

## TOURIST SECURITY ISSUES IN ACCOMMODATION UNITS

### PROBLEMATICA ASIGURĂRII SECURITĂȚII TURIȘTILOR ÎN UNITĂȚILE DE CAZARE

Adrian BULICAN<sup>140</sup>, PhD

**Abstract:** *Ensuring security in the hospital industry at the interstate level is achieved by developing and implementing an international policy on ensuring the security of tourism and reducing the risks that may arise during the trip. It is very important that any hotel has a well-developed security system that protects staff, customers and the goods of customers and the hotel (furniture, equipment, etc.). The probability of manifesting the negative effects of the mentioned risks largely depends on the geographical location of the accommodation unit, on the level of technical endowment, on the level of organization of the security systems and on the qualification of the personnel, on the financial insurance of the set of security measures.*

**Key words:** *hospital industry, security system, security measures.*

#### JEL CLASSIFICATION: I1

Etimologic, termenul de „securitate” provine din limba latină, unde *securitas*, -atis înseamnă „faptul de a fi la adăpost de orice pericol; sentiment de încredere și de liniște pe care îl dă cuiva absența oricărui pericol”(1). În Dicționarul Explicativ al Limbii Române, noțiunea de „securitate” este definită ca fiind „condiția de a fi protejat sau de a nu fi expus unui pericol, sentimentul de siguranță sau de eliberare în absența pericolului”(3). Astfel, securitatea reprezintă, la modul general, a fi la adăpost de orice pericol și în corelație cu existența unui sentiment de încredere și de liniște pe care îl dă cuiva absența oricărui pericol. Dacă privim securitatea în sensul ei cel mai larg, putem determina cel puțin cinci tipuri ale ei: internă, națională, regională, internațională și globală. Conform Concepției securității naționale a Republicii Moldova, adoptată de Parlament la 22 mai 2008, „securitatea națională nu este numai securitatea statului, ci și securitatea societății și cetățenilor Republicii Moldova, atât pe teritoriul Republicii Moldova, cât și peste hotarele acesteia”(2).

Asigurarea securității în industria ospitalieră la nivel interstatal se realizează prin elaborarea și implementarea unei politici internaționale privind asigurarea securității turismului și reducerea riscurilor ce pot apărea în timpul călătoriei. O asemenea politică este formulată la întruniri interparlamentare sau interguvernamentale reprezentative, care au loc sub egida Organizației Mondiale a Turismului și a Organizației Mondiale a Sănătății.

În acest articol am examinat amenințările la adresa securității structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare – ca formă clasică de activitate economică a unității de cazare – și aspectele de asigurare a securității serviciilor hoteliere, dat fiind că turistul se așteaptă ca pe durata șederii la hotel să-i fie asigurate securitatea corporală și securitatea bunurilor. Deci, este foarte important ca orice hotel să dispună de un sistem de securitate bine pus la punct, care să protejeze personalul, clienții și bunurile clienților și ale hotelului (mobilă, utilaje etc.). Am studiat particularitățile organizării activității întreprinderii hoteliere în ce privește prestarea unor servicii sigure și am evidențiat tendințele de dezvoltare în domeniu.

O sarcină majoră a fiecărei structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare constă în analiza riscurilor/amenințărilor specifice pentru domeniul de activitate. Amenințările la adresa

---

<sup>140</sup> Academy of Economic Studies of Moldova, Moldova, [a.bulican@ase.md](mailto:a.bulican@ase.md)

unității de cazare, capabile să provoace daune, pot fi atât externe, cât și interne. Dintre cele mai actuale pentru hoteluri sunt următoarele:

- a) amenințări externe – sunt amenințări care se află dincolo de controlul administrației unității de cazare: politice (schimb de putere politică, conflicte militare), economice (criză, legislație, fiscalitate, controale), naturale, climatice (cataclisme naturale), ecologice (poluare, radiație), legate de infrastructura externă (infrastructura orașului, nivelul sanitar și de igienă al populației, calitatea drumurilor etc.);
- b) amenințări interne – ca rezultat al prestării unor servicii necalitative (nesigure). Acest tip de servicii comportă riscul de apariție a unor efecte negative (daune aduse sănătății, bunurilor etc.). În acest caz unitatea de cazare poate suporta pierderi substanțiale, și anume:
  - financiare (amenzi din partea statului pentru nerespectarea regulilor stabilite prin legislație privind securitatea activității structurii de primire (de exemplu, încălcarea normelor de prevenire și stingere a incendiilor); despăgubiri pentru daune materiale și morale cauzate clienților, cheltuieli de judecată etc.);
  - prejudicierea imaginii mărcii, urmată de reducerea sau pierderea clienților, de pierderea atractivității pentru investitori;
  - pagube materiale: pierderi de bunuri mobile și/sau imobile (în caz de incendiu, furt, deteriorare etc.).

