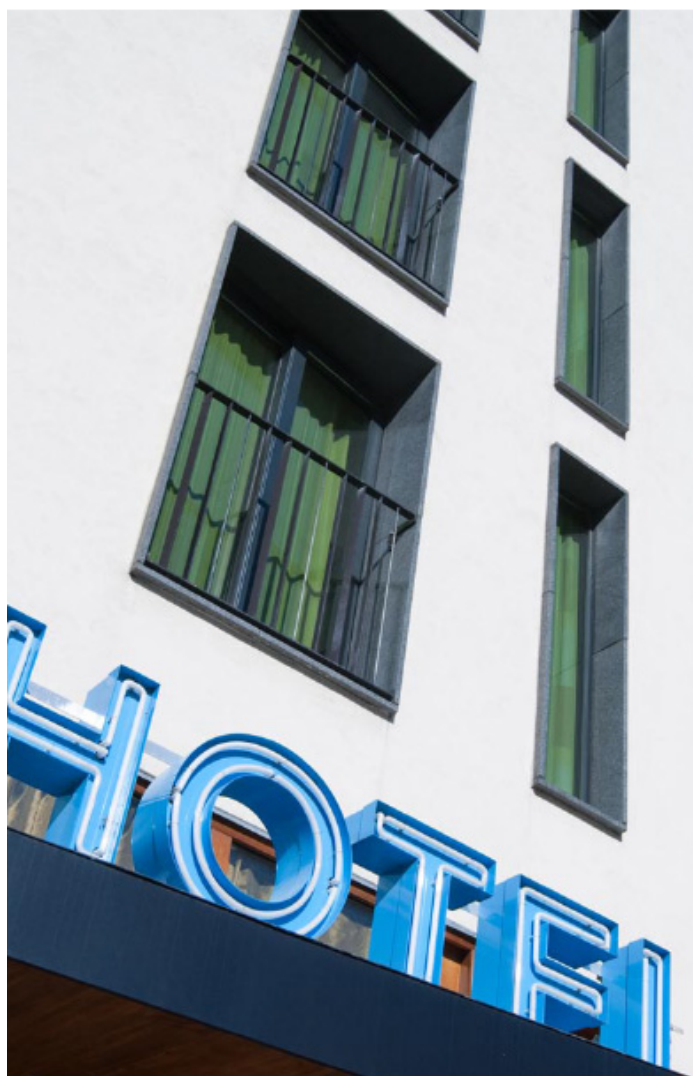


Hotel Security Services

Ένας ξεχωριστός τομέας της ασφάλειας



Ο τουρισμός, ως η μεγαλύτερη πηγή εσόδων της χώρας μας, χρήζει μεγάλης προσοχής από άποψη ασφάλειας. Κάθε χρόνο χιλιάδες τουρίστες επισκέπτονται τη χώρα μας μεταξύ των οποίων και πρόσωπα της πολιτικής σκηνής και του θεάματος, εντός και εκτός συνόρων. Πολλές ξενοδοχειακές μονάδες σε όλη την Ελλάδα διατηρούν *in-house security*, προβλέποντας έτσι τα καθημερινά προβλήματα, ενώ πολλές φορές παρατηρούμε και παντελή έλλειψη ασφάλειας σε ξενοδοχεία και εγκαταστάσεις, στον πυρήνα του τουρισμού.

Οι ανάγκες είναι πολυποίκιλες και οι απειλές εκτείνονται σε ευρύ φάσμα, από πελάτες που θέλουν να διαμαρτυρηθούν, μεθυσμένους πελάτες που δημιουργούν πρόβλημα στους υπόλοιπους, έως πληρωμένους δολοφόνους, απειλώντας έτσι τις εγκαταστάσεις, το προσωπικό, την περιουσία αλλά και τους πελάτες του εκάστοτε ξενοδοχείου. Όταν βέβαια προκύψει πρόβλημα στην τελευταία περίπτωση και το συμβάν πάρει τη δικαστική οδό, τότε μιλάμε για διακύβευση αστρονομικών ποσών και κυρίως του *brand name* της επιχείρησης.

Η διεύθυνση ασφαλείας ενός ξενοδοχείου καλείται να αντιμετωπίσει κάθε περιστατικό ως μοναδικό, από το πιο μικρό που είναι η προσέλευση ενός πελάτη στην εγκατάσταση, μέχρι το πιο μεγάλο που είναι η φιλοξενία ενός αρχηγού κράτους και οι εκδηλώσεις (δεξιώσεις κ.λπ.), που θα λάβουν χώρα κατά την παραμονή του στο ξενοδοχείο.

Οι αθυσίδες μεγάλων ξενοδοχείων χρησιμοποιούν *in-house security* στο εσωτερικό τους και σε *high season* περίοδο ενισχύεται η υπηρεσία ασφαλείας τους με *outsourcing εταιρείας security* (Ι.Ε.Π.Υ.Α). Το ίδιο εφαρμόζουν και στις γιορτές (Χριστούγεννα, κτλ.). Παρ' όλα αυτά, τα ξενοδοχεία στην Ελλάδα και ειδικά τα μικρής χωρητικότητας, αγνοούν παντελώς την ανάγκη για ασφάλεια, καθώς και τους κινδύνους που διατρέχουν. Η μεγαλύτερη έλλειψη όμως των ξενοδοχειακών μονάδων στις ημέρες μας είναι η έλλειψη επαρκών γνώσεων ασφαλείας από το προσωπικό που περικλείει τους πελάτες (*reception, groom, καμαριέρες*).

