

BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG LƯƠNG THỰC – THỰC PHẨM

GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: AN NINH, AN TOÀN TRONG KHÁCH SẠN

NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 761/QĐ-CDLTTP-DT ngày 17 tháng 8 năm 2017 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Lương thực - Thực phẩm

Đà Nẵng, năm 2017

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

Khách sạn được an toàn hay không phần lớn dựa vào bộ phận an ninh, an toàn trong khách sạn. Bộ phận an ninh được xác định nhiệm vụ, ngăn ngừa, giải quyết các mối đe dọa tới khách hàng, nhân viên và toàn khách sạn. Nhân viên tại bộ phận an ninh có trách nhiệm giữ sự an toàn, giải quyết, ứng phó trong những tình huống cần thiết. Công việc thường xuyên nhân viên cần phải làm là thường xuyên tuần tra các khu vực trong khách sạn. Luôn sẵn sàng túc trực tại văn phòng, quản lý hệ thống camera để sẵn sàng giải quyết những hoạt động đáng ngờ. Không chỉ đối với những nhà hàng, khách sạn lớn mà ngay cả những đơn vị nhỏ cũng cần phải có đội ngũ nhân viên an ninh. Sự an toàn của khách hàng và toàn bộ nhân viên làm việc tại khách sạn đều được đặt lên vai của đội ngũ an ninh, tất cả đều phải trải qua quá trình đào tạo, huấn luyện chuyên nghiệp và thành thạo kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ an ninh.

Giáo trình An ninh, an toàn khách sạn bao gồm những kiến thức và kỹ năng quan trọng mà một nhân viên an ninh trong khách sạn phải nắm rõ. Giáo trình được thiết kế hài hòa giữa các tiêu chuẩn, có sự điều chỉnh phù hợp với yêu cầu của ngành du lịch Việt Nam, có thể áp dụng cho nhiều loại hình cơ sở lưu trú khác nhau. Giáo trình mô tả những công việc cơ bản nhất của nhân viên an ninh, bảo vệ làm việc tại khách sạn hoặc cơ sở lưu trú, bao gồm những nội dung cơ bản sau:

Chương 1: Tổng quan về an ninh - an toàn trong khách sạn

Chương 2: Các vấn đề cơ bản về an ninh - an toàn trong khách sạn

Chương 3: Những tình huống về cứu trợ khẩn cấp trong khách sạn

Chương 4: Các biện pháp đảm bảo an ninh - an toàn trong khách sạn

Giáo trình này giúp cho người học hiểu và nắm được những khái niệm, nội dung cơ bản của nghiệp vụ an ninh, an toàn khách sạn. Đồng thời, là tài liệu chính thức giảng dạy cho sinh viên nghề Quản trị Khách sạn, bậc cao đẳng tại trường Cao đẳng Lương thực - Thực phẩm.

Tác giả hy vọng nhận được sự góp ý của người đọc để giáo trình ngày càng hoàn thiện hơn. Trân trọng cảm ơn !

Đà Nẵng, ngày 15 tháng 4 năm 2017

Tham gia biên soạn

Trần Thị Thu Giang (chủ biên)

Lê Thị Nguyên Tâm

MỤC LỤC

TRANG

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ AN NINH - AN TOÀN TRONG KHÁCH SẠN	6
1. Khái niệm về an ninh - an toàn trong khách sạn	6
1.1. Khái niệm về an ninh.....	7
1.2. Khái niệm về an toàn.....	10
2. Tầm quan trọng của vấn đề an ninh - an toàn trong khách sạn	11
CHƯƠNG 2: CÁC VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ AN NINH - AN TOÀN TRONG KHÁCH SẠN	14
1. Hoạt động an ninh trong khách sạn	14
1.1. Nhận biết sơ đồ của khách sạn	15
1.2. Nhận dạng những người đáng ngờ	16
1.3. Phát hiện những hàng hóa, vật dụng, thiết bị đáng ngờ	18
1.4. Kiểm tra các khu vực trong khách sạn	18
1.5. Thực hiện việc tuần tra an ninh	20
2. Hoạt động an toàn trong khách sạn	20
2.1. Công tác phòng cháy chữa cháy.....	21
2.2. Kiểm soát chìa khóa	28
CHƯƠNG 3: NHỮNG TÌNH HUỐNG VỀ CỨU TRỢ KHẨN CẤP TRONG KHÁCH SẠN	30
1. Xử lý sự cố chết người.....	30
1.1. Quy trình sơ cứu y tế	30
1.2. Thông báo những người liên quan.....	30
1.3. Bảo vệ hiện trường	31
1.4. Kiểm tra hiện trường	31
1.5. Ghi chép về sự việc	31
2. Đối phó với hỏa hoạn, cháy nổ.....	32
2.1. Báo cháy	32
2.2. Sơ tán khỏi khách sạn.....	32
3. Xử lý đe dọa đánh bom.....	33
3.1. Xử lý cuộc gọi	33
3.2. Báo cáo về cuộc gọi.....	33

3.3. Sơ tán khỏi khách sạn.....	33
CHƯƠNG 4: CÁC BIỆN PHÁP ĐẢM BẢO AN NINH - AN TOÀN TRONG KHÁCH SẠN	35
1. Quản lý hồ sơ.....	35
1.1. Nhận thức về công tác quản lý hồ sơ trong khách sạn	35
1.2. Phân loại các hồ sơ trong khách sạn.....	35
1.3. Quy trình quản lý hồ sơ	36
2. Quản lý tài sản	38
2.1. Nhận thức về công việc quản lý tài sản trong khách sạn.....	39
2.2. Phương pháp quản lý tài sản của khách và khách sạn.....	39
2.3. Kiểm kê tài sản	40
3. Giám sát nhân viên	40
3.1. Kiểm tra tư trang của nhân viên	40
3.2. Xử lý nhân viên mang tài sản của khách sạn ra khỏi cửa.....	40
3.3. Kiểm tra tủ có khóa dành cho nhân viên	41
HƯỚNG DẪN GIẢNG DẠY MÔ ĐUN	42

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC AN NINH, AN TOÀN TRONG KHÁCH SẠN

Mã môn học: 1015007

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ AN NINH - AN TOÀN TRONG KHÁCH SẠN

Giới thiệu:

Du lịch Việt Nam đang tăng trưởng tốt, được đánh giá là điềm đến an toàn, thân thiện nhất trong khu vực và thế giới vì vậy vai trò của hoạt động an ninh và an toàn trong khách sạn rất quan trọng và cần thiết để đảm bảo sự an toàn cho con người, cơ sở vật chất, trang thiết bị và các hoạt động sự kiện diễn ra. Công tác an toàn không những đảm bảo được tài sản cho khách sạn mà đồng thời phải bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe, tài sản cho khách. Làm được điều này khách sạn sẽ nâng cao được sự uy tín, được sự yên tâm, tin tưởng từ khách đối với khách sạn.

Mục tiêu:

- Trình bày được các khái niệm về an ninh - an toàn trong khách sạn;
- Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề an ninh - an toàn trong khách sạn.

A. Nội dung:

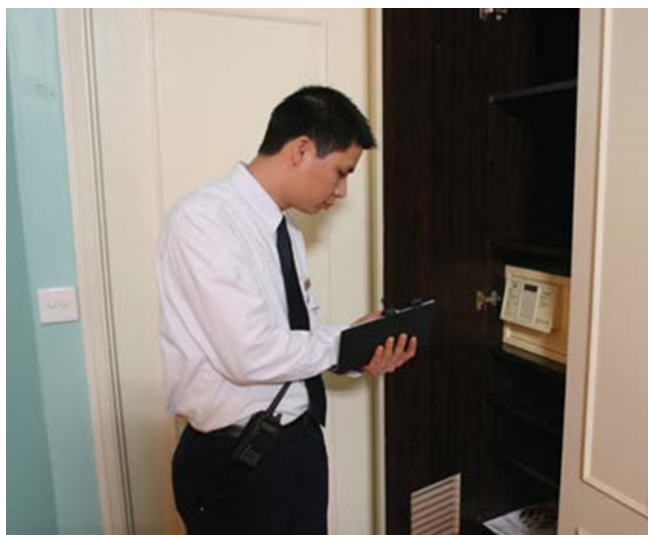
B. Câu hỏi và bài tập thực hành

1. Khái niệm về an ninh - an toàn trong khách sạn



Hình 1.1. Một số hình ảnh hoạt động của bộ phận An ninh khách sạn

Du lịch Việt Nam đang tăng trưởng tốt, được đánh giá là điểm đến an toàn, thân thiện nhất trong khu vực và thế giới. Để duy trì và phát triển hình ảnh tốt đẹp của Du lịch Việt Nam đối với du khách quốc tế và nội địa, tiếp tục giữ được đà tăng trưởng cao như hiện nay, bên cạnh việc định hướng khai thác thị trường phù hợp, tăng cường xúc tiến quảng bá, bảo đảm chất lượng sản phẩm, thì việc đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách tại các điểm du lịch trong cả nước, đóng vai trò đặc biệt quan trọng.



Hình 1.2. Thường xuyên kiểm tra hệ thống an ninh khách sạn

Mất an toàn, an ninh trong kinh doanh khách sạn và du lịch không xảy ra thường xuyên nhưng hậu quả biểu hiện rất rõ nét. Sự mất an toàn trong kinh doanh khách sạn và du lịch có thể xuất hiện do sự mất lòng tin về an toàn và tính hấp dẫn của điểm du lịch gây ra. Do cảm nhận, suy đoán như vậy, nên có những ảnh hưởng rất xấu và rất khó khắc phục. Cảm nhận về sự an toàn của du khách là yếu tố hàng đầu, quyết định sự phát triển và tiếp tục tăng trưởng của ngành Du lịch. Do đó, mục tiêu của quản lý an toàn, an ninh cho du khách là giữ vững lòng tin, tái tạo sự tin tưởng và phục hồi hoạt động kinh doanh khách sạn và du lịch.

1.1. Khái niệm về an ninh

An ninh (Security) có nghĩa là tình hình trật tự xã hội bình thường, yên ổn. Không có rối loạn, không rối ren. Hoặc nếu muốn hiểu theo một cách đơn giản hơn. Đó là khả năng có thể giữ vững sự an toàn trước các mối đe dọa. Khái niệm đó gọi là An ninh con người (Personal Security). Nó đang được ngày càng chú trọng. Bởi khi mỗi con người đều được đảm bảo an ninh sẽ là động lực giúp đảm bảo an ninh cho toàn xã hội.

