ŋqdqɐeɅ bɆ dedɆbɅɜe d ɕɔɑbɔɐ Ɉqddɏqɐè

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

1 Теоретические основы обеспечения безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса........6

1.1 Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничного бизнеса России........6

1.2 Правовые особенности обеспечения безопасности современных гостиничных предприятий........18

1.3 Инновации в обеспечении безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса........29

2 Совершенствование обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе на примере гостиницы «East Gate Hotel»........36

2.1 Общая характеристика отеля........36

2.2 Соответствие сервиса в гостинице потребностям и ожиданиям гостей........39

2.3 Анализ технологического процесса работы отдела безопасности отеля........45

2.4 Рекомендации по совершенствованию процесса обеспечения безопасности в гостинице........55

Заключение........62

Список использованной литературы........66

Приложения........72

ŋqdqɐeɅ bɆ dedɆbɅɜe d ɕɔɑbɔɐ Ɉqddɏqɐè

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

# Введение

Актуальность темы.

Гостиница - коллективное средство размещения, несет особую ответственность за безопасность пребывания в ней клиентов. Под безопасностью пребывания понимается личная безопасность гостей отеля, его персонала и посетителей, сохранность гостиничного имущества и имущества клиентов, а также не нанесение ущерба окружающей среде при организации и осуществлении гостиничного обслуживания.

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 отеля 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.

Отеля, как объекты внедрения комплексных систем безопасности, имеют некоторые принципиальные отличия от промышленных или военных (режимных) объектов.

При организации системы безопасности в гостинице необходимо четко представлять себе, для каких целей и за счет каких средств она будет функционировать. Как правило, в реалиях современной России вопрос о том, быть или не быть службе безопасности в гостинице, не стоит. Отели, так же как и рестораны, клубы, развлекательные учреждения и прочие объекты туристской индустрии, включают представителей охраны в штатное расписание. Однако насыщение конкретным содержанием деятельности этих служб значительно разнится в каждом частном случае (службы безопасности включена во внутреннюю структуру отеля (в штат) или же безопасность будут обеспечивать люди, приглашенные извне).

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè