

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

«Совершенствование системы безопасности туристов на предприятиях
размещения (на примере ИП Погосян М.Г. - мотель «У Родника», г.
Саратов)»

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента (ки) 5 курса 431 группы

направление 43.03.01 – Сервис

Института истории и международных отношений

Киракозовой Арминэ Рудольфовны

Научный руководитель:
доцент кафедры туризма
и культурного наследия,
к.с.н.

_____ Е.А. Раевская

Заведующий кафедрой туризма
и культурного наследия,
д.э.н., профессор _____

_____ Т.В. Черевичко

Саратов 2019

Введение

Интенсивное развитие индустрии туризма и гостеприимства, как в России, так и в мире в последние годы проходит на фоне усиления международного терроризма, локальных военных конфликтов, ухудшения криминальной обстановки.

Хартия туризма, принятая на VI сессии Генеральной ассамблеи ВТО в 1985 году, требует обеспечивать безопасность туристов и их имущества посредством превентивных мер и мер защиты. Обязанности участников туристского процесса, в том числе и по обеспечению безопасности, изложены в принятом ВТО в 1999 году Глобальном этическом кодексе туризма.

Под безопасностью туризма понимается личная безопасность туристов, сохранность их имущества и не нанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий. Подобные положения из закона РФ «Об основах туристской деятельности» не совсем точны. Безопасность не может быть абсолютной, но в то же время уровнем опасности можно управлять (устанавливать санитарно-защитные зоны вокруг опасных объектов, уменьшать массу хранящихся опасных веществ и др.).

Гостиница является местом отдыха и, как следствие, повышенного скопления людей. Администрация гостиницы берет на себя обязательства не только обеспечить уют проживания и гарантии хорошего отдыха, но и безопасность людей, проживающих в гостиницах, их жизни, здоровья, имущества и т.д. Поэтому необходимо обеспечение максимального контроля системы безопасности проживающих в гостинице.

Ключевая функция отеля – предоставление уютного и безопасного жилья. Каждый отель должен добиться того, чтобы гости чувствовали себя как дома. Безопасность гостей и персонала, а также защита информации является одним из самых актуальных вопросов в работе гостиничного предприятия. Причём речь идет не только о каком-то одном аспекте, например, пожарной безопасности. Это ещё и защита от воров, террористов и

лиц, совершающих противоправные деяния, с помощью систем видеонаблюдения. Создание комплекса безопасности гостиницы – один из тех случаев, когда система контроля доступа, охранно-пожарная сигнализация и система видео наблюдения служат не только для охраны помещений, но и для контроля за постояльцами, посетителями и персоналом. Разумеется, и подходы к ее построению во многом отличаются от других объектов. А при грамотном подходе к созданию системы безопасности, она способна поднять уровень обслуживания посетителей на новую качественную ступень.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что система безопасности гостиничного предприятия представляет собой один из важнейших элементов функционирования подобных предприятий, т.к. гость должен всегда ощущать себя в полной безопасности. Система безопасности важна при этом не только для посетителей гостиничного предприятия, но и для его работников, а также для руководства.

Объектом исследования в данной выпускной квалификационной работе выступает безопасность в средствах размещения. Предметом исследования является совершенствование системы безопасности в мотеле «У Родника», г. Саратов.

Цель данной выпускной квалификационной работы заключается в рассмотрении организационной системы безопасности туристов в средствах размещения. Для достижения поставленной цели в данной работе были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть понятие и сущность безопасности в туризме;
- изучить основные положения по обеспечению безопасности в гостинице;
- проанализировать существующий комплекс технических средств безопасности в гостинице;
- привести характеристику организационно-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия «У Родника»;

- провести оценку системы безопасности мотеля «У Родника»;
- предложить внедрение системы видеонаблюдения для повышения уровня безопасности мотеля «У Родника»;
- разработать меры по совершенствованию информационной безопасности.

Степень разработанности исследуемой темы. Исследованию проблем, связанных с повышением эффективности системы безопасности в гостиничных предприятиях посвящено достаточно большое количество работ как отечественных, так и зарубежных специалистов.

Теоретические основы научного исследования проблем, связанных с совершенствованием системы безопасности в гостиничных предприятиях, были заложены в работах Добротворского И.Л., Масловой В.М., Балдина К.В. и других ученых. Основные элементы (технические средства) системы безопасности гостиничного предприятия в своих трудах рассматривают следующие ученые: Холлинг Х., Кокавеч И., Цветаев В.М. и другие. Вопросы, посвященные основным положениям в системе обеспечения безопасности, исследуют Горбунова М.Ю., Маслова В.М. и другие авторы.

Теоретическая значимость данной выпускной квалификационной работы заключается в том, что результаты исследования могут быть использованы в практической деятельности какого-либо гостиничного предприятия, а также для обеспечения системы безопасности в гостиничном предприятии.

