

Bezpieczeństwo w obiekcie hotelowym

2013-01-21

Ochrona obiektu jest ważnym elementem przygotowań do sytuacji kryzysowej (nadzwyczajnej), ponieważ każda taka sytuacja zwiększa ryzyko nie tylko utraty klientów ale przede wszystkim naruszenia bezpieczeństwa ludzi i mienia. Jeżeli budynek nie posiada żadnych urządzeń lub systemów zabezpieczających przed włamaniem (naturalnie oprócz zamków w drzwiach), wskazana jest wówczas kontrola stanu bezpieczeństwa obiektu, którą można przeprowadzić we własnym zakresie lub zatrudniając eksperta w tej dziedzinie.

Bezpieczeństwo w małych obiektach

Bezpieczeństwo gości obiektu noclegowego jest podstawowym obowiązkiem gestora każdego obiektu noclegowego. Realizacja tego założenia jest łatwiejsza w hotelach sieciowych, posiadających scentralizowane służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo, które monitorują systemy i stan bezpieczeństwa we wszystkich obiektach sieci. Przed trudniejszym zadaniem stają właściciele i menedżerowie samodzielnych obiektów.

Istnieją różne rodzaje systemów ochrony obiektu noclegowego. System ochrony może opierać się na umiejętnościach człowieka, rozwiązaniach technologicznych, lub na jednym i drugim.

Każdy hotelarz zadaje sobie pytanie: jak zabezpieczyć swój obiekt przed włamaniem? Czujniki ruchu? Okna antywłamaniowe? Rolety? Monitoring? I chociaż stara prawda mówi, że nie ma stuprocentowych zabezpieczeń przed złodziejem, to można go jednak skutecznie zniechęcić. Bo przecież żaden przestępca nie uda się tam, gdzie nad zamkami i alarmami będzie się trudził godzinę lub dłużej. Wybierze robotę łatwą prostą i nieskomplikowaną. Jak maksymalnie utrudnić mu życie? Opierając się swojej wiedzy i doświadczeniu postaram się poruszyć kilka kwestii, o których powinni pamiętać właściciele niedużych obiektów noclegowych prowadząc swoją działalność usługową.

Forteca zamiast hotelu

O zabezpieczeniu obiektu trzeba myśleć już na etapie projektu, a - w gorszym przypadku - podczas jego budowy. Umożliwia to ukrycie pod tynkiem części instalacji, dzięki czemu trudniej znaleźć i wyłączyć alarm. Trudniej też jest sforsować mocno osadzone w ścianach zabezpieczenia np. okna antywłamaniowe lub rolety. Nie zawsze jednak istnieje możliwość realizacji systemów zabezpieczeń na etapie budowy obiektu noclegowego, dlatego zdecydowana większość instalacji jest montowana w funkcjonujących obiektach.

Gdybyśmy chcieli wykorzystać wszystkie współczesne systemy zabezpieczeń, to moglibyśmy zamienić nasz obiekt noclegowy w budynek charakteryzujący się najwyższym możliwym stopniem bezpieczeństwa. Przeznaczając na ten cel odpowiednie środki finansowe stworzylibyśmy obiekt przypominający skarbcę bankowe lub schrony. Byłby to obiekt bezpieczny, jednak goście takiego obiektu szybko wpadliby w stany depresyjne spowodowane brakiem naturalnego światła (okna są przecież zbyt niebezpieczne) albo cierpieli na klaustrofobię. Jednak wysokie poczucie bezpieczeństwa gości zostałoby osiągnięte kosztem jakości ich życia i zdrowia.

