

dr. sc.
Saša Petar
dipl. krim.
Mate Laušić

SIGURNOSNE PROCEDURE U HOTELIMA

Zadovoljenje minimuma
zakonskih obveza ili
omogućavanje maksimuma
sigurnosti gosta

SECURITY PROCEDURES IN HOTELS

Satisfying minimum legal
requirements or providing
maximum security for guests?

SAŽETAK: U cjelokupnoj strukturi hrvatskog gospodarstva, djelatnost turizma i ugostiteljstva danas nedvojbeno predstavlja jedan od najatraktivnijih i strateški najvažnijih gospodarskih sektora. Premda Hrvatska nije svrstana u zemlje visokog rizika, sigurnost gostiju u hotelima i drugim turističkim objektima smještaja stavka je od iznimne važnosti za poslovanje svakog turističkog objekta.

Izrada sigurnosne prosudbe hotela, projektiranje i implementacija cjelovitog sustava tehničko-tjelesne zaštite, izrada procedura postupanja u kriznim ili akcidentnim situacijama, kao i edukacija osoblja (svih razina odgovornosti) u cilju podizanja njihove sigurnosne kulture, vrlo je zahtjevna zadaća i vrlo često su promišljanja i prijedlozi stručnjaka u sukobu sa zahtjevima koje pred njih postavljaju investitori (vlasnici) hotela.

Kako pronaći balans između ovih, često suprotstavljenih stavova i promišljanja? Kako i kojom argumentacijom stručnjaci mogu uvjeriti investitore (vlasnike hotela) u ispravnost i optimalnost danih prijedloga, s ciljem maksimalne sigurnosti gostiju?

KLJUČNE RIJEČI: akcident, hotel, procedure, kriza, sigurnost

ABSTRACT: The tourism, hospitality and catering industries are undoubtedly among the most attractive economic sectors in the Croatian economy and are strategically among the most important. Although Croatia is not included in the high-risk group of countries, the security of guests in hotels and in other accommodation facilities is a major factor in the business operations of any tourism facility.

Making a security evaluation, designing and implementing a coherent system of technical and physical protection, establishing procedures in situations of crisis or accident, and training staff at all levels of responsibility in order to improve their security culture are all demanding tasks where the considerations and proposals of experts are often in conflict with the requirements of the hotel investors (owners).

How is a balance to be struck between these often conflicting views and considerations? How can experts persuade investors (hotel owners) that the expert advice provided is optimal and will lead to the maximum security of guests?

KEY WORDS: accident, hotel, procedure, crisis, security

Dr. sc. *Saša Petar*, 3M (East) AG **adresa:** Žitnjak b.b., Zagreb **e-mail:** spetar@mmm.com

Dipl. krim. *Mate Laušić*, predavač na Veleučilištu Vern **e-mail:** mlausic@gmail.com

UVOD

Hrvatska, kao jedna od najznačajnijih turističkih destinacija na Mediteranu, ima dugu turističku tradiciju, ali i velike, još uvijek nedovoljno iskorištene razvojne mogućnosti. Prednosti našeg turističkog proizvoda su očuvana prirodna bogatstva i okoliš, kulturno i povijesno nasljeđe, blaga mediteranska klima i blizina europskih tržišta, te mogućnosti aktivnog odmora u ekološki zaštićenim destinacijama. To su sve iznimno vrijedni preduvjeti za daljnji razvitak turizma, kao djelatnosti koja u cjelokupnom gospodarstvu Hrvatske ima vrlo važnu ulogu.

Sigurnost na odmoru jedan je važnijih elemenata koji utječu na odluku gosta o tome gdje će boraviti. U turbulentnim vremenima u kojima živimo, čak i najmanja prijetnja sigurnosti gostiju predstavlja potencijalno velik problem i već sama najava neke ugroze, bilo da se radi o porastu stope kriminala, mogućim elementarnim nepogodama ili o činjenici da je destinacija tj. zemlja u kojoj se želi provesti odmor potencijalna meta terorističkih akcija, može, a vrlo vjerojatno i hoće, odvratiti gosta da tu zemlju odabere kao mjesto za svoj odmor, bez obzira na eventualne pogodnosti izražene u cijenama ili drugim primamljivim programima nudećih aranžmana. Također i sve veći broj cijenjenih tour operatora za svoje goste traže smještaj u hotelima visoke razine sigurnosti.

SIGURNOST ZA GOSTE I ZAPOSLENIKE

Sigurnost u hotelu, kampu, apartmanskom naselju, marini i općenito destinaciji koja je odabrana u novije je vrijeme sve bitnija kada gost odlučuje o tome gdje će provesti svoj odmor. Uz atraktivnost, cijenu, komunikacijsku povezanost i kvalitetu usluge, sve češći razlog zbog kojeg turisti odabiru određenu destinaciju jest i pitanje sigurnosti destinacije. Onaj tko gostu može zajamčiti sigurnost, zasigurno je da će za moderne goste biti prvi odabir. Mjesecima prije donošenja konačne odluke potencijalni gosti pažljivo prate zbivanja u

INTRODUCTION

As one of the most important tourist destinations in the Mediterranean, Croatia has a long tourism tradition but also a great but insufficiently used development potential. The advantages of Croatian tourism products are the country's preserved natural wealth and environment, its cultural and historical heritage, a mild Mediterranean climate, the vicinity of European markets, and opportunities for an active holiday in ecologically protected destinations. These are all exceptionally valuable preconditions for the further development of tourism as an industry which has a very important role in the overall Croatian economy.

Security on holiday is one of the major factors that influences the holidaymaker about where to go. In the turbulent times in which we live, even the slightest threat to guest security is potentially a big problem. Even the mention of danger, for example, an increase in the crime rate, possible natural disasters or the fact that a destination may be the target of terrorist acts, is likely to prevent a guest from travelling there, regardless of possible frills like price reductions or other attractive offers. A larger number of well-established tour operators require that their guests are accommodated in hotels that provide high levels of security.

SECURITY OF GUESTS AND STAFF

Security in hotels, campsites, apartment villages, marinas or in any chosen destination has recently become an increasingly important factor when deciding where to spend a holiday. Besides attractiveness, price, communication links and the quality of service, the security of a destination has also become a major factor. Destinations which can guarantee security will become the place of first choice. Months before making a final decision, potential guests carefully follow the events in a chosen country or in the one they intend to choose. With today's globally linked information channels and accessibility of

zemlji koju su odabrali ili je namjeravaju odabrati za odmor, a uz danas prisutnu globalnu povezanost informacijskih kanala i dostupnost svih i svakakvih informacija, doista nije teško dobiti prilično jasnu sliku o svim aspektima relevantnim za donošenje odluke o mjestu gdje će se provesti tih desetak ili više dana odmora.

Kakvom ocjenom danas ocijeniti stupanj sigurnosti u turističkim objektima smještaja gostiju u Hrvatskoj? Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine “hoteli”, koji je donijelo Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka (1, 2, 3), kao i odredbe Pravilnika o zaštiti od požara ugostiteljskih objekata (4), kao tehničke sustave zaštite propisali su jedino vatrodajne i protupožarne sustave. Ovim propisima određene su obveze zaštite od požara u pojedinim tipovima objekata smještaja gostiju, i to sustavima gašenja i sustavima za dojavu požara. Tako je stabilan sustav za dojavu požara obvezan za svaki ugostiteljski objekt (kao i smještajni) kapaciteta većeg od 100 osoba (prema Pravilniku o zaštiti od požara ugostiteljskih objekata), ali i za svaki hotel kategorije 4 ili 5 zvjezdica na temelju Pravilnika o kategorizaciji. Pri tome, potonji pravilnik izričito propisuje automatski požarni javljač u svakoj sobi.

