

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/diplomnaya-rabota/355701>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Гостиничное дело

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЦЕ 5

1.1 Понятие и сущность безопасности в гостинице 5

1.2 Нормативно-правовая база обеспечения безопасности в гостинице 8

1.3 Технические меры по обеспечению безопасности в гостиницах 11

ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЦЕ «АЛЬФА» 15

2.1 Общая характеристика гостиницы «Альфа» 15

2.2 Проблемы обеспечения безопасности в гостинице 19

2.3 Направления разработки программы обеспечения безопасности в гостинице «Альфа» 23

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 44

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИСТОЧНИКОВ 46

Актуальность темы исследования. Под туристической безопасностью понимается не только личная безопасность, но и сохранность имущества и не причинение ущерба окружающей среде при осуществлении путешествия. Долгое время сфера туризма практически не регулировалась официальными законами. Однако быстрое развитие индустрии туризма проходит на фоне усложняющейся политической ситуации и усиления мирового терроризма в корни изменяет ситуацию. Начиная с 1985 году, создания Хартии туризма, возникает обязательство администрации гостиниц защищать безопасность туристов и их собственности посредством превентивных мер. Это дало толчок к созданию сложной системы, включающей огромный спектр мер защиты посетителей гостиниц.

Несмотря на прошедшее время, актуальность данной темы не исчерпала себя. Последние политические события – обострения конфликта на Востоке, неконтролируемые потоки миграции, активная деятельность террористических организаций, делают систему безопасности гостиниц одной из самых важных сфер развития.

Цель разработать программу обеспечения безопасности в гостинице. Задачи:

□определить понятие и сущность безопасности в гостинице;

□изучить нормативно-правовую базу обеспечения безопасности в гостинице;

□исследовать технические меры по обеспечению безопасности в гостиницах

□привести общую характеристику гостиницы «Альфа»;

□выявить проблемы обеспечения безопасности в гостинице;

□определить направления разработки программы обеспечения безопасности в гостинице «Альфа».

Объект «Альфа».

Предмет программа обеспечения безопасности в гостинице.

Методическую основу исследования составили следующие методы: сравнительный анализ и анкетирование.

Информационную базу исследования составили нормативно-правовые акты по теме исследования, в том числе кодексы и федеральные законы. Также был проработан большой объем специальной литературы, внутренняя документация отеля «Альфа», а также статистические данные для анализа рынка гостиничных услуг.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЦЕ

1.1 Понятие и сущность безопасности в гостинице

Вопросы обеспечения безопасности в общественных масштабах ввиду сложной криминогенной обстановки, на сегодняшний день, приобретают особую актуальность.

В условиях роста преступности вопрос обеспечение безопасности выходит на первый план. Преступность сосредотачивает свой интерес не только на финансовых организациях, чья система безопасности становится совершеннее с каждым днем. Большое внимание уделяется так же различным гостиничным комплексам.

Под безопасностью в гостинице принято понимать, как и процесс обеспечения защищенности от посягательства криминальных группировок, а так и создание системы информирования и повышения мер защиты от возникновения чрезвычайной ситуации [13].

Так администрация отеля ставит перед собой цель – осуществление комплексной системы безопасности посетителей. Эта цель включает такие задачи как:

□обеспечение охраны и безопасности здоровья и жизни посетителей,

□обеспечение сохранности имущества посетителей,

□поддержание общественного порядка,

□обеспечение конфиденциальности личной информации гостей.

Из задач системы безопасности видно, что необходимо комплексно решать задачу.

Однако необходимо учитывать особенности гостиничной сферы. Как уже подчеркивалось выше, гостиница создает образ комфортного дома. Кроме этого, необходимо учитывать, что большинство гостиниц располагаются в городской черте, что ведет за собой большое скопление людей и транспорта. И еще одной особенностью системы безопасности в гостинице является то, что она не должна создавать дополнительных неудобств для посетителей. Все эти аспекты необходимо учитывать при организации безопасности [19].

Меры по организации системы безопасности исходят из анализа возможных сценариев происшествий. Так опираясь на статистические данные опыта эксплуатации гостиницы, можно выявить комплекс потенциальных угроз.

