

ТЕМА: Забезпечення безпеки життєдіяльності на туристичних підприємствах (2 год)

Мета: ознайомити студентів із забезпеченням безпеки життєдіяльності у тур фірмі, екскурсійному підприємстві та у готельному комплексі.

Тип: повідомлення та засвоєння нових знань

Форма: лекція

Обладнання: конспект лекції, дидактичні матеріали, завдання до виконання самостійної роботи

Рекомендована література:

1. Аріон О. В. Організація транспортного обслуговування туристів: Навчальний посібник. Київ: Альтерпрес, 2008. 192 с.
2. Гогіташвілі Г. Г., Лапін В. М. Основи охорони праці: Навч. посіб. 4-е вид., випр. і доп. Київ: Знання, 2008. 265 с.
3. Івах Р. М., Бедрій Я. І., Білінський Б. О., Козяр М. М. Основи охорони праці. Навчальний посібник. 4-те видання, перероблене і доповнене під редакцією Івах Р. М. Київ: Кондор, 2010. 464 с.
4. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.

План

1. Забезпечення безпеки життєдіяльності у тур фірмі та екскурсійному підприємстві
2. Забезпечення безпеки життєдіяльності у готельному комплексі

Основні поняття: *туроператор, просування туристичної послуги, турагент, екскурсовод, гідів-перекладач, аніматор, екскурсійне обслуговування, екскурсант, служба безпеки готельного комплексу.*

1. Забезпечення безпеки життєдіяльності у тур фірмі та екскурсійному підприємстві

За функціональною ознакою підприємства, що займаються туристичною діяльністю, поділяються на туроператорів і турагентів.

Туроператор — це суб'єкт підприємницької діяльності, що здійснює на основі ліцензії діяльність з формування, просування і реалізації туристичної послуги.

Просування туристичної послуги — це комплекс заходів, направлених на спонукання потенційного споживача до придбання цього продукту (реклама, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, організація туристичних інформаційних центрів, видання каталогів, проспектів, буклетів тощо). Реалізація туристичної послуги споживачам здійснюється туроператором як безпосередньо, так і за допомогою посередників (турагентів).

Турагент — це суб'єкт підприємницької діяльності, що здійснює на основі ліцензії діяльність з просування і реалізації туристичної послуги.

Діяльність туроператора і турагента по суті відрізняється тільки тим, що перший займається не лише просуванням і реалізацією туристичної послуги, але й її формуванням. Саме в цьому і полягає специфіка діяльності туроператора, функції якого на ринку практично співпадають з діяльністю підприємств оптової торгівлі. Він купує в значних обсягах послуги підприємств туристичної індустрії (готелів, ресторанів тощо), комплектує з них тури і здійснює їх реалізацію.

В результаті цього розвинувся процес спеціалізації діяльності туристичних підприємств. Одні з них концентрують свої зусилля на комплектуванні туристичних послуг в стандартний пакет (тур) за єдиною ціною, освоєнні нових туристичних регіонів, розробці нових видів туризму, інші зосереджуються на реалізації туристичної послуги і розвиваються як турагентства.

Туроператори виконують провідну роль у туризмі. В процесі організації турів вони встановлюють зв'язки з підприємствами розміщення, харчування, транспорту, а також, залежно від характеру туру, з культурно-просвітницькими, розважальними установами, екскурсійними бюро.

Основні функції туроператорів полягають у наступному:

- вивчення потреб потенційних туристів;
- формування турів і їх апробація на ринку з метою виявлення відповідності потребам туристів;
- взаємодія із виробниками туристичної послуги;
- розрахунок вартості турів і визначення ціни з урахуванням ринкової ситуації;
- методичне забезпечення турів;
- забезпечення туристів необхідним інвентарем і спеціальним спорядженням, а також матеріалами і продукцією рекламного-сувенірного характеру;
- підготовка, підбір і призначення на маршрути подорожей персоналу (екскурсоводів, гідів-перекладачів, інструкторів, аніматорів тощо), що виконує функції контакту з туристами, координації і контролю за належним виконанням програм обслуговування;
- рекламно-інформаційна діяльність з просування туристичної послуги;
- реалізація туристичної послуги;
- *контроль за якістю і безпекою туристичного обслуговування.*

Інтенсивний розвиток туристичної індустрії, посилення конкуренції на ринку зумовлюють спеціалізацію туроператорів. Відповідно до цієї ознаки в їх структурі виділяються оператори масового ринку і спеціалізовані.

