколько выше. Это, конечно, не VIP-класс, но условия довольно приемлемы. Туалет и ванна обязательно находятся в номере. Также внутри должен быть телевизор (или хотя бы радио), прикроватный столик, ковёр, несколько вариантов освещения и 2 окна (или одно большое), кондиционер. Смена постельного белья – 2-3 раза в неделю, также вам могут предложить мыло и недорогой шампунь. На территории самой гостиницы могут быть расположены кафетерии, парковочная зона, парикмахерская и бассейн. Одноместные номера площадью 10-12 кв.м.

«Четыре звезды». Здесь планка поднимается еще выше. Внутри номера имеется телефон, кабельное ТВ, возможно, маленькая кухня, сейф, большая ванная комната (с душем), мини-бар, мини-холодильник, обязательно кондиционер, несколько вариантов шкафов и разной мебели. Возможен балкон. Размер номера может достигать до 20-30 кв.м. В самой гостинице обязаны быть: ресторан, кафе (либо бар), салон SPA-услуг, прокат автомобилей, бассейн. Возможны мини-кинотеатры, магазины, спортивно-оздоровительные центры, сауна, игровой и (или) конференц-залы. Также предоставляются услуги глажки, стирки и чистки одежды и обуви. Смена белья и полотенец – ежедневно. В номер возможно заказать завтрак и изредка ленч.

«Пять звезд». Перечень услуг такой же, как и в «четырех звездах», но устроены номера более презентабельно и качественно. Также возможно наличие террасы. Площадь одноместного номера 20-30 кв.м. Иногда присутствует вторая ванна и туалет. Ежедневная уборка, смена белья, глажка и стирка. В обязательном порядке наличие тапочек, халатов и разных косметических средств. Номер может быть либо большой одноместный, либо многокомнатный.

 В гостиничном номере  чаще всего есть разнообразные  магазины, кинотеатры, развлекательные центры, услуги массажа, возможно несколько разных ресторанов, боулинг, детские площадки и порой даже площадки для животных. Такие гостиницы в Сочи чаще всего предлагают помощь и услуги в абсолютно разных направлениях.

Классификация средств размещения различных категорий гостиниц

При классификации предприятий размещения используют различные системы, которых насчитывается более 30.

**РАЗДЕЛ 3. ОСОБЕННОСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ**

**В СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ**

**Лекция 8. Взаимодействие служб безопасности гостиницы с**

**правоохранительными органами**

В соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 (далее – Правила) иностранные граждане, временно пребывающие, а равно постоянно или временно проживающие в Российской Федерации, при нахождении в месте пребывания, не являющемся их местом жительства в Российской Федерации, подлежат постановке на учет по месту пребывания, за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 Федерального закона от 18 июня 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 109-ФЗ).

Уведомление о прибытии в место пребывания иностранного гражданина, временно проживающего или временно пребывающего в Российской Федерации, подается в территориальный орган Министерства внутренних дел Российской Федерации не позднее 7 рабочих дней со дня его прибытия в место пребывания, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 109-ФЗ и международными договорами.

По прибытии иностранного гражданина в гостиницу администрация гостиницы обязана в течение 1 рабочего дня, следующего за днем его прибытия, уведомить территориальный орган Министерства внутренних дел Российской Федерации о прибытии иностранного гражданина в место пребывания. Уведомление территориального органа Министерства внутренних дел Российской Федерации администрацией гостиницы о прибытии иностранного гражданина в место пребывания может осуществляться с использованием входящих в состав сети электросвязи средств связи.

 В соответствии с международными договорами Российской Федерации освобождены от постановки на учет по месту пребывания: граждане Украины и граждане Республики Беларусь – в течение 90 дней, граждане Республики Армения, Республики Казахстан и Кыргызской Республики – 30 дней, граждане Республики Таджикистан – 15 дней с даты въезда в Российскую Федерацию.

Согласно пункту 6 статьи 97 Договора о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года трудящиеся граждане государства-члена Договора, а также члены их семей освобождаются от обязанности постановки на учет по месту пребывания в течение 30 суток с даты въезда в Российскую Федерацию.

Высококвалифицированные специалисты и члены их семей освобождаются от обязанности выполнения действий, необходимых для их постановки на миграционный учет по месту пребывания на срок, не превышающий 90 дней со дня их въезда на территорию Российской Федерации.

Высококвалифицированные специалисты и члены их семей, зарегистрированные по месту жительства (поставленные на учет по месту пребывания) в Российской Федерации, при прибытии в новое место пребывания на территории Российской Федерации на срок, не превышающий 30 дней, освобождаются от обязанности выполнения действий, необходимых для их постановки на учет по новому месту пребывания.

Уведомление о прибытии указанных граждан после истечения 90- или 30-дневного срока подается в соответствии с Правилами в территориальный орган Министерства внутренних дел Российской Федерации непосредственно или через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг либо направляется почтовым отправлением в течение 7 рабочих дней.

