

## الفصل الثالث

### أمن المنشآت الفندقية

#### SECURITY INSTALLATIONS HOTEL

##### مقدمة :

إن المنشآت السياحية (فنادق أو متاحف) تلعب دوراً كبيراً وعاملاً أساسياً في جذب السياح وزيادة الحركة السياحية في البلاد. إن أمن المنشأة السياحية هو توفير عنصر الأمن والطمأنينة لدى نزلاء هذه المنشأة منذ وصولهم البلاد وحتى مغادرتهم لها .

ونظراً لأهمية تأمين المنشأة السياحية فنادق كانت أو أماكن أثرية من الناحية السياسية حيث تجمع هذه المنشآت كثيراً من جنسيات العالم ، الأمر الذي 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.

إن أمن الفندق لم يعد يقتصر على اختيار رجل الأمن ذي المواصفات الجسمانية غير العادية فقط بل أصبح ذلك منهجاً يدرس في الجامعات والمعاهد المتخصصة ، كذلك لم يعد أمن الفندق مسألة تقتصر على ضباط شرطة السياحة فقط بل امتدت المسؤولية إلى رجال إدارة الفندق بمختلف مستوياتهم .

كما نود أن نبرز أن الشخص المزود بالتدريب والإعداد الكاملين للقيام  
بواجبة هو الشخص الأمثل لتوفير الحماية اللازمة للفندق، بالإضافة إلى  
الاستعانة بالأجهزة والوسائل العلمية الحديثة لخدمة هذا الغرض .  
ومن أهم الأمور التي تهتم بها الدول المتقدمة للحماية فنادقها هو الأمن  
الصناعي لمواجهة أية أخطار قد يتعرض لها الفندق ، وتدريب العاملين به على  
خطة موحدة مسبقاً من الأمور الهامة .



# المبحث الأول

## مفاهيم خاصة بأمن وسلامة الفندق

وقبل أن نخوض في تفاصيل أمن الفندق لابد من إلقاء نظرة سريعة على السائح وأهميته بالنسبة لنا ومتطلباته الخاصة. وبعد معرفته والإلمام بمتطلباته يمكننا فقط التوصل إلى ما يقلقه وما يضره، ومن ثم تتخذ الخطوات التي تقضي على هذا وذلك وبذلك تحقق له على إجازة سالمة، آمنة وسعيدة.

### أولاً - مفاهيم أساسية:

- 1- مفهوم السائح TOURIST: "بأنه هو أي شخص يزور ويقوم في مكان غير مكان إقامته الأصلي لمدة لا تقل عن ٢٤ ساعة"
- 2- مفهوم أمن السائح: Tourist Security "يقصد بأمن السائح توفير عنصر الأمن والطمأنينة له منذ وصوله إلى البلاد وحتى مغادرته لها وذلك في نفسه وماله وعرضه وكل متعلقاته وأمتعته وحمايته من أية مضايقات أو جرائم قد تقع عليه."
- 3- الأمن السياحي: بأنه "يقوم على توفير البيئة الأمنية المستقرة والظروف الملائمة للسياح في محيط البنية الأساسية للقطاع السياحي وخارجها، في تنقلهم وإقامتهم، منذ وصولهم حتى مغادرتهم، بحيث تتوافر لهم جميع الخدمات السياحية التي تحقق أهداف السياح في الاستمتاع بفض وقتهم في أمن واطمئنان، وبما يعطي انطباعاً عاماً للسياح من الداخل والخارج، بعدم وجود ما يهدد أمنهم وطمأنينتهم.

