الإهداء....

إلى روح والدي يوسف.....رحمة الله عليه .

إلى والدتي الحبيبة سميحة.....شلال حنين .

إلى زوجتي وشريكة حياتي ـ وهيبه كافي ـ وأولادي أهُدي عملي هذا، سائلاً العليّ القدير أن يوفقني في حسن القصد ، ويعينني على الاستزاده من ثمرات العلم، وجني العلماء .

obeikan.com

كلمة شكر وعرفان

****

لكل من أسهم في إنجاز هذا الكتاب....

تنضيداً.... وتدقيقاً.... وتصميماً....

وإخراجاً .... وطباعة.....

obeikan.com

المقدمـة

" أخر مشكلة تصادفها عند إنجاز هذا كتاب
هي: ماذا علينا أن نضع في المقدمة ".

لقد أصبح التطور الإداري عنوان تقدم الدول ورقيّها، ذلك أن تنمية ورقي الدولة (أية دولة) لا يكمن بما تمتلكه وتحتويه من مقدرات اقتصادية وبشرية، إنما يكمن في كيفية إدارتها واستخدامها لهذه المقدرات ومدى امتلاكها للطاقات الخلاقة المبدعة من قادة إداريين مسلحين بالعلم والمعرفة والخبرة، يحسنون القيام بأعمالهم بالشكل الأمثل الذي يحقق الكفاءة المطلوبة.

لذا، نقول:" فتش عن الإدارة " قياساً على المقولة في الأدب الاجتماعي: "فتش عن المرآة".

إن تنمية السياحة والفنادق والاستثمار فيهما يتطلبان أموالاً ضخمة وعدداً كبيراً من العاملين وموارد أخرى كثيرة، ولا بدَ لهما من وجود إدارة متخصصة ومؤهلة لتقودهما، وتقوم أيضاً بالدراسات والأبحاث المتخصصة لإنجاح الاستثمارات، فإدارة السياحة والفنادق لم تعد فناً كما يعتقد أو عملاً يعتمد على الخبرة والتجربة، بل أصبحت علماً متكاملاً يقوم على أسس ومبادئ، ويحتاج إلى التعليم والتأهيل والتدريب العالي والمتوسط، لذلك أحدثت الكليات والمعاهد ومراكز التدريب المتخصصة في كل أنحاء العالم تقريباً وبخاصة الدول السياحية لتأهيل الأشخاص الذين سيقومون بإدارة هذه المنشآت السياحية والفندقية، لأن نجاح هذه المنشآت وتطورها مرهون بنجاح إدارتها.

كما أصبحت الفنادق في يومنا هذا مراكز اجتماعية وثقافية تلبي حاجات المجتمع ورغباته، وبالتالي لا يمكن تصور وجود بلد متحضر بدون فنادق، وبدون توفر الأمن السياحي الفندقي.

يقول جيرالد لاين (G. Latin) أستاذ الإدارة الفندقية في جامعة كور نيل الأمريكية في كتابه الإدارة الفندقية (Modern Hotels Management) في عرضه لتاريخ إنشاء الفنادق العبارة الآتية: (إن المدينة لن تصبح ذات قيمة كبيرة إلا إذا كان بها فندق واحد على الأقل للتأثير في زوارها بعظمتها وكرم ضيافة مجتمعها) .

تعتبر صناعة الفنادق صناعة متغيرة أي تخضع للتغير المستمر في التكنيك والأفكار وطرق العمل. ولذلك ليس هناك سياحة بدون فنادق وليس هناك فنادق بدون سياحة، كما أن كلاً من الفنادق والسياحة شديدتا الحساسية لأية أحداث سياسية. فالأزمات وخطر الحرب تؤثر على الفنادق والسياحة .

فالأمن والاستقرار يساعدان على تنشيط السياحة وملء الفنادق بالسياح وبالتالي تأثيرها على الوضع الاقتصادي في ذلك البلد.

