

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/kurovaya-rabota/559742>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

Глава 1. Теоретические аспекты организации работы службы безопасности гостиницы 5

1.1. Понятие, цели и задачи службы безопасности гостиницы 5

1.2. Нормативно-правовая база, регулирующая деятельность службы безопасности 7

1.3. Организация работы службы безопасности в гостиницах 11

Глава 2. Анализ деятельности службы безопасности в гостинице V Hotel&rooftop lounge 18

2.1. Общая характеристика гостиницы 18

2.2. Анализ деятельности службы безопасности 23

2.3. Предложения по совершенствованию деятельности службы безопасности 28

Заключение 33

Список использованных источников 37

Организация службы безопасности в структуре гостиничного предприятия представляет собой важнейший элемент системы менеджмента, обеспечивающий устойчивость, правопорядок и стабильность всей операционной деятельности. В условиях высокой степени конкуренции, роста угроз техногенного и социального характера, а также повышения требований со стороны потребителей к качеству и безопасности предоставляемых услуг, функционирование службы безопасности приобретает стратегическое значение. Она не просто выполняет охранные функции, но представляет собой многокомпонентный организационный механизм, интегрированный во все бизнес-процессы гостиницы. Понимание специфики гостиничной безопасности требует учета её многофункциональности и междисциплинарного характера. Деятельность службы безопасности охватывает сферы физической и технической защиты, нормативного контроля, внутреннего корпоративного регулирования, информационной безопасности, а также обеспечения правопорядка на территории гостиницы. Она базируется на принципах системности, непрерывности, адаптивности, превентивности и нормативной регламентированности [13].

Служба безопасности должна быть выстроена по принципу функциональной адекватности, что означает её соответствие масштабу, целям, рискам и операционной модели конкретного гостиничного предприятия. В зависимости от категории объекта (малая гостиница, бизнес-отель, крупный гостиничный комплекс, международный гостиничный бренд), организационная структура службы безопасности может варьироваться от одного или двух сотрудников до полноценного департамента. Как правило, в состав такого подразделения входят [22]:

- начальник службы безопасности, контролирующий всю деятельность службы и взаимодействующий с администрацией гостиницы и внешними силовыми структурами;
- охранники и контролёры, осуществляющие физическую охрану территории, контроль доступа, патрулирование и мониторинг зон с повышенным уровнем риска;
- специалисты по техническим системам безопасности, ответственные за эксплуатацию видеонаблюдения, СКУД и охранно-пожарной сигнализации;
- сотрудники, обеспечивающие информационную безопасность — они контролируют защиту персональных данных и доступ к внутренним цифровым системам гостиницы.

В отдельных случаях, особенно в крупных отелях или сетевых брендах, в структуре службы могут быть предусмотрены дополнительные должности: аналитики по рискам, инспекторы внутреннего контроля, дежурные по сменам, специалисты по антикризисному реагированию.

Организационно служба безопасности может быть интегрирована в различные управленческие модели. Наиболее распространённым вариантом является подчинение службы непосредственно генеральному

директору гостиницы, что обеспечивает высокий уровень автономии и стратегическое значение безопасности в структуре управления. В других случаях служба безопасности входит в блок административного управления вместе с другими функциональными подразделениями — инженерной службой, службой персонала, бухгалтерией. При использовании аутсорсинга охранных услуг управление безопасностью может быть частично делегировано сторонней охранный организации (ЧОП), однако даже при такой модели в структуре отеля сохраняется должность куратора по безопасности, который отвечает за координацию взаимодействия, соблюдение стандартов, инструктажи и отчётность [21].

