**Технология работы отдела безопасности в гостинице**

Оглавление

[Введение. 2](#_Toc255946986)

[Глава 1. Службы гостиницы, их назначение, структура управления 3](#_Toc255946987)

[1.1 Служба управления номерным фондом (отдел обслуживания или служба размещения) 3](#_Toc255946988)

[Глава 2.Служба безопасности в гостинице. Задачи, фунуции, структура. 3](#_Toc255946989)

[2.1 Основные задачи. 3](#_Toc255946990)

[2.2 Общие функции. 3](#_Toc255946991)

[2.3 Структура. 3](#_Toc255946992)

[2.4 Права и обязанности сотрудников службы безопасности. 3](#_Toc255946993)

[Глава 3. Технология работы отдела безопасности в гостинице 3](#_Toc255946994)

[3.1 Структурное подразделение. 3](#_Toc255946995)

[3.2 Сектор режима. 3](#_Toc255946996)

[3.3 Сектор охраны. 3](#_Toc255946997)

[3.4 Специальный отдел. 3](#_Toc255946998)

[Заключение. 3](#_Toc255946999)

[Список используемой литературы. 3](#_Toc255947000)

# Введение.

Служба безопасности в отелях - «иммунная система» гостиницы, главной задачей которой является предупреждение и исправление «болезненных симптомов» в работе единого «организма» отеля. Симптомы эти часто называют форс-мажором. Самый распространенный гостиничный форс-мажор – это кражи, неадекватное поведение клиентов и пожары.

Служба безопасности в гостинице работает, как правило, по двум направлениям. Их можно условно обозначить как безопасность клиентов и безопасность имущества. Обеспечение безопасности клиентов предусматривает принятие мер по охране постояльцев, недопущению краж и предупреждению прочих насильственных действий по отношению к гостям отеля. Эти функции выполняет служба охраны отеля или секьюрити. Оптимальное число персонала в службе охраны отеля определяется исходя из трех факторов: статуса отеля, числа номеров и уровня общей криминализации страны нахождения отеля. В среднем, на гостиницу 3\* с 300 номерами оптимально число сотрудников охраны – 8-10 человек. В штат службы безопасности включают не только охрану отеля, но также швейцаров или даже горничных.

В качестве руководителя службы охраны отели предпочитают набирать сотрудников из числа бывших военнослужащих или бывших работников охраны правопорядка. На рынке до сих пор наблюдается дефицит в опытных начальниках служб секьюрити, поэтому зачастую отели прибегают к услугам «хед-хантерских» агентств для того, чтобы заполучить к себе ценного сотрудника.

В обязанности секьюрити входит наблюдение за порядком в холле отеля и других помещениях, а также реагирование на сообщения от постояльцев по поводу всевозможных инцидентов. Служба охраны в отеле также специализируется на предупреждении и урегулировании эксцессов, связанных с неуравновешенными клиентами. Большинство крупных современных отелей сегодня оснащены современными системами видеонаблюдения, а их номера открываются при помощи специального электронного ключа, что значительно снижает криминальный риск в отеле. Сейфы в отелях и сейфы в номерах отелей также относятся к структуре безопасности клиентов.

Непосредственная забота о безопасности клиентов – это не только охрана. Во многих отелях, особенно на летних курортах, нередки отравления и инфекции. Поэтому в структуре службы безопасности также обязательно должен присутствовать медицинский кабинет или медпункт.

Служба безопасности имущества в отелях – это, в первую очередь, отлаженная работа систем оповещения о пожарах, то есть пожарной сигнализации. Пожарная сигнализация в отелях - это вотчина технических служб. В обязанности техников входит не только поддержание работоспособности системы и технический контроль, но и, нередко, выбор и поиск нового оборудования. Многие отели зачастую не имеют собственной технической службы, а предпочитают нанимать организации со стороны. Ряд отелей заключает договора с муниципальными службами по чрезвычайным ситуациям.

Личная безопасность гостей и гарантированная сохранность их собственности – важный аспект в работе любой гостиницы. Служащие обязаны принимать все необходимые меры предосторожности, чтобы защитить гостей от грабежа, мошенничества, насилия и пр. Они несут ответственность за ущерб, нанесенный гостям за время их проживания в гостинице.

*Служба безопасности гостиницы занимается следующими проблемами:*

- разработкой процедур реагирования на чрезвычайные происшествия;

- повседневной безопасностью гостевых комнат;

- контролем ключей;

- предотвращением краж, контролем за замками;

- контролем доступа в здание гостиницы;

- системой охранной сигнализации;

- контролем территории;

- наружным освещением;

- системой наблюдения с помощью телемониторов.