An ninh, hiểu theo một nghĩa đơn giản nhất, là khả năng giữ vững sự an toàn trước các mối đe dọa. Tuy nhiên, an ninh không phải là một khái niệm tĩnh mà là một khái niệm động và trải qua nhiều thay đổi về cách hiểu, cũng như cách tiếp cận. Từ một ý niệm truyền thống xoay quanh các chủ đề quân sự, chiến tranh và bạo lực, khái niệm an ninh với những kết nối mới đã mở ra những chiều kích xuất phát từ nhiều lãnh vực khác nhau.



Hình 1.3. Tiếp nhận thông tin tại bộ phận an ninh

Nhiều khách sạn có phòng an ninh riêng để ngăn chặn tội phạm và bảo vệ khách hàng cũng như nhân viên khỏi các mối đe dọa về trộm cắp, hỏa hoạn hay các cuộc tấn công hành hung khác. Tuy nhiên, tất cả các nhân viên trong khách sạn cần phải nỗ lực cảnh giác để giữ cho khách sạn được an toàn và đảm bảo môi trường an toàn cho mọi người.



Hình 1.4. Xử lý tình huống an ninh, an toàn trong khách sạn

* Đặc điểm hoạt động an ninh

- Tính phức tạp

- Có nội dung kỹ thuật
- Cường độ làm việc cao
- Tính liên tục
- Tính phối hợp
- Phản ứng nhanh



Hình 1.5. Kiểm tra khách vào/ ra khách sạn

*** Vai trò của hoạt động an ninh**

- Đảm bảo sự an toàn cho con người
 - + Đảm bảo an toàn cho khách hàng
 - + Đảm bảo an toàn cho nhân viên
 - + Đảm bảo an toàn cho đối tác và các nhà cung cấp

Với mỗi đối tượng khác nhau thì nhân viên an ninh sẽ có cách tiếp cận và thực hiện các hoạt động tác nghiệp khác nhau.

- Đảm bảo an toàn cho cơ sở vật chất, trang thiết bị
 - + Đảm bảo an toàn cho hàng hóa, đồ dùng của khách hàng
 - + Đảm bảo an toàn cho trang thiết bị của khách sạn
 - + Đảm bảo an toàn cho trang thiết bị của nhà cung cấp đối tác và các đơn vị khác có liên quan đến khách sạn
- Đảm bảo an toàn cho các hoạt động, sự kiện
 - + Xây dựng kế hoạch: Nhân sự, phương án, ...
 - + Tổ chức triển khai: Phân công công việc, ...
 - + Kiểm tra và xử lý tình huống phát sinh
- Xử lý các tình huống phát sinh ...
 - + Tính huống phát sinh do điều kiện kỹ thuật

+ Tình huống phát sinh do sự cố ý của con người

+ Tình huống phát sinh do thiên tai

Với mỗi tình huống phát sinh, nhân viên an ninh đều có cách xử lý tùy thuộc vào mức độ và sự nguy hiểm của sự việc



Hình 1.6. Xử lý tình huống kỹ thuật

1.2. Khái niệm về an toàn

Theo từ điển pháp luật, an toàn (Safety) được hiểu là trạng thái mà con người, thiết bị, môi trường được bảo vệ, phòng chống lại những tác nhân nguy hại có thể phát sinh (hoặc tiềm ẩn) do các nguyên nhân chủ quan, khách quan trong cuộc sống.

Công tác an toàn trong khách sạn có lợi ích rất lớn đối với du khách, đối với người lao động và đối với người quản lý khách sạn về sức khỏe, tính mạng, tâm lý, tài sản, năng suất, chất lượng lao động.

- Đối với du khách: Công tác an toàn trong khách sạn nhằm đảm bảo an toàn tính mạng, an toàn sức khỏe, an toàn tài sản, an toàn về tâm lý cho khách khi tiêu dùng sản phẩm của khách sạn.



Hình 1.7. Xử lý tình huống phát sinh tại buồng khách

- Đối với khách sạn: Công tác an toàn không những đảm bảo được tài sản cho khách sạn, đảm bảo được tính mạng và sức khỏe của lao động trong khách

sạn mà còn nâng cao được uy tín cho khách sạn. Uy tín này được thể hiện ở chính sự yên tâm, tin tưởng của khách đối với khách sạn.



Hình 1.8. Thu thập minh chứng

Sở dĩ như vậy vì trên thực tế đã có những khách sạn do không thực hiện tốt công tác an toàn, nên đã để xảy ra những tai nạn lao động như: người lao động bị ngã, bị thương, bị bỏng... và nặng hơn còn xảy ra các sự cố đáng tiếc như bị cháy, nổ... gây thiệt hại nghiêm trọng về tài sản cũng như sức khỏe, tính mạng con người. Ngoài ra, trong quá trình làm việc do nhân viên không tuân thủ các quy định về an toàn lao động và quy trình làm việc nên chất lượng vệ sinh không đảm bảo, hậu quả là khách hàng phải chịu ảnh hưởng do phải ở buồng không đảm bảo vệ sinh hay ăn thức ăn không đảm bảo vệ sinh. Khi khách hàng nhìn thấy điều này sẽ có tâm lý e ngại cho việc tiếp tục tiêu dùng sản phẩm của khách sạn.



Hình 1.9. Bảng báo cháy

2. Tầm quan trọng của vấn đề an ninh - an toàn trong khách sạn

Khi xuất hiện mất an toàn, an ninh, thì phương tiện truyền thông trước tiên tập trung phản ánh diễn biến của sự kiện. Cơ quan Du lịch quốc gia chỉ có thể làm

cho giới báo chí nhận thức việc đưa tin về các sự kiện xảy ra ảnh hưởng như thế nào đối với du lịch và nên phản ánh ở mức độ nào. Nhưng thực tế thì phải sau một số ngày, các phương tiện thông tin mới, tập trung vào hậu quả của mất an toàn, an ninh, điều chỉnh những thông tin “nóng hổi” trước đây. Đến lúc đó thì thông tin đã phát đi, suy đoán của khách du lịch đã được hình thành, các quyết định hoãn hay thay đổi chuyến đi đã được thực hiện.

An toàn tài sản của khách sạn có thể được duy trì thông qua các hệ thống như: hệ thống kiểm soát đồ vải, nguyên liệu, thiết bị dự trữ và các tài sản bị mất mát.

- Dịch bệnh: Ban điều hành khách sạn phải có một kế hoạch dự phòng để xử lý các tình huống nằm ngoài tầm kiểm soát của họ và chưa ảnh hưởng đến việc kinh doanh, khách hàng và nhân viên. Khi có dịch bệnh xảy ra, khách sạn phải đưa ra một quy trình nghiêm ngặt về vệ sinh cá nhân và nơi làm việc để đảm bảo rằng không có nguồn lây nhiễm nào có thể có giữa nhân viên và khách hàng.

- Các tình huống không đe dọa đến tính mạng: Cũng có những trường hợp khách hàng và nhân viên không phải ra khỏi tòa nhà trong những tình huống không phải là khẩn cấp. Mặc dù việc ra khỏi tòa nhà là cần thiết nhưng việc sơ tán đó cũng không khẩn cấp như trường hợp hỏa hoạn. Ví dụ: khi một tòa nhà bên cạnh bị cháy, sự rò rỉ khí đốt và chập điện là có thể xảy ra, hệ thống thông tin khẩn cấp phải sẵn sàng để đảm bảo việc sơ tán có hiệu quả.

- Hỏa hoạn: Hỏa hoạn thường hay xảy ra với các khách sạn, mặc dù hầu hết các đám cháy nhỏ, và có thể trong trường hợp có hỏa hoạn trong bếp, chỉ cần dùng chăn dập lửa là dập tắt đám cháy.



Hình 1.10. Kiểm tra thiết bị phòng cháy, chữa cháy

- Khu vực hoạt động của bộ phận an ninh phụ thuộc vào:

- + Quy mô
- + Vị trí
- + Thứ hạng
- + Thiết kế
- + Hoạt động
- Khu vực cổng chính
- Khu vực công nhân viên
- Khu vực đỗ xe
- Khu vực sảnh
- Khu vực hành lang
- Khu vực phòng camera, phòng máy
- Khu vực khác: mái nhà, nhà hàng, ...

B. Câu hỏi và bài tập thực hành

1. Trình bày khái niệm an ninh trong khách sạn
2. Đặc điểm của hoạt động an ninh khách sạn
3. Vai trò của hoạt động an ninh, an toàn trong khách sạn.
4. Liên hệ tình hình an ninh, an toàn tại các khách sạn hiện nay.

CHƯƠNG 2: CÁC VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ AN NINH - AN TOÀN TRONG KHÁCH SẠN

Giới thiệu:

Để đảm bảo an ninh - an toàn trong khách sạn cần nắm rõ những vấn đề cơ bản như bản đồ khách sạn, phối hợp tốt với các bộ phận bên trong lẫn bên ngoài khách sạn. Nhận dạng được những người đáng ngờ thông qua tuần tra an ninh hệ thống Camera quan sát, hệ thống báo động chống đột nhập... để ngăn chặn kịp thời mọi hành vi vi phạm pháp luật. Về an toàn của khách sạn phải luôn được duy trì thông qua hệ thống kiểm soát đồ vải, nguyên liệu, thiết bị dự trữ và các tài sản bị mất mát. Khách sạn phải luôn có phương án dự phòng khi tình huống xảy ra nằm ngoài tầm kiểm soát như dịch bệnh, động đất, sóng thần, hỏa hoạn.....

Mục tiêu:

- Trình bày được các hoạt động an ninh - an toàn trong khách sạn;
- Trình bày được các bước của việc tuần tra an ninh;
- Nhận biết và xử lý một số hoạt động an ninh - an toàn trong khách sạn.