Prawidłowo opracowany i wdrożony system ochrony powinien godzić konieczność ograniczeń związanych z eliminowaniem potencjalnych zagrożeń z potrzebą przebywania w normalnym otoczeniu, w którym goście czują się

bezpiecznie bez przygnębiającego wrażenia zamknięcia czy skrępowania. Myślę, że dobrym przykładem może być zmiana charakteru większości współczesnych banków. Jeszcze kilkanaście lat temu rozmawiano z kasjerem przez otwór w zakratowanym oknie, a pieniądze podawano na ruchomej tacce. Dziś bankowe sale operacyjne przypominają hotelowe salony lub eleganckie gabinety z możliwie najbardziej dyskretnie wyznaczonymi strefami dla klienta i personelu, a przecież bezpieczeństwo banku jest znacznie większe niż kiedykolwiek.

Sposób na włamywacza

Według specjalistów najbardziej narażone na włamania są drzwi wejściowe oraz okna. Dlatego też obiekt musi być przede wszystkim zabezpieczony mechanicznie. Dobry zamek, solidne okna, szyby lub rolety antywłamaniowe - to podstawowe, bezpośrednie zabezpieczenie przed włamaniem. Złodziej zazwyczaj zanim spróbuje dostać się do obiektu, będzie go bacznie obserwował, dlatego jego gestor musi pokazać, że obiekt, to twierdza.

I to wcale nie jest trudne. Może zainstalować na niższych kondygnacjach okna antywłamaniowe. Dobrej jakości okna można wyważyć tylko podnośnikiem hydraulicznym. Można w nich zainstalować dodatkowo kraty - metalowe pręty muszą mieć co najmniej 18 - 20 mm. Nie wygląda to jednak estetycznie - szczególnie w obiekcie noclegowym - poza tym jest niebezpieczne. Znane są niestety przypadki spłonięcia żywcem osób, które w panice nie mogły wydostać się przez zamknięte kraty. Od tradycyjnych krat modniejsze są rolety robione z listew PCW, aluminium lub stali. Mogą być otwierane ręcznie albo elektrycznie. Te o napędzie elektrycznym można specjalnie zaprogramować - co jest szczególnie ważne w obiektach noclegowych wykorzystywanych sezonowo - będą się same podnosić i opuszczać w nieregularnych odstępach czasu.

Na oknach i drzwiach można zainstalować tzw. wyłączniki kontaktronowe. Takie wyłączniki reagują na zmianę pola magnetycznego - już kilkumilimetrowe uchYLENIE drzwi lub przerwanie metalowej nitki klejonej pod folię antywłamaniową szyby uruchamia alarm. W progach montuje się drzwi antywłamaniowe.

Na pierwszy rzut oka niczym się nie różnią od tych zwykłych. Pod cienką drewnianą okleiną kryją się z reguły dwie warstwy blachy stalowej grubości 1,5 mm oraz grube pręty ze stali hartowanej. W drzwiach oczywiście powinny być dobre zamki. Dobre to znaczy wpuszczane z wkładką bębnekową. Drzwi muszą mieć także blokadę przeciw wyważeniu zawiasów - zawsze zamykane pod nieobecność gości. Z całą pewnością niedomknięty lufcik w piwnicy, zepsuty zamek przy furtce, uchylona brama to zachęta dla intruza aby "zwiedzić" obiekt noclegowy.

Sąsiad na rabusia

Należy pamiętać, aby niezwłocznie naprawiać lub wymieniać niesprawnie działające urządzenia zabezpieczające. Rzucający się w oczy personel naszego obiektu noclegowego, a w szczególności widok pracowników technicznych wykonujących swoje obowiązki z całą pewnością odstraszać będzie nieproszonych gości. Każdy właściciel może być pewny, że jeśli "intruz" będzie miał wybierać między obiektem dobrze ogrodzonym, niedostępnym, a domem z non-stop otwartą bramą i psem, które je każdemu z ręki, to wybierze ten drugi wariant jako przyszły łup. Moi znajomi policjanci twierdzą, że najlepszą metodą na złodzieja jest sąsiad, a od sąsiada jest lepszy tylko czujny sąsiad. O tej zasadzie powinien pamiętać każdy właściciel lub zarządca obiektu noclegowego.

