

# ГОСТИНИЧНЫЕ СИСТЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ В КРЫМУ

20



*С точки зрения системного интегратора крымский регион имеет ярко выраженную специфику. Тут почти отсутствуют промышленные гиганты и преобладают предприятия индустрии отдыха и развлечений. Поэтому не случаен интерес именно к системам безопасности и автоматизации гостиниц.*

*Одной из важнейших составляющих в гостиничных системах безопасности является система видеонаблюдения. С одной стороны, видеонаблюдение позволяет контролировать все публичные места гостиницы на предмет обеспечения безопасности постояльцев, сохранения их покоя и имущества, с другой — контролировать действия и противодействовать мошенничеству со стороны персонала гостиницы.*

## ГЛАЗ ДА ГЛАЗ

Рассмотрение функции системы видеонаблюдения стоит начать с охранного аспекта.

Основной вопрос, возникающий перед руководством гостиницы, желающей внедрить у себя систему видеонаблюдения, является дилеммой — скрытую или демонстрационную систему предпочесть? И та, и другая имеют достаточное количество положительных и отрицательных сторон.

Общаясь с клиентами, очень часто приходится отвечать на каверзный вопрос: «Что неприятнее — подглядывать или знать, что за тобой подглядывают?». Когда устанавливается скрытая система наблюдения, можно говорить именно о такой постановке вопроса. Клиент не предупрежден о том, что в гостинице ведется видеоконтроль, но слухи распространяются достаточно быстро, и не являющемуся специалистом в системах видеоконтроля человеку начинают мерещиться камеры абсолютно во всех

углах: в рамках картин, лампочках, дверных глазках, полотенецсушителе и т.д. Возникает неприятное ощущение нахождения под колпаком. Отдых превращается в мучение.

Часто персонал службы охраны начинает злоупотреблять возможностями скрытого наблюдения и использовать информацию, полученную в результате работы системы, для личных (пусть и не корыстных) целей. В системах, где камеры расположены открыто, а постояльцы предупреждены о проведении видеоконтроля в публично доступных помещениях гостиницы, отсутствует момент «подглядывания». Психологически любой постоялец понимает смысл проводимых мероприятий и отдает себе отчет в том, что фиксируются только действия, нарушающие порядок и покой других постояльцев. В целом реакция постояльцев на открыто установленные системы наблюдения лучше, чем на скрытые.



**Пеймер И.Г.,  
технический директор  
ЧП «Интегратор-Крым»,  
г. Симферополь**

## ОБРАТНАЯ СТОРОНА МЕДАЛИ

Но имеется и обратная сторона. Каждый видит, где производится наблюдение и, при наличии злого умысла или по недомыслию, может вывести из строя достаточно дорогостоящее оборудование. Кроме того, имеется потенциальная опасность того, что злоумышленники могут воспользоваться информацией о расположении камер для планирования преступлений.

Еще одним объектом наблюде-

ния в гостиницах является персонал. Нередко администрация использует видеонаблюдение для контроля за действиями сотрудников на протяжении смены, а также следит за использованием персоналом гостиничными услугами и сервисом. Такое использование системы дает определенный результат, т.к. персонал ощущает себя под постоянным бдительным оком начальника и ответственнее относится к своим обязанностям.

*«Общаясь с клиентами, очень часто приходится отвечать на каверзный вопрос: «Что неприятнее — подглядывать или знать, что за тобой подглядывают?». Когда устанавливается скрытая система наблюдения, можно говорить именно о такой постановке вопроса...»*

## ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ — НЕ ПАНАЦЕЯ

Очень часто руководители гостиничных комплексов, понимая, что видеонаблюдение дает возможность контролировать действия персонала, думают, что при помощи системы можно постоянно контролировать сотрудников гостиницы. Для того, чтобы показать, что это не так, начну с небольшого и показательного отступления. Во время одного из визитов к потенциальному заказчику — хозяйке южнобережного отеля, претендующего на высокий класс и ведущего соответствующую ценовую политику, мне пришлось выслушать очень жалостливую историю о том, как персонал гостиницы нагло обворовывает хозяев. Чтобы не утомлять читателя, опишу вкратце суть аферы.

