



Ασφάλεια στα Ξενοδοχεία

Εν όψει της τουριστικής περιόδου στη χώρα μας, έχει ανοίξει για ακόμα μία φορά ένας μεγάλος κύκλος συζητήσεων σχετικά με τις συνθήκες ασφαλείας στα ξενοδοχεία, με επίκεντρο κυρίως την πυρασφάλεια-αλλά όχι μόνο. Ποιο είναι κατά τη γνώμη σας, γενικά, το επίπεδο ασφαλείας στα ελληνικά ξενοδοχεία; Ποιες ενέργειες πρέπει να γίνονται από την πλευρά των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, αλλά και του κράτους, προκειμένου να διασφαλιστούν οι απαραίτητες συνθήκες ασφαλείας σε όλα τα επίπεδα (πυρασφάλεια, ατομική προστασία, αλλά και ασφάλεια από κλοπές ή άλλες παραβατικές συμπεριφορές); Πόσο σημαντικός θεωρείται ο ρόλος του manager ασφαλείας σε ένα ξενοδοχείο και ποια τα βασικά προσόντα που πρέπει να διαθέτει;

ΜΕΛΕΤΙΟΥ ΑΝΔΡΕΑΣ

Διευθυντής Ανθρώπινου
Δυναμικού & Ασφάλειας
LEDRA MARRIOTT

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια συνεχώς αυξανόμενη τάση του ταξιδιωτικού κοινού, να θέτει την ασφάλεια σαν μία από τις πολύ σημαντικές παραμέτρους επιλογής ξενοδοχειακού καταλύματος. Ήδη οι διεθνείς έρευνες θέτουν την ασφάλεια ανάμεσα στις πρώτες πέντε παραμέτρους επιλογής, κάτι που δεν συνέβαινε σε προηγούμενες έρευνες. Σε ό,τι αφορά στα ελληνικά ξενοδοχεία, έχω τη γνώμη ότι οι μεγάλες ντόπιες και ιδιαίτερα οι διεθνείς μονάδες, δίνουν την έμφαση στον τομέα αυτό. Οι προσπάθειες πρέπει να εστιάζονται από τη μία μεριά στην πρόληψη και αποτροπή και από την άλλη, στη γρήγορη αποκατάσταση. Για να γίνει αυτό δυνατό είναι αναγκαία η ύπαρξη ενός καλά μελετημένου σχεδίου που να επικαιροποιείται περιοδικά, καθώς και η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού πάνω στο σχέδιο αυτό. Είναι επίσης αναγκαίος ο κατάλληλος συνδυασμός πόρων, τεχνολογίας και προσωπικού. Για να γίνουν αυτά, απαιτείται πρώτα απ' όλα η πίστη και η δέσμευση της κορυφής του οργανισμού. Η αλληλαγή νοοτροπίας, ώστε ο ομάδα ασφα-

λείας να μη θεωρείται σαν δαπάνη, αλλά σαν παραγωγική επένδυση, της οποίας τα οφέλη θα φανούν σε μελλοντικό και άδηλο χρόνο. Ευτυχώς για την εταιρεία μου, ο ίδιος ο Πρόεδρος J.W. Marriott Jr. έδωσε το στίγμα, λέγοντας: «Εταιρείες που δεν ρισκάρουν τίποτα, αναπόφευκτα θα βρεθούν πίσω από αυτές που ρισκάρουν. Το κλειδί είναι η παραγωγική διαχείριση του ρίσκου...». Από την πλευρά του κράτους απαιτείται η θεσμοθέτηση του ρόλου των υπευθύνων ασφαλείας ξενοδοχείων και η θέσπιση ελάχιστων προδιαγραφών, που να είναι υποχρεωτικές και να προσμετρώνται σαν βαθμοποιούμενα κριτήρια στην κατάταξη των ξενοδοχείων σε αστέρια, από τον ΕΟΤ. Ο ρόλος του Security Manager έχει γίνει στις μέρες μας πολύ σημαντικός, γιατί από αυτόν εξαρτάται η τήρηση του σχεδίου ασφαλείας και η εκπαίδευση του προσωπικού στις σωστές διαδικασίες. Η ουσιαστική άσκηση του ρόλου του, καθιστά το Τμήμα Ασφαλείας όχι μόνο «κέντρο κόστους» αλλά και «κέντρο εσόδων», αφού από την αποτελεσματική ασφάλεια του ξενοδοχείου εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό η υπογραφή συμβολαίων διαμονής στο ξενοδοχείο από μεγάλους Οργανισμούς και Εταιρείες, ευαίσθητους σε θέματα ασφαλείας. Τα πιο σημαντικά προσόντα του security manager είναι η επιμέλεια, οργάνω-