A. Nội dung:

1. Hoạt động an ninh trong khách sạn



Hình 2.1. Bộ phận An ninh khách sạn thực hiện nghiệp vụ

- Phối hợp với các bộ phận bên trong khách sạn
 - + Phối hợp với bộ phận lễ tân: An toàn cơ sở vật chất; Xử lý tình huống phát sinh; An toàn cho khách đăng ký ở khách sạn; An toàn cho nhân viên; Hỗ trợ khách (phương tiện đi lại, hành lý...)
 - + Phối hợp với bộ phận phòng: Đảm bảo an ninh, an toàn về cơ sở vật chất; Phối hợp xử lý các tình huống phát sinh; Đảm bảo an toàn cho nhân viên; Đảm bảo an toàn cho khách khi ở khách sạn; Hỗ trợ khách hàng.

+ Phối hợp với bộ phận kỹ thuật: Đảm bảo an ninh, an toàn về cơ sở vật chất; Phối hợp xử lý các tình huống phát sinh; Đảm bảo an toàn cho nhân viên.

+ Phối hợp với bộ phận nhân sự: Đảm bảo an ninh, an toàn về cơ sở vật chất; Phối hợp xử lý các tình huống phát sinh; Đảm bảo an toàn cho nhân viên; Tuyển dụng, đào tạo, thăng tiến và các chế độ đãi ngộ khác.

+ Với một số bộ phận khác: chăm sóc sức khỏe, nhập hàng, với từng nhân viên trong từng tình huống cụ thể.

- Phối hợp với các bộ phận bên ngoài khách sạn

+ Các đối tác bên ngoài (công an, đơn vị tổ chức, ...)

+ Phối hợp nhằm đảm bảo an toàn cho khách

+ Đảm bảo an ninh an toàn cho các sự kiện lớn

+ Xử lý các tình huống khẩn cấp

1.1. Nhận biết sơ đồ của khách sạn

Buồng phòng là khu vực chiếm diện tích khá lớn trong khách sạn. Để chủ đầu tư quản lý khách sạn tốt hơn, sơ đồ phòng khách sạn cần được xây dựng thật rõ ràng.

Sơ đồ phòng trong khách sạn là bảng giới thiệu về quy mô, số lượng phòng cũng như hướng di chuyển đến các phòng trong khách sạn.

Sơ đồ phòng lớn hay nhỏ, đơn giản hay phức tạp phụ thuộc vào quy mô và số lượng phòng khách sạn sở hữu. Mục đích khi thiết kế sơ đồ phòng là để chỉ dẫn khách hàng tới đúng vị trí mà họ cần. Các bộ phận khác trong khách sạn cần tới sơ đồ này để hoàn thành tốt công việc, giúp khách sạn vận hành trơn tru. Sơ đồ giúp mọi hoạt động an ninh, an toàn trong khách sạn diễn ra thuận lợi hơn. Từ sơ đồ phòng có thể biết được những thông tin cơ bản nhất về khách sạn.

Ngoài chức năng là “kim chỉ nam”, sơ đồ phòng còn là một phương tiện gián tiếp thể hiện quy mô và cấu tạo của khách sạn. Sơ đồ phòng khách sạn có vai trò quan trọng là thế nhưng không phải khách sạn nào cũng sẽ được đánh giá cao và tạo được dấu ấn trong lòng khách hàng. Bởi thực tế không phải khách sạn nào cũng bố trí được sơ đồ phòng khoa học, đơn giản, dễ hiểu và dễ tìm.

Thông thường một khách sạn sẽ được chia thành các không gian chính như

- Sân lễ tân

- Nhà hàng, bếp, bar

- Khu buồng phòng

- Hành lang và thang máy

- Các khu vực tiện ích (spa, sauna, hồ bơi..)

V...V...

SƠ ĐỒ KHÁCH SẠN HOÀNG PHONG					
TẦNG G					
SÂN ĐÓN KHÁCH		THANG BỘ		PHÒNG ĐƠN	PHÒNG GIƯỜNG 3
		THANG MÁY		101 2 KHÁCH	102 4-5 KHÁCH
TẦNG 1					
PHÒNG ĐƠN (ban công)		THANG BỘ		PHÒNG ĐƠN	PHÒNG GIƯỜNG 2
201 2 KHÁCH		THANG MÁY		202 2 KHÁCH	203 4 KHÁCH
TẦNG 2					
PHÒNG ĐƠN (ban công)		THANG BỘ		PHÒNG ĐƠN	PHÒNG GIƯỜNG 2
301 2 KHÁCH		THANG MÁY		302 2 KHÁCH	303 4 KHÁCH
TẦNG 3					
		THANG BỘ		PHÒNG (ĐƠN) TẬP THỂ 4 GIƯỜNG	
PHÒNG GIẶT	NHÀ VỆ SINH	THANG MÁY		333 8-12 KHÁCH	
GÁC LŨNG					
BÀN NGỒI CÀFÉ	KHU VỰC VĂN HÀNH THANG MÁY			THANG BỘ	3 NỆM

Hình 2.2. Sơ đồ phòng khách sạn

1.2. Nhận dạng những người đáng ngờ

- Biểu hiện: Lai vãng, mặc nhiều quần áo, lo lắng, hành vi khác.
- Xử lý: Tiếp cận khéo léo, chú ý tới các đặc điểm nhận dạng.
- Lý do: Thu thập thông tin, theo dõi liên tục.
- Chú ý: Không bắt giữ

Hệ thống Camera quan sát: lắp đặt ở các nơi công cộng như hành lang, cầu thang máy, cầu thang bộ, sảnh, khu vực để xe, khu vui chơi, thể thao,... Khi đó bạn có thể nhanh chóng phát hiện các sự việc bất thường diễn ra trong khách sạn mà không làm ảnh hưởng đến sự riêng tư của khách mà vẫn đảm bảo giải quyết sự việc một cách sớm nhất. Bạn cũng có thể lưu lại những hình ảnh này để xem lại khi cần thiết bằng các thiết bị ghi hình chuyên dụng với chất lượng hình ảnh cao, hoặc trực tiếp giám sát toà nhà qua mạng Internet trong trường hợp bạn phải đi công tác xa nhờ thiết bị đầu ghi/ card ghi hình truyền xa qua mạng.



Hình 2.3. Hệ thống camera giám sát

Hệ thống báo động chống đột nhập: với các mắt thần hồng ngoại, các công tắc từ và các trung tâm báo động sẽ giúp khách sạn bảo vệ tài sản trong khách sạn cũng như tài sản của khách khỏi bất cứ một âm mưu trộm cắp, đột nhập trái phép nào từ bên ngoài. Điều này sẽ tạo một tâm lý rất yên tâm đối với khách khi họ ở trong khách sạn của khách sạn. Bất cứ một sự đột nhập trái phép nào cũng sẽ bị đầu báo, công tắc từ phát hiện và Tủ trung tâm sẽ phát tín hiệu báo động cho khách sạn và những người xung quanh biết bằng loa, còi đồng thời tự động gọi đến số điện thoại được cài đặt sẵn (số của chủ nhân, của công an hay phòng cháy chữa cháy,...)

- Mục đích:

+ Ngăn không cho những người không có thẩm quyền vào các khu vực của khách sạn

+ Ngăn không cho những người không có thẩm quyền hay tội phạm biết các thông tin về khách sạn

+ Ngăn không để xảy ra các sự cố hoặc mất mát tài sản

Bước 1: Chào và giới thiệu bản thân

- Thể hiện thái độ chuyên nghiệp

- Giới thiệu về bản thân

Bước 2: Yêu cầu người đó rời đi

- Khéo léo và lịch sự, không lớn tiếng, không dùng bạo lực,...

- Gọi sự trợ giúp: đồng nghiệp hoặc cảnh sát

Bước 3: Ghi lại các sự việc

- Tuân theo quy trình ghi sổ của khách sạn

- Hoàn thành việc báo cáo



Hình 2.4. Xử lý đối tượng

1.3. Phát hiện những hàng hóa, vật dụng, thiết bị đáng ngờ

- Biểu hiện: Không có chủ, gắn đồng hồ đếm giờ, vị trí sai, ...
- Xử lý: Tiếp cận khéo, không sờ, không dịch chuyển, ghi lại
- Lý do: Thu thập thông tin, chú ý hình dạng, kích thước, cảnh báo

*** Kiến thức:**

- Ma túy, chất cấm, chất độc ...
- Sử dụng, tàng trữ là bất hợp pháp
- Ảnh hưởng hoạt động kinh doanh của khách sạn
- Kiểm soát chặt chẽ
- Xử lý, thông báo kết quả, hoàn thiện hồ sơ

*** Quy trình:**

- Bước 1: Nhanh chóng tới hiện trường
- Bước 2: Ghi chép các vật/chất tìm thấy
- Bước 3: Thông báo cho người và các đơn vị liên quan
- Bước 4: Hoàn thiện hồ sơ, giấy tờ, báo cáo

1.4. Kiểm tra các khu vực trong khách sạn

*** Mục đích:**

- Phát hiện và vô hiệu hóa các nguy cơ mất an ninh.
- Ngăn chặn hành vi trộm cắp.
- Ngăn chặn tội phạm hoặc người không có thẩm quyền
- Giữ các khu vực thoát hiểm thông thoáng

- Xử lý các tình huống phát sinh

** Các khu vực tuần tra:*

- Nhà hàng và các khu vực dịch vụ ăn uống
- Các phòng họp, hội thảo, hội nghị, ...
- Sân và khu lễ tân
- Các khu vực dành cho nhân viên: Phòng thay đồ, ...
- Mái nhà và các ban công, hành lang
- Các tầng của khách
- Các khu dịch vụ bổ sung: bể bơi, quầy bán hàng lưu niệm, ...