## تعريف أمن الفندق (Hotel security) :

هي كل السبل والطرق التي تهتم بمعالجة أي أمور قد تتسبب فيما بعد بخسارة أو ضرر كيفما كان شكله وإيجاد كل الوسائل الممكن لها أن تساعدنا على تجنب هذه المشاكل قبل حدوثها بالدرجة الأولى وحين حدوثها وبعد حدوثها وقد تأخذ شكل قوانين وتعليمات إجبارية مكتوبة بميثاق العمل أو كتيب القانون الداخلي أو في عقد العمل مثلاً أو تحذيرات ونصائح وإرشادات شفوية وبغض النظر عن الجهة التي قدمتها سواء مدير الفندق أو مدير قسمك أو مدير شؤون الموظفين أو مدير قسم الأمن أو أحد موظفيه أو حتى زميلك في القسم وقد تختلف هذه القوانين من قسم لقسم آخر لكن الأصل واحد ومشارك وذلك الاختلاف هو بسبب طبيعة العمل فمثلاً قسم الصيانة الذي يتعامل موظفيه مع الكهرباء يختلف عن قسم المطبخ الذي يتعامل موظفيه مع الآلات القاطعة والحادة ويجب عقاب كل من يخالف هذه القوانين لأن الأضرار التي قد تحدث يمكن لها أن تتعدى النطاق الشخصي لتصبح كارثة والكثير من المشاكل سببها إهمال صغير تكبر ليصبح من الصعب السيطرة عليها ولذلك يجب التبليغ بالفندق عن أي عطل أو خطر قد يشكل تهديداً على أي صعيد أو جانب من الجوانب الأمنية في أي لحظة خاصة وأنه لا يمكن تحدي وقت لها أو التنبؤ في حدوثها.

## تعريف سلامة الفندق HOTEL SAFETY :

هي النتائج التي نصل لها لإتباعنا مبدأ الأخذ بالأسباب (الأمن) وهي لا تهتم بالسبب بقدر ما يهتم بالأمن به وتمتد لتشمل المبنى كاملاً كبناء وأجهزة وأدوات ونزلاء وضيوف وموظفين وحتى محيط الفندق وما حوله. فالسلامة بمعنى آخر هي عدم وجود سرقات أو إصابات أو تلوث أو أمراض أو غيرها بغض النظر عن السبب .

## تعريف موظف الأمن والسلامة (Security Officer) :

هو عين المدير التي يرى بها وأذنه التي يسمع فيها فهو بمثابة التغذية الراجعة للإدارة العليا هو الشخص الذي يقوم على التأكد من تطبيق مجموعة القوانين والتعليمات شريطة أن تكون غير مخالفة لقانون البلد وصادرة عن جهة مسؤولة مثل مدير الأمن ويقدم النصح والإرشاد لباقي الموظفين والأقسام لنشر الوعي والتعريف بالمخاطر والأخطاء وذلك بعد أن يكون قد تلقى الدورات النظرية والعملية الخاصة بهذا القسم وخضع للتجربة وشارك في حل بعض المشاكل والإطلاع على كيفية عمل أجهزة الأمن والسلامة مثل أجهزة مقاومة الحريق والإنذار والكاميرات والتسجيل وغيرها واستوعبها وهو يتميز عن باقي الموظفين بالحس الأمني أكثر من غيره .

### من أهم النقاط الواجب على موظف الأمن فهمها :

- الإدراك بأن الناس مختلفين في كل شيء وسيواجه الجيد منهم والسيئ .
- الإدراك بأننا لا نستطيع تغييرهم ولكن نستطيع نحن أن نتغير.
- الإدراك أن صاحب الشكوى والمشكلة دائماً لا يشعر بنفسه وماذا يفعل أو يقول عندما يكون غاضب أو تحت تأثير أي ضغط أو انفعال.
- تقبل أي انتقاد أو نقض من أي جهة ومحاولة إعادة النظر فيه وتحويله من نقطة ضعف لقوة وتجاوزها لرفع المستوى وعلى العكس يجب عدم إهمال أي انتقاد أو ملاحظة للوصول للمثالية.
- يجب التحكم في هذه المواقف وعدم مقابلة الغضب بالغضب أو أخذ الأمور بشكل شخصي عند التعرض لأي مضايقات.
- اعرف نفسك وقدراتك ولا تتحتم وتخوض في أي مجال لا تعرف فيه وأطلب المساعدة دائماً وأسأل عن أي غامض.

