

ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

**Обеспечение БЕЗОПАСНОСТИ
ГОСТИНИЦ**

Искры уничтожен роскошный отель El Lodge

При встрече 2014 года в одном из самых дорогих отелей Испании **El Lodge**, расположенном на курорте Сьерра-Невада в Андалусии, произошёл пожар.



- К сожалению, пожар уничтожил испанский отель дотла, о восстановлении не может быть и речи. По сообщениям прессы, пожарные расчеты из Гранады прибыли оперативно, однако спасти полностью деревянное строение не удалось.
- Отель El Lodge является одним из самых лучших отелей на курорте Сьерра-Невада, и входит в рейтинги самых престижных горнолыжных курортов Испании. Номера в отеле El Lodge были забронированы до 2015 года. В прошлом году на модернизацию отеля El Lodge было потрачено несколько миллионов евро.

- К сожалению, возгорания в гостиничных учреждениях в мире являются далеко не редкостью.
- В России пожары чаще всего возникают в небольших частных гостиницах, где не всегда уделяется должный уровень внимания установке противопожарной системы.

- Для 4* и 5* гостиничных учреждений России пожары не характерны - фешенебельные отели применяют новейшие системы пожаротушения. К тому же, гостиницы постоянно подвергаются проверке со стороны МЧС.
- Возгорание в отеле часто начинается в какой-либо общественной зоне. Неслучайно особое внимание противопожарные службы уделяет расположенным на территории гостиничных учреждений саунам, спа-центрам и ресторанам.

Во время гастролей в Новосибирске с популярным певцом Михаилом Шуфутинским. Произошло ЧП в президентском номере отеля «Double Tree by Hilton».



- **Вот как он сам описывает это событие:**
- **«Я только вышел из душа, как на меня рухнула часть мраморной стены! Избежать сильных увечий удалось только чудом – на голове было полотенце и стена упала на голову не торцом, а плашмя.**
- **Для меня это вообще нонсенс просто, как возможно такое в дорогом отеле всемирно известной сети, да еще и в президентском номере?**
- **Очевидно, что работы во время строительства выполнялись с нарушением норм. Но как отель, так дорожающий своей репутацией и репутацией именитых клиентов, мог проявить халатность в выборе своих подрядчиков?»**

1 января 2014 после того, как в пятизвёздочном Hilton Colombo Hotel Шри-Ланки во время встречи Нового года рухнул танцпол. Около тридцати человек были госпитализированы с переломами, порезами и ожогами. Около семисот человек получили лёгкие увечья при падении на пол.



26.12.2013 года на индонезийском острове Бали охранника гостиницы Bali Nyatt, закрытой на реконструкцию, задушил гигантский четырехметровый питон. 59-летний охранник увидел огромную змею вблизи гостиницы и принял решение поймать её самостоятельно... Но гигантский питон сумел побороть и обвился вокруг его шеи. Вся борьба мужчины со змеёй происходила на глазах его друзей, но они были настолько шокированы и напуганы, что никто не вмешался для спасения своего друга. Питон переломал мужчине шейные позвонки, и тот скончался. После этого питон спокойно уполз в заросли.

Несчастный
случай
произошел 7
марта 2013г. в
отеле Пхукета
"Дива карон бич
рисорт" ..



- Турист вместе со своей женой увидели, как в бассейне стало трясти их детей. Пара бросилась спасать детей и сотрудника гостиницы, который первым пришел на помощь. В итоге произошел трагический случай.
- Трагедия произошла из-за того, что бассейн был «под напряжением». Оказалось, электрический провод оторвался от изолирующего крепления и упал в воду.
- Об этом сообщил представитель компании "Триэйжа", управляющей гостиницей. Он объяснил, что ЧП было вызвано тем, что на мостике через бассейн находился неконтролируемый оголенный провод. В самом же бассейне никаких проводов не было, уточнил Идмарк. В настоящий момент технический персонал проверяет всю электропроводку на территории отеля, сказал он.
- Что примечательно, на острове Пхукет уже происходили подобные инциденты. 18 февраля этого года, на другом курорте Пхукета, в Кароне, группа скандинавских туристов получила отравление хлором, пропорции которого не были соблюдены при дезинфекции воды в бассейне.

