

Петрушина П.А.

*Научный руководитель: д.т.н., профессор Л.И. Шулятьева
Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного
учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23
E-mail: Petrushina_P@mail.ru*

Условия для обеспечения безопасности гостиниц

Одним из главных минусов российского гостиничного бизнеса, наравне с не самой современной материально-технической и технологической базой, можно считать отсутствие необходимых профессиональных стандартов и технологий обслуживания, соответствующих современным требованиям. Действовало и частично действует в настоящее время более двух десятков отечественных нормативных документов на федеральном и региональном уровнях, регламентирующих деятельность гостиниц и предприятий общественного питания. Требуются подробные и понятные внутренние нормативные документы, аналогичные западным гостиничным стандартам.

Все российские отели обязаны иметь сертификат безопасности, свидетельствующий, что гости могут останавливаться в гостиницах без опасности для жизни и здоровья. Процедура обязательной сертификации гостиничных услуг на безопасность касается, прежде всего, вопросов пожарной безопасности и соблюдения санитарно-гигиенических норм. Иные вопросы, касающиеся безопасности проживания в гостинице, передаются на усмотрение руководства гостиницы. Безопасность проживания постояльцев в гостинице обеспечивается соблюдением требований безопасности технической эксплуатации зданий, сооружений и оборудования, введенных нормативными документами; техническим оснащением, соответствующим действующим нормативам; соблюдением требований строительных норм и правил при проектировании и постройке объектов обслуживания туристов; мерами, обеспечивающими личную безопасность туристов и сохранность их имущества [2].

На данный момент действуют российские стандарты, определяющие уровень безопасности гостиничных услуг, один из них это ГОСТ Р 56643-2015 Туристские услуги. Личная безопасность туриста [1].

Ключевая идея системы безопасности отеля — обеспечение условий, при которых гости и персонал гостиницы могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно. Целостный подход предполагает наилучшее сочетание организационных, технических и физических мер предупреждения и своевременного реагирования на возможную серьезную ситуацию.

Гостиницы имеют некоторые сильные различия от промышленных и других режимных объектов. В частности, каждая гостиница заинтересована в создании имиджа «открытого дома», следовательно, технические средства безопасности не должны иметь запугивающего вида и одновременно должны помочь гостю чувствовать себя в безопасности. Главными целями системы безопасности современной гостиницы должны стать повышение пожарной и аварийной безопасности; охрана постояльцев, сотрудников и имущества от преступных покушений; улучшение технологии гостиничного сервиса [3].

Спокойствие и комфорт в гостинице обеспечиваются как действиями правоохранительных органов, так и действиями уполномоченных должностных лиц самой гостиницы или всех сотрудников. Действия органов, организаций и должностных лиц, отвечающих за безопасность пребывания в гостинице, подразделяются на:

- Превентивные;
- Оперативные;
- Ликвидационные.

Превентивные меры не часто становятся объектом интереса неспециалистов, что преуменьшает роль подобного рода работы в их представлении, однако именно они весьма важны, поскольку подразумевают предотвращение ситуаций, при которых может появиться угроза безопасности пребывания гостя в гостинице.

Оперативные меры подразумевают определенные действия со стороны ответственных за безопасность на обстоятельство, заключающую опасность для комфортного пребывания гостей в гостинице. Это может быть устранение угрозы жизни и здоровью гостя, появившейся при его проживании в гостинице, компенсация ущерба имуществу гостя или гостинице в целом.

Ликвидационные меры подразумевают определенную реакцию на уже имеющуюся угрозу [4].

Для нормальной работы каждой гостиницы система безопасности обязана быть в первую очередь ориентирована на профилактику, а не на следствия. Достигается это при содействии техники, людей, а также грамотной процедуры реагирования на серьезные события и явления.

Подводя итог можно сделать вывод, что российский гостиничный бизнес не владеет необходимыми профессиональными стандартами и технологиями обслуживания, отвечающие современным требованиям. Для достижения безопасности в современной гостинице должен быть принят комплекс мер по повышению пожарной и аварийной безопасности, защите постояльцев, сотрудников и имущества от преступных покушений и улучшение технологий гостиничного обслуживания.

Литература

1. ГОСТ Р 56643-2015 Туристские услуги. Личная безопасность туриста.
2. Н.И. Кабушкин. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие — Москва : КноРус, 2016. — 413 с.
3. Т.Е. Карманова, А.Н. Малолетко, О.В. Каурова. Статистика туризма = Tourism statistics: учебник /— Москва: КноРус, 2016. — 207 с.
4. А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. Основы туризма : учебник /— Москва : КноРус, 2016. — 396 с.