Probabilitatea manifestării efectelor negative ale riscurilor menționate depinde în mare măsură de situarea geografică a unității de cazare, de nivelul de dotare tehnică, de nivelul de organizare a sistemelor de securitate și de calificarea personalului, de asigurarea financiară a ansamblului de măsuri de securitate.

Sistemul de securitate în industria hotelieră reprezintă un ansamblu complex de măsuri organizatorice, tehnice și fizice de prevenție și reacție la orice situație periculoasă cu scopul de a reduce riscurile și daunele. Sistemul de securitate trebuie să fie planificat din etapa de proiectare a unității de cazare și trebuie să fie menținut continuu la nivelul necesar în procesul de prestare a serviciilor.

Pentru o mai bună înțelegere a importanței problemei, trebuie de clarificat noțiunea „securitatea serviciului hotelier”.

Propunem ca termenul „securitatea serviciului hotelier” să fie înțeles drept executarea unui ansamblu de măsuri pentru protecția vieții și sănătății clientului/prestatorului de serviciu și siguranța bunurilor sale, fără a exercita un efect negativ asupra mediului înconjurător în procesul prestației. Trebuie pus accent pe asigurarea securității serviciului prestat atât pentru client, cât și pentru executant, mediu (teritoriul unde este situat hotelul), regiune și țară (în caz de riscuri asociate cu terorismul, asigurarea securității turismului intră în sfera securității naționale).

Pentru a asigura securitatea turiștilor în structurile de primire cu funcție de cazare, se acționează la două niveluri:

1. sistemul de securitate al unității de cazare;
2. organe și organizații externe a căror activitate are efect asupra securității unității de cazare (organe legislative, organe executive ale statului, organe ale forțelor de ordine etc.).

Întreprinderile din sfera serviciilor hoteliere, spre deosebire de alte sfere de activitate economică, utilizează în activitatea lor sisteme multicomponente de asigurare a securității. Astfel, sistemul de securitate al întreprinderii hoteliere include o serie de subsisteme importante:

- securitatea economică;
- securitatea tehnogenă;
- securitatea informațională;
- securitatea tehnico-științifică;
- securitatea antiincendiară;
- securitatea ecologică;
- securitatea psihologică;

- securitatea fizică ș.a.

Securitatea este sarcina prioritară în industria hotelieră și un rol aparte în acest sens revine proiectării și implementării unor astfel de algoritmi de producție (succesiuni de operații) care o asigură. Personalul trebuie să învețe algoritmi proceselor de producție și să-i repete la traininguri până la automatism. Angajații trebuie să înțeleagă că respectarea instrucțiunilor nu este o cerință birocratică a șefilor, ci o necesitate vitală.

Administrației întreprinderii hoteliere îi revine sarcina ca în sistemul de securitate să fie integrate următoarele componente:

1. componenta client: protecția vieții și sănătății clientului de delikte și infracțiuni (crime, răpiri, jafuri, pătrundere de intruși; prejudicii aduse sănătății; abuzuri din partea personalului hotelului; distanțare socială; intoxicații alimentare ș.a.);
2. componenta personal: asigurare de viață și sănătate pentru angajați; alimentație în timpul orelor de muncă; asigurarea cu îmbrăcăminte și încălțăminte specială (de protecție) etc.;
3. componenta bagaje: depozitele pentru bagajele clienților trebuie să fie dotate cu echipamente care asigură siguranța păstrării;
4. componenta dotarea hotelului: siguranța mobilei, a instalațiilor sanitare, a safeurilor, a ascensoarelor, a echipamentelor de bucătărie ș.a. este asigurată prin încheierea contractelor pentru deservirea tehnică și mentenanță, precum și prin instalarea unor sisteme electronice de securitate (supraveghere video, alarmă de incendiu etc.);
5. componenta materii prime și produse alimentare: asigurarea unei depozitări adecvate a produselor alimentare și de patiserie; încheierea unor contracte pentru dezinfecția, dezinsecția și deratizarea încăperilor, în special a blocului alimentar al hotelului;
6. componenta securitate financiară:
  - toate tranzacțiile trebuie înregistrate imediat după efectuarea lor,
  - casierul trebuie să închidă sertarul casei de marcat după fiecare tranzacție,
  - supervisorul sau contabilul (în funcție de fișa de post) trebuie să facă periodic un audit al caselor de marcat de la recepție,
  - trebuie să fie stabilit exact locul unde angajații sunt obligați să pună numerarul în timpul tranzacției.

Analizând factorii de risc în domeniul securității în unitățile de cazare, menționăm că amenințarea cu cel mai înalt grad de probabilitate de a se produce este incendiul (accidental sau intenționat). Din acest considerent, e nevoie de studiat detaliat posibilele situații de urgență și de adoptat măsurile organizatorice și tehnice corespunzătoare de apărare împotriva incendiilor.