**В ресторане
отеля Park Inn by
Radisson
Невский был
ограблен
чрезвычайный и
полномочный посол
Казахстана
Бекжасар Нарбаев**



- Во время завтрака в ресторане гостиницы 71-летний Нарбаев оставил без присмотра свою сумку, в которой находились деньги, два фотоаппарата и дипломатические документы. Ни постояльцы, ни сотрудники отеля не видели момент кражи, и кто ее совершил, однако воров запечатлели камеры скрытого наблюдения, установленные в ресторане гостиницы Park Inn by Radisson Невский. Преступление совершили двое мужчин, которые по всей вероятности готовились к ограблению. Пробравшись со стороны центрального входа к лифтам, они через некоторое время под видом постояльцев спокойно вошли в ресторан, минуя службу безопасности отеля. Приметив сумку Нарбаева, один мужчина отвлекал внимание внучки посла, находившейся рядом с сумкой, а второй в это время завладел добычей, после чего воры незаметно скрылись с места преступления.
- К счастью, уже к вечеру дело удалось раскрыть. Оперативниками было установлено, что кражу совершили двое петербуржцев.

Угрозы безопасности гостиницы

- Террористические
- Криминальные
- Техногенные
- Природные
- Эпидемиологические

Факторы формирующие угрозы ГК

**Качество проектных и
строительных
Работ**

**Качество и условия работы
оборудования**

Опасные устройства

**Персонал.
Стандарты оказания
помощи**

**Гостиничное
предприятие**

**Криминальная обстановка
Международный терроризм**

Потребители и контрагенты

Потребители и контрагенты

**Окружающая природная
среда**

Террористические угрозы

- - прорыв террористической группы на территорию гостиничного предприятия и в его внутренние помещения с целью:
- - захвата заложников;
- - уничтожения гостей, посетителей и персонала гостиничного предприятия в местах возможного массового их нахождения (приемно-вестибюльная группа помещений, конференц-залы, рестораны и др.) с использованием огнестрельного и холодного оружия, различного вида боеприпасов;
- - разрушение здания путем скрытного размещения взрывных устройств (ВУ) на этажах здания (включая технические этажи и помещения, подземные автостоянки и др.) или вблизи здания и их подрыва;
- - проникновение террориста-одиночки на территорию гостиничного предприятия и в его внутренние помещения с целью уничтожения гостей, посетителей и персонала в местах возможного массового их нахождения (приемно-вестибюльная группа помещений, конференц-залы, рестораны и др.) путем подрыва размещенных под одеждой или в ручной клади ВУ;

-
- - таранный прорыв колесных транспортных средств, снабженных ВУ большой мощности, к зданию гостиничного предприятия с целью разрушения здания;
 - - использование систем приточной вентиляции для распыления зловонных, отравляющих, ядовитых и радиоактивных веществ;
 - - поджог здания;
 - - вывод из строя оборудования систем обеспечения безопасности здания;
 - - вывод из строя систем инженерного оборудования;
 - - отравление (заражение) систем водоснабжения, продуктов питания;
 - - искусственное распространение возбудителей инфекционных болезней.

Криминальные угрозы

- - преступления против основ конституционного строя и безопасности государства;
- - посягательство на жизнь государственного или общественного деятеля;
- - возможность проникновения в гостиничное здание лиц из числа радикальных политических и националистических объединений, молодежных неформальных группирований с целью выражения своих политических и иных требований, взглядов, распространения (разбрасывания с крыши высотного здания) пропагандистских и провокационных листовок, воззваний, с целью привлечения к себе внимания средств массовой информации и вызова своими провокационными действиями общественного резонанса;
- - преступления против личности гостей, посетителей и персонала гостиничного предприятия:
 - - убийство;
 - - причинение вреда здоровью;
 - - посягательство на половую неприкосновенность;
 - - преступления против собственности гостиничного предприятия, собственности гостей, посетителей и персонала:

-
- - кража;
 - - разбой;
 - - грабеж;
 - - вымогательство;
 - - мошенничество;
 - - умышленное уничтожение собственности;
 - - преступления против общественной безопасности и общественного порядка:
 - - сообщения об угрозе взрыва (поджога) в здании или на прилегающей к зданию территории;
 - - хулиганство;
 - - вандализм;
 - - преднамеренное нарушение функционирования или выведение из строя инженерных систем здания и систем обеспечения безопасности с целью создания благоприятных условий для реализации вышеперечисленных криминальных угроз.

Техногенные угрозы

- Пожары в зданиях и на территории гостиничного предприятия;
- - Нарушения функционирования и аварии инженерных систем здания:
 - - системы отопления;
 - - системы вентиляции;
 - - системы горячего водоснабжения;
 - - системы холодного водоснабжения;
 - - системы канализации;
 - - системы водостока;
 - - системы электроснабжения;
 - - системы рабочего освещения здания;
 - - системы аварийного освещения здания;
 - - лифтовой системы;
 - - системы мусороудаления;
 - - системы молниезащиты.

