# Содержание

[Введение](#_Toc227094896)

[Глава 1 Основы организации охраны предприятия](#_Toc227094897)

[1.1 Организация службы безопасности на предприятии](#_Toc227094898)

[1.2 Концепция системы безопасности предприятия](#_Toc227094899)

[1.3 Организация охранной деятельности предприятия](#_Toc227094900)

[Глава 2 Организация обеспечения системы безопасности гостиницы «Белгород»](#_Toc227094901)

[2.1 Функции и задачи системы безопасности гостиницы «Белгород»](#_Toc227094902)

[2.2 Организация подготовки персонала службы безопасности гостиницы «Белгород»](#_Toc227094903)

[2.3 Организация системы службы безопасности гостиницы «Белгород»](#_Toc227094904)

[Глава 3 Возможные направления совершенствования организации охраны гостиницы «Белгород»](#_Toc227094905)

[3.1 Пути повышения эффективности организации охраны гостиницы «Белгород»](#_Toc227094906)

[Заключение](#_Toc227094907)

[Список используемых источников](#_Toc227094908)

# Введение

Актуальность исследования: понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но еще в большей степени создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, взрыва и других чрезвычайных происшествий. Эффективное решение этой проблемы требует системного подхода, основанного на анализе функционирования объекта, выявления наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз, составления всех возможных сценариев криминальных действий и выработке адекватных мер противодействия. Комплексный подход предусматривает оптимальное сочетание организационных, технических и физических мер предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию. Ключевое значение приобретает правильный выбор технических средств и систем безопасности, их правильное проектирование, монтаж и обслуживание. В современных условиях постоянного роста преступности и осложнения криминогенной обстановки вопрос обеспечения безопасности любого объекта выходит на одно из первых мест. Преступный мир проявляет интерес не только к банкам, хранилищам ценностей, складам, но не оставляет без внимания и гостиницы как мелкие, так, в особенности, высококлассные гостиничные комплексы, Только создание эффективной, надежной и всесторонней системы безопасности позволит гостинице иметь имидж мирного доброжелательного дома, гарантирующего всем гостям спокойствие и уверенность в своей безопасности. Также в современных условиях безопасность отеля, его сотрудников и клиентов становится одним из факторов повышения конкурентоспособности бизнеса, и это бесспорный факт. Однако, нельзя забывать и о том, что любой отель, как коммерческое предприятие, является предметом особого интереса конкурентов. Наличие на рынке развитой системы добывания коммерческой информации определяет правомерность создания не менее развитой системы ее защиты от несанкционированного получения и злонамеренного использования. Эти функции и берет на себя служба безопасности отеля. Классификация угроз, включая опасности, возникающие при различных видах взаимодействия, свидетельствует о том, что в современных условиях для обеспечения безопасности, как персонала, клиентов, отеля, так и его самого как коммерческого предприятия, отдельными мерами и действиями обойтись не удастся. Нужна постоянно действующая система, охватывающая все многообразие форм и методов обеспечение обеспечения безопасности персонала, клиентов и коммерческой деятельности отеля. Для успешного решения всего многообразия задач по обслуживанию гостей и соблюдению их безопасности персоналу гостинично-ресторанных комплексов необходимо овладеть профессиональными знаниями и навыками, а также постоянно их совершенствовать.

Цель исследования: рассмотреть особенности организации охраны в гостинице «Белгород».

Объект исследования: гостиница «Белгород».

Предмет исследования: система безопасности гостиницы «Белгород».

Задачи исследования:

1. Изучить организацию службы безопасности современного предприятия.

2. Рассмотреть особенности организации безопасности гостиницы «Белгород».

3.Определить пути совершенствования организации системы безопасности гостиницы «Белгород».

Структура курсового проекта: курсовой проект состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников, приложения.

# Глава 1 Основы организации охраны предприятия

##

## 1.1 Организация службы безопасности на предприятии

Созданию службы безопасности предприятия обычно предшествуют два события: либо это острое желание руководителей предприятия отреагировать на внезапно возникшие реальные угрозы имуществу, физической расправы с персоналом и т.д., либо это основанный на результатах исследования вывод о неудовлетворительном состоянии безопасности предприятия. В первом случае созданная поспешно служба безопасности способна в некоторой степени отразить угрозы и в дальнейшем реагировать на их появление по принципу «угроза - отражение». Дело меняется существенным образом при реализации второго варианта. После детального изучения состояния безопасности предприятия (с привлечением специалистов, если их нет на предприятии) у его руководителей появится реальное представление о системе безопасности предприятия.

В связи с этим под безопасностью следует понимать состояние объекта (в нашем случае - предприятия) в системе его связей с точки зрения способности к устойчивости (самовыживанию) и развитию в условиях внутренних и внешних угроз, действий непредсказуемых и трудно прогнозируемых факторов. Отталкиваясь от этого понятия, определим следующие функции безопасности: выявление, предупреждение, снижение, ослабление, нейтрализация, пресечение, локализация, отражение и устранение угроз.

В объекте безопасности предприятия можно выделить:

- различные структурные подразделения или группы сотрудников либо владельцы акций предприятия;

- ресурсы предприятия (информационные, кадровые, материально-технические, информационные, интеллектуальные и финансовые);

- различные виды деятельности (управленческая, производственная, снабженческая и т.д.).

Целью обеспечения безопасности предприятия является комплексное воздействие на потенциальные и реальные угрозы, позволяющее ему успешно функционировать в нестабильных условиях внешней и внутренней среды.

Достижение этой цели требует реализации следующих задач:

- выявление угроз для стабильности и развития предприятия и выработка мер по их противодействию;

- обеспечение защиты технологических процессов;

- реализация мер противодействия всех видов шпионажа (промышленного, научно-технического, экономического и т.д.);

- своевременное информирование руководства предприятия о фактах нарушения законодательства со стороны государственных и муниципальных органов, коммерческих и некоммерческих организаций, затрагивающих интересы предприятия;

- предупреждение переманивания сотрудников предприятия, обладающих конфиденциальной информацией;

- всестороннее изучение деловых партнеров;

- своевременное выявление и адекватное реагирование на дезинформационные мероприятия;

- разработка и совершенствование локальных правовых актов, направленных на обеспечение безопасности предприятия;

- реализация мер по защите коммерческой и иной информации;

- организация мероприятий по противодействию недобросовестной конкуренции;

- обеспечение защиты всех видов ресурсов предприятия;

- реализация мер по защите интеллектуальной собственности;

- организация и проведение мер по предотвращению чрезвычайных ситуаций;

- выявление негативных тенденций среди персонала предприятия, информирование о них руководства предприятия и разработка соответствующих рекомендаций;

- организация взаимодействия с правоохранительными и контрольными органами в целях предупреждения и пресечения правонарушений, направленных против интересов предприятия;

- разработка и реализация мер по предупреждению угроз физической безопасности имуществу предприятия и его персоналу;

- возмещение материального и морального ущерба, нанесенного предприятию в результате неправомерных действий организаций и отдельных физических лиц[[1]](#footnote-1).