Hình 2.5. Hoạt động tuần tra an ninh

** Khu vực dành cho nhân viên*

Mô tả	Tiêu chuẩn	Lý do
<i>Là khu vực chỉ dành cho nhân viên và những khách có thẩm quyền (nhà thầu, mua bán ...)</i>	<i>Biết chính xác các vị trí dành cho nhân viên. Có khả năng hướng dẫn khách và nhân viên đến và rời khỏi khu vực đó một cách đơn giản</i>	<i>Để có thể phản ứng nhanh chóng các tình huống khẩn cấp. Biết hướng dẫn cho khách đến các khu vực dịch vụ</i>

** Tiêu chuẩn nhân viên:*

- Biết chính xác các vị trí của khách sạn
- Thời gian hoạt động các khu vực dịch vụ
- Kiến thức về khách sạn: sản phẩm, dịch vụ
- Chuyên môn nghiệp vụ
- Xử lý các tình huống phát sinh

1.5. Thực hiện việc tuân tra an ninh

1.5.1. Đối tượng tuân tra

* Tài sản, trang thiết bị:

- Tài sản của khách, nhà cung cấp, đối tác: xe, trang thiết bị, ...
- Tài sản của khách sạn, nhân viên

* Người và vật thể đáng ngờ

- Khách, nhà cung cấp, nhân viên và người tới liên hệ
- Những vật thể đáng ngờ

* Các hoạt động khác

- Sự kiện;
- Hội thảo;
- Hội nghị, ...

1.5.2. Cách thức tuân tra (Quy trình tuân tra)

- Đầu ca: Nhận và bàn giao công việc, trang thiết bị
- Trong ca: Thực hiện các công việc, xử lý phát sinh
- Kết thúc ca: Bàn giao công việc, trang thiết bị

2. Hoạt động an toàn trong khách sạn

An toàn tài sản của khách sạn có thể được duy trì thông qua các hệ thống như: hệ thống kiểm soát đồ vải, nguyên liệu, thiết bị dự trữ và các tài sản bị mất mát.

- Dịch bệnh: Ban điều hành khách sạn phải có một kế hoạch dự phòng để xử lý các tình huống nằm ngoài tầm kiểm soát của họ và chưa ảnh hưởng đến việc kinh doanh, khách hàng và nhân viên. Khi có dịch bệnh xảy ra, khách sạn phải đưa ra một quy trình nghiêm ngặt về vệ sinh cá nhân và nơi làm việc để đảm bảo rằng không có nguồn lây nhiễm nào có thể có giữa nhân viên và khách hàng.

- Các tình huống không đe dọa đến tính mạng: Cũng có những trường hợp khách hàng và nhân viên không phải ra khỏi tòa nhà trong những tình huống không phải là khẩn cấp. Mặc dù việc ra khỏi tòa nhà là cần thiết nhưng việc sơ tán đó cũng không khẩn cấp như trường hợp hỏa hoạn. Ví dụ: khi một tòa nhà bên cạnh bị cháy, sự rò rỉ khí đốt và chập điện là có thể xảy ra, hệ thống thông tin khẩn cấp phải sẵn sàng để đảm bảo việc sơ tán có hiệu quả.

- Hỏa hoạn: Hỏa hoạn thường hay xảy ra với các khách sạn, mặc dù hầu hết các đám cháy nhỏ, và có thể trong trường hợp có hỏa hoạn trong bếp, chỉ cần dùng chăn dập lửa là dập tắt đám cháy.

2.1. Công tác phòng cháy chữa cháy

2.1.1. Hệ thống báo cháy, chữa cháy tự động

Với hệ thống này mọi cơ sở hạ tầng, vật chất, dụng cụ, thiết bị của khách sạn sẽ được bảo vệ một cách tốt nhất khỏi những thiệt hại vô cùng to lớn mà ngọn lửa có thể mang lại. Hệ thống báo cháy với các đầu báo khói, báo nhiệt,... và tủ trung tâm sẽ thông báo cho khách sạn chính xác vùng nào đang có nguy cơ và nguyên nhân gây nên cháy giúp khách sạn phát hiện nguy cơ cháy từ sớm để khách sạn có thể có biện pháp loại trừ một cách tốt nhất. Trong trường hợp vì một nguyên nhân nào đó mà khách sạn không kịp loại trừ để nguy cơ gây cháy chuyển thành đám cháy thì hệ thống chữa cháy tự động sẽ giúp khách sạn dập đám cháy một cách nhanh nhất mà không cần bất cứ một tác động nào của khách sạn.



Hình 2.6. Tuần tra, kiểm soát thiết bị an ninh, an toàn

- Hệ thống chuông báo cháy được lắp đặt bên trong tòa nhà, cụ thể là tại các khu vực hành lang, sảnh, khu vực sinh hoạt chung...



Hình 2.7. Thiết bị báo cháy

- Hệ thống phải được vận hành chính xác, không có bất kỳ lỗi nào hiện lên màn hình quản lý/kiểm soát tại Trung tâm báo cháy.

- Phải có kế hoạch bảo dưỡng, bảo trì hệ thống định kỳ và kết quả kiểm tra, bảo dưỡng bảo trì phải được ghi chép, lưu giữ đầy đủ.

- Hệ thống phần mềm chuyên sâu (đồ họa, đầu báo địa chỉ, nút ấn....) phải được bảo dưỡng 02 lần/năm

- Khu vực lắp đặt trung tâm báo cháy phải có người trực 24/24. (Người thường trực phải là cán bộ nhân viên "CBNV" được đào tạo, hiểu rõ về hệ thống và quy trình xử lý sự cố, thông tin liên lạc khi có cháy).

- Công tác diễn tập phòng cháy chữa cháy theo kế hoạch của cơ sở và theo quy định của Pháp Luật phải được sự phê duyệt của Tổng Quản Lý và thông báo cho toàn bộ Khách hàng nắm rõ trước khi thực hiện.

- Trung tâm báo cháy phải có nguồn điện dự phòng và phải có hệ thống tiếp địa để chống sét lan truyền.

- Trung tâm báo cháy phải có phần mềm và nút ấn hiển thị để thiết lập chuông báo động tại tủ trung tâm theo 2 giai đoạn. (Khoảng thời gian giữa 2 giai đoạn cho phép nhân viên phòng cháy chữa cháy điều tra nguyên nhân báo cháy).

- Khách sạn phải trang bị đầy đủ nút nhấn báo cháy tại các khu vực hành lang, sảnh, khu vực sinh hoạt chung.

- Khách sạn phải được trang bị hệ thống loa báo cháy và đảm bảo tất cả các khu vực có thể nghe thấy được, đặc biệt là các khu vực hành lang, thang bộ thoát hiểm, khu vực thường xuyên tập trung trên 50 người. Hệ thống loa báo cháy phải được kết nối tự động với hệ thống báo cháy.



Hình 2.8. Hệ thống loa báo cháy được bố trí tại khách sạn

- Toàn bộ các khu vực có nguy hiểm cháy nổ đều phải trang bị đầy đủ các đầu báo cháy (đầu báo khói, đầu báo nhiệt, đầu báo lửa, đầu báo Gas...). Cụ thể là tại các khu vực sau: Phòng khách, hành lang, những khu vực công cộng chính,

kho hàng, kho rác, kho hóa chất, trục kỹ thuật điện, các Phòng kỹ thuật/Phòng điều khiển, kho Gas, Bếp...

- Trung tâm báo cháy phải được kết nối liên động với các hệ thống thang máy, hệ thống Gas trung tâm, hệ thống tăng áp buồng thang, hệ thống hút khói hành lang, hệ thống điều hòa trung tâm. Thời gian liên động tùy theo đặc thù của từng khu vực, cơ sở... và phải được phê duyệt.

2.1.2. Hệ thống chữa cháy tự động bằng nước, khí, bột...

Khách sạn phải được trang bị hệ thống chữa cháy tự động theo quy chuẩn, tiêu chuẩn phòng cháy chữa cháy Việt Nam. Tùy theo tính chất nguy hiểm cháy nổ của từng khu vực cần bảo vệ để trang bị hệ thống chữa cháy tự động phù hợp. Ví dụ: Các khu vực phòng khách, hành lang, sảnh: Sử dụng hệ thống chữa cháy tự động bằng nước; Khu vực trục kỹ thuật điện, phòng máy chủ, BMS, Camera, Biến áp, Máy phát, Trung thế, Hạ thế... sử dụng hệ thống chữa cháy bằng khí... để đảm bảo an toàn cho người và bảo vệ thiết bị sau chữa cháy.

Hệ thống chữa cháy phải được kiểm tra thường xuyên và bảo dưỡng định kỳ bởi nhà thầu có kinh nghiệm và chuyên môn về phòng cháy chữa cháy. Các nội dung cần kiểm tra như: Kiểm tra hoạt động của hệ thống bơm nước, đầu phun, hệ thống van điều khiển/van khóa, áp lực đường ống...

2.1.3. Sổ theo dõi công tác phòng cháy chữa cháy - Đào tạo phòng cháy chữa cháy

- Phương án xử lý sự cố trong trường hợp cháy nổ phải được người đứng đầu cơ sở và cơ quan phòng cháy chữa cháy phê duyệt, sau đó lưu trữ trong hồ sơ quản lý công tác phòng cháy chữa cháy của Khách sạn

- Toàn bộ cán bộ nhân viên của cơ sở phải hiểu rõ trách nhiệm, quyền hạn và nhiệm vụ của mình trong trường hợp cháy nổ (được ghi rõ trong phương án chữa cháy, quy trình xử lý sự cố cháy nổ và phân công nhiệm vụ khi có cháy nổ xảy ra).

- Hàng năm, Khách sạn cần phối hợp với cơ quan phòng cháy chữa cháy và các cơ quan chức năng khác (UBND Phường/Quận, Công an Phường/Quận, Kiểm lâm, Quân đội...) thực hiện công tác diễn tập phòng cháy chữa cháy & CNCH (Công tác này không bao gồm việc tổ chức diễn tập nội bộ trong nội dung đào tạo nghiệp vụ phòng cháy chữa cháy hàng năm).

- Công tác đào tạo phòng cháy chữa cháy được thực hiện ít nhất 02 lần/năm đối với từng CBNV. Trong nội dung đào tạo cần nêu rõ phương án CNCH đối với các trường hợp đặc biệt như: Trẻ em, người già, người khuyết tật...

- Công tác đào tạo phòng cháy chữa cháy cho lực lượng An ninh, Bảo vệ sẽ do Công ty Bảo vệ Vincom thực hiện lập kế hoạch và triển khai, lưu trữ hồ sơ, giáo trình đào tạo, kiểm tra. Tần suất đào tạo cho lực lượng An ninh, Bảo vệ tối thiểu 04 lần/năm.