Теоретической основой исследования послужили труды зарубежных, а также отечественных ученых, а также инструктивные и справочные материалы, нормативные документы, законодательные акты, данные научных периодических изданий, связанных с анализом системы безопасности и ее ролью в работе гостиничного предприятия.

Методологическую базу исследования составили методы экономического, сравнительного и логического анализа, системного подхода, экспертных оценок.

Эмпирической базой исследования явились: нормативно-правовые акты, а также информация о деятельности кафе-мотеля «У Родника», материалы периодической печати, ресурсы сети Internet.

Структура выпускной квалификационной работы. Работа состоит из введения, трех глав, включая семь параграфов, заключения, списка литературы, приложений.

Основное содержание выпускной квалификационной работы

Окружающая среда является источником событий, которые нельзя спрогнозировать, поэтому ситуацию в том или ином месте достаточно тяжело спрогнозировать и эффективно избежать проблем. Опасности, как и объекты защиты, могут быть разнообразными, и они становятся реальными, когда происходит воздействие на конкретные объекты. Каждая составляющая окружающей среды может стать объектом защиты от опасностей, желаемое состояние которых – безопасное.

Безопасность представляет собой состояние объекта защиты, при котором воздействующие на него потоки веществ, энергии и информации не превышают допустимых значений. При реализации опасности нужно рассматривать и объекты защиты, и совокупность опасностей, действующих на них.

Безопасность в области туризма означает обеспечение защиты от рисков и опасностей, воздействующих на туристов, работников туристских предприятий, а также на предприятия соответствующей отрасли. При этом у физических лиц может ухудшаться физическое, психологическое и экономическое состояние, а у предприятий – экономическое состояние, а также имидж.

Контроль выполнения требований, формирующих безопасность туристских услуг в средствах размещения, на спортивных и досуговых объектах обеспечивает Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Такой контроль осуществляется в начале сезона при проверке готовности объекта туристской инфраструктуры к эксплуатации, а также в ходе текущих проверок.

Текущие проверки обеспечения безопасности туристов проводятся в соответствии с планами и графиками технических осмотров (испытаний) зданий, сооружений, транспортных средств, пляжей и мест для купаний, туристского снаряжения и инвентаря, выдаваемого туристам пунктами

проката, а также проверок приготовления пищи и готовности туристов к выходу в походы.

Цель прогнозирования туристских рисков заключается в определении закономерностей их влияния на здоровье туристов, выделении неблагополучных территорий и факторов, представляющих физическую или психическую угрозу. Такая цель прогноза имеет выраженное практическое значение, так как позволяет разрабатывать систему компенсаторных мероприятий, направленных на смягчение или устранение неблагоприятного влияния на здоровье туристов природных и социальных факторов.

Задачи прогнозирования туристских рисков все чаще становятся неотъемлемой частью региональных целевых комплексных программ развития туризма. При этом выделяется два направления исследований, тесно связанных между собой. Первое направление: фактическая и прогнозная оценки физико-географических условий среды в связи с их влиянием на безопасность туристских путешествий. Второе направление: оценка социально-экономических и в том числе гигиенических условий жизнеобеспечения туристов, дифференцированных как во времени (в настоящее время и в ближайшем будущем), так и в пространстве (на административных территориях и в отдельных туристских зонах, районах, ареалах и т.п.).

Контроль за выполнением требования осуществляется на различных уровнях:

- администрация туристских компаний и центров;
- региональные власти места прибытия;
- национальные организации, задействованных в туризме, центральные комитеты власти различных стран;
- международные компании, курирующие туристические перевозки.

Данные организации в обязательном порядке учитывают возможные риски для клиентов и стараются их предотвратить. Для этих целей

проводится ряд мероприятий, регламентированных существующими стандартами.

К основным характеристикам, которые влияют на безопасность заведения, относятся:

1. Повышение требований пожарной и аварийной безопасности здания. Согласно требованиям законодательства, гостиничные комплексы относятся к особым объектам, где пожарная и аварийная безопасность разрабатывается с учётом индивидуальных технических и архитектурных особенностей здания.

2. Аналитика террористической угрозы. Гостиницы являются лакомым кусочком для террористов, которые могут совершать атаки. В данном случае необходимо разработать схему проверки, как постояльцев, так и персонала заведения. Обязательным условием является наличие систем видеонаблюдения как по периметру здания, так и в основных помещениях здания, в том числе в подвалах, ресторанах, на парковочной зоне и т.д.

3. Тактико-организационные мероприятия. Учитывая то, что постояльцы заведения могут нарушать спокойствие и нормальный ход работы, разрабатывается тактика действий для предупреждения возникновения внештатных ситуаций. Аналогичным образом разрабатывается тактико-организационная структура, в случае возможного нападения извне на гостиничный комплекс.

