

СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЯХ УКРАЇНИ ТА ЧЕРКАСЬКОГО РЕГІОНУ

Гадецька З.М.

Східноєвропейський університет

Досліджено існуючі системи безпеки в готелях України (на прикладі Черкаського регіону), виявлені найбільші проблеми при створенні та функціонуванні таких систем. Досліджено особливості застосування систем контролю і управління доступом (СКУД) в готелях. Надані пропозиції щодо впровадження в готелях України СКУД з метою посилення їх захисту.

Ключові слова: система безпеки, готель, системи контролю та управління доступом, електронні замки, електронні ключі.

Індустрія гостинності в Україні – складна, комплексна сфера професійної діяльності людей, зусилля яких спрямовані на задоволення різноманітних потреб клієнтів, але це пов'язано з різними проблемами, які приходиться при цьому вирішувати адміністрації готелю.

Одна з основних проблем, яка актуальна сьогодні для підприємств готельного господарства України – це забезпечення безпеки громадян та збереження їх матеріальних та особистих цінностей. Під час відпочинку люди найменше всього думають про свою безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Тому завдання адміністрації готелів полягає в попередженні всіх можливих ризиків для життя і здоров'я постояльців. Адміністрація готелю бере на себе зобов'язання, не тільки забезпечити затишок проживання та гарантії гарного відпочинку, але і безпеку людей, які проживають у готелях, їхнього життя, здоров'я, майна тощо. Саме тому, необхідно розробляти комплекс засобів безпеки готелів, і зокрема готелів України та Черкаського регіону.

Постановка проблеми. Престиж і позитивна репутація сучасного готелю залежать не тільки від успішної політики керівництва і першокласної роботи персоналу. Готель повинен беззастережно відповідати очікуванням своїх клієнтів. А це і високий рівень комфорту, і незмінна якість обслуговування і, звичайно, безпека готелю.

Готелі відносяться до класів об'єктів, де забезпечення безпеки відіграє ключову роль. Це, як правило, багатоповерхові будівлі з великою кількістю кімнат і довгих коридорів, жваві і вдень і вночі фойє і приймальня готелю, розважальні установи на цокольному поверсі. Але готелі, якщо подивитися з боку безпеки, мають принципові відмінності від інших господарських об'єктів. З одного боку керівництво готелю вкрай зацікавлене у створенні іміджу «відкритого будинку» із забезпеченням режиму найбільшого сприяння для максимального числа гостей, і тому будь-які пристрої безпеки не повинні привертати увагу відвідувачів, але, в той же час, забезпечувати почуття особистої безпеки і комфортності. Тому при розробці системи безпеки готелів важливо поєднати функції розмежування прав доступу для кожного з присутніх з можливістю вільного переміщення великої кількості відвідувачів.

Природно, що одного лише професіоналізму служби безпеки готелю недостатньо для того, щоб тримати ситуацію в готелі під контролем, окремими заходами і діями обійтися не вдається, необхідний комплексний системний підхід, заснований на аналізі функціонування об'єкта, виявлення найбільш вразливих зон і особливо небезпечних загроз, скла-

дання всіх можливих сценаріїв кримінальних дій і виробленні адекватних заходів протидії. Комплексний підхід передбачає оптимальне поєднання організаційних, технічних і фізичних заходів попередження і своєчасного реагування на будь-яку небезпечну ситуацію в готелі та охоплює все різноманіття форм і методів забезпечення безпеки персоналу, клієнтів і діяльності готелю.

Сьогодні розвиток готельної індустрії теж йде в ногу з часом, в тому числі і в плані впровадження професійних систем безпеки готелів. Колись вони були в новинку, зараз вони сприймаються просто як необхідність. Значний досвід у цій галузі накопичено світовими ланцюжками готелів (HILTON, HOLLIDAY INN, RADISSON SAS та ін.), але тепер цим нікого вже не здивуєш і в Україні. Більшість технічних рішень, які ще 15-20 років були нововведенням в Україні, вже широко впроваджуються, зокрема у сфері безпеки готелю. Але при впровадженні систем безпеки в готелях України виникає багато проблем, які пов'язані із різними факторами (політична та економічна нестабільність в країні, недосконала законодавча база, недостатнє технічне оснащення готелів та кваліфікація персоналу та ін.), що негативно впливає на роботу готелю та його безпеку.