Система безопасности предприятия может быть построена на основе следующих принципов:

1) Приоритет мер предупреждения. Содержание этого принципа предполагает своевременное выявление тенденций и предпосылок, способствующих развитию угроз, на основе анализа которых вырабатываются соответствующие профилактические меры по недопущению возникновения реальных угроз.

2) Законность. Меры безопасности предприятия разрабатываются на основе и в рамках действующих правовых актов. Локальные правовые акты предприятия не должны противоречить законам и подзаконным актам.

3) Комплексное использование сил и средств. Для обеспечения безопасности используются все имеющиеся в распоряжении предприятия силы и средства. Каждый сотрудник должен в рамках своей компетенции участвовать в обеспечении безопасности предприятия. Организационной формой комплексного использования сил и средств является программа обеспечения безопасности предприятия.

4) Координация и взаимодействие внутри и вне предприятия. Меры противодействия угрозам осуществляются на основе взаимодействия и скоординированности усилий всех подразделений, служб предприятия, а также установления необходимых контактов с внешними организациями, способными оказать необходимое содействие в обеспечении безопасности предприятия. Организовать координацию и взаимодействие внутри и вне предприятия может комитет (группа совет и т.д.) безопасности предприятия.

5) Сочетание гласности с конспирацией. Доведение до сведения персонала предприятия и общественности в допустимых пределах мер безопасности выполняет важнейшую роль - предотвращение потенциальных и реальных угроз. Такая гласность, однако, должна непременно дополняться в оправданных случаях мерами конспиративного характера.

6) Компетентность. Сотрудники и группы сотрудников должны решать вопросы обеспечения безопасности на профессиональном уровне, а в необходимых случаях специализироваться по основным его направлениям.

7) Экономическая целесообразность. Стоимость финансовых затрат на обеспечение безопасности не должна превышать тот оптимальный уровень, при котором теряется экономический смысл их применения.

8) Плановая основа деятельности. Деятельность по обеспечению безопасности должна строиться на основе комплексной программы обеспечения безопасности предприятия, подпрограмм обеспечения безопасности по основным его видам (экономическая, научно-техническая, экологическая, технологическая и т.д.) и разрабатываемых для их исполнения планов работы подразделений предприятия и отдельных сотрудников.

9) Системность. Этот принцип предполагает учет всех факторов, оказывающих влияние на безопасность предприятия, включение в деятельность по его обеспечению всех сотрудников подразделений, использование в этой деятельности всех сил и средств.

Система безопасности предприятия включает в себя ряд следующих подсистем:

Экономическая безопасность - состояние наиболее эффективного использования всех видов ресурсов в целях предотвращения (нейтрализации, ликвидации) угроз и обеспечения стабильного функционирования предприятия в условиях рыночной экономики.

Техногенная безопасность - совокупность действий по обеспечению проектирования, строительства и эксплуатации сложных технических устройств с соблюдением необходимых требований безаварийной их работы.

Экологическая безопасность - состояние защищенности жизненно важных интересов персонала предприятия и его имущества от потенциальных или реальных угроз, создаваемых последствиями антропогенного воздействия на окружающую среду, а также от стихийных бедствий и катастроф.

Информационная безопасность - это способность персонала предприятия обеспечить защиту информационных ресурсов и потоков от угроз несанкционированного доступа к ним).

Психологическая безопасность - состояние защищенности от негативных психологических воздействий персонала предприятия и других лиц, вовлеченных в ее деятельность.

Физическая безопасность - состояние защищенности жизни и здоровья отдельных лиц (групп, всех лиц) предприятия от насильственных преступлений.

Научно-техническая безопасность - способность персонала предприятия обеспечить защиту собственной ценной научно-технической продукции от недобросовестных конкурентов[[2]](#footnote-2).

Пожарная безопасность - состояние объектов предприятия, при котором меры предупреждения пожаров и противопожарной защиты соответствуют нормативным требованиям.

Надежность и эффективность системы безопасности предприятия оценивается на основе одного критерия - степени отсутствия или наличия нанесенного ему материального ущерба и морального вреда. Содержание этого критерия раскрывается через ряд показателей:

1) недопущение фактов утечки (разглашения) конфиденциальных сведений;

2) предупреждение или пресечение противоправных действий со стороны персонала предприятия, его посетителей, клиентов;

3) сохранность имущества и интеллектуальной собственности предприятия;

4) предупреждение чрезвычайных ситуаций;

5) пресечение насильственных преступлений в отношении отдельных (специально выделенных) сотрудников и групп сотрудников предприятия;

6) своевременное выявление и пресечение попыток несанкционированного проникновения на охраняемые объекты предприятия.

## 1.2 Концепция системы безопасности предприятия

Обеспечением безопасности предприятия занимаются две группы субъектов. Первая группа занимается этой деятельностью непосредственно на предприятии и подчинены его руководству. Среди этой группы можно выделить специализированные субъекты (совет или комитет безопасности предприятия, служба безопасности, пожарная часть, спасательная служба и т.д.), основным предназначением которых является постоянная профессиональная деятельность по обеспечению безопасности предприятия (в рамках своей компетенции). Другую часть субъектов этой группы условно можно назвать полуспециализированной, т.к. часть функций этих субъектов предназначена для обеспечения безопасности предприятия (медицинская часть, юридический отдел и т.д.). Наконец, к третьей части этой группы субъектов относится весь остальной персонал и подразделения предприятия, которые в рамках своих должностных инструкций и положений о подразделениях обязаны принимать меры к обеспечению безопасности. Следует иметь в виду, что эффективно обеспечивать безопасность предприятия эти субъекты могут только в том случае, если цели, задачи, функции, права и обязанности будут распределены между ними таким образом, чтобы они не пересекались друг с другом.

Ко второй группе субъектов относятся внешние органы и организации, которые функционируют самостоятельно и не подчиняются Руководству предприятия, но при этом их деятельность оказывает существенное (положительное или отрицательное) влияние на безопасность предприятия[[3]](#footnote-3).

