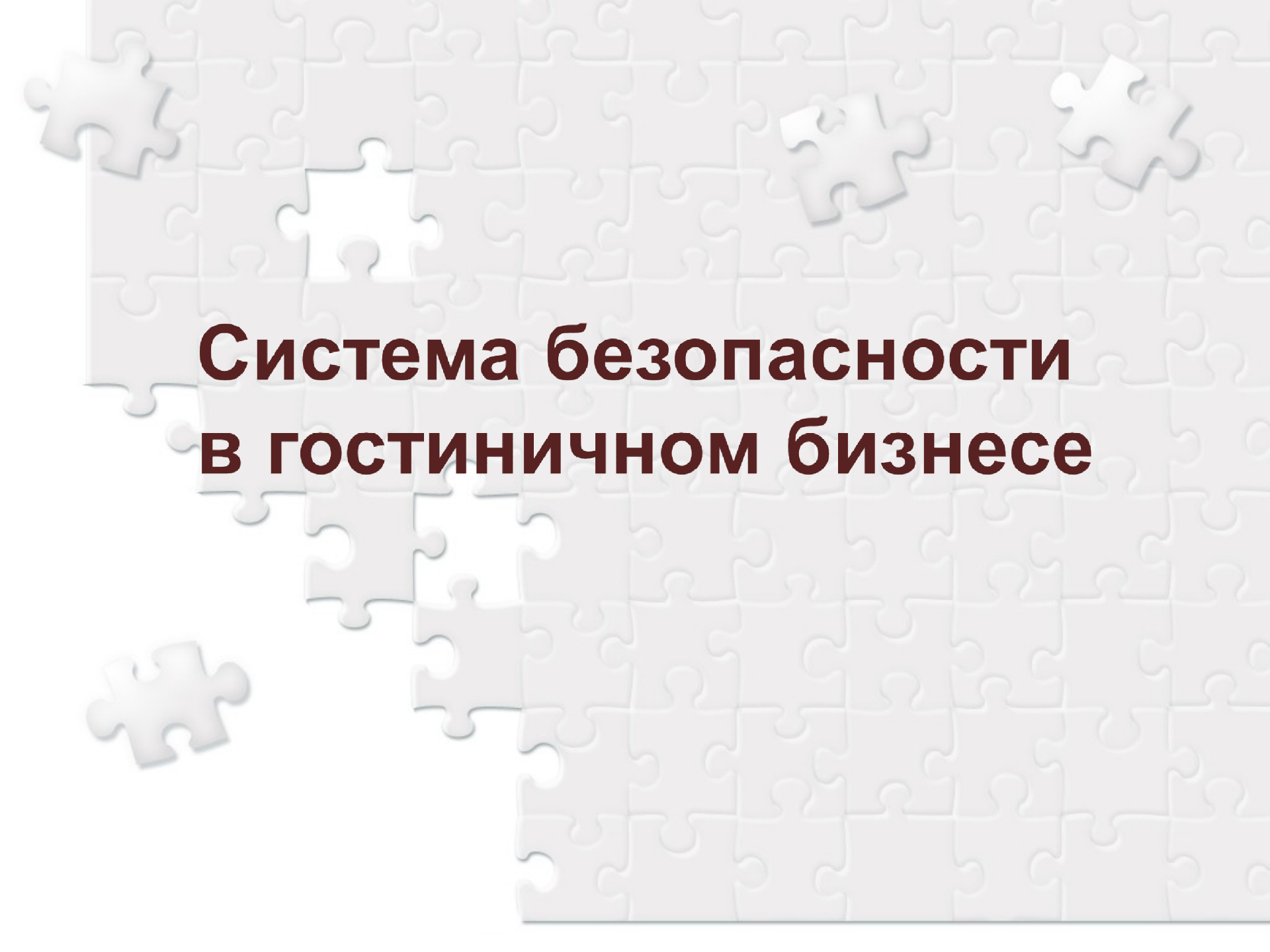




# **Система безопасности в гостиничном бизнесе**

# **Цель системы безопасности гостиницы:**

- Осуществление превентивных мер по созданию безопасной среды в гостинице, а в случае возникновения угроз своевременное их выявление и принятие мер к их устранению

