

## ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

### ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>

**2.1** Το τμήμα ασφαλείας έχει την ευθύνη για την οργάνωση των παρακάτω λειτουργικών διαδικασιών:

- Ασφάλεια επισκέπτη και υπαλλήλου
- Ασφάλεια κλειδιών δωματίων
- Συστήματα πυρασφάλειας
- Σχέδιο άμεσης εκκένωσης
- Εκπαίδευση υπαλλήλων για αντιμετώπιση περιπτώσεων άμεσης ανάγκης

**2.2** Στο δύσκολο έργο του τμήματος ασφαλείας ουσιαστικό ρόλο παίζει και η συνεργασία όλου του προσωπικού του ξενοδοχείου. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη η σωστή εκπαίδευσή του και η τήρηση κάποιων γενικών κανόνων που ορίζονται από τη Διεύθυνση και το τμήμα ασφαλείας και συνοψίζονται ως εξής:

- Οι υπάλληλοι Υποδοχής, οι θυρωροί, οι γκρουμ, οι σερβιτόροι, οι καμαριέρες, ακόμα και οι καθαρίστριες έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν συνεχώς, αλλά με διακριτικότητα την κίνηση του ξενοδοχείου. Όταν αντιλαμβάνονται κάποια ασυνήθιστη ή ύποπτη δραστηριότητα, πρέπει να ενημερώνουν τους αρμοδίους για την ασφάλεια.
- Δε δίνουν πληροφορίες για τους πελάτες στους επισκέπτες ή όσους τηλεφωνούν.
- Δεν επιτρέπουν σε άτομα εκτός ξενοδοχείου να επισκέπτονται δωμάτια πελατών.
- Δεν ανακοινώνουν ποτέ φωναχτά, αριθμούς δωματίων πελατών.
- Προτρέπουν τους πελάτες να μελετούν και να ακολουθούν τις οδηγίες ασφαλείας που βρίσκονται στο δωμάτιό τους, αλλά και στους κοινόχρηστους χώρους, όπως Υποδοχή, ανελκυστήρες, πισίνα, γκαράζ κτλ.
- Ενημερώνουν άμεσα το τμήμα συντήρησης για οποιαδήποτε βλάβη.