ση, μεθοδικότητα, παρατηρητικότητα, διορατικότητα και ικανότητα αξιολόγησης των απειλών. Μα πάνω απ' όλα, πρέπει να αγαπά αυτό που κάνει. Πρέπει να τον εκφράζει. Μόνο έτσι δίνεται ολοκληρωτικά στην αποστολή του. Για το Λήδρα Μάρριουτ, η ασφάλεια πελατών, προσωπικού και εγκαταστάσεων είναι ύψιστη προτεραιότητα. Τεχνολογικά άρθρα μέσα πυρανίχνευσης, πυροπροστασίας, έγκαιρης προειδοποίησης, πρόληψης και αποτροπής, σε συνδυασμό με τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού, εντάσσονται σε ένα επιχειρησιακό πλαίσιο ασφαλείας, που μεταβάλλεται, κλιμακώνεται και προσαρμόζεται στις απαιτήσεις κάθε περίπτωσης. Η περισσότερη έμφαση δίδεται –βέβαια– στην πρόληψη και αποτροπή των κινδύνων, αφού η καταστολή προσιδιάζει περισσότερο στις δημόσιες αρχές, καθώς και στη γρήγορη αποκατάσταση ομαλών συνθηκών λειτουργίας σε περίπτωση που, παρά τις προληπτικές προσπάθειες, ο κίνδυνος δεν αποφευχθεί. Δυστυχώς, οι κίνδυνοι στις μέρες μας είναι πολλοί: από καιρικά φαινόμενα (που φαίνεται να αυξάνονται σε συχνότητα και ένταση) μέχρι φυσικές καταστροφές, ατυχήματα, τρομοκρατία, μεταδιδόμενα νοσήματα (όπως η απειλή πανδημίας της γρίπης των πουλιερικών) πυρκαγιές και άλλα, συνιστούν ένα περιβάλλον που δεν αφήνει πε-

ριθώρια εφησυχασμού. Μέσα στην αβεβαιότητα και το ευμετάβλητο αυτού του περιβάλλοντος, καλείται ο Security Manager να λειτουργήσει για το καλό της εταιρείας του, των συναδέλφων του και της κοινωνίας. Η αποστολή του δεν είναι εύκολη και προϋποθέτει την κατάρτιση ενός καλά μελετημένου σχεδίου αντιμετώπισης απειλών. Η ελπίδα ότι δεν θα συμβεί κάτι ή δεν θα συμβεί σε μένα, δεν είναι προστασία. Όπως είπε και ο Benjamin Franklin, «αυτοί που ζουν με την ελπίδα, θα πεθάνουν νηστεύοντας».

