

EXTERNAL AND INTERNAL ASSESSMENT OF HOSPITAL SERVICE SECURITY SPECIFIC RISK

EVALUAREA EXTERNĂ ŞI INTERNĂ A RISCURILOR SPECIFICE SECURITĂȚII SERVICIILOR DE OSPITALITATE

Buzdugan Adriana

Doctor în științe economice, conferențiar universitar

Universitatea de Stat din Moldova

e-mail: buzdugan.adriana@gmail.com

Abstract

Industria ospitalității este un grup complex de diferite tipuri de afaceri și o comunitate care oferă diverse servicii vizitatorilor. Cazarea este cea mai prioritară direcție în domeniul ospitalității și include hoteluri, moteluri, pensiuni și chiar cămine universitare. Un alt aspect al industriei de ospitalitate îl reprezintă parcurile de distracții, parcurile tematice, parcurile acvatice, terenurile de golf, stațiunile de schi și multe altele care se încadrează în această categorie. Cazinourile, barurile și cluburile de noapte sunt alte fațete unice ale ospitalității care au propriile lor considerații speciale. Alte facilități care completează această industrie sunt arenele, stadioanele și locurile de evenimente în aer liber.

În ceea ce privește securitatea în industria hotelieră, este atât de dificil de ținut la distanță și în afara unui hotel deschis publicului, persoanele care ar putea aduce prejudicii sau crea stări de nesiguranță. Multe dintre metodele tradiționale de securitate, cum ar fi încuietori, alarme și camere de luat vederi, sunt utilizate în instalațiile unităților de cazare, dar trebuie aplicat și metode mai creative, cum ar fi patrulare, recunoaștere comportamentală, descurajare pasivă și conștientizare.

Evaluarea riscurilor este complicată, deoarece trebuie de luat în considerare siguranța oaspeților și infracțiunile împotriva persoanelor. Indiferent dacă proprietatea este în faza de proiectare, finalizată recent sau o locație cu istorie, trebuie definitivat procesul de evaluare a riscurilor. O evaluare a riscurilor cercetată și luată în considerare ajută la gestionarea planului de măsuri de protecție și oferă o protecție juridică pentru măsurile întreprinse.

Cuvinte cheie: ospitalitate, securitate, risc, hotel, sistem de securitate.

Clasificator JEL: Z3

INTRODUCERE

Multe hoteluri funcționează de ani de zile și nu au realizat vreodată o evaluare formală a riscurilor. Evaluările informale ale riscurilor sunt efectuate în mod constant de către profesioniști în securitate, ingineri și manageri de risc. Formal sau informal, procesul este în mare parte același. Decizia fundamentală a managerilor este dacă ar trebui de elaborat individual acest proces sau de angajat un profesionist din domeniu. Un consultant din extern poate adăuga o integritate evaluării riscurilor, fiind un profesionist cu experiență și resurse necesare pentru a face o analiză amănunțită și o evaluare consecventă pentru a adăuga credibilitate unității de cazare. Singurul motiv pentru care nu se apelează la un expert din exterior este costul. Cu toate acestea, costurile pot fi justificate prin economii în alte domenii.

CONȚINUT

Riscurile potențiale din industria ospitalității includ inovația, problemele de siguranță, dezastrele naturale și riscul reputațional.

Inovația. A patra revoluție industrială a adus conexiuni digitale fără precedent. Odată cu acestea vine riscul de securitate cibernetică. Internetul, utilizarea aplicațiilor

mobile pentru a procura servicii, a debloca ușile camerelor de hotel și a îndeplini alte sarcini, inteligența artificială și alte tehnologii pot oferi criminalilor cibernetici oportunități sporite de a accesa informațiile personale ale clienților, informațiile despre cardul de plată și obiectele de valoare.

Probleme de siguranță. Acestea includ siguranța alimentelor, alunecările și căderile și alte pericole fizice.