# Угрозы безопасности в гостинице

- Угроза возгорания (пожара)
- Угроза имуществу гостей, отеля (кражи, вооруженного ограбления, порчи имущества и т.д.)
- Угроза безопасности здоровью и жизни гостей, персонала (драки, потасовки, убийства и т.д.)
- Угроза несанкционированного проникновения в помещения
- Угроза утечки информации, коммерческой тайны
- Угроза мошенничества
- Угроза стихийных бедствий
- Угроза теракта, взятия заложников и т.д.

# **Технические подсистемы системы безопасности отеля:**

- Система контроля доступа в помещения
- Система охранно-пожарной сигнализации
- Система видеонаблюдения

# Человеческие ресурсы обеспечения безопасности в отеле

- Сотрудники службы безопасности
- Персонал гостиницы
- Государственные структуры (МЧС, полиция и др.)
- Гости



Система пожарной  
сигнализации



Система  
противопожарной  
автоматики



Система контроля  
и управления  
доступом



Система охранный  
телевизионная



Система  
охранной  
сигнализации



Система сбора и  
обработки информации



Система  
оповещения  
и управления  
эвакуацией

**sprosite.ru**

Информационный портал



## Служба безопасности гостиницы 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;
- сейфами и несгораемыми шкафами;
- сбором и хранением информации.



Т.к. сотрудники службы безопасности при проведении расследования сильно ограничены в правах по сравнению с правоохранительными органами: они не имеют права допрашивать, обыскивать и проводить другие действия - главной задачей службы безопасности является не расследование совершенных преступлений, а их предотвращение.

# Служба безопасности отеля

- Зам.директора по безопасности
- Старший смены
- Сотрудники смены
- Служебные собаки (при необходимости)



***В отеле может быть собственная служба безопасности, как самостоятельное подразделение отеля, а может быть использование отелем услуг частных охранных фирм. Необходимость и оправданность содержания собственной службы безопасности зависит от размеров, категории и месторасположения отеля (криминогенной обстановки)***

# Служба безопасности отеля

Сотрудники СБ отеля должны:

Совершать обход территории согласно утвержденного графика

Следить за ситуацией в отеле по видеонаблюдению

Реагировать на поступающую информацию от гостей и сотрудников о подозрительных действиях или предметах

Контролировать ситуацию в зоне своей ответственности (холл и т.д.) для предотвращения различных инцидентов

Контролировать прохождение гостей отеля для предотвращения проникновения в здание отеля посторонних лиц и т.д.

# Система противопожарной охраны

Система пожарной безопасности должна обеспечить:

- эффективное и своевременное обнаружение угрозы возгорания с точным указанием места;
- оповещение службы безопасности, всех сотрудников и посетителей гостиницы (и службы пожарной охраны тоже) о пожаре;
- принятие мер по предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению;
- организацию эвакуации людей из горящего здания, включая разблокировку всех дверей с автоматическим управлением, в том числе лифтовых, включение светозвуковых указателей.