Основным предъявляемым требованием является то, что соприкасающаяся со зданием отеля территория должна подвергаться регулярному очищению от образующихся отходов и накапливаемого мусора. Данная мера напрямую препятствует возникновению возгорания.

Кафе-мотель «У Родника» является частью Общества с ограниченной ответственностью «Арцах». Сокращенное название предприятия: Кафе-мотель «У Родника».

Целью деятельности является качественное и полное удовлетворение потребностей организаций и частных лиц в услугах, а также получение прибыли.

Кафе-мотель располагается с правой стороны при движении от Сызрани, на въезде в село Еремеевка (окружная дорога Саратова). Рядом находится АЗС с магазином, автозапчасти, кафе-мотель «Green Roof».

Юридический адрес кафе-мотеля «У Родника»: 410503, Саратовская область, Саратовский район, село Еремеевка, Заречная улица, 33б.

Кафе-мотель соответствует требованиям стандартов и имеет удобные подъездные пути, оборудован системами противопожарной защиты, оповещения и средствами защиты от пожара, предусмотренными Правилами пожарной безопасности для жилых домов, гостиниц. Мотель оснащен инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими:

- горячее и холодное водоснабжение (круглосуточно);
- канализацию;
- отопление, поддерживающее температуру не ниже 18,5 градусов по Цельсию в жилых и общественных помещениях;
- вентиляцию;
- освещение.

В холле кафе-мотеля оформлен уголок ожидания и уголок потребителя в виде застекленной рамы, куда помещены следующие документы:

- правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
- сведения о кафе-мотеле (адрес, номера контактных телефонов, факсов, информация об обслуживающем персонале, правила проживания в кафе-мотеле, сведения о вышестоящей организации);
- книга жалоб и предложений.

Для гостей кафе-мотеля «У Родника» доступны следующие услуги:

- автостоянка охраняемая;
- WI-FI интернет;
- душ;

- туалет;
- летняя веранда;
- парковка;
- кафе круглосуточно;
- банкетные залы;
- телевизор.

Служба безопасности выполняет функции поддержания порядка и безопасности в кафе-мотеле, поскольку администрация несет ответственность за обеспечение личной безопасности клиентов, сохранность их имущества. Вопрос безопасности в Мотеле решен путем заключения договора со сторонней охранной организацией «ВОСТОК», сотрудники которой ведут круглосуточное дежурство на территории кафе-мотеля.

Служба безопасности имеет свое помещение, оснащенное техническими устройствами для обеспечения безопасности. К техническим средствам безопасности, применяемым в кафе-мотеле, относятся телевизионные камеры, с помощью которых просматриваются все общественные и многие служебные помещения. Служба безопасности отвечает также за замки с ключами, сейфы в номерах, радиосвязь сотрудников.

Директору кафе-мотеля служба безопасности периодически предоставляет отчет с анализом происшествий (наиболее частые инциденты, где чаще всего они имеют место, в какое время, какие фамилии ассоциируются с этими инцидентами), в котором предлагаются меры по устранению повторения таких инцидентов.

Важным элементом в системе безопасности гостиничного предприятия является охранная сигнализация. При организации системы безопасности в кафе-мотеле «У Родника» стояла задача сформировать условия, в которых гости и работники будут чувствовать себя спокойно и уверенно. Сами

технические средства, используемые для этой цели, при этом не должны снижать комфортность отеля и ухудшать внутренний дизайн помещений.

Поддержание высокого уровня безопасности обеспечивает охранная сигнализация для кафе-мотеля «У Родника». Создание такой системы позволяет добиться защиты от криминальных действий и различных чрезвычайных происшествий. Охранная сигнализация намного более эффективное решение, по сравнению с физической охраной. Автоматика обходится дешевле, ее нельзя подкупить, обмануть или запугать, она мгновенно реагирует на тревожные события и точно исполняет свои функции.

Для обнаружения факта возгорания используются различные типы пожарных датчиков:

- дымовые ИП-212-45(оптические, ионизационные, радиоизотопные, линейные и другие) - используются в наиболее важных пожароопасных зонах, а при возможности – во всех помещениях.

- тепловые ИП-105-1D (магнитные, с применением легкоплавких материалов, термометрические и прочие) – используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные.

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

Необходимо также рассмотреть информационную безопасность, которая в данном гостиничном предприятии находится на низком уровне. В основе системы информационной безопасности находится персональный компьютер, доступ к которому имеет директор и еще ряд лиц. В нем хранятся данные о поставках продукции, финансовая отчетность, а также данные о клиентах.

