**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ**

**РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА**

**ВОЛЖСКО-КАМСКИЙ ФИЛИАЛ**

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

**по дисциплине «Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве»**

 Выполнила:

студентка 5 курса

заочного отделения

Сахапова Д.И.

Проверила:

Стратилатова И.И.

 Оценка:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

г. Набережные Челны

2010 год

**1. Меры обеспечения безопасности туриста и его имущества, осуществляемые турфирмами**

Безопасность в туризме - понятие емкое и многогранное. Первым и основным аспектом обеспечения безопасности туриста является наличие договора на все предоставляемые услуги между туристским предприятием и туристом, в котором туристское предприятие обязуется качественно и безопасно организовать отдых клиента на основании своих договоров с перевозчиком, принимающей стороной, туроператором, гостиницами, экскурсионными бюро, пунктами питания.

Туристская поездка практически всегда содержит элементы нового и существенно отличающегося от привычной среды оби­тания, в том числе и то, что может представлять определенную опасность для путешествующего лица. Практика международно­го туризма показывает, что с увеличением количества путешеству­ющих и расширением географии поездок резко возрастает необ­ходимость более полного учета специфики поездок и соблюдения мер безопасности.

Туристская деятельность напрямую связана со сферой, непосредственно затрагивающей человека, его здоровье, безопасность,

социально-экономические права и личное достоинство.

Туроператоры и турагенты обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов.

Туроператоры и турагенты обязаны незамедлительно информировать органы исполнительной власти и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия, а также о не возвратившихся из путешествия туристах.

Вопросы безопасности приобретают чрезвычайную важность для туристской деятельности в связи с преобладанием выездного туризма в РФ. В соответствии с законом «О защите прав потребителей», турист вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о туристском предприятии и о путешествии.

В свою очередь, Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» налагает на турфирмы обязательство информирования туристов обо всех аспектах путешествия, обо всех рисках, с которыми туристы могут столкнуться и мерах профилактики.

Для обеспечения безопасности туристов закон возлагает на туроператоров и турагентов следующие обязанности:

- обязанность предоставлять туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, а также осуществлять предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов;

- обязанность незамедлительно информировать органы исполнительной власти и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия, а также о невозвратившихся из путешествия туристах.

Информация, необходимая туристам в целях охраны их жизни и здоровья, предоставляется заблаговременно до начала отдыха и в процессе обслуживания.

Законодательными документами установлено обязательное методическое обеспечение тура, в которое включается информационный листок к путевке туристского путешествия и памятка для туристов.
Информационный листок к путевке туристского путешествия содержит разделы обязательной и дополнительной информации по маршруту, предназначенной для туристов, и является неотъемлемым приложением к туристской путевке или ваучеру.

Информационный листок содержит следующие обязательные сведения:

- указание вида и типа туристского путешествия, основного содержания программы обслуживания, протяженности и продолжительности всего маршрута, его походной части, категорийности походов и другой специфики;

- описание трассы путешествия – пунктов пребывания, продолжи- тельности пребывания и условия размещения в каждом пункте обслуживания (тип здания, число мест в номере, его санитарно-техническое оборудование);

- краткое описание района путешествия (достопримечательности, особенности рельефа, местности), программы обслуживания в каждом пункте тура;

- перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату;

- наличие и краткая характеристика спортивных сооружений и площадок, автостоянок, пассажирских канатных дорог, водоемов, аттрак -ционов, детских игровых площадок, библиотек, кинозалов и т. д.;

- адрес туристского предприятия, в котором начинается туристское путешествие и проезд до него.

Турист, в свою очередь, обязан соблюдать во время путешествия правила личной безопасности. Исполнение этой обязанности также зависит от той информации, которую турист получит от отправляющей его фирмы. Это может быть информация о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды.

При проектировании туристских услуг необходимо учитывать требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов, которые законодательно закреплены в ГОСТ Р 50644-94.

Стандарт предназначен для всех туристских предприятий, оказывающих туристские услуги населению.

Настоящий Стандарт устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающим безопасность жизни и здоровья туристов, методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг.

Контроль безопасности предоставляемых услуг начинается на этапе лицензирования, так как наличие сертификата соответствия услуг требованиям безопасности является основным лицензионным условием.
 Лицензирование туристской деятельности - действенная мера по предупреждению проникновения на туристский рынок недобросовестных предпринимателей, а также по защите прав и интересов туристов и созданию условий для соблюдения законодательства.

