

Технология работы  
отдела безопасности в  
гостинице



# ОСНОВЫ БЕЗОПАСНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ

- В современных условиях вопрос обеспечения безопасности гостиницы выходит на первый план. Только создание эффективной, надежной и всесторонней системы безопасности позволит гостинице сохранять имидж мирного доброжелательного дома, гарантирующего всем гостям спокойствие и уверенность в своей защищенности.

# Анализ возможных угроз

Наиболее опасные угрозы и возможные сценарии преступных действий:

- Пожар, причиной которого может быть небрежность гостей, неисправность электрооборудования, несоблюдение или нарушение правил противопожарной безопасности обслуживающим персоналом, умышленный поджог;

# Анализ возможных угроз

- Взрыв, вызванный преступными намерениями или взрыв газа при его утечке (особенно вероятно в местах приготовления пищи при использовании газового оборудования);
- Несанкционированный проход посторонних лиц в номера при отсутствии гостей, с целью кражи, установки взрывных устройств или подслушивающей аппаратуры;

# Анализ возможных угроз

- Несанкционированный проход в номера обслуживающего персонала с теми же целями;
- Нападение на гостя в номере, в лифте или в другом месте гостиницы;
- Нападение на кассу в рабочее время или попытка вскрыть ее в нерабочее время;

# Анализ возможных угроз

- Террористический акт со взятием в заложники постояльцев или служащих гостиницы;
- Вооруженное нападение на номера, арендуемые у гостиниц коммерческими фирмами под офис.

Данный перечень имеет общий характер и дополняется или изменяется в зависимости от конкретного типа гостиницы и местных условий.

# Комплекс технических средств безопасности

Приоритетные направления обеспечения безопасности в современной гостинице:

- Контроль доступа на объект;
- Комплекс мер по противопожарной безопасности;
- Охранная сигнализация и видеонаблюдение.

На следующем слайде будет представлена примерная структура службы безопасности в гостиничном предприятии.



# Требования к системе безопасности

- Комплекс средств и систем защиты должен быть адекватен возможной угрозе, т.е. средства и системы должны быть разумно достаточны. Средства обеспечения безопасности весьма дороги, поэтому их выбор должен определяться разумным анализом возможных рисков и ущерба;

# Требования к системе безопасности

- Используемая аппаратура не должна создавать дополнительных препятствий и затруднений для нормального функционирования гостиницы как обслуживающему персоналу, так и гостям. Излишняя секретность, жесткий режим, постоянная демонстрация вооруженной охраны и подозрительность может отпугнуть клиентов и лишить отель имиджа «открытого дома»;

# Требования к системе безопасности

- Все применяемые меры и средства не должны создавать дополнительной опасности жизни и здоровью гостей и сотрудников гостиницы. В первую очередь это касается экстренной эвакуации в чрезвычайных ситуациях.

# Главные системы комплекса технических средств безопасности

- Система пожарной безопасности;
- Система охранной сигнализации;
- Система управления доступом;
- Система телевизионного наблюдения;
- Система технической укреплённости;
- Система защиты информации;
- Система гарантированного электропитания;
- Система оперативной связи;
- Система управления экстренной эвакуацией.



# СИСТЕМА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

# Основные задачи система пожарной безопасности

- Эффективное и своевременное обнаружение очага возгорания с точным указанием места происшествия;
- Автоматическое оповещение службы безопасности, всех сотрудников и гостей (возможно, и службы городской пожарной охраны);

# Основные задачи система пожарной безопасности

- Принятие мер по тушению пожара, предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению;
- Эвакуация людей из горящего здания, включая разблокировку всех дверей, включение светозвуковых указателей, блокировку лифтов.

# Типы пожарных датчиков

- Дымовые (оптические, ионизационные, радиоизотопные, линейные и др.) – используются в наиболее важных пожарных зонах, а по возможности – во всех помещениях;
- Тепловые (магнитные, с применением легкоплавких материалов, термометрические и др.) – используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные;

# Типы пожарных датчиков



# Типы пожарных датчиков

- Комбинированные тепло-дымовые датчики;
- Ручные сигнализаторы пожара – располагаются, как правило, вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т.д.;
- Адресные – точно определяют место возгорания;
- Безадресные – определяют место возгорания с точностью до нескольких помещений или этажа.

# Типы пожарных датчиков

- 

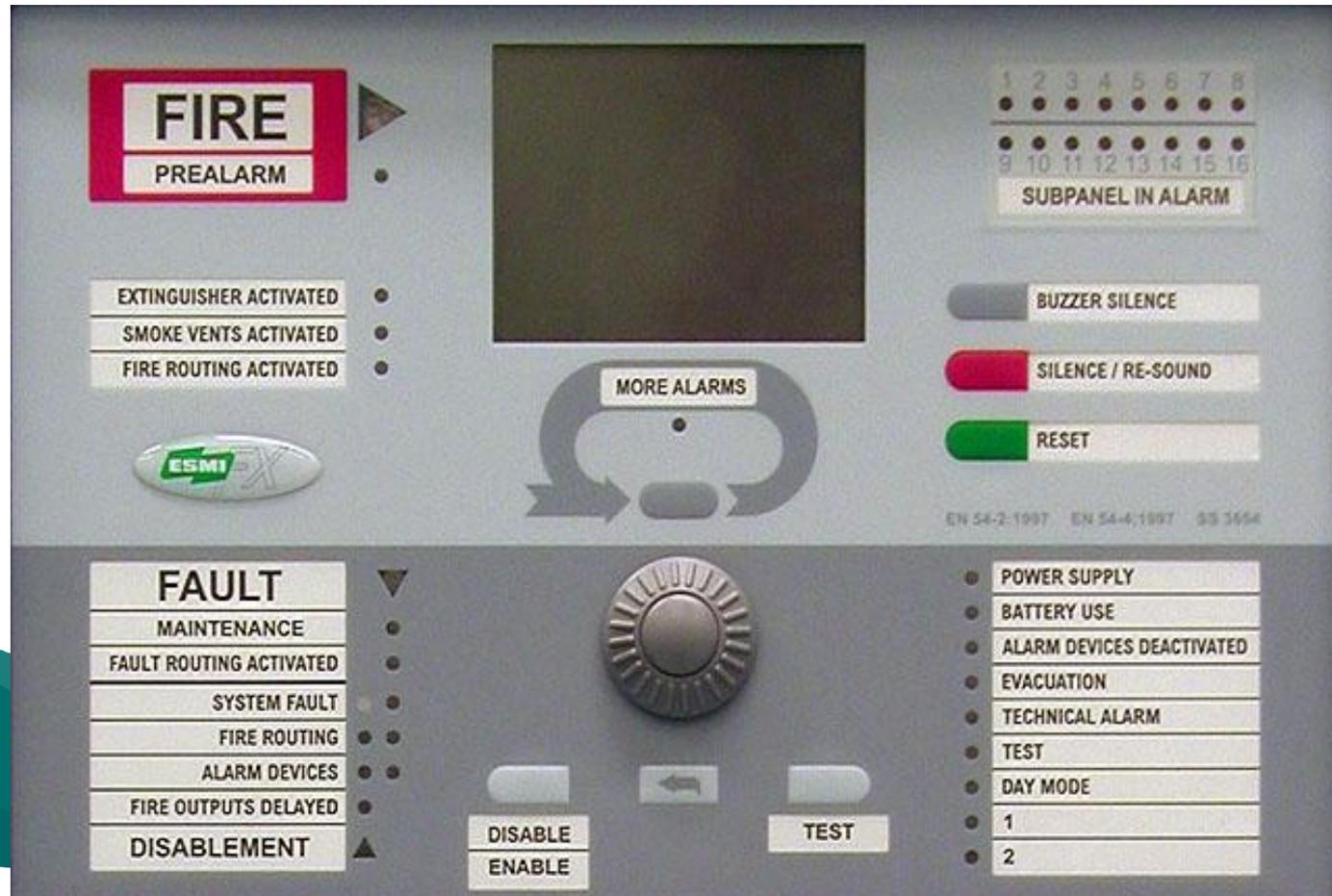


- Ручной

# Функции станции пожарной сигнализации

- Информация от датчиков поступает на центральную станцию пожарной сигнализации, которая контролирует состояние и работоспособность датчиков, шлейфов дополнительных устройств оповещения, передачи информации, инициирования и документирования информации. В помещении диспетчерского пункта должна быть вывешена инструкция о порядке действий дежурного персонала при получении сигнала о пожаре. Все клиенты должны быть ознакомлены с правилами пожарной безопасности.