ΜΠΟΥΚΟΥΒΑΛΑΣ ΑΧΙΛΛΕΑΣ Security Manager DIVANI CARAVEL HOTEL

ΤΟ ΘΕΜΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ των ξενοδοχείων είναι πραγματικά μεγάλης σημασίας και χρήζει σοβαρής προσοχής. Μία από τις μεγαλύτερες κατακτήσεις του ανθρώπου, η δυνατότητα να μετακινείται γρήγορα, άνετα και φθηνά σε σχέση με προηγούμενες περιόδους, πλήττεται από την ανασφάλεια που αισθάνεται να μετακινηθεί για λόγους ανασυχής ή επαγγελματικούς λόγους (συνέδρια κ.τ.λ.) και δημιουργεί προβλήματα σε πλήθος άλλων επαγγελματιών που εμπλέκονται στον τουρισμό, εν γένει. Η αντιμετώπιση του φαινομένου οδηγεί αυτόνοτα στη δημιουργία αμυντικών μηχανισμών. Συγκεκριμένα, στην υποδοχή και παραμονή των πελατών σε ξενοδοχειακές μονάδες με ασφάλεια, πρέπει να χωριστούν τα μέτρα σε δύο μεγάλες κατηγορίες, στον υλικό-τεχνολογικό εξοπλισμό και το έμπυχο δυναμικό. Στην πρώτη κατηγορία πρέπει να υπάρχουν: α) σύγχρονα συστήματα πυρανίχνευσης-πυρόσβεσης, β) ηλεκτρονικές κλειδαριές δωματίων, γ) ηλεκτρονική παρακολούθηση και καταγραφή στους δημόσιους χώρους, δ) σήμανση εξόδων διαφυγής, ε) «καθαροί» χώροι συγκέντρωσης και προστασίας, στ) άρτια εξοπλισμένο φαρμακείο,

ζ) μάσκες οξυγόνου, η) άριστης ποιότητας πυροσβεστήρες, θ) δίκτυο πυρόσβεσης, ι) σχέδιο εγκατάστασης του κτιρίου, κ) εξοπλισμός ειδοποίησης πελατών (μικρόφωνα – μεγάφωνα, μέσω τηλεόρασης και τηλεφώνου) για οποιοδήποτε σοβαρό γεγονός. Στη δεύτερη κατηγορία πρέπει να υπάρχει ανάλογα με τη δυναμικότητα και την ταυτότητα των πελατών του ξενοδοχείου, το ανάλογο έμπυχο δυναμικό. Τα προσόντα που επιβάλλεται να έχει το προσωπικό ασφαλείας, είναι: α) ψυχραιμία, β) εμπειρία, γ) εκπαίδευση (γλώσσα), δ) να μπορεί να διαχειρίζεται μια κρίση σε μικρό χρόνο, υπό πίεση, ε) η παρουσία του να είναι διακριτική, αληθιά όχι αόρατη, στ) εχεμύθεια, ζ) ευγένεια, η) να γνωρίζει καλά τους χώρους και το υπόλοιπο προσωπικό του ξενοδοχείου, θ) να έχει ενημέρωση και καθημερινή πληροφόρηση, ι) να παρακολουθεί καθημερινά τα γεγονότα από τον τύπο, κ) να συμμετέχει σε επιμορφωτικά σεμινάρια και να επιδιώκει συναντήσεις και ανταλλαγή πληροφοριών, σκέψεων, απόψεων με τους συναδέλφους του. Το κράτος, τέλος, θα μπορούσε να βοηθήσει, οργανώνοντας μια ταχύρυθμη σχολή 6 μηνών για την εκπαίδευση προσωπικού ασφαλείας, με τη συμμετοχή του Ε.Ο.Τ. - αν και οι περισσότεροι Security Managers προέρχονται από το Αστυνομικό Σώμα ή την Πυροσβεστική Υπηρεσία. Ακόμα, χρήσιμη θα ήταν η οργάνωση σεμιναρίων με τη βοήθεια του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης.

ΣΥΝΟΔΙΝΟΣ ΣΤΑΘΗΣ Chief Security Officer & **ΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΣΤΑΣ** Director of Engineering HOTEL GRANDE BRETAGNE

ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ στα ελληνικά ξενοδοχεία, εξαρτάται από την οργάνωση την