Sustav dojave požara najčešće se koristi kao osnova na koju se povezuju ostali *safety* sustavi: SOS sustavi, evakuacijska i *panic* rasvjeta, odimljavanje, gašenje, detekcija plina, detekcija ugljičnog monoksida, koja je obvezna u zatvorenim garažama, i detekcija eksplozivnih plinova, obvezna u kotlovnica.

Prema podacima Hrvatske turističke zajednice, na prostoru Republike Hrvatske je ukupno 793 raznih turističkih objekata (5) (Tablica 1).

Ako uzmemo u obzir podatak da je od ova 793 turistička objekta samo 201 objekt u kategoriji s 4 ili 5 zvjezdica (konkretnije, samo 23 hotela su u kategoriji s 5 zvjezdica) i imaju obvezu imati stabilan sustav za dojavu požara, što je samo jedan tehnički sustav zaštite, tada ukupna ocjena

information, it is really not difficult to form a fairly clear picture on all aspects relevant for making a decision on where to spend some ten or more days of holiday.

What grade can be given to the security level of tourist accommodation facilities in Croatia? The Regulation on the Classification, Categorisation and Special Standards of Accommodation Objects in the group: Hotels adopted by the Ministry of Sea, Tourism, Transport and Development (1,2,3), and the provisions of the Ordinance on Fire Protection of Catering and Hospitality Facilities (4) prescribe technical protection systems, within which the only requirements are fire alarms and a fire-protection system. In other words, these regulations require certain obligatory fire protection measures in various types of accommodation facilities consisting of a fire extinguishing system and a system of fire alarms. A fixed fire alarm system is obligatory for every catering, hospitality and accommodation facility for more than 100 guests (according to the Ordinance on Fire Protection in Catering and Hospitality Facilities), and also for every four- and five-star hotel, according to the Regulation on Categorisation. The latter Regulation requires an automatic fire alarm in every room.

The fire alarm system is most often used as a base to which other safety systems are linked: SOS systems, evacuation and panic lights, smoke extraction, fire extinguishing, gas detection, detection of carbon monoxide which is obligatory in closed garages, and the detection of explosive gases which is obligatory in boiler houses and boiler-rooms.

According to the data published by Croatian National Tourist Board, there are 793 different tourist accommodation facilities (5) in the area of the Republic of Croatia (Table 1).

If we take into account that of these 793 tourist accommodation facilities, only 201 are categorised as four- or five-star hotels, for which a fixed fire alarm system is obligatory (and this is only one of

TABLICA 1. TURISTIČKI OBJEKTI U REPUBLICI HRVATSKOJ
TABLE 1. TOURIST ACCOMODATION FACILITIES IN CROATIA

Hoteli – ukupno RH / Hotels – total in Croatia 588	Ukupan broj smještajnih jedinica / Total number of accommodation units 50 888	Ukupan broj stalnih kreveta / Total number of beds 97 487
Aparhoteli – ukupno RH / Aparthotel – total in Croatia 13	Ukupan broj smještajnih jedinica / Total number of accommodation units 411	Ukupan broj stalnih kreveta / Total number of beds 858
Turistička naselja – ukupno RH / Tourist villages – total in Croatia 45	Ukupan broj smještajnih jedinica / Total number of accommodation units 10 666	Ukupan broj stalnih kreveta / Total number of beds 25 032
Turistički apartmani – ukupno RH / Tourist apartments – total in Croatia 54	Ukupan broj smještajnih jedinica / Total number of accommodation units 3 539	Ukupan broj stalnih kreveta / Total number of beds 9 577
Kampovi – ukupno RH / Campsites – total in Croatia 47	Ukupan broj smještajnih jedinica / Total number of accommodation units 18 264	Ukupan broj stalnih kreveta / Total number of beds 53 614
Marine – ukupno RH / Marinas – total in Croatia 46	Ukupno suhih vezova / Total number of dry berths 3 150	Ukupno vezova u moru / Total number of sea berths 10 981

sigurnosti (sagledavajući samo tehničke sustave zaštite) svakako nije zadovoljavajuća.

Definiramo li “sigurnost” kao skup mjera i aktivnosti kojima se štiti prostor, objekti u tom prostoru, osobe, stvari i imovina te podaci (informacije), tada se moramo složiti da je pokrivenost ove problematike zakonskom, odnosno podzakonskom regulativom apsolutno nedovoljna.

Problem započinje institucionalizacijom korporativne (poslovne) sigurnosti, kao jedne vrlo specifične profesionalne discipline (tradicionalno neekonomske), u ekonomsku sferu te općenito niskom razinom sigurnosne kulture tj. svijesti, promišljanja i ponašanja kojima iskazujemo brigu o sebi i svojim najbližima, u društvu i svom radnom okruženju, kompanijama (objektima) kojima upravljamo ili u kojima smo zaposleni, a na način da ispunjavamo potrebu za fizičkom, intelektualnom i emotivnom sigurnošću, osjećajući

the technical protection systems), then the overall security level is certainly not adequate (looking only at the technical protection system).

If “security” is defined as a series of measures and activities by which a space, the facilities in this space, persons, objects, property and data (information) are protected, then we have to agree that legal coverage of this area, by means of laws and by-laws, is wholly insufficient.

The problem starts with the institutionalisation of corporate (business) security as one of the very specific professional disciplines (traditionally non-economic) and its inclusion in the economic sphere. Another problem is our generally low level of security culture, i.e. our awareness, thinking and behaviour through which we should take care of ourselves, of the persons closest to us, of society and our work environment, of the companies (facilities) we manage or work in, of the way we meet our

se sigurno i stvarajući sigurnu okolinu u materijalnom i duhovnom okruženju.

Gradnja sigurnosne kulture kao preduvjet korporativne (poslovne) sigurnosti u kompanijama, u ovom slučaju turističkim objektima, traje i do nekoliko godina i u tom razdoblju korporativna (poslovna) sigurnost vrlo rijetko se iskazuje nekim jasno vidljivim benefitima korisnosti, a iziskuje veća ulaganja. Zbog toga uprave najčešće postavljaju pitanja treba li njima uopće novi trošak, je li to isplativa investicija i kada će se povratiti uložena sredstva.

Prvo pitanje uprave (ili investitora) s kojim se susreću stručnjaci na polju sigurnosti kod prezentiranja i predlaganja potrebitih rješenja cjelovitih mjera i aktivnosti na području sigurnosti jest pitanje: “Zar to zaista toliko košta?”

U strahu od troškova, jedan broj kompanija (investitora) odustaje od cjelovitih rješenja implementacije sigurnosnog sustava i zadovoljavaju se samo onim što zakonska regulativa od njih traži, odnosno vatrodajavnim i protupožarnim sustavima, dok ostale segmente cjelovitih rješenja, kako tehničke sustave zaštite tako i pozicioniranje managementa sigurnosti u organizacijske sheme uprava, ostavljaju za “neka bolja vremena”!