Туроператори масового ринку, як правило, формують тури до місць масового туризму.

Спеціалізовані туроператори концентрують свою діяльність на певній туристичній послугі або сегменті ринку.

Турагенти, по суті, виступають посередниками між туроператором, з одного боку, і туристами — з іншого.

Таким чином, турагент не створює свої власні туристичні послуги, а займається їх перепродажем, одержуючи за це комісійну винагороду.

Екскурсійне обслуговування — організація і надання екскурсійних послуг, що задовольняють потреби людини в залученні до духовних і етичних цінностей, в накопиченні знань, у тому числі і професійних, в режимі вільного вибору об'єктів, методів і засобів пізнання.

Екскурсант (турист) вибирає ті екскурсійні послуги, які задовольняють одночасно декілька потреб, тобто мають функціональну повноту.

Загальні вимоги до забезпечення безпеки життя та здоров'я туристів

Туристичні послуги повинні враховувати інтереси туристів, бути безпечними для життя, здоров'я і відповідати вимогам нормативів.

Туроператор і турагент повинні мати ліцензію на здійснення туристичної діяльності і сертифікат відповідності туристичних послуг, що надаються, вимогам безпеки для життя, здоров'я туристів, збереження їх майна і охорони навколишнього середовища відповідно до чинного законодавства.

Формування туру здійснюють виходячи з кон'юнктури туристичного ринку або за конкретним замовленням туриста (або організації) з урахуванням специфіки внутрішнього, виїзного і в'їзного туризму на підставі договорів (контрактів) з туроператором по прийому туристів, що забезпечує надання всіх послуг, що входять у тур, або з організаціями та індивідуальними підприємцями, що надають окремі послуги.

У в'їзному туризмі формування туру здійснюють шляхом розробки програми туристичної подорожі за певним маршрутом, що включає надання комплексу послуг з укладенням договору із направляючою стороною — іноземною туристичною компанією.

У в'їзному і внутрішньому туризмі надання послуг на території України здійснюється на основі договорів з туроператорами і організаціями або індивідуальними підприємцями, що надають:

- послуги засобів розміщення;
- послуги харчування;
- послуги з перевезення пасажирів;
- екскурсійні послуги;
- послуги з організації спортивних, розважальних, пізнавальних, оздоровчих і інших заходів відповідно до програми перебування;
- комплекс вищеназваних послуг.

За послугами, що підлягають обов'язковій сертифікації, договори укладають з організаціями або індивідуальними підприємцями, що мають сертифікати відповідності вимогам безпеки. Слід також зазначити, що надання туристичних послуг (внутрішній і в'їзний туризм) повинне здійснюватися відповідно до законодавства з охорони довкілля,

Послуги з самодіяльного туризму повинні забезпечувати прийнятний рівень ризику для життя і здоров'я туристів як у звичайних, так і в надзвичайних ситуаціях і відповідати вимогам нормативів.

Туристичні маршрути повинні проходити в районах із сприятливими екологічними і санітарно-епідеміологічними умовами.

Засоби розміщення, транспортні засоби для перевезення туристів і екскурсантів, туристичне спорядження та інвентар, що надаються туристам, повинні відповідати вимогам безпеки, встановленим нормативними (правовими) актами країни (місця) тимчасового перебування туристів.

Забезпечення безпеки екскурсантів

Організація, що надає екскурсійні послуги, повинна мати інструкції, що включають правила дій супроводжуючих і екскурсоводів у забезпеченні безпеки під час проведення екскурсій, і журнал проведення з ними інструктажу.