Dezastrele naturale includ evenimente meteorologice volatile și epidemii de boli, ambele devenind mai frecvente pe măsură ce climatul global se încălzește.

Riscul reputațional. Întrucât consumatorii se bazează din ce în ce mai mult pe recenziile online ale clienților, riscul reputațional este un domeniu cheie de monitorizat pentru ospitalitate.

Spre deosebire de alte industrii, afacerile din sectorul ospitalității nu au un singur standard industrial sau cadru de reglementare care să ghideze strategiile de gestionare a riscurilor. Prin urmare, unii aleg să adauge un ofițer șef de risc, care poate supraveghea riscul în materie de ospitalitate din evaluarea riscurilor până la finalizarea conformității.

Riscul expus hotelurilor este evaluat pentru a determina tipul de risc care afectează activele implicate în hoteluri. John Fay [1, p.415] susține că evaluarea expunerii la risc determină efectul pe care evenimentul îl va avea asupra perturbării organizației, de exemplu, răpirea în cazul în care unul dintre invitați este răpit și ținut ostatic de persoane necunoscute, pentru extorsiunea de bani sau secrete comerciale nedivulgate, de la directorul financiar al hotelului.

În 1993, într-o tentativă de jaf, un turist (oaspete) britanic, Gary Colley, a fost ucis într-un hotel din Florida, Statele Unite ale Americii. Acest incident a avut un impact negativ asupra industriei hoteliere, biroul de externe britanic a recomandat turiștilor britanici să nu mai trimită oaspeți la hotelurile din Florida. [4, p.21]

Hotelierii la nivel global monitorizează pe larg personalul contractat și efectuează controale biografice asupra angajaților interni. Reprezentanții industriei hoteliere au luat decizia de a dezvolta un departament care se va ocupa de prevenirea riscurilor generate de securitatea hotelului [3, p.78].

Prevederile fundamentale pentru asigurarea siguranței hotelurilor sunt:

- formarea unui set exhaustiv de obiective pentru a asigura siguranța hotelului;
- analiza listei posibilelor amenințări, clasificarea probabilităților de risc și a daunelor potențiale;
- implementarea unei abordări integrate și a combinației reciproce de măsuri și soluții organizaționale, tehnice și de personal;
- minimizarea costurilor prin criteriul „eficiență / cost”;
- asigurarea supraviețuirii, flexibilității și controlul complexului de securitate;
- posibilitatea dezvoltării, modernizării și schimbării configurației complexului de securitate.

Conceptul de securitate a hotelului include nu numai protecția împotriva atacurilor criminale, ci și crearea de măsuri preventive pentru a asigura protecția împotriva incendiilor, exploziei și a altor evenimente de urgență.

O soluție eficientă la problema securității hoteliere necesită o abordare sistemică bazată pe o analiză a funcționării facilității, identificând zonele cele mai vulnerabile și în special amenințările stringente, elaborând toate scenariile posibile ale acțiunilor criminale și dezvoltând contramăsuri adecvate.

O abordare integrată presupune combinația optimă de măsuri organizaționale, tehnice și fizice de prevenire și răspuns în timp util la orice situație periculoasă. O

importanță majoră trebuie de acordat alegerii corecte a mijloacelor tehnice și a sistemelor de securitate, proiectării, instalării și întreținerii corectă în cadrul facilităților.

Măsuri organizatorice pentru a asigura securitatea hotelului

Metoda tradițională de sporire a securității prin creșterea numărului de angajați nu dă rezultatul dorit, atât din considerente economice, cât și eficiența scăzută a acestei abordări. O persoană care este de serviciu este supusă oboselii, neglijenței, coliziunii cu infractorii, șantajului, intimidării etc. Singura soluție corectă la problema siguranței este utilizarea unei abordări sistemice, integrate, care combină metode de natură organizațională, tehnică și fizică în combinația lor corectă și o determinare rezonabilă a ponderii fiecărei componente.