Jeżeli dobre zabezpieczenia mechaniczne - zamek, drzwi, okna, ogrodzenie oraz dobry sąsiad to pierwsza linia ochrony naszego obiektu noclegowego, to z całą pewnością drugą linią ochrony będzie system alarmowy. Każdy właściciel wie, że zdarza się mimo wszystko, że "intruz" odwiedzi dobrze zabezpieczony mechanicznie obiekt. Może np. rozwiąć zamek w drzwiach. Może też wejść przez uchylony lufcik w piwnicy. Bardzo dobrym dodatkowym zabezpieczeniem przed włamaniem jest system alarmowy zainstalowany w obiekcie. Po pierwsze alarm, a w szczególności sygnalizator

zewnątrzny skutecznie odstrasza "intruza". Po drugie, jeśli już ktoś niepowołany wtargnie do chronionego obiektu, to niezwłocznie uruchomi sygnalizację alarmu. Nieproszony gość będzie miał parę sekund, aby uciec w strachu, zanim przyjdzie ochrona, gdyż zakładam, że właściciel obiektu pomyślał o tym aby sygnał o wykrytym zagrożeniu dotarł do osób, które zdecydują o szybkiej interwencji. Nie zawsze można przecież liczyć na to, że ktoś z sąsiadów lub przechodniów zareaguje na wycie syreny.

Sygnały na pomoc

Dlatego pewniejsze jest przesłanie sygnału o włamaniu do konkretnych osób, np. do stacji monitorowania sygnałów alarmowych agencji ochrony. Obecnie systemy alarmowe oprócz podstawowych funkcji spełniają także szereg innych zadań.

Powszechnie staje się stosowanie w obiektach noclegowych central alarmowych do automatycznego sterowania oświetleniem, ogrzewaniem lub innymi urządzeniami elektrycznymi. Nowoczesne alarmy dają możliwość zdalnego kontrolowania pracy urządzeniami domowymi przez telefon komórkowy lub internet z dowolnego miejsca na świecie.

Koszty planowanego systemu ochrony powinny być utrzymane w rozsądnej proporcji do wartości tego, co ma być chronione, oraz odpowiadać rzeczywistemu poziomowi zagrożenia zdrowia i życia ludzi. Jest to jeden z podstawowych czynników wyboru miejsca wykrywania, czyli fazy działania przestępcy. Niestety, w większości wypadków trzeba się liczyć z tym, że nakłady, jakie musi ponieść przestępca na przełamanie zabezpieczeń, są wielokrotnie mniejsze niż koszty zainstalowania urządzeń zabezpieczających i systemów alarmowych. Ten czynnik też należy brać pod uwagę przy ocenie poziomu zagrożenia obiektu. O wyborze optymalnego zabezpieczenia można mówić wtedy, gdy zastosowane środki są dobrane do warunków i potrzeb danego obiektu, a także uwzględniają możliwości finansowe właściciela obiektu noclegowego - zarówno aktualne, jak i przewidywane w dalszej przyszłości.

Warto sobie uzmysłwić, że poziom wiedzy przestępców o metodach przełamania zabezpieczeń jest bardzo zróżnicowany. Liczba intruzów, którzy mogą pokonać zabezpieczenia, maleje wraz ze zwiększeniem się poziomu zabezpieczenia obiektu.

Natomiast wzrost trudności związanych z przełamaniem zabezpieczenia o jeden poziom zwiększa dwukrotnie szanse ochrony. Gwarancja bezpieczeństwa rośnie też wraz ze wzrostem stopnia współdziałania zabezpieczeń mechanicznych i elektronicznych. Jednak oba rodzaje zabezpieczeń są niewystarczające bez możliwości zapewnienia interwencji.

Autor: Andrzej Rajewicz - dyrektor operacyjny spółki Curo, zajmującej się kompleksowym zabezpieczeniem obiektów noclegowych pod względem bezpieczeństwa oraz zapewnienia czystości.