

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»  
Колледж «Синергия»  
Департамент Менеджмента в гостиничном и ресторанном бизнесе

## ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА – ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

НА ТЕМУ: Организация службы безопасности в гостинице «Агат»

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

ФИО обучающегося: Меланова Анна Романовна

Группа: ОКГ-1711МО

ФИО Руководителя: Полесская Ольга Петровна



# Актуальность, объект, предмет

## Актуальность

Необходимость глубокого осознания основ обеспечения безопасности в гостиничном комплексе, а также определение наиболее эффективных средств и методик для нейтрализации внешних и внутренних угроз

## Объект

Гостиница «Агат» (г. Солнечногорск)

## Предмет

Организация службы безопасности, а также инструменты обеспечения безопасности в гостинице «Агат»



# Цель и задачи

## Цель

Разработка рекомендаций по совершенствованию инструментов и системы безопасности в гостинице «Агат»

## Задачи

1. Раскрыть теоретические аспекты сущности безопасности в гостиничном бизнесе, выявить основные проблемы.
2. Дать характеристику исследуемому объекту, а также представить анализ и оценку уровня безопасности гостиницы «Агат».
3. Разработать мероприятия по совершенствованию системы безопасности в гостинице «Агат».
4. Дать оценку экономической эффективности разработанных рекомендаций.



# Понятие безопасности

Состояние безопасности - это такое состояние сложной системы, когда действие внешних и внутренних факторов не приводит к ухудшению системы или к невозможности ее функционирования и развития.

**«...безопасность и защита туристов и уважение их достоинства  
является неременным условием развития туризма»**

(Гаагская декларация межпарламентской  
конференции по туризму 1989 г.)



# Общая характеристика гостиницы «Агат»

## Расположение

Находится в центральной части Солнечногорска. Расстояние до международного аэропорта «Шереметьево» составляет 35 км

## Тип

Городская гостиница (отель). Находится в процессе сертификации на присвоение категории “три звезды”

## Рейтинг

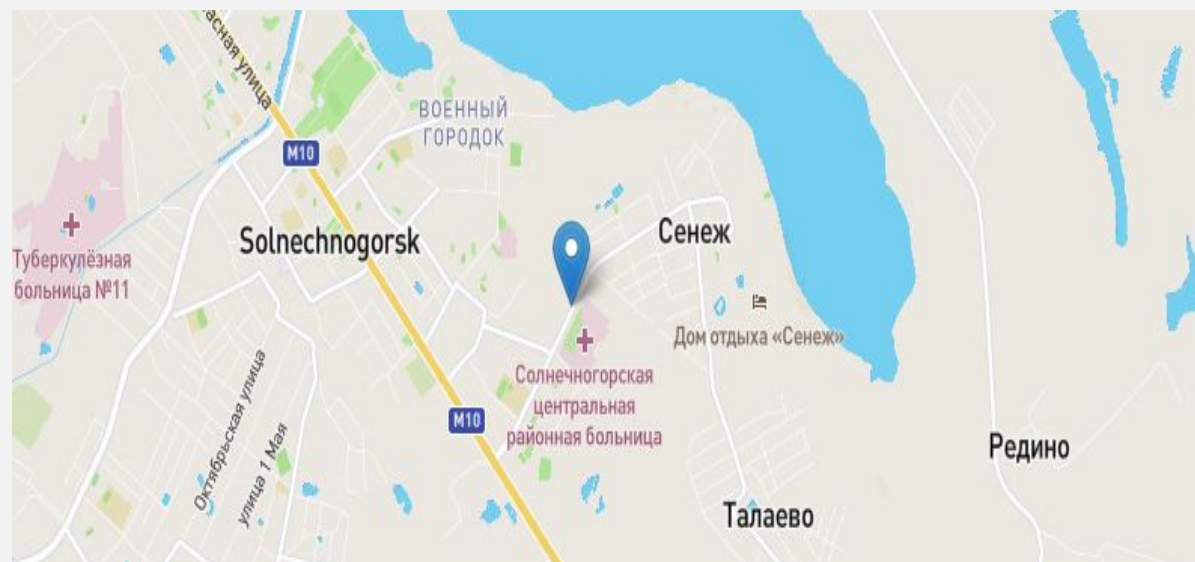
8 из 10 баллов среди гостиниц города

## Стоимость проживания

От 1800 руб. в сутки

## Питание

Имеется собственный ресторан



# Гостевые отзывы о работе гостиницы «Агат»



**Viktor**

Россия

Время отзыва: 19 января 2021

8,0

**Очень хорошо**



Стандартный двухместный номер с 2 отдельными кроватями

· Хорошая гостиница, удобное расположение, приветливый персонал.