Тому так актуальна стаття, яка присвячена питанням розробки та впровадженню систем безпеки в готелях України та Черкаського регіону. Як правило, комплексна система безпеки повинна включати в себе комплекс організаційних, технічних, апаратних, програмних і фізичних заходів попередження і своєчасного реагування на будь-яку небезпечну ситуацію в готелі. Це передбачає встановлення у кожному українському готелі системи контролю та управління доступом (СКУД); розробку комплексу заходів з протипожежного захисту; встановлення охоронної сигналізації та відео-спостереження; обладнання номерів готельними міні-сейфами, побудова системи оперативного зв'язку, системи технічного укріплення, системи захисту інформації, системи гарантованого електроживлення та інші заходи [2].

Переваги інтегрованого комплексу безпеки очевидні: вони забезпечують взаємозв'язок всіх підсистем безпеки, полегшують і прискорюють процес прийняття рішень в екстремальних ситуаціях, підвищують рівень готельного обслуговування. І як наслідок, гості почувають себе і більш комфортно, і більшою мірою спокійно. В сучасних умовах роботи готелю впровадження таких систем є одним з основних чинників підвищення конкурентоспроможності готельного бізнесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання аналізу та побудови комплексної системи

безпеки готелів в Україні досліджували у своїх роботах Х.Й. Роглев [1], І.В. Іванов [2], Д.В. Панюков [2], М.М. Паршута [3], К.П. Гавриш, С.А. Попов, К.С. Федосова та інші науковці.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Дослідження діяльності готелів України (на прикладі готелів Черкаського регіону, зокрема готелю «Нива», «Черкаси», «Центральний», «Україна», Партизан») показало, що найбільше проблем, при розробці та впровадженні комплексних систем безпеки в готелях, виникає саме в процесі роботи з клієнтами та персоналом. Тому пріоритетним напрямком діяльності готелю, при розробці його системи безпеки і вирішенні цих проблем, є впровадження систем контролю і управління доступом (СКУД), які значно підвищують рівень сервісу гостей та покращають роботу обслуговуючого персоналу. СКУД дозволяють автоматизувати управління доступом в готельних номерах, запобігти несанкціонованому проникненню в готельні номери, надають можливість гостю безперешкодно та просто потрапляти в його номер.

Дослідження також показало, що не всі готелі на Україні, і зокрема в Черкаському регіоні, особливо це стосується невеликих готелів («Нива», «Черкаси», «Центральний», «Партизан»), можуть собі дозволити впроваджувати такі системи (за недостатністю фінансування), хоча за кордоном СКУД на сьогоднішній день є стандартом якості роботи будь-якого готелю.

Мета статті. Головною метою цієї роботи є дослідження існуючих систем безпеки в готелях України (на прикладі Черкаського регіону), виявлення найбільших проблем при створенні та функціонуванні таких систем та надання пропозицій щодо впровадження в готелях України (на прикладі Черкаського регіону) систем контролю і управління доступом (СКУД) з метою посилення їх захисту. Завдяки СКУД кожний відвідувач готелю може бути впевнений, що в будь-який час проживання в готелі зможе потрапити до свого номеру, тоді як стороннім туди вхід заборонений.

Виклад основного матеріалу. У сучасних умовах робота будь-якого готелю неможлива без створення надійної системи безпеки. Заходи безпеки, які розробляються і впроваджуються у готелі, повинні бути націлені на виконання наступних завдань: забезпечити охорону і безпеку постояльців і їхнього особистого майна під час перебування в готелі, захистити майно готелю від ворожих дій (таких як крадіжки, вандалізм та ін.), забезпечити захист готелю від терористичних актів, забезпечити постояльцям спокій і конфіденційність під час їх перебування в готелі, забезпечити можливість негайного й ефективного реагування у разі якої-небудь події та багато інших.

У цьому випадку допомогти можуть правильно підібрані і встановлені технічні засоби, а саме – системи контролю та управління доступом (СКУД), які працюють в режимі реального часу і оперативного інформують службу безпеки готелю про спроби несанкціонованого проникнення в номер.