Среди существующих средств обеспечения безопасности можно выделить следующие:

1) Технические средства. К ним относятся охранно-пожарные системы, видео-радиоаппаратура, средства обнаружения взрывных устройств, бронежилеты, заграждения и т.д.

2) Организационные средства. Создание специализированных структурных формирований, обеспечивающих безопасность предприятия.

3) Информационные средства. Прежде всего это печатная и видеопродукция по вопросам сохранения конфиденциальной информации. Кроме этого, важнейшая информация для принятия решений по вопросам безопасности сохраняется в компьютерах.

4) Финансовые средства. Совершенно очевидно, что без достаточных финансовых средств невозможно функционирование системы безопасности, вопрос лишь в том, чтобы использовать их целенаправленно и с высокой отдачей.

5) Правовые средства. Здесь имеется ввиду использование не только изданных вышестоящими органами власти законов и подзаконных актов, но также разработка собственных, так называемых локальных правовых актов по вопросам обеспечения безопасности.

6) Кадровые средства. Имеется ввиду прежде всего достаточность кадров, занимающихся вопросами обеспечения безопасности. Одновременно с этим решают задачи повышения их профессионального мастерства в этой сфере деятельности.

7) Интеллектуальные средства. Привлечение к работе высококлассных специалистов, научных работников (иногда целесообразно привлекать их со стороны) позволяет внедрять новые системы безопасности.

Следует заметить, что применение каждого из вышеуказанных средств в отдельности не дает необходимого эффекта, он возможен только на комплексной основе. В то же время необходимо отметить, что одновременное внедрение всех вышеуказанных средств в принципе невозможно. Оно проходит обычно ряд этапов:

I этап. Выделение финансовых средств.

II этап. Формирование кадровых и организационных средств.

III этап. Разработка системы правовых средств.

IV этап. Привлечение технических, информационных и интеллектуальных средств.

Выделяют следующие методы обеспечения безопасности: 1) организационные - создание зон безопасности, режим, расследование, посты, патрули и т.д.; 2) информационные - составление детективами характеристик на сотрудников, аналитические материалы и учеты конфиденциального характера и т.д.; 3) финансовые - материальное стимулирование сотрудников, имеющих достижения в обеспечении безопасности, денежное поощрение информаторов и т.д.; 4) правовые - судебная защита законных прав и интересов, содействие правоохранительным органам и т.д.; 5) кадровые - подбор, расстановка и обучение кадров, обеспечивающих безопасность предприятия, их воспитание и т.д.; 6) интеллектуальные -патентование, ноу-хау и т.д[[4]](#footnote-4).

После изучения всех вышеописанных элементов системы безопасности предприятия необходимо перейти к составлению ее концепции. Концепция безопасности предприятия представляет собой официально утвержденный документ, в котором отражена система взглядов, требований и условий организации мер безопасности персонала и собственности предприятия. Примерная структура концепции может выглядеть следующим образом:

I. Описание проблемной ситуации в сфере безопасности предприятия.

- Перечень потенциальных и реальных угроз безопасности, их классификация и ранжирование.

- Причины и факторы зарождения угроз.

- Негативные последствия угроз для предприятия.

II. Механизм обеспечения безопасности.

- Определение объекта и предмета безопасности предприятия.

- Формулирование политики и стратегии безопасности.

- Принципы обеспечения безопасности.

- Цели обеспечения безопасности.

- Задачи обеспечения безопасности.

- Критерии и показатели безопасности предприятия.

- Создание оргструктуры по управлению системой безопасности предприятия.

III. Мероприятия по реализации мер безопасности.

- Формирование подсистем общей системы безопасности предприятия.

- Определение субъектов безопасности предприятия и их роли.

- Расчет средств и определение методов обеспечения безопасности.

- Контроль и оценка процесса реализации концепции. Необходимо иметь ввиду, что наиболее полное представление о системе безопасности предприятия можно получить после изучения официально принятых документов по концепции безопасности предприятия, комплексной программы обеспечения безопасности предприятия и планов подразделений предприятия по реализации этой программы. Сформированная на научной основе система безопасности предприятия является организационной основой создания ее структурного подразделения - службы безопасности[[5]](#footnote-5).

## 1.3 Организация охранной деятельности предприятия

Охрана предприятия представляет собой систему организационно-правовых мер, направленных на обеспечение нормального функционирования частного предприятия (объединения) в условиях острой конкурентной борьбы на внутреннем рынке. Можно выделить следующие цели охраны предприятия: 1) поставить под надежную защиту ведущие отношения предприятия как внутри него, так и в сфере его предпринимательской деятельности; 2) предупредить любые  посягательства на предприятие,  его коренные  интересы в сфере предпринимательства; 3)  пресечь начавшееся посягательство на предприятие, его коренные интересы, приостановить либо вовсе исключить причинение предприятию, его коренным интересам морального, материального, физического и иного ущерба. В процессе осуществления охранной деятельности предприятия решаются следующие задачи:

1. Контроль объекта, закрытой территорий' и территории ограниченного доступа (в  масштабах предприятия) с. целью обнаружения возможных опасных ситуаций (могущих дестабилизировать нормальную его работу, привести к повреждению, разрушению либо уничтожению его объектов и находящихся на них материальных ценностей, вызвать угрозу жизни и здоровью персонала) и принятие по ним своевременных адекватных решений.

2. Осуществление пропускного режима посетителей, транспортных средств и грузов на контролируемую территорию с целью установления личности и учета посетителей, ввоза вывоза материальных ценностей, предотвращения несанкционированного их перемещения, а также фиксацию следов скрытых и открытых попыток хищения имущества с охраняемой территории.

3. Обеспечение конфиденциальности в деятельности предприятия, его филиалов и проводимых бизнес мероприятий предотвращения несанкционированной передачи коммерческой информации за пределы охраняемого объекта, закрытой территории и территории ограниченного доступа.

4. Сопровождение материальных ценностей ценных бумаг и персонала предприятия с целью предотвращения причинения вреда либо утраты их в период транспортировки.

5. Защита объекта, закрытой территории и территорий ограниченного доступа, материальных ценностей, ценных бумаг и персонала предприятия от насильственных действии и вооруженных нападений со стороны преступных элементов.

6. Систематический анализ состояния охраняемых объектов, закрытых территорий и территорий ограниченного  доступа с целью выработки рекомендаций руководству предприятия о необходимости совершенствования системы охраны[[6]](#footnote-6).

Охране подлежат: 1) стационарные объекты предприятия: здания; сооружения; коммуникации; средства производства; продукция; территория; места хранения денежных средств, ценных бумаг и драгоценностей; средства связи и др.; 2) подвижные объекты частного предприятия: транспортные средства; информация; персонал; грузы; маршруты передвижения; деловые встречи; бизнес мероприятия; денежные средства, ценные бумаги и драгоценности и др.

Существует несколько основных видов охраны: охрана с помощью технических средств с подключением на пульт централизованного наблюдения либо с установкой автономной сигнализации; охрана путем выставления постов охраны; комбинированная охрана. Выбоp вида охраны зависит прежде всего от характера объекта охраны, места его расположения, количества ценностей на объекте и т.п.

Существуют следующие способы охраны предприятия:

- организация собственной службы, для чего в штат предприятия специально вводятся новые сотрудники;

- договор с территориальным отделом охраны на подключение помещений к пульту централизованной охраны;

- охрана фирмы частным детективным и охранным предприятием или сотрудниками милиции в свободное от выполнения служебных обязанностей время, по договору.

Объектом преступных посягательств чаще всего становятся помещения организаций и фирм, в которых находится дорогостоящая вычислительная техника, оргтехника, видео- и аудиоаппаратура, ювелирные изделия, меха и т.п. Значительное число краж происходит из квартир, принадлежащих сотрудникам преуспевающих предприятий.

Наиболее широкое распространение получили кражи, грабежи, разбои, мошенничество, вымогательство, взяточничество, злоупотребление служебным положением, превышение власти, должностной подлог и другие преступления корыстной направленности. Распространены также преступления против личности, как правило, связанные с имущественными преступлениями[[7]](#footnote-7).

Преступность во многом связана с особенностями производства. Экономическая преступность (в первую очередь хищения, а также хозяйственные преступления) в этом смысле нередко являются показателем несовершенства хозяйственного механизма, недостатков производства, движения и учета материальных ценностей. Все чаще среди предметов преступной деятельности становятся оборудование, автотранспортные средства, сырье и материалы. Типична экономическая контрабанда, которая сводится к незаконному вывозу сырья за рубеж.

Отдел охраны по согласованию с руководством охраняемого объекта определяет:

- дни и часы охраны зданий и помещений;

- систему охраны объектов, а также дислокацию постов;

- установление пропускного режима;

- порядок ежедневного приема под охрану определенных помещений (касс, Кроме обеспечения сохранности материальных ценностей и денежных сумм предприятий, отдел охраны осуществляет эксплуатационное обслуживание технических средств охраны и их оперативный ремонт.

Сотрудники отдела охраны обеспечивают физическую охрану объекта, транспортировку ценных грузов, соблюдение пожарной безопасности на постах; в случае обнаружения в охраняемых помещениях пожара или срабатывании средств сигнализации из-за технической неисправности немедленно принимаются меры к ликвидации пожара и устранению неисправности технических средств.

 Как правило, для охраны помещений, проникновение в которые посторонних лиц не желательно, применяется так называемая многоpубежная защита или блокировка помещения. Таким помещением, например, может быть касса либо иное хранилище материальных ценностей.

Применение многоpубежной защиты существенно повышает надежность охраны, так как появляется страховка на случай, если один из рубежей не сработает из-за неисправности или каких-либо преднамеренных действий злоумышленников, возможно, знакомых с современными системами сигнализации.

Первым рубежом защищаются строительные конструкции периметра помещения, оконные и дверные проемы, люки, вентиляционные каналы, тепловые вводы, тонкостенные перегородки и другие элементы помещений, доступные для проникновения с внешней стороны, в том числе и те из них, которые оборудованы стальными решетками.

Вторым рубежом с помощью специальных приборов охранной сигнализации, обнаруживающих перемещение нарушителей в контролируемом пространстве, защищаются помещения внутри здания[[8]](#footnote-8).

Тревожный сигнал техническими средствами выдается, в зависимости от схемы блокировки, либо на исполнительный прибор, обеспечивающий световую и звуковую сигнализацию о проникновении, либо в специализированное милицейское подразделение. В первом случае считается, что сигнализация работает в автономном режиме, во втором - с подключением на пункт централизованной охраны. Возможно и одновременное действие сигнализации в обоих указанных режимах.

При использовании автономной сигнализации исполнительный прибор устанавливается на одном из стационарных постов, если они имеются на охраняемом объекте, или, если их нет, таким образом, чтобы сигнал тревоги мог привлечь внимание людей, находящихся на улице вблизи охраняемого объекта.

Охрана с подключением помещений предприятия на пункт централизованной охраны не всегда представляется возможной. В таких случаях рекомендуется организовать постовую охрану. Посты могут выставляться и для усиления уже имеющейся охраны. Наличие постов значительно снижает возможность преступных посягательств на собственность предприятия как в ночное, так и в дневное время. Особенно эффективен этот вид охраны в случаях попыток преступников остаться в помещениях фирмы после окончания рабочего дня.

И охрана путем выставления постов, и охрана с помощью технических средств имеют свои сильные и слабые стороны.

Первая обладает рядом несомненных преимуществ по сравнению с постовой охраной. Это и одновременный контроль за большим количеством помещений при минимальном участии человека, и непрерывная работа в течение длительного времени. В то же время она уступает постовой охране в том, что в полной мере может использоваться только в нерабочие часы охраняемого объекта. Разумное сочетание этих двух видов охраны позволяет с максимальной надежностью защитить помещения фирмы от нежелательных посещений как в рабочее, так и нерабочее время.

Особенно эффективна комбинированная охрана, если ее объектом является многоэтажное или другое здание со множеством помещений. Если при охране с подключением технических средств только на пункт централизованной охраны требуется время для прибытия наряда милиции, то при передаче сигнала тревоги на пост внутренней охраны фирмы меры по пресечению проникновения в охраняемое помещение могут быть приняты незамедлительно[[9]](#footnote-9).

Таким образом, целью обеспечения безопасности предприятия является комплексное воздействие на потенциальные и реальные угрозы, позволяющее ему успешно функционировать в нестабильных условиях внешней и внутренней среды. Охране подлежат: 1) стационарные объекты предприятия: здания; сооружения; коммуникации; средства производства; продукция; территория; места хранения денежных средств, ценных бумаг и драгоценностей; средства связи и др.; 2) подвижные объекты частного предприятия: транспортные средства; информация; персонал; грузы; маршруты передвижения; деловые встречи; бизнес мероприятия; денежные средства, ценные бумаги и драгоценности и др. Существует несколько основных видов охраны: охрана с помощью технических средств с подключением на пульт централизованного наблюдения либо с установкой автономной сигнализации; охрана путем выставления постов охраны; комбинированная охрана

 Система безопасности предприятия базируется на основе следующих принципов: приоритете мер предупреждения; законности; комплексного использования сил и средств; координации и взаимодействия внутри и вне предприятия; сочетания гласности с конспирацией; компетентности; экономической целесообразности. Для оптимальной организации службы безопасности предприятия необходимо продумать ее концепцию, представляющую собой официально утвержденный документ, в котором отражена система взглядов, требований и условий организации мер безопасности персонала и собственности предприятия.