# Станция пожарной безопасности



# Подсистема визуально-звукового оповещения

- Предназначена для экстренного оповещения гостей и сотрудников гостиницы о возникновении пожара или другой чрезвычайной ситуации;
- Для указания путей скорейшей безопасной эвакуации;
- Выдача прочей экстренной информации.

# Подсистема визуально-звукового оповещения

- Специальные громкоговорители (передается через микрофон);
- Световые табло с фиксированными надписями («Пожар», «Выход»).

Сигнал на включение средств оповещения подается либо автоматически центральной станцией пожарной сигнализации, либо оператором системы безопасности.

# Элементы визуально-звукового оповещения



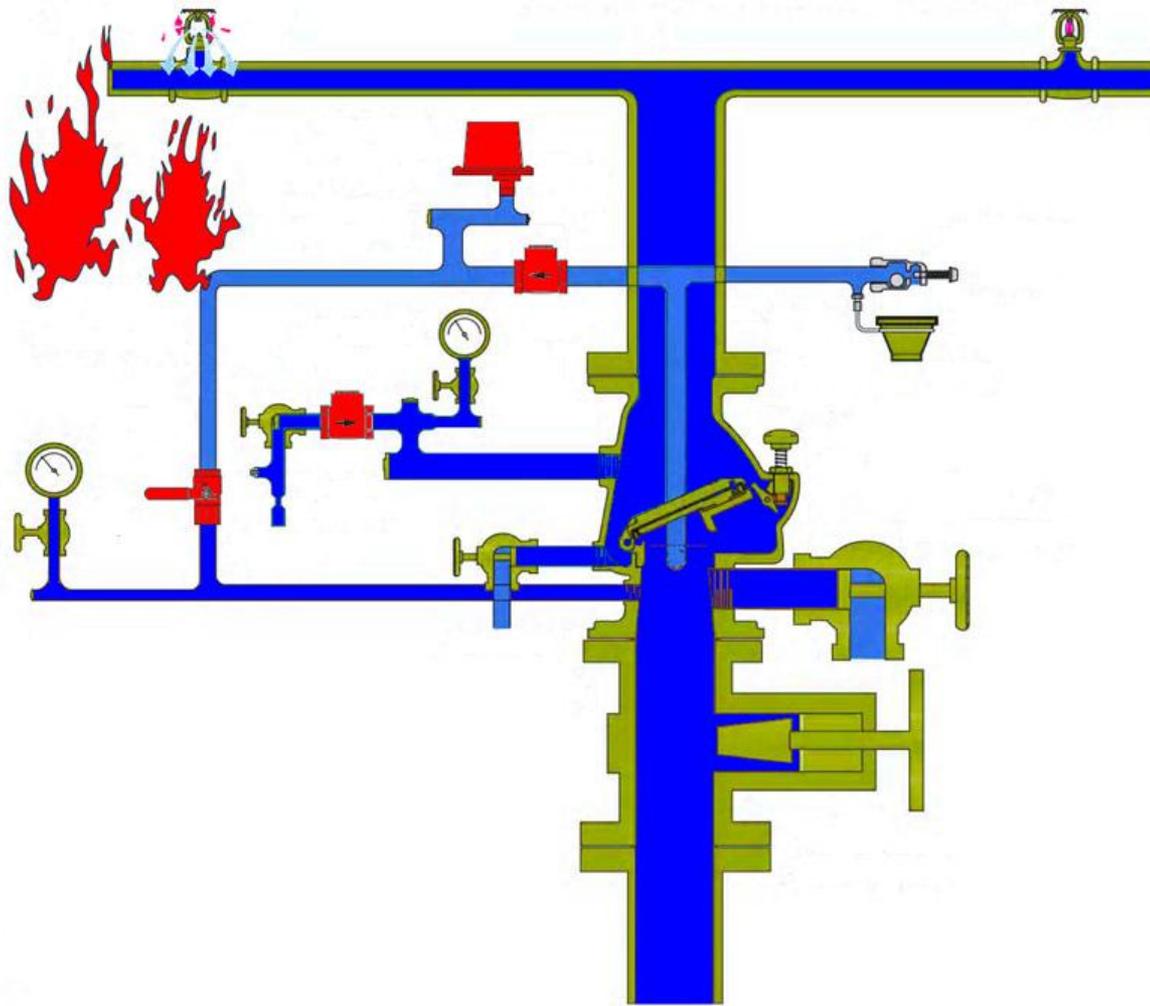
# Подсистема пожаротушения

Используется для автоматического тушения очага возгорания и предотвращение распространения пожара. При ее построении возможны следующие варианты:

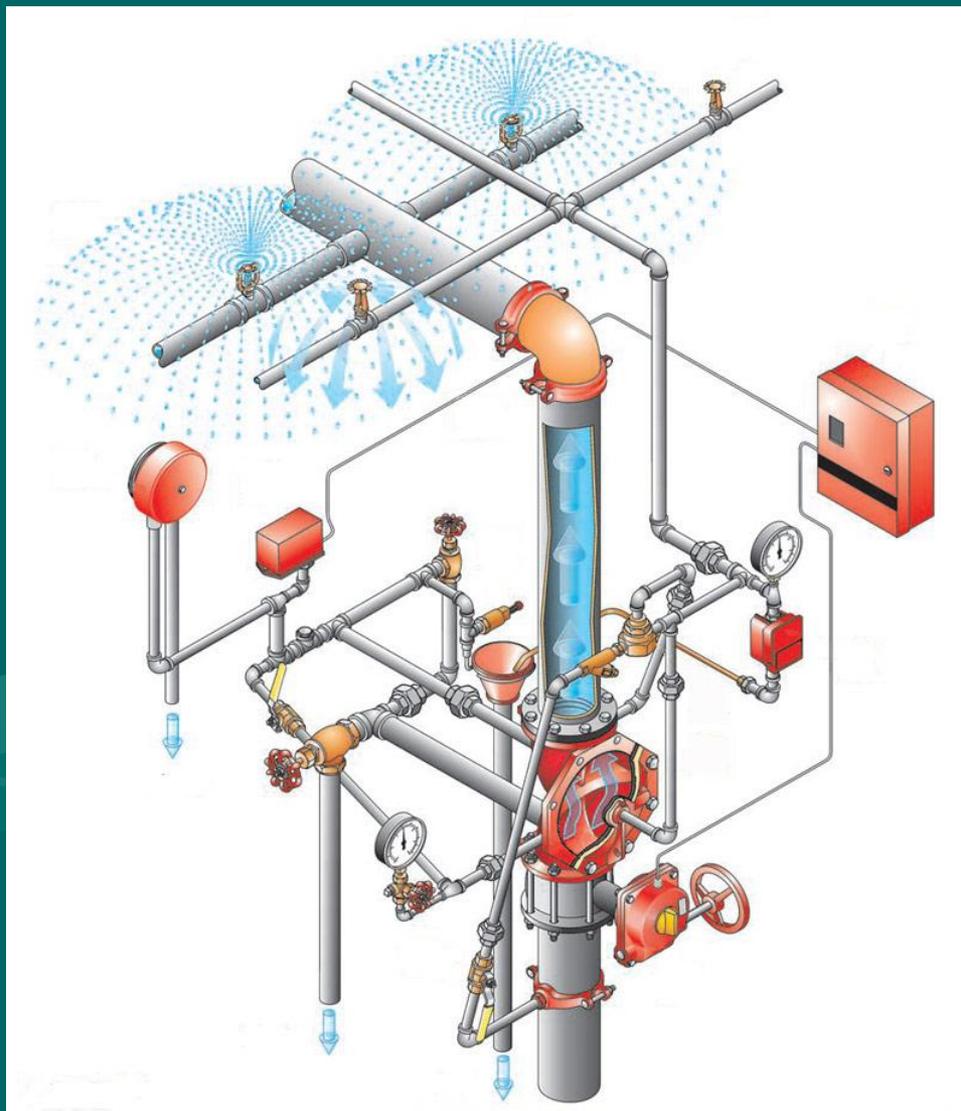
По принципу пожаротушения:

- Спринклерное пожаротушение (самый дешевый вариант при условии полной реконструкции здания);
- Аэрозольное или порошковое;
- Газовое (высокая эффективность без вреда для интерьера);
- Дренчерное пожаротушение.

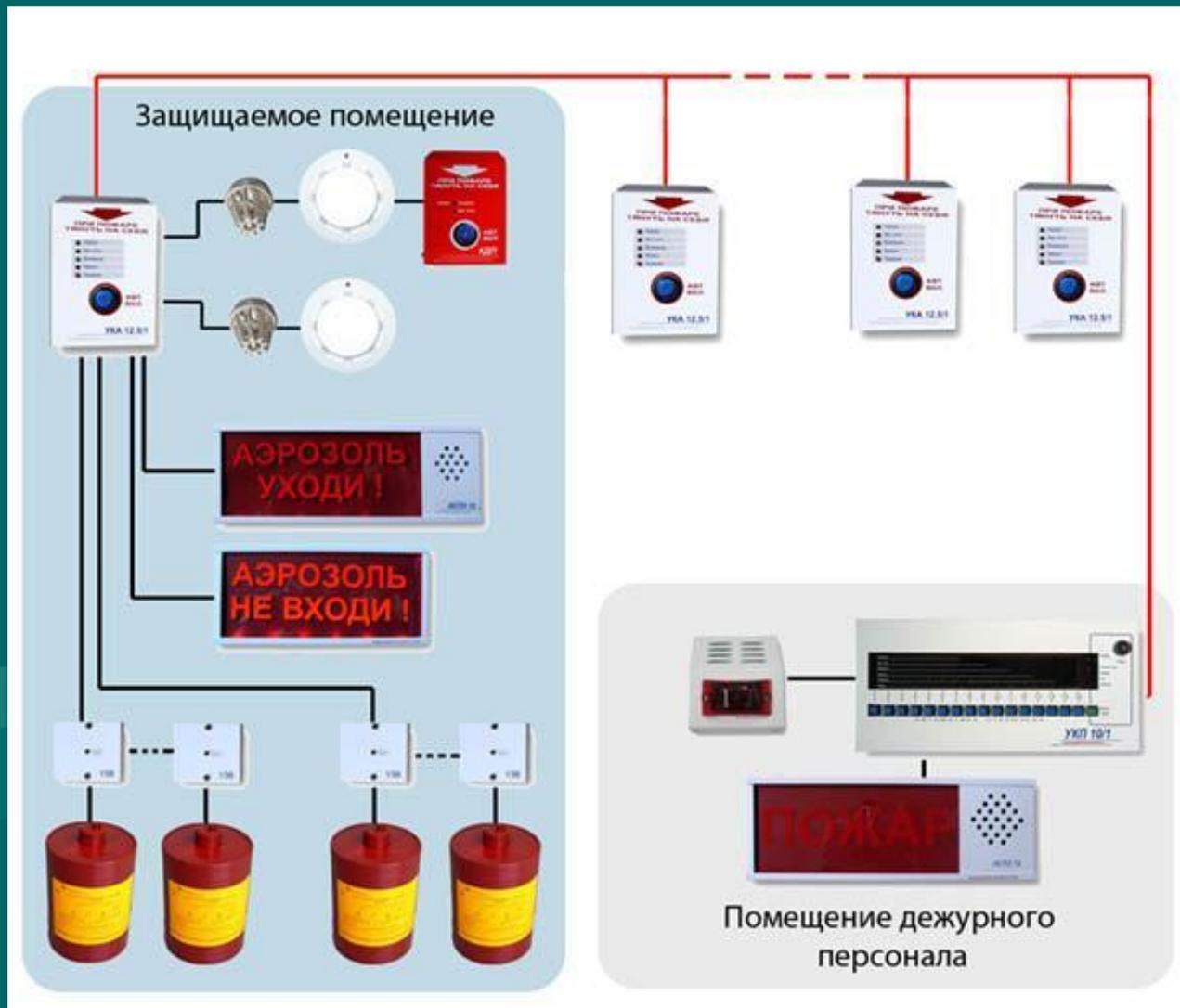
# Система спринклерного пожаротушения



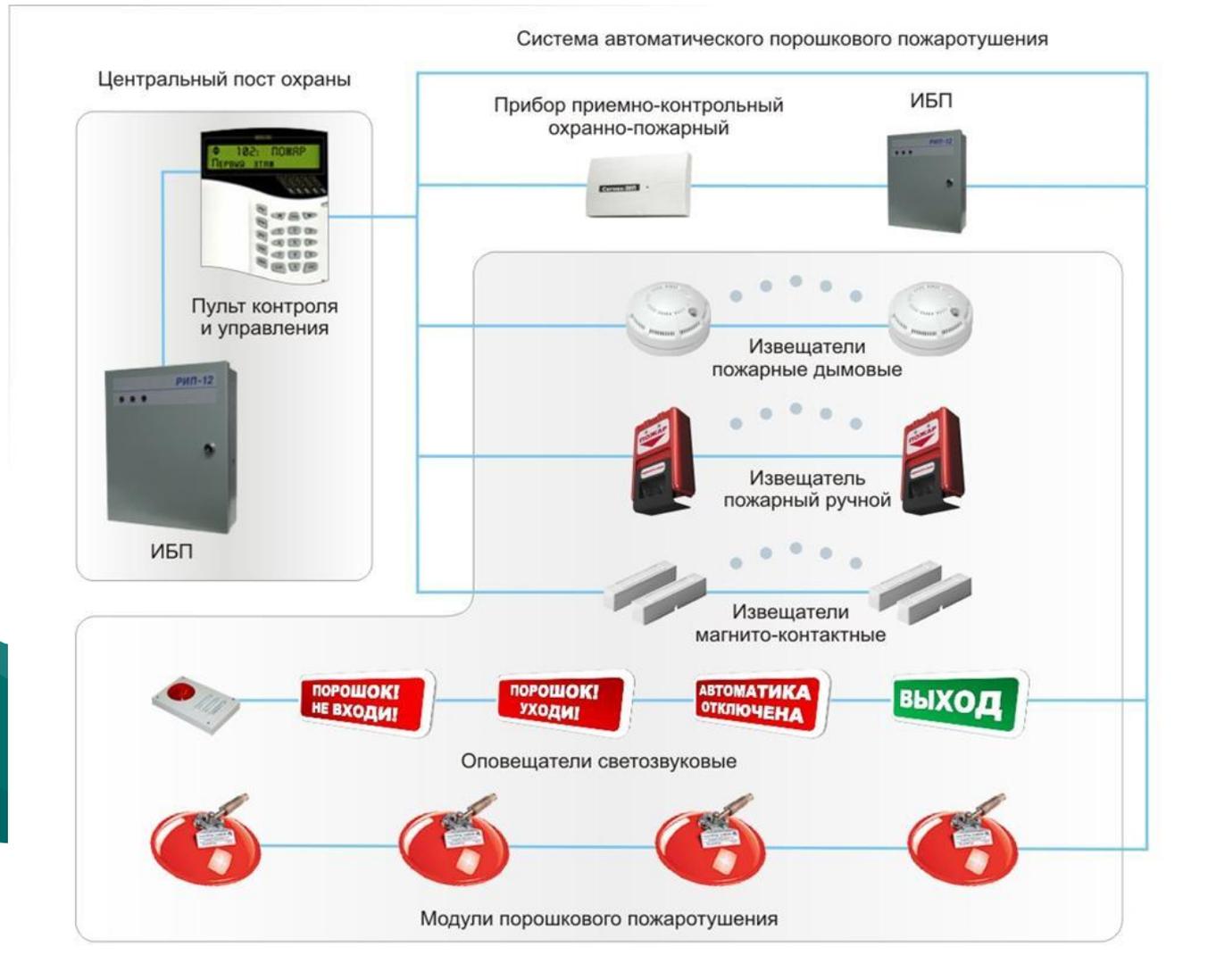
# Система дренчерного пожаротушения



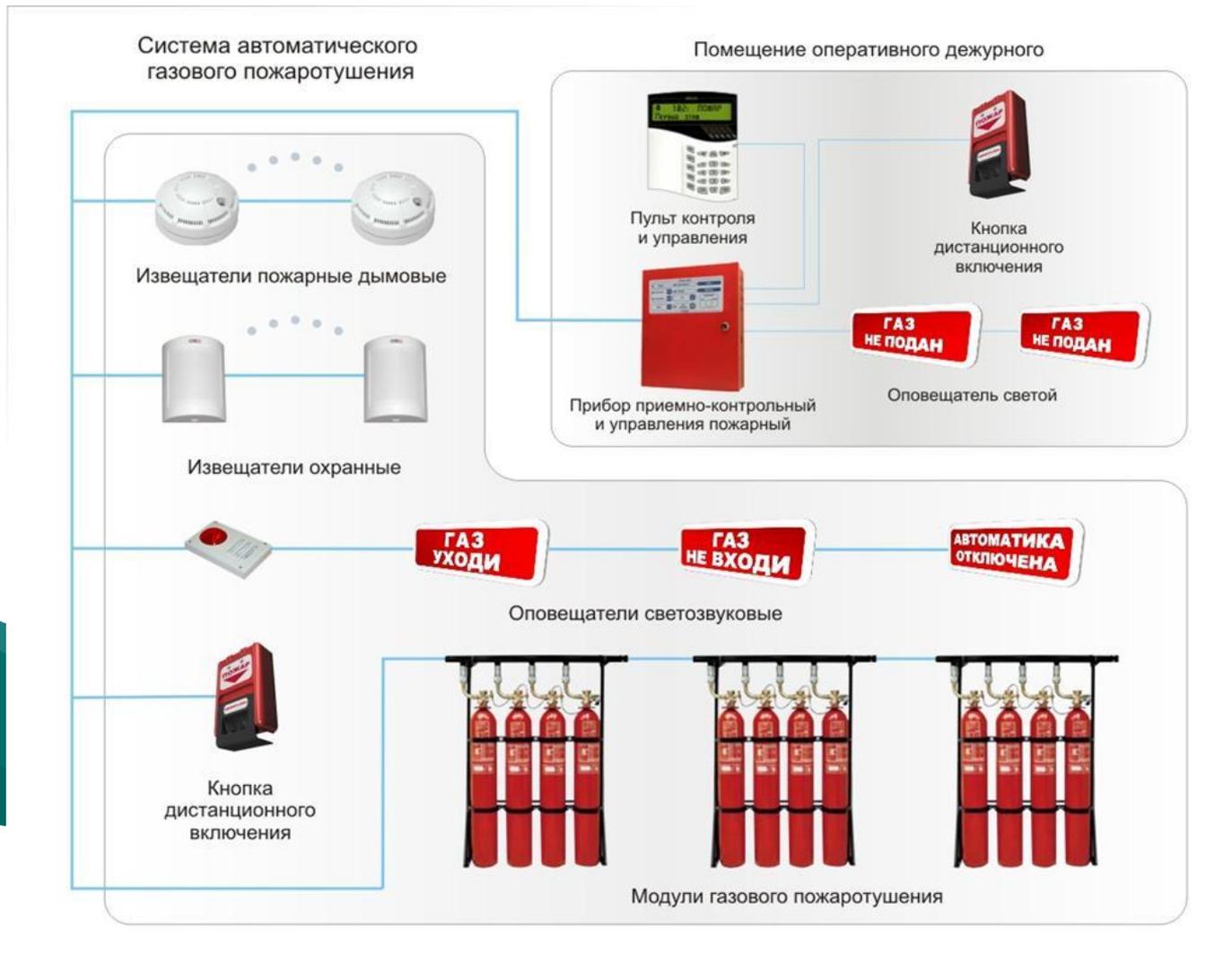
# Схема подключения системы аэрозольного пожаротушения



# Система автоматического порошкового пожаротушения



# Система автоматического газового пожаротушения



# Подсистема пожаротушения

По принципу организации системы:

- Автономные пожаротушение модули со встроенными пожарными датчиками;
- С подачей команды на включение пожаротушащего модуля центральной пожарной станцией или интегрированной системы безопасности (уменьшается вероятность ложной тревоги).

# Подсистема вентиляции и дымоудаления

- Предотвращение распространения дыма и огня от очага возгорания по лифтовым и вентиляционным шахтам и трубам;
- Удаление дыма из помещений.

Наиболее сложные интегрированные комплексы полностью включают в свой состав системы вентиляции (электродвигатели, вентиляционные турбины, заслонки проч.), что повышает эффективность противопожарной защиты.

# СИСТЕМА ОХРАННОЙ СИГНАЛИЗАЦИИ

The background features a dark teal color with a faint, stylized illustration of two hands holding a globe. The hands are positioned at the bottom left and top right, with the globe centered between them. The text is overlaid on this background.

# Задачи системы охранной сигнализации

- Эффективное и своевременное обнаружение несанкционированного проникновения в охраняемые территории;
- Оповещение сотрудников службы безопасности, милиции (вневедомственной охраны);
- Документирование информации.

# Объекты защиты системы охранной сигнализации

- Внешний периметр гостиничного комплекса;
- Парковка автотранспорта;
- Внешний контур гостиницы;
- Ответственные служебные помещения (касса, камера хранения, кладовые, кабинеты администрации гостиницы, аппаратные и пультовые);
- Гостиничные номера;
- Площадки, зоны, помещения.

# Виды датчиков системы охранной сигнализации

- Датчики, устанавливаемые на внешних ограждениях (емкостные, радиолучевые, проводноволновые, инфракрасные, вибрационные и др.) – используются для охраны периметра гостиничного комплекса и парковок автотранспорта;
- Датчики, охраняющие открытые площадки (микроволновые, инфракрасные пассивные, комбинированные) – для охраны парковок автомобилей;

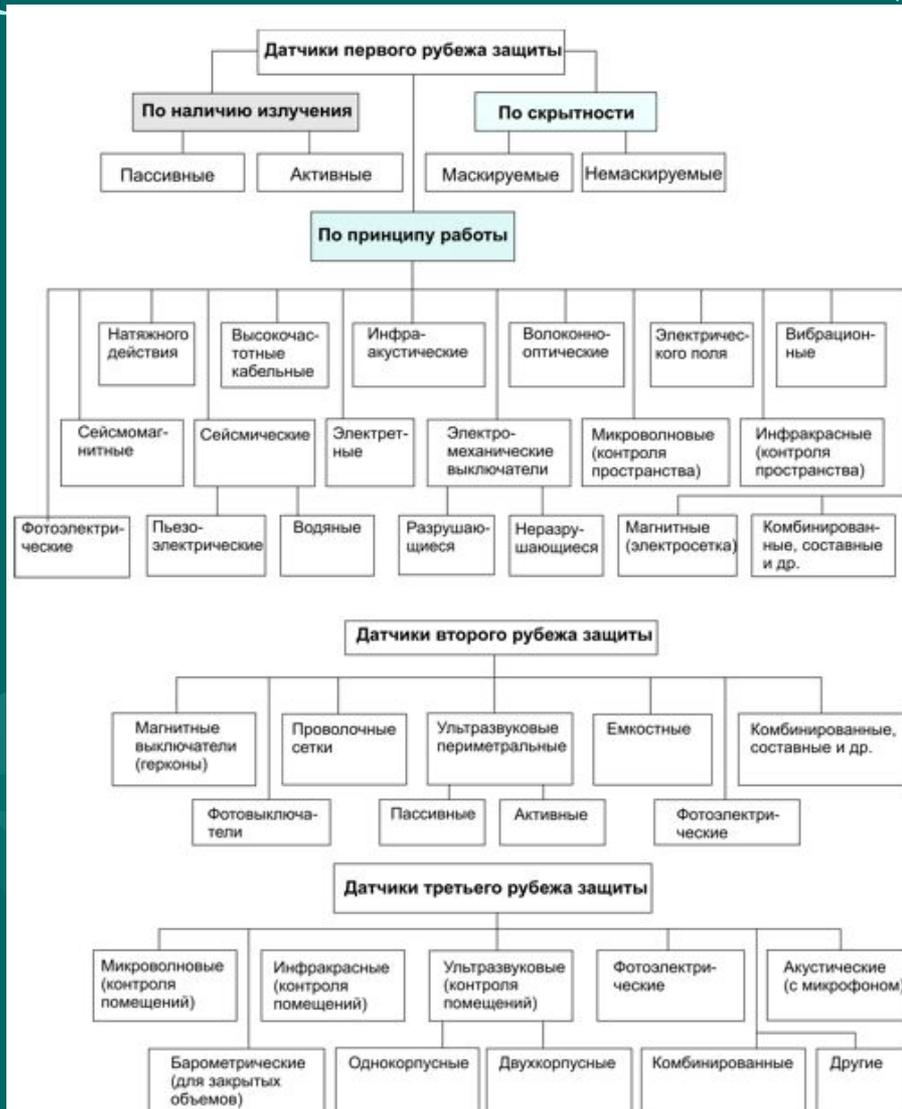
# Виды датчиков системы охранной сигнализации

- Датчики, сигнализирующие об открытии или разрушении дверей, окон (магнитоконтактные, вибрационные, инфракрасные пассивные и активные) – для охраны дверей здания, в том числе лифтов, предоставляют информацию для системы управления доступом;
- Датчики, реагирующие на разбитые стекла (акустические, вибрационные);

# Виды датчиков системы охранной сигнализации

- Датчики, блокирующие внутренние объемы помещений (инфракрасные пассивные, микроволновые, ультразвуковые, комбинированные, барометрические и др.)
- Датчики, охраняющие отдельные предметы (емкостные, вибрационные и др.) - для охраны сейфов, витрин с ценностями, шкафов с оружием и др.

# Классификация датчиков охранной сигнализации



# Станция охранной сигнализации

- Информация от охранных датчиков собирается центральной станцией охранной сигнализации (системой сбора и обработки информации), выполняющей функции контроля состояния и работы датчиков, шлейфов, исполнительных устройств.

# Система тревожно-вызывной сигнализации

- Срочный вызов или оповещение о возникновении тревожной ситуации службы безопасности;
- Подача различного рода сигналов клиентом гостиницы горничным, техникам и др.

# Устройства системы тревожно-вызывной сигнализации

- Механические тревожные кнопки (ручные, ножные, скрытые);
- Носимые радиокнопки или радиобрелоки (одно- и много кнопочные, совмещенные с пользовательской пластиковой карточкой системы доступа) – позволяют идентифицировать личность подавшего сигнал и его точное местоположение.

# Устройства системы тревожно-вызывной сигнализации



# Устройства системы тревожно-вызывной сигнализации

- Устройства, принадлежащие другим системам выносных пользовательских пультов станции охранной сигнализации (кодонаборные панели системы управления доступом). Используются когда клиента или сотрудника вынуждают отключить или вскрыть ту или иную систему под угрозой оружия. Он набирает свой код, система отключается, но при этом на пост службы безопасности поступит тревожное сообщение.

# Устройства системы тревожно-вызывной сигнализации

•



The background is a solid teal color. There are faint, semi-transparent silhouettes of two hands shaking, one on the left and one on the right, positioned behind the text.

# СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ДОСТУПОМ

# Задачи система управления доступом

- Беспрепятственный санкционированный доступ в помещения;
- Блокирование несанкционированного доступа.
- Самый распространенный способ управления доступом – электронный ключ, который обеспечивает доступ в помещение по определенному алгоритму.

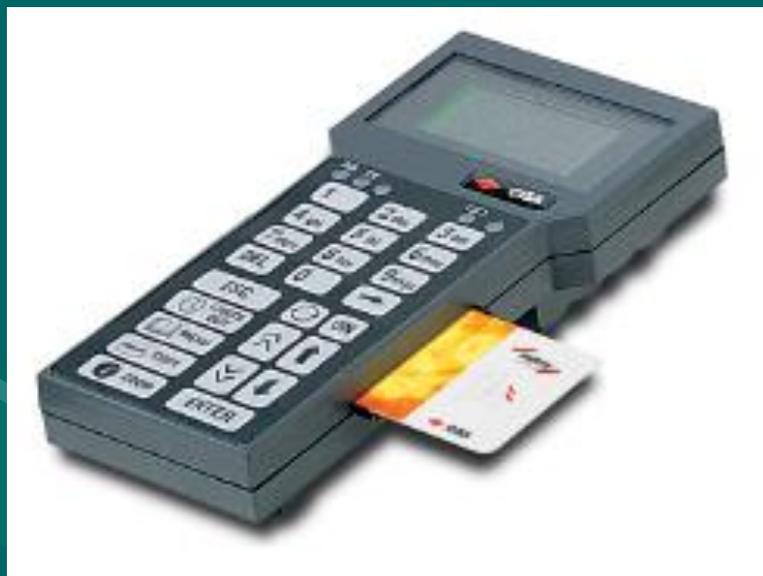
# Основные типы электронных ключей (пластиковых карт)

- Перфорированные (самые дешевые, перезапись на них невозможна);
- Магнитные (наиболее распространенные, недорогие);
- Штрих-кодовые (надежные, недорогие, перезапись невозможна);
- Индуктивные (перезапись невозможна, средняя цена);
- Proximity (с дистанционным считыванием, относительно дорогие);
- Smart (со встроенным чипом, с наибольшим количеством функций, практически невозможно подделать, самые дорогие);
- Комбинирование.