После истечения срока временного пребывания без постановки на учет  по месту пребывания вышеуказанные иностранные граждане обязаны выполнить действия, необходимые для их постановки на учет по месту пребывания, в срок, не превышающий семи рабочих дней.

Постановка на учет по месту пребывания временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина осуществляется на срок, заявленный в уведомлении о прибытии, но не более чем на срок временного пребывания такого иностранного гражданина в Российской Федерации, установленный Федеральным законом от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» или международными договорами Российской Федерации.

Регистрационный учёт

Граждане Российской Федерации, прибывшие для временного проживания в жилые помещения, не являющиеся их местом жительства, или изменившие место жительства, обязаны обратиться к лицам, ответственным за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.

Регистрация граждан по месту пребывания осуществляется без их снятия с регистрационного учета по месту жительства.

Граждане, прибывшие для временного проживания в жилых помещениях, не являющихся их местом жительства, на срок более чем 90 дней, обязаны до истечения указанного срока обратиться к лицам, ответственным за прием и передачу в органы регистрационного учета документов, и представить:

документ, удостоверяющий личность;

заявление установленной формы о регистрации по месту пребывания;

документ, являющийся основанием для временного проживания гражданина в указанном жилом помещении (договоры найма (поднайма), социального найма жилого помещения, свидетельство о государственной регистрации права на жилое помещение или заявление лица, предоставляющего гражданину жилое помещение).

В случае регистрации по месту пребывания на основании договора социального найма жилого помещения, заключенного в соответствии с жилищным законодательством Российской Федерации, или свидетельства о государственной регистрации права на жилое помещение гражданин вправе не предъявлять эти документы, а только указать в заявлении о регистрации по месту пребывания их реквизиты.

В таком случае орган регистрационного учета самостоятельно запрашивает в государственных органах, органах местного самоуправления информацию о таких документах и производит регистрацию гражданина по месту пребывания.

Органы регистрационного учета регистрируют граждан по месту пребывания в жилых помещениях, не являющихся местом их жительства, в установленном порядке и выдают им свидетельство о регистрации по месту пребывания.

По желанию гражданина свидетельство о регистрации по месту пребывания может быть направлено органом регистрационного учета по почте по адресу жилого помещения, указанного в заявлении о регистрации по месту пребывания.

**Лекция 9. Технический регламент о требованиях пожарной**

**безопасности в гостиницах**

Настоящий Федеральный закон принимается в целях защиты жизни, здоровья, имущества граждан и юридических лиц, государственного и муниципального имущества от пожаров, определяет основные положения технического регулирования в области пожарной безопасности и устанавливает минимально необходимые требования пожарной безопасности к объектам защиты (продукции), в том числе к зданиям и сооружениям, производственным объектам, пожарно-технической продукции и продукции общего назначения. Технические регламенты, принятые в соответствии с [Федеральным законом от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ "О техническом регулировании"](https://docs.cntd.ru/document/901836556#64U0IK) (далее - [Федеральный закон "О техническом регулировании"](https://docs.cntd.ru/document/901836556#64U0IK)), не действуют в части, содержащей требования пожарной безопасности к указанной продукции, отличные от требований, установленных настоящим Федеральным законом.

(Часть в редакции, введенной в действие с 12 июля 2012 года [Федеральным законом от 10 июля 2012 года N 117-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902357173#6520IM); в редакции, введенной в действие с 30 июля 2017 года [Федеральным законом от 29 июля 2017 года N 244-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/436753148#6540IN); в редакции, введенной в действие с 25 июля 2022 года [Федеральным законом от 14 июля 2022 года N 276-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/351175886#8P20LT). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/578317475#6560IO))

2. Положения настоящего Федерального закона об обеспечении пожарной безопасности объектов защиты обязательны для исполнения при:

1) проектировании, строительстве, капитальном ремонте, реконструкции, техническом перевооружении, изменении функционального назначения, техническом обслуживании, эксплуатации и утилизации объектов защиты;

2) разработке, принятии, применении и исполнении технических регламентов, принятых в соответствии с [Федеральным законом "О техническом регулировании"](https://docs.cntd.ru/document/901836556#64U0IK), содержащих требования пожарной безопасности, а также нормативных документов по пожарной безопасности; (Пункт в редакции, введенной в действие с 12 июля 2012 года [Федеральным законом от 10 июля 2012 года N 117-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902357173#6520IM). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/902357569#6580IP))

3) разработке технической документации на объекты защиты.

3. В отношении объектов защиты специального назначения, в том числе объектов военного назначения, атомных станций, производственных объектов, объектов переработки, хранения радиоактивных и взрывчатых веществ и материалов, объектов уничтожения и хранения химического оружия и средств взрывания, наземных космических объектов и стартовых комплексов, горных выработок, объектов, расположенных в лесах, наряду с настоящим Федеральным законом должны соблюдаться требования пожарной безопасности, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации. (Часть в редакции, введенной в действие с 12 июля 2012 года [Федеральным законом от 10 июля 2012 года N 117-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902357173#6520IM). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/902357569#65A0IQ))

4. Техническое регулирование в области пожарной безопасности ядерного оружия и связанных с ним процессов разработки, производства, эксплуатации, хранения, перевозки, ликвидации и утилизации его составных частей, а также в области пожарной безопасности зданий и сооружений, объектов организаций ядерного оружейного комплекса Российской Федерации устанавливается законодательством Российской Федерации.