- Các cơ sở đều phải thành lập Ban chỉ đạo phòng cháy chữa cháy cơ sở do người đứng đầu cơ sở là Trưởng Ban;

- Ngoài ra, mỗi cơ sở đều phải có đội xung kích phòng cháy chữa cháy cơ sở, do Trưởng phòng An ninh/Bảo vệ làm Đội trưởng;

- Nòng cốt của đội xung kích phòng cháy chữa cháy cơ sở là lực lượng An ninh, Bảo vệ.

2.1.4. Lối thoát hiểm và hệ thống biển bảng hướng dẫn thoát hiểm

- Hành lang, cầu thang bộ thoát hiểm phải luôn luôn thông thoáng, không bị che chắn, không trơn trượt, tay vịn chắc chắn, ánh sáng đảm bảo. Đối với buồng thang bộ kín, phải có hệ thống tăng áp buồng thang; Đối với khu vực hành lang kín, phải có hệ thống hút khói hành lang.

- Lối thoát hiểm thoát ra từ buồng thang bộ phải được dẫn trực tiếp ra bên ngoài tại tầng 1 (tầng trệt) hoặc thoát ra ngoài thông qua hành lang an toàn.



Hình 2.9. Tuần tra cầu thang bộ, cửa thoát hiểm

- Số lượng thang bộ thoát hiểm và khoảng cách bố trí thang bộ thoát hiểm phải được Cơ quan phòng cháy chữa cháy phê duyệt.

- Tại khu vực hành lang, buồng thang cần được ghi rõ số tầng và dùng màu tương phản với nền, được đặt ở vị trí có thể nhìn thấy rõ dù cửa thoát hiểm đóng hay mở (thường được lắp đặt ở trước cửa vào buồng thang, trong chiếu nghỉ buồng thang bộ).

- Biển báo số tầng, chữ số tại khu vực chiếu nghỉ, cửa thang...cao tối thiểu 15cm bằng sơn phản quang. Độ rọi hệ thống chiếu sáng trong buồng thang/hành lang thoát hiểm phải đạt tối thiểu 50lux.

- Khách sạn phải trang bị đầy đủ biển chỉ dẫn lối thoát (exit) tại các khu vực giải trí/ nhà hàng, hành lang, cửa vào buồng thang, các phòng hội thảo, phòng họp thường xuyên tập trung trên 50 người và các khu vực có nguy hiểm cháy nổ cao (tuân thủ theo quy định của Cơ quan phòng cháy chữa cháy).

- Trong các phòng Khách sạn, cần phải được thiết kế sơ đồ thoát hiểm đặt ở vị trí bên trong cửa ra vào. Đối với khu vực hành lang, cần phải có sơ đồ thoát hiểm hướng dẫn lối thoát hiểm an toàn trên mặt bằng tầng.

- Cửa thoát hiểm cần mở cùng chiều với hướng thoát hiểm. Cửa thoát hiểm trên hành lang giao cắt giữa 2 đơn nguyên trong một tòa nhà hiểm phải mở được từ 2 phía Hệ thống điện cấp cho đèn chiếu sáng sự cố trong buồng thang, hành lang và đèn exit phải được đấu nối vào nguồn sự cố của tòa nhà, không bị mất nguồn khi cắt điện chiếu sáng thông thường.

- Số lượng cửa thoát hiểm cần đáp ứng được sức chứa của khu phòng họp/ khu vực công cộng:

- + Từ 50-500 người: ít nhất 2 cửa thoát hiểm.
- + Từ 500 - 1000 người: ít nhất 3 cửa thoát hiểm.
- + Từ 1000 người trở lên: ít nhất 4 cửa thoát hiểm.

- Đèn chỉ dẫn thoát hiểm (exit) phải có bộ lưu điện, thời gian chiếu sáng tối thiểu 120 phút, kể từ khi ngắt điện lưới.

2.1.5. Các thiết bị chữa cháy khác (bình chữa cháy, vòi chữa cháy...)

- Bình chữa cháy xách tay được lắp đặt tại các khu vực hành lang khách sạn, khu vực công cộng. Vị trí đặt giữa các bình phải tuân thủ đúng quy định tại TCVN 3890 - 2009.



Hình 2.10. Định kỳ kiểm tra bình chữa cháy

- Tại các khu vực như Bếp, Nhà giặt là, Lò hơi, Nhà phát điện, Kho HK, Phòng kỹ thuật, Kho bãi phải được trang bị bình chữa cháy xách tay bằng bột ABC 04kg, bình chữa cháy xách tay bằng khí CO2 03kg. Tối thiểu cứ 50m² diện tích phải trang bị 02 bình chữa cháy nêu trên.

- Bình chữa cháy được treo trên giá, trên tường hoặc để trên kệ dưới đất. Nếu phải treo trên giá, trên tường thì độ cao tối đa từ mặt đất đến tay cầm (mỏ vịt) không được quá 1m.

- Bình chữa cháy phải được kiểm tra định kỳ 01 lần/tháng, trên thân bình có dán tem kiểm tra định kỳ ghi rõ ngày, tháng, tên người kiểm tra và tình trạng sử dụng của bình. Ngoài ra, hàng tháng khách sạn phải lập bảng thống kê toàn bộ các phương tiện phòng cháy chữa cháy để lưu giữ trong hồ sơ pháp lý (theo đúng quy định của pháp luật về phòng cháy chữa cháy).

- Vòi chữa cháy, Lãng chữa cháy phải được trang bị tại các họng nước chữa cháy vách tường (lắp đặt ở hành lang, khu vực chung hoặc ngoài trời).

- Các phương tiện, thiết bị phòng cháy chữa cháy phải được lắp đặt nơi dễ thấy, dễ lấy, dễ nhìn và có biển chỉ dẫn, hướng dẫn đính kèm.

- Định kỳ 03 tháng/lần, toàn bộ các họng nước chữa cháy vách tường đều phải được xả đáy, xả cặn đường ống.

2.1.6. Đèn chiếu sáng sự cố

- Khách sạn phải được trang bị đèn chiếu sáng sự cố tại các hành lang, lối đi, buồng thang bộ và lối dẫn thẳng ra vị trí an toàn trong điều kiện sự cố.



Hình 2.11. Tuân tra hệ thống chiếu sáng

- Hệ thống đèn chiếu sáng sự cố phải hoạt động 24/24, được kiểm tra tình trạng hoạt động và xả điện định kỳ hàng tháng. Ngoài ra, công tác kiểm tra phải được Khách sạn ghi chép báo cáo riêng).

- Nguồn điện cung cấp cho hệ thống đèn chiếu sáng sự cố có thể là hệ thống máy phát điện hoặc hệ thống pin sạc UPS. Ánh sáng của đèn chiếu sáng sự cố phải là ánh sáng vàng (không được dùng ánh sáng trắng).

- Trong trường hợp hệ thống đèn chiếu sáng sự cố được cấp điện bởi hệ thống máy phát điện, Khách sạn phải đảm bảo có nguồn pin dự trữ và pin dự trữ luôn được sạc đầy và chiếu sáng tối thiểu 120ph.

2.1.7. Hệ thống điều hòa

Trong trường hợp sử dụng hệ thống điều hòa trung tâm, hệ thống điều hòa phải được kết nối với hệ thống báo cháy nhằm đảm bảo trong trường hợp cháy nổ, hệ thống điều hòa được tự động tắt. Trong trường hợp sử dụng điều hòa đơn lẻ, hệ thống cần được xử lý thủ công.

2.1.8. Các rủi ro về điện

- Tất cả các phích cắm, ổ cắm điện phải hoạt động ở tình trạng tốt và đáp ứng được nhu cầu sử dụng, không có dấu hiệu move, chập cháy, quá tải.

- Các mạch điện và các thiết bị được nhân viên kỹ thuật/nhà thầu điện có chuyên môn kiểm tra thường xuyên. Kiểm tra định kỳ 6 tháng/lần đối với tất cả các thiết bị di động trong phòng khách và các khu vực công cộng/khu vực dành cho nhân viên, văn phòng. Các tồn tại sau kiểm tra cần phải được khắc phục, sửa chữa ngay.

- Tại mỗi phòng ngủ/villa, tầng, khu vực đều phải có aptomat, cầu dao riêng.

2.1.9. Các cửa hàng

Các cửa hàng phải được trang bị thiết bị báo cháy, chữa cháy, bình chữa cháy, bao gồm đầu báo cháy, đầu phun hoặc họng chữa cháy vách tường, bình chữa cháy theo diện tích cửa hàng và nội quy phòng cháy chữa cháy tại cửa hàng. Nhân viên cửa hàng phải được đào tạo về phòng cháy chữa cháy/chỉ dẫn thoát hiểm khi có cháy nổ, theo đúng quy định của cơ sở và của Pháp Luật.

2.1.10. Hướng dẫn phòng cháy chữa cháy

- Hướng dẫn an toàn phòng cháy chữa cháy và hướng dẫn thoát hiểm được đặt trên tất cả các tầng với chỉ dẫn lối thoát hiểm đến điểm tập kết, phải có sơ đồ bằng hình ảnh.

- Các khu vực có nguy hiểm cháy nổ cao như: Kho hàng hóa, Kho hóa chất, Kho gas, khu vực Giặt là, các Phòng kỹ thuật, Bếp...đều phải được trang bị biển cấm lửa, cấm hút thuốc và nội quy phòng cháy chữa cháy.

2.1.11. Ngăn cháy lan

- Cửa chống cháy được trang bị phải có giới hạn chịu lửa theo đúng quy định của Quy chuẩn về phòng cháy chữa cháy.

- Cửa chống cháy phải được lắp đặt tại: Lối ra vào thang bộ thoát hiểm, cửa Phòng Giặt là, Lò hơi, Phòng điện, Phòng kỹ thuật, Phòng bếp... và các khu vực có nguy hiểm cháy nổ cao khác theo quy định của Pháp Luật.

- Các phòng có tính chất nguy hiểm cháy nổ cao như: Bếp, Lò hơi, Nhà giặt là nếu được đặt trong cùng tòa nhà với Khách sạn, thì tường ngăn giữa các khu vực trên với các khu vực khác lân cận phải có giới hạn chịu lửa bậc I (180ph).

2.2. Kiểm soát chìa khóa



Hình 2.12. Tủ treo chìa khóa

*** Kiến thức:**

- Bộ phận an ninh kiểm soát chìa khóa, nhằm đảm bảo an toàn cho các phòng ban, các cửa, lối đi, hệ thống kho.

- Kiểm soát chặt chẽ, thông tin chính xác, ghi chép.

*** Quy trình:**

Bước 1: Bàn giao chìa khóa

(Người nhận, bộ phận, lý do, chìa khóa, ghi thông tin chi tiết)

Bước 2: Tiếp nhận chìa khóa

(Người bàn giao, chìa khóa, ghi thông tin chi tiết)

- Số phòng khách không được thông báo bằng lời, hoặc in trên mặt ngoài của bao bì thẻ khóa cửa. Số phòng được viết phía bên trong bao bì khóa cửa hoặc note rời kẹp bên trong bao bì

- Thẻ khóa thay thế chỉ được cung cấp cho đúng tên khách đã được đăng ký vào số phòng cần thay khóa. Khách yêu cầu thay khóa phải chứng minh nhân thân bằng giấy tờ tùy thân.

- Lỗi vào các hành lang dịch vụ phải được khóa nhằm ngăn chặn người không có phận sự ra vào

- Thẻ khóa phòng khách của nhân viên Buồng phòng phải được lưu giữ tại khu vực quy định riêng biệt, luôn nằm dưới tầm kiểm soát trong bất kỳ trường hợp nào và không được phép đặt trong xe đẩy dịch vụ.

- Các thẻ khóa cho khách không được cài đặt và lưu giữ các thông tin riêng tư của khách nếu không cần thiết đối với tính năng hoạt động của thẻ khóa.

- Thẻ khóa tổng phải được lưu giữ tại một điểm quy định an toàn khi không được sử dụng, kèm theo một sổ bàn giao ghi nhận đầy đủ các lượt sử dụng thẻ khóa tổng. Các thẻ khóa tổng có khả năng mở khóa cóc hoặc phá được tính năng bảo vệ của ổ khóa chỉ được sử dụng bởi Tổng quản lý khách sạn hoặc những người có thẩm quyền được chỉ định trực tiếp bởi Tổng quản lý.

B. Câu hỏi và bài tập thực hành

1. Để hoạt động an ninh diễn ra suông sẻ chuyên nghiệp cần phối hợp với những bộ phận nào?

2. Sơ đồ khách sạn đóng vai trò và chức năng quan trọng như thế nào?

3. Căn cứ để nhận dạng được những cá nhân, hàng hóa, vật dụng, thiết bị đáng ngờ? Mục đích và cách xử lý khi phát hiện con người hoặc hàng hóa đáng ngờ.

4. Lập sổ theo dõi công tác phòng cháy chữa cháy.

5. Kiến thức và quy trình kiểm soát chìa khóa

CHƯƠNG 3: NHỮNG TÌNH HUỐNG VỀ CỨU TRỢ KHẨN CẤP TRONG KHÁCH SẠN

Giới thiệu:

Khi những tình huống bất ngờ xảy ra trong khách sạn như chết người, hỏa hoạn, cháy nổ cần biết cách xử lý như khi chết người, NV khách sạn cần nắm vững quy trình sơ cứu y tế, bảo vệ, kiểm tra hiện trường và thông báo đến những người có liên quan, cuối cùng là ghi chép cụ thể chi tiết về sự việc. Về hỏa hoạn, cháy nổ chúng ta cần phòng ngừa tốt hơn khắc phục, luôn sẵn sàng 24/24, nắm vững các bước báo cháy, xử lý hơi ngạt và sơ tán khi có cháy xảy ra. Khi có sự đe dọa đánh bom NV khách sạn cần xử lý và báo cáo về cuộc gọi, sơ tán mọi người đến điểm tập kết của khách sạn.

Mục tiêu:

- Trình bày được quy trình sơ cứu y tế;
- Mô tả được cách thức đối phó với hỏa hoạn, cháy nổ;
- Thực hiện được các quy trình để xử lý những tình huống về cứu trợ khẩn cấp trong khách sạn.

A. Nội dung:

1. Xử lý sự cố chết người

1.1. Quy trình sơ cứu y tế

- Đường thở (Airway): Làm sạch đường thở bằng cách cẩn thận đặt nạn nhân nằm thẳng với lưng chạm đất. Sau đó mở miệng nạn nhân bằng cách nhẹ nhàng ngửa đầu nạn nhân ra sau. Loại bỏ bất kỳ điều gì làm tắt nghẽn đường thở như đờm hoặc vật lạ. Nếu nghi ngờ nạn nhân bị chấn thương đầu, cổ hoặc chấn thương lưng, hãy nâng hàm lên trước nhưng tránh di chuyển đầu hoặc cổ.

- Hô hấp (Breathing): Kiểm tra dấu hiệu của hơi thở bằng cách đặt tai bạn gần mũi và miệng của người đó, hoặc bằng cách cảm nhận hơi thở bằng tay trong 5 giây. Tìm xem có chuyển động của ngực không. Nếu nạn nhân không thở, tiến hành hô hấp nhân tạo.

- Tuần hoàn (Circulation): Kiểm tra mạch đập của nạn nhân. Đặt hai ngón tay vào cổ tay hoặc ngay dưới góc hàm. Nếu không có mạch đập từ nạn nhân, thực hiện hồi sức tim phổi CPR.

1.2. Thông báo những người liên quan

Khi không còn dấu hiệu của sự sống như hơi thở, mạch và tim, cung cấp thông tin cho nhân viên trực tổng đài để thông báo cho những người có liên quan

- Thông báo cho Ban Giám đốc khách sạn.

- Tránh sự hoản loạn, chỉ thông báo cho những người cụ thể.
- Chỉ có bác sĩ là người đủ thẩm quyền để thông báo hoặc xác nhận tử vong
- Nội dung thông tin (Tên của nạn nhân, giới tính, tuổi ước tính của nạn nhân, vị trí chính xác của xác người, các dấu hiệu đáng ngờ xung quanh)

1.3. Bảo vệ hiện trường

- Không được vào hiện trường trừ khi phải tiến hành các biện pháp khẩn cấp (cấp cứu, chữa cháy, di chuyển,...)
- Không được mang theo đồ dùng cá nhân hoặc bất cứ vật gì vào hiện trường.
- Không được mang bất cứ vật gì ra khỏi hiện trường, trừ việc cứu người hoặc tài sản nhưng phải có biên bản ghi đầy đủ.
- Không thay đổi, sờ hoặc nắm vào các đồ vật trong hiện trường.
- Không ăn uống, hút thuốc trong khu vực hiện trường.
- Khi phải vào hiện trường cần lưu ý: hạn chế số lượng người và vật, phải thật sự cần thiết mới vào. Chỉ bước vào những nơi ít để lại dấu vết và phải đánh dấu những lối đã đi qua.
- Không được sử dụng vòi nước, nhà vệ sinh.
- Không làm vệ sinh như: thu dọn, lau chùi, quét rửa khu vực hiện trường.
- Phải rào chắn đối với hiện trường rộng lớn, phức tạp. Đồng thời phải kiểm soát chặt chẽ người ra vào.
- Không bỏ nhiệm vụ đi nơi khác, làm việc khác trong khi bảo vệ hiện trường.
- Giữ gìn trật tự, đảm bảo yên tĩnh cho lực lượng điều tra làm việc.

1.4. Kiểm tra hiện trường

Lực lượng bảo vệ hiện trường là những người có điều kiện quan sát và nắm vững được những tin tức quan trọng của sự việc, vì họ là những người đầu tiên có mặt tại hiện trường.

Trường hợp khám nghiệm hiện trường trong nhiều ngày thì việc bảo vệ hiện trường phải liên tục không được đứt quãng. Công việc bảo vệ hiện trường chỉ kết thúc khi có lệnh của Trưởng ban điều tra.

1.5. Ghi chép về sự việc

- Tên, địa chỉ nạn nhân, những ai đưa nạn nhân đi cấp cứu, nơi cấp cứu ở đâu,...

- Tên, địa chỉ của tất cả những người có mặt tại hiện trường trước, trong và sau khi xảy ra sự việc.

- Phải nắm được tình trạng hiện trường trước khi tiến hành các biện pháp khẩn cấp và những thay đổi sau đó.

- Điều kiện thời tiết (mưa, nắng, gió, nhiệt độ,...) trước, trong và sau khi xảy ra sự việc.

- Thu thập những hiện tượng đáng chú ý có liên quan đến vụ việc, nếu có phải xác định ngay tên tuổi, địa chỉ những người có biểu hiện nghi vấn.

2. Đối phó với hỏa hoạn, cháy nổ

- Hỏa hoạn xảy ra bất kỳ lúc nào

- Gây nguy hiểm cho người, tài sản và hoạt động của khách sạn

- Phòng ngừa tốt hơn khắc phục

- Mọi người đều phải tham gia đối phó với hỏa hoạn

- Luôn sẵn sàng 24/24

2.1. Báo cháy

Bước 1: Bình tĩnh trước mọi tình huống

Bước 2: Thông báo có cháy

Bước 3: Ngắt cầu dao điện, các thiết bị điện khác

Bước 4: Gọi cơ quan chức năng

Bước 5: Sử dụng các thiết bị chữa cháy tại chỗ

2.2. Sơ tán khỏi khách sạn

* Xử lý hơi ngạt khi có cháy

- Nằm sát xuống sàn nhà/ hạ thấp trọng tâm

- Sử dụng khăn/vải ẩm che nhẹ đường hít/thở

- Thoát ra khỏi khu vực có cháy theo hướng dẫn

* Sơ tán khi có cháy

- Giữ bình tĩnh và tỉnh táo

- Không dừng lại để tìm tư trang, đồ đạc cá nhân

- Nếu có thể: Tắt các thiết bị điện (máy tính, máy in)

- Để đèn sáng

- Thông báo và giúp đỡ mọi người

- Không dùng bất kỳ thang máy nào

- Tới nơi tập kết theo quy định

3. Xử lý đe dọa đánh bom

3.1. Xử lý cuộc gọi

Bước 1: Hỏi người gọi đến càng nhiều thông tin càng tốt

Bước 2: Lắng nghe cẩn thận

3.2. Báo cáo về cuộc gọi

Bước 1: Ghi vào phiếu đe dọa đánh bom

Bước 2: Báo cáo tất cả các thông tin

3.3. Sơ tán khỏi khách sạn

- Theo quy trình sơ tán của khách sạn khi có đe dọa đánh bom, cố gắng giữ bình tĩnh, tỉnh táo.

