

Круглый стол «Комплексная безопасность гостиниц и иных средств размещения: оптимальность и разумная достаточность»

Безопасность как условие классификации гостиниц и иных средств размещения: состояние, проблемы, изменения

Малышев Татьяна Николаевна
председатель Алтайской региональной
ассоциации «Алтайское
гостеприимство»

3 декабря 2020 года, г. Барнаул

Информация о классифицированных средствах размещения в Алтайском крае

	Кол-во средств размещения	Классифицированные средства размещения	%	Примечание (срок наступления административной ответственности)
Всего	520	94	18	
Более 50 номеров	35	33	94,2	01.07.2019
От 16 до 50 номеров	155	45	29	01.01.2020
15 номеров и менее	330	16	4,8	01.01.2022

Классификация гостиниц основана на комплексе требований к :

- материально-техническому оснащению
(здание, номерной фонд);
- номенклатуре и качеству предоставляемых
услуг;
 - персоналу

К зданиям гостиниц предъявляются более серьезные требования, чем к другим общественным сооружениям.

- Гостиницы относятся к классу инженерно сложных зданий. Это обусловлено высокими требованиями к надежности и качеству обеспечения воздушно-теплого комфорта, освещенности с одной стороны, с другой – многофункциональным зонированием.
- Нет других гражданских зданий, где бы под одной крышей сочетались апартаменты, рестораны, бары, салоны красоты, фитнес-клубы, спортивные комплексы, бассейны, торговые зоны, прачечные, химчистки, офисы, конференц-залы, гаражи и автостоянки, зимние сады

Безопасность в гостиничном предприятии нужно рассматривать в различных аспектах

- Безопасность владельца от посягательств на его бизнес извне, от ущерба и вреда, причиненных персоналом или гостями (например: хищения, вандализм).
- Безопасность гостя от посягательств на его жизнь и имущество со стороны владельца (несоблюдение технических регламентов при строительстве и эксплуатации зданий, противопожарных, санитарно-эпидемиологических норм и правил), со стороны персонала, извне (например воровство из номера).
- Безопасность персонала: техническая (работа с оборудованием согласно правилами технической безопасности), пожарная, санитарно-эпидемиологическая и др.

Технические средства безопасности:

- Системы контроля доступа

например, система карточных замков с функцией контроля доступа

- Система охранной сигнализации

например, оборудование охранными извещателями на открытие всех аварийных выходов из гостиницы; всех наружных дверей, которые обычно закрыты; дверей служебных помещений с оборудованием, которое обычно работает без обслуживающего персонала

- Система видеонаблюдения

Система должна обеспечивать возможность наблюдения в реальном времени и записи происходящего для последующего изучения.

- Система пожарной сигнализации (извещатели, детекторы задымленности)

- Депозитные ячейки для хранения ценностей клиентов, индивидуальные сейфы в номерах высшей категории.

Требования к гостиницам и средствам размещения для обеспечения безопасности проживающих

- Аварийное освещение и энергоснабжение
- Наличие телефона (связь с персоналом из номера)
- Ограничение и контроль доступа в номер (как осуществляется)
- *Охранная сигнализация, электронные замки или видеокамеры в коридорах*
- Хранение ценностей в сейфе администрации, мини-сейфы в номерах
- Фонарь портативный электрический в номере
- Наличие в ванной комнате отводной телефонной трубки, шнура или кнопки вызова персонала
- Противопожарная инструкция
- Инструкция для проживающих о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места
- Наличие ручки на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении
- Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении

Требования к персоналу

- знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил, правил пожарной безопасности, инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях
- умение оказать первую помощь в чрезвычайной ситуации
- знание и соблюдение стандартов предприятия, фиксирующих функциональные обязанности и технологии обслуживания сотрудниками всех служб в части:
 - внешнего вида сотрудников
 - поведения сотрудников
 - техники безопасности
 - технологий обслуживания

Пример стандарта горничной

Существуют специальные правила безопасности, которые должны соблюдать горничные:

- не открывать двери номера гостям, забывшим ключ в номере, или рабочим;
- всегда держать ключи от номеров при себе, не оставлять их на рабочей тележке;
- при уборке номера дверь в него должна быть открыта, но вход перекрыт рабочей тележкой;
 - горничная должна докладывать о подозрительных клиентах (мало багажа, не ночевал в номере)