5. В отношении объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации религиозного назначения требования пожарной безопасности устанавливаются соответствующим нормативным документом по пожарной безопасности.

6. В отношении средств обеспечения пожарной безопасности и пожаротушения требования пожарной безопасности устанавливаются [техническим регламентом Евразийского экономического союза "О требованиях к средствам обеспечения пожарной безопасности и пожаротушения" (ТР ЕАЭС 043/2017)](https://docs.cntd.ru/document/456080708#7D20K3).

Техническое регулирование в области пожарной безопасности представляет собой:

1) установление в нормативных правовых актах Российской Федерации и нормативных документах по пожарной безопасности требований пожарной безопасности к продукции, процессам проектирования, производства, эксплуатации, хранения, транспортирования, реализации и утилизации;

2) правовое регулирование отношений в области применения и использования требований пожарной безопасности;

3) правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

2. К нормативным правовым актам Российской Федерации по пожарной безопасности относятся технические регламенты, принятые в соответствии с [Федеральным законом "О техническом регулировании"](https://docs.cntd.ru/document/901836556#64U0IK), федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, устанавливающие обязательные для исполнения требования пожарной безопасности.

3. К нормативным документам по пожарной безопасности относятся:

1) национальные стандарты, своды правил, а также иные содержащие требования пожарной безопасности документы, которые включены в перечень документов по стандартизации и в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований настоящего Федерального закона;

2) стандарты организаций, содержащие требования пожарной безопасности, а также специальные технические условия, отражающие специфику обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений и содержащие комплекс необходимых инженерно-технических и организационных мероприятий по обеспечению пожарной безопасности.

4. В случае, если положениями настоящего Федерального закона (за исключением положений [статьи 64](https://docs.cntd.ru/document/902111644#8Q00LT), [части 1 статьи 82](https://docs.cntd.ru/document/902111644#A7U0NG), [части 7 статьи 83](https://docs.cntd.ru/document/902111644#A7C0N9), [части 12 статьи 84](https://docs.cntd.ru/document/902111644#BR20PB), [частей 1\_1](https://docs.cntd.ru/document/902111644#A8S0NK) и [1\_2 статьи 97 настоящего Федерального закона](https://docs.cntd.ru/document/902111644#A8S0NK)) устанавливаются более высокие требования пожарной безопасности, чем требования, действовавшие до дня вступления в силу соответствующих положений настоящего Федерального закона, в отношении объектов защиты, которые были введены в эксплуатацию либо проектная документация на которые была направлена на экспертизу до дня вступления в силу соответствующих положений настоящего Федерального закона, применяются ранее действовавшие требования. При этом в отношении объектов защиты, на которых были проведены капитальный ремонт, реконструкция или техническое перевооружение, требования настоящего Федерального закона применяются в части, соответствующей объему работ по капитальному ремонту, реконструкции или техническому перевооружению.

**Лекция 10. Контроль за эвакуационными путями в средствах**

**размещения**

Не всегда пожар – настоящая причина трагедии. К сожалению, нередко сотрудники не могут эвакуироваться из пылающего здания, потому что банально аварийный выход завален строительным мусором, рухлядью или попросту закрыт, а у кого находятся ключи — неизвестно.

Сохранить жизнь и здоровье персонала, а также избавить собственника бизнеса от административного штрафа за нарушения помогут знания техники безопасности.

Эвакуационный выход

Он же запасной выход. Должен выводить с первого этажа на улицу или в безопасную зону, причем его ширина и протяженность рассчитывается исходя из количества людей в здании. Со второго этажа и выше выход должен вести на запасную лестницу или лестничную клетку. Части здания, оборудованные противопожарными перегородками, должны иметь отдельные выходы.

Кроме того, эвакуационный выход обязательно обозначается на плане здания, а в помещениях размещаются указатели, ведущие по направлению к безопасной зоне. План эвакуации должен быть составлен для всех этажей здания, а в некоторых случаях, разрабатывается секционный план. Так, например, для номеров гостиниц и мотелей оформляются локальные планы.

Пути эвакуации

Требования к запасным выходам по пожарной безопасности обозначены в Федеральном законе №123 от 2008 года, где указаны три основополагающих пункта:

1. Эвакуационные маршруты и выходы должны обеспечивать беспрепятственный выход людей из горящего строения.
2. Проектирование эвакуационных выходов не связано с установкой противопожарных систем.
3. Эвакуационный выход напрямую связан с улицей.

Последнее требование относится к первому и цокольному этажам, на остальных этажах эвакуационный маршрут включает в себя проходные цеха, коридоры, фойе, вестибюли и лестницы, в том числе ведущие на крышу.