# Глава 1. Службы гостиницы, их назначение, структура управления

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Исторически до начала прошлого века в мировом гостиничном хозяйстве доминировала европейская классическая модель, которая строилась вокруг двух важных управленческих должностей – метрдотеля и шеф-повара. Первый являлся лицом, следящим за взаимодействием между персоналом отеля и гостями, чтобы обслуживание последних протекало должным образом, быстро и в соответствии с политикой отеля. А второй являлся хозяином кухни и руководил процессом выбора и подготовки блюд, предлагаемых гостиницей.  В наши дни в маленьких гостиницах обычно мало существует проблем связанных с организационной структурой. Распределение задач, определение полномочий и обязанностей, а также взаимоотношения между членами предприятия можно построить на персональной и неформальной основе.  Но большинство гостиниц требуют какую-нибудь структуру, с помощью которой межличностные отношения разделяются и координируются. В крупных гостиницах существует необходимость в аккуратно составленной и целеустремленной организационной структуре.  Организационная структура гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, ее местоположением, спецификой гостей и другими факторами. Она является отражением полномочий и обязанностей, возложенных на каждого ее работника. Но это не мешает определить основные службы, имеющиеся в любой гостинице: •    Служба управления номерным фондом (отдел обслуживания гостей); •    Служба общественного питания;  •    Административная служба; •    Коммерческая служба; •    Инженерные (технические службы); •    Вспомогательные и дополнительные службы. В независимости от факторов, влияющих на размер гостиничного предприятия и состав его структуры, существует понятие «гостевого (или технологического) цикла», который определяет минимальный набор служб гостиницы, необходимых для производства и реализации качественного гостиничного продукта. Рассмотрим этот цикл. На гостиничных предприятиях различных типов и разного размера количество служб, обслуживающих «гостевой цикл» может быть больше или меньше. Их функции также могут различаться. Например, только в структуре крупных гостиничных комплексов службы бронирования и обслуживания являются самостоятельными  структурными подразделениями. На малых же и средних предприятиях  функции бронирования и обслуживания клиентов выполняют сотрудники службы приема и размещения. Это относится также и к службе маркетинга, инженерно-эксплуатационной, финансово-бухгалтерской, коммерческим службам. Этот же «гостевой цикл» позволяет четко разделить все службы гостиницы на два уровня в зависимости от степени контакта  с потребителем. Первый уровень – это службы, персонал которых имеет непосредственный контакт с потребителем (контактные службы), второй уровень – службы, персонал которых практически не контактирует  с гостем (неконтактные службы).  Итак, мы отметили, что гостиничное предприятие должно иметь следующие службы: •    Служба управления номерным фондом (отдел обслуживания гостей); •    Служба общественного питания;  •    Административная служба; •    Коммерческая служба; •    Инженерные (технические службы); •    Вспомогательные и дополнительные службы. 1.1 Служба управления номерным фондом (отдел обслуживания или служба размещения) Служба управления номерным фондом занимается решением следующих вопросов:  •    бронированием номеров; •    приемом туристов, пребывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам; •    отправка туристов домой или к следующему пункту маршрута путешествия после окончания тура; •    обеспечение обслуживания в номерах; •    поддержание необходимого санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровня комфорта в жилых помещениях; •    оказание бытовых услуг гостям. Отдел обслуживания включает следующие подразделения: 1.    Директор или менеджер по эксплуатации номеров. 2.    Служба бронирования. 3.    Служба приема и размещения (служба главного администратора, служба портье). 4.    Служба эксплуатации номерного фонда (служба горничных; административно-хозяйственная служба; кастелянская служба). 5.    Сервисная служба (швейцары, коридорные, гардеробщики, служащие гаражного хозяйства, консьержи, посыльные). 6 . Служба безопасности.  Служба бронирования. Возглавляется менеджером, подчиняющимся директору отдела обслуживания.  К функциям службы бронирования относятся: 1. Прием заявок и их обработка. 2. Составление необходимой документации: графика заездов на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.   Служба приема и размещения. Данную службу часто называется сердцем или нервным центром гостиницы. Это служба, с которой больше всего контактирует гость и куда он чаще всего обращается за информацией и услугами за все время своего пребывания в гостинице. Первое благоприятное впечатление  значит очень много для общей оценки работы предприятия. Негативное впечатление заставит гостя с осторожностью относится к другим службам.  К важнейшим функциям службы приема относятся: •    приветствие гостя; •    выполнение необходимых формальностей при его размещении; •    распределение номеров и учет свободных мест в гостинице (данную функцию может выполнять отдельно сформированная служба портье); •    выписка счетов и производство расчетов с клиентами (предварительных и окончательных); •    ведение карточки гостя. Работа службы, как правило, разбита на три смены. Утренняя смена работает с 6.45 до 15.15, дневная смена начинает работу в 14.45 и заканчивает в 23.15,  ночной аудитор приступает к работе в 22.45 и заканчивает работу в 7.15.    