Сертификация, как и лицензирование, является одним из способов государственного контроля над качеством и безопасностью предоставляемых потребителю туристских услуг. Сертификат подтверждает, что туристское предприятие гарантирует клиенту безопасность поездки, здоровье, сохранение имущества, качественное обслуживание. Важно и то, что сертификация защищает как клиента, так и турфирму: клиента - понуждая турфирму четко и в полном объеме выполнять все установленные законами и другими нормативными актами правила и нормы оказания услуг с тем, чтобы клиент за свои средства получал качественное обслуживание; турфирму - путем применения тех же законов и нормативных актов, не дающих туристу возможность найти недостатки в обслуживании и выдвинуть против турфирмы обоснованные претензии.

Согласно Федеральному Закону «Об основах туристской деятельности в РФ» основной формой обеспечения безопасности туристов при временном пребывании за рубежом является страхование.

В случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, туроператор (турагент) обязан предоставить такие гарантии. Страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев является основной формой предоставления таких гарантий.

При этом страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение иных имущественных расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране временного пребывания. Страховой полис должен быть оформлен на русском языке и государственном языке страны временного пребывания. Несоблюдение этого условия лишает туриста права получения выплаты при наступлении страхового случая.

По требованию туриста туроператор (турагент) оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия.

Статья 14 Федерального закона № 132-ФЗ посвящена обеспечению безопасности туризма. Изменения, внесенные в закон о туристской деятельности, значительно расширили ее содержание.

Под безопасностью туризма отныне понимается не только безопасность туристов, сохранность их имущества и ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, но и ненанесение ущерба материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

Туроператоры и турагенты обязаны незамедлительно информировать о чрезвычайных происшествиях с туристами (экскурсантами) во время прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов), по территории Российской Федерации. Вопрос о том, чем руководствовались законодатели, когда отменяли обязанность туроператоров и турагентов сообщать о чрезвычайных происшествиях, произошедших за пределами Российской Федерации, а также вне маршрутов, представляющих повышенную опасность, на территории Российской Федерации, остается открытым.

Информировать нужно Федеральное агентство по туризму, органы местного самоуправления, специализированные службы по обеспечению безопасности туризма. Федеральный закон № 132-ФЗ не содержит уточнения о том, достаточно ли уведомить о чрезвычайном происшествии только одного из перечисленных субъектов, но на практике, скорее всего, это будет именно так.

Как и ранее, туроператоры и турагенты обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий. Однако теперь указан срок исполнения этой обязанности - при заключении договора о реализации туристского продукта, а также уточнено само содержание информации, которую необходимо довести до сведения туриста. А именно информация о:

* правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
* основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
* опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
* таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
* месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);
* адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
* национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
* иных особенностях путешествия.

**2. Интегрированные технические системы безопасности**

В современных условиях постоянного роста преступности и осложнения криминогенной обстановки вопрос обеспечения безопасности любого объекта выходит на одно из первых мест. Преступный мир проявляет интерес не только к банкам, хранилищам ценностей, складам, но не оставляет без внимания и гостиницы как мелкие, так, в особенности, высококлассные гостиничные комплексы, Только создание эффективной, надежной и всесторонней системы безопасности позволит гостинице иметь имидж мирного доброжелательного дома, гарантирующего всем гостям спокойствие и уверенность в своей безопасности.

Гостиницы, как объекты внедрения комплексных систем безопасности, 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 комфортности;
* 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.

Главная задача разработки концепции безопасности - реализация условий, при которых клиенты гостиницы и ее сотрудники могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно.

Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но еще в большей степени создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, взрыва и других чрезвычайных происшествий.

Эффективное решение этой проблемы требует системного подхода, основанного на анализе функционирования объекта, выявления наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз, составления всех возможных сценариев криминальных действий и выработке адекватных мер противодействия.

Комплексный подход предусматривает оптимальное сочетание организационных, технических и физических мер предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию. Ключевое значение приобретает правильный выбор технических средств и систем безопасности, их правильное проектирование, монтаж и обслуживание.

Современные интегрированные системы безопасности обеспечивают (и в этом их основное назначение) максимальную функциональность применения комплекса технических средств. Они позволяют беспрепятственно объединить широчайший круг подсистем, включающих теленаблюдение, оборудование охранной, пожарной сигнализации, систем контроля и управления доступом, выдачи пропусков, фотоидентификации персонала, управления лифтами.