Согласно правилам пожарной безопасности, эвакуационный маршрут должен быть максимально коротким вне зависимости от планировки помещения. Это означает, что он может проходить не только по лестничным клеткам, но и по смежным цехам, если они имеют выход на улицу.

К дверям эвакуационных выходов предъявляются особые требования пожарной безопасности: Распашные двери и ворота не являются препятствием при эвакуации, но если конструкция дверей относится к категории откатных, раздвижных, рулонных или секционных, то они ограничивают проходимость — необходимо иметь возможность быстро демонтировать препятствие для увеличения потока людей. Лифты и эскалаторы не относятся к элементам, которые учитываются при проектировании путей эвакуации. Во время пожара, наоборот, они представляют угрозу для жизни. Запрещено проектировать маршруты по кровлям. Для выхода людей из подземных сооружений предусмотрены отдельные требования:

– Выход из подземных сооружений и цокольных этажей должен быть

отдельным от общего подъезда.

– Возможен общий тамбур, но разделенный противопожарной

перегородкой — чтобы людской поток не смешивался при ЧС.

Минимальная ширина проходов и лестниц рассчитывается исходя из количества людей в здании, при этом в расчет берется предельно возможное число.

Требования к эвакуационным выходам по пожарной безопасности

Высота должна быть не менее 2 м. Если проход ведет к одному рабочему месту, то допускается, что он может быть небольшой, однако, его ширина должна быть не менее 0,7 м. В иных случаях ширина должна быть не менее 1 м.

По закону СП 1.13130.2009, существуют более конкретные требования: в таких учреждениях, как детские сады, школы, интернаты и дома престарелых, ширина прохода должна быть не менее 1,35 м; в зданиях, где на каждом этаже находится более 200 человек, ширина прохода должна быть не менее 1, 2 м; наименьшая из возможных ширина лестничных маршей — 0,9 м; в случае если лестница ведет к одному рабочему месту — ее ширина 0,7 м.

Помимо указанных правил, существуют также и нормативы: все двери распашных конструкций, независимо от того, где они установлены, должны открываться в сторону выхода, а следовательно, «подсказывать» эвакуационный маршрут; запрещено оборудовать двери сложно открываемыми запорами;

двери, выходящие на лестничные клетки, должны иметь уплотнители, чтобы воспрепятствовать распространению дыма; на всем аварийном маршруте должно работать освещение.

Если в здании имеется выход на улицу, который не соответствует правилам пожарной безопасности, то его можно использовать, но не учитывать при проектировании эвакуационного маршрута.

Правила содержания эвакуационных маршрутов и выходов

В своде правил указаны два требования по содержанию и эксплуатации путей эвакуации. Заметим, что они также входят и в состав ведомственных и отраслевых правил:

1. Запрещено захламлять проходы.
2. Запрещено создавать преграды к проходам в виде турникетов, дверей, перегородок, тамбуров и прочего.
3. Своевременно проводить ремонт и поддерживать в рабочем состоянии.

Требования к лестницам

Требования пожарной безопасности к размерам эвакуационных выходов способны свести с ума кого угодно. Например, при проектировании лестниц необходимо учитывать не только указанные выше ширину и высоту лестничных клеток, но и угол наклона.

Идеальным считается угол под 45 градусов, поскольку он самый удобный для людей. Однако допустимые значения имеют различные варианты, поэтому подобрать подходящий под архитектуру конкретного здания будет несложно.

В случае если речь идет о наружных пожарных лестницах, то требований к ним предъявляется больше: вертикальные наружные лестницы устанавливаются на зданиях не выше 20 м; если здание выше 20 м — вертикальные лестницы заменяются маршевыми конструкциями; ограждения лестниц должны выдерживать нагрузку 54 кг; должны быть изготовлены из негорючего материала; устанавливаться на стены из огнеупорного материала; находиться на расстоянии от ближайшего окна не менее чем в 1 м; лестничная площадка должна быть такой же широкой, как и лестничный марш; ограждения подобной конструкции должны быть не менее 1,2 м в высоту.

**РАЗДЕЛ 4. СОВРЕМЕННЫЕ СРЕДСТВА БЕЗОПАСНОСТИ В**

**ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Лекция 11. Сохранность имущества гостей и сотрудников**

**гостиницы**

Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одним из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Во избежание неприятностей гостей отеля информируют о возможности хранения багажа в камере хранения (Luggage room), а особо ценных вещей - в депозитных ячейках (Safe Deposit Boxes) или в индивидуальных сейфах (Individual safes).

Камера хранения. Возможность хранения багажа в безопасном месте - одно из основных требований к уровню обслуживания отеля. К услугам камеры хранения гости прибегают в следующих случаях: багаж слишком громоздкий, занимает много места в номере и мешает гостю; клиент временно покидает гостиницу, скажем, уезжает на несколько дней в другой город, а затем возвращается и получает багаж; гости, часто размещающиеся в каком-либо отеле, могут оставить часть своего багажа до следующего приезда.