Як правило, СКУД дозволяє виконувати наступні дії [4]: допуск постояльців в готельний номер за ідентифікатором (електронним ключем в вигляді картки) протягом оплаченого інтервалу часу перебування в готелі; автоматичну випуску постояльця з готелю; підрахунок кількості людей, що знаходяться в готельному номері; автоматичну постановку готельного номера під охорону при виході всіх постояльців з номеру; повне автоматичне знеструмлення номера, при виході всіх постояльців

з номера; контроль використання міні-бару готельного номера обслуговуючим персоналом готелю при відсутності постояльця; контроль температури повітря в номері та багато інших послуг.

Зазначені функції СКУД дають можливість надати українським готелям якісно інший рівень сервісу відвідувачам готелю, гостю не потрібно здавати ідентифікатор (електронний ключ) портьє, він може його весь час носити з собою, додатково отримуючи доступ до системи клубних розрахунків; наявність повної інформації про відвідування номера гостями і обслуговуючим персоналом, дозволяє вирішити конфліктні ситуації при зникненні речей з номеру.

Сучасні системи контролю і управління доступом забезпечують не лише контроль, а й управління доступом в приміщення готелю. Повноцінно забезпечити контроль і управління доступом в зони і приміщення, які знаходяться під охороною, можливо тільки за допомогою електронних засобів і програмного забезпечення.

Сучасні СКУД складаються з комплексу програмно-апаратних засобів, основою яких є застосування системи електронних замків. Електронні замки на сьогоднішній день об'єднують в собі високу надійність дверного замку та сучасну електроніку. Електронними замками в українських готелях можуть бути обладнані як гостьові кімнати, так і ліфти (гостьові і службові), а також службові та складські приміщення. Це дозволяє локалізувати переміщення гостей та персоналу по території готелю (розділити готель на гостьову та службову зони), а також виключити проникнення і пересування сторонніх осіб самостійно (без супроводу гостей або працівників готелю), що істотно підвищує рівень безпеки готелів.

Сучасні електронні замки набагато зручніше і ефективніше, ніж механічні. У Європі установка таких замків є стандартом якості. Українські готелі помітно відстають, але прогрес не стоїть на місці і з кожним роком в Україні готелів, обладнаних електронними замками, стає все більше. Витрати, пов'язані з установкою електронних замків дуже швидко окупаються. В даний час промисловість випускає сотні різновидів електронних замків. Серед фірм виробників електронних замків на українському ринку найбільшу увагу заслуговують замкові системи виробництва іспанських фірм Salto, Tesa, Inhova, Onity, Omnitec, італійської фірми Cisa, Saflok (США), VingCard (Норвегія), Nexus (Японія), Pco (Канада), Adel, Levellock, Digilock, Smartlock (Китай), Assa Abloy (Фінляндія) та інших виробників.

Ключем до електронного замка можуть служити магнітні карти, viegand карти, proximiti карти, smart карти, штрих-коди, відбитки пальця або буквено-цифрові коди, введені з клавіатури. З точки зору економії коштів, в якості індивідуальних карт, найбільш доцільно використовувати звичайні пластикові картки з магнітним кодуванням. Для клієнтів VIP-класу можуть бути рекомендовані proximiti карти, які зчитуються дистанційно, навіть перебуваючи всередині гаманця в нагрудній кишені. Практично у всіх імпорتنних СКУД широко використовуються сімейство безконтактних карт Mifare (австрійської фірми Mikron). Деякі типи мають вбудований криптографічний захист. Карти видаються клієнту при реєстрації. Система налаштовується таким чином, що доступ клієнту в номер дозволений рівно на оплачений термін перебування в готелі. Крім того, можливо надання дозволу (заборони) на доступ у ті чи інші приміщення (зони, поверхи) залежно від сплаченого комплексу послуг, класу та

ін. Обслуговуючий персонал готелю, співробітники служби безпеки отримують персональні картки, що дозволяють доступ в певні (або в усі) номери.

