

Come valutare la sicurezza in hotel

Un hotel sostenibile è anche un hotel sicuro

di Alessandra Boiardi

Soprattutto per i viaggi d'affari, la sicurezza rientra sempre più nei criteri di scelta di un albergo. Ma come fare a valutarla e chi ne è responsabile in albergo?

Un hotel sostenibile è anche un hotel sicuro. Questo perché ospiti, dipendenti e visitatori devono essere protetti da qualsiasi eventuale emergenza o incidente e l'albergo deve attuare tutte le misure proattive per fronteggiare potenziali minacce rivolte a cose e persone.

Di questo si occupa l'hotel security manager, il cui ruolo principale è quello di far sì che la sicurezza sia un aspetto integrato nel settore alberghiero, 24/7 365 giorni all'anno.

Il security manager lavora insieme agli altri manager dell'hotel e si occupa anche della formazione su safety e security ai dipendenti e dello sviluppo di rapporti di lavoro con la polizia locale e difesa civile.

Andy Williams, uno dei maggiori esperti di Hotel Security a livello mondiale, Senior Partner di Temi Group e Quality Assurance & Risk Assessment di Pyramid Temi Group e VP Business Development & Quality Assurance di Safehotels, ci spiega come un business traveller può rendere più sostenibile il suo viaggio in termini di sicurezza.

“Prima di tutto si deve valutare dove è situato l'hotel e i rischi presenti nel luogo o nell'hotel stesso” spiega Williams. “In località ad alto rischio dove terrorismo o disordini civili sono all'ordine del giorno, i viaggiatori si aspettano di vedere misure di sicurezza e addetti alla security costantemente in attività.

In località a basso rischio il viaggiatore si aspetta misure di sicurezza e addetti alla security sempre presenti, ma in maniera discreta”.



Andy Williams è uno dei maggiori esperti di Hotel Security a livello mondiale



Informarsi sull'albergo dove si soggiorna

“I viaggiatori d'affari hanno accesso a numerose informazioni sulla sicurezza della località, in termini di rischi della città o dello stato in cui è situato un hotel; mentre informazioni specifiche sullo status di sicurezza di un hotel sono più rare” continua Williams.

Oltre a inviare un esperto di security specializzato a visitare l'hotel prima di soggiornarvi, le possibili alternative suggerite da Williams per verificare la sicurezza di una struttura alberghiera sono:

1. Se l'hotel fa parte di una catena alberghiera internazionale, controllare se sono state pubblicate informazioni generali sulla sicurezza dei suoi hotel o di un hotel specifico appartenente alla catena.

2. Se si tratta di un hotel indipendente o di una catena alberghiera locale, fare una ricerca su media e social media per leggere le recensioni e vedere le foto scattate dagli ospiti che vi hanno soggiornato precedentemente.

3. Contattare un'azienda di consulenza specializzata in Travel Security che potrebbe avere già conoscenza dell'hotel o contatti di persone che conoscono l'hotel o vi hanno soggiornato.

4. Verificare con un ente certificatore se l'hotel ha condotto un audit ed è certificato in materia di sicurezza.

Costi o benefici?

“Molti hotel, tra cui alcune catene alberghiere internazionali, hotel indipendenti o catene alberghiere locali vedono la sicurezza come un costo, per cui forniscono livelli minimi di sicurezza, a meno che l'hotel non si trovi in una località ad alto rischio” precisa Williams.

“In ogni caso, gli alberghi stanno cominciando a comprendere che le aspettative sulla sicurezza da parte dei viaggiatori sono in aumento, specialmente quando si predilige un hotel con livelli di sicurezza maggiori e più efficienti, pagando una tariffa più alta per la camera.

Questo è principalmente il caso dei viaggiatori d'affari. Chi viaggia per turismo tende a prestare meno attenzione alla sicurezza a meno che qualcosa non vada storto”.

Come è un hotel sicuro?

Un hotel si può considerare sicuro quando nessun ospite è vittima di un incidente di sicurezza, o di episodi di criminalità durante il soggiorno.

Spiega Williams: “In realtà la stragrande maggioranza dei soggiorni in hotel sono sicuri; c'è una probabilità dello 0.001 % di vivere un soggiorno non sicuro in una struttura alberghiera che abbia messo in atto ragionevoli misure di sicurezza.

Nelle località a basso rischio, ovvero dove si trova la maggior parte degli hotel nel mondo, la cosa più importante è la sicurezza delle camere e delle aree pubbliche dell'hotel.

Nelle camere, le misure di sicurezza dovrebbero includere sistemi di chiusura elettronici dotati di meccanismi con doppia serratura, una serratura secondaria come una catena di sicurezza, spioncino, piano di evacuazione appeso nella parte interna della porta della camera, cassaforte elettronica.

Le aree pubbliche e la reception dovrebbero essere sorvegliate da telecamere CCTV e il personale dovrebbe essere formato in materia di sicurezza, primo soccorso e risposta alle emergenze”.

Mentre, rendere un hotel sicuro in una località ad alto rischio, dove il terrorismo è una minaccia quotidiana e l'hotel è un potenziale target rispetto ad altri luoghi pubblici, richiede misure di sicurezza maggiori quali muri, recinti, cancelli, controllo accessi e perquisizione dei veicoli e delle persone, come avviene ai controlli di sicurezza in aeroporto, formazione specifica per tutti i dipendenti in materia di consapevolezza alla sicurezza e procedure di risposta alle emergenze.



Cosa è la certificazione Safehotels?

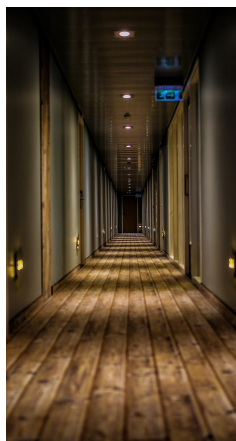
SAFE HOTELS:

La certificazione Safehotels ha l'obiettivo di rendere gli hotel sicuri facilmente individuabili. Hotel e catene alberghiere possono certificarsi contattando Safehotels. Per ottenere la certificazione, le strutture alberghiere vengono sottoposte a audit, verificate e certificate annualmente da esperti in Hotel Security, sulla base di un Global Hotel Security Standard sviluppato da Safehotels.



I VANTAGGI

Tra i vantaggi per il viaggiatore una minore probabilità di essere vittima di un incidente di sicurezza, e in caso capitasse un incidente o emergenza, questi saranno prontamente gestiti in maniera efficace ed efficiente. Tra i vantaggi per l'hotel invece un incremento del livello di sicurezza della struttura alberghiera, certificata da uno standard internazionale verificato in maniera indipendente; valore aggiunto nei processi RFP con conseguente aumento del ROI; esporre la certificazione nella hall dell'hotel o sul sito internet in modo che sia visibile agli ospiti, godere di potenziali riduzioni sui premi assicurativi per essere un hotel certificato Safehotels.



UNA GARANZIA PER L'AZIENDA E PER IL VIAGGIATORE: Questo consente ai viaggiatori, specialmente a chi viaggia per affari, di sapere che un hotel garantisce alti livelli di security.