Служба эксплуатации номерного фонда. Самое крупное по численности персонала подразделение гостиницы. В нем работают до 50% всех служащих отеля. Во главе стоит директор или, как его называют в зарубежных гостиницах,  исполнительный (или главный) кастелян. Ему подчиняются горничные, дежурные по этажу, супервайзеры и другие категории работников.  Важнейшей функцией службы является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений.  Основной задачей горничных является уборка номеров, независимо от того заняты они или нет. В обязанности горничной вменена также проверка сохранности оборудования номера. В зависимости от типа гостиницы каждая горничная убирает и приводит в порядок от 16 до 20 номеров. В некоторых гостиницах имеется должность супервайзера, который осуществляет контроль за работой смены горничных, с тем чтобы быть полностью уверенным, что помещения убраны в соответствии со стандартами.  В гостиницах высоких категорий обслуживания (люкс) имеются стюарды, которые начинают работу во второй половине дня. В их обязанности входит обеспечение каждого номера свежими полотенцами, придание номеру нарядного вида и т.п.   Кроме того, в структуру данной службы могут также входить прачечная, химчистка, глажка  белья и другие службы, обеспечивающие номера гостиницы и гостей, необходимыми для комфортного отдыха принадлежностями. Создание данных служб зависит от размера, категории гостиничного предприятия и некоторых других факторов.  Деятельность непосредственно руководителя данной службы в работе различных категорий и типов гостиничных предприятий различается. Например, роль главного кастеляна в корпоративных и независимых отелях может несколько отличаться, при закупке мебели и оборудования.  Большой независимый отель всецело полагается на опыт и знания главного кастеляна, в то время как в гостиничной сети этим занимается корпоративный агент по покупкам. Главный кастелян ответственен за ведение значительного количества документации. Он не только составляет график работ и оценивает труд служащих отдела, он также отвечает за сохранность и надлежащий вид мебели в гостевых комнатах, залах и холлах, снабжение горничных запасами моющих и чистящих средств, учет и пополнение запасов постельного белья, снабжение номеров банными и санитарно-гигиеническими принадлежностями и т.п.  Сервисная служба В связи с важностью первых впечатлений клиента особая ответственность возлагается на обслуживающий персонал, или униформистов. Возглавляет обслуживающий персонал менеджер. Ему подчиняются швейцары, коридорные, гардеробщики, служащие гаражного хозяйства, консьержи, посыльные Первыми гостей на неофициальном уровне встречают служащие гаражного хозяйства. Дежурный данной службы приветствует подъезжающих гостей, открывает двери автомобиля, помогает с размещение багажа на тележке и отвечает за безопасность транспортного средства.  В том случае, если гостинице невыгодно экономически, или затруднительно в организационном плане иметь гаражную службу, первым человеком, встречающим гостя, является швейцар. Он всегда одет в приметную форму и стоят у дверей, приветствуют гостей, помогают им выйти из машины, вызывают для них такси, дает им всевозможную информацию о работе гостинцы и о городе. Главная функция коридорных – сопровождать гостей, доставлять в их комнаты багаж.  Консьержи и консьержки – это тоже обслуживающий персонал. Они оказывают гостям множество услуг: достают билеты на культурные мероприятия, организуют столик в ресторанах, дают советы о местных ресторанах и пр.  Служба безопасности.  В широком смысле СБ отвечает за защиту собственного отеля, всех гостей и окружающих, их личной собственности. Руководство отеля разрабатывает программу, базирующуюся на 3-х взаимосвязанных факторах: •    Физическая безопасность; •    Работа персонала и процедуры, обеспечивающие безопасность; •    Технические системы. Меры должны приниматься оперативно и эффективно с экономической точки зрения. Главное внимание должно уделяться так называемым проблемам предупредительной безопасности, а не расследованию уже совершенных преступлений и наказанию.  1.2. Служба общественного питания.  Обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе и барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д. Состав службы: •    Кухня; •    Ресторан; •    Бары и кафе;  •    Секция уборки внутренних помещений и мойки посуды; •    Отдел обслуживания массовых мероприятий; •    Обслуживание номеров.  1.3 Административная служба.  Отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдением установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности. Состав службы: •    Секретариат; •    Финансовая служба; •    Кадровая служба; •    Эколог; •    Инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности.  1.4 Коммерческая служба.  Занимается вопросами оперативного и стратегического планирования. Анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности.  Состав службы: •    Коммерческий директор; •    Служба маркетинга.  1.5  Инженерные (технические) службы.  Создают условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем телевидения и связи. Состав службы: •    Главный инженер; •    Служба текущего ремонта; •    Служба благоустройства; •    Служба связи.  1.6 Вспомогательные службы.  Обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса, предлагая  услуги прачечной, портновской, бельевой службы, службы уборки помещений, множительной службы, услуги склада и пр. Дополнительные службы оказывают платные услуги. В их состав входят парикмахерская, бассейн, сауна, солярий, спортивные сооружения и другие подразделения. |  |