Під час проведення автобусних екскурсій організація, що надає екскурсійні послуги, повинна мати:

- інструкцію про обов'язки водія щодо забезпечення безпеки;
- правила поведінки екскурсантів в автобусі;
- договір з транспортним підприємством або індивідуальним підприємцем, що має сертифікат відповідності вимогам безпеки на послуги з перевезень пасажирів.

Ризик для життя і здоров'я людини в туристично-екскурсійному обслуговуванні виникає в умовах: існування джерел ризику, прояву цього джерела на небезпечному для людини рівні; схильності людини до дії джерел небезпеки.

Дія навколишнього середовища обумовлена підвищеними або зниженими температурами навколишнього середовища, вологістю і рухливістю повітря в зоні обслуговування туристів, різкими перепадами атмосферного тиску.

Попередження шкідливих дій цього чинника ризику забезпечується: вибором сприятливої пори року, доби для проведення туристичного заходу; врахуванням погодних особливостей району; забезпеченням відповідної екіпіровки туристів, включаючи засоби індивідуального захисту; своєчасним інформуванням туристів про реальні і прогнозовані умови на маршруті (зокрема кліматичні умови, перепади висот на маршрутах) тощо.

Іншим важливим чинником ризику є небезпеки, пов'язані з відсутністю необхідної інформації про туристичну послугу та її номінальні (запроектовані) характеристики.

Необхідно передбачити надання туристам достатньої інформації про туристичну послугу — відповідно до вимог, встановлених діючою нормативною документацією (вимоги до змісту інформаційного листка до туристичної путівки, технологічної карти подорожі, технологічної карти екскурсії — про основні характеристики цих туристичних послуг, умови

обслуговування), проведення для туристів необхідних інструктажів з безпеки.

Кожне туристичне підприємство повинно мати розроблені і затверджені плани дій персоналу в надзвичайних ситуаціях (при стихійних лихах, пожежах тощо), що включають взаємодію з місцевими органами управління, які приймають участь у рятувальних роботах.

Керівник туристичного підприємства несе відповідальність за підготовку персоналу до дій в надзвичайних ситуаціях.

Вимоги до безпеки обслуговування для конкретних видів туристичних послуг встановлюються нормативною документацією на відповідні види послуг: державними стандартами, правилами, статутами, кодексами тощо.

Туристичні підприємства зобов'язані ознайомити туристів з елементами ризику кожної конкретної туристичної послуги і заходами щодо його запобігання. Туристи повинні бути інформовані про те, як уникнути можливих травм і які екстрені заходи слід вжити у разі одержання травми.

Інформація, необхідна для туристів з метою охорони їх життя і здоров'я, має надаватися завчасно, до початку відпочинку і в процесі обслуговування.

Інформація, що характеризує природні складнощі туристичної траси, необхідний рівень особистої фізичної підготовки туриста, особливості індивідуальної екіпіровки, повинна міститися в рекламно-інформаційних матеріалах і в тексті інформаційного листка до туристичної путівки.

Контроль за виконанням вимог безпеки

Контроль за виконанням вимог безпеки туристів забезпечують органи державного управління, що здійснюють контроль за безпекою відповідно до їх компетенції.

Контроль здійснюється на початку сезону — при перевірці готовності туристичного підприємства і траси до експлуатації, а також в ході поточних перевірок.

З метою забезпечення прав і законних інтересів громадян — споживачів туристичних послуг туроператор і турагент зобов'язані здійснити фінансове

забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантією банку або іншої кредитної установи) перед туристами.

Туроператор і турагент для покриття своєї відповідальності за збитки туристу в разі виникнення обставин їх неплатоспроможності або в результаті порушення процесу про визнання їх банкрутом, які пов'язані з необхідністю покриття витрат туриста на його повернення до місця постійного мешкання (перебування, — лише туроператором), відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності перед туристом в установленому порядку.

Ліцензування туристичної діяльності

З метою створення рівних можливостей суб'єктам туристичної діяльності на ринку туристичних послуг і забезпечення безпеки, захисту прав і законних інтересів туристів, захисту навколишнього природного середовища, підвищення рівня туристичного обслуговування, здійснюється ліцензування туропера-торської та турагентської діяльності (ст. 17 Закону України «Про Туризм»).

Суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в цій галузі надаючи туристичну послугу, що завдало шкоди, зобов'язаний відшкодувати туристу збитки в повному обсязі, якщо договором або законом не передбачено відшкодування в меншому або більшому розмірі.

2. Забезпечення безпеки життєдіяльності у готельному комплексі

Під час відпочинку люди найменше думають про свою безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Тому задача адміністрації готелів полягає в попередженні всіх можливих ризиків для життя і здоров'я постояльців.

Поняття безпеки містить у собі не лише захист від кримінальних зазіхань, але ще в більшій мірі створення запобіжних заходів забезпечення захисту від пожежі, вибуху й інших надзвичайних подій.

Головний принцип готельних систем безпеки - безпека не може забезпечуватися за рахунок комфорту гостей.

Комплексний підхід передбачає оптимальне поєднання організаційних, технічних і фізичних заходів попередження і своєчасного реагування на будь-яку небезпечну ситуацію. Ключового значення набуває правильний вибір технічних засобів і систем безпеки, їх правильне проектування, монтаж і обслуговування.

До організаційних заходів відносяться:

- спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, що відповідають за безпеку;
- проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки; технологія готельного обслуговування;
- принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень;
- регламентація дій співробітників у екстремальних ситуаціях.

Необхідно особливо відзначити, що велику (можливо, головну) небезпеку для готельних комплексів представляє можливість пожежі, випадкового або навмисного підпалу, що також вимагає розробки і впровадження адекватних організаційно-технічних заходів протидії і є однією з найважливіших складових комплексної системи безпеки.

Очевидно, що перехід до нової, сучасної концепції безпеки, що передбачає застосування складної спеціальної техніки, вимагає перегляду тактичних аспектів у роботі різних служб готельного комплексу.

Необхідно реалізувати наступні організаційні заходи:

- розробити детальні інструкції дій у всіх можливих позаштатних ситуаціях і довести їх до кожного співробітника;
- скласти короткі, барвисті, високоінформативні й інтуїтивно зрозумілі інструкції з користування апаратурою безпеки для гостей, у які повинні бути внесені короткі правила поведінки в екстремальній ситуації;
- регулярно проводити заняття по підвищенню кваліфікації персоналу служби безпеки, фізичній і бойовій підготовці;
- провести навчання всього персоналу готельного комплексу правилам користування апаратурою комплексу безпеки;
- організувати для персоналу періодичну (не менш одного разу в рік) перевірку знань в області безпеки, проводити додаткове навчання в міру зміни кадрів і модернізації комплексу;
- інші заходи (розробляються індивідуально для кожного конкретного готельного комплексу).

Працівники служби безпеки готельного комплексу мають постійно вивчати досвід експлуатації готельних комплексів і роботи їх служб безпеки, дані статистики правопорушень, мати консультаційну взаємодію з фахівцями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств.

Заходи безпеки, що розробляються та впроваджуються в готельному комплексі, мають бути націлені на виконання наступних задач:

- забезпечення охорони і безпеки туристів та їхнього особистого майна під час перебування в готельному комплексі;
- захист майна готельного комплексу від ворожих дій (крадіжок, актів вандалізму тощо);

- забезпечення захисту готельного комплексу (самої будівлі та всього, що в ній знаходиться) від терористичних актів (нападів, саботажу тощо);
- підтримання громадського порядку і забезпечення належної поведінки у всіх громадських місцях готельного комплексу;
- забезпечення туристам спокою і конфіденційності під час їх перебування в готельному комплексі;
- забезпечення можливості негайного та ефективного реагування у випадку будь-якої події, що вимагає втручання персоналу готельного комплексу або представників сторонніх відомств (наприклад, міліції, швидкої допомоги тощо);
- гарантування належної поведінки, а також сумлінності та чесності всього персоналу готельного комплексу;
- гарантування можливості надання готельним комплексом спеціальних послуг із забезпечення підвищеної безпеки високопоставлених осіб, до охорони яких висуваються особливі вимоги.