# Глава 2 Организация обеспечения системы безопасности гостиницы «Белгород»

##

## 2.1 Функции и задачи системы безопасности гостиницы «Белгород»

Гостиница «Белгород» расположена в административном и деловом центре г. Белгорода. Лучшая гостиница города построена в классическом стиле и имеет 96 номеров повышенной комфортности, включая номера категории люкс. Каждый номер располагает всем необходимым для того, чтобы отвечать высоким требованиям гостей. Гостиница не только предлагает своим клиентам только высокое качество услуг и комфорта, но и надежную защиту в лице службы безопасности гостиницы.

Служба безопасности непосредственно подчиняется генеральному директору гостиницы «Белгород» Курмаз Константину Юрьевичу. Ее возглавляет начальник, назначаемый и освобождаемый генеральным директором предприятия.

Начальник службы безопасности несет персональную ответственность за организацию работы по выполнению возложенных задач, состояние трудовой дисциплины и профессиональную подготовку подчиненных работников, дает распоряжения и указания, являющиеся обязательными для выполнения сотрудниками службы безопасности.

Генеральный директор гостиницы «Белгород» отметил важнейшую роль охранной системы гостиницы в предупреждении и предотвращении проявлений криминальной или террористической деятельности.

Многогранность сферы обеспечения безопасности и защиты информации требует создания специальной службы, осуществляющей реализацию специальных защитных мероприятий. На рисунке 1 представлена структура службы безопасности гостиницы «Белгород» и основные выполняемые функции.

Рис.1. Структура службы безопасности

|  |
| --- |
| Начальник службы безопасности |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Начальник охраны |  | Главный инспектор безопасности |  | Консультант по вопросам безопасности |  | Начальник противопожарной охраны |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обеспечение режима работы |  | Оперативная деятельность |  | Административ-ная деятельность по обеспечению |  | Обеспечение пожарной безопасности  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Охрана здания и помещения  |  | 1.Обеспечение режима допуска |  | 1. Разработка концепции безопасности |  | 1. Профилактика пожаров |
| 2. Охрана оборудования | 2. Обеспечение профилактических мероприятий, предупреждающих возникновение угроз | 2. Координационная деятельность по реализации концепции | 2. Налаживание и контроль работы системы противопожарной безопасности  |
| 3. Охрана территории | 3. Контроль транспортных средств | 3. Набор и обучение персонала | 3. Обеспечение функционирования технических средств пожарной сигнализации и средств тушения пожаров |
| 4. Контроль перевозок | 4.Ликвидационные мероприятия | 4. Контроль над соблюдением инструкций | 4. Подготовка персонала к действиям в условиях возгорания  |

Общее количество сотрудников составляет 20 человек.

Основной целью службы безопасности гостиницы «Белгород» является защита собственного отеля, всех гостей и окружающих, их личной собственности.

Службы безопасности гостиницы «Белгород» призвана решать следующие задачи:

-Обеспечение режима доступа в здании объекта (предприятия) и на его территорию, предотвращение несанкционированного проникновения в помещения и на территорию объекта (предприятия);

-Контроль соблюдения клиентами процедуры доступа в помещение;

-Обеспечение сохранности припаркованных транспортных средств клиентов, сотрудников на оборудованных автостоянках, а также собственного объектового автопарка;

-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;

-Обеспечение безопасности передвижения материальных ценностей в пределах объектового здания и прилегающей территории, предупреждение выноса похищенного имущества объекта (предприятия) сотрудниками или клиентами из здания объекта;

-Наблюдение за поведением клиентов, посетителей, персонала, могущим повлечь за собой хищения, с целью их предупреждения;

-Контроль работы систем жизнеобеспечения объекта;

-Предупреждение о возникновении очагов пожара;

-Участие в тушении пожаров в пределах ранее отработанных сценариев;

-Обеспечение общественного порядка;

-Обеспечение личной безопасности клиентов и персонала объекта;

-Обеспечение сохранности информации;

-Предотвращение утечек информации;

-Информационное обеспечение сделок с партнерами и поставщиками;

-Контроль взаиморасчетов;

-Проверка платежеспособности;

-Анализ законодательной активности государства и местных органов власти;

-Анализ отраслевой информации и участие в ее формировании;

-Входной контроль продуктов.

Служба безопасности выполняет следующие общие функции:

* Организует и обеспечивает пропускной режим в здания и помещения объекта, разрабатывает и осуществляет порядок несения охранной службы, контролирует соблюдение требований режима сотрудниками, клиентами, партерами;
* Руководит работами по проведению комплекса мероприятий по обеспечению личной и финансовой безопасности персонала, клиентов и обеспечению их правового и организационного регулирования;
* Руководит работами по проведению комплекса мероприятий по обеспечению сохранности систем жизнеобеспечения объекта, а также по ликвидации финансовых угроз объекту со стороны внешних и внутренних участников рыночного процесса;
* 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, также трудовых договоров, соглашений, подрядов, Должностных инструкций и обязанностей руководящего звена и рядовых специалистов;
* Разрабатывает и осуществляет совместно с другими подразделениями объекта мероприятия по обеспечению предупреждения возникновения или ликвидации возникших ранее угроз физического, финансового и информационного планов при всех видах объектовых работ;
* организует и контролирует выполнение требований внутренних инструкций по безопасности, организует обучение и тренинг персонала объекта;
* изучает все стороны деятельности объекта (коммерческую, финансовую и др) для выявления и предупреждения всевозможных видов угроз безопасности объекта и его клиентом, ведет учет и анализ нарушений режима безопасности, накапливает и анализирует данные о злоумышленных устремлениях конкурентов, о деятельности персонала объекта, его клиентов и партнеров;
* организует и проводит служебные расследования по фактам краж, разглашения сведений, утрат документов и других нарушений безопасности на объекте;
* разрабатывает, ведет, обновляет и пополняет перечень внутренних нормативных актов, регламентирующих порядок обеспечения безопасности и защиты информации;
* обеспечивает строгое выполнение требований нормативных документов, по обеспечению безопасности и защиты коммерческой тайны;
* осуществляет руководство службами и подразделениями безопасности всего объекта;
* организует и регулярно проводит учебу сотрудников объекта и службы безопасности по всем направлениям деятельности, добиваясь, чтобы к этим вопросам был выработан глубоко осознанный подход всего персонала объекта;
* ведет учет сейфов, металлических шкафов, специальных хранилищ и других помещений, в которых разрешено постоянное или временное хранение ценностей и конфиденциальных документов объекта;
* контролирует работу инженерно-технических средств, призванных обеспечивать решение вопросов безопасности;
* поддерживает контакты с правоохранительными органами и службами безопасности других объектов в интересах изучения криминогенной обстановки;
* отвечает за противопожарную безопасность объекта, контролируя состояние соответствующего оборудования, обучение персонала и взаимодействие с официальными органами Госпожнадзора.