# Глава 2.Служба безопасности в гостинице. Задачи, фунуции, структура.

## 2.1 Основные задачи.

Основными задачами службы безопасности предприятия гостеприимства являются:

* обеспечение безопасности производственно-торговой деятельности и защиты информации и сведений, являющихся коммерческой тайной;
* организация работы по правовой, организационной и инженерно-технической (физической, аппаратной, программной и математической) защите коммерческой тайны;
* организация специального делопроизводства, исключающего несанкционированное получение сведений, являющихся коммерческой тайной;
* предотвращение необоснованного допуска и доступа к сведениям и работам, составляющим коммерческую тайну;
* выявление и локализации возможных каналов утечки конфиденциальной информации в процессе повседневной производственной деятельности и в экстремальных (аварийных, пожарных и др.) ситуациях;
* обеспечение режима безопасности при проведении всех видов жизнедеятельности, включая различные встречи, переговоры, совещания, заседания, связанные с деловым сотрудничеством как на национальном, так и на международном уровне;
* обеспечение охраны зданий, помещений, оборудования, продукции и технических средств обеспечения производственной деятельности;
* обеспечение личной безопасности руководства и ведущих сотрудников и специалистов;
* оценка маркетинговых ситуаций и неправомерных действий злоумышленников и конкурентов.

## 2.2 Общие функции.

Служба безопасности предприятия гостеприимства выполняет следующие общие функции:

1. организует и обеспечивает пропускной и внутри объектовый режим в зданиях и помещениях, порядок несения службы охраны» контролирует соблюдение требований режима сотрудниками, смежниками, партнерами и посетителями;
2. руководит работами по правовому и организационному регулированию отношений по защите коммерческой тайны;
3. участвует в разработке основополагающих документов с целью\* закрепления в них требований обеспечение безопасности и защиты коммерческой тайны, в частности, Устава, Коллективного договора, Правил внутреннего трудового распорядка, Положений о подразделениях, а также трудовых договоров, соглашений, подрядов, должностных инструкций и обязанностей руководства, специалистов, рабочих и служащих;
4. разрабатывает и осуществляет совместно с другими подразделениями мероприятия по обеспечению работы с документами, содержащими сведения, являющиеся коммерческой тайной, при всех видах работ, организует и контролирует выполнение требований «ИНСТРУКЦИИ по защите коммерческой тайны";
5. изучает все стороны коммерческой, производственной, финансовой и другой деятельности для выявления и закрытия возможных каналов утечки конфиденциальной информации, ведет учет и анализ нарушений режима безопасности, накапливает и анализирует данные о злоумышленных устремлениях конкурентов и других организаций о деятельности предприятия и его клиентов, партнеров, смежников;
6. организует и проводит служебные расследования по фактам разглашения сведений, утрат документов и других нарушений безопасности предприятия;
7. разрабатывает, ведет, обновляет и пополняет «Перечень сведений, составляющих коммерческую тайну» и другие нормативные акты, регламентирующие порядок обеспечения безопасности и защиты информации;
8. обеспечивает строгое выполнение требований нормативных документов по защите коммерческой тайны;
9. осуществляет руководство службами и подразделениями безопасности подведомственных предприятий, организаций, учреждений и других в части оговоренных в договора/условиях по защите коммерческой тайны;
10. организует и регулярно проводит учебу сотрудников предприятия и службы безопасности по всем направлениям защиты коммерческой тайны, добиваясь, чтобы к защите коммерческих секретов был глубоко осознанный подход;
11. ведет учет сейфов, металлических шкафов, специальных хранилищ и других помещений, в которых разрешено постоянное или временное хранение конфиденциальных документов;
12. ведет учет выделенных для конфиденциальной работы помещений, технических средств в них, обладающих потенциальными каналами утечки информации;
13. безопасности соседних предприятий в интересах изучения криминогенной обстановки в районе (зоне).

## 2.3 Структура.

Служба безопасности является самостоятельной организационной единицей, подчиняющейся непосредственно руководителю предприятия гостеприимства.

Возглавляет службу безопасности начальник службы в должности заместителя руководителя предприятия по безопасности.

Организационно служба безопасности состоит из следующих структурных единиц:

* отдела режима и охраны, в составе сектора режима и сектора охраны;
* специального отдела в составе сектора обработки секретных документов и сектора обработки документов с грифом «Коммерческая тайна»;
* инженерно-технической группы;
* группы безопасности внешней деятельности.

## 2.4 Права и обязанности сотрудников службы безопасности.

Сотрудники подразделений службы безопасности в целях обеспечения защиты сведений, составляющих коммерческую тайну, имеют право:

1. требовать от всех сотрудников предприятия, партнеров, клиентов строгого и неукоснительного выполнения требований нормативных документов или договорных обязательств по защите коммерческой тайны;
2. вносить предложения по совершенствованию правовых, организационных и инженерно-технических мероприятий по защите коммерческой тайны.