Таблица 1. - Возможные угрозы безопасности гостиницы [17]

Действие	Причина
Пожар	Небрежность гостей, неисправность оборудования, нарушение правил противопожарной безопасности, умышленный поджог
Несанкционированный проход	Проникновение с целью установки взрывчатого устройства, подслушивающей аппаратуры
Нападение	Вооруженное нападение на кассу, гостя или администрацию с криминальным умыслом

Основной проблемой является пожар, в связи с умышленными действиями или перебоями в работе техники.

На втором месте угроз стоит умышленное причинение вреда со стороны криминальных лиц.

Более того, исходя из таблицы, мы видим, что преступники могут покушаться как на имущество гостей и самого отеля, так и на личную жизнь посетителей.

Также на основе данных, приведенных в работе И.В.Иванова и Д.В. Панюкова [12], можно составить список мест, наиболее уязвимых для преступников.

Таблица 2. - Перечень возможных мест повышенного интереса криминал

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативно-правовые акты

1.Конституция (Основной Закон) Российской Федерации – России : принята на внеочеред. седьмой сес.

Верхов. Совета РСФСР девятого созыва 12.04.1978 г. с изм. и доп. – Москва : Верхов. Совет РФ : Известия, 1992. – 110 с. –Текст : непосредственный.

2.Гражданский кодекс : закон Российской Федерации. – Москва, 2020. – 362 с. – Текст : непосредственный.

Научные статьи

3.Баякаева А.Б., Подлегаева Т.В. Особенности обеспечения санитарной безопасности в гостиницах в период пандемии // В сборнике: Индустрия туризма и сервиса: состояние, проблемы, эффективность, инновации.

Сборник статей по материалам IX Международной научно-практической конференции . Под редакцией Т.Е. Лебедевой. Нижний Новгород, 2022. С. 147-151.

4.Бытко М.А. Современное состояние обеспечения пожарной безопасности в гостиницах для гостей с

ограниченными возможностями / М.А. Бытко // Экономика и менеджмент: Исследования. Инновации. Практика. 2019. № 1. С. 4-9

5.Бытко М.А. Технические инновации в области обеспечения безопасности в гостиницах для лиц с ОВЗ / М.А. Бытко // В сборнике: управление персоналом, социальными и бизнес-коммуникациями: методы, модели, технологии. материалы Всероссийской научно-практической конференции. Государственный университет управления. 2019. С. 93-96.

6.Влияние производственных факторов на обеспечение безопасности посетителей: шумоизоляция в гостиницах / Бочкарев И.Г., Краева К.Е., Ключева А.А., Якобчук К.А. // В сборнике: Будущее науки - 2019. сборник научных статей 7-й Международной молодежной научной конференции. 2019. С. 153-156.

7.Возможность использования риск-ориентированного подхода для учета пожарной безопасности гостиниц при присвоении категории / Муслакова С.В., Константинова Н.И., Присадков В.И. // Безопасность труда в промышленности. 2022. № 6. С. 75-80.

8.Вопросы обеспечения пожарной безопасности при проектировании гостиниц / Пищугин А.О., Степанов В.П., Вислогузов В.В., Сморгы В.В. // В сборнике: Пожарная безопасность: современные вызовы. Проблемы и пути решения. Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Санкт-Петербург, 2022. С. 239-241.

9.Игнатов К.С. Анализ используемых строительных и отделочных материалов с точки зрения пожарной безопасности в гостиницах // В сборнике: Актуальные проблемы строительства, ЖКХ и техносферной безопасности. материалы VI Всероссийской (с международным участием) научно-технической конференции молодых исследователей. Под общей редакцией Н.Ю. Ермиловой, И.Е. Степановой. 2019. С. 191-192.

10.Кидин А.В. Анализ основных нарушений правил пожарной безопасности в гостиницах / А.В. Кидин // В сборнике: Актуальные проблемы строительства, ЖКХ и техносферной безопасности. материалы VI Всероссийской (с международным участием) научно-технической конференции молодых исследователей. Под общей редакцией Н.Ю. Ермиловой, И.Е. Степановой. 2019. С. 197-198

11.Клейн Е.Д. Проблемы обеспечения безопасности технологических процессов в гостинице / Е.Д. Клейдин // Техничко-технологические проблемы сервиса. 2019. № 1 (47). С. 68-71.

12.Кондратова Э.Д. Системы безопасности гостиниц / Э.Д. Кондратова // В сборнике: Современные проблемы и тенденции развития экономики и управления : региональный аспект. Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции. Краснодар, 2021. С. 54-56.

