

Receptionistens arbetsuppgifter vid brand, rån och överfall

Vid brand

LARMA

RÄDDA

SLÄCK

Går larmet till ett rum har du oftast några minuter på dig att kontrollera att det verkligen brinner innan larmet automatiskt går till Brandförsvaret.

- Spring till rummet, använd inte hissen. Ta med dig huvudnycklar
- Ring under tiden till rummet från en bärbar telefon
- Känn på dörren om den är varm
- Är den varm öppna försiktigt medan du hukar dig
- Bedöm läget och larma

Falskt brandlarm:

Brandlarmet kan gå av andra orsaker. Gästen har kanske rökt på rummet, duschat så att mycket ånga har bildats eller använt stearinljus som bildat rök. Upptäcker du att det är falsklarm ska du snabbt återställa larmet. Har du en kollega kan du ringa till receptionen och rapportera falsklarmet. Annars får du springa så fort du kan.

Om det brinner:

- Tryck in larmknapp eller ring 112
- Rädda personer i livsfara – skydda dig själv
- Släck – utan att riskera ditt liv
- Om möjligt – stanna i receptionen
- Förbered för brandförsvaret – ta fram nycklar, dra ut säkerhetslistor, spärra hissarna
- Möt brandförsvaret vid ankomst
- Ange tydligt samlingsplats för evakuering

Vid evakuering

Vid evakuering är det sannolikt Brandförsvarets räddningsledare som ansvarar och samordnar men följande arbetsuppgifter hamnar troligen på hotellets personal:

- Pricka av utrymda gäster
- Om någon saknas – ring eller sök personen
- Informera gäster och medarbetare kontinuerligt om läget

- Lugna och ta hand om gäster – bjud på något och ta fram filter
- Ta hjälp av närliggande hotell

Förebyggande brandskydd

- Lämna aldrig levande ljus obevakade
- Lär dig larmknapparnas placering
- Lär dig släckutrustningens placering och funktion
- Lär dig vägen ut
- Kontrollera regelbundet att alla nödutgångar är fria
- Håll alltid förråd och pentryn städade och låsta
- Regelbunden brandutbildning

Grundläggande kunskap för din egen säkerhet

Det är inte bara gästerna och fastighetens säkerhet det handlar om utan även din egen.

Numera är överfallslarm, strategiskt placerade, en av flera säkerhetsåtgärder som vidtagits för att öka tryggheten bland personalen som ofta jobbar ensamma på kvällstid och på natten.

Tiden då man som receptionist fick nöja sig med en batong bakom receptionsdisken är förbi och de direktkopplade larmen har kommit för att stanna.

Vid överfall

För att kunna agera konkret och konstruktivt är det en stor fördel om du **övat och** tänkt igenom olika scenarier och även diskuterat alternativa lösningar med dina kollegor. Se till att ni tillsammans identifierar er egen säkerhetsmiljö, jobba aktivt med säkerhet för att förebygga incidenter.

Känner du dig hotad eller befår ett överfall ska du:

- Aktivera larmet
- Gör inget motstånd, var vänlig
- Används vapen – betrakta det alltid som äkta och laddat!
- Ge pengar
- Observera förövaren och registrera signalement
- Registrera flyktväg för att kunna informera polisen

När rånaren gett sig bör du möta polisen vid entrén och snarast fylla i signalementsprotokoll (se nästa sida) och därefter kontakta din chef.

***Uppgift rollspel:** Dela klassen i grupper och låt varje grupp arrangerar ett rån som spelas upp i klassen. Det är en fördel om ni kan engagera "skådespelare" utanför klassen för att signalementsbeskrivningen ska bli så autentisk som möjligt, ni kan säkert redan beskriva varandra ganska väl! Protokollet delar ni naturligtvis ut i efterhand.*

För att ytterligare verklighetsanpassa situationen kan ni komma överens med lärare i en annan klass, om att ni störtar in i klassrummet under pågående lektion. Svårigheten med signalementsbeskrivningen ligger i att man är otränad och oförberedd på att iaktta människors personliga drag. Läraren måste först förvarna klassen om att "något" kommer hända och att det är en övning!

Rån

Rån utförs nästan alltid av män. Oftast har dessa män förberett sig genom olika rekognoseringar på platsen. Därför är det viktigt att alltid notera ovanliga beteenden hos besökare och rapportera till sin chef, detta kan vara förberedelse inför ett rån. Risken för rån ökar i takt med samhällets ökande kriminalitet. Under senare år har en betydande rånsäkring skett på banker och även i handeln. Detta skulle kunna innebära en ökad risk för rån mot hotell- och restaurangrörelser som kännetecknas av tillgänglighet och öppenhet.

Förebyggande

- Överfallslarm
- Övervakningskamera vid entré
- Pengahantering utom synhåll för gäster
- Låst entré nattetid
- Skylt vid entrén som informerar om övervakningskamera
- Cashbox med tidsfördröjning för sedlar av högre valör + skylt vid entrén
- Längdmarkering vid dörrar
- Utbildning

Lås, larm och nycklar

Receptionen fungerar som spindeln i nätet för hela hotellet och receptionisterna måste naturligtvis vara väl utbildade i säkerhet. Alla larm – brandlarm naturligtvis – men även nödlarm från exempelvis kylar, frysar, hissar och handikaptoaletter visas och hörs i receptionen.

Huvudnycklar måste hanteras med stor försiktighet. Kommer en huvudnyckel i fel händer måste man kanske byta ut samtliga lås. Alla tjänstenycklar bör förvaras i låst nyckelskåp och får inte lämna hotellet under natten. All extern personal, t.ex. hantverkare, måste kvittera ut nycklar på avsedd lista. Det är även viktigt att tillfälliga besökare som behöver röra sig ”back of the house” bär väl synlig besöksbricka. Detta för att inte skapa osäkerhet hos gäster och personal.

Numera är det vanligt att man har elektroniska lås med magnetkort. Dessa kort kan man koda om som man vill och även spärra om behov för detta finns. Möjlighet finns också att i efterhand se vem som använt kortet och i vilken dörr.