ففي يومنا هذا يتطلب الفنادق عناية ورعاية ودعم كبير بالعلم والتكنولوجيا حتى تستطيع أداء دورها الفعال في خدمة الاقتصاد باعتبارها كإحدى الخيارات الإستراتيجية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة .

وكما قال أليس ورث ميلتون ستاتلر Sattler Ellsworth Milton الذي يعتبر من أعظم رجال الفنادق في كل العصور وهو أول مؤسس للسلاسل الفندقية التي كانت باسمه (سلاسل فنادق ساتر) والذي عاش يقول" إن الحياة هي خدمة ".

إن راحة السائح في الفندق يعني أن السائح تمتع بالبلد، وعاد يتغنى لا بالفندق بل بالبلد نفسه باعتباره بلداً ممتعاً" ومريحاً" ويزكيه كبلد سياحي لزيارة السائحين وقضاء إجازاتهم به.

إن قسم الأمن والسلامة من أهم أقسام الفندق المستقلة بحد ذاته والعامل في نفس الوقت كفريق واحد مع باقي الأقسام متحدةً فيما بينها من خلال

الأسس العلمية والطرق العملية والأساليب الإدارية وفيه كادر خاص ومتخصص لمعالجة المشاكل وحلها بالتدريب العلمي والإشراف والخبرة والكفاءة بالعمل ولديه العديد من الواجبات والمسؤوليات.

الأمن يحافظ على توازن حياتنا ويعطينا الحافز والدافع للنظر بعيداً للمستقبل والمضي قدماً بخطى راسخة للبحث عن التطور والاستعداد لقبول كل جديد مفيد واستيعاب كل المستجدات التي قد تواجهنا وتجاوزنا بسلام وحلها بظروف صحية وبأسلوب عقلي وشكل سليم.

الأمن بالفنادق غاية تسلك للوصول إليها كل الوسائل الممكنة ويصرف عليها مبالغ باهظة ويحدد لها ميزانية خاصة لتقديم أفضل الخدمات الفندقية والضيافة بالشكل المطلوب لتلبية حاجات ورغبات الضيوف. فالفنادق تلعب دوراً كبيراً في تنمية قطاع السياحة وبالتالي دعم الاقتصاد الوطني وإعطاء السمعة الطيبة والمشرفة عن البلد والانطباع والصورة الصادقة عن عراقة شعبه وطبعه المرحاب لضيوفه.

الإنسان دائماً يبحث عن الأمن أينما يذهب والسائح أو الضيف قد يدفع أكثر ليحصل على السلامة والراحة.(فالحياة لا تقدر بثمن) ويبحث عن الصدق بالتعامل ويخشى الاستغلال بأشكاله وبالتالي يجب التقديم له مقابل ما يدفعه كما يتوقع وأكثر ومن هنا تنبع أهمية الكتاب في توضيحه لمفهوم الأمن والسلامة بالفندق ومهام موظفي هذا القسم والمسؤوليات والواجبات والمشاكل التي يمكن أن يواجههم وكيفية حلها بالطرق المثلى وكيفية توثيقها ،كما يشمل شرحاً عن أجهزة الجسم وجميع الأخطار التي من الممكن أن تهدد السائح وطرق تقديم الإسعاف الأولى له.

إن أمن المنشآت السياحية والفندقية من الناحية الاقتصادية والسياسية يستدعي اهتمام المسؤولين بالدولة لوضع النظم والوسائل الحديثة للقيام بتأمين هذه المنشآت بما لها من دور كبير في السياسة العامة ، والرأي العام العالمي،

حيث يتم نقل ما يحدث من أحداث سياسية إلى أكثر من دولة عن طريق سفراء هذه الدول الممثلين من جنسيات مختلفة حضوراً من أجل السياحة.

كما أن أمن المنشآت الفندقية لم يعد يقتصر على اختيار رجل الأمن وضباط شرطة السياحة فقط بل امتدت المسؤولية إلى رجال إدارة الفنادق بمختلف مستوياتهم.