- حب الجميع يساعد على تبني دور الإنسان المساعد والذي يخدم الجميع أينما وجدت الحاجة أو طلبت المساعدة.
- التفكير بالغير قبل النفس.
- عدم التمييز بالتعامل أو إظهار التحيز.
- الفصل بين المشاكل الشخصية خارج العمل وأعباء الحياة وبين الوجود بالعمل وداخل الفندق .
- الفراسة الذهنية والتي تساعدك على التنبؤ والمعرفة بالأمر التي ستحدث بناء على ما تزودنا به حواسنا من معلومات.

### **قسم الأمن : Security Department**

تتلخص مهمة هذا القسم في المحافظة على الأمن داخل الفندق والعمل على عدم فقد أو ضياع أية ممتلكات خاصة بالزلاء أو الفندق . والمسؤول عن هذا القسم مدير الأمن ويعاونه عدد من المساعدين لهم خبرات طويلة في هذا المجال وعادة ينقسم المساعدين لضباط أمن وحراس للأمن وقسم الأمن يحتاط دائماً ويكون على دراية كاملة بالقانون والضبط والكفاءة العالية والنظام فعلى إدارة الفندق توفير الاحتياجات اللازمة من أجهزة ومعدات حتى يتسنى لقسم الأمن العمل على الوجهة الأكمل.

### **قسم السلامة : SECURITY**

ظهرت إدارة السلامة في الفنادق نظراً لازدياد نسب الإجرام والحوادث في داخل الفنادق.

تعني إدارة السلامة أو قسم السلامة هو وجود إدارة مستقلة ومنظمة تعني بشؤون المحافظة على الأمن والسلامة داخل الفندق وليس لها علاقة بالأمن أو الشرطة الخارجية إطلاقاً ولكن قد يحدث تعاون فيما بينها من وقت لآخر

وخاصةً في حالة المؤتمرات أو استضافة الفندق لضيوف سياسيين مهمين أو رؤساء دول...الخ.

يتم تعيين الموظفين هذا القسم دائماً من يكون لديه خبرة سابقة في أجهزة الشرطة أو الأمن أو في ضباط الشرطة أو الجيش أو الأمن المتقاعدين .

### يعتمد حجم قسم السلامة الفندقية على :

١- موقع الفندق من حيث الحي أو المدينة التي يقع بها الفندق والتي قد تكون نسب الإجرام فيه عالية .

٢- الخدمات التي يقدمها الفندق من حيث إقامة المؤتمرات والحفلات أو استقبال وفود رسمية عالمية أو محلية أو استقبال شخصيات سياسية مهمة.

٣- حجم الفندق كلما زاد حجم الفندق وكثر عدد غرفه ومساحته كلما احتاج إلى قسم سلامة أكبر وأحدث.

### من أهم واجبات قسم السلامة الفندقية ما يلي :

١- مراقبة أبواب الفندق وخاصة أثناء الليل وكذلك الأبواب الجانبية والخلفية للفندق والتأكد من أبواب غرف الضيوف مغلقة أيضاً.

٢- العمل على إبعاد السكارى والعابثين من غير الضيوف.

٣- إحضار مدير الفندق وكذلك الطبيب المختص في حالة وقوع حادث معين.

٤- مراقبة الضيوف الغير مرغوب بهم أو المشكوك في أمرهم.

٥- السيطرة على مفاتيح غرف الضيوف من حيث التسليم والاستلام.

٦- مراقبة أجهزة الإطفاء والتبته.

٧- مراقبة الموظفين الغير مخلصين.

٨- مراقبة مخازن وموجودات الفندق .

٩- إخلاء الفندق بطريقة سريعة ومناسبة في حالة التهديد بالقنابل أو حدوث حريق في الفندق أو في حالة الكوارث الطبيعية مثل الزلازل، الفيضانات... الخ.

١٠- مراقبة موقف السيارات منعاً من السرقة.

