

Оглавление

| | |
|--|----|
| Введение..... | 3 |
| 1. Теоретический аспект обеспечения безопасности в гостиничном предприятии | 5 |
| 1.1.Понятие безопасности. Законодательные основы безопасности в туризме и гостеприимстве | 5 |
| 1.2. Особенности обеспечения безопасности в гостинице..... | 12 |
| 1.3.Виды потенциальных угроз в гостиничном предприятии | 15 |
| 1.4. Методы реагирования гостиничного предприятия на возникновении чрезвычайной ситуации | 25 |
| 2. Анализ работы службы безопасности ООО «Балчуг Кемпински»..... | 37 |
| 2.1.Характеристика гостиницы ООО «Балчуг Кемпински»..... | 37 |
| 2.2. Служба безопасности гостиницы «Балчуг Кемпински»..... | 42 |
| 2.3. Разработка предложений по совершенствованию систем безопасности гостиницы ООО «Балчуг Кемпински»..... | 60 |
| Заключение | 68 |
| Список использованных источников | 71 |
| Приложение А..... | 75 |

Введение

Безопасность гостей, персонала, а также защита информации, одна из важнейших проблем, которую должно решить руководство отеля. Безопасность, это не только надежная защита от грабителей, пожаров, террористов, но это и защита гостей и персонала от казусов природы, защита от болезней, от техногенных катастроф.

Гостиницы 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 любые устройства безопасности не должны иметь устрашающего вида, но, в то же время, внушать гостю чувство личной безопасности и комфорта;
- гостиницы, как правило, находятся в городской черте, в среде активного движения транспорта и пешеходов;
- система прохода в гостиницу и в номера должна быть предельно простой и не создавать для гостя больших затруднений комплексный подход к понятию обеспечения безопасности предусматривает оптимальное сочетание организационных и технических мер предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию.

Объектом исследования является деятельность гостиницы «Балчуг Кемпински», а предметом действующая система безопасности в гостинице.

Актуальность работы заключается в ужесточении требований к уровню безопасности предприятий, предназначенных для временного проживания граждан.

Цель работы заключается в анализе системы безопасности гостиничного предприятия и в разработке предложений по повышению уровня безопасности и по совершенствованию этих систем.

Для достижения данной цели нужно решить следующие задачи:

- 1) рассмотреть теоретические аспекты построения системы безопасности в гостиничном комплексе;