Măsurile organizatorice includ: sisteme special dezvoltate pentru reglementarea comportamentului personalului de serviciu și al angajaților responsabili de siguranță; desfășurarea de activități de instruire specială a personalului de securitate; tehnologia serviciilor hoteliere; principiile organizării procedurii de acces și protecție a diferitelor categorii de camere de hotel și spații de birouri; reglementarea acțiunilor angajaților în situații extreme.

Trebuie remarcat în special faptul că marele (poate principalul) pericol al hotelului este posibilitatea de incendiu, incendiul accidental sau deliberat, necesită, de asemenea, dezvoltarea și implementarea unor măsuri organizatorice și tehnice adecvate și este una dintre cele mai importante componente ale unui sistem integrat de securitate.

Este evident că trecerea la un nou concept modern de securitate hotelieră, care prevede utilizarea unor echipamente speciale complexe, necesită o revizuire a aspectelor tactice în activitatea diferitelor servicii hoteliere.

Este necesar să se pună în aplicare următoarele măsuri organizatorice:

- să se dezvolte instrucțiuni detaliate de acțiune în toate situațiile de urgență posibile și să le aducă la cunoștință fiecărui angajat;
- să se elaboreze instrucțiuni scurte, clare, extrem de informative și intuitive despre echipamentul de siguranță al oaspeților,
- să fie incluse reguli scurte pentru comportamentul în caz de urgență;
- să se organizeze regulat sesiuni de instruire pentru îmbunătățirea calificărilor personalului de securitate, antrenament fizic și de luptă, să se efectueze instruire pentru tot personalul hotelului privind regulile de utilizare a echipamentului complexului de securitate;
- să se organizeze pentru personal o examinare periodică (cel puțin o dată pe an) a cunoștințelor în domeniul securității, să se organizeze o pregătire suplimentară pe măsură ce personalul se schimbă și hotelul este modernizat;
- să se organizeze un serviciu de inginerie profesional (în cadrul personalului serviciului de securitate), ale cărui responsabilități ar include întreținerea tehnică a complexului de automatizare hotelieră, instruirea și consultarea personalului altor servicii hoteliere, alte activități (dezvoltate individual pentru fiecare hotel specific).

Ofițerii de securitate studiază în permanență experiența operării hotelurilor și activitatea serviciilor lor de securitate, statisticile privind infracțiunile, pentru a avea interacțiuni de consultare cu specialiști din serviciile de securitate de stat, securitatea împotriva incendiilor și agențiile de aplicare a legii.

Astăzi, profesioniștii din domeniul ospitalității au la dispoziție diverse mijloace de combatere a criminalității: lacăte electronice pentru carduri, seifuri, sisteme de alarmă antifracție și supraveghere video etc.

Trebuie remarcat faptul că, în condițiile moderne, securitatea hotelurilor este imposibilă fără un sistem de echipamente tehnice de securitate. Măsurile de securitate, dezvoltate și implementate în hotel, ar trebui să vizeze îndeplinirea următoarelor sarcini:

- asigurarea siguranței și securității oaspeților și a bunurilor lor personale în timpul șederii lor în hotel;
- protejarea proprietății hoteliere împotriva acțiunilor ostile (furt, vandalism etc.);
- asigurarea protecției hotelului (a clădirii în sine și a tot ceea ce se află în ea) împotriva actelor teroriste (atacuri, sabotaje etc.);
- menținerea ordinii publice și asigurarea conduitei adecvate în toate zonele publice ale hotelului;
- oferirea oaspeților liniște și intimitate în timpul șederii în hotel
- asigurarea posibilității unui răspuns imediat și eficient în cazul oricărui eveniment ce necesită intervenția personalului hotelului sau a reprezentanților departamentelor terțe (de exemplu poliție, ambulanță etc.);
- asigurarea unei conduite adecvate, precum și a integrității și onestității întregului personal al hotelului;
- asigurarea posibilității ca hotelul să ofere servicii speciale pentru a asigura securitatea sporită a funcționarilor de rang înalt, pentru care sunt impuse cerințe speciale.