οποία διαθέτουν και το βαθμό συμμόρφωσής τους στις απαιτήσεις της κρατικής νομοθεσίας, των αντίστοιχων κανονισμών και των διαφόρων διεθνών και ευρωπαϊκών προτύπων/οδηγιών. Κάθε ξενοδοχείο πρέπει να συντάσσει ένα σχέδιο αντιμετώπισης έκτακτης ανάγκης, έτσι ώστε να μπορεί να αντιμετωπίσει επικίνδυνες καταστάσεις, όπως η πυρκαγιά, η διαρροή αερίων, ο σεισμός, η πλημμύρα, η βομβιστική ενέργεια κ.λπ. Η επιτυχής εφαρμογή ενός σωστά προετοιμασμένου σχεδίου, εξαρτάται από την ετοιμότητα όλων των εργαζομένων του ξενοδοχείου, καθέναν από τους οποίους πρέπει να έχει συγκεκριμένα καθήκοντα και υποχρεώσεις. Αυτό φυσικά προϋποθέτει πολύ καλή εκπαίδευση. Σημαντικό ρόλο στην εφαρμογή του σχεδίου παίζει ο συντονιστής αντιμετώπισης έκτακτης ανάγκης, ο οποίος οφείλει να καλύπτει όλες τις βάρδιες λειτουργίας του ξενοδοχείου και συνήθως είναι ο εκάστοτε manager on duty. Βασικά προσόντα του συντονιστή πρέπει να είναι η ετοιμότητα, η δυνατότητα ανάληψης πρωτοβουλίας και η σφαιρική γνώση της λειτουργίας του ξενοδοχείου και των εγκαταστάσεων/συστημάτων του. Η αποτελεσματική αντιμετώπιση κάθε επικίνδυνης κατάστασης, τέλος, εξαρτάται από τα διαθέσιμα μέσα ασφαλείας και τη στενή συνεργασία με τις διάφορες κρατικές υπηρεσίες, η επέμβαση των οποίων είναι απαραίτητη σε κάθε περίπτωση. Τα μέσα περιλαμβάνουν τα συστήματα πυρασφάλειας και αναγγελίας κινδύνου, τα διάφορα σωστικά μέσα, επιλεγμένο ηλεκτρομηχανολογικό εξοπλισμό, τα συστήματα επιτήρησης ασφαλείας κ.λπ.

Οι κρατικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, την Πυροσβεστική Υπηρεσία, τις Αστυνομικές αρχές, το ΕΚΑΒ, τις εταιρείες παροχής ρεύματος, νερού, φυσικού αερίου, την αντιτρομοκρατική υπηρεσία κ.λπ. Οι σχέσεις κάθε ξενοδοχείου με τις υπηρεσίες αυτές

πρέπει να είναι άψογες και διαρκείς και αυτό προς όφελος όλων των εμπλεκομένων και κυρίως την προστασία της ανθρώπινης ζωής. Ο υπεύθυνος ασφαλείας και οι υπάλληλοι τους οποίους διαθέτει ένα ξενοδοχείο όπως η Μεγάλη Βρετανία, κρατούν το επίπεδο σε ιδιαίτερα υψηλά στάνταρ, λόγω των ιδιαίτερα σημαντικών προσώπων που φιλοξενεί, αλλά κυρίως για το μεγάλο αριθμό επισκεπτών που έχει και εξυπηρετεί σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου. Το επίπεδο αυτό είναι ιδιαίτερα επαγγελματικό, καθώς στηρίζεται στην οργάνωση, αυστηρή πρόληψη και επαναλαμβανόμενη εκπαίδευση. Κάθε ξενοδοχείο πολιτείας πρέπει να διαθέτει τμήμα που να χειρίζεται όλα τα θέματα, τα οποία αφορούν στην ασφάλειά του. Στην Ελλάδα, ομοίως και αυξάνεται η οργάνωση τέτοιων τμημάτων, ειδικά μετά την ανάθεση των Ολυμπιακών Αγώνων στη χώρα μας.