Функциональные возможности интегрированной системы безопас- ности:

* Фиксация и оповещение службы безопасности о возникновении задымления или пожара на территории с указанием адреса тревожного помещения.
* Автоматическое включение системы пожаротушения в местах возникновения пожара.
* Отключение системы вентиляции при поступлении сигнала тревоги с пожарных извещателей.
* Голосовое оповещение персонала и посетителей центра о пожаре и указание безопасных путей их эвакуации.
* Автоматический вызов по телефону пожарной команды.
* Круглосуточное видеонаблюдение за охраняемой территорией с записью видеоинформации на цифровые устройства интегрированной системы безопасности.
* Архивирование видеозаписей по помещениям с возможностью покадрового воспроизведения записей тревог, в том числе по дате, времени суток, по камере и т.п.
* Контроль и управление доступом в охраняемые помещения, а также оповещение о несанкционированном проникновении посторонних лиц.

Сформулируем общие положения и требования к системе безопасности.

Прежде всего, устанавливаемый комплекс средств и систем защиты должен быть адекватен возможной угрозе, т. е. средства и системы должны быть разумно достаточны. Невозможно, да и нецелесообразно, исключить любую возможность нанесения ущерба прежде всего по экономическим соображениям. Средства обеспечения безопасности весьма дороги, поэтому их выбор должен определяться действительно разумным анализом возможных рисков и ущерба.

Используемая аппаратура не должна создавать дополнительных препятствий и больших затруднений для нормального функционирования гостиницы как обслуживающему персоналу, так и гостям. Излишняя секретность, жесткий режим, постоянная демонстрация вооруженной охраны и подозрительности может отпугнуть часть клиентов и лишить отель имиджа "открытого дома".

Система должна быть сбалансированной, т. е. средства защиты должны распределяться по возможности равномерно в соответствии со значимостью защищаемых зон.

И последнее. Все применяемые меры и средства не должны создавать дополнительной опасности здоровью и жизни гостей и сотрудников гостиницы, Это касается в первую очередь обеспечения экстренной эвакуации в чрезвычайной обстановке.

Рассмотрим основные подсистемы комплекса технических средств безопасности и средства их интеграции в единую глобальную систему.

Главными подсистемами комплекса технических средств безопасности являются:

* система пожарной безопасности,
* система охранной сигнализации,
* система управления доступом,
* система телевизионного наблюдения,
* система технической укрепленности,
* система защиты информации,
* система гарантированного электропитания,
* система оперативной связи,
* система управления экстренной эвакуацией.

Технологической базой реализации концепции является использование последних достижений современной аппаратуры безопасности, интеграция функций всех технических систем в единый компьютеризированный комплекс.

* 1. **Система пожарной безопасности.**

Перечислим основные задачи, возлагаемые на систему пожарной безопасности:

* эффективное и своевременное обнаружение очага возгорания с точным указанием места;
* автоматическое оповещение службы безопасности, всех сотрудников и гостей гостиницы (а, возможно и службы городской пожарной охраны) о возгорании;
* принятие мер по тушению пожара, предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению;
* организация эвакуации людей из горящего здания, включая разблокировку всех дверей и лифтов, включение светозвуковых указателей, блокировку лифтов.

В рамках организационно технических мер необходимо оснащение гостиницы пожарным инвентарем и поддержание его в рабочем состоянии.

1.1. Система пожарной сигнализации.

Назначение: эффективное и своевременное обнаружение очага возгорания с точным определением места, оповещение сотрудников службы безопасности, городской службы пожарной охраны, инициирование (подача сигнала на включение отключение) прочих систем, документирование информации.
Построение: для обнаружения факта возгорания используются различные типы пожарных датчиков (извещателей):

* Дымовые (оптические, ионизационные, радиоизотопные, линейные и др.).Используются в наиболее важных, пожароопасных зонах, а при возможности во всех помещениях.
* Тепловые (магнитные, с применением легкоплавких материалов, термометрические и пр.) Используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные.
* Ручные сигнализаторы пожара. Располагаются, как правило, вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т.д.
* Комбинированные тепло дымовые датчики.

Все датчики могут быть адресными (точное определение места возгорания) или безадресными (определение места с точностью до номера шлейфа как правило, несколько помещений или целый этаж).