Aplicarea acestor măsuri de securitate nu numai că va proteja clientul în timpul șederii sale la hotel, ci și va proteja angajații de acuzațiile nefondate. Și acest lucru, împreună cu alte aspecte, va crește reputația hotelului și, ca urmare, va crește rata de ocupare a acestuia.

Parametrul important în asigurarea siguranței clientului în timpul șederii sale la hotel este restricționarea și controlul accesului în cameră.

Ușile de intrare ale tuturor camerelor de oaspeți trebuie să fie echipate cu dispozitive de închidere a ușilor, montate din interior, încuietori interne suplimentare fără cheie, care sunt montate la o înălțime de 1,5 m de podea.

Ieșirile de incendiu de pe toate etajele trebuie să fie echipate cu dispozitive de închidere a ușilor și dispozitive de blocare care asigură ieșire și intrare liberă folosind chei mecanice sau carduri cu chei.

Pentru a asigura o ședere confortabilă a clienților în hotel, merită să fie folosite seifuri mici în camere și/sau un depozit centralizat de obiecte de valoare (cutii de depozitare).

Fiecare cameră de hotel trebuie să fie dotată cu un mini-seif, care este controlat (închis și deschis) de codul personal al clientului. Mărimea seifului este determinată de tipul camerei, cu toate acestea, ar fi preferate seifurile care pot stoca un computer laptop. Pentru ca persoanele autorizate să ofere asistență clienților la deschiderea seifurilor în caz de urgență, trebuie furnizat un dispozitiv principal, care este controlat de un cod special stabilit de securitatea hotelului.

Depozitarea centralizată a obiectelor de valoare ale clienților (cutii de depozitare), situate lângă biroul recepției. Clienții pot închiria o cutie (sau seifuri) într-o astfel de unitate de depozitare pentru a depozita articole voluminoase deosebit de importante și valoroase, cum ar fi arme de foc, haine de blană, valori mobiliare etc.

Fiecare celulă de stocare trebuie să fie deschisă cu două chei: cheia principală este păstrată de personalul de serviciu și cheia privată dată clientului.

Camera de depozitare ar trebui să aibă:

- ✓ pereți capitali;
- ✓ uși din metal (sau lemn tare);

- ✓ un mecanism de blocare automată a ușilor, care nu permite lăsarea ușii în mod eronat deschisă;
- ✓ control de acces (ușile sunt deschise folosind un card personal codat și / sau cod personal) cu capacitatea de a transmite un semnal secret de pericol în cazurile în care ușile sunt deschise sub constrângere;
- ✓ un sistem de alarmă de securitate.

Intrarea în spațiul de stocare trebuie vizualizată prin supraveghere video cu înregistrarea imaginii video.

Sistemul centralizat de alarmă de securitate din hotel este un mijloc de asigurare a securității zonelor hotelului, prevenind pătrunderea necontrolată în incinta clădirii și în camerele individuale.

Pentru a asigura monitorizarea continuă a alarmelor, panoul de control este amplasat într-un loc în care personalul este prezent non-stop (aceasta poate fi o cameră de control, o cameră de securitate, o recepție a hotelului).

Alarmelor de securitate pentru deschidere sunt supuse pentru:

- toate ieșirile de urgență din hotel;
- toate ușile exterioare care sunt în mod normal închise;
- ușile spațiilor de service cu echipamente, de obicei funcționează fără personal de service (motorină, transformatoare, cazan, centrală telefonică automată);
- ușile unui număr de zone critice ale hotelului, care trebuie protejate atunci când nu sunt utilizate în mod activ. Acestea sunt cămări de băuturi alcoolice, camere cu echipamente electronice (centru TV, server etc.), birouri de administrare, contabilitate (casierie).

Alarmerle cu deschidere magnetică trebuie ascunse sau încorporate.