١١- عمل برامج تدريبية عن السلامة لموظفي الفندق.

ويعتمد برنامج أو خطة السلامة على ثلاث عناصر وهي:

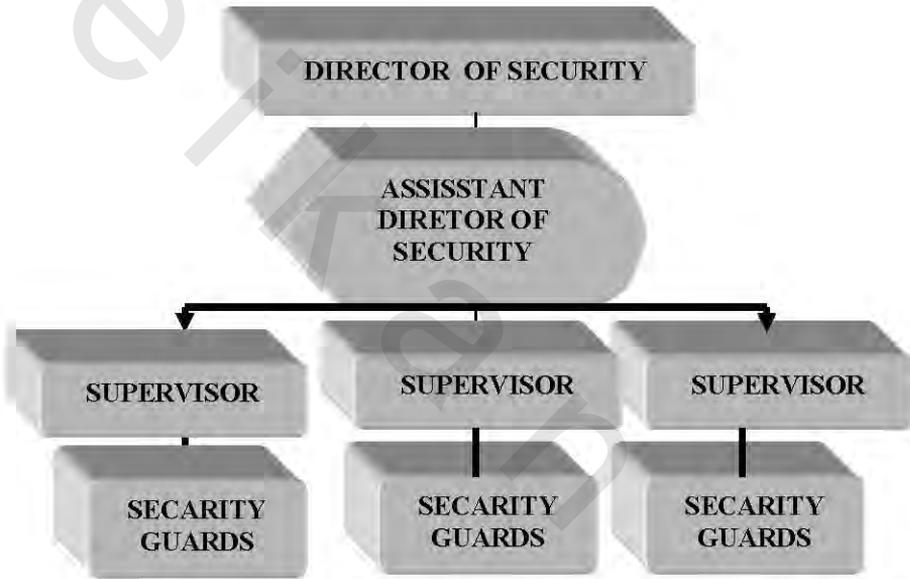
السلامة المادية: وهي الحفاظ على الموجودات المادية للفندق كالأثاث، والأجهزة والمعدات والديكورات وصناديق الأمانات.

الأفراد: معناها اختيار العاملين جيداً وتوجيههم بصورة جيدة.

الأنظمة: الأنظمة تلعب دوراً مهماً وشاملاً في برنامج السلامة مثل وضع نظام معين مدروس في عملية نقل السيولة النقدية من الفندق إلى البنك (Bank). وضع نظام معين لغرض إحكام الرقابة على أبواب المخازن خوفاً من السرقة ، ووضع نظام معين لغرض السيطرة على مفاتيح غرف الضيوف وكذلك المفتاح الرئيسي للغرف (Master Key). كذلك وضع نظام معين بحث لا يتجاوز المبلغ المحقق بذمة بعض الضيوف إلى حد معين.

يعمل قسم السلامة بالتعاون مع المكتب الأمامي وقسم الصيانة وقسم التدبير الفندقي ويكون التعاون مباشر ومستمر مع البوابين وحاملي الحقائب في الفندق لأن عملهم يكون في أروقة الفندق. وكذلك تعاون مستمر وفعال مع موظفي قسم التدبير الفندقي لأنهم يعملون في غرفة الضيوف بحيث يتم التعاون معهم بصورة مباشرة عن طريق تبليغ قسم السلامة عن أي حالة غير طبيعية، في الغرف مثل تعاطي المخدرات أو المقامرة... إلخ.

ويتم التنسيق والتعاون بين قسم السلامة الفندقية مع دائرة الدفاع المدني في المدينة ومع الشرطة وأمن المدينة التي يقع بها الفندق. كذلك يجب إقناع الموظفين بضرورة التدريب على وسائل الحماية والأمن لفرض الوقاية من الحوادث قبل وقوعها والتقليل من نسبتها. دراسة وتطوير برامج السيطرة على الكلف من خلال التأكد من نزاهة العاملين في هذا المجال.