Preduvjet za unaprjeđenje sigurnosne kulture čelnih osoba uprava (investitora) svakako mora biti postojanje svijesti uprave o tome da je sigurnost danas možda i najveća konkurentna prednost, a samim time i mogućnost ostvarivanja profita. Da bi do toga došlo, treba najprije mijenjati postojeća promišljanja managementa, koji svu tu problematiku sigurnosti još uvijek najčešće tretira kao čisti trošak a ne investiciju. Uprave ili investitori moraju se uvjeriti, prezentacijom iskustvenih spoznaja od strane stručnjaka o sigurnosnim ugrozama i događajima koji su se dogodili, a koji su doveli do stradavanja ljudi, materijalne štete, a i kaznene odgovornosti čelnih osoba:

a) da su uprave turističkih objekata, koje su implementirale cjelovite sustave sigurnosti, koje

needs for physical, intellectual or emotional security, and in feeling secure and creating a secure material and spiritual environment.

It takes many years to create a security culture, which is a precondition for corporate (business) security, in this case in tourist facilities. In the first few years, corporate (business) security rarely shows clearly visible benefits, but it requires large investments. In this situation, management very often asks whether it really needs another cost, whether this is a profitable investment and when it will see a return on the investment.

The first question that management or investors ask security experts when they present the necessary integrated security solutions, measures and actions is: “Does it really cost that much?”

Frightened by the costs, a number of companies (investors) give up on implementing the integral protection system and install only the minimum prescribed by law: a fire alarm and fire prevention system, leaving for “better times” other segments of the integral solutions, both technical protection systems and steps to position security management in the management organisation scheme.

If the security culture of the key people in management or of investors is to be improved, they have to become aware that security today is probably the biggest competitive advantage, thereby offering the possibility of making a profit. To achieve this, the thinking of management needs to be changed since most often it still considers security to be a pure cost and not an investment. Experts have to present empirical data on security dangers and the past events that have brought suffering to people, material damage and the legal liability of key managers, and to convince management and investors that:

a) the management of tourism facilities which has implemented integral protection systems, which has a corporate security service and which uses the results of its work has a more realistic picture of the state of security in all the segments of the company;

provode i koriste rezultate službe korporativne (poslovne) sigurnosti, bolje upoznate s realitetima stanja po svim segmentima sigurnosti u kompaniji;

b) da uprave imaju jasnu prognostiku očekivanih stanja te su samim time pripremljene za donošenje kvalitetnih poslovnih odluka na planu preveniranja svih oblika ugrožavanja sigurnosti. Sigurnosna kultura mora postati dio poslovne kulture svih zaposlenika koji je prihvaćaju kao legitimnu i neophodnu poslovnu funkciju.

Ove promjene nastupile su kod uprava nekih naših velikih hotelskih kuća, međutim, u srednjim i malim turističkim objektima takve tendencije još nisu prisutne.

CJELOVITOST SUSTAVA SIGURNOSTI

Za uspostavu efikasnog sustava sigurnosti određenog turističkog objekta potrebno je integrirati, organizirati i uskladiti nekoliko elemenata:

1. tehničke sustave sigurnosti,
2. donošenje procedura postupanja u kriznim ili akcidentnim situacijama (protokola),
3. nadzor poštivanja donešenih procedura postupanja,
4. uvježbavanje radnji i postupaka po donesenim procedurama postupanja u kriznim ili akcidentnim situacijama, odnosno stalna edukacija zaposlenika.

To znači da je za gradnju i implementaciju sustava sigurnosti potrebno imati stručne ljude, koji će u određenom organizacijskom obliku operativno i pomoću suvremenih tehničkih dostignuća zaštititi obavljati te aktivnosti. Analiza postojećih rješenja ukazuje da je sustav sigurnosti u turističkim objektima moguće uspostaviti na tri načina:

1. neformalni oblik organiziranja – kada pojedini djelatnici uz primarni posao obavljaju i aktivnosti

b) the management of a company should be able to clearly see what they can expect in the future and be prepared to make high-quality business decisions on preventing all threats to security. A security culture must become part of the business culture of all employees who should accept it as a legitimate and necessary business function.

These changes have been introduced by the management of several large hotel companies in Croatia, but such tendencies are not yet apparent in medium-sized and small tourism facilities.

INTEGRAL SECURITY SYSTEMS

To establish an efficient security system in a tourist facility, several elements need to be integrated, organised and coordinated:

1. technical security systems;
2. establishing procedures (protocols) for situations of crisis or accident;
3. monitoring how the set procedures are followed;
4. practising the actions as set out in the official procedures in situations of crisis and accident, i.e. continuous employee training is required.

This means that experts are needed to establish and implement the security system and who will perform the activities within a chosen organisational form using state-of-the-art technical devices. An analysis of the existing solutions shows that it is possible to establish a security system in tourist facilities in three ways:

1. in an informal organisational form – when a certain number of employees, besides their primary job, perform an activity in the field of security (appropriate for small and medium-size tourist facilities);
2. in a formal organisational form – when separate security organisational units are established to be

iz spektra sigurnosti (primjereno malim i srednjim turističkim objektima),

2. normalni oblik organiziranja – podrazumijeva uspostavu posebnih organizacijskih jedinica zaduženih za realizaciju svih segmenata korporativne sigurnosti (veći turistički objekti)

3. formalni centralizirani-decentralizirani model svojstven je velikim hotelskim lancima, gdje je funkcija managementa sigurnosti organizirana u zasebnim organizacijskim jedinicama, pri čemu je organizacijska jedinica u sjedištu kompanije na određeni način nadređena organizacijskim jedinicama poslova sigurnosti, koje djeluju u hotelima konkretne hotelske kompanije diljem svijeta.

PROCEDURE (PROTOKOLI) POSTUPANJA U KRIZNIM ILI AKCIDENTNIM SITUACIJAMA

Od stručnjaka sigurnosti traži se da svojim promišljanjima, bilo na osnovi osobnih iskustvenih spoznaja bilo na osnovi iskustvenih spoznaja drugih, prevenira odnosno spriječi nastanak bilo kojih štetnih radnji i događaja za kompaniju – objekt.

Pravilo “3 P” glasi:

- ☞ Predviđanje – predvidjeti znači znati,
- ☞ Planiranje – znati znači imati plan ili proceduru,
- ☞ Pravilno postupanje – imati plan ili proceduru znači smanjiti ili eliminirati ugrozu ili štetu.

Procedure su jednostavno rečeno operativni vodič postupanja u kriznim ili akcidentnim situacijama (ali i ne samo u njima), jer opće je poznato da kriza ili akcident u kojoj se u samom početku najave ili nastanka ne postupa ispravno uskoro može prerasti u katastrofu. Naime, kriza ili akcident je situacija koja započinje potencijalno ozbiljnom prijetnjom ili najavom ugroze, a zatim prerasta u događaj koji ugrožava živote ljudi i materijalna dobra.

Koje to situacije mogu biti? Namjerno izazvana protuzakonita djelovanja pojedinca ili grupe, slučajno

responsible for the realisation of all segments of corporate security (larger tourist facilities);

3. using a formal centralised - decentralised model typical of large hotel chains where the function of security management is organised in separate organisational units which happen to be dotted around the world and which are, to some extent, subordinated to the security organisational unit located within the headquarters of the hotel chain.

