

¿Cómo citar este artículo?

Apellidos, Nombre (del autor del texto elegido) (2011). "Texto" (del artículo), en Giménez Rodríguez, S.; García Manso, A. y Díaz Cano, E. *Innovaciones en la sociedad del riesgo*. Toledo: ACMS, pp. (de inicio y final del artículo elegido).

Segurança e gestão do risco em turismo. Estratégias de "Safety and Security" na Indústria do Turismo. Visão Conceptual de Contra-Medidas.

Pedro Simões.

CEDTUR, Instituto Superior da Maia.

Resumen

Protecção e segurança (Safety and security) tem sido apontada como uma das cinco forças globais que deve dirigir a indústria do turismo para lá da primeira década do novo século.

Muitos turistas que se hospedam em hotéis, qualquer que seja a localização, podem ser vulneráveis a roubo, assalto, estupro furto ou incêndio nas instalações que utilizam.

Ambos Protecção e segurança (Safety and security) software e hardware são fornecidos no nível de propriedade. O elemento humano é muitas vezes citado como o factor mais importante na segurança.

Ao nível da indústria, a Associação Nacional de Hotelaria deve ter um papel activo no sentido de facilitar e coordenar as actividades de protecção e segurança. A nível nacional, a força policial deve fornecer agentes por forma a combater o crime e proteger os turistas, e até empresas privadas de segurança devem treinar equipas de segurança internas dos hotéis.

Olsen e Cassee (1996) identificaram 5 forças globais que irão dirigir a indústria do Turismo para lá de 2010.

"Safety e Security" é uma dessas forças. Tendo em linha de conta os acontecimentos veiculados, os turistas mostram-se preocupados com a sua

segurança à medida que os níveis de violência aumentam, especialmente, nos destinos para onde se dirigem.

Muitos turistas, antes de viajarem, verificam os níveis de vulnerabilidade a eventuais roubos, assaltos e mesmo violações, acrescentando mesmo informações sobre a capacidade das forças policiais locais e segurança dos hotéis tem para conseguir resolver de forma célere situações análogas, uma vez que, hotel é responsável por criar condições para que os visitantes passem as suas férias debaixo do mais alto nível de segurança e longe qualquer ameaça ou medida negativa.

Este trabalho de pesquisa apresenta um sistema de camada tripla abordagem à protecção e segurança gestão na indústria hoteleira. Tanto a segurança como o software de segurança e hardware são fornecidos na altura de entrega do edifício. O elemento humano é frequentemente citado como o factor mais importante na segurança. Ao nível da indústria, a associação deve hotel ter um papel activo na facilitação e coordenação da protecção e actividades securitárias.

1. Tentando anular a Ameaça: Uma Visão Conceptual de Contra-Medidas

Um sistema efectivo de segurança e defesa na indústria Hoteleira e do Turismo, não deve apenas fornecer protecção aos convidados, empregados e público em geral, mas também aos accionistas da indústria, assim como, aos destinos turísticos num todo.

Um típico departamento de segurança de um hotel ou de outro empreendimento turístico consiste habitualmente num director de segurança, agentes de segurança, guardas e porteiros.

A estrutura, tamanho e instituições a quem reportam ocorrências variam de instituição para instituição.

A gestão da empresa necessita de estabelecer procedimentos que levem ao funcionamento em segurança de todas as operações turísticas do empreendimento.

Todos os funcionários devem ser treinados por empresas especializadas, por forma a conhecerem os procedimentos de segurança a seguirem em caso de acidente ou ataques premeditados, devendo conhecer a forma de tentar minimizar ou anular os efeitos das armas utilizadas (desde arma branca a armas NBQ).

Este “know how” não impede a intervenção da polícia, mas pode ajudar na redução de efeitos em eventuais actos de vandalismo ou terrorismo, ajudando na regulação da insegurança até à chegada das forças policiais.

A nível nacional, forças policiais devem proporcionar a aplicação da lei contra a criminalidade e proteger os turistas. A nível mundial, outros desastres (riscos) podem ser analisados a nível natural, tecnológico, social ou ambiental, podendo incluir tufões, ciclones, terramotos, inundações, falhas de electricidade, derrames de produtos químicos, explosões e mesmo raptos.

Proteger a vida dos clientes e funcionários, bens e activos empresariais de acções criminosas verificações securitárias. Estas incluem a construção de acessos, a iluminação das áreas públicas e externas dos edifícios, áreas de estacionamento, e assegurar a segurança das portas dos quarto, fechaduras e janelas.

A Organização Mundial do Turismo, em 1997, numa publica defende que um princípio básico de segurança numa unidade hoteleira é que o hóspede é inicialmente responsável pela sua própria segurança.

O hotel é responsável pela criação de condições para que o turista exerça responsabilidades para que este mantenha as acções tidas como necessárias para manter os seus produtos pessoais debaixo dos níveis de supervisão securitária tidos como necessários.

Os destinos turísticos são vistos como sistemas, que consistem na acomodação, atracção e segmentos de transporte acessível. A indústria hoteleira, fornecedora de alojamento num destino turístico, constitui um dos segmentos essenciais para o sucesso de um destino turístico. A teoria dos sistemas nos diz que a actividade de qualquer segmento de uma

organização afecta, em diferentes graus, a actividade de todos outros segmentos (Bertalanffy, Hempel, Bass y Jonas, 1951; Boulding, 1956).

2. Proposta conceptual para fornecimento de "Safety and Security" à Indústria hoteleira

Um sistema eficaz de Safety "nd Security, que não só fornece protecção a hóspedes, empregados e ao público generalizados, mas também aos accionistas de toda a indústria hoteleira, assim como, aos destinos turísticos.

Tanto a Safety com a Security consiste na gestão do primeiro nível fornecido ao hotel. O elemento humano é muitas vezes citado como o factor mais importante na segurança.

Mesmo tendo os melhores equipamentos instalados e cumprindo-se os mais compreensivos procedimentos, tudo isto é insuficiente se o pessoal das equipas de segurança não forem devidamente formados.

Um típico departamento de segurança consiste numa equipa composta por um gerente de segurança, um agente de segurança, vários vigilantes e um porteiro.

A empresa gestora da propriedade do estabelecimento hoteleiro deve estabelecer procedimentos que estabeleçam segurança no funcionamento do hotel e dos seus funcionários.

Todos os funcionários devem ser treinados debaixo dos melhores procedimentos de segurança, que ajudem à protecção dos hóspedes. Um sistema efectivo de segurança requer pessoal amplamente treinado, capazes de levar a cabo os procedimentos de segurança estabelecidos para minimizar ameaças e para operar de forma adequada os equipamentos de segurança.

Um programa de formação dos seguranças deve incluir a protecção dos hóspedes, do público em geral, empregados e respectivos interesses.

Os equipamentos utilizados pelo departamento de segurança são meramente ferramentas.

Estes não podem substituir o pessoal de segurança. Ferramentas habituais de segurança habitualmente utilizadas em hotéis inclui, fechaduras, chaves para o edifício e para os quartos dos hóspedes, circuitos CCTV de televisão, sistemas de alarmes, caixas fortes e sistemas de comunicações.

O segundo nível de gestão da segurança deve ser mantido ao nível da indústria. A associação hoteleira local e as forças policiais devem colaborar para facilitar e promover cooperação em fornecer segurança junto dos membros do hotel.

As empresas hoteleiras devem treinar tanto o seu pessoal securitários como diferentes empregados na forma como proteger os hóspedes.

Devem ser atribuídos prémios anuais a hotéis que tenham conseguido uma performance excelentes relacionada com aspectos relacionados com a segurança.

O terceiro nível funciona numa perspectiva nacional, que, entre outras coisas, inclui a actuação das forças policiais e de forças civis de defesa (protecção civil), durante acções de segurança pública relacionadas com o fogo e outros perigos relacionados.

Empresas privadas, assessoradas por elementos independentes e com ampla visão na matéria, devem estabelecer regulares listagens por forma a assegurar altos níveis de segurança e recomendar aos hotéis que façam as alterações tidas como necessárias.

Conclusões

À medida que seja difundida a má-publicidade decorrente da criminalidade e dos acidentes que podem ocorrer em hotéis, onde os hóspedes são vítimas, podem manchar a imagem de um hotel e resultar em importantes percas financeiras.

Segurança desempenha um papel vital na garantia da viabilidade futura dos hotéis.

Para projectar e planear um sistema de segurança eficaz para um hotel é importante, mas não é suficiente.

A indústria hoteleira, ao fornecer alojamento num destino turístico, constitui um dos requisitos essenciais para um destino turístico de sucesso.

O sistema de segurança de um hotel é composto por três componentes: a segurança, equipamentos, procedimentos e pessoal.

Todos eles são de igual importância e os diferentes sistemas de segurança não serão eficazes se um deles falhar.

Um hotel é frequentemente submetido a ameaças e riscos que podem pôr em perigo os seus clientes.

No combate às tais ameaças, hotéis procuram a cooperação da indústria que é representado pela Associação Nacional de Hotéis, e ao nível nacional, as forças policiais.

O gerente de segurança é responsável pela segurança dentro do estabelecimento., que deve seguir os procedimentos através de um manual de procedimentos ao realizar seu treino.

A natureza da formação depende do emprego do trabalhador, e frequência da formação difere do tamanho do hotel e da disponibilidade dos seus trabalhadores

O departamento de segurança é responsável pela melhoria do sistema de segurança de um hotel, que envolve a auditoria e analisar a existência de equipamentos de segurança e políticas a seguir.

A frequência da auditoria varia de acordo com o tamanho dos hotéis. Todos os funcionários do hotel, seguranças ou não, são treinados para levar a cabo acções de safety e security nos seus locais de trabalho.

Os gestores de segurança dos hotéis devem manter uma relação estreita com a polícia, promovendo encontros regulares de troca de informações sobre novas ameaças, estatísticas, e situações que estão ou podem vir a afectar a indústria hoteleira.

Empresas privadas de segurança, algumas dotadas de know-how estrangeiro, poderão ajudar na prevenção do crime, promovendo iniciativas várias para dotar os hotéis de formas diferentes e seguras para colmatar eventuais ameaças em alturas em que a polícia não esteja ainda presente no local.

Bibliografia

MANSFELD, Y.,(2010), *Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice (The Management of Hospitality and Tourism Enterprises)*, Oxford, Elsevier.

SCOTT, N at all., (2009), *Safety and Security in Tourism: Recovery Marketing after Crises*, London, Routledge.

PRIDEAUX, B., (2006), *Tourism Crises: management Responses and Theoretical Insight*, New York, Honworth Publising Inc.

EPPS. W., (2005), *Terrorism and Personal Security: Reduce the Chances of Becoming a Target*.