Сотрудники службы безопасности обязаны;

1. осуществлять контроль за соблюдением «инструкции по защите коммерческой тайны»;
2. докладывать руководству о фактах нарушения требований нормативных документов по защите коммерческой тайны и других действий, могущих привести к утечке конфиденциальной информации или утрате документов или изделий;
3. не допускать неправомерного ознакомления с документами и материалами с грифом «Коммерческая тайна» посторонних лиц.

Сотрудники службы безопасности несут ответственность за личное нарушение безопасности коммерческой тайны и за не использование своих прав при выполнении функциональных обязанностей по защите конфиденциальных сведений сотрудниками предприятия.

Состав и функции подразделений службы безопасности определяются положениями, вырабатываемыми самим предприятием гостеприимства.

# Глава 3. Технология работы отдела безопасности в гостинице

## 3.1 Структурное подразделение.

**Положение о структурном подразделении** — документ, предназначенный для нормативно-правовой регламентации деятельности каждого структурного подразделения. Положение определяет статус подразделения, отражает его место в составе службы безопасности, показывает его внутреннюю организацию. На основе Положения составляется штатное расписание подразделения, определяется степень ответственности за выполнение возложенных на него задач. Приведем пример Положения об отделе режима и охраны.

Отдел режима и охраны является самостоятельным структурным подразделением службы безопасности и подчиняется начальнику службы безопасности.

В своей деятельности отдел руководствуется требованиями «Инструкции по организации режима и охране».

Организация и осуществление мер по обеспечению безопасности деятельности и защите сведений, составляющих государственную и коммерческую тайну.

Разработка и совершенствование системы предотвращения несанкционированного допуска и доступа к сведениям, составляющим коммерческую тайну.

Организация и поддержание пропускного и внутри объектного режима.

Организация охраны арестованных по режиму конфиденциальных помещений.

Организация личной охраны руководителей и ведущих сотрудников.

Организация и установление мер физической и технической зашиты зданий и помещений.

Организация, разработка и контроль системы безопасности в повседневных и в особых условиях (стихийные бедствия, поломки, аварии, беспорядки и т.п.).

В составе отдела режима и охраны имеются следующие структурные единицы:

* Сектор режима.
* Сектор охраны.

В соответствии с основными задачами отдел режима и охраны выполняет следующие функции:

* Организует работу по выполнению решений, приказов и распоряжений руководства предприятия по обеспечению защиты коммерческих секретов и обеспечению безопасности деятельности.
* Определяет единство действий и организует защиту, безопасность, сохранность документов и ценностей в обычных и особых условиях.
* Разрабатывает, обновляет и дополняет инструкции, положения и иные нормативные материалы по режиму и охране.
* Осуществляет руководство работой по установлению степени конфиденциальности сведений, содержащихся в документах. Совместно с основными подразделениями проводит работу по анализу практики применения «Перечня сведений» составляющих коммерческую тайну», по подготовке и внесению в него в установленном порядке необходимых изменений и дополнений, а также организует его переработку и переиздание.
* Организует разработку и контроль за эффективностью действующей разрешительной системы допуска сотрудников, компаньонов и клиентов к ознакомлению и работе с документами конфиденциального характера, с целью исключения возможности ознакомления со сведениями, не относящимися к выполняемой ими работе.
* Разрабатывает и рассматривает совместно со специальным отделом и подразделениями предложения по совершенствованию делопроизводства с грифом «Коммерческая тайна», предотвращению факторов включения в документы секретного и несекретного характера излишнего объема сведений» являющихся коммерческой тайной, сокращению издаваемых и разрабатываемых документов конфиденциального характера, неоправданной из рассылки.
* Организует и обеспечивает систему контролируемого доступа и специального пропускного«режима в здания и помещения.
* Организует, обеспечивает и контролирует выполнение требований внутри объектного режима.
* Определяет систему охраны и участвует в ее организации и обеспечении работы выделенных помещений.
* Организует разработку тактических принципов использования средств автоматизации, сигнализации, связи и охраны.
* Организует охрану, пропускной» допускной и внутри объектный режим и осуществляет оперативно-методическое руководство работами по защите выделенных помещений и информации, обрабатываемой и передаваемой с использованием технических средств.
* Осуществляет руководство и режим защиты коммерческих сведений в работе по отбору, хранению и использованию архивных материалов.
* Осуществляет методическое руководство и принимает непосредственное участие в проведении предупредительно-профилактической работы с исполнителями работ и документов конфиденциального характера.
* Организует проведение служебных расследований по фактам утраты документов конфиденциального характера, разглашения охраняемых сведений, нарушения охраны и пропускного режима, необоснованного ознакомления сотрудников и командированных лиц со сведениями, составляющими государственную и коммерческую тайну и по другим фактам, которые привели или создавали условия, способствующие утечке конфиденциальной информации.
* Обеспечивает личную охрану руководства и сотрудников.

На основе единоличия руководит деятельностью отдела режима и охраны по выполнению возложенных на отдел задач и функций начальник службы охраны, который:

Назначает проведение проверок состояния и эффективности работы по обеспечению сохранения коммерческих секретов, режима безопасности, охраны и технического ее обеспечения.

