

*Волкова Е.В.,  
студент бакалавриата  
2 курс, институт дизайна, туризма и социальных технологий  
Поволжский государственный университет сервиса  
Россия, г. Тольятти*

*Грашин С.А.,  
к. э. н., доцент кафедры «гостеприимство и межкультурные  
коммуникации»  
Поволжский государственный университет сервиса  
Россия, г. Тольятти*

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ГОСТИНИЦЫ «РУСЬ»**

***Аннотация:** В данной статье рассматриваются правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях. Вопрос об обеспечении безопасности гостиничного предприятия рассматривается отдельно для каждой гостиницы, учитывая ее индивидуальные особенности, специфику и местные условия. Конечно же существуют основные общие рекомендации для объектов, но подход к обеспечению безопасности разрабатывается индивидуально.*

***Ключевые слова:** экстремальная ситуация, безопасность, журнал инструктажа, гостиничное предприятие, формирование*

***Annotation:** This article discusses the rules of employee behavior in extreme situations. The issue of security of a hotel company is considered separately for each hotel, taking into account its individual characteristics, specifics and local conditions. Of course, there are basic general guidelines for the objects, but the approach to security is developed individually.*

**Key words:** *extreme situation, safety, log book, hotel company, formation.*

Актуальность выбранной темы обусловлена тем, что обеспечение безопасности является одной из главных задач обеспечения комфорта гостей гостиничного предприятия.

Одной из главных особенностей обеспечения безопасности гостиницы «Русь» - это применение рационального баланса между используемыми мерами и поддержанием условий для комфортного пребывания гостей и работы персонала гостиницы.

В ходе анализа гостиницы «Русь» можно предложить следующие мероприятия по совершенствованию правил поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальной ситуации:

- составить краткие и понятные инструкции по пользованию средств пожаротушения для сотрудников и гостей,
- регулярно проводить занятия по правилам поведения персонала службы безопасности;
- организовать для персонала периодическую (не реже одного раза в год) проверку знаний в области пожарной безопасности;
- организовать профессиональную инженерную службу в рамках штатного расписания, в обязанности которой входит проведение технического обслуживания комплекса автоматизации средств безопасности гостиницы.
- каждый сотрудник должен знать и четко выполнять свои функции в экстремальной ситуации

Для обеспечения нормальной деятельности гостиницы и избежания чрезвычайных ситуаций, необходимо соблюдать правила по технике безопасности. С этой целью законодательство обязывает юридические лица проводить обучение и инструктажи со своими работниками, и отражать сведения об этом в специальных журналах регистрации проведения инструктажей по технике безопасности.

Вводный инструктаж осуществляется при приеме на работу новых сотрудников. Обучение проводит инженер по ТБ согласно разработанной и утвержденной инструкции.

Первичный инструктаж на рабочем месте осуществляется перед тем, как работник приступит к работе.

Повторный инструктаж нужно проводить со всеми работниками предприятия не менее 1 раза в полгода. Осуществление производит инженер по ТБ. Цель – проверить знания у сотрудников на данный момент времени.

Внеплановый инструктаж необходимо осуществлять со всеми работниками фирмы при выявлении фактов нарушения техники безопасности, при несчастных случаях и чрезвычайных ситуациях, по требованию проверяющих органов и т. д.

В соответствии с законодательством у руководителя и инженера по ТБ должны быть действующие свидетельства о том, что они прошли обучение в специализированных учреждениях. Руководитель обязательно должен обучаться 1 раз в 5 лет, т.к. на нем лежит обязанность за организацию ТБ и ОТ на предприятии.

Также сотрудники службы безопасности отеля должны иметь взаимодействие со специалистами государственных служб, пожарной безопасности и силовых ведомств. Система охранной сигнализации должна быть оборудована устройствами звуковой и визуальной сигнализации.

Необходимо предусмотреть систему видеонаблюдения. Система должна обеспечивать возможность наблюдения в реальном времени и запись того, что происходит для дальнейшего изучения. Мониторы наблюдения и записывающие устройства следует устанавливать в помещении службы безопасности или дежурного администратора. [3, с.147]

Руководитель медицинской службы должен участвовать в оперативном совещании руководства и доводить требования до непосредственных

исполнителей, от которых зависит безопасность гостиницы с медицинской точки зрения.

В гостинице рекомендуется регулярно проводить проверку состояния здоровья персонала: начиная с этапа отбора кандидата на работу и в течение всего периода его трудовой деятельности. Такой контроль позволяет в любое время получить необходимую информацию о состоянии здоровья сотрудников, повлиять на их лечение и в случае необходимости своевременно провести необходимые мероприятия.

С целью улучшения контроля над здоровьем персонала, гостинице необходимо заключать договор на обслуживание с базовой поликлиникой, где сотрудники отеля должны лечить как острые, так и хронические заболевания. Это будет обеспечивать улучшение здоровья коллектива, в связи с тем, что поликлиника будет качественно следить за здоровьем персонала гостиницы, для обеспечения долгосрочного сотрудничества. Условия подбора кадров должны соответствовать требованиям установленным законодательством РФ, необходимых для работы в имеющихся условиях. [2, 206]

Медицинской службе рекомендуется проводить ежедневный контроль состояния здоровья сотрудников, отнесенных к группе повышенного риска с точки зрения возможного влияния на эпидемиологическую ситуацию в гостинице. В эту группу обычно включаются сотрудники, взаимодействующие с гостями, сотрудники кухни. За текущей ситуацией на объекте также следят руководители соответствующих структурных подразделений.

В случае обнаружения однотипной патологии руководство гостиницы должно пригласить на предприятие врачей соответствующей специальности, чтобы не нарушить график работы персонала.

Порядок, форма, периодичность и продолжительность обучения по охране труда и проверки знаний у работников рабочих профессий устанавливаются работодателем (или уполномоченным им лицом) в

соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими безопасность конкретных видов работ.

Таким образом, проведение обучения поведению в экстремальных ситуациях и приемам оказания первой помощи организация может самостоятельно, если в ней работают, по крайней мере, три человека из числа руководителей и главных специалистов, которые ранее прошли обучение по охране труда в установленном порядке.

### **ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ**

1. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для вузов / Ф. Котлер. – М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2002. – 237 с.
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Руденко Л.Л.-- М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.- 208 с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. – М.: Альфа – М; ИНФРА-М, 2006. – 148 с.
4. Хван Татьяна Александровна. Основы безопасности жизнедеятельности: Учеб. пособие для сред. проф. образования. - Ростов н/Д: Феникс, 2003 – 109 с.