# Система противопожарной охраны

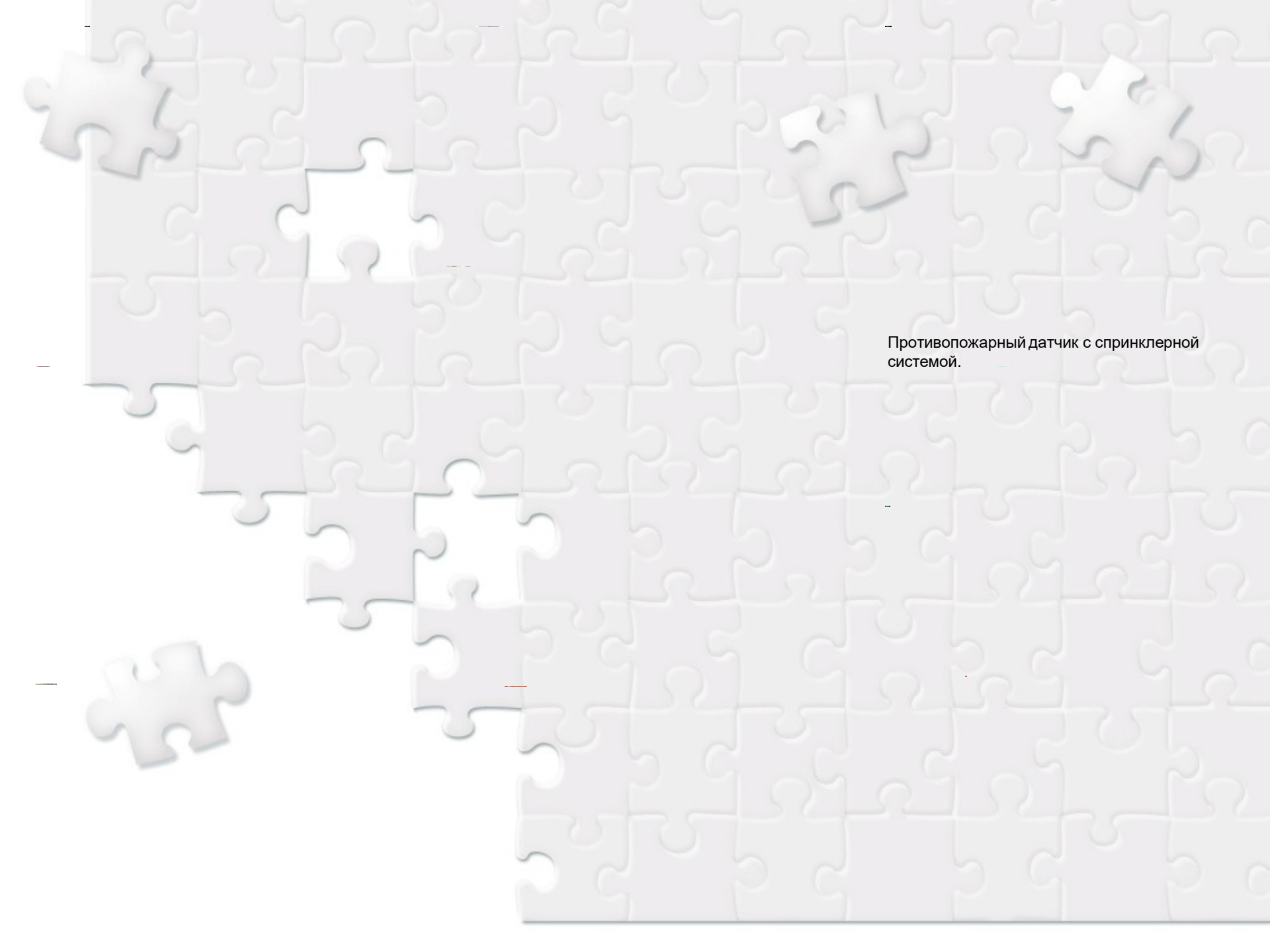
Для обнаружения факта возгорания используются различные типы пожарных датчиков:

**дымовые** (оптические, ионизационные, радиоизотопные, линейные и др.) – используются в наиболее важных, пожароопасных зонах, а при возможности – во всех помещениях;

**тепловые** (магнитные, с применением легкоплавких материалов, термометрические и пр.) – используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные;

**ручные** сигнализаторы пожара – располагаются, как правило, вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т.д.

*Для оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями «Пожар», «Выход» и т.п., пиктограммами или светодиодные табло. Кроме того, необходимо предусмотреть автоматическую разблокировку всех дверей в случае пожарной тревоги. Системы активного пожаротушения в гостиницах применяются редко.*



Противопожарный датчик с спринклерной системой.

# Система охранной сигнализации

Назначение охранной сигнализации – эффективное и своевременное обнаружение факта несанкционированного проникновения в охраняемые помещения (площадки, зоны) с точным определением места, безотлагательное оповещение сотрудников службы безопасности и милиции.