Информация от датчиков собирается центральной станцией пожарной сигнализации, выполняющей функции контроля состояния и работоспособности датчиков, шлейфов исполнительных устройств, оповещения, передачи информации, инициирования и документирования информации. Функции центральной станции могут выполнять:

* специализированный пожарный приемно контрольный прибор или многофункциональный приемно контрольный прибор системы пожарной, охранной и тревожно вызывной сигнализации (при автономной или полуавтономной организации системы безопасности);
* модули (концентрирования информации, отображения, интерфейса, и др.) интегрированной системы безопасности.

 1.2. Система визуально звукового оповещения.

Назначение: экстренное оповещение гостей и сотрудников гостиницы о возникновении пожара или другой экстремальной ситуации, указание путей скорейшей безопасной эвакуации, выдача прочей экстренной информации.

Построение: для оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями ("Пожар", "Выход"и т. п.), пиктограммами или светодиодные табло. Сигнал на включение средств оповещения подается либо автоматически центральной станцией пожарной сигнализации, либо оператором системы безопасности. Аналогично, передаваемая через громкоговорители аудиоинформация может либо произноситься через микрофон оператором, ,либо быть предварительно записана на магнитофон или в ПЗУ компьютера и передаваться автоматически.
Отметим, что современные мощные интегрированные системы пожарной безопасности включают развитые интеллектуальные системы оповещения, формирующие звуковые и визуальные сообщения в зависимости от конкретной ситуации (конкретного места загорания, размеров территории, охваченной огнем, времени, прошедшего с момента возгорания и т. п.), что обеспечивает наибольшую эффективность эвакуации и безопасность.

1.3. Система пожаротушения.

Назначение: автоматическое тушение очага возгорания, предотвра- щение распространения пожара.

Построение: Возможны следующие варианты:

* по принципу пожаротушения:
	+ спринклерное пожаротушение (самый дешевый вариант при условии глобальной реконструкции здания),
	+ аэрозольное или порошковое пожаротушение,
	+ газовое пожаротушение (высокая эффективность,не наносит вреда интерьеру),
* по принципу организации системы:
	+ автономные пожаротушащие модули со встроенными пожарными датчиками,
	+ команда на включение пожаротушащего модуля подается центральной пожарной станцией или интегрированной системой безопасности.

 Во втором случае за счет использования интеллектуальных возможностей системы уменьшается вероятность ложной тревоги, возможна реализация превентивного включения модулей, расположенных в соседних помещениях.

1.4. Управление системой вентиляции и дымоудаления.

Назначение: Предотвращение распространения дыма и огня от очага возгорания по лифтовым и вентиляционным шахтам и трубам, удаление дыма из помещений.

Построение: Включаются подсистемы:

* *дымоудаления:* Центральная станция пожарной сигнализации формирует сигналы, запускающие соответствующие электродвигатели вентиляционной системы.
* *предотвращение распространения дыма:* Центральная станция пожарной сигнализации формируют сигналы, управляющие приводами заслонок вентиляционной системы, запускает электродвигатели турбин, создающих повышенное давление в лифтовых шахтах.

Отметим, что наиболее сложные интегрированные комплексы (такие, как например, система фирмы Honeywell ) полностью включает в свой состав системы вентиляции (электродвигатели, вентиляционные турбины, заслонки и пр.), что повышает эффективность противопожарной защиты.

1.5. Система разблокировки выходов.

Назначение: При обнаружении системой пожарной сигнализации очага возгорания строго необходимой является автоматическая разблокировка всех дверей. В том числе гостиничных номеров, пожарных и прочих выходов для обеспечения беспрепятственной эвакуации из здания. Также необходимым, с точки зрения пожарной безопасности, является требование автоматического спуска лифтов вниз и полная их блокировка при возникновении пожара.

Построение: Центральная станция пожарной сигнализации формирует сигналы, передаваемые главному контроллеру (локальным контроллерам) системы управления доступом) системы управления доступом (см. п.2.3.3.), который обеспечивает разблокировку дверей. При этом система разблокировки должна быть интеллектуальной, т. е., например:
*при локальном возгорании отдельной кладовой хоз.инвентаря на последнем этаже нет нужды разблокировать все двери здания, и, напротив, при возгорании подобной кладовой, прилежащей к центральной пультовой, реальной становится угроза выхода из строя всей системы в целом и так как дальнейшее развитие событий зачастую непредсказуемо, а рассчитывать надо на худшее, может быть необходима глобальная моментальная разблокировка всех дверей.*

**2. Система охранной сигнализации.**

Назначение: эффективное и своевременное обнаружение факта несанкционированого проникновения в охраняемые помещения (площадки, зоны) с точным определением места, оповещение сотрудников службы безопасности, милиции (вневедомственной охраны), документирование информации.