PROCEDURES (PROTOCOLS) IN SITUATIONS OF CRISIS AND ACCIDENT

Security experts are required to prevent damage to a company/facility arising from any harmful act or event, on the basis of their own experience or the experience of others:

The “3 Ps” rule:

- ☞ Predicting – to predict means to know,
- ☞ Planning – to know means to have a plan or procedure,
- ☞ Procedure – to have a plan or a procedure means to reduce or eliminate a threat or harm.

Simply put, procedures are an operational guide for situations of crisis or accident, but not only for when such situations occur. It is well known that a crisis or accident which was not handled properly from the very beginning, from the very first signs, can soon turn into a catastrophe. A crisis or an accident is a situation which begins with a potentially serious threat or the first signs of danger, and then turns into a full-blown event which threatens the life of people and endangers material goods.

What situations does this include? Intentional unlawful acts performed by individuals or groups, accidentally caused situations in which human life or material goods are endangered, or natural disasters.

izazvane situacije u kojima su ugroženi ljudski životi ili materijalna dobra, ili prirodne katastrofe.

Čime i kako im se suprostaviti? Najučinkovitija sredstva za kontrolu i ograničavanje štetnih posljedica su donesene procedure postupanja u kriznim ili akcidentnim situacijama. Naime, mnoge radnje i postupci navedeni u proceduri mogu se učiniti zdravorazumni i logični te kao takvi nepotrebni za unošenje u proceduru, međutim, u kriznoj situaciji zdravi razum i logika često izostanu.

Procedurom ih možemo potaknuti da u takvim situacijama postupe prema unaprijed napravljenom planu djelovanja, procedurama se pojačava svijest o potrebi učinkovitih odgovora, odnosno postupaka, omogućava se stvaranje plana postupanja koji će pomoći rukovodećoj grupaciji u rješavanju krizne ili akcidentne situacije i iznalaženju najučinkovitijih odgovora, kao i u stvaranju internih planova i programa koji bi ovu problematiku tretirali na razini dislociranih objekata kompanije, uvažavajući svu specifičnost pojedinog objekta. Procedurom se također mogu utvrditi točke uključivanja u rješavanje kriznih ili akcidentnih situacija više razine odlučivanja, odnosno čelnih osoba uprave.

Koji su ključni ciljevi ovih procedura? Zaštititi ljudske živote i materijalna dobra, što je brže moguće uspostaviti redovne procese života i rada u određenom objektu, ograničiti štetu, uključiti u postupak rješavanja nadležne javne službe i institucije, istražiti uzroke koji su doveli do nastanka krizne ili akcidentne situacije, izvijestiti o uzrocima, rješavanju i posljedicama krizne ili akcidentne situacije, te na osnovu iskustvenih spoznaja prevenirati nastanak budućih sličnih događaja.

Koji bi to bili “koraci” u postupanju prema donesenim procedurama? Imamo nastanak štetnog događaja, a velik broj akcidentnih situacija nastane iz razloga neprepoznavanja ili minoriziranja početnih signala opasnosti koja prijete. U brojnim slučajevima akcidentna situacija može se riješiti u samom začetku nastanka, pošto

How can these events be countered, and what means can be used? The set procedures most efficiently control and contain the situations of crisis or accident. Many actions stated in the procedures are common sense and logical, and it may seem unnecessary to list them as specific procedures. However, in a situation of crisis, common sense and logic are not always present.

The procedures can encourage the use of a previously drafted action plan for such situations and can raise awareness that an efficient response is needed. They can prompt key managers to draw up internal plans and programmes to deal with crises and accidents for disparate company facilities, taking into account the specific characteristics of each facility. The procedures can also establish when and where higher levels of decision-making, i.e. Board Members, should be included in solving situations of crisis and accident.

What are the key objectives of these procedures? To protect human life and material goods, to establish regular processes of life and work in a certain facility as soon as possible, to contain the harm, to include competent public services and institutions in resolving the problems, to investigate the causes of the crisis or accident situation, to report on the causes, solutions, and the consequences of the crisis and accident situation, and to prevent the occurrence of similar events in the future based on the experience gained.

What are “the steps” to be taken in accordance with the set procedures? After the occurrence of a harmful event, a large number of accident situations arise due to the fact that the initial signals of threat were not recognised or were underestimated. In many cases, the accident situation can be solved at the very beginning since a harmful event very rarely occurs suddenly, bearing its full consequences. Thus, timely and energetic actions can reduce or eliminate the harmful consequences.

After the emergence of a harmful event, the primary task is to take care of the injured and

štetni događaj vrlo rijetko nastupa naglo i u punom obujmu posljedica, te pravovremeno i energično postupanje može smanjiti ili eliminirati štetne posljedice.

Nakon nastanka štetnog događaja svakako je primarno poduzeti mjere zbrinjavanja i osiguranja ozlijeđenih, kao i samog mjesta na kojem se događaj dogodio, te izdati odgovarajuća upozorenja o opasnosti (uključivo i alarmiranje), pozvati odgovarajuće službe (hitna medicinska pomoć, vatrogasci, policija), a izuzetno je važno utvrditi i dokumentirati stanje na mjestu štetnog događaja (svjedoci, podaci o ozlijeđenima, video zapis, uređaji i oprema itd.).

Učinkovita i brza komunikacija te izvještavanje bit je donošenja pravilnih i učinkovitih odluka o postupanju s više razine odlučivanja. Najkritičnija točka postupanja u rješavanju krizne ili akcidentne situacije jest osiguranje svih važnih informacija odgovornim osobama što je preciznije i brže moguće, a važno je da se događaj i nastala šteta ne umanjuje u strahu od osobnih posljedica za eventualne propuste i nemar. Krizna ili akcidentna situacija vrlo vjerojatno će privući pozornost medija ili lokalne zajednice te bi njihov interes trebao biti uljudno primljen i odmah prosljeđen na višu razinu odlučivanja. Nitko od zaposlenika ne bi trebao komentirati štetni događaj, uzroke i posljedice, jer je postupanje s medijima zadaća tima za rješavanje krize, dok su inicijative na lokalnoj razini potencijalno opasne i štetne za kompaniju.

Upute o postupanju, bez obzira na to sa strane koje razine se izdaju, moraju biti logične i provedive. Upute se uvijek izdaju čelniku tima za postupanje u kriznim ili akcidentnim situacijama, a moraju se izdavati na način da ne djeluju nesigurno i konfuzno i da ne unose pomutnju u djelovanje članova tima. Upute se moraju izdavati autoritativno, ali ne prijeteći i s omalovažavanjem, jer moraju pomoći rješavanju krize, a ne otežati rad na mjestu štetnog događaja.

Izuzetno je važno redovito izvještavati o postupanju povodom štetnog događaja, te o

bring them to safety, to secure the place of the accident and issue appropriate warnings about the danger (including alarms), and to call the appropriate services (urgent medical assistance, the fire brigade, the police). It is essential to establish the precise state of affairs in the location where the harmful event has occurred and to document it (witnesses, information on the injured, video recordings, apparatus and equipment, etc.).

Effective and quick communication and information are essential for making correct and effective decisions on what steps the higher levels of decision-making should take. The most critical point in resolving a crisis or accident situation is to ensure that all the relevant and precise information reaches the responsible managers as quickly as possible. It is important that the event and the harm caused are not downplayed for fear of personal consequences due to possible failure or negligence. The crisis or accident will most probably draw the attention of the media and the local community, so their interest should be accepted politely and higher levels of decision makers should be informed of that. None of the employees should comment on the harmful event, its causes or consequences, since communication with the media is the task of a crisis team, while initiatives at local community level are potentially dangerous and harmful for the company.