Защите с помощью средств охранной сигнализации подлежат внешний периметр гостиничного комплекса (окна, двери), ответственные служебные помещения, такие как касса, камера временного хранения ценностей, кладовые, кабинеты администрации гостиницы, разного рода аппаратные и пультовые. В гостиничных номерах охранные датчики, как правило, не ставятся.

# Система охранной сигнализации

## Наиболее распространенные типы охранных датчиков:

датчики, реагирующие на разбитие стекла (акустические);

датчики, сигнализирующие об открывании или разрушении дверей, окон (магнито-контактные, вибрационные, инфракрасные активные и пассивные) применяются для охраны дверей здания, в том числе лифтов, предоставляют информацию для системы управления доступом;

датчики, реагирующие на проникновение в помещения (инфракрасные пассивные, микроволновые, ультразвуковые, комбинированные, барометрические и др.);

датчики, охраняющие отдельные предметы (емкостные, вибрационные и др.), используемые для охраны отдельных, особо ценных объектов: сейфов, витрин с ценностями и т.д.

**Конкретные модели и марки датчиков подбираются специалистами монтажной организации исходя из важности охраняемого помещения, поставленных задач и финансовых возможностей заказчика.**

# ОХРАННАЯ СИГНАЛИЗАЦИЯ



Программа  
управления  
системами  
безопасности  
WINMAG



thernet TCP/IP



Пожарный  
извещатель



Датчики  
проникновения

Управляющие контакты



ИК  
детектор



Микрофон  
«на разбитие  
стекол»



«Тревожная»  
кнопка



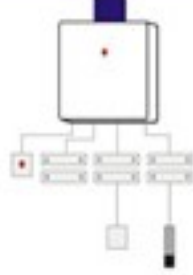
Контрольная  
панель



Панель  
отображения



Контроль доступа



Индивидуальный  
блок сигнализации



Панель упр.  
сигналов

# Систем контроля управления доступом (СКУД)

Системы контроля и управления доступом (СКУД) призваны обеспечить беспрепятственный санкционированный доступ в помещения и предотвращение несанкционированного доступа, учет рабочего времени сотрудников и времени пребывания посетителей, документирование информации.

В здании гостиницы контролю доступа подлежат номера (офисы), служебные помещения, лестничные площадки. Последние оборудуются СКУД выборочно. Скажем, карточка гостя может предоставлять доступ на свой этаж, этаж администрации, в развлекательный комплекс и VIP-помещения. Жилые зоны должны быть полностью ограждены от появления там случайных посетителей.



# Систем контроля управления доступом (СКУД)

Наиболее распространенным в современной гостиничной практике является использование автономных замков с пластиковой карточкой. Существует много вариантов карточек доступа: контактные магнитные, тахомемори, чип-карты, бесконтактные проксимити. Конкретный выбор зависит от концепции обслуживания и охраны, а также финансирования.

Как правило, в гостиницах устанавливаются односторонние системы контроля, требующие подтверждения права доступа только при входе. Чтобы разблокировать дверь изнутри, достаточно просто нажать кнопку открытия.

При таком подходе построения доступа контролируется только вход в помещение, что значительно удешевляет систему. Выход из помещения не контролируется. Недостатком данного метода является отсутствие возможности контролировать нахождение физических лиц в помещении и производить учет рабочего времени по временным критериям. Но по отношению к посетителям этот вопрос не актуален. Более интересным может стать решение, когда вход по карточке автоматически задействует отдельные устройства внутри номера: включается свет, телевизор, музыкальный центр, открываются дверцы бара.

# Систем контроля управления доступом (СКУД)

Часто карточка преподносится гостю на память как сувенир. Надо учитывать данный аспект. При вручении карточки администратор СКУД «прописывает» в системе безопасности гостиницы такие параметры, как идентификация владельца, разрешение доступа к конкретным помещениям, период ее действия. По истечении срока действия система самостоятельно исключит увезенную карточку из действующего списка. В случае увеличения срока пребывания гостя в апартаментах, действие карточки может быть продлено. Таким образом, выбираемая система доступа должна иметь возможность программирования и гибкого подхода к осуществлению контрольных функций.