В інтерв'юваних комплексах безпеки центральна станція системи управ-ління доступом як правило – персональний комп'ютер, іноді головний контролер, або безпосередньо сервер комплексу, який використовується для контролю, обробки, відображення і документування вхідної інформації, для управління режимом доступу, для програмування локальних контролерів, для організації взаємодії з іншими системами комплексу безпеки, для прийому та передачі інформації. Для обміну інформацією в сучасних СКУД досить часто застосовується бездротова система зв'язку між електронними замками і центральним сервером системи, заснована на протоколі ZigBee. З впровадженням бездротової технології ZigBee адміністратор системи може бачити в режимі реального часу все, що відбувається в готелі, контролювати переміщення гостей та персоналу, перепрограмувати параметри будь-якого замку і системи в цілому, контролювати технічний стан СКУД.

Сучасні побажання до систем контролю і управління доступом в українських готелях постійно ускладнюють завдання і потребують комплексного вирішення. Коли говорять про вибір оптимальних СКУД, потрібно враховувати пропоновані вимоги до безпеки об'єкту, на якому планується монтаж системи доступу. З технічного боку, елементи СКУД повинні мати мінімальну кількість проводів. Якщо потрібно просто контролювати одну або дві точки проходу в приміщення, тоді немає необхідності використовувати більш складні і дорогі мережеві СКУД. Оптимальним варіантом у такому випадку буде застосування автономних систем. Більш перспективною (хоча і більш дорогою) на сьогоднішній день є ідея створення в українських готелях мережної СКУД (on-line) з централізованим контролем. Така система дозволить оператору служби безпеки (а також менеджеру готелю, представникам інших служб) постійно тримати під контролем ситуацію на об'єкті, знати, які приміщення відкриті, закриті [5].

Програмне забезпечення готельних замкових систем в обов'язковому порядку повинно мати також стиковку, так званий інтерфейс, для зв'язку з PMS (property management system) – системою управління готелем. Це забезпечить додатковий рівень комфорту для гостя (що і є головним завданням готелю).

Підводячи підсумки дослідження, можна назвати основні рекомендації при виборі готельних СКУД під час проектування системи безпеки готелів в Україні [6]:

- Спосіб організації доступу СКУД повинен бути максимально дружнім до користувачів, що не пройшли ніякого навчання (гостей готелю), і володіти інтуїтивно зрозумілими правилами щодо застосування пристроїв доступу (електронних замків) та електронних ключів. Всі пристрої доступу повинні відповідати вимогам безпеки при евакуації з об'єкту в разі виникнення нештатних ситуацій.

- Рекомендованим типом СКУД для об'єкту готельного типу є комбінована система, яка об'єднує автономні (без необхідності прокладки проводів) пристрої доступу (електронні замки) для номерів, адміністративно-офісних і службових приміщень, і on-line пристрої доступу для: – службових вхідних дверей; – ключових периметральних дверей; – дверей, що знаходяться на шляхах евакуації.

- Автономні пристрої доступу повинні забез-

печувати безперебійну роботу СКУД, мінімізуючи залежність обладнання СКУД від станів кабельної проводки, перебоїв в електропостачанні або працездатності комп'ютерного обладнання центральної станції СКУД.

- O-line пристрої СКУД повинні забезпечувати оперативне управління (управління в режимі реального часу) ключовими дверима і зонами; при необхідності може здійснюватися інтеграція СКУД з іншими системами безпеки (наприклад, інтеграція з протипожежною системою у разі виникнення пожежі).

- Для полегшення процедур адміністрування, управління та обслуговування СКУД кращим варіантом є установка єдиної системи замків на всьому об'єкті без поділу систем на автономні електронні замки для номерів і on-line офісно-адміністративну СКУД.

- СКУД повинна відповідати вимогам та сучасним тенденціям до зовнішнього вигляду та дизайну пристроїв доступу, з можливістю вибору зовнішнього вигляду обладнання відповідно до загальної архітектурно-дизайнерської концепції об'єкту;

- Додатковим фактором при виборі СКУД є також наявність у постачальника або виробника СКУД додаткового обладнання (підсистем): системи енергозбереження, визначення присутності в номерах, системи міні-сейфів та ін.

