

**ЧАСТЬ VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
В СФЕРЕ СЕРВИСА И ТУРИЗМА
(ЛУЧШИЕ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ)**

А.Н. Лызлова
Рук. Л.В. Примак
(УГЛТУ, Екатеринбург)

**СТРУКТУРА И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ
БЕЗОПАСНОСТИ НА ПРИМЕРЕ
ОТЕЛЯ «PARK INN EKATERINBURG»**

Определены функции данной службы и основные подсистемы комплекса технических средств безопасности. Путем рассуждений и результатов исследования определены этапы организации работы службы безопасности отеля «Park Inn Ekaterinburg», направленных на обеспечение безопасности людей и выступающих гарантией хорошего отдыха.

***Ключевые слова:** гостиница, служба безопасности, организация работы службы безопасности, технические средства безопасности.*

В современных условиях постоянного роста преступности и осложнения криминогенной обстановки на одно из первых мест выходит вопрос обеспечения безопасности любого объекта. Преступный мир проявляет интерес не только к банкам, хранилищам ценностей, складам, но не оставляет без внимания и гостиницы, как мелкие, так и высококлассные гостиничные комплексы. Гостиничное предприятие, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ, отвечает за сохранность вещей потребителя, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя. В связи с этим в гостиничных комплексах особая роль отводится службе безопасности.

Служба безопасности в отеле – «иммунная система», главной задачей которой является предупреждение и исправление форс-мажорных ситуаций. Эта служба занимается следующими проблемами: разработкой процедур реагирования на чрезвычайные происшествия, повседневной безопасностью гостевых комнат, контролем ключей, предотвращением краж, контролем за замками, контролем доступа в здание гостиницы, системой охранной сигнализации, контролем территории, наружным освещением, системой наблюдения с помощью телемониторов [1]. Только создание эффективной, надежной и всесторонней системы безопасности позволит гостинице иметь имидж мирного доброжелательного дома, гарантирующего всем гостям спокойствие и уверенность в своей безопасности [2].

Именно такой репутацией обладает первый международный отель в столице Урала – отель «Park Inn Ekaterinburg», входящий в сеть известного гостиничного оператора «Rezidor Hotel Group». Служба безопасности этого отеля выполняет следующие общие функции:

- организует и обеспечивает пропускной режим в зданиях и помещениях, контролирует соблюдение требований режима сотрудниками, смежниками, партнерами и посетителями;

- руководит работами по правовому и организационному регулированию отношений по защите коммерческой тайны;

- участвует в разработке основополагающих документов с целью закрепления в них требований обеспечения безопасности и защиты коммерческой тайны, в частности, Устава, Коллективного договора, Правил внутреннего трудового распорядка, Положений о подразделениях, а также трудовых договоров, соглашений, подрядов, должностных инструкций и обязанностей руководства, специалистов, рабочих и служащих;

- разрабатывает и осуществляет совместно с другими подразделениями мероприятия по обеспечению работы с документами, содержащими сведения, являющиеся коммерческой тайной при всех видах работ;

- изучает все стороны коммерческой, производственной, финансовой и другой деятельности для выявления и закрытия возможных каналов утечки конфиденциальной информации, ведет учет и анализ нарушений режима безопасности, накапливает и анализирует данные о злоумышленных устремлениях конкурентов и других организаций о деятельности предприятия и его клиентов, партнеров, смежников [3].

Процесс организации работы службы безопасности отеля включает несколько этапов. Прежде всего, начальник службы охраны всесторонне обсуждает проект системы безопасности отеля с руководителями всех его служб. После утверждения плана безопасности отеля и одобрения всеми руководителями, проект утверждает генеральный директор отеля. Далее отдел персонала направляет резюме кандидатов на место работы в отеле службе безопасности для проверки и исключения проникновения в отель криминальных элементов, работников конкурирующих отелей, людей, предоставивших ложную информацию или поддельные документы. Также отдел по персоналу отсылает данные об инцидентных сотрудниках для занесения в черный список или обращения в полицию. При поступлении на работу новому сотруднику проводится инструктаж начальником службы безопасности.

Следующий этап – работа с финансовым департаментом для предотвращения банкротства отеля, краж, утечки данных. По прибытию гостя, если он не бронировал номер, служба безопасности отеля проверяет, не занесен ли постоялец в черный список, если нет, то начинает отвечать за безопасность клиента в период нахождения в отеле. Служба приема и размещения сообщает службе безопасности об инцидентах с постояльцами,

к примеру, о краже имущества отеля посетителем. В этом случае нарушителя заносят в черный список. Если посетителя ловят на месте преступления, он ожидает приезда полиции в кабинете начальника охраны. Также служба приема сообщает о VIP-гостях для разработки специального плана их безопасности или присылает готовый план на утверждение.