Защите с помощью средств охранной сигнализации подлежат:

* внешний периметр гостиничного комплекса,
* парковки автотранспорта,
* внешний контур гостиницы,
* ответственные служебные помещения, такие как касса, камера временного хранения ценностей, кладовые, кабинеты администрации гостиницы, разного рода аппаратные и пультовые,
* гостиничные номера,
* прочие площадки, зоны, помещения.

Построение: для обнаружения факта несанкционированного проникновения используются различные типы сигнализационных датчиков. Вследствие огромного разнообразия существующих типов датчиков, кратко упомянем лишь наиболее распространенные типы, сгруппировав их по классам защищаемых объектов:

* датчики, устанавливаемые на внешних ограждениях (емкостные, радиолучевые, проводноволновые, активные инфракрасные, вибрационные и др.) используются для охраны периметра (внешней границы) гостиничного комплекса и парковок автотранспорта;
* датчики, охраняющие открытые площадки (микроволновые, инфракрасные пассивные, комбинированные) применяются для охраны парковок автомобилей;
* датчики, сигнализирующие об открывании или разрушении дверей, окон (магнитоконтактные, вибрационные, инфракрасные активные и пассивные) применяются для охраны дверей здания, в том числе лифтов, предоставляют информацию для системы управления доступом;
* датчики, реагирующие на разбитие стекла (акустические, вибрационные);
* датчики, блокирующие внутренние объемы помещений (инфракрасные пассивные, микроволновые, ультразвуковые, комбинированные, барометрические и др.;
* датчики, охраняющие отдельные предметы (емкостные, вибрационные и др.), используемые для охраны отдельных, особо ценных объектов сейфов, витрин с ценностями, шкафов с оружием и т.д.

Информация от охранных датчиков собирается центральной станцией охранной сигнализации (системой сбора и обработки информации), выполняющей функции контроля состояния и работоспособности датчиков, шлейфов, исполнительных устройств, передачи информации, документирования.

Функции центральной станции могут выполнять:

* специализированный приемно-контрольный прибор или многофункциональный приемно-контрольный прибор систем пожарной, охранной и тревожно-вызывной сигнализации (при автономной или полуавтономной организации системы безопасности);
* модули (концентрирования информации, отображения, интерфейса, исполнительные и др.) интегрированной системы безопасности.

Учитывая большое количество точек охраны, сложный и непредсказуемый режим функционирования объекта, необходимость соблюдения принципа максимизации показателя эффективность/стоимость и наличие мощных систем ограничения доступа и телевизионного наблюдения, достаточным может быть сочтен принцип минимального оснащения гостиничных номеров сигнализационными средствами. По тем же причинам необходима реализация децентрализованного принципа охраны, т.е. постановка и снятие с охраны производит сам клиент. Естественно, это не относится к некоторым другим помещениям повышенной важности, таким как сейфовая, касса, кладовые и т. п. При оснащении этих помещений должен использоваться принцип многорубежности, т.е. применения нескольких концентрических колец сигнализации, окружающих охраняемый объект.

**3. Система тревожно вызывной сигнализации.**

Назначение: срочный вызов (оповещение о возникновении тревожной ситуации) службы безопасности. В приложении к данной задаче система тревожно вызывной сигнализации может также использоваться для подачи различного рода сигналов клиентом гостиницы горничным, техникам и т. д.

Построение: Для подачи сигнала могут быть использованы различного рода устройства:

* механические тревожные кнопки могут быть ручными, ножными, скрытыми;
* носимые радиокнопки могут быть одно и многокнопочными (для подачи различного рода сигналов), совмещенными с пользовательской пластиковой карточкой системы доступа, позволяющими идентифицировать личность подавшего сигнал, его точное местоположение и т. п.
* сигнал тревоги или вызова может быть также подан с других устройств, принадлежащих другим системам выносных пользовательских пультов станции охранной сигнализации, кодонаборных панелей системы управления доступом, путем набора особого "кода тихой тревоги", *когда клиента или сотрудника вынуждают отключить или вскрыть ту или иную систему под угрозой оружия, он может набрать особый код и тогда система действительно отключится, но при этом на пост службы безопасности поступит тревожное сообщение о том, что отключение произошло под принуждением.*

 **4. Система управления доступом.**

Назначение: обеспечение беспрепятствованного санкционированного доступа в помещения и блокирование несанкционированного доступа. Организация режима доступа (по временному расписанию, по иерархии, в зависимости от оплаченных клиентом услуг и т. п.) Учет рабочего времени сотрудников. Документирование информации.