Сотрудники службы безопасности несут ответственность за нарушение своих обязанностей, за превышение обозначенных в них полномочий, равно как и за не использование своих прав при выполнении сотрудниками своих обязанностей. Состав и функции подразделений службы безопасности определяются положениями, выработанными самим предприятием.

Для успешной работы службы безопасности очень важным является ее хорошее взаимоотношение с другими подразделениями гостиницы, прежде всего с финансовым департаментом и отделом персонала. Контроль службы безопасности сочетается с финансовым контролем, а совместно с отделом персонала служба безопасности разрабатывает и осуществляет контроль поступающих на работу, чтобы исключить прием криминальных элементов.

Служба безопасности имеет хорошие отношения с местным отделением милиции, от которой она получает полезную информацию о возможном появлении нежелательных гостей, ожидающихся демонстрациях, беспорядках и других явлениях, которые могут нарушить спокойный режим работы отеля.

Служба безопасности разрабатывает проект системы безопасности отеля, который утверждается генеральным директором после обсуждения с руководителями других подразделений. Этот документ охватывает все стороны обеспечения безопасности (функции службы безопасности, ее взаимоотношения с другими подразделениями, систему технических средств обеспечения безопасности, действия сотрудников гостиницы в критических ситуациях - пожар, угроза взрыва и т.п.).

##

## 2.2 Организация подготовки персонала службы безопасности гостиницы «Белгород»

В организации системы безопасности гостиницы «Белгород» важную роль играет подготовка квалифицированных специалистов, способных решать наилучшим образом задачи по охране посетителей и персонала гостиницы. Теоретическая подготовка сотрудников охраны включает изучение видов взрывных устройств, способы их маскировки, порядок действий при обнаружении подозрительных предметов, умение вести разговор по телефону с абонентом, от которого исходит угроза теракта и т.д. Периодически дополняются и обновляются инструкции, памятки руководству и сотрудникам дежурной смены охраны, регламентирующие действия в ситуациях, угрожающих безопасности людей. Проводятся совместные практические занятия с персоналом гостиницы, а также встречи с руководителями охранных структур других гостиниц для обмена мнениями и опытом.

Ежедневная работа сотрудников службы безопасности гостиничного комплекса «Белгород» включает тщательный осмотр охраняемой территории (каждые два часа), постоянную связь со всеми дежурными службами гостиничного комплекса, обмен информацией о подозрительных личностях и предметах и т.д. Немаловажно и наличие установленного в гостинице активного сотрудничества с территориальными правоохранительными органами.

С целью соответствия требованиям по физической подготовке сотрудниками службы безопасности гостиничного комплекса «Белгород» регулярно проводятся занятия. Для проведения занятий и строгого соблюдения правил и мер техники безопасности из числа наиболее подготовленных сотрудников службы безопасности назначается ответственный. Не реже одного раза в квартал начальник службы безопасности проводит зачет по контролю за выполнением сотрудниками соответствующих нормативов. Результаты сдачи зачета письменно докладываются генеральному директору гостиничного комплекса «Белгород».

Для занятий и сдачи зачета по физической подготовке сотрудники службы безопасности распределяются в группы по возрасту (табл.2.1).

Таблица 2.1.

Распределение сотрудников службы безопасности гостиницы «Белгород» по возрасту для сдачи зачета по физической подготовке.

|  |  |
| --- | --- |
| № группы | Возраст |
| 1 | до 30 лет |
| 2 | от 30 до 35 дет |
| 3 | от 35 до 40 лет |
| 4 | от 40 до 45 лет |
| 5 | от 45 до 50 лет |
| 6 | от 51 года и старше |

Ответственность за организацию работы, качество и своевременность выполнения возложенных настоящим положением задач и функций несет начальник службы безопасности. Каждый сотрудник несет личную ответственность за свою физическую подготовленность и обязан быть постоянно физически готов к выполнению своих должностных обязанностей.

В случае не посещаемости сотрудником службы безопасности занятий по физической подготовке и неудовлетворительной сдаче плановых зачетов начальник службы безопасности не допускает сотрудника к выполнению должностных обязанностей и докладывает руководителю гостиницы для принятия решения по дальнейшей работе сотрудника службы безопасности. Степень ответственности сотрудников службы безопасности устанавливается должностными инструкциями гостиницы «Белгород».

С целью отбора лучших кандидатов для работы в службе безопасности гостиницы «Белгород» Курмаз К.Ю. сотрудничает с Белгородским государственным университетом и Технологическим университетом им.Шухова в сфере информационных технологий и управленческих систем. Лучшие студенты по окончанию данных университетов получают возможность работать в инженерно-техническом отделе службы безопасности.

Большое внимание директор гостиницы уделяет повышению квалификации сотрудников службы безопасности. Практика показывает, что только постоянное обновление правовых знаний и изучение профессиональных дисциплин, обобщение положительного опыта и практические занятия позволяют сотруднику службы безопасности действовать быстро и грамотно в различных ситуациях.

Основными дисциплинами, по которым осуществляется подготовка сотрудников службы безопасности, являются:

-Социально-правовая подготовка;

-Тактико-специальная подготовка;

-Техническая подготовка;

-Нравственно-психологические основы деятельности;

-Огневая подготовка;

-Медицинская подготовка (доврачебная помощь);

-Физическая подготовка и рукопашный бой.

Помимо специальной подготовки сотрудники службы безопасности при прохождении повышения квалификации совершенствуют свою психологическую подготовку на практических занятиях. Занятия по самозащите включают в себя изучение приемов задержания, тактические действия при нападении как вооруженного, так и невооруженного противника. Занятия по огневой подготовке включают правила пользования огнестрельным оружием, специальными средствами индивидуальной защиты, практическую стрельбу.

