

obeyikan.com

الفصل الأول

مفاهيم خاصة بالأمن والسلامة

وقبل أن نخوض في التفاصيل لا بدّ لنا من معرفة مفهوم السلامة والصحة والرفاه ومفهوم الحادث ومفهوم الإصابة أيضاً .

ما هو الأمن ؟ What's Security

الأمن هو حماية الأفراد العاملين في المنشآت الفندقية وموجودات تلك المنشآت ضد أعمال العنف والسرقة.
ولهذا فإن الأمن يعني بالإنكليزية: الحالة التي يشعر فيها الإنسان بالأمان والتحرر من الخطر والمخاطرة.

"Security " n." The state of –" being or felling secure, freedom of danger on risk .

كما يعني مفهوم الأمن (Security concept): هو جميع الطرق والسبل والإجراءات التي تهتم بمعالجة المشاكل التي يمكن أن تحدث ضرراً أو خسائر، وإيجاد الوسائل التي من الممكن لها أن تساعدنا على تجنب مثل هذه الأمور قبل حدوثها بالدرجة الأولى ووقت حدوثها وما بعد حدوثها والعمل على معرفة أسباب تلك المشاكل ودراستها ومعالجتها لضمان عدم تكرارها.

لماذا الأمن مهم ؟

إن الحوادث الأمنية الخطيرة تعرض الأفراد العاملين في المنشآت وممتلكاتها للخطر. وأي صاحب عمل مسؤول سيرغب في اتخاذ كافة الخطوات المعقولة من أجل حماية حياة موظفيه، وحماية موجودات المنشأة.

مفهوم السلامة : Safety concept

يشير هذا المفهوم إلى جميع الإجراءات والخدمات التي تقدمها الإدارة في مؤسسة ما بهدف حماية جميع عناصر الإنتاج فيها من الضرر والحوادث ، وفي مقدمة هذه العناصر يأتي العنصر البشري الذي تعمل إدارات المؤسسة على حمايته من إصابات العمل وأمراض المهنة .

العلاقة بين الأمن والسلامة (Relationship between Safety and Security)

إن العلاقة بين الأمن والسلامة علاقة طردية قوية جداً بحيث كلما زادت أسباب الأمن زادت درجة السلامة لكن لا يمكن بالمقابل تحقيق السلامة بدون إتباع إجراءات الأمن .

فمثلاً إذا تم إغلاق جميع مكاتب الفندق بعد الخروج منها فإننا سنضمن أن لا يعيث أحد بالأغراض الموجودة في هذه المكاتب بغض النظر عن نية هذا الموظف سواء للسرقة أو للفضول ومعرفة ما هي الأغراض الموجودة داخل الأدراج مثلاً وبذلك لا نترك مجالاً للشك أو الظن وصولاً للإلتقان والاحتراف بالعمل وتوفيراً للجهد والوقت.

وبالنهاية فإن جميع موظفين الفندق هم موظفين أمن لكن الذي يختلف بينهم هو ذلك الحس الأمني ومقدار وعيهم وحرصهم وتبنيهم لدور ومفهوم الأمن السلامة.

مفهوم الرفاه والصحة : Well are concept

إن أغلب المعاجم تعرف الرفاه Welfare على أنه سعادة Well being concept كما يشير fox أن تعريف الرفاه لا يشمل فقط الاهتمام المبكر بظروف العمل المادية للعمال مثل (الصحة ، الطعام ، ساعات العمل ، فترات الراحة) ولكن شمل فكر مدرسة العلاقات الإنسانية والاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين كما وينظر إليه على أنه وسيلة لتحقيق إنتاجية

أعلى . هناك مجالان أساسيان للمنفعة التي تعود على الفرد من توفير تسهيلات الرفاه وهما :

المنافع الجسدية، والمنافع العاطفية (النفسية):

المنافع الجسدية تتبع بشكل أساسي من الإجراءات المتخذة لتحسين الصحة والسلامة العامة كما أنها تتبع من تقديم إجازات مدفوعة الأجر وتخفيف ساعات العمل.... الخ .