При приеме вещей, проживающих на хранение ответственный за данный участок работы сотрудник фиксирует основные данные: фамилию гостя; номер комнаты; количество мест багажа; срок хранения багажа.

И выдает соответствующий багажный жетон (талон приема багажа).

Хранение багажа может быть бесплатным или с оплатой по тарифу. Как правило, хранение ручного багажа (сумок, портфелей, чемоданов) не более двух мест бесплатное. Хранение вещей больших габаритов производится за плату. Выдача багажа осуществляется по предъявлению багажного жетона. При выдаче багажа необходимо предлагать гостям помощь подносчика багажа или швейцара.

Сотрудникам камеры хранения запрещено принимать: продукты; воспламеняющиеся и токсичные предметы; предметы заведомо известной высокой стоимости; хрупкие вещи; крупногабаритные предметы (например, мебель).

В случае потери багажного жетона необходимо соблюсти определенные формальности: сотрудник камеры хранения должен поставить в известность о случившейся потере руководителя службы приема и размещения, а также службу безопасности отеля; попросить гостя подробно описать содержимое багажа, назвать сроки его предыдущего или текущего пребывания в отеле; сделать копию документа, удостоверяющего личность клиента.

Багаж выдается гостю только после того, как установлено, что он является его законным владельцем. Выдача багажа представителям фирмы по просьбе клиента может быть осуществлена только при наличии доверенности владельца багажа.

В настоящее время бизнесмены и отдыхающие привозят с собой все больше дорогих вещей, таких как ноутбуки (notebooks), видеокамеры, драгоценности, наличные деньги, бесценные деловые бумаги и т.д. Сейфы позволяют обеспечить сохранность таких вещей.

Депозитные ячейки (сейфы) - один из способов хранения мелких ценных вещей. Депозитные ячейки находятся в специальном помещении - сейфовой комнате зоны службы приема и размещения отеля. Принцип работы депозитного сейфа заключается в наличии двух ключей, один из которых находится у администратора, другой выдается клиенту. Открыть ячейку возможно только при наличии обоих ключей, т.е. в присутствии гостя и сотрудника отеля. При использовании депозитной ячейки необходимо соблюдать ряд формальностей и вести соответствующую документацию.

Предоставление депозитных ячеек в пользование клиентам может быть организовано в отелях по-разному.

Часто встречается следующий порядок. Обслуживание клиентов сейфовой комнаты вменено в обязанность старшего администратора (начальника смены) службы приема и размещения. Он ответственен за все мастер-ключи депозитных ячеек, каждый ключ хранится в сейфе в опечатанном пенале. Ключи от незанятых депозитных ячеек также должны находиться в сверхнадежном месте. Часто для их хранения отводят одну из ячеек сейфовой комнаты (служебную ячейку). При этом саму коробку с ключами от свободных депозитных ячеек также опечатывают.

При обращении клиента в службу приема и размещения с просьбой об аренде депозитной ячейки старший администратор должен удостовериться в том, что обратившийся человек проживает в отеле. Очень важно подробно разъяснить гостю правила пользования депозитной ячейкой.

При пользовании депозитной ячейкой, как правило, берется залог за ключ.

При первичном посещении хранилища гостем старший администратор, войдя в помещение сейфовой комнаты, должен проделать следующее: открыть служебную ячейку и извлечь из нее опечатанную коробку с ключами от свободных депозитных ячеек; завести новый регистрационный бланк для пользования депозитной ячейкой, указав в нем номер предоставленной гостю депозитной ячейки, фамилию и имя гостя, номер комнаты, постоянный адрес. Дать бланк на подпись гостю; передать гостю ключ от ячейки, вложить оформленный бланк в папку, поместить ее в служебную ячейку и закрыть ячейку на ключ; закрыть арендованную ячейку и совместно с клиентом запереть ее на два замка (каждый своим ключом - свой замок); вновь опечатать коробку с ключами от свободных ячеек, поместить ее в служебную ячейку, запереть дверцу и покинуть хранилище.

Каждое посещение сейфовой комнаты клиентом необходимо фиксировать в регистрационном бланке (дата, время). Во избежание недоразумений каждый раз следует добиваться от гостя его подписи для подтверждения того, что при открытии депозитной ячейки все ценности находятся в сохранности.

При завершающем посещении клиентом сейфовой комнаты старший администратор должен убедиться в том, что все ценности извлечены гостем из депозитной ячейки и находятся в полной сохранности. Для подтверждения того, что гость не имеет никаких претензий, требуется его подпись в регистрационном бланке. Затем возвращается гостю залог за ключ (если залог был взят в начале обслуживания).

Далее необходимо положить полученный от клиента ключ на прежнее место, т.е. в коробку с ключами от свободных ячеек. Опечатать коробку с ключами и опять поместить ее в служебную депозитную ячейку вместе с папкой, содержащей регистрационные бланки, закрыть дверцу.