При поступлении заявки клиента служба бронирования отправляет данные службе безопасности для проверки его присутствия в числе нежелательных посетителей, сообщает о пожелании VIP-гостя об индивидуальных условиях охраны номера. Одним из важнейших этапов организации безопасности отеля является выстраивание хороших отношений с полицией или пожарной службой, поскольку они могут поставлять информацию о явлениях, которые могут нарушить спокойный режим отеля, а также для лучшего обеспечения пожарной безопасности.

Организационно служба безопасности состоит из отдела режима и охраны, в составе сектора режима и сектора охраны; специального отдела в составе сектора обработки секретных документов и сектора обработки документов с грифом «Коммерческая тайна»; инженерно-технического отдела; отдела безопасности внешней деятельности [3]. Служба безопасности имеет свое помещение, гардеробную и комнату для хранения документации и составления отчетов о расследовании. Работники службы безопасности не сменяются в те же часы, что и другие работники гостиницы, так как именно смена сотрудников требует повышенного внимания службы безопасности. Они находятся в отеле в наиболее «опасные» часы (18.00–02.00).

Служба охраны, наверное, одна из самых технически оснащенных служб отеля «Park Inn Ekaterinburg». В нее входят основные подсистемы комплекса технических средств безопасности и средства их интеграции в единую систему: система тревожно-вызывной сигнализации, система управления доступом в помещение, система телевизионного наблюдения, система пожарной сигнализации, система пожаротушения, система разблокировки выходов, управление системой вентиляции и дымоудаления, система защиты информации; противоаварийный контроль систем жизнеобеспечения здания (газ, вода, электричество), укрепленность здания гостиницы [4].

Отель «Park Inn Ekaterinburg» является местом отдыха и, как следствие, повышенного скопления людей. Администрация отеля берет на себя обязательства не только обеспечить комфортное проживание и гарантии хорошего отдыха, но и безопасность людей, проживающих в отеле, их здоровья, имущества и т.д. Для обеспечения спокойного и безопасного нахождения гостей в отеле и поддержания имиджа отеля, служба безопасности активно сотрудничает со всеми подразделениями отеля.

Библиографический список

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. Киев: Альтерпресс, 2008. 374 с.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: ПрофОбрИздат, 2001. 187 с.
3. Гаранин Н.И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве: Учебник. М.: Советский спорт, 2005. 426 с.
4. Чуйко В. Охранные системы в гостеприимстве // Охранные системы. 2002. № 3. С. 16.

К.В. Омельченко
Рук. Т.Р. Лыкова
(УГЛТУ, Екатеринбург)

**РАЗРАБОТКА ПОЗНАВАТЕЛЬНОЙ ЭКСКУРСИИ
ПО ИСТОРИЧЕСКОМУ ЦЕНТРУ ЕКАТЕРИНБУРГА**

Представлена разработка экскурсии по историческому центру Екатеринбурга. Описаны 5 объектов – центральных площадей города: Площадь 1905 года, площадь Труда, площадь Парижской коммуны, Вознесенская площадь, Октябрьская площадь.

***Ключевые слова:** Екатеринбург, молодёжь, экскурсия, Площадь 1905 года, площадь Труда, площадь Парижской коммуны, Вознесенская площадь, Октябрьская площадь.*

Екатеринбург – город богатый своей культурой и историей. Огромный исторический потенциал нашего города имеют его площади. Поэтому у нас возникла идея создания экскурсии «Площади Екатеринбурга». Основной целевой аудиторией являются учащиеся среднего и старшего звена школы, студенты. Экскурсия рассчитана на четыре часа и охватывает пять объектов – пять площадей, расположенных в центре города (Площадь 1905 года, площадь Труда, площадь Парижской коммуны, Вознесенская площадь, Октябрьская площадь). За время экскурсии перед экскурсантами откроются лучшие проспекты и улицы, разнообразие архитектурных ансамблей, зелень бульваров и парков, а также многое, что создает облик города. Таким образом, данная работа направлена на создание нового экскурсионного маршрута, в результате которого Екатеринбург предстанет как город богатый интересными постройками и памятными местами.

Сфера молодёжного досуга имеет свои особенности. Досуг молодёжи существенно отличается от досуга других возрастных групп в силу его специфических духовных и физических потребностей и социально-психологических особенностей. К таким особенностям можно отнести