Таким образом, несмотря на представленные ранее элементы системы безопасности исследуемого гостиничного предприятия, имеется ряд недостатков. Данные недостатки заключаются по большей части в недостаточном количестве средств обеспечения безопасности. К примеру, в

данной организации отсутствует система видеонаблюдения, которая могла бы предотвратить ряд правонарушений. Кроме того, нет одного ответственного сотрудника, который следит за работой системы безопасности, хотя сама система находится под управлением одного человека. Однако за работой камеры хранения следит один сотрудник, за работой системы противопожарной сигнализации следит еще один сотрудник. Это недопустимо в связи с тем, что работники отвлекаются от своих прямых обязанностей.

Для совершенствования системы безопасности было решено внедрить следующие мероприятия:

- внедрение системы видеонаблюдения (установка системы, годовое обслуживание и гарантия на 3 года и т.д.);
- внедрение системы информационной безопасности –(внедрение системы, установка ПО, гарантия на 3 года).

Из анализа становится понятно, что проект имеет экономическую значимость. Расчет результатов экономической эффективности позволяет отметить экономическую эффективность предложенных мероприятий, а также их значимость для самой системы обслуживания посетителей и организации в целом.

Заключение

Туристский сервис в настоящее время активно развивается не только в странах Европы, а также и в России. Активно идет увеличение требований к содержанию гостиниц и организации в них сервиса, для удовлетворения не только базовых потребностей человека. Между предприятиями размещения стала возникать реальная конкуренция за потребителя, готового оплачивать предлагаемые услуги за соответствующий сервис. В итоге постепенно стал развиваться реальный гостиничный рынок в нашей стране, который подчиняется экономическим законам спроса и предложения, а также конкуренции.

Основной целью гостиницы является не только предоставление качественных услуг размещения, питания, развлечения и отдыха, особо значима и безопасность. Ведь для каждого гостя важна безопасность его пребывания в гостинице и сохранность его имущества. Безопасность гостиничного предприятия является не только защитой от грабителей, пожаров и прочих видов опасности. Обеспечение максимального уровня безопасности существенно снижает риск, связанный с испорченным отдыхом посетителей.

Гостиница является местом отдыха, а также повышенного скопления людей. Администрация гостиницы берет на себя обязательства, не только обеспечить уют проживания и гарантии хорошего отдыха, но и безопасность людей, проживающих в гостиницах, их жизни, здоровья и имущества. Поэтому, необходимы разработки проектов по безопасности, а также и контроль над соблюдением данных мер по обеспечению безопасности туристов, персонала, имущества и собственности.

Требование по безопасности должны соблюдать в каждой гостинице, независимо от ее местоположения, номерного фонда и т.д. Туристы должны чувствовать себя в комфорте и безопасности на протяжении всего отдыха. При этом, важны не только физические (ограды, видеонаблюдение, система

пожарной безопасности), но и виртуальные системы обеспечения безопасности в гостиничном предприятии.

В данной работе была рассмотрена система безопасности кафе-мотеля «У Родника», которое является частью Общества с ограниченной ответственностью «Арцах». Сокращенное название предприятия: Кафе-мотель «У Родника». Целью деятельности является качественное и полное удовлетворение потребностей организаций и частных лиц в услугах, а также получение прибыли.

Несмотря на представленные ранее элементы системы безопасности исследуемого гостиничного предприятия, имеется ряд недостатков. Данные недостатки заключаются по большей части в недостаточном количестве средств обеспечения безопасности. К примеру, в данной организации отсутствует система видеонаблюдения, которая могла бы предотвратить ряд правонарушений.

Кроме того, нет одного ответственного сотрудника, который следит за работой системы безопасности, хотя сама система находится под управлением одного человека. Однако за работой камеры хранения следит один сотрудник, за работой системы противопожарной сигнализации следит еще один сотрудник. Это недопустимо в связи с тем, что работники отвлекаются от выполнения своих прямых обязанностей.

Первым мероприятием станет система видеонаблюдения, т.к. она отсутствует в мотеле. Подобная система позволит осуществлять мониторинг территории мотеля, а также наблюдать за действиями посетителей для предотвращения внеправовых ситуаций.

Также было предложено внедрение системы безопасности, позволяющей обеспечить полную информационную безопасность в мотеле «У Родника». Элементом данной системы может стать уже предложенная система видеонаблюдения, т.к. любые действия могут зафиксировать видеокамеры. Для защиты также необходимо внедрить систему «DatAdvantage».

Внедрение подобной информационной системы позволит существенно повысить информационную безопасность. Гости мотеля и сотрудники по началу даже не смогут заметить серьезного эффекта, поскольку система не добавляет какие-либо физические носители. Однако программное обеспечение позволит существенно повысить эффективность информационной безопасности, а значит безопасность личных данных клиентов. Кроме того, ранее был отмечен такой недостаток, как нехватка специального работника, который мог бы постоянно контролировать систему безопасности. Благодаря этому программному обеспечению данная необходимость исчезает.