Застосування цих заходів безпеки не лише убезпечить клієнта під час його перебування в готельному комплексі, але і відгородить співробітників від необрунтованих звинувачень. А це, поряд з іншими аспектами, підвищить репутацію готельного комплексу і, як наслідок, збільшить його заповнюваність.

При організації системи безпеки готельного комплексу необхідно чітко уявляти собі, для яких цілей і за рахунок яких коштів вона функціонуватиме.

При вирішенні питань безпеки керівники готельних комплексів схильні вдаватися до двох крайнощів: або вони витрачають значні кошти на організацію надскладних систем безпеки, які призначені для об'єктів підвищеної секретності, або майже не приділяють питанням безпеки належної уваги. Безперечним фактом є те, що в сучасних умовах безпека готельного комплексу, його співробітників і клієнтів стає одним з чинників підвищення конкурентоспроможності бізнесу. Однак, не можна забувати і

про те, що будь-який готельний комплекс, як комерційне підприємство, є предметом особливого інтересу конкурентів.

Останніми роками серйозною міжнародною проблемою став **тероризм**. Особливу небезпеку він представляє саме для великих готельних комплексів. Теракти стають все більш масштабними, багатоликими по переслідуваних цілях і видах прояву.

Забезпечення безпеки туристів у об'єкті готельного комплексу

Готельний комплекс, відповідно до закону України «Про туризм» відповідає за збереження речей проживаючого, а також несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю і майну проживаючих внаслідок недоліків при наданні послуг, а також компенсує моральну шкоду, заподіяну проживаючому порушенням його прав.

Тому в кожному готельному комплексі має бути план заходів щодо забезпечення захисту і безпеки клієнтів, який включає такі чинники ризику, як пожежа, крадіжка, травма, несподіване захворювання тощо. Цей план, природно, повинен відповідати діючим законам і правилам, виконання повинне систематично контролюватися одним з керівників готельного комплексу. Персонал готельного комплексу повинен пройти курс протипожежної підготовки і надання першої допомоги. У будівлі готельного комплексу всі запасні виходи і маршрути евакуації клієнтів повинні бути чітко позначені, а в кожному номері та у всіх громадських місцях повинна бути наочна інформація про запасні виходи, маршрути евакуації і найближчу систему пожежної сигналізації.

Ризик для життя і здоров'я людини в готельному комплексі виникає в умовах:

- існування джерел ризику;
- прояву даного джерела на небезпечному для людини рівні;
- схильності людини до дії джерел небезпеки.

У кожному готельному комплексі мають бути розроблені та затверджені плани дій персоналу в надзвичайних ситуаціях (стихійних лихах, пожежах та

ін.), що включають взаємодію з місцевими органами управління, що беруть участь в рятувальних роботах. Керівник готельного комплексу несе відповідальність за підготовленість персоналу до дій в надзвичайних ситуаціях.

Контроль за виконанням вимог безпеки в готельних комплексах здійснюють органи державного управління відповідно до їх компетенції. Контроль здійснюється на початку сезону - при перевірці готовності готельного комплексу до експлуатації, а також в ході поточних перевірок. Поточні перевірки забезпечення безпеки туристів проводяться відповідно до планів і графіків технічних оглядів (випробувань) готельних будівель і споруд, готельного устаткування, перевірок приготування їжі, термінів і умов зберігання і транспортування продуктів харчування тощо.