Οι ξενοδοχειακές μονάδες και ειδικότερα οι αθυσίδες, φροντίζουν για την ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού ασφαλείας τους, χρησιμοποιώντας συμβούλους ασφαλείας, παγκόσμιους συνεργάτες, που διατηρούν μια γραμμή εκπαίδευσης, καθώς και φροντίζουν για την ενημέρωση περί τεχνολογίας και νέων απειλών. Τις περισσότερες φορές όμως,



Του Άγγελου Αγραφιώτη
Γενικού Διευθυντή της
A&K Risk Management Consulting
www.ak-riskmanagement.gr





το τμήμα ασφαλείας είναι αυτό που στο peak της απειλής αναλαμβάνει τελευταίο, μιας και η απειλή ξεκινά από τις εισροές μιας επιχείρησης (τηλέφωνο, κεντρική είσοδος, είσοδος κουζίνας, ταράτσα). Οι εκάστοτε διευθυντές και προϊστάμενοι ασφαλείας συχνά παραλείπουν, προς μείωση κόστους, να ενημερώσουν και να εκπαιδεύσουν τους υπάλληλους-δορυφόρους, οι οποίοι συχνά καλούνται να αντιμετωπίσουν δύσκολες καταστάσεις στις οποίες είναι αδύνατη η παρεμβολή του προσωπικού ασφαλείας. Συχνά, σε άρθρα τονίζεται πως ασφάλεια και οικονομία δε συμβαδίζουν, γι' αυτό ακριβώς η οικονομία θα πρέπει να περιορίζεται σε πόρους εκτός της εκπαίδευσης επειγόντων περιστατικών.

Ο εξοπλισμός του προσωπικού ασφαλείας συμπεριλαμβάνει: ασύρματο, σφυρίκτρα, αλεξίσφαιρο γιλέκο και τα προσόντα του πρέπει να είναι σαφώς αναβαθμισμένα, όπως απαιτεί η υπηρεσία αυτή, ξεκινώντας από τη γνώση τουλάχιστον δύο ξένων γλωσσών, μέχρι γνώσεων ναυαγοσώστη.

Για να υπάρξουν ιδανικές συνθήκες ασφαλείας θα πρέπει το προσωπικό του ξενοδοχείου να είναι εφοδιασμένο με PA button, το οποίο σε μεγάλα ξενοδοχεία θα χτυπά στο κέντρο ασφαλείας της εγκατάστασης, προσδιορίζοντας ακριβώς τη θέση του χρήστη, ενώ σε μικρά στο τοπικό αστυνομικό τμήμα. Περαιτέρω θα πρέπει να υπάρξει εκπαίδευση του προσωπικού, κάτω υπό ποιες συνθήκες θα κάνουν χρήση του PA καθώς και τι θα πρέπει να κάνει στη διάρκεια της αναμονής για βοήθεια.

Θα πρέπει να γίνει συνήθεια όλων, να ασφαλιζονται οι θύρες που δε χρησιμοποιούνται, ειδικά στη διάρκεια της νύχτας, να ασφαλιζονται τα δωμάτια και οι πόρτες υπηρεσίας, καθώς και να υπάρχει μεθοδευμένη εσωτερική επικοινωνία, για να καλύπτονται κενά στην ασφάλεια. Η γνώση στην ασφάλεια δεν περιορίζεται στη βοήθεια της τεχνολογίας, αλλά στη καθημερινή λειτουργία του προσωπικού, με γνώμονα την ασφάλεια ως φυσικό επακόλουθο, δηλαδή ως καθημερινή συνήθεια.

Η ασφάλεια ενός ξενοδοχείου θα πρέπει να είναι ικανή να διαχειριστεί οποιοδήποτε περιστατικό προκύψει έκτακτα. Η αντίδρασή της, θα είναι ανάλογη της απειλής που καλείται να διαχειριστεί και ακολουθεί διεθνή πρωτόκολλα, λαμβάνοντας υπόψη τις παραμέτρους των τοπικών μορφών εγκληματικότητας και τρομοκρατίας.

Ένας ακόμη τομέας που αφορά στην ασφάλεια των ξενοδοχείων, είναι και η ασφάλεια των V.I.P. Οι ξενοδοχειακές μονάδες περνούν από ειδική εκπαίδευση ανθρώπους που αποτελούν τη διεύθυνση ασφαλείας τους.

Αναφορικά με τη συνοδεία των V.I.P. θα πρέπει οι άντρες της ασφαλείας:

- » Να μπορούν να ελέγξουν οπτικά τους χώρους (δωμάτιο διαμονής) για ύποπτα αντικείμενα, κοριούς κ.ά. και να συνεργάζονται με εξειδικευμένη εταιρεία ηλεκτρονικής ανίχνευσης συσκευών παρακολούθησης,
- » Να έχουν την ικανότητα να συνεργαστούν με την υπηρεσία ασφαλείας του V.I.P και να καλύψουν κάθε ανάγκη τους,
- » Να μπορούν να κρίνουν το βαθμό επικινδυνότητας που διατρέχει ο κάθε επίσημος καθώς και τι είδους στόχο αποτελεί,
- » Να έχουν από πριν ενημερωθεί, για ομάδες ή οργανώσεις που να είναι σε έξαρση εκείνη την περίοδο,
- » Να είναι ικανοί να επικοινωνούν και να συνεργάζονται με τις αρχές.

Για οποιοδήποτε περιστατικό ή εκδήλωση λαμβάνει χώρα στο ξενοδοχείο, θα πρέπει να ενημερώνεται η διεύθυνση ασφαλείας, ώστε να μεριμνά για την διάθεση προσωπικού και την αναγκαία λήψη μέτρων ασφαλείας, ανάλογης της εκδήλωσης. Εξυπακούεται πως η συνεργασία της διεύθυνσης ασφαλείας με όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου (Υποδοχή - Κουζίνα - Εκδηλώσεις - Πισίνα) είναι απαραίτητη. **sm**