Как считает начальник службы безопасности гостиницы «Белгород», что самым эффективным способом решения задачи по повышению квалификации молодых сотрудников без отрыва от производства в является «работа в паре», т.е. когда новичок прикрепляется к более опытному сотруднику. Вероятность возможности наломать дров по незнанию в это случае значительно снижается, кроме того при работе в паре происходит так называемый мультипликативный эффект, когда «ветеран» передает свой богатый оперативный опыт «молодому», а тот в свою очередь консультирует его в области работы с компьютерной техникой и новыми информационными технологиями.

##

## 2.3 Организация системы службы безопасности гостиницы «Белгород»

Основная сложность при разработке системы безопасности гостиницы «Белгород» связана с хаотичными перемещениями большого количества посетителей. При этом необходимо соблюдать главное условие. Принятый комплекс мер должен не только обеспечить клиентам гостиницы и ее сотрудникам защиту от возможных чрезвычайных происшествий, но и позволить им чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно.

Технические средства являются основой системы безопасности гостиницы по нескольким причинам. Во-первых, техника не подвержена усталости, невнимательности, болезням, сиюминутным чувствам, погодным условиям. Во-вторых, к ней неприменим подкуп, шантаж и запугивание, и неспециалисту сложно ее обмануть. В-третьих, в ней изначально предусмотрены мгновенная реакция и точность выполнения заданных алгоритмов. Среди приоритетных направлений обеспечения безопасности гостиницы «Белгород» следует назвать контроль доступа на объект, комплекс мер по противопожарной защите, охранную сигнализацию и видео наблюдение. Прежде всего, устанавливаемый комплекс средств и систем защиты должен соответствовать возможной угрозе. Используемая аппаратура не создает дополнительных препятствий и больших затруднений нормальной работе гостиницы: ни обслуживающему персоналу, ни гостям.

Система безопасности гостиницы «Белгород» сбалансирована, поскольку средства защиты распределяются по возможности равномерно в соответствии с важностью защищаемых зон.

В гостинице «Белгород» система пожарной безопасности обеспечивает: 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.

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 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, предусмотрена автоматическая разблокировка всех дверей в случае пожарной тревоги.

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.

Наиболее распространенные типы датчиков, используемые в гостинице следующие:

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

– датчики, реагирующие на разбитие стекла (акустические);

– датчики, реагирующие на проникновение в помещения (инфракрасные пассивные, ультразвуковые);

– датчики, охраняющие отдельные предметы, используемые для охраны отдельных, особо ценных объектов: сейфов, витрин с ценностями и т.д.

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. Жилые зоны полностью ограждены от появления там случайных посетителей.

Таким образом, основной целью службы безопасности гостиницы «Белгород» является защита собственного отеля, всех гостей и окружающих, их личной собственности. Для этого гостиница «Белгород» обладает квалифицированным персоналом и техническими средствами.

# Глава 3 Возможные направления совершенствования организации охраны гостиницы «Белгород»

##

## 3.1 Пути повышения эффективности организации охраны гостиницы «Белгород»

В гостинице «Белгород» 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. Таким образом, выбираемая система доступа должна иметь возможность программирования и гибкого подхода к осуществлению контрольных функций.

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.

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.

Обычно, для большей эффективности системы контроля доступа на особо важных объектах (банки, фабрики драгметаллов и т. д.) применяются шлюзовые или тамбурные проходные кабины, которые практически исключают любую возможность несанкционированного прохода и блокируют нарушителя в замкнутом объеме кабины. Однако применение подобных устройств в гостиницах вряд ли целесообразно, так как создает массу неудобств для клиентов и их гостей.

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).

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. Хотя, в некоторых случаях отдельные функции видеосистем можно использовать и для привлечения посетителей. Например, в салоне красоты или модном бутике, который расположен в здании гостиницы, можно установить телекамеры и мониторы в демонстрационных зонах. Специальная конфигурация системы позволит посетительницам собственными глазами любоваться результатом труда дизайнеров, стилистов и визажистов во всех возможных ракурсах.

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.

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 установке камер в поле обзора обязательно должны попадать выход на лестничную площадку, лифт и все двери номеров. При этом наблюдение должно быть двунаправленным.

Администрация гостиницы должна также позаботиться не только о комфортном отдыхе, но и о комфортной работе гостей-бизнесменов.

Минимальный пакет услуг связи должен включать телефон и доступ к интернету. Каждый из этих пунктов задания можно решить двояко. В частности, телефонная система гостиницы должна решать две задачи. С одной стороны, предоставлять клиенту надежную связь как с городскими, так и с междугородными абонентами. С другой стороны администрация должна контролировать расходы на телефонные переговоры, чтобы со всей возможной точностью оценить комплекс предоставленных клиенту услуг.

В такой ситуации существует два решения. Во-первых, в каждом жилом номере устанавливается отдельный телефон, имеющий прямой выход в городскую сеть. С оператором связи заключается договор об учете всех телефонных звонков с этих аппаратов. Подсчет времени разговора, удаленности абонента и тарифов осуществляется этим оператором автоматически с оперативной распечаткой счета сразу после завершения телефонного разговора.

Второе решение – это установка гостиничного коммутатора на базе мини-АТС и биллингового комплекса, например, на базе аналитической системы для тарификации телефонных переговоров. Подобные автоматизированные системы расчетов предназначены для поставщиков интернет-услуг, операторов традиционной и IP-телефонии и обеспечивают тарификацию предоставленных услуг связи. Благодаря такому комплексу технических средств администрация всегда будет знать, кто звонил, куда, с какого аппарата и как долго осуществлялся разговор. Аналогичная система способна осуществлять контроль и тарификацию интернет-трафика постояльцев.

Таким образом, вышеперечисленные системы должны не только обеспечить безопасность гостей, посетителей и персонала, но и повысить экономическую эффективность работы гостиницы. А при творческом подходе к созданию системы безопасности, она способна поднять уровень обслуживания посетителей на новую качественную ступень.