Στο Ξενοδοχείο Μεγάλη Βρετανία που διαθέτει υψηλή ασφάλεια, λαμβάνονται τα παρακάτω μέτρα:

- ▶ Σύστημα πυρασφάλειας (πυρανιχνευτές, μπουτόν αναγγελίας κινδύνου, sprinklers, μηχανήμα ανίχνευσης συναγερμού, μικροφωνική αναγγελία, πυράντοχες πόρτες, σημάσεις και εξόδοι κινδύνου, έλεγχος όλων των παραπάνω).
- ▶ Έλεγχος όλων των χώρων (περιπολίτες, έλεγχος δωματίων, έλεγχος εισόδων-εξόδων κινδύνου, κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης).
- ▶ Πρόληψη και αντιμετώπιση ατυχημάτων (υγιεινή και ασφάλεια).
- ▶ Αντιμετώπιση κρίσεων (απειλή τοποθέτησης εκρηκτικού μηχανισμού, σεισμός, φωτιά, black out, ένοπλη ληστεία, απώλεια ζωής).
- ▶ Επίσκεψη VIP (χρήση μαγνητικών θυρών, μηχανημάτων x-ray, ενημέρωση πελατών, συνοδεία επισήμων).
- ▶ Συνεργασία με κρατικούς και μη φορείς και αναγκαία πληροφόρηση (Αστυνομία, Πυροσβεστική, Αντιτρομοκρατική Υπηρεσία, υπεύθυνοι ασφαλείας άλλων ξενοδοχείων, πελατών, πρεσβειών κ.λπ.).
- ▶ Εκπαίδευση (ενημέρωση όλου του προσωπικού σε θέματα ασφαλείας και εφαρμογή τουλάχιστον μία φορά το χρόνο, εκκένωσης του κτιρίου).
- ▶ Ομάδα Πρώτων Βοηθειών (εκπαίδευση

από κρατικό φορέα, τήρηση σταθμών φαρμακευτικού υλικού και απαραίτητων μέσων).

- ▶ Εφαρμογή όλων των διαδικασιών ασφαλείας, στις οποίες περιλαμβάνονται :
 - 24ωρος έλεγχος της κεντρικής σάλιας.
 - Συχνοί περιμετρικοί έλεγχοι και περιπολίες.
 - Έλεγχος των κοινόχρηστων χώρων, των ορόφων και των δωματίων.
 - Αντιμετώπιση εξωτερικών διαδηλώσεων-πορείες.
 - Διασφάλιση εκδηλώσεων του ξενοδοχείου.
 - Αντιμετώπιση Τύπου-δημοσιογράφων.
 - Σύλληψη ή κράτηση ατόμου/ων.
 - Προστασία πελατών από εξωτερικούς παράγοντες (απειλές κ.λπ.).
 - Έλεγχος εργαζομένων.
 - Ασφάλεια δωματίων (ηλεκτρονική κλειδαριά, πλήρης έλεγχος κινήσεων εισόδου πελατών και προσωπικού).
 - Διαχείριση χρηματοκιβωτίων δωματίων και τήρηση υπηρεσίας ευρεθέντων αντικειμένων αξίας.

Ο ρόλος του υπευθύνου ασφαλείας είναι πολύ σημαντικός, αφού αποτελεί συνδυασμό κρίκο μεταξύ της Διεύθυνσης του Ξενοδοχείου και των κρατικών φορέων ασφαλείας. Είναι υπεύθυνος για την παροχή, οργάνωση και εκπαίδευση θεμάτων ασφαλείας ως υπηρεσία προς τους πελάτες- αλλά και το προσωπικό- οι οποίοι σε κάθε περίπτωση πρέπει να νιώθουν ασφαλείς.

Τα βασικότερα προσόντα του υπευθύνου ασφαλείας είναι:

- ▶ Να παίζει σημαντικό ρόλο στις αποφάσεις όσον αφορά την ασφάλεια του κτιρίου, των πελατών και του προσωπικού.
- ▶ Να επισημαίνει όλες τις παραλείψεις ασφαλείας σε καθημερινή βάση.
- ▶ Να διατηρεί ικανή ανά πάσα στιγμή την επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων.
- ▶ Να εκπαιδεύει σε θέματα ασφαλείας τους υπαλλήλους του τμήματος, αλλά και το προσωπικό εν γένει.
- ▶ Να διοργανώνει εκπαιδευτικού χαρακτήρα εκκένωση του κτιρίου από το προσωπικό, σε συνεργασία με την ομάδα πυρασφάλειας.
- ▶ Να αντιμετωπίζει όλες τις κρίσεις και να ανταποκρίνεται κατάλληλα σε υπό πίεση

συνθήκες και δύσκολες καταστάσεις.