Instructions on procedure, regardless of the level which issues them, have to be logical and workable, and always issued to the leader of the crisis and accident team, and they need to be issued in a way that does not create uncertainty and confusion among the team members. The instructions have to be presented with authority, and not disparagingly or in a threatening manner, since they are intended to help resolve the crisis, and not to exacerbate the work on the site of the harmful event.

It is of utmost importance to report regularly on the action undertaken following the harmful

činjenicama koje su utvrđene poduzetim radnjama i mjerama. Također je potrebno redovito izvještavati o novonastaloj situaciji na mjestu štetnog događaja, poduzetim mjerama na saniranju nastalih šteta i otklanjanju opasnosti, kao i trenutnom stupnju ugroženosti osoba i materijalnih dobara, a važne su i informacije o reagiranju na štetni događaj od strane zaposlenika, gostiju, medija i lokalne zajednice.

Na kraju mora uslijediti završno izvješće, koje mora dati potpunu, točnu i cjelovitu informaciju o uzrocima koji su doveli do nastanka štetnog događaja, mora odgovoriti na pitanje je li uzrok nemar, nehat, namjera, nepažnja ili viša sila, a u njemu mora biti vidljiv i podatak o utrošenim resursima za sprječavanje daljnje i saniranje nastale štete. Izvješće ne smije prikriti pravo stanje i uzroke koji su doveli do krizne ili akcidentne situacije i ne smije prikriti nedostatke u preveniranju, opremi ili uvježbanosti pravilnog reagiranja i postupanja na štetne događaje, te mora poslužiti za analizu uzroka, metodologije postupanja, te krajnjih posljedica nastalog štetnog događaja.

Analiza temeljno mora odgovoriti na pitanja što, gdje, kako i zašto se štetni događaj dogodio, analiza mora dati realnu ocjenu uzroka, postupanja i posljedica štetnog događaja, mora poslužiti kao naučena lekcija u preveniranju i rješavanju mogućih sličnih novonastalih situacija i događaja te mora dovesti do poboljšanja u procedurama postupanja, edukacije, opremanja osoba i objekata.

Već je naglašeno da se neki postupci u ovim procedurama na prvi pogled čine zdravorazumni i logični, te kao takvi nepotrebni za unošenje u proceduru. Međutim, prilikom uvida u neke donesene procedure velikih hotelskih lanaca, u kojima su navedeni i postupci zaposlenika hotela prilikom npr. smrti gosta, gdje su naglašene posebne odredbe da se članu obitelji preminulog ne naplaćuje račun, da se mrtvozornici uvode kroz ekonomski ulaz itd., pokazalo se da su se u praksi događali slučajevi nesnalaženja hotelskog osoblja u takvim situacijama.

event, and on the effects of the undertaken action and measures. It is also necessary to regularly report on the new situation in the location of a harmful event, on the measures implemented to repair the damage and eliminate the danger, as well as on the current degree of threat for people and material goods. The information on reactions to the harmful event by employees, guests, media and the local community are also important.

In the end, a final report has to present complete and precise information on the causes which brought about the harmful event; it has to answer the question whether the cause was negligence, intention, careless behaviour or force majeure. The final report must also state the resources spent on preventing further damage and on repairing the existing damage. The report must not conceal the real state of affairs and the causes that brought about the crisis or the accidents, and must not conceal the failures in prevention, the equipment or the training needed for appropriate procedures and actions to be carried out in the event of harmful occurrences. It also has to analyse the causes, the actions performed and the final consequences of the harmful event which has occurred.

The analysis has primarily to answer where, how and why the harmful event occurred; it has to present a realistic assessment of the causes, actions and the consequences of the harmful event, it has to serve as a lesson in preventing and solving possible similar new situations and events and has to lead to an improvement in procedures and training, and in providing the staff and the facilities with the appropriate equipment.

It has already been said that some procedures may look as though they are merely common sense and are logical, and may give the impression that it is not necessary to include them in a formal list of procedures. However, the authors have had the opportunity to see the adopted procedures of some big hotel chains in which detailed procedures are given in the case, for example, of

U ovim procedurama obuhvaćene su i situacije kao što su npr. najavljeni prosvjedi u zoni hotelskog objekta, za vrijeme kojih se od hotelskog osoblja traži da iz predvorja hotela uklone i zaštite sve vrijednosti, kao npr. tepihe, ukrasne predmete i druge vrijednosti. Procedure obuhvaćaju i načine postupanja u situacijama kada dođe do aktivacije vatrodajavnog sustava, tko i koga evakuira, i s kojim prioritetima (invalidi, djeca, starije i nemoćne osobe).

A kako će noćni recepcionari pronaći podatke borave li trenutno u objektu takvi gosti i gdje su smješteni? To je riješeno na način da se kod prijavljivanja gosta percepcijom, a ne upitom gostu, takva osoba markira i odgovarajućom šifrom ubilježi u sustav gostiju koji trenutno borave u hotelu.

Još je čitav niz takvih na prvi pogled nepotrebnih procedura, koje su svakako proizašle iz iskustvenih spoznaja događaja u realnim situacijama.

Primjer procedure postupaka u slučaju prepada prikazan je u Tablici 2.

Kao potvrdu da su osobno pročitali proceduru, zaposlenici svojim potpisom potvrđuju da su je razumjeli i da će se u skladu s njom ponašati (Tablica 3).

TEHNIČKI SUSTAVI SIGURNOSTI

Za razliku od poimanja tjelesne zaštite kao aktivnosti koja podrazumijeva uočavanje radnji i postupaka koji mogu dovesti do ugroza osoba ili imovine, a zatim donošenje inteligentnih odluka rješavanja određenih situacija, svrha sustava tehničke zaštite u biti je rasterećenje ljudi neprekidnog motrenja i strogo proceduralnih radnji, te je zapravo instrumentarij koji čovjeku služi za brže i pravilnije izvođenje postupaka u određenim situacijama.

Tehnički sustavi sigurnosti uobičajeno se dijele u dvije skupine. Prva i po mišljenjima mnogih

the death of a guest, where it is stated that in such an event the family is not charged for the stay of the deceased, that the coroner should enter the hotel through the back entrance, etc. This implies that hotel staff may not always have reacted appropriately in the past.

Procedures include situations, for example, of announced protests in the zone of the hotel facility, in which situation the hotel staff are required to remove and protect any valuable objects from the hotel lobby, such as carpets, ornamental articles and other valuables. The procedures also state how to act if a fire alarm goes off, who evacuates whom and what the priorities are (persons with special needs, children, the elderly and infirm).

How will the night receptionists find this information about where the mentioned categories of guests are staying in their hotel and in which rooms? This can be solved in such a way that during the check-in procedures the receptionist makes a coded note of each guest by visually perceiving them and not by asking the guests directly, and enters it into the guest-recording system.

There is a series of such seemingly unnecessary procedures which have certainly been created as a result of real life demands.

An example of procedures in the event of a holdup is shown in Table 2.

In confirmation that the staff have personally read the procedures, understood them and will follow them (Table 3).