În acele locuri în care sunt necesare măsuri speciale, este necesar să se instaleze alarme de mișcare volumetrică.

Pentru transmiterea alarmei, sunetele de alarmă sunt instalate în următoarele locații:

- ✓ Recepție;
- ✓ Casierie;
- ✓ Biroul administrativ.

Sistemul de alarmă de securitate trebuie să fie echipat cu dispozitive de alarmă sonore și vizuale (sonerie, dispozitive de semnalizare stroboscopică), care trebuie să atragă atenția personalului asupra alarmei.

Este necesar să se prevadă un sistem de supraveghere video centralizat. Sistemul ar trebui să ofere capabilități de supraveghere în timp real și o evidență pentru studii ulterioare. În lifturi și scările între etaje, camerele video ar trebui să fie așezate astfel încât ușile camerei să nu intre în câmpul vizual al camerelor video. Este necesar să fie asigurată înregistrarea de pe camerele video. Monitoarele de supraveghere principale, aparatele de comutare și dispozitivele de înregistrare ar trebui instalate în biroul de securitate sau al administratorului de serviciu.

De asemenea, este necesar să se asigure un spațiu amenajat pentru vizualizarea și documentarea informațiilor video. În hotelurile moderne cu un număr mare de angajați, este recomandabil să fie echipată o intrare specială de serviciu, precum și să fie asigurat un control automat al accesului angajaților și un sistem de urmărire a orei fixe de sosire la serviciu a personalului. Sistemul ar trebui să restricționeze intrarea persoanelor care nu au acces folosind un lacăt sau încuietoare, să fie înregistrată intrarea angajaților în timp real, să fie asigurată generarea și tipărirea rapoartelor, inclusiv cantitatea de timp lucrată de angajați pe zi, lună.

Prevederile menționate pot fi utilizate ca bază pentru construirea unui sistem de securitate al hotelului. Cu toate acestea, în fiecare caz specific, alegerea sistemelor și instrumentelor este strict individuală.

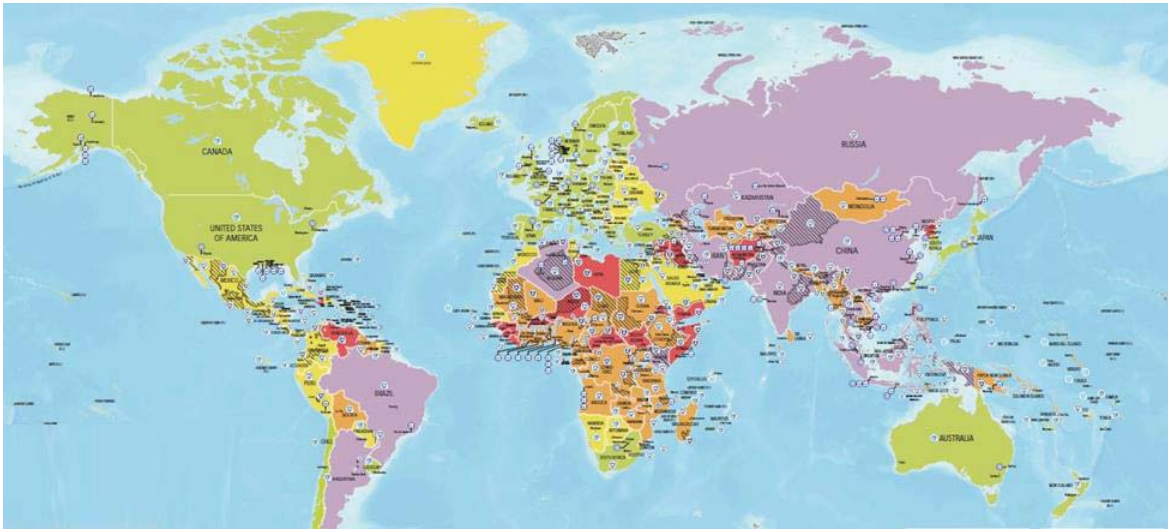


Figura 1. Harta internațională a riscurilor de călătorie 2020 pe țări

Sursa: [2]



RISC EXTREM DE CĂLĂTORIE

Controlul guvernamental, legea și ordinea pot fi minime sau inexistente pe zone întinse. Amenințare gravă a atacurilor violente ale grupurilor armate care vizează călătorii și turiștii internaționali. Serviciile guvernamentale și de transport sunt abia funcționale. Părți mari ale țării sunt inaccesibile străinilor.