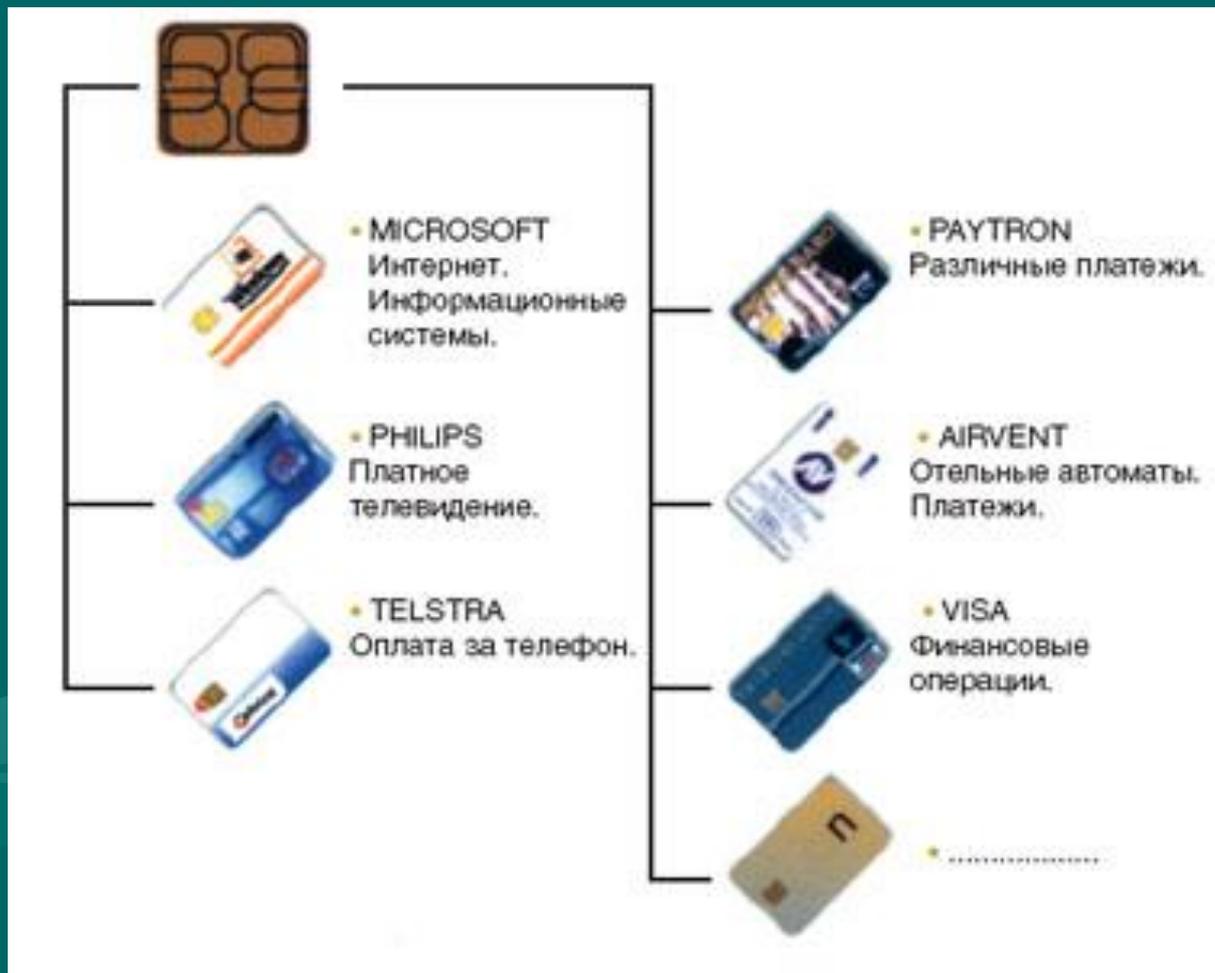
# Кодирующие системы для электронных ключей

Персональная кодирующая система



Настольная кодирующая система

# Пример многофункциональной Smart - карты



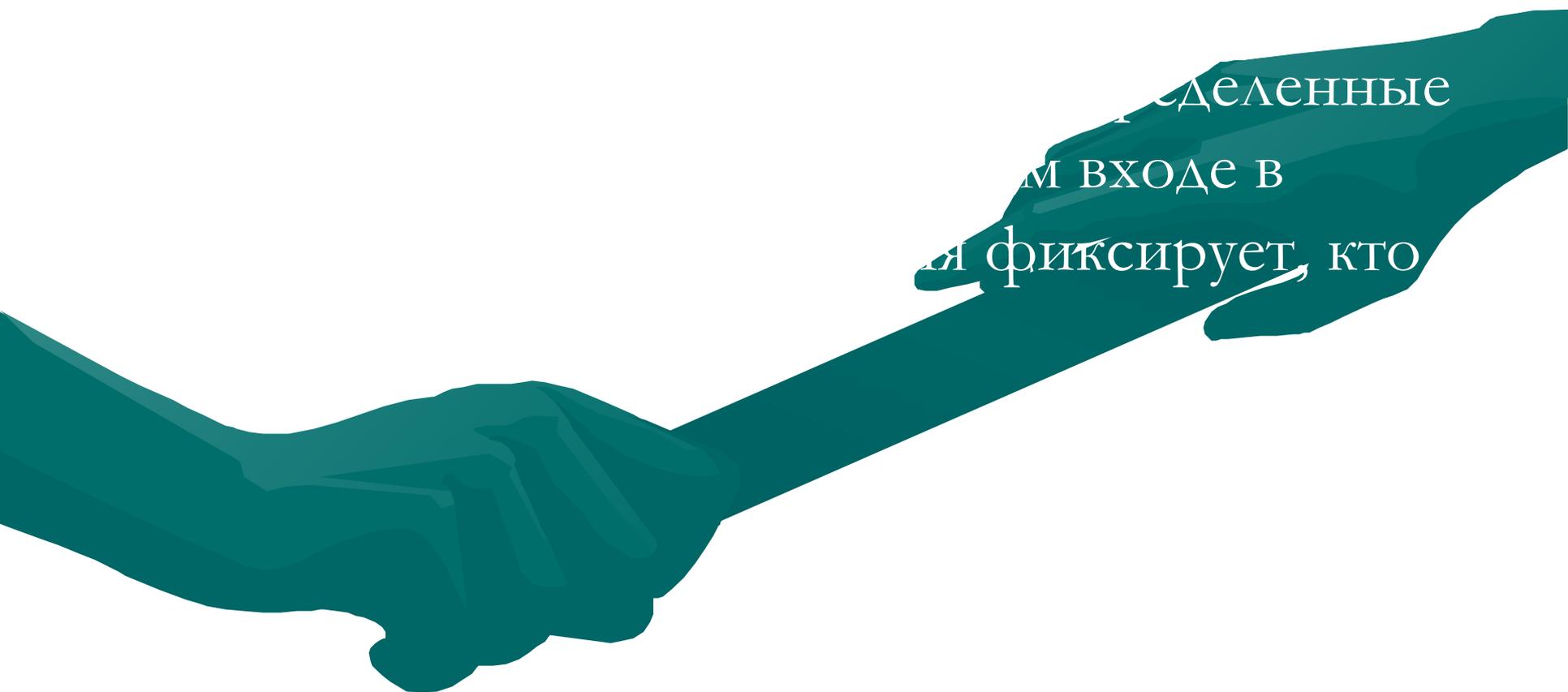
# Электронные ключи

- Карта выдается клиенту при регистрации. Система настраивается таким образом, что доступ клиенту в номер разрешен ровно на оплаченный срок пребывания в гостинице. Кроме того, возможны разрешения или запрет на доступ в те или иные помещения (зоны, этажи) в зависимости от оплаченного комплекса услуг. Приходящим гостям и посетителям гостиницы, не являющимся клиентами гостиницы, могут выдаваться индивидуальные карты, разрежающие доступ только в определенные помещения в течение определенного срока.