-
- - Аварии на расположенных поблизости от гостиничного предприятия потенциально опасных объектах города;
 - нарушения функционирования и выход из строя технических средств обеспечения безопасности:
 - - системы охранного телевидения;
 - - системы контроля и управления доступом;
 - - системы автоматической пожарной сигнализации;
 - - системы пожаротушения;
 - - системы охранной сигнализации;
 - - системы тревожной сигнализации;
 - - системы охранного освещения;
 - - системы связи и передачи данных;
 - - системы оповещения и управления эвакуацией;
 - - системы технологической безопасности;
 - - системы инженерно-технической укреплённости;
 - - аварии на транспорте с аварийно химически опасными веществами.

Природные угрозы

- - возможность подтопления отдельных городских территорий;
- - активные карстово-суффозионные процессы;
- - оползни.

Эпидемиологические угрозы

- - вспышки инфекционных заболеваний с воздушно-капельным механизмом передачи;
- - рост острых кишечных заболеваний, заболеваний туберкулезом и вирусным гепатитом;
- - возможность вспышек особо опасных инфекционных заболеваний.

Угрозы террористического и криминального характера в отношении гостиничного предприятия могут исходить от:

- террористических и экстремистских организаций различного толка;
- организованных преступных группировок;
- психически больных лиц или лиц, находящихся в пограничном состоянии;
- отдельных преступных элементов.

Лиц, способных реализовать угрозы безопасности гостиничного предприятия (далее - нарушители), целесообразно разделить на три группы:

- **1-я группа** - внешние нарушители. К ним относятся лица, не являющиеся сотрудниками гостиничного предприятия или охраны, не проживающие в гостиничном предприятии и не относящиеся к персоналу организаций-арендаторов гостиничного предприятия;
- **2-я группа** - внутренние (потенциальные) нарушители. К ним относятся лица, входящие в состав персонала гостиничного предприятия, охраны, и сотрудники организаций-арендаторов гостиничного предприятия;
- **3-я группа** - временные внутренние (потенциальные) нарушители. К ним относятся лица, проживающие в гостиничном предприятии (гости).

Акты, регламентирующие работу службы безопасности

- ФЗ N 2487-1 от 11 марта 1992 г. «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 185-ФЗ);
- ФЗ № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных»;
- Распоряжение Правительства г.Москвы от 20 июля 2007 г. N 1529-РП «О концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности гостиничных предприятий города Москвы»
- Распоряжение Правительства г.Москвы от 15 ноября 2006 г. N 2335-РП «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы»;
- Указание начальника ГУВД г.Москвы № 92/4-1933 от 14.05.2003 г. «О порядке контроля за объектами охраны ЧОП и СБ»;

Организационно-штатная структура службы безопасности гостиницы



Организационно-штатная структура службы безопасности 3-х и более гостиниц одной управляющей компании

Региональный директор
по безопасности 1

Начальник штаба
ГО и ЧС 1

Заместитель регионального
директора по безопасности 1

Заместитель регионального директора
по безопасности по ОТ и ТБ 1

Начальник службы
Безопасности
1-й гостиницы 1

Начальник службы
безопасности
2-й гостиницы 1

Начальник службы
безопасности
3-й гостиницы 1

Старший смены 1

Старший смены 1

Старший смены 1

Оператор
ТСО 1

Оператор
ТСО 1

Оператор
ТСО 1

Охранник
20-24

Охранник
20-24

Охранник
20-24

Составляющие безопасности в гостиницах

Безопасность
гостиниц

Антитеррористическая
безопасность и
защищенность

Защита
персональных
данных

Пожарная
безопасность

Продовольственная
безопасность

Санитарная
безопасность

Физическая
защита
гостей и
персонала

Задачи службы безопасности

- **обеспечение физической защиты гостей и персонала гостиницы**
- 1. Обеспечение общественного порядка на территории и вокруг объекта;
- 2. Предупреждение терроризма (комплекс мер во взаимодействии со спецслужбами; физические, технические меры противодействия) «паспорт антитеррористической защищенности и техногенной безопасности гостиничного предприятия»
- - **обеспечение сохранности имущества гостей, посетителей и персонала**
- 1. обеспечение режима доступа в здании объекта (предприятия) и на его территорию, предотвращение несанкционированного проникновения в помещения и на территорию объекта (предприятия);
- 2. обеспечение сохранности припаркованных транспортных средств клиентов, сотрудников на оборудованных автостоянках, а также собственного объектового автопарка;
- 3. контроль соблюдения клиентами процедуры доступа в помещения;
- 4. обеспечение безопасности передвижения материальных ценностей в пределах объектового здания и прилегающей территории, предупреждение выноса похищенного имущества объекта (предприятия) сотрудниками или клиентами из здания объекта;
- 5. наблюдение за поведением клиентов, посетителей, персонала, могущим повлечь за собой хищения, с целью их предупреждения;