TECHNICAL SECURITY SYSTEMS

In contrast to physical protection, which assumes recognising acts that can threaten people and property and then bring intelligent decisions to resolve certain problem situations, the objective of a system of technical protection is to relieve

TABLICA 2. PRIMJER PROCEDURE POSTUPAKA U SLUČAJU PREPADA
TABLE 2. AN EXAMPLE OF PROCEDURES IN THE EVENT OF A HOLDUP

BR. / POSTUPAK / PROCEDURE NO.	ODGOVORNA OSOBA / RESPONSIBLE PERSON	OBAVIJESTITI / INFORM
1. Glavni recepcionar, tijekom dnevne i noćne smjene <u>obavezno mora</u> nositi daljinski protupanični odašiljač. / Head receptionist <u>must</u> without fail have a remote anti-panic transmitter during the day and night shift.	Recepcionar / Receptionist	Voditelj održavanja / Head of Maintenance
2. Fiksni protupanični prekidač nalazi se kod ladice s blagajnom. / A fixed anti-panic button is placed near the cash register.	Recepcionar / Receptionist	Voditelj održavanja / Head of Maintenance
3. Ukoliko dođe do oružanog napada, treba aktivirati jedan od protupaničnih sustava, na neprimjetan način. / If there is an armed attack, one of the anti-panic systems is activated discretely.	Recepcionar / Receptionist	Voditelj održavanja / Head of Maintenance
4. Istoga trena aktivirat će se tihi alarm, koji se prosljeđuje na mobilne telefone direktora _____ i voditelja održavanja _____ / A silent alarm will be activated at once which is then forwarded to the cell phones of the manager _____ and the Head of Maintenance _____	Recepcionar / Receptionist	Voditelj održavanja / Head of Maintenance
5. Netko od navedenih nazvat će recepcionara na telefon _____ / One of them will phone the receptionist _____	Direktor, voditelj održavanja / Manager, Head of Maintenance	Voditelj održavanja / Head of Maintenance
6. Ako se recepcionar ne javlja, smatra se da je oružana pljačka u tijeku i pozvat će se policija. / If the receptionist does not answer, it will be understood that there is an armed attack and the police will be called.	Recepcionar / Receptionist	Voditelj održavanja / Head of Maintenance
7. Ako oružani napadač inzistira da se djelatnik javi na telefon, obavezno se odgovora sa: Dobar dan/večer (i ime djelatnika), bez službenog predstavljanja sa: _____ (naziv hotela) _____. Odgovarajući na gore navedeni način, svom sugovorniku dajete do znanja da je oružani prepada u tijeku. / If an armed attacker insists that the employee answers the phone, the employee will say: "Good day/evening", but without an official introduction (saying the name of the hotel). In this way, he/she will give the signal that an armed attack is underway.	Recepcionar / Receptionist	Voditelj održavanja / Head of Maintenance
8. Ukoliko je protupanični sustav nehotice aktiviran, potrebno je u sustav protuprovala upisati šifru za poništavanje i prihvaćanje alarma. / If an anti-panic system is activated unintentionally, it is necessary to enter a code into the system to accept or cancel the alarm.	Recepcionar / Receptionist	Voditelj održavanja / Head of Maintenance

9.	Fiksni protupanični prekidač mora se nakon upotrebe repetirati ključem, koji se nalazi u kovrti na recepciji. / The fixed anti-panic device has to be put back in its starting position with a key, which is placed in an envelope at the reception.	Recepcionar / Receptionist	Voditelj održavanja / Head of Maintenance
10.	Nakon svakog protupaničnog alarma potrebno je resetirati centralu, na način da se u tipkovnicu na panelu protuprovalne dva puta unese osobni PIN. / After each activation of the anti-panic alarm, the central unit has to be reset in such a way that the PIN is twice typed into the anti-burglary panel.	Recepcionar / Receptionist	Voditelj održavanja / Head of Maintenance
11.	Nakon svakog protuprovalnog alarma potrebno je resetirati centralu samo jednim unosom PIN-a u tipkovnicu. / After each activation of the anti-burglar alarm, it is necessary to reset the central unit by typing in only one PIN.	Recepcionar / Receptionist	Voditelj održavanja / Head of Maintenance
Potpis odgovorne osobe: / Signature of responsible person:		Datum: / Date:	

TABLICA 3. POTVRDA ZAPOSLENIKA DA ĆE SE PONAŠATI U SKLADU S PROCEDUROM
TABLE 3. STAFF CONFIRMATION OF FOLLOWING THE PROCEDURES

IME I PREZIME / NAME AND FAMILY NAME	POTPIS / SIGNATURE	ODJEL / DEPARTMENT	DATUM / DATE
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

stručnjaka za sigurnost važnija grupa jest *safety* (sigurnost). Ona se odnosi na zaštitu ljudi i imovine od nesretnog slučaja ili elementarne nepogode. To su sustavi dojave požara, sustavi gašenja požara, sustavi odimljavanja, sustavi evakuacije i sustavi nužne rasvjete. Druga je grupa *security* (zaštita), koja se odnosi opet na zaštitu ljudi i imovine, ovaj put od protuzakonitog djelovanja grupa ili pojedinaca, ili pak od nastanka štetnih radnji i događaja uslijed nemara, nehata i nepažnje. U toj su grupi najčešće sustavi video nadzora, protuprovalni i protuprepadni alarmni sustavi te sustavi kontrole pristupa.

people of the burden of constant monitoring and strict procedures. Technical protection offers instruments for making quicker and more suitable moves in certain situations.

Technical systems are usually divided into two groups. The first, and in the opinion of many security experts the more important one, is *safety*. This refers to the protection of persons and property from accidents and natural disasters. These are systems related to fire alarms, fire extinguishers, smoke extraction, evacuation systems and the requisite lighting system. The

Safety dio tehničke zaštite strogo je definiran i propisan zakonom, tj. postoje zakonske obveze investitora da taj dio implementiraju u objektima koji su kao takvi navedeni. Na stručnjacima sigurnosti je da kod izrade sigurnosnih prosudbi određenog objekta koji nije u kategoriji objekta za koji postoji zakonska obveza implementacije *safety* sustava tehničke zaštite uvjere upravu ili investitora da se investicije isplate, unatoč tome što za objekt ne postoji zakonska obveza, ponajprije zato što podizanjem razine sigurnosti objekt dobiva konkurentsku prednost, premija osiguranja može biti niža, ali se isto tako u slučaju akcidentnih situacija smanjuju i neki nemjerljivi, indirektni gubici. Prije svega je riječ o gubitku ugleda negativnim medijskim eksponiranjem objekta u kojem je došlo do akcidentne situacije, gubitku dijela turističkog tržišta, stavljanju objekta izvan uporabe na kraći ili duži period, a u nekim slučajevima i “stavljanju ključa u bravu”! Postoji pravilo: što je rizik veći, to je veća i dobit od ulaganja u sigurnost.

Security sustavi tehničke zaštite, a najčešće se implementiraju protuprovalni i protuprepadni sustavi, kao i sustavi video nadzora, sve su više dio tehničke zaštite turističkih objekata, ali važno je napomenuti da mora postojati cjelovitost implementacije sva ova tri sustava, jer je upravo to faktor koji pruža maksimalnu sigurnost. Video nadzor je ustvari dobar dodatak protuprovalnom i protuprepadnom sustavu, jer najprije imamo nešto što detektira događaj, a zatim video nadzor koji ga verificira i poslije može dati detaljniju informaciju ili služiti kao dokazni materijal policiji. Uz ta dva podsustava, vrijedi spomenuti i sustave kontrole pristupa, koji su vrlo specifični. To je tehnologija koja ima svojih raznih inačica i svoje specifičnosti – od sustava zaštite određenih prostora ili prostorija, pa do sustava inteligentnih soba u hotelima. To je svakako tehnički najzahtjevniji i najsloženiji od sustava *security* zaštite.

