

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы организации безопасности гостиничного предприятия.....	5
1.1. Безопасность деятельности и ее особенности в гостиничном бизнесе..	5
1.2. Организация безопасности в гостинице.....	14
1.3. Основные направления оценки и повышения эффективности системы безопасности в гостинице.....	24
Глава 2. Системы обеспечения безопасности в отеле «Crowne Plaza Moscow» и оценка их эффективности.....	37
2.1. Общая характеристика отеля «Crowne Plaza Moscow»	37
2.2. Анализ организации обеспечения безопасности в отеле «Crowne Plaza Moscow»	46
2.3. Основные рекомендации по совершенствованию системы безопасности в отеле «Crowne Plaza Moscow».....	60
Заключение.....	65
Список использованных источников.....	68
Приложения.....	71

Введение

Туристский сервис в настоящее время активно развивается не только в странах Европы, а так же и в России. Активно идет увеличение требований к содержанию гостиниц и организации в них сервиса, для удовлетворения не только базовых потребностей человека. Между предприятиями размещения стала возникать реальная конкуренция за потребителя, готового оплачивать предлагаемые услуги за соответствующий сервис. В итоге постепенно стал развиваться реальный гостиничный рынок в нашей стране, который подчиняется экономическим законам спроса и предложения, а также конкуренции.

Основной целью гостиницы является не только предоставление качественных услуг размещения, питания, развлечения и отдыха, особо значима и безопасность. Ведь для каждого гостя важна безопасность его пребывания в гостинице и сохранность его имущества.

Гостиница является местом отдыха, а также повышенного скопления людей. Администрация гостиницы берет на себя обязательства, не только обеспечить уют проживания и гарантии хорошего отдыха, но и безопасность людей, проживающих в гостиницах, их жизни, здоровья и имущества. Поэтому, необходимы разработки проектов по безопасности, а так же и контроль над соблюдением данных мер по обеспечению безопасности туристов, персонала, имущества и собственности.

Актуальность темы заключается в том, что возникает крайняя необходимость контролировать и оценивать качество предлагаемых гостиничных услуг, а именно услуг по безопасности пребывания. На данный момент одной из серьезных проблем большинства российских гостиниц является устаревшие и не эффективные меры по контролю безопасности, что подвергает опасности не только гостей отеля, так же и персонал. Кроме того, чем ниже уровень безопасности в гостинице, тем ниже её конкурентоспособность.