Построение: Наиболее распространенным в современной гостиничной практике является использование автономных замков с пластиковой карточкой системы VingCard.

Преимущества: относительная дешевизна, простота использования для клиента, надежность.

Недостатки: отсутствие возможности централизованного получения информации в режиме online, сложности при необходимости перепрограммировать замок или считать накопившийся протокол событий (осуществляется последовательный обход замков с переносным компьютером Note Book), кроме того, выигрыш в прокладке кабельных линий относителен все равно необходим подвод линий для подачи сигнала экстренного разблокирования.

Более перспективной (хотя и более дорогостоящей) на сегодняшний день представляется идея создания сетевой (online) системы с централизованным контролем. Такая система позволит оператору службы безопасности (а также менеджеру отеля, представителям других служб) постоянно держать контроль над ситуацией на объекте, знать, какие помещения открыты, закрыты, разрешать или запрещать доступ и т. п., можно даже разрешить или запретить определенным лицам останавливать лифт на том или ином этаже.

Кратко опишем состав и принцип построения сетевой системы.
Индивидуальные пластиковые карточки: используются в качестве "электронного ключа", обеспечивая доступ в помещения по определенному алгоритму. Существуют следующие основные типы карт:

* перфорированные наиболее дешевые, перезапись невозможна;
* магнитные наиболее распространенные, низкая стоимость;
* штрихкодовые надежные, низкая стоимость, без перезаписи;
* viegand (индуктивные) перезапись невозможна, средняя стоимость;
* proximiti с дистанционным считыванием, относительно дорогие;
* smart (со встроенным чипом) наибольшее количество функций, практически невозможно подделать, самые дорогие;
* комбинированные.

С точки зрения экономии средств в качестве индивидуальных карт наиболее целесообразно использовать обычные пластиковые карты с магнитной кодировкой. Для клиентов класса VIP могут быть рекомендованы proximiti карты (считываются дистанционно, даже находясь внутри бумажника в нагрудном кармане). Карта выдается клиенту при регистрации. Система настраивается таким образом, что доступ клиенту в номер разрешен ровно на оплаченный срок пребывания в гостинице. Кроме того, возможно разрешение/запрет на доступ в те или иные помещения (зоны, этажи) в зависимости от оплаченного комплекса услуг, класса и т.п. Приходящим гостям, посетителям, не являющимся клиентами гостиницы, могут также выдаваться индивидуальные карты, разрешающие, например, только доступ на определенный этаж в течение определенного времени.

Отметим, что возможны самые разнообразные настройки системы для ее реакции в случае попытки несанкционированного прохода. Например, если зафиксирована попытка воспользоваться гостевой картой в рамках разрешенного маршрута, но вне заданного времени, система может или просто запретить проход, или разрешить его, немедленно оповестив службу безопасности.

Обслуживающий персонал гостиницы, сотрудники службы безопасности имеют персональные карты, разрешающие доступ в определенные или во все номера. При каждом факте входа в номер центральная станция фиксирует, кто и когда вошел.

Обычно, для большей эффективности системы контроля доступа на особо важных объектах (банки, фабрики драгметаллов и т. д.) применяются шлюзовые или тамбурные проходные кабины, которые практически исключают любую возможность несанкционированного прохода и блокируют нарушителя в замкнутом объеме кабины. Однако применение подобных устройств в гостиницах вряд ли целесообразно, так как создает массу неудобств для клиентов и их гостей. Хотя для отдельных помещений (касса, хранилище ценностей) оно может быть рекомендовано. Аналогично, может быть рекомендовано локальное применение средств обнаружения металлов (оружия), взрывчатых веществ. Например, стационарные детекторы арочного типа могут быть установлены на входе в зоны или отдельные номера категории люкс, а уже пользоваться ими или нет, решает хозяин номера или его личная охрана.