## الوصف الوظيفي لموظفين قسم الأمن والسلامة بالفندق:

يجب أن تتوفر الشروط التالية في موظف الأمن والسلامة :

- إتقان اللغة الإنكليزية والمعرفة بالبرامج الأساسية على جهاز الكمبيوتر.
- المعرفة بكيفية عمل إسعافات الأولية.
- المعرفة بكيفية التوثيق لجميع الحوادث وكتابة التقارير وكيفية حفظها.
- مساعدة الضيوف والموظفين على حل مشاكلهم وتوفير الأمان لهم وعمل علاقات طيبة معهم.
- القدرة على السيطرة على أنظمة الأمن والسلامة بالفندق وكيفية التعامل معها والتدريب عليها.
- الإلمام الكامل بمتطلبات الجودة للتصرف بالحالات التي يمكن أن يواجهها موظف الأمن والسلامة والمعرفة بكيفية التصرف بالحالات الطارئة.
- القدرة على الاستماع ومشاهدة الأخطاء وتمييزها والتحذير منها .
- القدرة على الحفاظ على سرية المعلومات.
- القوة البدنية والصحة النفسية ويمنع استخدام القوة البدنية إلا بالحالات التي تستدعي ذلك وبعد أخذ موافقة المشرف.
- التحلي بالأخلاق الحميدة كالصدق والإخلاص والولاء والأمانة وآداب الحديث والاحترام لجميع الضيوف والموظفين دون تفرقة بينهم وحب العمل التطوعي والثقة بالنفس.
- النظافة الشخصية والجسدية .
- المعرفة بمرافق الفندق والمرات ومواقع مخارج الطوارئ والطفايات وأخذ فكرة عن عمل باقي الأقسام وواجباتها.
- الالتزام بالدوام الرسمي والقدرة على الفناء والبقاء مدة أطول حسب متطلبات العمل والتكيف مع أوقات الدوام والمواقع المختلفة.

- تغطية اليوم كاملاً على مدار ٢٤ ساعة بالتناوب والتنسيق.
- الالتزام بالشخصية المضيافة والابتسامة والترحيب بالضيوف والموظفين والمجاملة.
- الالتزام بتنفيذ أي تعليمات صادرة عن المشرف أو مدير الأمن.
- أما المشرفين في هذا القسم فإنه بالإضافة للنقاط السابقة يجب توفر فيهم التالي:
  - القدرة على تحسين وتطوير نظام الأمن والسلامة بالفندق.
  - القدرة على منع أي مشاكل قد تؤثر على الأرواح أو الممتلكات أو سمعة الفندق كالحريق أو السرقة أو الاعتداء أو الشغب أو الإضرابات.
  - القدرة على التحقيق بالمشاكل على اختلاف أنواعها.
  - القدرة على تصميم جداول التدريب وعمل برامج خاصة لهم وحتى جداول الدوام .
  - التحلي بالشخصية القيادية والمعرفة بالمفاهيم الإدارية .
  - القدرة على نشر روح الفريق وتحقيق النجاح من خلال العمل المشترك .
  - متابعة صيانة الأجهزة المعطلة.
  - العمل على التنسيق فيما بين الموظفين ومدير الأمن فهم بمثابة حلقة الوصل .
  - أما مدير الأمن والسلامة فبالإضافة أيضاً لكل النقاط السابقة يضاف لها التالي :
    - الخبرة في مجال الأمن والسلامة والتعامل مع الجهات الأمنية والدوائر الحكومية.
    - القدرة على التحكم في أمن الفندق لضمان سلامة الضيوف والموظفين.
    - القدرة على تنفيذ وتحقيق جميع قواعد الأمن والسلامة وتوفير بيئة عمل صحية.
    - القدرة على تقييم موظفيه والرقابة عليهم وعلى الفندق عامة .

- البقاء على صلة بقوانين الفندق مع الدولة لضمان عدم تضاربها وللوصول للتوافق فيما بينها وإصدار القوانين المتعلقة بالأمن والسلامة الخاصة بالفندق ومتابعة تنفيذها والتقييد بها وتحويل كل مخالف لقسم شؤون الموظفين ليتلقى العقاب المناسب.