# Электронные ключи

- Возможны разнообразные настройки режимов системы, если зафиксирована попытка несанкционированного прохода. Например, если зафиксирована попытка воспользоваться гостевой картой система может или просто запретить проход или разрешить его, но немедленно оповестить службу безопасности.

# Электронные ключи для персонала



...деленные  
...м входе в  
... фиксирует, кто

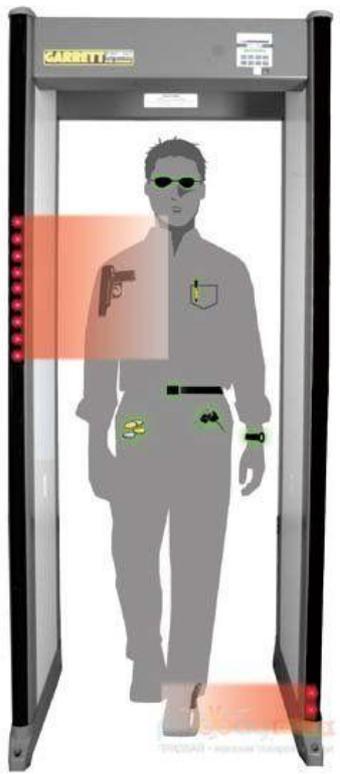
# Пример электронного ключа для персонала



# Средства обнаружения запрещенных предметов

- Рекомендуется локальное применение средств обнаружения металлов (оружия) и взрывчатых веществ. Например, стационарные детекторы арочного типа могут быть установлены на входе в зоны или отдельные номера категории люкс. Также рекомендуется оснастить службу безопасности переносными детекторами оружия и взрывчатки.

# Средства обнаружения запрещенных предметов



# СИСТЕМА ТЕЛЕВИЗИОННОГО НАБЛЮДЕНИЯ

# Функции системы телевизионного наблюдения

- Визуальный контроль за обстановкой на объекте;
- Анализ нештатных ситуаций;
- Верификация поступающих сигналов тревоги;
- Помощь в принятии оперативных решений;
- Протоколирование визуальной информации.

# Системы телевизионного наблюдения

- Такие системы являются очень эффективными. Они просто незаменимы в крупных гостиничных комплексах. Как правило система состоит от нескольких десятков до сотен телевизионных камер, нескольких постов наблюдения, оснащенных мониторами и вынесенными пультами управления.

# Принципы установки камер

- Открыто (без маскировки): по периметру здания, на парковках, в зоне центрального входа, зале регистрации, в крупных холлах, в помещениях особой важности, в служебных помещениях;
- Скрыто (маскировка в часы, светильники, предметы интерьера, замурованные в стену): в зонах расположения гостиничных номеров, в помещениях особой важности (дублируют открыто установленные камеры).

# Принципы установки камер

- 



- Сл

# Пост наблюдения за видеокамерами



# СИСТЕМА ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ

A stylized illustration of two hands, one from the left and one from the right, holding a globe. The hands and globe are rendered in a lighter shade of teal against the darker teal background. The hands are positioned as if they are supporting or cradling the globe.

# В гостинице защите подлежит следующая информация:

## 1. Информация о клиентах:

- О факте прибытия и убытия, времени проживания, распорядке дня, посетителях и телефонных абонентах клиента;
- О содержании ведущихся клиентом переговоров (в номере или специально отведенных комнатах);
- Информация, обрабатываемая оргтехникой клиентом или гостиницей (персональный компьютер, электронная записная книжка и т.п.).

# В гостинице защите подлежат следующая информация:

2. Информация обсуждаемая или обрабатываемая с применением технических средств во время совещаний в специально выделенных помещениях.

3. Коммерческая тайна (сведения об отдельных финансовых показателях, о системе деловых связей, сведения по клиентам, данные по кадрам, сведения по организации охраны и противопожарной безопасности).

# Технические каналы информации

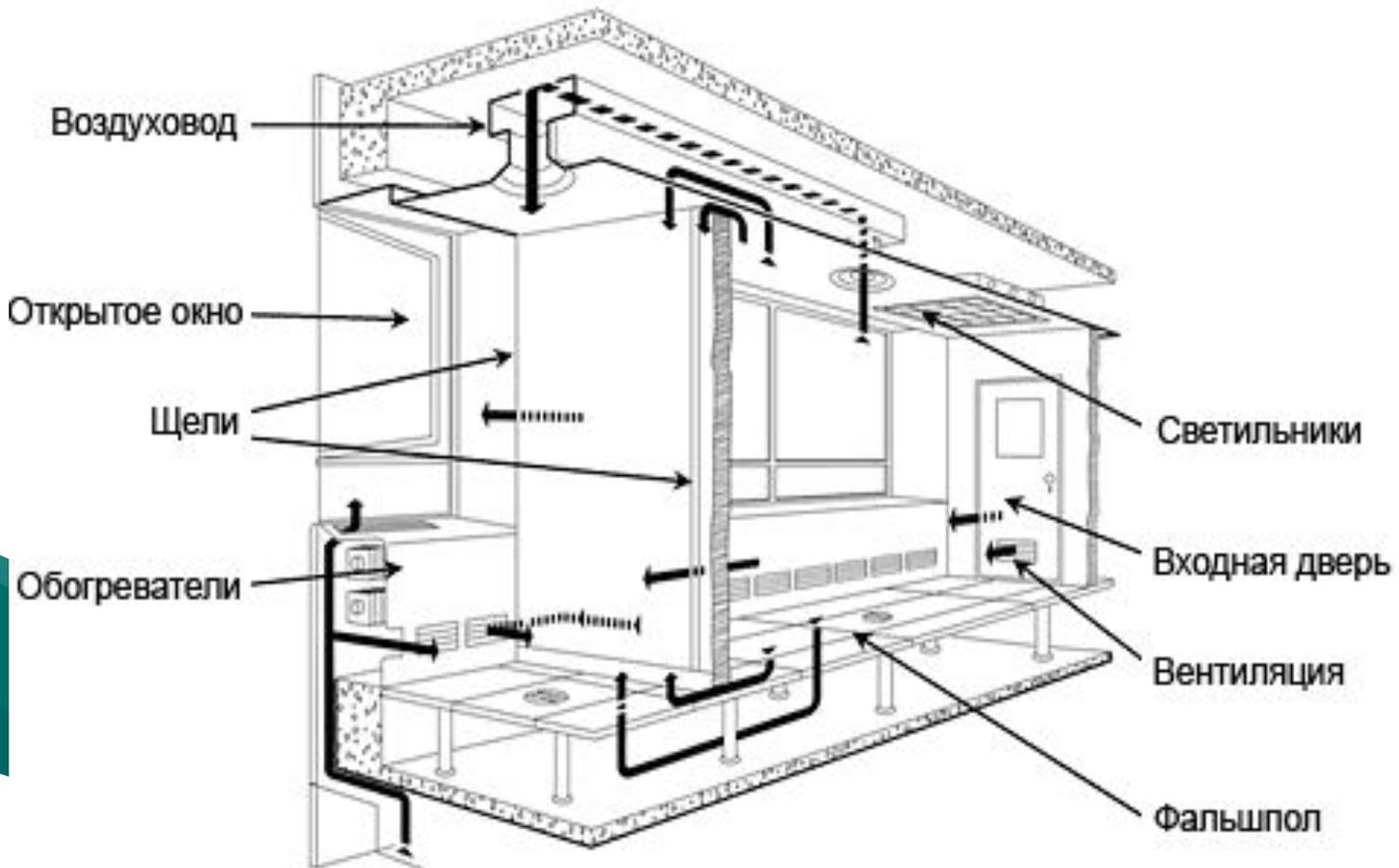
Технические меры имеют цель исключить утечку защищаемых сведений по техническим каналам:

- За счет прослушивания по акустическим и виброакустическим каналам;
- За счет побочных электромагнитных излучений и наводок технических средств связи, электропитания, радиотелевизионной аппаратуры и др.;
- По оптическому каналу;
- За счет средств несанкционированного съема информации (закладок).