Гостиница, как я уже упоминал, принадлежит к высокой ценовой категории — в сезон номер стоит от 100\$ в сутки. Теперь давайте представим себе, что постояльцев, приехавших на отдых, официально поселяют не в день заезда, а на следующий день, или при-

ехавших на неделю проводят по документам как приехавших на 1-2 дня.

Разумеется, «остаток» выручки персонал делит между собой. Читатель легко может посчитать суммы, незаконно попадающие в карманы работников-аферистов за сезон. В результате гостиничный комплекс зачастую не получает прибыль и даже несет значительные убытки.

Хозяйка гостиницы, наверное, посмотрев телевизионные передачи по каналу «Discovery», пришли к выводу, что системы видеонаблюдения всемогущи, что при их помощи можно просто и быстро бороться с ловкачами из персонала, да еще, впридачу, решить проблемы безопасности постояльцев.

К сожалению, всемогущество систем видеонаблюдения — миф. Даже современные системы, оснащенные детекторами движения, детекторами оставленных и унесенных предметов, детекторами медленных движений и т.п., создают достаточно много видео-



материала, на просмотр которого требуется время, сравнимое со временем записи.

Системы, которые декларируют «автоматизированное распознавание» человеческих лиц, при их огромнейшей стоимости, неэффективны для гостиничного использования.

## ВЫХОД? ПСИХОЛОГ ПОДСКАЖЕТ

Какой же выход есть из подобной ситуации? Не стоит возлагать на систему безопасности всех функций борьбы с нелегальными действиями персонала. Видеоконтроль позволяет проконтролировать местонахождение конкретного сотрудника в определенное время, в определенном месте, но не более.

Для противодействия возможно и применение других средств. Решение этой проблемы находится на стыке психологии и инженерии.

Психологии, потому что требуется сделать бессмысленным и невыгодным для постояльца поселиться в обход официальной процедуры.

Инженерии, потому что описанная проблема несколько глубже, чем просто вопрос саботажа. Ее решение целесообразно осуществлять в комплексе с построением целостной системы безо-

пасности и системы энергосбережения.

Как всегда, в инженерии существует несколько путей решения. Первый путь состоит в использовании очень дорогой онлайн-системы гостиничных замков (например, VingCard фирмы Норвек). Такая система позволяет в реальном времени «видеть», кто из постояльцев или персонала открывает дверь номера. Но имеется опасность, что недобросовестный персонал не аннулирует использованную карточку-ключ, а начнет ее повторно использовать в личных целях.

Другой путь состоит в использовании сети управляемых энергосберегающих карманов — устройств, подключающих электроэнергию номера только в том случае, когда в карман вставлена карточка-ключ или брелок от ключа. Карман с внешним управлением

подключает электроэнергию только в том случае, если это разрешено управляющим сигналом. Управление энергосберегающими карманами осуществляется гостиничной системой в автоматизированном режиме. Сигнал-разрешение выдается в момент официального поселения гостя и убирается в момент выселения. Для целей технического обслуживания номера имеется режим временного включения. Разумеется, все действия отражаются в протоколе работы системы, который и просматривается руководителем или собственником гостиницы.

В случае построения системы по второму пути замки в номере могут использоваться как специализированные гостиничные (VingCard, TimeLock, Adel, TimeLee и др.), так и обыкновенные, купленные в ближайшем магазине.

## СКУПОЙ ПЛАТИТ ДВАЖДЫ

Основой комплексной системы является надежный компьютеризированный учет постояльцев. Для этого может быть применена любая система с возможностью подключения пользовательских модулей от очень дорогих типа Fidelio, Micros, Shelter до дешевых оболочек на базе 1С:Предприятие.

Применение комплексного подхода к построению систем безопасности и информатизации гостиниц позволяет объединить видеоконтроль, противодействие саботажу, энергосбережение, управление климатом, телефонизацию, системы кабельного и платного телевидения, пожарной безопасности и др. в единое целое. Та-

кое объединение позволяет инвестору или собственнику не только серьезно сэкономить средства на этапе построения системы, но и получить дополнительный доход от «не украденных» персоналом средств и сэкономленных системой энергосбережения.

Игорь Пеймер