В целях безопасности сейфовая комната должна контролироваться видеокамерами. Помимо этого, она должна быть оборудована охранной сигнализацией, которая выведена на стойку службы приема и размещения.

Индивидуальные электронные сейфы в гостевых комнатах имеют ряд преимуществ перед депозитными ячейками, находящимися в зоне Reception.

**Лекция 12. Технология безопасности проживающих в гостинице**

Отели является местом отдыха и, как следствие, большого скопления людей. Администрация отеля берет на себя обязанность не только обеспечить уютное проживание и гарантии хорошего отдыха, но и гарантию безопасности людей, проживающих в гостиницах, их жизни, здоровья, имущества и тому подобное. Именно поэтому необходим тщательный контроль в сфере безопасности гостиниц.

Служба безопасности обязательно должна иметь свое помещение, гардеробную, комнату для хранения документации о расследовании. Кабинет руководителя службы безопасности не должен бросаться в глаза клиентов, но с другой стороны, при необходимости поговорить с руководителем гость не должен пробираться к нему через другие помещения.

Работники службы безопасности не должны сменяться в те же часы, что и другие работники гостиницы, поскольку именно смена требует повышенного внимания службы безопасности. И естественно они должны находиться в отеле в наиболее «опасные» часы (18.00—2.00).

К техническим средствам безопасности, прежде всего, относятся телевизионные камеры, с помощью которых просматриваются все общественные и многие служебные помещения. Записи должны храниться не менее 24 часов. Служба безопасности также отвечает за замки с ключами, сейфы в номерах, радиосвязь сотрудников.

Сотрудников службы безопасности не рекомендуется одевать в форму и тем более вешать им на пояс пистолет или дубинку. Это не успокаивает гостей, а наоборот вызывает у них беспокойство. Значка службы безопасности (идентификационная карточка) на лацкане пиджака вполне достаточно.

Функции службы безопасности многообразны. Наиболее трудоемкой функцией является патрулирование помещений. При патрулировании проверяются, заперты ли двери (до 10—20% дверей ночью  в отеле могут оказаться незакрытыми), наличие в помещениях лиц, которых  там не должно быть, нарушение правил безопасности служащими (например, тележки горничных и Room Service не на месте) и т. д. Патрулирование помещений также имеет важное значение для предотвращения (или, по крайней мере, раннего обнаружения) пожара, так как самой распространенной причиной пожара является курение в постели не слишком трезвого постояльца. Служба безопасности контролирует служебный вход (сотрудники проходят в помещения только по пропускам), на главном входе должен быть установлен незаметный для гостей, но эффективный заслон для проникновения в отель хулиганов, посторонних пьяных лиц (которых нужно отличать от «своих» пьяных клиентов) и других нежелательных элементов. При этом нужно быть предельно вежливым, каждый подозрительный должен быть вежливо опрошен. Нет ничего хуже для репутации отеля, чем шумная потасовка у главного входа, а очень часто весьма состоятельные и уважаемые клиенты отеля имеют внешний вид, не вполне соответствующий стандартному облику респектабельного человека.

Что касается случаев расследования пропаж, то надо иметь в виду, что для гостиницы важнее разработать меры предупреждения повторения подобной кражи, чем поймать и наказать вора. Методы расследования службы безопасности во многом отличаются от методов правоохранительных органов. Как уже указывалось, права сотрудников службы безопасности значительно ограничены по сравнению с возможностями сотрудников правоохранительных органов. Сотрудник службы безопасности должен предельно вежливо расспрашивать, а не допрашивать клиента. Нужно создать располагающую к сотрудничеству обстановку, объяснить, почему проводится расследование и чем расспрашиваемый может ему помочь. При разговоре с потерпевшим необходимо продемонстрировать служебное рвение, в ответ на которое потерпевший более охотно сообщит подробности, которые могут оказаться весьма ценной информацией, как для раскрытия преступления, так и для предотвращения подобных случаев в будущем.

Такие преступления как убийства, вооруженный грабеж, изнасилования расследуют правоохранительные органы, которые, естественно, должны быть немедленно оповещены. При этом нужно постараться сделать визит сотрудников этих органов как можно менее заметным для постояльцев отеля. В других случаях к вопросу о вызове милиции (полиции) следует подходить осторожно. Например, довольно часто бывают случаи, когда постояльца обкрадывает приглашенная им в номер проститутка, клиенту следует предложить самому решить вопрос, вызывать или нет полицию. Чаще всего, опасаясь нежелательной огласки, гость отказывается от обращения в правоохранительные органы.

Как правило, украденные в гостинице деньги, удается найти крайне редко, хотя говорить об этом потерпевшему не следует. Правда, о негативном результате расследования ему все равно придется сообщить. Успокаивая потерпевшего, следует проявлять осторожность в выражениях, ни в коем случае нельзя признавать, что безопасность клиентов гостиницы плохо обеспечена, поскольку потерпевший может предъявить иск к администрации гостиницы, персонал которой проявил преступную халатность.