Служба безпеки готельного комплексу

Багатогранність сфери забезпечення безпеки готельного комплексу, його персоналу і клієнтів, також як і завдання в області захисту інформації, вимагають створення спеціальної служби, що здійснює реалізацію необхідного набору захисних заходів. Структура, чисельність і склад такої служби визначається реальними потребами в безпеці, а також його матеріальними можливостями. Залежно від розмірів і потужності готельного комплексу діяльність по забезпеченню безпеки персоналу, клієнтів і самого готельного комплексу може бути реалізована в різних варіантах: шляхом укладання договорів на обслуговування силами спеціальних охоронних фірм або шляхом формування власної повномасштабної служби безпеки з розвиненою структурою (дид. матеріали).

Керівники і співробітники служби безпеки готельного комплексу, що забезпечують і здійснюють режим і охорону, керуються у своїй діяльності відповідним законодавством, нормативними документами.

Основними завданнями служби безпеки готельного комплексу є:

1. Забезпечення режиму доступу в будівлю готельного комплексу і на його територію, запобігання несанкціонованому проникненню в приміщення і на територію готельного комплексу.
2. Контроль дотримання клієнтами процедури доступу в приміщення.
3. Забезпечення охорони припаркованих транспортних засобів клієнтів та співробітників на обладнаних автостоянках, а також автопарку готельного комплексу.
4. Визначення зон ризику (тобто зон, де вірогідність негативних дій вища, а наслідки цих дій небезпечніші) і розробка сценаріїв роботи в цих зонах.
5. Забезпечення безпеки пересування матеріальних цінностей в межах будівлі готельного комплексу і прилеглої території, попередження винесення краденого майна співробітниками або клієнтами з будівлі готельного комплексу.
6. Спостереження за поведінкою клієнтів, відвідувачів, персоналу, що може спричинити розкрадання, з метою його попередження.
7. Контроль роботи систем життєзабезпечення готельного комплексу.
8. Попередження про виникнення вогнищ пожежі.
9. Участь в гасінні пожеж в межах раніше відпрацьованих сценаріїв.
10. Забезпечення громадського порядку.
11. Забезпечення особистої безпеки клієнтів і персоналу готельного комплексу.
12. Забезпечення збереження інформації.
13. Запобігання просочуванню інформації.
14. Інформаційне забезпечення операцій з партнерами і постачальниками.
15. Контроль взаєморозрахунків.
16. Перевірка платоспроможності.
17. Аналіз законодавчої активності держави і місцевих органів влади.
18. Аналіз галузевої інформації і участь в її формуванні.
19. Вхідний контроль продуктів.

Служба безпеки готельного комплексу виконує наступні загальні функції:

- 1) організовує і забезпечує пропускний режим в будівлях і приміщеннях готельного комплексу, розробляє і здійснює порядок несення охоронної служби, контролює дотримання вимог режиму співробітниками, клієнтами, партнерами;
- 2) управляє роботами по проведенню комплексу заходів щодо забезпечення особистої і фінансової безпеки персоналу, клієнтів і забезпеченню їх правового і організаційного регулювання;
- 3) управляє роботами по проведенню комплексу заходів щодо забезпечення збереження систем життєзабезпечення готельного комплексу, а також по ліквідації фінансових загроз готельному комплексу з боку зовнішніх і внутрішніх учасників ринкового процесу;
- 4) бере участь в розробці основоположних документів з метою закріплення в них вимог забезпечення безпеки і захисту комерційної таємниці, зокрема статуту, колективного договору, правил внутрішнього трудового розпорядку, положень про підрозділи, а також трудових договорів, угод, підрядів, посадових інструкцій і обов'язків керівної ланки і рядових фахівців;
- 5) розробляє і здійснює спільно з іншими підрозділами готельного комплексу заходи щодо попередження виникнення або ліквідації виниклих раніше загроз фізичного, фінансового та інформаційного планів при всіх видах об'єктових робіт;
- 6) організовує і контролює виконання вимог внутрішніх інструкцій по безпеці, організовує навчання і тренінг персоналу готельного комплексу;
- 7) вивчає всі сторони діяльності готельного комплексу (комерційну, фінансову та ін.) для виявлення і попередження всіляких видів загроз його безпеці і безпеці клієнтів, веде облік і аналіз порушень режиму безпеки, накопичує і аналізує дані про зловмисні устремління конкурентів, про діяльність персоналу готельного комплексу, його клієнтів і партнерів;
- 8) організовує і проводить службові розслідування по фактах крадіжок, розголошення відомостей, втрат документів та інших порушень безпеки в готельному комплексі;

