

М.В. Арифиллин
(Московский государственный институт индустрии туризма;
e-mail: marat969@yandex.ru)

О ЗАКОНОДАТЕЛЬНОМ РЕГУЛИРОВАНИИ И ПОДГОТОВКЕ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО БЕЗОПАСНОСТИ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Обобщён личный опыт автора, который может быть полезен специалистам по обеспечению безопасности гостиничных и других предприятий, предоставляющих услуги населению.

Ключевые слова: пожарная безопасность, гостиница, услуги.

M.V. Arifullin ABOUT LEGISLATIVE REGULATION AND PREPARATION SPECIALIST ON SAFETY HOTEL ENTERPRISE

Generalised experience of the author, who can be an useful specialist on provision of safety hotel and other enterprise, giving services to population.

Key words: fire safety, hotel, services.

Вопросам обеспечения безопасности гостиничных предприятий во всём мире уделяется самое серьёзное внимание. Такие факторы безопасности, как наличие спринклерной системы, надёжных дверных замков, дверных глазков, хорошее дежурное освещение гостевой зоны гостиницы, вошли в число наиболее определяющих факторов при её выборе, опередив при этом такие важные для клиента факторы, как бесплатные кабельные телевизионные программы, бесплатные газеты, бесплатный завтрак и дешёвое проживание.

Гостиничная отрасль Москвы и С.-Петербурга активно развивается. На сегодня в столице функционирует 186 гостиничных предприятий на 68 *тыс.* мест. В гостинично-туристическом комплексе Москвы занято более 50 *тыс.* человек.

До начала 80-х годов в мировой гостиничной индустрии вопросам обеспечения безопасности должного внимания не уделяли. 80-е годы круто изменили эту ситуацию в США и Европе. Это связано с тем, что всплеск бытовой преступности не обошел стороной и гостиничный бизнес. Встал вопрос о том, насколько вообще безопасна индустрия путешествий. Примерно в это же время в ряде крупных гостиниц произошли пожары, унесшие жизни постояльцев и сотрудников. Не миновали подобные несчастья и отечественные гостиницы.

Организация и законодательное регулирование обеспечения безопасности гостиничных предприятий

В качестве недостатков российского гостиничного хозяйства, наряду с устаревшей материально-технической и технологической базой, следует отметить отсутствие необходимых профессиональных стандартов и технологий обслуживания, отвечающих современным требованиям. Действовало (и частично действует до сих пор) более двух десятков отечественных нормативных документов на федеральном и региональном уровнях, регламентирующих деятельность гостиниц и предприятий общественного питания. Для эффективной работы гостиниц этого далеко не достаточно. Необходимы подробные и доходчивые внутренние нормативные документы, аналогичные "западным" гостиничным стандартам.

Все гостиницы в РФ обязаны иметь сертификат на безопасность, подтверждающий, что проживающие могут останавливаться в них без опасности для жизни и здоровья. Процедура обязательной сертификации гостиничных услуг на безопасность затрагивает, прежде всего, вопросы пожарной безопасности и соблюдения санитарно-гигиенических норм. Другие моменты, связанные с безопасностью проживания в гостинице, передаются на усмотрение руководства предприятия.

Безопасность проживания в гостиницах обеспечивается:

- соблюдением требований строительных норм и правил при проектировании и строительстве объектов обслуживания туристов;
- соблюдением требований безопасности технической эксплуатации зданий, сооружений и оборудования, установленных нормативными документами;
- техническим оснащением, соответствующим действующим нормативам;
- мерами, гарантирующими личную безопасность туристов и сохранность их имущества.

На федеральном уровне требования по безопасности гостиничных услуг нашли отражение в:

- ГОСТе Р-50644-94 (п. 4.1.1). Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов;
- ГОСТе Р-50645-94 (п. 4.3.4). Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.

На основании ГОСТа Р 50645-94 были разработаны требования по сертификации обеспечения жизни, здоровья и сохранности имущества гостей при проживании в гостинице.

Федеральный закон "О защите прав потребителей", ст. 7 закрепляет право потребителей на безопасность товара (работы, услуги). Пунктом 4 определяется, что "товар (работа, услуга), на который законами или стандартами установлены требования, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья потребителей и охрану окружающей среды, предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, а также средства, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителей, подлежат обязательной сертификации в установленном порядке".