· Плохая шумоизоляция в номерах нижнего этажа.



1 ночь · Декабрь 2020



**Mihail**

Россия

Время отзыва: 28 июня 2021

10

**Великолепно**



Полулюкс

· Хороший, чистый номер. Все в наличии: тапки, полотенца, шампуни, гели, зубной , бритвенный набор. Хорошее кафе в гостинице.



1 ночь · Июнь 2021

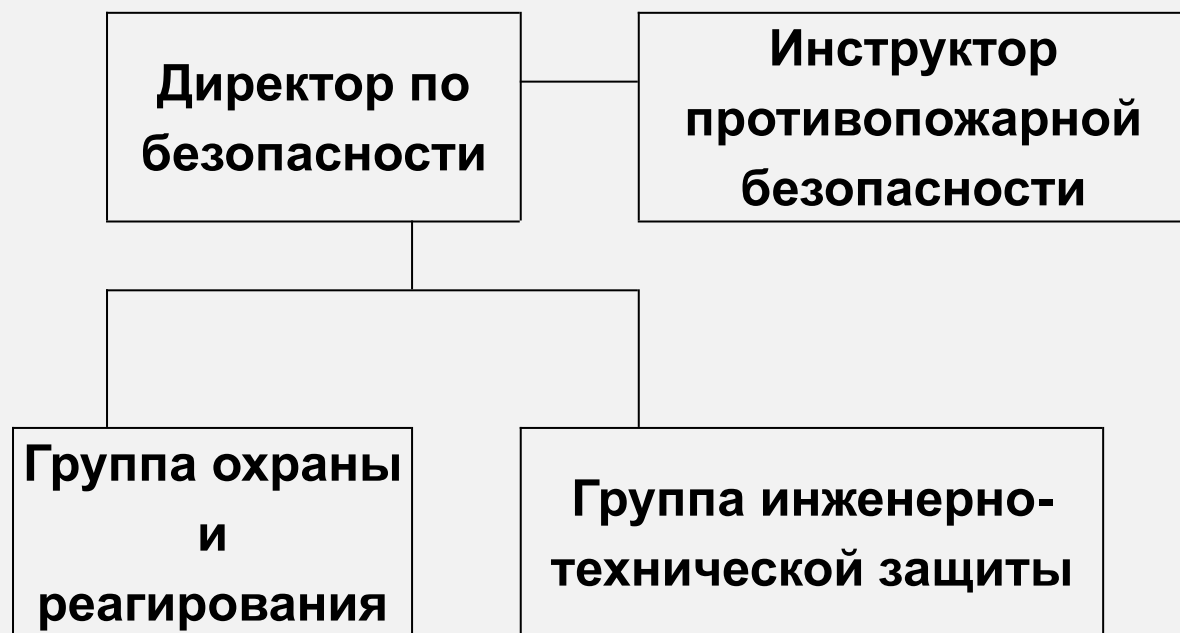


Пара

· Не очень хорошая шумоизоляция номеров. Слышно соседей, которые просто разговаривают, не повышая голоса.



# Организационная структура службы безопасности в гостинице «Агат», функции



- комплекс мероприятий по противопожарной защите;
- контроль доступа в гостиницу, общественные помещения и номера гостей;
- система контроля и управления доступом в помещения;
- обслуживание системы видеонаблюдения и сигнализации;
- система визуально-звукового оповещения в чрезвычайных ситуациях;
- проведение эвакуации в случае необходимости.