- Sự hoảng hốt có thể làm cho người khác hành động một cách không hợp lý.

- Không dừng lại để lấy tư trang hoặc đồ đạc cá nhân, thời gian được tính từng giây.

- Không gọi cho người khác để kiểm tra xem thực sự có đe dọa đánh bom hay không. Xem xét mọi đe dọa đánh bom một cách nghiêm túc.

- Tắt hết các thiết bị như máy tính, máy in (nếu có thể)

- Để đèn sáng.

- Đóng các cửa sổ và cửa chính (không khóa)

- Thông báo và giúp đỡ người khác xung quanh

- Đi bộ, không được chạy

- Rời khỏi khách sạn bằng cầu thang bộ, thang máy dành cho những người tàn tật, người già, phụ nữ có thai hoặc có vấn đề về sức khỏe.

- Không sờ vào các đồ vật bất thường, xử lý chất nổ là công việc chỉ dành cho những người chuyên nghiệp.

- Đi đến điểm tập kết của khách sạn, không trở lại tòa nhà trừ khi được những người có trách nhiệm yêu cầu.

B. Câu hỏi và bài tập thực hành

1. Quy trình sơ cứu y tế.

2. Khi xảy ra sự cố chết người, những người nào liên quan cần phải thông báo? Cần làm những việc gì để bảo vệ hiện trường?

3. Quy trình xử lý khi xảy ra hỏa hoạn

4. Khi bị đe dọa đánh bom cần phải thực hiện và làm như thế nào để sơ tán khách rời khỏi khách sạn?

CHƯƠNG 4: CÁC BIỆN PHÁP ĐẢM BẢO AN NINH - AN TOÀN TRONG KHÁCH SẠN

Giới thiệu:

Để bảo đảm an toàn an ninh trong khách sạn cần có các biện pháp như nắm rõ về công tác quản lý và phân loại hồ sơ trong khách sạn đồng thời quản lý tài sản khách sạn, trông coi, giữ gìn trang thiết bị, tài sản không bị mất mát

Để quản lý tài sản của khách và khách sạn cần kiểm kê tài sản, giám sát nhân viên ra vào của khách sạn, kiểm tra tư trang, tủ có khóa của nhân viên và xử lý nhân viên mang tài sản của khách sạn ra khỏi cửa.

Mục tiêu:

- Trình bày được quy trình sơ cứu y tế;
- Mô tả được cách thức đối phó với hỏa hoạn, cháy nổ;
- Thực hiện được các quy trình để xử lý những tình huống về cứu trợ khẩn cấp trong khách sạn.

A. Nội dung:

1. Quản lý hồ sơ

1.1. Nhận thức về công tác quản lý hồ sơ trong khách sạn

Công tác văn thư, lưu trữ (VTLT) nói chung có vai trò đặc biệt quan trọng trong hoạt động của khách sạn. Trong quá trình thực hiện chức năng, nhiệm vụ của khách sạn đã hình thành văn bản, giấy tờ và những văn bản, giấy tờ đều được lưu giữ lại để tra cứu, sử dụng khi cần thiết góp phần quan trọng đảm bảo thông tin cho hoạt động quản lý; cung cấp những tài liệu, tư liệu, số liệu đáng tin cậy; giúp cho nhân viên khách sạn nâng cao hiệu suất công việc, đáp ứng kịp thời các yêu cầu tra cứu của tổ chức, cá nhân. Hồ sơ tài liệu trở thành phương tiện để theo dõi, kiểm tra công việc một cách có hệ thống, qua đó cán bộ, công chức có thể kiểm tra, đúc rút kinh nghiệm góp phần thực hiện tốt các mục tiêu quản lý: năng suất, chất lượng, hiệu quả.

1.2. Phân loại các hồ sơ trong khách sạn

Hồ sơ khách sạn nói chung hay biểu mẫu lễ tân nói riêng là tập hợp những phiếu, loại tài liệu, văn bản đã có sẵn nội dung trên đó; việc cần làm của nhân viên khách sạn là trực tiếp điền, hỗ trợ khách hàng điền đầy đủ thông tin theo mẫu có sẵn để làm cơ sở căn cứ áp dụng cho những mục đích có liên quan về sau.

Thông thường, tương ứng với mỗi nghiệp vụ sẽ đi kèm với một biểu mẫu.

- Nghiệp vụ đặt buồng/ nhận đăng ký đặt buồng
- Nghiệp vụ đăng ký tạm trú cho khách
- Nghiệp vụ tổng hợp lượt khách trong tuần/ tháng
- Nghiệp vụ cung cấp dịch vụ ăn uống
- Nghiệp vụ báo thức khách
- Nghiệp vụ nhận ký gửi tài sản của khách
- Nghiệp vụ bưu chính viễn thông
- Nghiệp vụ thanh toán và tiền khách
- Nghiệp vụ theo dõi sửa chữa
- Nghiệp vụ xử lý tài sản khách bỏ quên

1.3. Quy trình quản lý hồ sơ

Bước 1. Chọn phương thức đựng hồ sơ

- Tủ hồ sơ có nhiều ngăn sẽ phù hợp với kích thước của các loại hồ sơ khác nhau. Phân chia lĩnh vực cũng dễ dàng hơn. Bên ngoài mỗi ngăn hãy dán giấy để chia theo từng loại để dễ quản lý và tìm kiếm.

- Dùng tủ hồ sơ treo tường nếu văn phòng không có nhiều diện tích, có thể dùng tủ hồ sơ treo trên tường. Các bố trí tương tự tủ nhiều ngăn. Ưu điểm của loại tủ này là tiết kiệm không gian, giá thành vừa phải, lại chứa được khá nhiều hồ sơ.

- Lưu giữ hồ sơ dự án trong các thùng hồ sơ có nắp đậy để dễ dàng truy xuất. Lưu trữ thùng hồ sơ phù hợp với các loại hồ sơ lâu năm cố định, ít phải trích lục (hồ sơ của nhiều năm trước)

- Sử dụng những mẫu giấy ghi chú. Giấy note là loại giấy không thể thiếu đối với những người làm hành chính văn phòng. Mỗi loại giấy có kích thước và màu sắc khác nhau, có thể dùng cho từng loại hồ sơ hoặc những ghi chú khác nhau.

- Chọn loại bìa, bì đựng phù hợp. Tùy theo khả năng tài chính của công ty và tính chất của hồ sơ dự án mà sẽ chọn phương thức phù hợp cho mình. Ví dụ bìa cứng chắc chắn phù hợp cho lưu trữ lâu năm ít phải lấy ra lấy vào. Lưu bì thư A4 có chi phí cao hơn nhưng chính xác và bảo mật. Lưu bằng kẹp giấy thì tiện lợi nhưng hồ sơ dễ cong và nhăn.

Bước 2. Phân loại hồ sơ

- Không thể để hồ sơ chồng chất, lẫn lộn mà phải phân loại để không bị thất lạc hoặc mất thời gian tìm kiếm. Có thể phân loại theo cách:

- Phân chia theo dự án: Mỗi ngăn hồ sơ bạn sẽ lưu các giấy tờ liên quan tới một hoặc nhiều dự án có liên quan (có thể theo khu vực, theo thời gian hoặc theo đối tác)

- Phân loại theo chủ đề: Bên cạnh việc phân chia các loại hồ sơ dự án khác nhau, cùng một loại hồ sơ cũng nên chia theo từng chủ đề chi tiết hơn để dễ quản lý, tìm kiếm.

Bước 3. Chia theo nhóm thời gian

- Ví dụ nhóm quý 1, nhóm quý 2, nhóm lưu trữ theo năm...

- Chia theo phòng ban, lĩnh vực: Thông thường mỗi phòng sẽ có khu vực lưu hồ sơ riêng. Nhưng trong trường hợp dùng dịch vụ thuê kho lưu trữ hồ sơ thì việc chia theo phòng, ban là cần thiết.

Bước 4. Sắp xếp hồ sơ

- Phân loại đã xong, bước tiếp theo trong lưu hồ sơ dự án là sắp xếp hồ sơ khoa học. Công việc này sẽ giúp tìm kiếm khi cần một cách nhanh chóng, tiết kiệm thời gian. Nên sắp xếp theo cách như sau:

- Sắp xếp theo thời gian. Có thể sử dụng giấy ghi chú ở ngoài, sắp xếp theo thứ tự từ trước đến sau để có thể tìm kiếm một cách nhanh nhất.

- Sắp xếp theo mẫu tự: Theo thứ tự bảng chữ cái của hồ sơ.

- Sắp xếp theo tính chất: hồ sơ chưa giải quyết, giải quyết xong, phản hồi...

Bước 5. Lập danh mục hồ sơ

- Nhờ vào danh mục hồ sơ, chúng ta có thể sắp xếp, quản lý và tra cứu hồ sơ nhanh chóng.

- Hãy tạo danh mục cụ thể, đưa sơ đồ đó vào máy tính.

- Danh mục hồ sơ phải được cập nhật thường xuyên bởi số lượng hồ sơ ra vào là liên tục.

Bước 6. Lưu trữ hồ sơ dự án

Nên lưu trữ hồ sơ vào một vị trí nhất định. Cần một tập lưu trữ với hình thức như sau:

- Dùng bút đánh số ở ngoài các hồ sơ lưu trữ.

- Bên ngoài tập lưu trữ có nhãn về loại hồ sơ, số thứ tự.

- Tạo bảng tính Excel để lập số lưu trữ hồ sơ, có chú thích bên cạnh. Dùng chức năng dẫn link để liên kết với tập tin hình ảnh cần lưu.

- Nên tạo thêm một bản mềm trên máy tính với folder chi tiết.

Bước 7. Theo dõi và cập nhật

- Liên tục cập nhật các bộ hồ sơ mới vào kho lưu trữ, danh mục lưu trữ
- Bổ sung các chứng từ, giấy tờ còn thiếu trong những bộ hồ sơ hiện có
- Kiểm tra hồ sơ định kỳ. Nếu thuê kho lưu trữ bên ngoài, cần có kế hoạch và thông báo trước 1-2 ngày.