- ▶ Να γνωρίζει το νομικό πλαίσιο της υπηρεσίας ασφαλείας και τα όρια που τη χαρακτηρίζουν.

Επίσης, ο υπεύθυνος ασφαλείας σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο όπως η Μεγάλη Βρετανία, θα πρέπει να έχει εκπαιδευτεί και να κατέχει πιστοποιητικά και γνώσεις από κρατικούς ή μη φορείς, όπως πρώτες βοήθειες, υγιεινή και εργασία, πολιτική άμυνα, διαχείριση κρίσεων, εκπαίδευση προσωπικού και, τέλος, να κατέχει τις νόμιμες προϋποθέσεις ώστε να εξασκεί το επάγγελμα αυτό.

ΤΖΟΥΡΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ

Διευθυντής Ασφάλειας ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΧΙΛΤΟΝ ΑΘΗΝΩΝ

Όπως ασφαλιώς γνωρίζετε, τα τελευταία χρόνια οι ανάγκες ασφαλείας σε όλους σχεδόν τους χώρους έχουν αυξηθεί κατακόρυφα. Από αυτό δεν θα μπορούσε να εξαιρεθεί και ο τουριστικός τομέας της χώρας μας και κυρίως τα μεγάλα ξενοδοχειακά συγκροτήματα.

Πιστεύω ότι όλα σχεδόν τα μεγάλα ξενοδοχεία πληρούν τις απαραίτητες συνθήκες ασφαλείας και πυρασφάλειας, ξεκινώντας από τις ομάδες ασφαλείας που ήδη υπάρχουν και είναι επιφορτισμένες με το έργο αυτό. Επίσης, στο μεγάλο και συναφές κεφάλαιο της πυρασφάλειας, η διεύθυνση ασφαλείας κάθε ξενοδοχείου, επικουρούμενη από την τεχνική υπηρεσία αλλά και την πυροσβεστική υπηρεσία, έχουν ανεβάσει το επίπεδο της ασφαλείας-πυρασφάλειας των ξενοδοχείων σε υψηλό επίπεδο. Οι ενέργειες των ξενοδοχείων για την επίτευξη καλύτερων αποτελεσμάτων, θα πρέπει να είναι οι εξής:

- ▶ Άριστη οργάνωση ομάδας ασφαλείας-πυρασφάλειας, με συγκεκριμένο πακέτο μέτρων ασφαλείας, π.χ. κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης, συναγερμοί, περιπολίτες κ.λπ.
- ▶ Οργάνωση τακτικών σεμιναρίων σε όλο το προσωπικό, για ενημέρωση πάνω σε όλες τις τελευταίες εξελίξεις στο συγκεκριμένο τομέα.
- ▶ Τακτικές ασκήσεις με τη συμμετοχή κρατικών φορέων (Π.Υ.-ΕΚΑΒ-ΕΛ.ΑΣ.).
- ▶ Καθημερινοί έλεγχοι όλων των τομέων της φυλασσόμενης εγκατάστασης.
- ▶ Άμεση ενημέρωση της Γενικής Διεύθυν-

σης του ξενοδοχείου, όταν οι συνθήκες ασφάλειας κρίνονται ανεπαρκείς και δεν μπορούν να διασφαλίσουν το αυτονόητο.

▶ Τήρηση αρχείου με όλες τις απαραίτητες άδειες σχετικά με την καλή λειτουργία των ξενοδοχείων, π.χ. πιστοποιητικό πυρασφάλειας, άδειες επισιτιστικών καταστημάτων, άδειες πισίνας κ.λπ. Ενέργειες από πλευράς του κράτους, θα πρέπει να είναι οι εξής:

▶ Ενημέρωση μέσα από σειρά υποχρεωτικών σεμιναρίων στα ξενοδοχεία, σε θέματα ασφάλειας-πυρασφάλειας.