**5. Система телевизионного наблюдения.**

Назначение: обеспечение визуального контроля за обстановкой на объекте, анализ нештатных ситуаций, верификация (проверка истинности) поступающих сигналов тревоги, помощь в принятии оперативных решений, протоколирование визуальной информации.

Отметим, что во всех современных концепциях безопасности общепризнанным считается положение о высокой эффективности применения систем телевизионного наблюдения. Поэтому практически все комплексы технических средств безопасности крупных объектов, установленные в последние годы за рубежом, оснащаются мощными системами телевизионного наблюдения. Такие системы включают, как правило, от нескольких десятков до сотен телевизионных камер, несколько постов наблюдения, оснащенных мониторами и вынесенными пультами управления.

Построение: видеоинформация собирается телевизионными камерами (чернобелыми или цветными). Рекомендуются (применительно к оснащению гостиничного комплекса) следующие принципы установки камер:

* открыто (без маскировки): по периметру здания, на парковках автотранспорта, в зоне центрального входа, зале регистрации, в крупных холлах, помещениях особой важности, в служебных помещениях;
* скрыто (маскировка в часы, светильники, предметы интерьера, замуровывание в стену) в зонах расположения гостиничных номеров, в помещениях особой важности (дублируются открыто установленные камеры).

Вообще, при выборе типа установки нужно учитывать следующее обстоятельство: *открыто установленная камера, с одной стороны, "отпугивает" потенциального преступника, с другой стороны, создает определенный моральный дискомфорт для клиентов.*

Видеоинформация от камер поступает в центральную пультовую, где с помощью разного рода видеокоммутационных устройств осуществляется обработка видеосигналов (наложение даты, времени, имени или номера камеры, совмещение изображений и т. д.), вывод видеоинформации на мониторы, запись на видеорегистрирующие устройства, распределение информации между постами (пультовыми), взаимодействие с прочими системами комплекса безопасности.

Кратко опишем наиболее употребляемые приборы и устройства, применяемые для организации системы телевизионного наблюдения:

* матричный коммутатор: "сердце системы; осуществляет сбор информации от всех камер, осуществляет ее распределение между всеми устройствами системы, прочими постами охраны, пультовыми других служб гостиницы (причем выводится только та информация, которая попадает в сферу компетенции соответствующего поста/службы;
* устройства отображения мониторы;
* устройства совмещения изображения ( в том числе квадраторы): позволяют просматривать на экране одного монитора изображения от нескольких камер одновременно;
* генераторы даты/времени: позволяют "накладывать № на видеосигнал текстовую информацию, текущую дату и время;
* детекторы движения: формируют сигнал"тревога" при изменении обстановки в поле зрения камеры (например, при проходе человека или загорании);
* видеомультиплексоры: позволяют производить запись на один видеомагнитофон информации от нескольких ( до 16) камер одновременно; при применении этих устройств может быть организована круглосуточная запись от всех камер ;
* видеоусилители: позволяют увеличивать допустимую длину кабельной линии между камерой и центральной пультовой;
* прочие устройства, включая устройства наведения,

соответствующие контроллеры, системы передачи видеоинформации по телефонным линиям и т. д.

**6. Система защиты информации.**

Защите подлежит следующая информация:

1. Информация о клиентах категории VIP:
	* о факте прибытия и убытия, времени проживания, распорядке дня, посетителях и телефонных абонентах клиента;
	* о содержании ведущихся клиентом переговоров ( в номере или в специально выделенных комнатах);
	* информация, обрабатываемая с применением клиенту или гостинице оргтехники (персональный компьютер, пишущая машинка, электронная записная книжка и т.п.).
2. Информация, обсуждаемая или обрабатываемая с применением технических средств во время совещаний в специально выделенных помещениях.
3. Коммерческая тайна.

 Коммерческую тайну о деятельности отеля могут составлять сведения об отдельных финансовых показателях, о системе деловых связей, сведения по клиентам, данные по кадрам, сведения по организации охраны и противопожарной безопасности.

Защита сведений осуществляется посредством определенных организационно-технических мероприятий. К организационным мерам следует отнести ограничение доступа к защищаемым сведениям и введение административной и правовой ответственности за их разглашение. Технические меры имеют целью исключить утечку защищаемых сведений по техническим каналам:

* за счет прослушивания по акустическим и виброакустическим каналам;
* за счет побочных электромагнитных излучений и наводок технических средств связи, электропитания, радиотелевизионной приемной аппаратуры, электробытовых приборов, оргтехники и т.д.;
* по оптическому каналу;
* за счет средств несанкционированного съема информации (закладок).