# Заключение

В современных условиях постоянного роста преступности и осложнения криминогенной обстановки вопрос обеспечения безопасности любого объекта выходит на одно из первых мест. Целью обеспечения безопасности предприятия является комплексное воздействие на потенциальные и реальные угрозы, позволяющее ему успешно функционировать в нестабильных условиях внешней и внутренней среды. Охране подлежат: 1) стационарные объекты предприятия: здания; сооружения; коммуникации; средства производства; продукция; территория; места хранения денежных средств, ценных бумаг и драгоценностей; средства связи и др.; 2) подвижные объекты частного предприятия: транспортные средства; информация; персонал; грузы; маршруты передвижения; деловые встречи; бизнес мероприятия; денежные средства, ценные бумаги и драгоценности и др. Существует несколько основных видов охраны: охрана с помощью технических средств с подключением на пульт централизованного наблюдения либо с установкой автономной сигнализации; охрана путем выставления постов охраны; комбинированная охрана. Система безопасности предприятия базируется на основе следующих принципов: приоритете мер предупреждения; законности; комплексного использования сил и средств; координации и взаимодействия внутри и вне предприятия; сочетания гласности с конспирацией; компетентности; экономической целесообразности. Надежность и эффективность системы безопасности предприятия оценивается на основе одного критерия - степени отсутствия или наличия нанесенного ему материального ущерба и морального вреда. Содержание этого критерия раскрывается через ряд показателей: 1) недопущение фактов утечки (разглашения) конфиденциальных сведений; 2) предупреждение или пресечение противоправных действий со стороны персонала предприятия, его посетителей, клиентов; 3) сохранность имущества и интеллектуальной собственности предприятия; 4) предупреждение чрезвычайных ситуаций; 5) пресечение насильственных преступлений в отношении отдельных (специально выделенных) сотрудников и групп сотрудников предприятия; 6) своевременное выявление и пресечение попыток несанкционированного проникновения на охраняемые объекты предприятия. Для оптимальной организации службы безопасности предприятия необходимо продумать ее концепцию, представляющую собой официально утвержденный документ, в котором отражена система взглядов, требований и условий организации мер безопасности персонала и собственности предприятия.

Основной целью службы безопасности гостиницы «Белгород» является защита собственного отеля, всех гостей и окружающих, их личной собственности. Для этого гостиница «Белгород» обладает квалифицированным персоналом. Каждый сотрудник несет личную ответственность за свою физическую подготовленность и обязан быть постоянно физически готов к выполнению своих должностных обязанностей. Кроме того, осуществляется постоянная социально-правовая подготовка, техническая подготовка, тактико-специальная подготовка. На высоком уровне находится и организация технического оснащения гостиницы. Для обнаружения факта возгорания используются различные типы пожарных датчиков. Для оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями «Пожар», «Выход» и т.п., пиктограммами или светодиодные табло. Кроме того, предусмотрена автоматическая разблокировка всех дверей в случае пожарной тревоги. 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.

Можно выделить также рекомендации по совершенствованию охраны гостиницы «Белгород». Это – электронные системы (замена обычного ключа от двери электронным); применение систем видео наблюдения и другие направления.

Таким образом, вышеперечисленные системы должны не только обеспечить безопасность гостей, посетителей и персонала, но и повысить экономическую эффективность работы гостиницы. А при творческом подходе к созданию системы безопасности, она способна поднять уровень обслуживания посетителей на новую качественную ступень.

# Список используемых источников

1.Биржаков М.б. Казаков Н.П. Безопасность в туризме. – М., Герда, 2005. –357 с.

2.Вавилова Е.В. Основы международного туризма. – М.: Гардарика, 2005. –289 с.

3.Веселов В.П. Охранные системы в гостиницах. //Охранные системы. – 2004. – № 2. – 78 c.

4.Гаранин Н.И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве. –Учебник. – М.: Прогресс, 2005. – 423 с.

5.Гаранин Н.И. Менеджмент безопасности в туркомплексах. Актуальные проблемы туризма. – М.: Герда, 2000. – 276 с.

6.Игнатьев И.М. О роторных турникетах, как средствах безопасности //Охранные системы. – 2004. – №2. – 78 c.

7.Каурова. Организация сферы туризма. Учебное пособие. – М.: Герда, 2004.- –344 с.

8.Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность. – М.:МАРТ, 2006. – 234 с.

9.Ксенофонтов М.С. Как обезопасить себя и других //Турбизнес. – 2005. –№3. – 140 c.

10.Литвинов П.С. Охранные системы сигнализации для отелей. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. – 256 с.

11.Одегов Ю.Г. Управление персоналом. Оценка эффективности. – М.: Экзамен, 2004. – 323с.

12.Попов С.Г. Управление персоналом. Риски в кадровой работе. – М.:

Изд-во «Эксмо», 2005. – 288с.

13.Попов С.А.Безопасность в гостинице// Белгородский бизнес журнал. – 2007. – №2. – 60 c.

14.Светлов И.Д. Современные средства наблюдения //Охранные системы.-2005. – № 1. – 120 c.

15.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М., ИНФРА-М, 2006. –312 с.

16.Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство. – М.: МАРТ, 2005. –266 с.

17.Штюрмер Ю.А. Опасности в туризме, мнимые и действительные. – М.: ФиС, 1983. – 189 с.

18.Цыпкин Ю.А. Управление персоналом. – М.: Юнити-Дана, 2001. – 230с.

19.Цвилюк Г. Школа безопасности или как вести себя в экстремальных ситуациях. – М.: Экзамен, 2000. – 177 с.

20.Чуйко В. Охранные системы в гостеприимстве // Охранные системы. –2005. – № 3. – 120 c.

21.Экономическая безопасность предпринимательской деятельности /под ред. Торянникова А.П. – СПб: Изд-во «ИАК», 2000. – 303 с.

1. Биржаков, М.Б. Казаков Н.П. Безопасность в туризме [Текст] / М.Б. Биржаков, Н.П. Казаков. - М., Герда, 2005.-С.78 -79. [↑](#footnote-ref-1)
2. Гаранин, Н.И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве [Текст]: учебник/ Н.И. Гаранин. - М.: Прогресс, 2005.-С.134-135. [↑](#footnote-ref-2)
3. Мак-Мак, В.П. Служба безопасности предприятия [Текст] / В.П. Мак-Мак. - М.: ИНФРА-М, 2006.-С.76-77. [↑](#footnote-ref-3)
4. Цвилюк, Г. А. Школа безопасности или как вести себя в экстремальных ситуациях[Текст] / Г. А. Цвилюк. - М.: Экзамен, 2000.- С. 96-98. [↑](#footnote-ref-4)
5. [↑](#footnote-ref-5)
6. Мак-Мак, В.П. Служба безопасности предприятия [Текст] / В.П. Мак-Мак. - М.: ИНФРА-М, 2006.-С101-102. [↑](#footnote-ref-6)
7. Зульфугарзаде, Т. Менеджмент в системе негосударственных правоохранительных организаций [Текст]: практич. пособие / Т. Зульфугарзаде. - М.:ИЭП, 1996. - С. 56-57. [↑](#footnote-ref-7)
8. Литвинов, П.С. Охранные системы сигнализации для отелей[Текст]/ П.С. Литвинов. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.- C.125-126. [↑](#footnote-ref-8)
9. [↑](#footnote-ref-9)