▶ Συμμετοχή και υποστήριξη σε ασκήσεις ετοιμότητας με πληθώρα σεναρίων, ιδιαίτερα πριν την έναρξη της τουριστικής περιόδου.

▶ Τακτικοί έλεγχοι από αρμόδιες επιτροπές για την αξιολόγηση και αποτελεσματικότητα των υπάρχοντων συστημάτων ασφάλειας-πυρασφάλειας.

▶ Ενεργός ρόλος ενημέρωσης-υποστήριξης από τα κατά τόπους τμήματα της Τουριστικής Αστυνομίας και τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού.

▶ Διακριτική αστυνόμευση των μεγάλων ξενοδοχειακών συγκροτημάτων.

Ο ρόλος του Διευθυντή Ασφάλειας μέσα σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο είναι πρωταρχικός, γιατί αποτελεί το συνδετικό κρίκο μεταξύ της Γενικής Διεύθυνσης και των κρατικών υπηρεσιών, όπως της Αστυνομίας, Πυροσβεστικής Υπηρεσίας κ.λπ. Επίσης είναι ο άνθρωπος που με τον κατάλληλο σχεδιασμό και εφαρμογή των σχεδίων ασφάλειας μέσα στο ξενοδοχείο, καλείται να καλύψει όλες τις αδυναμίες της εγκατάστασης, χωρίς όμως να μειώσει το κλίμα της ευχάριστης διαμονής στους επισκέπτες του ξενοδοχείου. Δεν πρέπει να ξεχνά ότι το ξενοδοχείο είναι ένας χώρος αναψυχής, ηρεμίας και χαλάρωσης, με αποτέλεσμα τα οποιαδήποτε μέτρα ασφάλειας που εφαρμόζονται, να είναι διακριτικά και αποτελεσματικά.

Τα προσόντα που πρέπει να έχει ένας διευθυντής ασφαλείας, είναι:

▶ Γνώση του αντικειμένου Ασφάλειας-Πυρασφάλειας.

▶ Ικανότητα Σχεδιασμού και αποτελεσματικού πακέτου ασφάλειας του χώρου.

▶ Ευέλικτος χαρακτήρας, με ευχέρεια

προσαρμογής σε όλες τις καταστάσεις.

▶ Αποφασιστικός, με αυτοπεποίθηση, για την καλύτερη άσκηση των καθηκόντων του.

▶ Αυστηρός, αληθιά δίκαιος με το προσωπικό ασφαλείας.

▶ Εργατικός, με ακεραιότητα χαρακτήρα, για να αποτελεί παράδειγμα στους υφισταμένους του.

ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΑΚΗΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ Security Manager HOTEL ATHENAEUM INTERCONTINENTAL