Требует от сотрудников представления объяснений по фактам, которые привели или могли привести к утечке информации, составляющей коммерческую тайну.

Ходатайствует о поощрении сотрудников, активно участвующих в работе по предупреждению утечки охраняемых сведений, выполнении требований режима и охраны.

## 3.2 Сектор режима.

Сектор режима является подразделением отдела режима и охраны службы безопасности и подчиняется непосредственно начальнику отдела.

В своей деятельности сектор руководствуется требованиями «Инструкции по режиму и охране» в части режима.

Организация пропускного и внутри объектного режима.

Разработка разрешительной системы и обеспечение допуска сотрудников к документам, материалам и сведениям, составляющим коммерческую тайну.

Контроль за соблюдением режима допуска к сведениям и документам.

Совершенствование системы пропускного и внутри объектного режима.

Участие в разработке «Перечня сведений, составляющих коммерческую тайну».

**В составе сектора режима выделяются следующие штатные должности:**

* заведующий сектором режима;
* старший инспектор по режиму — начальник бюро пропусков;

инспектор по режиму;

* инспектор по работе с персоналом, допущенным к сведениям, составляющим коммерческую тайну.

В части обеспечения режима основными функциями сектора являются разработка, реализация и осуществление основных положений системы получения разрешений на доступ к информации, составляющей коммерческую тайну, в том числе:

* права, обязанности и ответственность сотрудников, допущенных к работе с документами, содержащими коммерческую тайну;
* схема выдачи разрешений на доступ сотрудников к сведениям, составляющим коммерческую тайну;
* порядок доступа на совещания по вопросам, содержащим сведения^ составляющие коммерческую тайну;
* порядок и контроль доступа к сведениям, составляющим коммерческую тайну, представителей других предприятий и государственных органов;
* ведение, уточнение и изменение «Перечня сведений, составляющих коммерческую тайну";
* учет сотрудников, допущенных к работе с документами и материалами, содержащими сведения, составляющие коммерческую тайну;
* учет и анализ нарушений режима работы с документами, содержащими коммерческую тайну, различного рода попыток несанкционированного доступа к конфиденциальным документам традиционного и автоматизированного исполнения (базы данных, персональные файлы и др.), случаев телефонных переговоров, содержащих конфиденциальную информацию;
* организация и проведение деловых совещаний\* переговоров и встреч с обсуждением вопросов, связанных с коммерческой тайной;
* организация и обеспечение пропускного^ и внутри объектного режима: выдача пропусков (постоянных, временных, разовых), порядок посещения, учет посетителей;
* определение выделенных помещений, проведение их паспортизации» обеспечение их защиты совместно с группой Инженерно-технической защиты информации.

В части работы с персоналом учитывается, что сотрудники — главный источник утечки конфиденциальной информации, С учетом этого функции группы составляют:

* беседы с поступающими на работу в подразделения, работа которых связанна с коммерческой тайной, с целью установления их пригодности для этой работы;
* изучение поступающего на работу в части его прошлой трудовой деятельности;
* оформление обязательств о неразглашении сведений, составляющих коммерческую тайну;
* анализ служебной осведомленности сотрудников;
* анализ и учет трудовой удовлетворенности с целью предупреждения увольнения сотрудников, допущенных к сведениям, составляющим коммерческую тайну;
* ведение досье на сотрудников, допущенных к документам с коммерческой тайной;
* организация обучения сотрудников по вопросам защиты коммерческой тайны;
* беседы с увольняющимися и оформление контракта (обязательства) не разглашать коммерческие секреты.

Всю полноту ответственности за выполнение задач и функций по режиму и работе с персоналом несет заведующий сектором режима.

Степень ответственности других сотрудников сектора устанавливается должностными инструкциями.

## 3.3 Сектор охраны.

Сектор охраны является подразделением отдела режима и охраны службы безопасности и подчиняется непосредственно начальнику отдела.

В своей деятельности сектор руководствуется требованиями «Инструкции по режиму и охране» в части охраны.

Обеспечение надежной защиты зданий, помещений, оборудования, валютных и материальных ценностей, а также личной охраны руководящего состава в обычных и экстремальных условиях.

Сектор охраны состоит из:

1. комендантской службы;
2. группы личной охраны руководства.

Комендантская служба может состоять из коменданта здания, дежурного мастера по вневедомственной и объектовой технической охране и дежурного мастера по противопожарной охране.

* Сектор охраны осуществляет охрану зданий, помещений, оборудования, линий связи и перевозок, пожарную охрану, а также личную охрану руководящего состава.
* Сектор охраны обеспечивает необходимые условия, исключающие несанкционированный доступ в охраняемые здания, помещения, отдельные конфиденциальные участки и зоны территории и служебных помещений. Особое внимание уделяется критическим условиям, связанным со стихийными бедствиями, поломками, авариями.