Administrația oricărei întreprinderi hoteliere trebuie să implementeze următoarele măsuri organizatorice referitoare atât la personal, cât și la clienți:

- elaborarea unor instrucțiuni detaliate care reglementează acțiunile personalului în caz de situații de urgență și instruirea personalului;
- elaborarea unor instrucțiuni informative și clare de utilizare a mijloacelor tehnice de protecție de către clienți (inclusiv reguli de conduită în situații de urgență);
- organizarea formării profesionale continue a angajaților din serviciul de securitate;
- respectarea măsurilor de distanțare socială;
- elaborarea și implementarea operațiilor și serviciilor fără contact (*contactless service and operations*) pentru clienți: tehnologii bazate pe inteligența artificială, ca, de exemplu, chat-boturi, diverși roboți, asistenți virtuali;
- efectuarea unui audit periodic și testarea personalului privind nivelul de cunoștințe în domeniul securității;
- încheierea unui contract de răspundere cu angajații care au acces la bani și obiecte de valoare;
- organizarea unui serviciu de inginerie intern pentru mentenanța echipamentelor automatizate;

- încheierea de contracte cu agenții de securitate independente pentru verificarea sistemului de securitate al hotelului;
- verificarea inventarului utilizat de personal;
- efectuarea unor controale neanunțate.

În procesul studiului, am generalizat sarcinile măsurilor de securitate introduse la unitățile de cazare, pe care le prezentăm în figura 1.

<b>Sarcinile asigurării securității serviciilor hoteliere în cadrul măsurilor realizate</b>
Protecția bunurilor hotelului de vandalism, furturi etc.
Paza și asigurarea securității clienților și a bunurilor personale ale acestora în procesul de prestare de servicii
Protecția hotelului de acte de terorism
Asigurarea ordinii publice
Asigurarea liniștii și confidențialității pentru clienți în procesul prestării serviciilor
Reacție imediată și eficientă a personalului în situații de urgență/în caz de incidente
Măsuri suplimentare de securitate pentru clienții VIP
Verificarea securității condițiilor de muncă ale personalului
<b>Prevenirea și înlăturarea urmărilor negative ale manifestării riscurilor de securitate</b>

Fig. 1. Sarcinile asigurării securității serviciilor hoteliere

Sursa: elaborată de autor

Pe lângă cele enunțate mai sus, pentru asigurarea securității activității întreprinderii hoteliere trebuie de luat în considerare următoarele aspecte:

1. sistem de control al accesului în camere: sisteme inteligente de acces în camere, care includ chei magnetice, chei cu perforație, încuietori inteligente. Sistemul de acces poate fi conectat direct cu PMS (Property Management Systems);
2. agenți de securitate: activitate în regim de 24 de ore pentru asigurarea securității clienților;
3. sistem de supraveghere video: camere de supraveghere digitale, sistem central de acces inteligent, interfață software cu sistem CCTV pentru recunoașterea intrușilor (vizitatori nedorți), detectoare de metale, sisteme de identificare biometrică, de exemplu camere cu recunoaștere facială etc.;
4. sistem de alarmă antiincendiu: senzori de fum și alarme de incendiu trebuie instalate în fiecare cameră/apartament și în toată unitatea de cazare; sistemul trebuie să fie sub supraveghere în permanență (24 de ore din 24 și 7 zile din 7), ceea ce permite agenților de securitate și angajaților să reacționeze imediat;
5. generatoare electrice de urgență: asigurarea alimentării cu energie electrică din surse proprii a unității de cazare în caz de pană de curent;
6. situații de urgență: în fiecare cameră/apartament și în alte încăperi ale hotelului (restaurant, coridor, hol etc.) trebuie să fie afișate planuri de evacuare în caz de incendiu sau altă situație de urgență, să fie indicate ieșirile de urgență, iar angajații hotelului să fie bine instruiți pentru acțiunile în astfel de situații.
7. În activitatea lor, întreprinderile hoteliere trebuie să colaboreze cu organele de stat, inclusiv cu Inspectoratul General pentru Situații de Urgență al MAI ș.a. O astfel de colaborare contribuie la eficientizarea măsurilor de securitate în unitățile de cazare.

Asigurarea unei atmosfere confortabile în condiții de siguranță și securitate este una dintre principalele probleme cu care se confruntă hotelurile. Pentru a atinge acest deziderat, este absolut necesar ca toți angajații unității de cazare să depună eforturi maxime.

#### Bibliografie:

1. Aurel V. David, Sociologia natiunilor, Ed. Tempus Dacoromania Comterra, Bucuresti, 2005, p. 358
2. Concepția securității naționale, LEGE Nr. 112 din 22.05.2008 //Monitorul Oficial, Nr. 97-98 din 03.06.2008.
3. Dicționarul Explicativ al Limbii Române. Academia română. Institutul de lingvistică „Iorgu Iordan”, București: Ed.II „Univers enciclopedic”, 1996.