# **Систем контроля управления доступом (СКУД)**

Обслуживающий персонал гостиницы, сотрудники службы безопасности имеют персональные карточки, разрешающие доступ в определенные (или во все) номера. При каждом факте входа в номер центральная станция фиксирует, кто и когда вошел. Таким образом, осуществляется контроль внутренних перемещений персонала и учет его рабочего времени.

# Систем контроля управления доступом (СКУД)

В отечественных гостиницах в номерах чаще используются обычные механические замки. Они дешевле и проще в эксплуатации. Однако **электронные системы открывают дополнительные возможности.**

Во-первых, легко предотвращаются попытки так называемых «левых поселений», ведь администрация всегда сможет проверить правомерность использования того или иного электронного ключа. Сколько денег теряет гостиница от этих нарушений – может определить лишь руководство. По оценкам специалистов, эта цифра колеблется в пределах от 5 до 20%. Причем, чем больше гостиница, тем больше процент потерь и тем сложнее контролировать отель без специальной техники.

Во-вторых, будут предотвращены возможности кражи из номеров; повысится дисциплина, и сотрудники не будут смотреть телевизор в номере; не будет телефонных звонков из незаселенного номера; можно сэкономить на персонале, так как после установки подобных систем отпадает необходимость в поэтажных дежурных, выдававших ранее ключи и многое другое.



# Система видеонаблюдения

Во всех современных концепциях безопасности общепризнанным считается положение о высокой эффективности применения систем видео наблюдения. Поэтому практически все комплексы технических средств безопасности крупных объектов, установленные в последние годы, оснащаются различными по сложности системами телевизионного наблюдения.

Применительно к оснащению гостиничного комплекса рекомендуются следующие принципы установки камер:

- **открыто** (без маскировки): по периметру здания, на парковках автотранспорта (если таковые есть), в зоне центрального входа, зале регистрации, в крупных холлах, помещениях особой важности, в служебных и подсобных помещениях;
- **скрыто** (маскировка в часы, светильники, предметы интерьера, замуровывание в стену) в коридорах жилой зоны, в помещениях особой важности (дублируются открыто установленные камеры).

# Система видеонаблюдения

- При выборе типа установки нужно учитывать следующее обстоятельство: открыто установленная камера, с одной стороны, отпугивает потенциального преступника, с другой стороны, создает определенный моральный дискомфорт для клиентов. Естественно, установка видеооборудования в номерах является недопустимым даже (и особенно) в скрытом варианте.