Một phần mềm quản lý khách sạn sẽ được phân hệ theo từng tính năng khác nhau, giúp cho các chủ khách sạn dễ dàng phân chia công việc quản lý của mình thành những mục khác nhau, đảm bảo tính khoa học cao. Nhà quản lý có thể theo dõi và kiểm soát tất cả các hoạt động của khách sạn thông qua phần mềm quản lý, như: đặt phòng, check-in, theo dõi tình hình tài chính, doanh thu, quản lý nghiệp vụ của từng bộ phận, phòng ban trong khách sạn,...

Hơn thế, với chức năng phân quyền vô cùng rõ ràng và chặt chẽ, giúp cho chủ khách sạn dễ dàng sắp xếp và bố trí nhân sự cho tất cả các bộ phận từ lễ tân, đặt phòng, buồng phòng cho đến bộ phận kế toán, kho. Nhờ tính năng ưu việt này, các nhà đầu tư có thể dễ dàng kiểm soát, tránh tình trạng thất thoát về tài chính hay hàng hoá dịch vụ.

2. Quản lý tài sản

Là quá trình trông coi và giữ gìn trang thiết bị, tài sản, bảo đảm cho trang thiết bị, tài sản không mất mát, hao hụt trừ những hao mòn tự nhiên.

- Lập kế hoạch mua, dự trữ.
- Quản lý: kiểm soát, báo cáo, ...
- Thanh lý

* Trang thiết bị thuộc bộ phận an ninh:

- Hệ thống camera, máy tính:
 - (1) Camera quan sát
 - (2) Nguồn cho camera
 - (3) Đầu ghi hình camera
 - (4) Ổ cứng cho đầu ghi hình
 - (5) Dây điện cấp nguồn cho camera
 - (6) Dây tín hiệu cho camera
 - (7) Jack nối
 - (8) Dây mạng internet
 - (9) Hệ thống mạng có sẵn
 - (10) Thiết bị nhận hình ảnh và đưa đến người quản lý

- Hệ thống bộ đàm, điện thoại, máy nhắn tin
- + Dùng để liên lạc giữa các nhân viên trong bộ phận và trao đổi thông tin.

- + Quản lý: Bảo quản, sửa chữa, thay thế, ...

- Hệ thống điện thoại

- + Dùng để liên lạc và trao đổi thông tin

- + Điện thoại cố định

- + Quản lý: Bảo quản, sửa chữa, thay thế, ...

- Hệ thống máy kiểm soát ra vào

- Công cụ hỗ trợ: đèn pin, máy fax

- Vật dụng khác: Hệ thống âm thanh, hộp y tế, ...

2.1. Nhận thức về công việc quản lý tài sản trong khách sạn

Ngành khách sạn không chỉ gói gọn trong việc cung cấp dịch vụ lưu trú cho khách du lịch, doanh nghiệp khách sạn cần một người cho vị trí quản lý tài sản để chăm sóc và khai thác triệt để tiềm năng của khách sạn thay cho chủ sở hữu. Nói cách khác, người quản lý tài sản là người duy trì sự cân bằng giữa nhân viên khách sạn, hoạt động kinh doanh và lợi ích của chủ sở hữu.

2.2. Phương pháp quản lý tài sản của khách và khách sạn

* Kiến thức:

- Mất tài sản của khách

- Mất tài sản của nhân viên

- Mất tài sản của khách sạn

- Bộ phận an ninh có trách nhiệm tới hiện trường

- Xử lý, thông báo kết quả, hoàn thiện hồ sơ

* Quy trình:

- Bước 1: Nhanh chóng tới hiện trường

- Bước 2: Thông báo các bên liên quan

- Bước 3: Tiến hành kiểm tra hiện trường

- Bước 4: Lấy lời khai nạn nhân

- Bước 5: Hoàn thiện lời khai, nhân chứng

- Bước 6: Thông báo kết quả xử lý

- Bước 7: Hoàn thiện hồ sơ, giấy tờ, báo cáo

2.3. Kiểm kê tài sản

* Kiến thức:

- Thiết bị, hàng hóa thuộc khách sạn
- Mang ra/vào đều phải kiểm tra, đăng ký chặt chẽ
- Bộ phận an ninh chịu trách nhiệm kiểm soát

* Quy trình:

- Bước 1: Kiểm tra thiết bị mang ra/vào
- Bước 2: Ghi lại thiết bị mang ra/vào
- Bước 3: Lưu hồ sơ thiết bị mang ra/vào
- Bước 4: So sánh, đối chiếu thiết bị ra vào
- Bước 5: Hoàn thiện hồ sơ, báo cáo

3. Giám sát nhân viên

- Kiểm soát quá trình ra vào khách sạn
- Kiểm soát khu vực dành cho nhân viên và tử nhân viên
- Xử lý các tình huống phát sinh

3.1. Kiểm tra tư trang của nhân viên

* Kiến thức:

- Kiểm soát, phát hiện, ngăn chặn, xử lý các tình huống phát sinh
- Bất kỳ tài sản nào của nhân viên mang vào, ra đều kiểm soát

* Quy trình:

- Bước 1: Chào nhân viên
- Bước 2: Thông báo cho nhân viên về việc kiểm tra
- Bước 3: Yêu cầu nhân viên đưa tư trang ra để kiểm tra
- Bước 4: Tiến hành kiểm tra

3.2. Xử lý nhân viên mang tài sản của khách sạn ra khỏi cửa

- Nhân viên vi phạm phải được giữ lại
- Mô tả vi phạm chính xác rõ ràng
- Thông báo chi tiết về quá trình kiểm tra
- Yêu cầu trưởng bộ phận của nhân viên đó xuống
- Lập biên bản kiểm tra
- Hoàn thành báo cáo vụ việc
- Thu hồi và cất giữ tài sản theo quy định của khách sạn

3.3. Kiểm tra tủ có khóa dành cho nhân viên

*** Kiến thức:**

- Dùng cho từng nhân viên, được trang bị khóa
- Tủ có thể là nơi chứa đựng trái phép tài sản
- Kiểm tra tủ nhân viên thường xuyên, đúng quy định
- Xử lý các tình huống phát sinh

*** Các bước kiểm tra**

- Bước 1: Thông báo cho nhân viên về việc kiểm tra
- Bước 2: Tiến hành kiểm tra
 - + Sử dụng chìa khóa tổng để mở
 - + Kiểm tra toàn bộ tư trang trong tủ
 - + Có đại diện bộ phận khác làm chứng

*** Xử lý tình huống**

- Lập biên bản kiểm tra
- Ghi đầy đủ thông tin
- Ghi lại việc kiểm tra trong sổ ghi chép
- Hoàn thành báo cáo về sự việc
- Phân phát báo cáo sự việc
- Cất giữ tài sản theo quy định của khách sạn

B. Câu hỏi và bài tập thực hành

- Công tác quản lý và phân loại hồ sơ trong khách sạn quan trọng như thế nào?

- Các bước quy trình quản lý hồ sơ.
- Những tài sản nào của khách sạn cần quản lý?
- Nhận thức và phương pháp quản lý tài sản của khách và khách sạn?
- Kiến thức và quy trình kiểm kê tài sản, giám sát nhân viên, kiểm tra tư trang và tủ khóa của nhân viên.
- Cách xử lý nhân viên mang tài sản của khách sạn ra khỏi cửa.

HƯỚNG DẪN GIẢNG DẠY MÔ ĐUN

I. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học/mô đun:

- Vị trí: An ninh - an toàn trong khách sạn là môn học bắt buộc thuộc chuyên môn nghề Quản trị khách sạn, được bố trí học sau các môn học cơ sở. Đây là mô đun bắt buộc trong chương trình đào tạo và được giảng dạy độc lập với các môn học, mô đun trong chương trình.

- Tính chất: Đây là môn học lý thuyết giúp cho người học có được các kỹ năng cần thiết trong việc xử lý một số hoạt động an ninh - an toàn trong khách sạn; những tình huống về cứu trợ khẩn cấp trong khách sạn; quản lý hồ sơ, tài sản và giám sát nhân viên để đảm bảo an ninh - an toàn trong khách sạn. Đây là môn học lý thuyết được giảng dạy tại phòng học lý thuyết.

- Ý nghĩa và vai trò của môn học: Môn học An ninh an toàn trong khách sạn được áp dụng trong chương trình đào tạo nghề Quản trị khách sạn của trường Cao đẳng Lương thực - Thực phẩm.

II. Mục tiêu của môn học/mô đun:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được các khái niệm và tầm quan trọng về an ninh - an toàn trong khách sạn

+ Liệt kê được các hoạt động an ninh - an toàn trong khách sạn.

+ Trình bày được các bước của việc tuần tra an ninh

+ Trình bày được quy trình sơ cứu y tế;

+ Mô tả được cách thức đối phó với hỏa hoạn, cháy nổ;

+ Trình bày được công tác quản lý hồ sơ, tài sản trong khách sạn;

+ Liệt kê được các cách thức giám sát nhân viên trong khách sạn;

+ Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề an ninh - an toàn trong khách sạn.

- Về kỹ năng:

+ Nhận biết và xử lý một số hoạt động an ninh - an toàn trong khách sạn

+ Thực hiện được các quy trình để xử lý những tình huống về cứu trợ khẩn cấp trong khách sạn.

+ Thực hiện được các quy trình về quản lý hồ sơ, tài sản để đảm bảo an ninh - an toàn trong khách sạn.

+ Thực hiện được quá trình giám sát nhân viên để đảm bảo an ninh - an toàn trong khách sạn.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có ý thức học tập chăm chỉ, nghiêm túc; thực hiện đầy đủ, đúng thời gian các nội dung học phần.

+ Có khả năng làm việc nhóm, thực hiện các công việc giáo viên yêu cầu và tự chịu trách nhiệm về kết quả của mình.

+ Tích cực rèn luyện, học tập để cập nhật kiến thức thường xuyên và nâng cao trình độ.

III. Tài liệu tham khảo

[1]. Tài liệu Dự án Đào tạo và Phát triển nguồn nhân lực của dự án EU về Nghiệp vụ An ninh an toàn trong khách sạn.

[2]. Tài liệu VTOS nghiệp vụ an ninh khách sạn