- 9) розробляє, веде, оновлює і поповнює перелік внутрішніх нормативних актів, що регламентують порядок забезпечення безпеки і захисту інформації;
- 10) забезпечує суворе виконання вимог нормативних документів по забезпеченню безпеки і захисту комерційної таємниці;
- 11) здійснює керівництво службами і підрозділами безпеки всього готельного комплексу;
- 12) організовує і регулярно проводить навчання співробітників готельного комплексу і служби безпеки по всіх напрямках діяльності, добиваючись, щоб до цих питань був вироблений глибоко усвідомлений підхід всього персоналу готельного комплексу;
- 13) веде облік сейфів, металевих шаф, спеціальних сховищ та інших приміщень, в яких дозволено постійне або тимчасове зберігання цінностей і конфіденційних документів готельного комплексу;
- 14) контролює роботу інженерно-технічних засобів, що забезпечують вирішення питань безпеки;
- 15) підтримує контакти з правоохоронними органами і службами безпеки інших об'єктів з метою вивчення криміногенної обстановки;
- 16) відповідає за протипожежну безпеку готельного комплексу, контроль стану відповідного устаткування, навчання персоналу і взаємодію з офіційними органами Держпожежнагляду.

Режими охорони

Ефективний режим охорони покликаний забезпечити збереження будівель і приміщень готельного комплексу, збереження і контроль переміщення матеріальних цінностей, людей, підтримання протипожежної безпеки.

Фізична охорона

На значній частині готельного комплексу, що охороняється, охоронці присутні цілодобово, контролюють гостей, що прибувають, здійснюють контрольно-пропускний режим до номерного фонду та інших об'єктів з цілодобовим режимом роботи.

Охорона за допомогою технічних засобів

Для перевірки спрацьовування того або іншого сигналу висилаються співробітники охорони. Вимоги, що встановлені для перевірки сигналу - жорсткі. Співробітник охорони повинен прибути на місце спрацьовування охоронної сигналізації не пізніше за дві хвилини з моменту отримання сигналу.

Таким чином, застосування фізичної охорони в поєднанні з охороною за допомогою технічних засобів дозволяє готельному комплексу своєчасно припиняти будь-які негативні явища і забезпечувати з урахуванням вимог сьогодення безпеку гостей, персоналу, збереження матеріальних цінностей як готельного комплексу, так і гостей.

Інженерно-технічний захист

До основних засобів інженерно-технічного захисту і забезпечення безпеки в готельному комплексі відносяться:

- фізичні засоби захисту;
- апаратні засоби захисту;
- технічні засоби захисту;
- програмні засоби захисту.

Технічні заходи забезпечують придбання, встановлення і використання в процесі діяльності з надання послуг спеціальних технічних засобів.

Типи систем безпеки готельного комплексу

До типів систем безпеки готельних комплексів належать:

- відеоспостереження,
- охоронна сигналізація для приміщень,
- охоронна сигналізація для периметрів,
- пожежна сигналізація,
- системи пожежогасіння,
- автоматика для воріт,
- відео-, аудіодомофони,
- устаткування обмеження доступу в приміщення,
- аудіоконтроль приміщень і телефонних ліній.

IV. Підсумки заняття

1. Поясніть яка відмінність між тур оператором та тур агентом?
2. У чому полягають функції тур оператора?
3. Дайте визначення поняття «екскурсійне обслуговування»
4. Перелік яких документів повинна мати екскурсійна організація, що надає екскурсійні послуги?
5. Хто забезпечує контроль за виконанням вимог безпеки туристів?