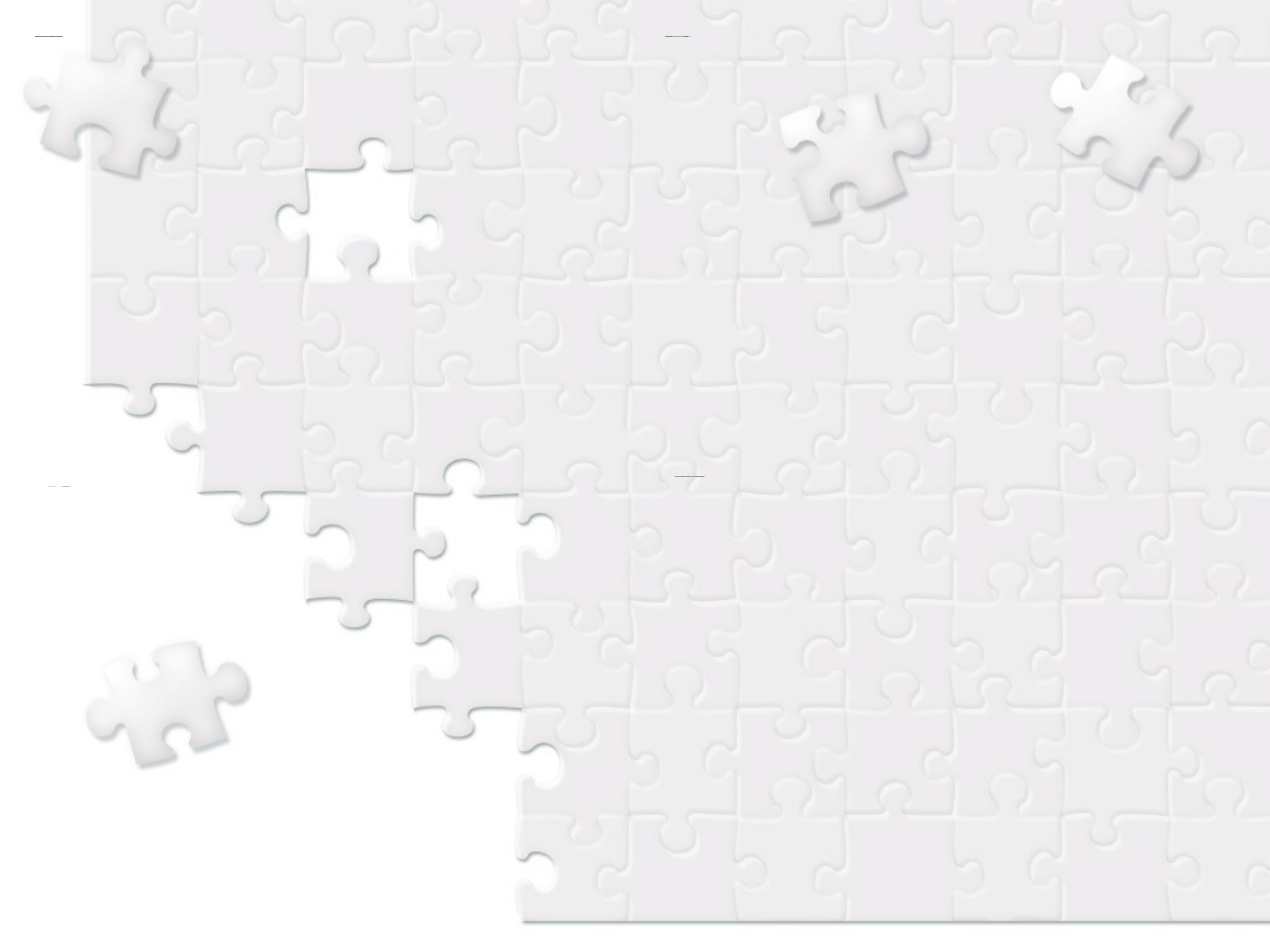
# Система видеонаблюдения

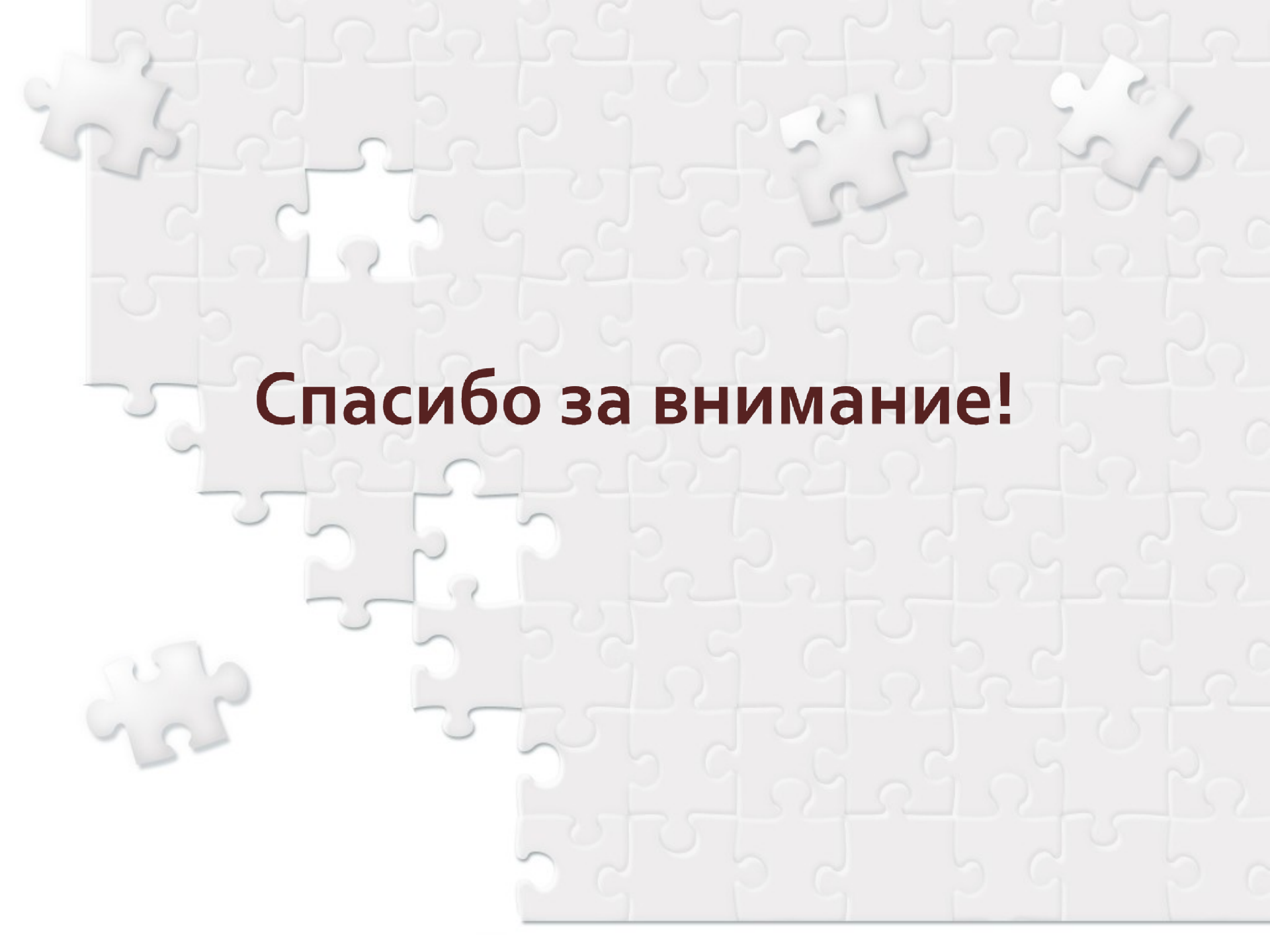
- Подходы к установке камер разнятся в зависимости от того, где они устанавливаются. Так, для внешнего теленаблюдения за парковкой целесообразно использовать панорамные телекамеры с широким (более 90 гр.) углом обзора. Поскольку на автостоянке желательно распознавание не только марки и номера, но и цвета автомобиля, лучше в данном случае использовать цветную видеоаппаратуру. Количество камер определяется исходя из размера зоны наблюдения.

# Система видеонаблюдения

В фойе достаточно установить две цветные длиннофокусные камеры с узким углом обзора и высоким разрешением (470-560 ТВЛ), способные четко зафиксировать лица посетителей. Одна должна быть направлена на вход, другая – на зону регистрации. В коридорах лучше использовать черно-белые узкообзорные камеры, поскольку они дают лучшую картинку при плохой освещенности. В отличие от фойе, которое всегда ярко освещено, коридоры часто находятся в полумраке. При этом разрешение видеоаппаратуры может быть не слишком высоким – в пределах 470-560 ТВЛ. При установке камер в поле обзора обязательно должны попадать выход на лестничную площадку, лифт и все двери номеров. При этом наблюдение должно быть двунаправленным.

Чтобы более эффективно использовать память системы наблюдения гостиницы, имеет смысл установить режим, при котором запись ведется только при изменении картинки, то есть, когда в поле зрения камеры появился посетитель или кто-то из персонала.