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) // Российская газета. — 1993. — 25 дек.
2. Федеральный закон от 11.03.1992 № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. — 1996. — №17. — Ст. 1915.
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» // Собрание законодательства РФ. — 2006. — №31. — Ст. 3451.
4. Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму» // Собрание законодательства РФ. — 2006. — №11. — Ст. 1146.
5. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» // Собрание законодательства РФ. — 1994. — №35. — Ст. 3648.
6. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. — 2020. — №48. — Ст. 7682.
7. Али Б. Дж. и др. Качество гостиничного сервиса: влияние качества обслуживания на удовлетворённость клиентов в индустрии гостеприимства // Международный журнал инженерии, бизнеса и менеджмента. — 2021. — Т. 5. — №3. — С. 14–28.
8. Баранов В. В. Принципы организации безопасности в гостиничных предприятиях. — 2017.
9. Дементьева В. А. Особенности функционирования службы безопасности в гостиничном предприятии // Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве. — 2020. — С. 120–125.
10. Джигоева А. Е., Белашова И. А. Организация работы служб гостиничного предприятия: теоретический аспект // Печатается по решению ученого совета Анапского филиала МПГУ. — 2017. — С. 34.
11. Игнатенко В. М. Организация безопасности услуг в гостиничных комплексах // Техничко-технологические проблемы сервиса. — 2018. — №2 (44). — С. 90–94.
12. Кувшинова И. А., Таршина Т. Н. Обеспечение безопасности в туризме и гостиничном бизнесе. — 2014. — 182 с.
13. Лозовая Е. А. Организация обеспечения безопасности в средствах размещения // Тенденции развития образования: актуальные вопросы современных исследований. — 2022. — С. 135–136.
14. Макринова Е. И., Переверзева Е. С., Григорьева В. В., Святая Е. О. Деятельность службы безопасности гостиницы: учебное пособие. — СПб.: Издательский центр «Интермедия», 2017. — 160 с.
15. Скрыгина Д. А. Новые технологии сферы безопасности в гостеприимстве // Актуальные проблемы и современные тенденции социально-экономического развития региона и страны. — 2018. — С. 102–103.
16. Топольник В. Г. Разработка информационной модели организации работы службы безопасности гостиницы // Формула менеджмента. — 2019. — №4 (11). — С. 25–34.
17. Топольник В. Г., Цехмистер Ю. И. Моделирование организации работы службы безопасности гостиницы средствами IDEF0 // Теория и практика современной науки. — 2016. — №7 (13). — С. 324–333.
18. Ушаков Р. Н., Авилова Н. Л. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие. — М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016. — 139 с.
19. Фомин А. Д., Синькевич Г. П. Служба безопасности в гостинице: задачи и функции // Печатается по решению ученого совета Анапского филиала МПГУ. — 2017. — С. 99.
20. Чан Джи., Гао И., МакГинли С. Обновление стандартов обслуживания в отелях: как пандемия COVID-19 изменила операционные процессы // Международный журнал современного гостиничного менеджмента. — 2021. — Т. 33. — №5. — С. 1668–1687.
21. Чухрай И. Ю. Моделирование деятельности службы безопасности гостиницы // Лучшая студенческая статья 2020. — 2020. — С. 117–123.
22. Шакирова Д. И. Управление организацией работы службы безопасности в гостиницах // Актуальные

- проблемы теории и практики физической культуры, спорта и туризма. — 2018. — С. 254–257.
23. Номера / Официальный сайт V Hotel & Rooftop Lounge. — URL: <https://vhotel.city/nomera/> (дата обращения: 28.03.2025).
24. О нас / Официальный сайт V Hotel & Rooftop Lounge. — URL: <https://vhotel.city/o-nas/> (дата обращения: 28.03.2025).
25. Rooftop Lounge / Официальный сайт V Hotel & Rooftop Lounge. — URL: <https://vhotel.city/rooftop-lounge/> (дата обращения: 28.03.2025).
26. V Hotel & Rooftop Lounge / Booking.com. — URL: <https://www.booking.com/hotel/ru/v-amp-rooftop.ru.html> (дата обращения: 28.03.2025).
27. V Hotel & Rooftop Lounge / Бронирование отелей на сайте Bronevik.com. — URL: <https://bronevik.com/ru/hotel/russia/vladivostok/v-hotel-rooftop-lounge> (дата обращения: 28.03.2025).
28. V Hotel & Rooftop Lounge / Яндекс.Карты. — URL: https://yandex.kz/maps/org/v_hotel_rooftop_lounge/239560507695/?ll=131.881047%2C43.120452&z=16 (дата обращения: 28.03.2025).
29. V Hotel & Rooftop Lounge / Ostrovok.ru. — URL: https://ostrovok.ru/hotel/russia/vladivostok/mid9291698/v_hotelrooftop_lounge_hotel/ (дата обращения: 28.03.2025).
30. V Hotel & Rooftop Lounge – отзывы гостей / TripAdvisor.ru. — URL: https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g298496-d21506504-Reviews-V_Hotel_Rooftop_Lounge-Vladivostok_Primorsky_Krai_Far_Eastern_District.html (дата обращения: 28.03.2025).

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/kurovaya-rabota/559742>