- Можливість інтеграції СКУД з суміжними системами, що функціонують на готельному об'єкті: системою управління готелем (PMS – система), системою управління точками продажу (POS – система), системою обліку робочого часу та ін.

Остаточний вибір системи контролю і управління доступом для впровадження залежить від самого готелю, але при цьому треба враховувати наявний номерний фонд готелю, його технічне оснащення, наявні фінансові можливості готелю і кваліфікацію персоналу та багато інших чинників.

Але при цьому завжди треба пам'ятати, що хоча СКУД, сильно і допомагають зменшити ризики в готелях України, але при неправильній кадровій політиці всі дорогі та «розумні» системи безпеки виявляються безсилі, тому також немаловажне значення має правильний підбір співробітників, які працюють в готелі, зокрема з цими системами. Від правильного підбору персоналу, його кваліфікації залежить ефективність функціонування готелю, як комерційного підприємства.

Висновки і пропозиції. Таким чином, виходячи з вищесказаного, можна зробити висновок, що одним із основних напрямків роботи готелю є створення його комплексної системи безпеки. Для розробки та реалізації в Україні ефективних заходів щодо забезпечення високого рівня безпеки готелів, необхідно враховувати їх характерні риси, конкретні умови функціонування, наявний номерний фонд готелю, кваліфікацію персоналу, технічне оснащення, а також, наявні фінансові можливості готелю. Який обрати шлях при створенні системи безпеки готельного об'єкту та виборі сучасної готельної СКУД з перспективами подальшого розвитку повинен вирішити сам готель. Але впровадження розглянутих та запропонованих у роботі заходів безпеки дозволить готелям України, та зокрема готелям Черкаського регіону, не тільки убезпечити клієнтів під час їх перебування в готелі та створити їм комфорт, але і захистити співробітників готелю від необґрунтованих звинувачень. А це, поряд з іншими аспектами, підвищить репутацію готелю, істотно полегшить роботу його співробітників і, як наслідок, збільшить заповненість готелю.

Список літератури:

1. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту [Текст]: Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
2. Иванов И.В., Панюков Д.В. Концепция обеспечения безопасности современной гостиницы [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.sec4all.net/hotel-secur.html>. – Назва з екрану.
3. Паршуто М.Н. Безопасность гостиничных комплексов от компании «Промотекс Системс» // Независимый украинский журнал «F+S: технологии безопасности и противопожарной защиты». – 2006.- № 6 (24). [Электронный ресурс] Режим доступа: http://security-info.com.ua/articles/?ELEMENT_ID=1823. – Назва з екрану.
4. Гостиничные системы контроля доступа, электронные замки для гостиниц [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://zkteco.com.ua/hotellock.htm>. – Назва з екрану.
5. Системы контроля доступа в гостиничные номера [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://asupro.com/hotels/access/systems-control-access-hotel-rooms.html>. – Назва з екрану.
6. Катренко А. Гостиничные СКУД [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.secur.ru/article.php?id_catalog=10&id_position=197. – Назва з екрану.

Гадецкая З.М.

Восточноевропейский университет

СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ В ОТЕЛЯХ УКРАИНЫ И ЧЕРКАССКОГО РЕГИОНА

Аннотация

Исследованы существующие системы безопасности в гостиницах Украины (на примере Черкасского региона), обнаружены наибольшие проблемы при создании и функционировании таких систем. Исследованы особенности применения систем контроля и управления доступом (СКУД) в гостиницах. Даны предложения по внедрению в отелях Украины СКУД с целью усиления их защиты.

Ключевые слова: система безопасности, отель, системы контроля и управления доступом, электронные замки, электронные ключи.

Gadetska Z.M.

East European University

CREATING A SECURITY SYSTEM IN HOTELS OF UKRAINE AND THE CHERKASSY REGION

Summary

Investigated the existing security system in Ukraine hotels (for example Cherkassy region), revealed prior problems the establishment and functioning of such systems. Investigated the features of the application of management system and access control (MSAC) in hotels. Submitted proposals for implementation MSAC in Ukraine hotels to enhance their protection.

Key words: security system, hotel, management system and access control, electronic locks, electronic key.