- تقديم المشورة والنصيحة لمدير الفندق بشكل خاص والإدارات الأخرى عامة بشأن الإجراءات والعمليات الواجب تنفيذها والمتعلقة بالأمن والسلامة ومتابعتها وتحديثها .

- مساندة مدير شؤون الموظفين في عملية اختيار الموظفين والتعيين والحصول على الموافقات الأمنية.

- تثقيف جميع عاملين الفندق والقسم خاصة وعمل برامج تدريبية لمختلف الأقسام .

- تبليغ موظفيه بأي مستجدات.

- أهمية وجود قسم الأمن والسلامة بالفندق

تأتي أهمية قسم الأمن والسلامة من خلال ظروف العمل والبيئة الموجود فيها الموظفين والآلات والأجهزة والمواد القابلة للاشتعال والمواد السامة وحتى درجة الحرارة فالأمن هو مجموعة الإجراءات التي تؤدي لمنع وقوع الحوادث والإصابات بالعمل وبالتالي فهو لا يقل أهمية عن باقي الأقسام الإنتاجية فجودة الخدمات وتكاليف المشروع متعلقة به والهدف هو الإنتاج من دون إصابات أو حوادث وهذه القوانين والإجراءات أصبحت اليوم جزء لا يتجزأ من الإدارة يجب تطبيقها وعدم السماح لأحد بتجاوزها بالإضافة لأهميتها في :

١- التقليل من احتمال الفشل أو الخطأ.

٢- الوصول للمثالية بالعمل وتصحيح العيوب وتحويلها من نقاط ضعف لقوة.

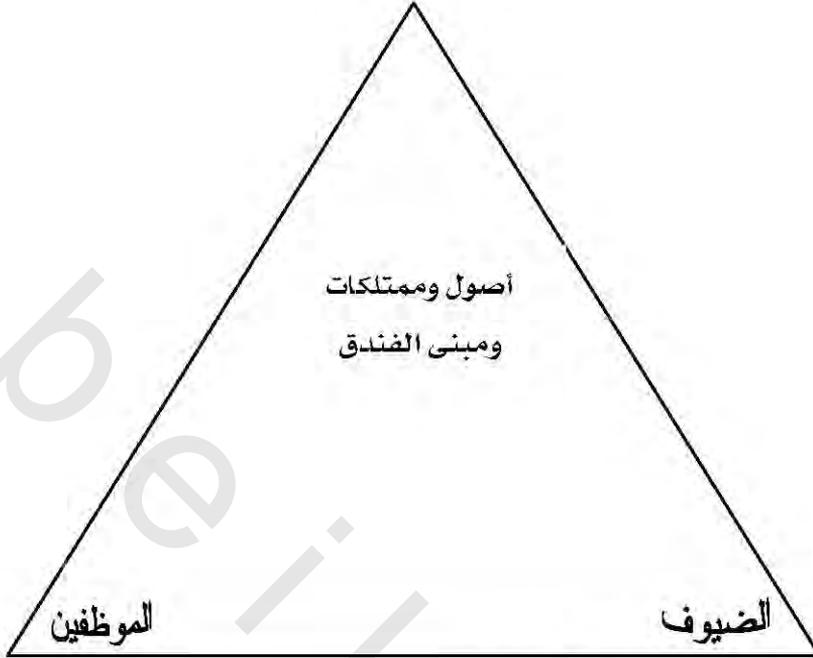
٣- حل مشاكل الضيوف والموظفين.

٤- الحفاظ على أمن وسلامة الضيوف وممتلكاتهم من أي تهديد.