RISC ÎNALT DE CĂLĂTORIE

Proteste violente sunt frecvente și pot viza sau perturba străinii; pot fi exacerbate de probleme de guvernare, inclusiv de securitate sau capacitate de ordine și lege. Criminalitatea violentă și terorismul prezintă riscuri semnificative, directe sau accidentale, pentru călătorii și turiștii internaționali.

Este obișnuită violența comunitară, sectară sau rasială, iar străinii pot fi direct vizați. Anumite părți ale țării sunt inaccesibile sau sunt interzise călătorului.



RISC MEDIU DE CĂLĂTORIE

Se produc tulburări politice periodice, proteste violente, sau acte sporadice de terorism. Călătorii și turiștii internaționali se pot confrunta cu riscuri de violență comunitară, sectară sau rasială și infracțiuni violente. Capacitatea serviciilor de securitate și de urgență și a infrastructurii variază. Acțiunea industrială poate perturba călătoria.



RISC MIC DE CĂLĂTORIE

Ratele criminalității violente sunt scăzute, iar violența rasială, sectară sau politică sau tulburările civile sunt mai puțin frecvente. Dacă terorismul este o amenințare, grupurile au capacități operaționale limitate, iar actele de terorism sunt rare. Serviciile de securitate și de urgență sunt eficiente, iar infrastructura este solidă. Acțiunea industrială și întreruperea transportului sunt rare.



RISC NESEMNICATIV DE CĂLĂTORIE

Ratele infracțiunilor violente sunt foarte mici. Nu există violență politică semnificativă sau puține tulburări civile și violențe sectare, comunale, rasiale sau vizate împotriva străinilor. Serviciile de securitate și de urgență sunt eficiente, iar infrastructura este solidă. Serviciile de transport sunt la un standard ridicat, cu înregistrări de siguranță bune și doar întreruperi ocazionale ale călătoriei. Acțiunile industriale care afectează serviciile esențiale sunt rare.



VARIAȚII REGIONALE

Zonele de risc de securitate a călătoriilor sunt zone dintr-o țară în care riscurile cu care se confruntă călătorii și turiștii internaționali sunt diferite de riscul mediu general al țării, necesitând de obicei un nivel diferit de pregătire.

CONCLUZII

Pentru a conduce o afacere hotelieră eficientă, este important să existe o listă de verificare a siguranței și securității hotelului pentru efectuarea verificărilor rapid și eficient. Totul, începând de la securitatea împotriva incendiilor până la procedurile de curățare, precum și instruirea și documentația trebuie să fie acoperite în verificările zilnice.

BIBLIOGRAFIE

1. Fay J.J. Encyclopaedia of Security Management. 2nd ed. Burlington: Butterworth-Heinemann, 2007. 688 p.
2. Ollila John. Travel Risk Map For 2020. <https://loyaltylobby.com/2019/11/20/travel-risk-map-for-2020/>
3. Wood R.C. Key Concepts in Hospitality Management (SAGE Key Concepts series) (1st Edition). New York: SAGE Publications Ltd, 2013. 200 p.
4. Zhao J. Ho. T., Brown M. P. Examining hotel crimes from police crime reports: Crime Prevention and Community Safety In: :An International Journal, Vol. 11, 2009, p. 21-33. Disponibil online: <http://link.springer.com/article/10.1057/cpcs.2008.17> (accesat 24 noiembrie 2020).