Ένας βασικός παράγοντας που επηρεάζει τους επισκέπτες /τουρίστες στην επιλογή της χώρας αλλιά και στο ξενοδοχείο που θα μείνουν, είναι το αίσθημα ασφαλείας. Όλοι όσοι ασχολούνται με τον τουρισμό (Κράτος και Ιδιώτες) ο καθένας από τη δική του πλευρά, πρέπει να βοηθήσουν στην ενίσχυση του αισθήματος ασφαλείας, ώστε η χώρα μας να αποτελέσει πρώτη επιλογή στον προορισμό των επισκεπτών. Το επίπεδο ασφαλείας στα Ελληνικά ξενοδοχεία βελτιώθηκε σημαντικά με την ανάληψη των Ολυμπιακών Αγώνων από τη χώρα μας. Ένα τέτοιο σημαντικό γεγονός αύξησε κατά πολύ τις προδιαγραφές ασφαλείας. Το επιτυχημένο αποτέλεσμα επηρέασε κατά πολύ την κοινή γνώμη και δημιούργησε ένα θετικό κλίμα. Δεν μπορούμε να πούμε ότι το επίπεδο ασφαλείας σε όλα τα Ελληνικά ξενοδοχεία είναι το ίδιο. Υπάρχουν ξενοδοχεία που διαθέτουν οργανωμένο τμήμα ασφαλείας με μόνιμο προσωπικό, ξενοδοχεία που συνδυάζουν το μόνιμο προσωπικό με τη συνεργασία με εταιρείες παροχής υπηρεσιών ασφαλείας, ξενοδοχεία που συνεργάζονται αποκλειστικά με εταιρείες παροχής υπηρεσιών ασφαλείας και τέλος, υπάρχουν ξενοδοχεία (συνήθως μικρής κατηγορίας) που δεν έχουν τμήμα ασφαλείας. Στα μεγάλα ξενοδοχεία και ειδικά σε εκείνα που ανήκουν σε πολυεθνικές εταιρείες, το επίπεδο ασφαλείας είναι σε πάρα πολύ ικανοποιητικό βαθμό και αυτό το λέω, γιατί πάντα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης, καθώς οι ανάγκες για ασφαλεία απαιτούν συνεχή ενημέρωση του προσωπικού και αναβάθμιση του εξοπλισμού.

Οι ενέργειες που πρέπει να γίνονται από την πλευρά των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, είναι :

▶ Εφαρμογή των διεθνών προδιαγραφών ασφαλείας .

▶ Εκπαίδευση / ενημέρωση του προσωπικού ασφαλείας.

▶ Σωστή επιλογή του προσωπικού ασφαλείας.

▶ Κατάλληλος και πλήρης εξοπλισμός.

▶ Εκπαίδευση του προσωπικού του ξενοδοχείου.

▶ Σχέδιο εκκένωσης του ξενοδοχείου.

▶ Πρόγραμμα αντιμετώπισης περιστατικών εκτάκτου ανάγκης.

Το κράτος μπορεί να διασφαλίσει τις απαραίτητες συνθήκες και να βοηθήσει σε αυτό, πραγματοποιώντας συνεχείς ελέγχους και το πιο σημαντικό είναι να προσφέρει υπηρεσίες συμβουλευτικού χαρακτήρα για τη σωστή εφαρμογή των προδιαγραφών, αποσκοπώντας στην ασφάλεια του ανθρώπινου δυναμικού του ξενοδοχείου (Προσωπικού και Πελατών) και των κτιρίων.

Ο ρόλος του Διευθυντή Ασφάλειας στο ξενοδοχείο είναι πολύ σημαντικός και δεν θα πρέπει ο Διευθυντής να θεωρείται απαραίτητος μόνο στις στιγμές αντιμετώπισης μιας έκτακτης ανάγκης.

Ο Διευθυντής Ασφάλειας ενός ξενοδοχείου θα πρέπει να ασχολείται με τον προγραμματισμό, την πρόληψη, εφαρμογή και αντιμετώπιση, καθώς και την έρευνα-εξέταση-αποτελεσματικότητα, ενώ θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να καλύπτει και την ψυχολογική και φυσική πλευρά. Η ψυχολογική πλευρά αφορά την αντίληψη του κινδύνου, ενώ η φυσική αφορά τα μέτρα προστασίας και ασφαλείας. Ο Διευθυντής Ασφάλειας θα πρέπει να έχει τις εξής βασικές δεξιότητες:

▶ Αποτελεσματική χρήση της πειθούς.

▶ Το προσόν να αφουγκράζεται τα προβλήματα.

▶ Την προβολή μίας εικόνας σεβασμού.

▶ Την ανάπτυξη και προβολή μίας θετικής συμπεριφοράς.

▶ Την τέχνη του να κερδίζει ανθρώπους με τον τρόπο σκέψης του.

Επίσης, θα πρέπει να έχει την ικανότητα να οργανώνει, να διοικεί, να διευθύνει αποτελεσματικά την ομάδα του και να παίρνει γρήγορες και σωστές αποφάσεις.**sm**