В функции службы безопасности также входят охрана руководителей высшего звена (и их семей), охрана инкассации, контроль за всеми ключами. Сотрудники отеля должны иметь доступ только к тем ключам, которые им необходимы для работы, а не получить всю связку ключей; если ключ от номера потерян, замок должен быть сменен или перепрограммирован. Служба безопасности также контролирует использование сотрудниками имущества гостиницы, переданного им в личное пользование (служебные автомобили, кредитные карточки и т. д.). На нее также возлагаются проверка кредитоспособности гостей, участие в контроле за компьютерной безопасностью (предотвращение проникновения хакеров).

В последнее время в связи с участившимися угрозами террористических актов служба безопасности обязана ознакомить всех сотрудников с правилами поведения, в случае звонка с сообщением о заложенном в отеле взрывном устройстве. Сотрудник, которому звонит террорист, должен, во-первых, как можно дольше затянуть разговор, чтобы выяснить, откуда звонок. Как правило, это не удается, но можно его определить с помощью сотрудников, находящихся в помещении, используя другой телефон. Во-вторых, нужно попытаться выяснить у террориста время взрыва, тип устройства, как оно выглядит, место закладки, почему именно этот отель выбран в качестве объекта нападения, а также собрать максимум информации о звонящем: пол, манера речи, акцент, примерный возраст, состояние (трезвый или пьяный), насколько он хорошо знаком с отелем и его служащими, откуда звонит (могут быть слышны какие-либо специфичные шумы, например шум улицы). Каждый сотрудник должен знать, кого извещать о звонке. Решение об эвакуации принимает генеральный директор. Современная гостиница до предела насыщена сложным инженерным оборудованием.

**Лекция 13. Лицензирование и обеспечение безопасности и качества**

**услуг в туристской отрасли**

В соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности» (ст. 5) в целях защиты прав и интересов туристов осуществляются лицензирование и стандартизация туроператорской и турагентской деятельности, а также объектов туристической индустрии.

ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» к лицензируемой относит такую деятельность, осуществление которой может повлечь за собой нанесение ущерба правам, законным интересам, здоровью граждан, обороне и безопасности государства, культурному наследию народов Российской Федерации и регулирование которой не может осуществляться иными методами, кроме как лицензированием.

Лицензионными требованиями и условиями при осуществлении туроператорской деятельности являются:

- наличие в штате туроператора -юридического лица не менее 7 работников, осуществляющих туроператорскую деятельность;

- наличие у туроператора (структурного подразделения, которое осуществляет туроператорскую деятельность) не менее 30% работников (по штатному расписанию), имеющих высшее, среднее специальное или дополнительное образование в области туризма либо стал? работы в туризме не менее 5 лет, а также наличие у руководителя туроператора (руководителя структурного подразделения, осуществляющею туроператорскую деятельность) высшего, среднего специального или дополнительного образования и стажа работы в области туризма не менее 5 лет;

- наличие сертификата соответствия туристических услуг требованиям безопасности;

- повышение не реже 1 раза в 3 года квалификации работников юридического лица, осуществляющих туроператорскую деятельность, а также туроператора - индивидуального предпринимателя;

- доведение до каждого туриста исчерпывающей информации об особенностях выезда, въезда и пребывания в иностранном государстве, о специфике поведения во время туристической поездки, в том числе о необходимости уважения местных традиций и обычаев, бережном отношении к культурному наследию и окружающей среде и других правилах пребывания в каждой конкретной стране;

- оказание туристических услуг только после заключения с клиентом договора, соответствующего требованиям законодательства РФ;

- предоставление клиенту исчерпывающей информации о режиме работы туроператора: месте его нахождения; наличии лицензии, сертификатов на услуги, подлежащие обязательной сертификации; фамилии, имени и отчестве должностных лиц, ответственных за ведение соответствующих направлений туристической деятельности. Лицензионными требованиями и условиями при осуществлении турагентской деятельности являются:

- наличие у турагента (структурного подразделения, осуществляющего турагентскую деятельность) не менее 20% работников (по штатному расписанию), имеющих высшее, среднее специальное или дополнительное образование в области туризма либо стаж работы в области туризма не менее 3 лет, а также наличие у руководителя турагентства (руководителя структурного подразделения, осуществляющего турагентскую деятельность) высшего, среднего специального или дополнительного образования и стажа работы в области туризма не менее 3 лет;

– наличие сертификата соответствия туристических услуг требованиям безопасности, у повышение не реже 1 раза в 3 года квалификации работников юридического лица, осуществляющих турагентскую деятельность, а также турагента - индивидуального предпринимателя

- доведение до каждого туриста исчерпывающей информации об особенностях выезда, въезда и пребывания в иностранном государстве, о специфике поведения во время туристической поездки, в том числе о необходимости уважения местных традиций и обычаев, бережном отношении к культурному наследию и окружающей среде и других правилах пребывания в каждой конкретной стране,