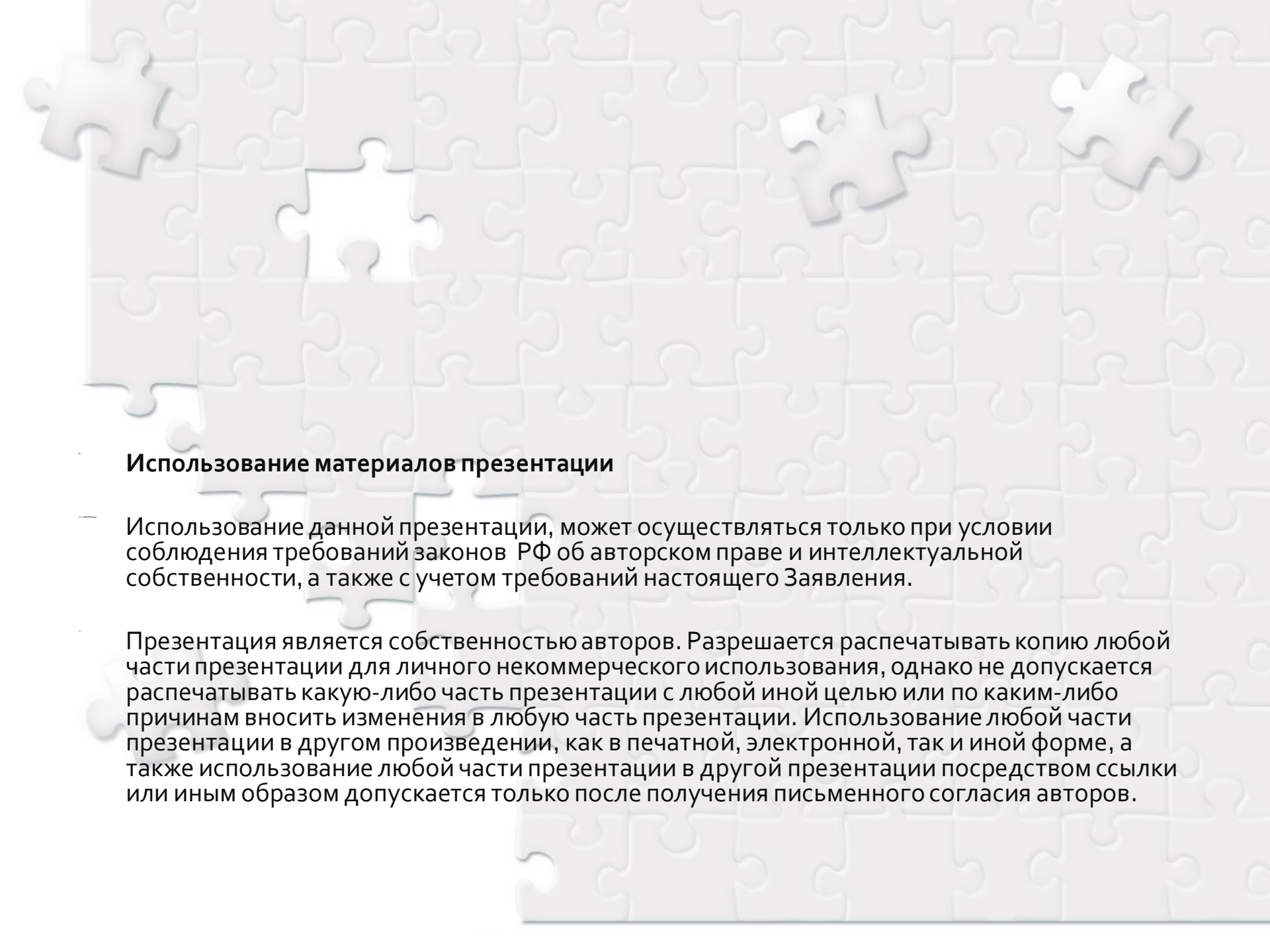


**Спасибо за внимание!**

# Источники

— Служба безопасности [Электронный ресурс]/New Hotel. – 2011. -  
Режим доступа:<http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/securityservice/>

— Безопасность в гостинице [Электронный ресурс]/HoReCa. – 2011. -  
Режим доступа:<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/hotel/245/>



## **Использование материалов презентации**

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.