13.Маклак Е.В. Методика оценки капитала безопасности объектов социальной инфраструктуры (на примере гостиницы) / Е.В. Маклак // Труд. Профсоюзы. Общество. 2021. № 4 (74). С. 26-34.

14.Маклак Е.В. Методика оценки экономической эффективности обеспечения безопасности объектов социальной инфраструктуры (на примере гостиницы) / Е.В. Маклак // Проблемы управления (Минск). 2022. № 2 (84). С. 80-89.

15.Маклак Е.В. Обеспечение безопасности информационных ресурсов объектов социальной инфраструктуры (на примере гостиницы) / Е.В. Маклак // В сборнике: управление информационными ресурсами. материалы XVIII Международной научно-практической конференции. Минск, 2022. С. 255-257.

16.Новосельцев В.И., Датиев В.С. О безопасности людей в сфере услуг в гостиницах / В.И. Новосельцев, В.С. Датиев // В сборнике: RESEARCH LEADER 2021. сборник статей Международного научно-исследовательского конкурса. Петрозаводск, 2021. С. 410-413.

17.Обеспечение экономической безопасности гостиничного бизнеса в регионе (на примере гостиницы "АМАКС ПАРК-ОТЕЛЬ") / Кузнецов И.А., Шевяков А.Ю., Морева С.Н. // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. 2020. № 3 (78). С. 31-40.

18.Пастухов С.М. Экономическая безопасность деятельности гостиниц / С.М. Пастухов // В сборнике: Конкурентоспособность территорий. Материалы XXIV Всероссийского экономического форума молодых ученых и студентов. В 4-х частях. Отв. за выпуск: Я.П. Силин, В.Е. Ковалев. Екатеринбург, 2021. С. 121-123.

19.Система управления качества гостиничного бизнеса и экономическая безопасность потребителя (на примере гостиницы "АМАКС ПАРК-ОТЕЛЬ") / Кузнецов И.А., Шевяков А.Ю., Енгоян К.Р. // В сборнике: Саяпинские чтения. Материалы III Всероссийской (национальной) научно-практической конференции . Отв. редактор Я.Ю. Радюкова. 2020. С. 65-71.

20.Смирнова С.А. Безопасность в гостиницах / С.А. Смирнова // Академическая публицистика. 2018. № 3. С. 41-47.

21.Соколова А., Овеснов В. Пожары в гостиницах: уроки истории и пожарная безопасность / А. Соколова, В. Овеснов // Пожарное дело. 2018. № 1. С. 8-12.

22.Топольник В.Г. Разработка информационной модели организации работы службы безопасности

гостиницы / В.Г. Топольник // Формула менеджмента. 2019. № 4 (11). С. 25-34.

23.Топольник В.Г. Формализация организации работы службы безопасности гостиницы / В.Г. Топольник // В сборнике: Инновационные технологии и вопросы обеспечения безопасности реальной экономики, ITES-2022. Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции. Под редакцией Г.В. Лепеша, О.Д. Угольниковой, С.Ю. Александровой. Санкт-Петербург, 2022. С. 106-117.

24.Чуркина Е.Д., Тоцакова Е.В. Анализ решений пожарной безопасности зданий современных гостиниц // Молодые ученые - развитию Национальной технологической инициативы (ПОИСК). 2019. № 1-2. С. 230-233.

25.Шакирова Д.И. Управление организацией работы службы безопасности в гостиницах / Д.И. Шакирова // В сборнике: Актуальные проблемы теории и практики физической культуры, спорта и туризма. Материалы VI Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов, посвященной десятилетию победы Казани в заявочной кампании на право проведения XXVII Всемирной летней универсиады 2013 года и 5-летию проведения Универсиады-2013: в 3 томах. 2018. С. 254-257.

Учебные издания

26.Ваген Л. Гостиничный бизнес: Учебное пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006 – 408с.

27.Риск-ориентированный подход как основа классификации гостиниц с учетом их пожарной безопасности / Присадков В.И., Муслакова С.В., Абашкин А.А., Присадков К.В. / В книге: Ройтмановские чтения. Сборник материалов 10-ой научно-практической конференции. Под редакцией Д.А. Самошина . Москва, 2022. С. 46-48.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/diplomnaya-rabota/355701>