# Проблемы безопасности в гостинице «Агат», текучесть кадров

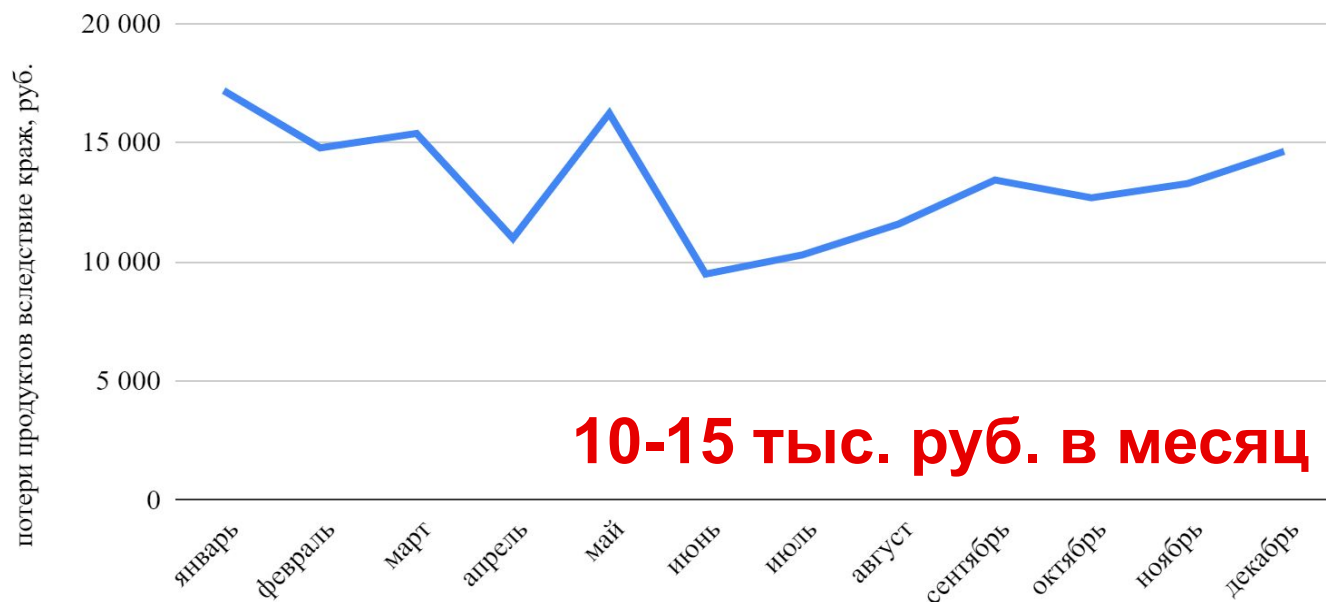
Показатель	2018	2019	2020	2019/ 2018, %	2020/ 2019, %
Среднесписочная численность, чел.	9	11	10	122	91
Принято, чел	3	4	3	133	75
Выбыло, чел.	2	2	4	100	200
Коэффициент оборота по приему работников	0,33	0,36	0,30	109	83
Коэффициент текучести кадров	0,22	0,18	0,40	82	220





# Проблемы безопасности в гостинице «Агат», кражи

Недостача продуктов вследствие краж в гостинице «Агат», данные за 2020 год



Сумма ущерба от хулиганских действий постояльцев, а также от краж возмещаемых ценностей -

**47 тыс. руб. в месяц.**



# КРІ для сотрудников группы охраны и реагирования гостиницы «Агат»

Ключевые показатели эффективности	Ед. изм-я	Вес, %	План	Факт	Оценка вып-я, %	Доля премии, %	Сумма премии, руб.
Непревышение уровня краж сотрудников ресторана	тыс. руб.	30	2 000	2 500	125	0	0
Непревышение уровня ущерба от хулиганских действий постояльцев	тыс. руб.	60	5 000	4 300	86	60	6 000
Отсутствие опозданий на смену	кол-во	10	0	0	100	10	1 000



# Дополнительные мероприятия для повышения уровня безопасности «Агат»

## Установка видеокамер

Осуществление видеонаблюдения за сотрудниками ресторана в зоне хранения и в зоне кухни.

Купольная герметичная камера с минимальным функционалом, должна легко мыться и иметь длительный срок эксплуатации в условиях загрязненности.

Стоимость камеры с высоким разрешением ~4,5 тыс. руб.

## Проверка благонадежности гостя

Анализ цифрового профиля, запрос по различным базам данных и др. мероприятия.

Найм дополнительного сотрудника на удаленный формат работы для проведения анализа и передачи информации в группу охраны и реагирования.

Стоимость услуг сотрудника составит ~26 тыс. руб. в месяц.



# Оценка экономической эффективности

Показатель	Месяц	Год
Количество сотрудников, чел.	4	4
Максимальный фонд премии, руб.	40 000	480 000
<b>РАСХОДЫ</b>		
Реальный фонд премии, руб.	24 400	292 800
Затраты на видеокамеры, руб.	9 000	9 000
Найм проверяющего специалиста (вкл. взносы в фонды), руб.	26 000	312 000
<b>ЭКОНОМИЯ (ДОХОДЫ)</b>		
Экономия от снижения краж продуктов в ресторане, руб.	11 948	143 376
Экономия от снижения уровня порчи имущества, руб.	40 420	485 040
<b>ИТОГО экономический эффект, руб.</b>		<b>14 616</b>



# **БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!**

## **ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА – ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

**НА ТЕМУ: Организация службы безопасности в гостинице «Агат»**

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис**

**ФИО обучающегося: Меланова Анна Романовна**

**Группа: ОКГ-1711МО**

**ФИО Руководителя: Полесская Ольга Петровна**