-
- ◎ - **контроль защиты персональных данных**
 - ◎ 1. ИТ-безопасность (защита каналов передачи данных);
 - ◎ 2. Контроль использования и передачи персональных данных;
 - ◎ - **обеспечение сохранности коммерческой тайны**
 - ◎ 1. обеспечение сохранности информации;
 - ◎ 2. предотвращение утечек информации;
 - ◎ 3. информационное обеспечение сделок с партнерами и поставщиками;

Задачи службы безопасности

- 4. контроль взаиморасчетов;
- 5. проверка платежеспособности клиентов;
- 6. ликвидация финансовых угроз объекту со стороны внешних и внутренних участников рыночного процесса
- - **контроль безопасности здоровья**
 - 1. осуществление производственного контроля
 - 2. безопасность пищевых продуктов (система анализа опасностей и критических точек НАССР)
 - 3. предупреждение травматизма гостей и персонала
- - **контроль безопасности систем жизнеобеспечения объекта**
 - 1. осуществление производственного контроля

- - **контроль качества подбора кадров**

- 1. Контроль анкет кандидатов на работу и проверка на причастность к оргпреступности, наличие криминального прошлого, проверка рекомендаций с предыдущих мест работы.

- - **пожарная безопасность объекта**

- 1. определение зон риска (т.е. зон, где вероятность негативных воздействий выше, а последствия этих воздействий более опасны) и разработка сценариев по работе в этих зонах;
- 2. предупреждение о возникновении очагов пожара;
- 3. организация эвакуации гостей и персонала;
- 4. участие в тушении пожаров в пределах ранее отработанных сценариев;

Перечень и режим функционирования постов

- Начальник охраны объекта - 1
- Старший смены охраны – 1
- Оператор технических средств (оперативный дежурный охраны) – 1
- Охранник – 1 (лобби 1 этаж)
- Охранник – 1 (служебный вход)
- Охранник – 1 (обходной внешнего периметра здания)
- Охранник – 1 (улица центральный вход)
- Охранник – 1 (обходной внутреннего периметра здания)
- Режим функционирования постов охраны и диспетчерской службы – круглосуточный.

Специальные средства, используемые СБ в гостиницах

- ◎ Арочные металлодетекторы
- ◎ Ручные металлодетекторы
 - ◎ Досмотровые зеркала

Арочные металлодетекторы

SmartScan A2
2-зонный стационарный
арочный металлодетектор



Ручные металлодетекторы



Досмотровые зеркала



Аудит обеспечения безопасности ГК

- **Перечень потенциальных угроз может быть дополнен или изменен в зависимости от типа гостиницы и места ее расположения.**
- **Учет угроз важен при подготовке и проведении аудита безопасности гостиничного предприятия и формировании Карты помещений повышенного интереса и регулирования доступа.**

Целью аудита безопасности должна быть проверка соответствия объектов защиты (территорий, зданий, сооружений, транспортных средств, технологических установок, оборудования, агрегатов и иного имущества) гостиничного предприятия установленным требованиям безопасности. Комплексный аудит безопасности включает в себя также анализ политики безопасности предприятия и организационно-технических мер по обеспечению режима безопасности, оценку их соответствия требованиям и адекватности существующим рискам. Результаты аудита являются основой для формирования дальнейшей стратегии безопасности предприятия.

Методика проведения аудита безопасности на гостиничных предприятиях

-
- Оценка состояния защищенности определяется с помощью матрицы комплексной оценки состояния безопасности ГК, где выбирают основные направления обеспечения безопасности:
 - - Состав структура службы безопасности;
 - - Правовое обеспечение безопасности;
 - - Организационные меры защиты;
 - - Инженерно-техническое обеспечение безопасности;
 - - Управление безопасностью.

-
- В каждом направлении выделяют функционально ориентированные классы мер защиты и обеспечения безопасности, каждый из которых наделяется условной количественной оценкой по шестибальной шкале.
 - Значения шкалы, представлены ниже:
 - 0 – полное отсутствие каких-либо мероприятий обеспечения безопасности;
 - 1 – отдельные несистематизированные мероприятия;
 - 2 – отдельные мероприятия, проводимые по единому плану обеспечения безопасности;
 - 3 – минимальный объем мероприятий по единому плану;
 - 4 – расширенные мероприятия по отражению вероятных угроз;
 - 5 – полный набор мероприятий, увязанный с наращиванием мер по отражению непредвиденных опасностей и угроз.

Перечень документов по ПБ 2014

- ⦿ Полный пакет документов по Пожарной безопасности с учетом изменений в правилах противопожарного режима 2014г. Гостиниц.