أما المنافع النفسية تتبع بشكل أساسي من أي احتياطات وضعت لتحسين الصحة العقلية للعاملين ومن الأمثلة عليها الاستشارة ، تحسين الاتصالات، أو أي شيء يتضمن حاجات العلاقات الإنسانية للأفراد في العمل. كما أن معظم نشاطات الرفاه تتضمن الاثنين: المنافع الجسدية والمنافع النفسية.

ويوجد اتجاه آخر يؤكد بالإضافة لما سبق ذكره أن أصحاب العمل يقدموا للموظفين الرفاه المادي (المالي) والعقلي (الفكري). وتوفير الرفاه المادي (المالي) يشمل نفقات المستشفى (التأمين الصحي) والرواتب التقاعدية. أما المنافع العقلية (الفكرية) تأتي على شكل توفير مناخ عمل مرضي وتطوير وتدريب العاملين وبشكل ملائم .

مفهوم الحادث Accident concept

الحادث هو كل ما يصيب أياً من عناصر الإنتاج ويؤدي إلى خسارة تلحق به ، وقد يكون الحادث نتيجة لتصرف خاطئ من أحد العاملين أثناء العمل أو نتيجة لظروف خارجية في العمل بالإمكان السيطرة عليها أو تفاديها .

مفهوم الإصابة Injury concept

الإصابة هي كل حادث يحصل خلال العمل ويؤدي إلى تعطيله بعض الوقت . وهو يصيب أحد أفراد العاملين في المؤسسة أو أكثر .. مما يؤدي إلى

توقفه عن العمل حتى يتم شفاؤه من الإصابة بالكامل ويعود إلى ممارسة نشاطه كما كان قبل الإصابة .

المخاطرة والتهديد والضعف:

قد يكون من المفيد التمييز بين المخاطرة والتهديد والضعف بتعريفهم على النحو التالي:



التهديد: وهو خطر عليك أو على منطمتك أو ممتلكاتك .

الضعف: وهو مستوى تعرضك لتهديد معين .

المخاطرة: احتمال مواجهة تهديد ما وتأثيره .

وعلى سبيل المثال، قد يوجد تهديد بالسرقة . إن مدى تعرضك لذلك التهديد يتوقف على عوامل مختلفة منها مقدار الأموال أو الممتلكات الثمينة المتوافرة لديك؛ وما إذا كان اللصوص المحتملون يعرفون عنها شيئاً؛ وما إذا كان جيرانك سيقومون بتحذيرك من احتمال السرقة في المنطقة؛ وما إذا كان لديك أقفال وخزائن محكمة؛ وما إذا كان لديك حراس من ذوي الكفاءة؛ إلخ. ويتوقف الخطر الذي ستعرض له من السرقة على كلا من مستوى التهديد، ومستوى تعرضك لذلك التهديد. وأحياناً يتم التعبير عن هذا في العلاقة التالية:

$$\text{المخاطرة} = \text{التهديد} \times \text{الضعف}$$

قد لا تكون قادراً على عمل أي شيء حيال مستوى التهديد الذي من حولك، ولكن ربما كان بوسعك عمل الكثير لتقليل مستوى ضعفك بطريقتين رئيسيتين:

- تقليل فرص وقوع حادثة ما (وعلى سبيل المثال عن طريق القيادة ببطء، تحسين الأفعال، أو إدخال نظام مراقبة الجيران للمنطقة)
- تقليل تأثير حادثة ما (مثل ارتداء أحزمة الأمان بالسيارات، أو تقليل السيولة في الخزانة).

وعن طريق تقليل مدى التعرض، تقوم بتقليل الخطر من أن يصبح التهديد حقيقة ومن ثم يكون له تأثير خطير عليك. إن جزءاً كبيراً من الإدارة الأمنية الجيدة يتوقف على تقليل الضعف بكل طريقة ممكنة.

* * *