Sustav videonadzora jedan je od najzastupljenijih i najtraženijih sustava tehničke zaštite, zato što omogućava nadziranje:

second group is *security*, which also relates to the protection of persons and property, but from unlawful acts of groups or individuals or from the occurrence of harmful acts and events due to negligence, neglect and careless behaviour. This group most often comprises CCTV, anti-burglary and anti-attack alarm systems and access-control systems.

The safety part of technical protection is strictly defined and prescribed by law. The investor has the legal obligation to implement these provisions in the facilities. The task of the safety experts is to convince the management and investors of facilities that, although they are not obliged to by law, investing in safety is worthwhile, primarily because the increased safety level increases competitive advantage, that it may reduce the insurance premium for the facility and diminish some other unmeasurable risks in the event of an accident. First of all, reputation can be tarnished through the negative media exposure of a stricken facility, part of the tourist market can be lost, the facility may not be able to be used for a certain period of time, and in some cases permanently. There is one clear rule: the greater the risk, the more benefit is achieved by investing in safety.

Security systems of technical protection – most often anti-burglary, anti-attack and CCTV systems – are increasingly used to protect tourist facilities. It is important to say that all three systems should be combined since this offers maximum security. CCTV is a good supplement to anti-burglary and anti-attack systems since the complete protection system first detects the event and the video monitoring verifies the event and can later provide more detailed information and can provide evidence for the police. Besides these two sub-systems, access-control systems which are very specific should be mentioned. This technology has different versions and specific features: from systems protecting certain spaces or rooms, to systems of intelligent rooms in hotels. Technically speaking, this is certainly the most demanding and most complex system of security protection.

- ☞ prostora koji nisu izravno vidljivi sa svih točaka objekta,
- ☞ okoline, prilaza, ulaza i izlaza,
- ☞ prostora s bilo kojeg mjesta na svijetu putem interneta, te
- ☞ naknadno pregledavanje snimke ili nadziranje.

Primjena videonadzora u smještajnim objektima svih veličina bitno utječe na sigurnost gostiju, jer omogućavaju nadziranje hodnika, stubišta, prostora s većom fluktuacijom gostiju (i onih koji nisu gosti hotela), kao što su npr. restoran i recepcija, pa i okoliša hotela, pri čemu je posebno važan nadzor parkirališta, na kojem prijeti opasnost od oštećivanja vozila gostiju, te nadzor ulaza i izlaza. Sustavi protuprovala i protuprepada najviše su korišteni sustavi tehničke zaštite. Prema Zakonu o minimalnim mjerama zaštite u poslovanju gotovim novcem i vrijednostima, obvezno ih je koristiti za zaštitu mjenjačnica, što je usluga koja se uobičajeno nudi gostima u hotelima.

Budući da je u svakom slučaju udobnost gostiju prioritet, protuprovalni sustav treba predstavljati kompromis između jednostavnosti i učinkovitosti. Protuprovalni sustav efikasno prevenira rizik od krađe imovine gostiju, odnosno od oštećivanja, krađe i korištenja inventara i prostora hotela.

Sustav kontrole pristupa u hotelima ima tri glavne grupe primjene: za goste, za osoblje i za vozila. Većina ljudi koji češće borave u hotelima, bilo zbog odmora ili zbog posla, navikli su se na korištenje kartica za otvaranje i zatvaranje hotelskih soba u kojima borave, ali i za pristup ostalim hotelskim sadržajima (*wellnes*, bazeni), pa čak i plaćanje računa u barovima. Mogućnost pristupa u sobe putem autonomnih brava koje se otvaraju pomoću kartice isplativa je i vlasnicima hotela, jer smanjuje troškove umnožavanja ključeva, onemogućava neovlašten ulazak u sobe davno objavljenim gostima, a složeniji sustavi omogućavaju izradu vremenski ograničenih

CCTV is one of the most frequent and most requested systems of technical protection since it enables the monitoring of:

- ☞ spaces which are not directly visible from all the points of a facility;
- ☞ surrounding areas, access routes, entrance, exit doors;
- ☞ space anywhere in the world via the internet;
- ☞ it also enables the subsequent viewing or monitoring of the recorded material.

The use of video monitoring in accommodation facilities of all sizes plays a substantial role in the security of guests since it enables the monitoring of corridors, staircases, spaces with a large fluctuation of guests and visitors, those who are not hotel guests, e.g. in restaurants, the reception area, in the hotel surroundings. The monitoring of car parking space is of particular importance since the cars of the hotel guests may be damaged, and since it enables the monitoring of entrance and exit doors. As already said, the anti-burglary and anti-holdup systems are most widely used. The Act on Minimum Protection Measures in Cash Operations and Valuables provides for the obligatory use of these systems in exchange offices. Naturally, money exchange is customarily offered to guests in hotels.

As the comfort of guests is a priority, the anti-burglary system should be a compromise between simplicity and efficiency. The anti-burglary system prevents the risk of theft or damage of guests' property, and prevents damage, theft and the unauthorised use of the hotel inventory and space.

The system of access control in hotels has three main uses: for guests, staff and vehicles. The majority of people who regularly stay at hotels, either for holidays or business, are accustomed to key cards for opening and closing their hotel room but also for access to other hotel facilities (wellness centres, swimming pools) and even for paying bills in bars. Providing access to rooms

kartica. Sustav kontrole pristupa mora moći obuhvatiti i pristup parkiralištu, garaži ili drugim objektima u sklopu hotela te može preuzeti i ulogu evidencije potrošnje gostiju (restoran, bar, internet).

Osim za goste, sustav se može primijeniti i za evidenciju radnog vremena osoblja, kao i za evidenciju njihovog pristupa prostorima u koje je potrebno spriječiti njihov nehotičan ili zlonamjeren pristup. Važno je naglasiti kako primarna vrijednost sustava evidencije radnog vremena nije represivna već ipak operativna, jer znatno štedi administrativne resurse i ubrzava obračunavanje isplata za sezonske zaposlenike i radnu snagu plaćenu po satu. Kontrola pristupa za vozila te upravljanje rampama za ulaz na parkiralište veoma su često korištene mogućnosti sustava kontrole pristupa u hotelima.

SIGURNOSNA EDUKACIJA ZAPOSLENIKA

Sve donesene procedure (protokoli) postupanja, implementirani sustavi tehničke zaštite, kao i druge mjere i aktivnosti, mogu ostati samo “mrtvo slovo na papiru” ili investicija “bačena u vjetar” ako ih zaposlenici u danom trenutku ne primijene, odnosno ne koriste.