Важнейшие общественные отношения, связанные с обеспечением безопасности, регулируются Конституцией РФ, законом РФ "О безопасности", уголовным законодательством и другими нормативно-правовыми актами.

Аспекты обеспечения безопасности клиентов гостиницы законодательно закреплены в ст. 14 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (применительно к туроператорам и турагентам) и "Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (Утверждены Постановлением Правительства РФ от 25.04.97, № 490).

В частности, согласно Правилам (п. 4), гостиничные службы обязаны обеспечивать клиентов информацией о правилах пожарной безопасности и правилах пользования электроприборами, а также, в случае необходимости, вызывать для клиента без дополнительной оплаты скорую помощь.

Гостиничное предприятие, в соответствии со статьей 925 ГК РФ, отвечает за сохранность вещей потребителя, а также несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя. Поэтому в каждой гостинице должен быть план мероприятий по обеспечению защиты и безопасности клиентов, который включает такие факторы риска, как пожар, кража, травма, неожиданное заболевание и др. Этот план, естественно, должен соответствовать действующим законам и правилам, выполнение должно систематически контролироваться одним из руководителей гостиницы.

Концепция обеспечения безопасности современной гостиницы

Системы безопасности гостиницы – это разработка, внедрение и обеспечение функционирования комплекса организационных и технических мер по недопущению неприемлемого финансового ущерба гостинице вследствие реализации случайных или умышленных угроз.

Гостиница часто является основным местом пребывания приезжих. В городских условиях нередки случаи, когда прибывший гость практически не выходит за её пределы, а если и посещает какие-либо места вне его, то эти экскурсии или встречи организуются представителями гостиницы или с их участием. Таким образом, именно гостиница несет ответственность за безопасность пребывания в ней клиентов. В данном случае под безопасностью пребывания клиентов понимается конфиденциальность, личная безопасность пребывающих в гостинице, сохранность гостиничного имущества и имущества клиентов при гостиничном обслуживании.

Главная задача разработки концепции безопасности - реализация условий, при которых клиенты гостиницы и ее сотрудники могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно. Эффективное решение этой проблемы требует системного подхода, основанного на анализе функционирования объекта, выявления уязвимых зон, возможных угроз и выработке адекватных мер противодействия им. 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.

Гостиницы, как объекты внедрения комплексных систем безопасности, имеют некоторые принципиальные отличия от промышленных или военных (режимных) объектов. Основными из них являются:

-гостиница заинтересована в создании имиджа открытого дома с обеспечением режима наибольшего благоприятствования для максимального числа гостей, поэтому технические средства безопасности не должны иметь устрашающего вида и, в то же время, должны внушать гостю чувство личной безопасности;

-система прохода в гостиницу и в номера должна быть предельно простой и не должна создавать для гостя больших затруднений.

Основными целями системы безопасности современной гостиницы являются:

- повышение пожарной и аварийной безопасности;
- защита гостей, персонала и имущества от криминальных посягательств;
- совершенствование технологии гостиничного обслуживания.

Безопасность в гостинице достигается как действиями правоохранительных органов, обеспечивающих порядок в пределах своей компетенции, так и действиями уполномоченных должностных лиц самой гостиницы или всего её персонала.

Действия органов, организаций и должностных лиц, ответственных за безопасность пребывания в гостинице, подразделяются на превентивные, оперативные и ликвидационные мероприятия.

Превентивные – представление информации, предупреждающей о возможной опасности, и ликвидационные, предполагающие некую реакцию на существующую угрозу. Кроме того, не следует забывать и о мерах, принимающихся для предупреждения случаев повторения ситуаций, наносящих ущерб безопасности туристов. Превентивные меры гораздо реже становятся предметом внимания неспециалистов, что умаляет значимость подобного рода работы в их представлении. В то же время превентивные меры очень важны, поскольку подразумевают предупреждение ситуаций, в которых может возникнуть угроза безопасности пребывания клиента в гостиницах. Именно поэтому эта профилактическая работа по предупреждению возможных противоправных воздействий на клиента гостиницы со стороны третьих лиц составляет основную функцию службы безопасности гостиницы.