لقد أدركت كافة حكومات العالم أهمية السياحة الفندقية لاقتصادياتها ودورها في التعارف بين الشعوب والتعريف بالتراث الثقافي للبلد ، وحاولت الاستفادة من ثرواتها ومقوماتها السياحية المتنوعة. وهي تقوم بتسويق ذلك للعالم. ولا تزدهر السياحة بدون الشعور بالأمان من كل جوانبه.

إن معالجة أمراض الخلل التي تفتك بالأمن السياحي لا تعالج بالعمليات والأدوية والإسعافات بل بالوقاية منها . أليست الوقاية خيرألف من العلاج ؟

وكلما عمّ البلدَ الأمان والنظام كلما ازدهرت السياحة والفندقة وارتقت الشعوب وأتيح لها الالتقاء والتقارب والتفاهم بدل العزلة وسوء الفهم والتنافر والتناحر. وقد قال تعالى في القرآن الكريم:" إنّا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوباً و قبائل لتعارفوا إنّ أكرمكم عند الله اتقاكم".

ويدور ما اخترته لهذا الكتاب حول قسمين ، يحوي كل منهما، بدوره، مباحث عدة.... مرتبة بالشكل التالي:

فقد جاء القسم الأول: تحت عنوان " إدارة الفنادق" وفيه حديث عن نشأة الفنادق وتطورها ،تعريف الفندق، لمحة تاريخية عن نشأة الفنادق وتطورها ، تصنيف المنشآت الفندقية، القرى ومجمعات السياحية،وظائف الإدارات الفندقية ،متطلبات تنمية الإدارة الفندقية، عوامل نجاح الفندق،مؤهلات العمل الفندقي، أهمية الأفراد في الصناعة الفندقية، الفندق والمجتمع، الفنادق العالمية والشركات الفندقية، التنظيم الفندقي، الهيكل التنظيمي الإدارة الفنادق،

مـدير عـام الفنـدق، المـشاكل والعقبـات التـسويقية في الـصناعة الفندقيـة، بالاضافة لأهم المشاكل التي تواجه إدارة الفنادق، ثم إدارة الجودة االشاملة...

أما القسم الثاني: فقد جاء تحت عنوان "الأمن والسلامة الفندقية" وفيه حديث عن مفهوم أمن وسلامة الفندق، الأخطار التي تتعرض لها المنشآت الفندقية، المشاكل التي تواجه السائح بالمنشأة الفندقية وأثرها على النشاط السياحي، وسائل تأمين المنشأة الفندقية.. ،تعريف بأهم المنظمات الدولية القائمة بالنشاط الفندقي.، تناول مفاهيم خاصة وأحكام عامة.، تناول القواعد والتعليمات الصادرة من الجمعية الدولية للفنادق في مجال تنظيم العلاقة بين أصحاب ومديري الفنادق والنزلاء.

ويُعد مؤلّف إدارة الأمن والسلامة الفندقية من المؤلّفات النادرة والمفيدة لكل العاملين في نطاق الإدارة الفندقية والباحثين والدارسين والطلبة في نطاق العلوم الإدارية والفندقية والسياحية والأمنية .....

وكلي أمل أن يساهم هذا الإعداد في وضع لبنة في بناء علم إدارة الأمن والسلامة الفندقية الذي يجب أن يلاحق التطورات التي يشهدها مجتمعنا العربي المتحرر سياسياً واقتصادياً واجتماعياً.....، واللّهَ أسأل أن يوفقنا جميعاً، إلى ما فيه خير الأمة.

وأخيراً أستشهد بحديث رسول اللّه محمد صلى اللّه عليه وسلم: "عينان لا تمسهما النار، عين بكت من خشية اللّه وعين باتت تحرس في سبيل اللّه".

واللّه وراء القصد...

د. مصطفى يوسف كافي