Сектор охраны:

- реализует учет, контроль и наблюдение за охраняемыми зонами, помещениями, хранилищами;

- обеспечивает установку и работу на местах технических средств охраны, охранной и пожарной сигнализации;

- осуществляет прием под охрану и сдачу в эксплуатацию охраняемых помещений, проверяя при этом надежное срабатывание средств охраны, делая соответствующую запись в журнале приема и сдачи под охрану;

- принимает меры по ликвидации возможных пожаров и других аварийных ситуаций.

В части личной охраны руководящего состава сектор руководствуется отдельным положением, разрабатываемым службой безопасности с учетом конкретных условий ее деятельности, по которому **сотрудники обязаны:**

* Проверять наличие, состояние и функционирование технических средств охраны охранной и пожарной сигнализации.
* Требовать строгого соблюдения установленного внутриобъектового режима и правил трудового распорядка.
* Участвовать в разработке мероприятий по усилению безопасности и сохранности имущества, средств, зданий и помещений.
* Не допускать случаев использования неисправного оборудования, охранной и пожарной техники.
* Принимать меры воздействия к сотрудникам, допускающим порчу или неправильную эксплуатацию охранно-пожарной техники.
* Требовать своевременного ремонта и профилактики технических средств охраны и пожарной сигнализации.

Всю полноту ответственности за качество и своевременное выполнение возложенных на сектор настоящим Положением задач и функций несет заведующий сектором.

## 3.4 Специальный отдел.

Специальный отдел является самостоятельным структурным подразделением службы безопасности и подчиняется непосредственно начальнику службы.

В своей деятельности отдел руководствуется требованиями «Инструкции по режиму и охране» в части коммерческих секретов.

Организация и руководство делопроизводством секретных документов и документов с грифом «Коммерческая тайна».

Специальный отдел состоит из следующих структурных единиц:

1. сектор обработки секретных документов;
2. сектор обработки документов с грифом «Коммерческая тайна»;
3. машинописное бюро оформления специальных документов;

экспедиция.

Осуществляет следующие функции:

* Обработка поступающей и отправляемой корреспонденции, доставка ее по назначению.
* Осуществление контроля за сроками исполнения документов.
* Организация работы по регистрации учету и хранению документальных материалов текущего пользования.
* Разработка номенклатуры дел, осуществление контроля за правильным формированием дел в подразделениях и подготовкой материалов к своевременной сдаче в архив.
* Разработка и внедрение предложений по совершенствованию системы делопроизводства.
* Печатание и размножение секретных документов и документов с грифом «Коммерческая тайна».
* Участие в подготовке созываемых и проводимых руководством закрытых совещаний и организация их технического обслуживания.

Специальный отдел в части обеспечения обработки секретных документов руководствуется соответствующими документами, в части ведения делопроизводства с грифом «Коммерческая тайна» выполняет требование «Инструкции по защите коммерческой тайны».

1. Требовать от руководителей подразделений и исполнителей четкого и своевременного выполнения нормативных документов по организации и ведению специального делопроизводства.
2. Регулярно проверять правильности ведения делопроизводства в подразделениях, указывать руководителям подразделений на выявленные недостатки и требовать их устранения.
3. Возвращать исполнителям документы, оформленные с нарушением установленных правил делопроизводства.
4. Указания специального отдела в пределах его функций, предусмотренных Положением, являются обязательными к руководству и исполнению подразделениями предприятия.
5. Всю полноту ответственности за качество и своевременное выполнение возложенных настоящим Положением задач и функций несет заведующий отделом.
6. Степень ответственности других сотрудников отдела устанавливается должностными инструкциями.

# Заключение.

В заключении хотелось бы сказать о самих сотрудниках службы безопасности, профессиональные требования, предъявляемые к сотруднику служб безопасности весьма схожи с аналогичными требованиями к сотрудникам государственных структур безопасности, поэтому формирование твердого морально- идеологического стержня у сотрудника службы безопасности жизненно необходимо.

Хорошим образцом для подражания в деле идеологической обработки персонала являются японские корпорации. Конечно в наших условиях не стоит петь каждое утро гимн предприятия, у нас совсем другой менталитет и простое копирование будет восприниматься персоналом только в качестве издевки. Но сделать так, чтобы каждый сотрудник чувствовал себя важным элементом трудового коллектива стоит.

Функционирование любой спецслужбы, как государственной, так и не государственной невозможно без железной дисциплины. Хорошее знание законодательства и повышенное чувство ответственности за последствия принятого решения и совершенных действий должны являться одним из основных компонентов успешной карьеры специалиста в области обеспечения безопасности. Если обратиться к положительному опыту израильских спецслужб, то, согласно их внутреннему уставу, сотрудники, уличенные в использовании служебного положения в личных целях, во лжи или неполной отчетности подлежат увольнению без пенсии и выходного пособия. Такой жестокий дисциплинарный режим имеет свой целью создание внутренней атмосферы, основанной на взаимном доверии и полной подотчетности руководству. Руководство "Шин Бет" (израильская контрразведка) со дня своего основания постоянно внедряет в умы своих подчиненных постулат о том, что независимо от обстоятельств их отчеты в штаб-квартиру должны быть полными и правдивыми. Да, сама природа работы сотрудника спецслужб требует лжи внешнему миру, однако своему руководству оперативные работники должны говорить только правду.