Технические меры защиты включают в себя:

* применение проектных решений, обеспечивающих требуемую звукоизоляцию ограждающих конструкций стен, полов, потолков;
* оснащение окон защищаемых помещений защитными жалюзи, шторами, пленкой;
* использование сертифицированных средств технической защиты от побочных радиоизлучений;
* периодическую проверку защищаемых помещений и установленных в них средств на отсутствие закладок.

Реализованные меры защиты от утечки информации отражаются в аттестате помещения, который при необходимости выдается клиентам категории VIP, а также представителям организаций, ответственным за проведение конфиденциальных мероприятий в специально выделенных помещениях.

**7. Противоаварийный контроль систем жизнеобеспечения здания (газ, вода, электричество).**

Назначение: контроль и блокирование в случае аварии (пожара, стихийного бедствия, угрозы терракта) систем жизнеобеспечения гостинич-ного комплекса.

Функции контроля и блокировки систем жизнеобеспечения здания являются стандартными для крупных интегрированных комплексов (пример: системы Honeywell), что выводит их в разряд систем полной автоматизации здания. Также такие комплексы "умеют" управлять освещением, лифтами, терморегуляцией (отопление, вентиляция) и т.д.

**8. Система электропитания слаботочных устройств.**

Сформулируем основные требования к системе электропитания комплекса технических средств безопасности:

* питание всех подсистем и приборов должно раздаваться централизовано (все блоки питания в центральной пультовой аппаратной). Такая система гарантирует повышенную техническую надежность, а также защиту от саботажа и упрощает техническое обслуживание;
* магистральное электропитание комплекса от сети 220 вольт должно выполняться по первой категории;
* для наиболее важных компонентов комплекса (главный сервер, компьютеры систем безопасности, основные контроллеры) должно предусматриваться резервное питание от аккумуляторов в течение, по меньшей мере, двух часов.

**9. Система оперативной связи.**

Назначение: обеспечение оперативной связи между пультовыми и постами службы безопасности, отдельными сотрудниками службы безопасности и прочими службами.

Построение: все пультовые, посты охраны и наблюдения оснащаются многоканальными переговорными устройствами (желательно с трубками телефонного типа из соображений конфиденциальности), сотрудники службы безопасности, инженерных служб обеспечиваются носимыми радиостанциями для обеспечения оперативной связи.

**10. Техническая укрепленность здания гостиницы.**

Назначение: создание физических барьеров, препятствующих несанкционированному проникновению в здания гостиничного комплекса, путем разрушения (взлома) инженерных конструкций здания.

Построение: данная задача в максимальной степени может быть решена только при строительстве нового здания или при генеральной реконструкции, допускающей перепланировку. В прочих случаях могут быть рекомендованы следующие меры повышения технической укрепленности здания:

* установка металлических решеток на окнах первого и цокольного этажей, оклейка стекол указанных окон, а также окон гостиничных номеров (всех или только категории люкс) защитной пленкой;
* установка металлических дверей на входах в наиболее ответственные помещения и блоки помещений;
* оснащение наиболее важных дверей высококачественными замковыми устройствами,
* установка турникетов, проходных кабин, шлюзов.

Создание комплексной интегрированной системы безопасности позволяет не только значительно повысить степень обеспечения безопасности здания и его обитателей, но и значительно повысить качество обслуживания клиентов, облегчить работу обслуживающего персонала.

Например: Все гостиничные номера можно оснастить специализи-рованными пультами, связанными с общим комплексом автоматизации здания, обеспечивающими управлением освещением, радиоприемником, телевизором, вызов горничной, техника, передачу тревожного сигнала в службу безопасности, просьбу о медицинской помощи и т.п.; выносное табло такого пульта может отражать надписи типа "Просьба не беспокоить" или "Уберите, пожалуйста, мой номер". В качестве такого пульта, имеющего, однако, меньший набор функций, может быть использовано, например, кодонаборное устройство системы управления доступом.

Кроме того, менеджер гостиницы, горничные, техники всегда смогут иметь полную информацию о жизнедеятельности здания: свободен или занят любой номер, в каком состоянии находится система жизнеобеспечения и т.п., что значительно облегчит их работу.

Полная компьютеризация поможет автоматизировать многие процессы учета.