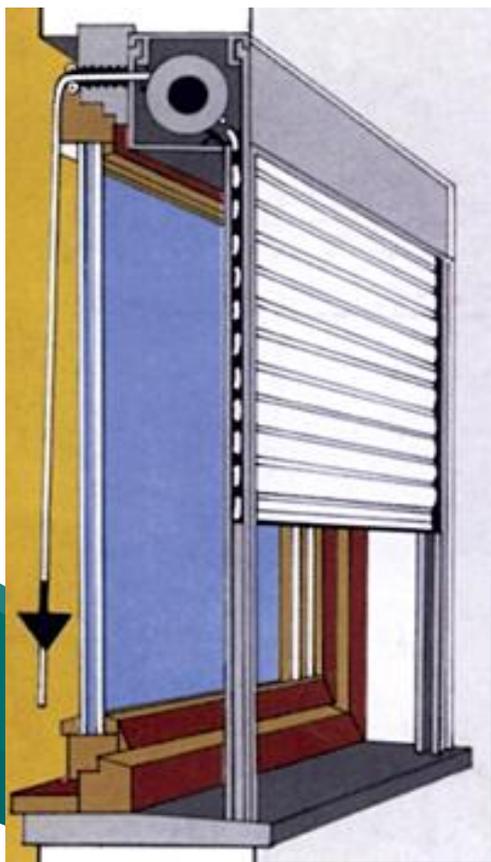
# Технические меры защиты информации

- Применение проектных решений, обеспечивающих требуемую звукоизоляцию ограждающих конструкций стен, полов и потолков;
- Оснащение окон помещений защитными жалюзи, шторами, пленкой;
- Использование сертифицированных средств технической защиты от побочных радиоизлучений;
- Периодическая проверка помещений и установленных в них средств на отсутствие закладок.

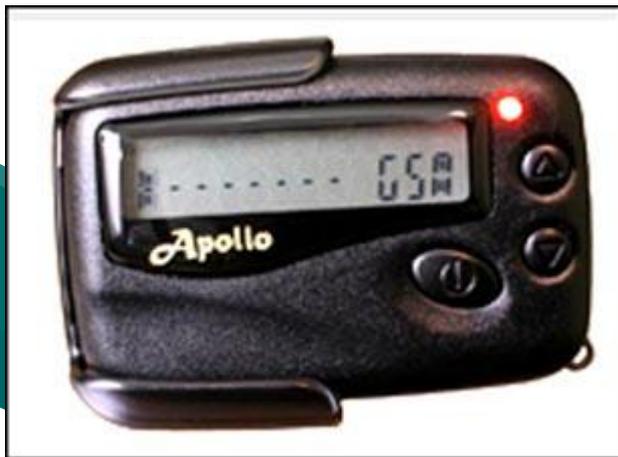
# Пример проектного решения, обеспечивающего звукоизоляцию конструкций помещения



# Оснащение окон помещений



# Индикаторы и пилингаторы побочных радиоизлучений



# Аттестат помещения

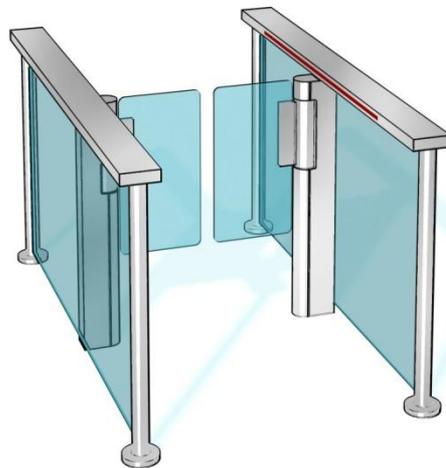
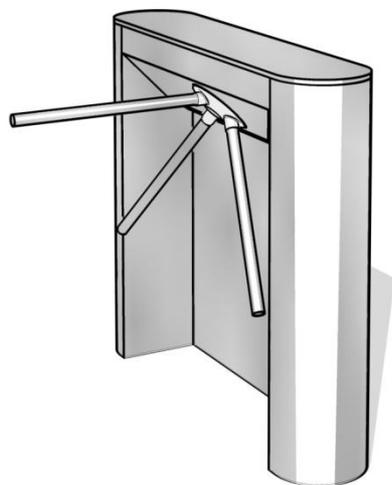
- Реализованные меры защиты от утечки информации отражаются в **аттестате помещения**, который при необходимости может выдаваться клиентам, а также представителям организаций, ответственным за проведение конфиденциальных мероприятий в специально выделенных помещениях.

ТЕХНИЧЕСКАЯ  
УКРЕПЛЕННОСТЬ  
ЗДАНИЯ  
ГОСТИНИЦЫ

# Меры повышения технической укрепленности здания:

- Установка металлических решеток на окнах первого и цокольного этажей, оклейка их стекол, а также окон гостиничных номеров защитной пленкой;
- Установка металлических дверей на входах в наиболее ответственные помещения и блоки помещений;
- Оснащение наиболее важных дверей высококачественными замковыми устройствами;
- Установка турникетов, проходных кабин, шлюзов.

# Турникеты и проходные кабины



# Пример системы шлюзов в гостиничном комплексе





**ИНТЕГРИРОВАННЫЕ  
СИСТЕМЫ  
БЕЗОПАСНОСТИ  
ГОСТИНИЦЫ**

# Преимущества интегрированного комплекса средств безопасности:

- Высокая степень автоматизации многих процессов управления гостиничным комплексом облегчает и ускоряет процесс принятия решений оператором службы безопасности в чрезвычайных ситуациях, предоставляя ему полную информацию от всех систем;

# Преимущества интегрированного комплекса средств безопасности:

- За счет передачи информации прочим службам гостиницы облегчается работа горничных, техников, администраторов и т. д.;
- Повышается уровень гостиничного обслуживания, гости чувствуют себя более комфортно и свободно.

# Пути построения интегрированного комплекса

- Обращение к мощной специализированной фирме, владеющей всем необходимым для проведения такой работы и достаточно солидный стаж в данной области. Это гарантирует полную взаимную совместимость всех систем, функциональную законченность и надежность. Однако в этом случае фирма-установщик склонна навязывать заказчику свои правила, а в ряде случаев и завышать стоимость выполненных работ;

# Пути построения интегрированного комплекса

- Подбор оптимальной комбинации технических средств от разных производителей с помощью фирмы-консультанта и интеграция подсистем с помощью средств вычислительной техники. В этом случае удастся лучше учесть специфику гостиницы, использовать уже имеющееся оборудование, сэкономить значительные средства. Однако этот путь требует большого внимания руководства гостиницы к вопросам совместимости подсистем, разработки программного обеспечения и т.п.

**Спасибо за внимание!!!**