Конечно, практика показывает, что ожидать всемерного исполнения этого принципа было бы весьма наивно. Рано или поздно человек, которому разрешено лгать при одних условиях, может солгать и в других.

На сегодняшний день сотрудник службы безопасности должен уже на "мышечном уровне" осознавать, что его служебная деятельность строго регламентируется действующим законодательством, за рамки которого он не имеет права выходить.

В последнее время на руководство службы безопасности помимо всех его служебных обязанностей ложится еще одна функция - воспитательная, особенно по отношению к молодому пополнению. Подход к воспитательной работе должен быть творческим, и во многом индивидуальным.

Хотелось бы отметить, что работа негосударственных структур безопасности снизу доверху строится на доверии. Каждый сотрудник должен быть уверен, что ему полностью доверяют, должен ценить это доверие и никогда им не злоупотреблять. Однако доверие подразумевает соответствующий контроль за деятельностью всех элементов системы безопасности предприятия, а в кадровой политике - разработку таких критериев оценки деятельности каждого отдельного работника, которые бы стимулировали его активность, способствовали объективной оценке его достижений и служебному росту и не толкали на злоупотребления. Вывод -воспитательные методы должны подкрепляться контролем эффективности деятельности каждого сотрудника и жесткой профилактической работой по обеспечению собственной безопасности службы.

Проблема воспитательных мер тесно связанна с задачей комплектования подразделений негосударственной безопасности квалифицированными кадрами. Эта проблема очень часто решается с помощью прежних связей. В свою очередь это имеет как положительные, так и отрицательные моменты и как показывает практика, минусы здесь очень часто могут перевешивать кажущиеся плюсы. Да, действительно с прежними, коллегами проще найти общий язык, они располагают определенными навыками и связями в соответствующих структурах. Но для них характерны следующие вещи:

Во-первых, как известно, если не работать в определенной среде, то связи % рано или поздно обрываются.

Во-вторых, часто бывает, что потеряв официальное прикрытие в виде заветных слов и служебного удостоверения, отдельные работники становятся совершенно непригодны для оперативной работы.

В-третьих, комплектация подразделения безопасности только отставниками весьма чревата "пенсионным" синдромом.

В-четвертых, сегодня обеспечение' экономической безопасности - это не только опыт работы по сбору информации, но и знание экономики, аудита, современных информационных технологий, а также многое, многое другое.

Это в госструктурах можно распределить всех работников по линиям работы и каждому поручить какой-то конкретный участок: один ищет полезные связи и устанавливает с ними первичный контакт, другой ведет их изучение, третий осуществляет вербовку, четвертый "ведет" информатора и т.д. и т.п. Ну, а в итоге многим бывшим сотрудникам, даже имеющим большой опыт оперативной работы, очень часто требуется от двух месяцев до полугода, чтобы освоиться в негосударственных службах безопасности и отойти от своей узкой специализации. Показательно и то, что если на "государевой службе" существует определенная специализация, т.е деление по принципу "оперативник" - "аналитик", "объектовик" - "линейщик", то в коммерческих структурах структура служебных обязанностей сильно размыта.

Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод, что совсем необязательно комплектовать службу безопасности полностью ветеранами спецслужб или правоохранительных органов. Как показывает практика, достаточно 30% высококлассных специалистов (которые составят костяк подразделения) для эффективного обучения подрастающего поколения. Самым эффективным способом решения задачи по повышению квалификации "молодняка" без отрыва от производства может стать "работа в паре", т.е. когда новичок прикрепляется к более опытному сотруднику. Вероятность возможности наломать дров по незнанию в это случае значительно снижается, кроме того при работе в паре происходит так называемый мультипликативный эффект, когда "ветеран" передает свой богатый оперативный опыт "молодому", а тот в свою очередь консультирует его в области работы с компьютерной техникой и новыми информационными технологиями.

Еще одним эффективным способом повышения профессионализма сотрудников является регулярная ротация кадров, время от времени сотрудники должны принимать участие в деятельности своих коллег и хотя бы в общих чертах представлять себе направление их работы. Жизнь уже неоднократно доказывала, что универсалы, способные делать все одинаково хорошо» в природе встречаются весьма редко. Но стремиться к взаимозаменяемости сотрудников с минимальным отрывом их друг от друга в знаниях и умениях, жизненно необходимо.

# Список используемой литературы.

1. Ж
2. Ж
3. Ж
4. Ж
5. Ж
6. Ж
7. Ж
8. Ж
9. Ж
10. Ж
11. Ж
12. Ж
13. Ж
14. Ж
15. ж