Problem velike većine hotelskih i drugih turističkih objekata su sezonski zaposlenici, angažirani na određeno vrijeme, koji zadovoljavaju zakonske odredbe o npr. posjedovanju sanitarnih iskaznica, posjedovanju potvrda o osposobljenosti za rad na siguran način, poznavanju minimalnih mjera zaštite od požara itd. Ali nemojmo se zavaravati, velika većina tih zaposlenika nikada nije imala priliku u praksi aktivirati protupožarni aparat, pružiti prvu pomoć unesrećenom i sl. Njihova edukacija prvenstveno je usmjerena na upoznavanje i osposobljavanje za rad na određenom radnom mjestu, za koje su i angažirani, dok je edukacija podizanja sigurnosne kulture ovih djelatnika skoro u potpunosti zanemarena.

with a key card also has benefits for hotel owners since it reduces the cost of duplicating keys, and makes it impossible for guests who have checked out to have unauthorised entry into rooms. More complex systems enable the making of time-limited cards. The access-control system must encompass access to parking space, the garage and other facilities within a hotel and can assume the role of recording consumption by guests (restaurant, bar, the Internet).

The system can also be used for recording the work hours of staff and for monitoring the staff's access to areas where it is necessary to prevent their unintentional or ill-intentioned entry. It is important to note that the primary value of the work hours' recording system is not a repressive one. It is has an operational function since it significantly saves administrative resources and speeds up the calculation of wages for seasonal workers and for staff whose salary is calculated hourly. Access-control systems in hotels are also frequently used for the control of vehicle access and for the operation of parking space entrance barriers.

SECURITY TRAINING FOR STAFF

All the set procedures (protocols), the installed systems of technical protection and other measures and actions can remain a dead letter or a failed investment if the staff do not implement them at a given moment.

The seasonal, temporary staff of the vast majority of hotel and other tourist accommodation facilities are not properly trained in security. These staff members meet all the legal requirements, given that, for example, they have a health certificate, a certificate of safety training, a certificate of minimum knowledge of fire protection measures, etc. However, most of them have had no opportunity to activate a fire extinguisher or to give first aid to an injured person. The primary target of their training is to do a particular task in the particular job for which

Velika ih većina za vrijeme angažmana u određenom turističkom objektu nema ni priliku ni mogućnost upoznati objekt u njegovoj cjelovitosti.

Zato ovom segmentu sigurnosnog sustava određenog turističkog objekta treba posvetiti posebnu pozornost. Tu vrijedi pravilo uvježbavanja osoblja, najprije u tzv. “puzajućoj fazi”, gdje se procedure i sustavi upoznaju i prorađuju *ex cathedra*, zatim u tzv. “hodajućoj fazi”, gdje se simuliraju određene akcidentne situacije, ali bez imperativa brzine postupanja i uz ponavljanje, te u zadnjoj, tzv. “trčućoj fazi”, gdje se osoblje uvježbava na način da se simulira akcidentna situacija koja je po metodologiji izvedbe najbliža realnoj, u kojoj se mjeri minutaža izvođenja vježbovne aktivnosti.

ZAKLJUČAK

Investicije u porast razine sigurnosti u turističkim objektima (posebice hotelima) definitivno nisu trošak. Sigurnost nema cijenu i, premda su vrlo često promišljanja i prijedlozi stručnjaka u oštrom sukobu sa zahtjevima koje pred njih postavljaju investitori (vlasnici) ili uprave hotela, potrebno je pronaći balans između ovih, često suprotstavljenih stavova. Sigurnost je jedan od zahtjeva koji turisti ističu kao preduvjet svojeg dolaska i ona, pored općeg stanja sigurnosti u državi, regiji ili gradu, mora biti zadovoljena i kada govorimo o turističkom objektu.

the person has been hired, while the training of the whole staff and the raising of their security culture is almost totally neglected.

Most of these temporary workers have no opportunity to get to know the whole accommodation facility during the period of their work there.

Particular attention should be given to this segment of the security system in a tourism facility. The crawling stage in training is to give staff some basic theoretical knowledge of the procedures and systems. In the walking stage, certain types of accidents should be repeatedly simulated and the staff should be trained to react to them, but the speed of reaction is not an imperative here. In the running phase, the staff are trained in such a way that the accident is simulated using a methodology that should be as close as possible to the real situation, and in which the speed of reactions is measured.

CONCLUSION

Investment in improving the security level of tourist accommodation facilities (particularly hotels) is certainly not a cost. Security has no price. Although the suggestions of security experts are often in conflict with the requirements of investors (owners) or of the hotel management, a balance is needed between these often opposing views. Security is one of the demands that tourists make as a precondition for coming. Tourists are sensitive to the general state of security in a country, region or town and their demand for security in a tourist accommodation facility has to be addressed as well.

LITERATURA / LITERATURE

Literatura / Literature

LAUŠIĆ, M., PETAR, S. (2010), "Hoteli – da li ih i kako štiti", zbornik radova s V. znanstveno-stručne konferencije s međunarodnim sudjelovanjem *Menadžment i sigurnost*, str. 261-279. Čakovec: Hrvatsko društvo inženjera sigurnosti

PETAR, S., LAUŠIĆ, M., MARJANOVIĆ, B. (2008), *Jeste li još uvijek sigurni da ste sigurni*. Zagreb: Mozaik knjiga

PETAR, S., LAUŠIĆ, M., MARJANOVIĆ, B. (2009), *Sigurnost na službenom putu*. Zagreb: Status Prosper

PETAR, S., LAUŠIĆ, M., SARJANOVIĆ, A., RIMAC, M. (2010), *Menadžer na putu*. Zagreb: Status Prosper

PETAR, S., LAUŠIĆ, M., MARJANOVIĆ, B. (2008), "Utjecaj osobne neodgovornosti djelatnika na integralnu sigurnost tvrtke", zbornik radova s III. znanstveno-stručne konferencije s međunarodnim sudjelovanjem *Menadžment i sigurnost*, str. 518-523. Čakovec: Hrvatsko društvo inženjera sigurnosti

PETAR, S., PERKOV, D. (2008), "Utjecaj menadžmenta u stvaranju i rješavanju kriznih situacija u tvrtkama", zbornik radova s III. znanstveno-stručne konferencije s međunarodnim sudjelovanjem *Menadžment i sigurnost*, str. 512-517. Čakovec: Hrvatsko društvo inženjera sigurnosti

VRHOVSKI, M., PETAR, S. (2009), "Organizacijska kultura kao izvor nastajanja i prostor mogućih rješenja krize poslovne organizacije", zbornik radova s IV. znanstveno-stručne konferencije s međunarodnim

sudjelovanjem *Menadžment i sigurnost*, str. 94-99. Čakovec: Hrvatsko društvo inženjera sigurnosti

VRHOVSKI, M., PETAR, S. (2008), "Integralna sigurnost kao važan dio socijalne odgovornosti", zbornik radova s III. znanstveno-stručne konferencije s međunarodnim sudjelovanjem *Menadžment i sigurnost*, str. 38-47. Čakovec: Hrvatsko društvo inženjera sigurnosti

Izvori / Sources

Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine "hoteli" (*Narodne novine*, br. 62 od 29. 05. 2009)

Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine "hoteli" (*Narodne novine*, br. 58 od 21. 05. 2008)

Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine "hoteli" (*Narodne novine*, br. 88 od 24. 08. 2007)

Pravilnik o zaštiti od požara ugostiteljskih objekata (*Narodne novine*, br. 100 od 04. 10. 1999)

Ostali podaci / Other sources

Sumarni podaci Hrvatske turističke zajednice o turističkim objektima u RH za 2009, izvor: *Alarm automatika – Cjelovita rješenja zaštite manjih turističkih smještajnih objekata, obiteljskih i malih hotela*, Rijeka, 2010.