Оперативные и ликвидационные меры, наиболее прочно вошедшие в массовое сознание, подразумевают определенную реакцию со стороны ответственных лиц на ситуацию, содержащую угрозу безопасности пребывания клиентов в гостинице. Это может быть ликвидация угрозы жизни и здоровью клиента, возникшая при его пребывании в гостинице, а также возмещение ущерба имуществу клиента или гостинице в целом. Это и расследование всех случаев с соответствующими последствиями.

Система безопасности должна быть ориентирована, прежде всего, на профилактику, а не на последствия: предвидеть, предотвратить, преодолеть. Осуществляется при помощи техники, людей, процедуры реагирования на опасные события, явления.

При создании системы безопасности в гостинице необходимо четко представлять себе, для каких целей и за счет каких средств она будет функционировать. Случается, что при решении проблемы безопасности руководители гостиницы впадают в две крайности: тратят значительные средства на организацию сверхсложных систем безопасности, применяющихся на режимных объектах, или доверяют решение этой проблемы лицам, обещающим задешево организовать систему безопасности, отвечающую мировым стандартам.

Любая система охранных мероприятий в индустрии гостеприимства должна обеспечивать:

- охрану гостей, их конфиденциальности и имущество;
- охрану служащих;
- охрану имущества гостиницы.

Руководитель гостиницы, заинтересованный в создании эффективной системы безопасности, должен отчетливо представлять, что эта работа требует участия всего персонала гостиничного предприятия, делегирования ответственности и полномочий, готовности взять на себя ответственность и инициативу, творческого подхода с учетом конкретных условий гостиничной деятельности. Иными словами, ему нужно настраиваться на целенаправленную и кропотливую работу, которая далеко не заканчивается созданием одноименной службы.

Подготовка специалистов по безопасности гостиничных предприятий

Гостиничные стандарты могут эффективно работать только вкупе с хорошо продуманной системой подготовки специалистов по безопасности, организованной так, чтобы довести положения стандартов до рядовых сотрудников. Касаясь практики применения стандартов в каждодневной работе гостиничных предприятий, следует заметить, что рядовые сотрудники за все время работы в гостинице могут ни разу не увидеть эти документы, являющиеся интеллектуальной собственностью компании, в полном объеме. В процессе обучения и введения в должность вновь принятого сотрудника на практике применяются извлечения из стандартов: всевозможные руководства, памятки для персонала, переработанные и облеченные в понятную, легко усвояемую форму. Документы и методики, применяемые во время обучающих тренингов ("ориентаций"), практических занятий (включая учения по гражданской обороне и медико-санитарной подготовке) со-

ставляются в расчете на любого сотрудника, с любым образовательным уровнем.

В гостиничных стандартах "западных" компаний отдельные, большие по объему разделы, посвящены различным аспектам обеспечения безопасности гостей. Программа по обеспечению безопасности в гостиницах является структурированной; обеспечение безопасной жизнедеятельности и охрана гостей, посетителей и сотрудников требует привлечения к работе всех сотрудников гостиницы.

Отдельные документы и методики, применяемые для обучения в гостиничных предприятиях, могут быть применены (и успешно применяются) в образовательных программах отраслевых вузов. Так, в программы специальности "Туризм" 100.200.62, 100.200.65 и 100.2001.65 (бакалавр, специалист, магистр – специализация: "Гостиничное дело") и аналогичную ей "Социально-культурный сервис и туризм" (100.103.65) включены по 3 дисциплины цикла обеспечения безопасности ("ОБЖ", "Безопасность в туризме (в гостиничном предприятии)" и "Организация службы безопасности").

К сожалению, небогатое материально-техническое оснащение большинства "гражданских" вузов пока не позволяет проводить эти занятия в специально оборудованном аудиторном и лабораторном фонде, аналогичном тому, который существует в ведомственных вузах МЧС России и МВД России. В "гражданских" вузах, как правило, подобные занятия организованы в формате: лекция – семинар – самостоятельная работа студента (реферат). Полагаю, что ситуация могла бы измениться в лучшую сторону при наличии более тесных контактов между специалистами, работающими в вузах сервиса и туризма и проходящими службу в правоохранительных органах.

Литература

1. Арифиллин М.В. Вопросы обеспечения безопасности гостиничных предприятий // Материалы 17-й научно-технической конференции "Системы безопасности" – СБ-2008. – М.: Академия ГПС МЧС России, 2008. – С. 141-144.

Статья поступила в редакцию Интернет-журнала 14 августа 2009 г.