– оказание туристических услуг только после заключения с клиентом договора, соответствующего законодательству РФ,

- предоставление клиенту исчерпывающей информации о режиме работы турагента, месте его нахождения, наличии лицензии, сертификатов на услуги, подлежащие обязательной сертификации, фамилии, имени и отчестве должностных лиц, ответственных за ведение конкретных направлений туристической деятельности Лицензионными требованиями и условиями при осуществлении деятельности по продаже прав на клубный отдых являются наличие в штате юридического лица (структурного подразделения юридического лица, осуществляющего деятельность по продаже прав на клубный отдых) не менее 30 % работников, имеющих высшее, среднее специальное или дополнительное образование в области туризма либо стаж работы в области туризма не менее 3 лет,

- наличие у руководителя юридического лица (руководителя структурного подразделения юридического лица, осуществляющего деятельность по продаже прав на клубный отдых) или у индивидуального предпринимателя высшего, среднего специального или дополнительного образования и стажа работы в области туризма не менее 5 лет,

- предоставление в установленном порядке клиентам информации о порядке приобретения и использования прав на клубный отдых, о средствах размещения, об особенностях въезда, выезда и пребывания в иностранном государстве, в том числе о местных традициях и обычаях,

- заключение с клиентом договора, соответствующего законодательству РФ,

– наличие в договоре купли-продажи прав на клубный отдых положения, предусматривающего право клиента отказаться в одностороннем порядке без объяснения причин от исполнения договора в течение 14 календарных дней со дня подписания договора клиентом без применения штрафных санкций;

- предоставление клиенту следующей информации сведения о месте нахождения и режиме работы юридического лица или индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность по продаже прав на клубный отдых; сведения о лицензии и сертификатах на оказание услуг, подлежащих обязательной сертификации; фамилия, имя, отчество должностного лица, ответственного 3d продажу прав на клубный отдых.

**Лекция 14. Методы пропаганды безопасности жизнедеятельности**

Пропаганда в области безопасности жизнедеятельности направлена на распространение информации в целях формирования культуры безопасности жизнедеятельности населения - основного фактора снижения индивидуальных, коллективных и глобальных рисков, неотъемлемой частью обеспечения стабильного социально-экономического развития страны.

Устная пропаганда проводится главным образом в форме публичных выступлений лекторов и пропагандистов по тематике безопасности жизнедеятельности перед различными группами населения с использованием таких форм, как лекции, семинары, конференции, тематические вечера, вечера вопросов и ответов, викторины, научные консультации, встречи со специалистами.

Печатная пропаганда осуществляется путем публикации в периодических и других изданиях выступлений руководства МЧС России, авторитетных специалистов в области безопасности жизнедеятельности, ученых, представителей общественных организаций, а также издания пособий, брошюр, памяток по правилам поведения в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций.

Наглядная пропаганда находит свое выражение в организации стационарных и передвижных выставок, оборудовании комнат, классов, музеев, уголков, стендов с фотографиями спасателей и т.п.

Существенное значение в пропаганде безопасности жизнедеятельности имеют культурно-просветительские учреждения, средства массовой информации и в особенности современные информационные и телекоммуникационные технологии.

Огромную роль в формировании культуры безопасности жизнедеятельности должна играть и создаваемая в настоящее время Общероссийская система информирования и оповещения населения. Данная система предназначена для информирования, оповещения и подготовки населения по действиям в ЧС природного и техногенного характера, при террористических актах, а также сбора информации и профилактического видео- и аудио наблюдения в местах массового пребывания людей. Кроме того, создание системы будет способствовать развитию передовых наукоемких информационных технологий, промышленности, систем связи и телекоммуникации, созданию новых рабочих мест.

Различают устную, печатную, наглядную пропаганду, пропаганду через средства массовой информации и др.

Устная пропаганда проводится главным образом в форме публичных выступлений лекторов и пропагандистов по тематике безопасности жизнедеятельности перед различными группами населения с использованием таких форм, как лекции, семинары, конференции, тематические вечера, вечера вопросов и ответов, викторины, научные консультации, встречи со специалистами.

Печатная пропаганда осуществляется путем публикации в периодических и других изданиях выступлений руководства МЧС России, авторитетных специалистов в области безопасности жизнедеятельности, ученых, представителей общественных организаций, а также издания пособий, брошюр, памяток по правилам поведения в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций.

Наглядная пропаганда находит свое выражение в организации стационарных и передвижных выставок, оборудовании комнат, классов, музеев, уголков, стендов с фотографиями спасателей, пожарных и т.п.

Существенное значение в пропаганде безопасности жизнедеятельности имеют культурно - просветительские учреждения (театры, музеи, выставки), деятельность которых направлена на освещении будней и героических свершений пожарных, спасателей, летчиков авиации МЧС России и др., средства массовой информации (печатные, теле и радиовещания) и в особенности современные информационно - коммуникационные технологии (через сайты и порталы, виртуальные семинары, обсуждения, переписку по электронной почте со специалистами).