- ٥- تقديم النصح والإرشاد.
- ٦- نشر الوعي وزيادة مستوى الثقافة الأمنية والمهنية لدى الموظفين.
- ٧- إعطاء الموظفين الأسس العلمية لطريقة حياة آمنة ليس فقط داخل الفندق بل وخارجه أيضاً وإشعارهم بأهميتهم لدينا وخوفنا عليهم.
- ٨- زرع الشعور بالانتماء والولاء والاعتزاز بأهمية الدور الذي يقومون فيه .
- ٩- وجود الأمن مهم كونه المراقب والرداع لأي تجاوزات والحارس عليها.
- ١٠- قسم الأمن يمثل التغذية العكسية للإدارة العليا عن تصرفات جميع الموظفين .
- ١١- الحفاظ على مبنى الفندق من أثاث وأدوات وتحف وغيرها.
- ١٢- الإسهام بالدعاية للفندق من خلال إعطاء السمعة الطيبة عنه.

### **أقسام مسؤوليات موظف الأمن والسلامة :**

يملك موظفين قسم الأمن والسلامة الفندقية قوة نافذة وصلاحيات خاصة بحيث تمكنه من مرونة الحركة والحرية في التنقل بسبب طبيعة عمله التي تتعلق بالأمن والسلامة والمصلحة العامة لذلك فيلتزم الجميع بالتعاون معه بشكل إجباري والتقيد بتعليماته حتى الضيوف أنفسهم فإنهم لن يتضايقوا من أي إجراء أمني عندما يعلمون أنه لمصلحتهم بشرط وجود الأسلوب الجيد فقسم الأمن والسلامة يلعب دوراً مهماً ورئيساً في الحماية والحفاظ على أصول الفندق وضيوفه والعاملين به كما هو مبين هنا في المثلث الذهني الذي يشمل على أهم ثلاث مسؤوليات تتعلق في صميم عمل موظفين هذا القسم .



١- تجاه الضيوف زواراً أو نزلاء:

- إن الموجودات التي تعود للنزلاء تعطي حماية مؤقتة أي خلال فترة إقامة النزيل لذا فيجب إعطاؤها اهتمام وعناية خاصة.
- الحماية الشخصية لهم ولممتلكاتهم.
- متابعة أي أشياء مشبوهة أو أشخاص مشبوهين.
- المساهمة بتعريف الزبائن بمرافق الفندق وإرشادهم للجهة التي يريدونها.
- المشاركة في حل مشاكلهم.
- إشعار النزيل دائماً بالأمن.

٢- تجاه الموظفين:

- الاهتمام بطريقة التعامل معهم والالتزام بالأخلاق والآداب العامة وحتى فيما بينهم.
- التأكد من المظهر العام ومستوى النظافة.
- التأكد من التزامهم بالدوام الرسمي ومواعيد الحضور والمغادرات.

- متابعة المشاكل والشكاوي ومحاولة مساعدتهم في حلها.
  - مراقبة تصرفاتهم من ناحية التزامهم بقوانين الفندق والأمن والسلامة.
  - تقديم النصح والإرشاد في جميع المجالات ليس فقط في المجال الأمني.
- ٢- تجاه أصول وممتلكات الفندق:

عن الأصول بما فيها البناء والديكور والأثاث..الخ صممت لتعطي وتعكس أفضل صورة عن هذا الفندق لذلك يجب التالي:

- الحفاظ على ممتلكات الفندق من التلف أو التخزين سواءً من الكسر أو السرقة أو الحرق بقصد أو بدون قصد أو بسبب سوء الاستعمال الخاطئ خاصة وان بعضها قد تكون نادراً أو باهظ الثمن.
- الإبقاء على جميع الممتلكات نظيفة وبحالة جيدة والتبليغ عن أي أخطاء.
- عملية العد أو التسجيل تساعد على كشف السرقات ودفع الشبهات.



obeykahn.com

# المبحث الثاني

## برنامج السلامة الفندقية

### (SAFETY PROGRAM)

إن لبرنامج السلامة دور فعال ضمن إدارة الفندق بمنع انقطاع أنشطة الأقسام الأخرى بسبب الحوادث أو الإصابات وما يتبع ذلك من تعطيل وخسائر ويشمل برنامج السلامة على ما يلي:

#### ١- اجتماعات السلامة ( Safety meeting ) :

لتحقيق السلامة فإنه لا بد من وجود اجتماعات مستمرة ومتواصلة كي نصل للغايات والأهداف المرسومة أمامنا والمطلوبة منا ولا يمكن أن يحدث ذلك إلا بالتخطيط السليم والتنفيذ والمشاركة الفعالة وبعقد اللقاءات والاجتماعات لدراسة هذه المواضيع مع أفراد القسم وسماع الآراء والاقتراحات والمشاكل وفتح المجال للأسئلة والاستفسارات وذلك لمعرفة أسباب وقوع المشاكل والوقوف عليها والوصول لطرق تجنبها بالمرات القادمة وضمان عدم تكرارها ووضع الأسس والمعايير لتنظيم العمل بشكل آمن واتخاذ القرارات المتعلقة بهذا الشأن بحزم ودون تردد.

#### ٢- لجان السلامة ( Safety committees ) :

يجب تكوين لجان سلامة لمتابعة التطبيقات والبرامج المعدة لتحقيق أنظمة ومعايير الأمن والرقابة على مدى التزام الموظفين بها وزيادة الاهتمام بوعي الموظفين بإجراءات وقواعد الأمن والسلامة والصحة المهنية داخل الفندق وتدريب الموظفين عليها بشكل نظري وعملي.

## ٢- سجلات السلامة ( Safety records ) :

لا يمكن أن ينجح برنامج السلامة دون الاحتفاظ بالسجلات والتحديث الدائم لما تم إنجازه وما هو في طور الإنجاز وتوثيق كل هذه الأمور والحوادث التي تواجهها وأسماء القائمين على الأمن والسلامة ضمن أي قسم أو لجنة بسجلات خاصة وعمل الدراسات عليها والبحث فيها ويجب أن تشمل هذه السجلات التالي:

١- الأمراض المهنية مع تحديد أسبابها وطرق تجنبها وعلاجها وكيفية القضاء عليها ومنع انتقالها.

٢- سجلات المخالفات السابقة للموظفين ( Previous Violations ) نتائجها من إصابات وخسائر.

٣- الدراسات المتعلقة بالحوادث ( Accidents ) والحالات الخاصة بالأمن والسلامة.

٤- سجلات مواعيد الفحوصات الدورية ( Periodical checkup ) مثل الفحوصات الصحية لموظفين قسم المطبخ والموافقات الأمنية التي يحصل الموظفون عليها من دائرة المخبرات قبل توظيفهم.

٥- سجلات محاضر الاجتماعات (النقاط الرئيسية والخلاصة ) ومثبت عليها أسماء الحاضرين وتوقيعهم بالتاريخ والوقت.

## ٤- اللوحات التوجيهية والتحذيرية ( Warning signs ) :

الملصقات واللوحات التوجيهية تعد من أهم الوسائل المستخدمة في زيادة الوعي والتثقيف للموظفين بأمور الأمن والسلامة لما تلقاه من استحسان وقبول وسهولة الوصول لعموم الموظفين فهي تستخدم كرسالة تعليمية موجهة وإما إرشادية أو تحذيرية لتوضيح خطأ أو خطر ما وبالتالي عقاب المخالفين وتستخدم في بعض الأحيان كرسومات وأشكال للتعبير عن مضمون الرسالة

وتستخدم ألوان معينة لخدمة معنى محدد ثابت لتسهيل وصول الفكرة للموظفين بسرعة وسهولة مثلاً اللون الأحمر لأجهزة الحريق. ويمكن إيجاد نوع معين من المنشرات أو المجالات التي تتعلق بموضوع الأمن والسلامة والتي يتم إنتاجها وإصدارها من موظفين قسم الأمن أنفسهم وتوزيعها على الأقسام الأخرى لتحفيز باقي الموظفين على العمل بشكل آمن وتوفير البيئة الآمنة لهم.

#### ٥- توفير وسائل الأمن والسلامة :

- ١- حماية جميع مرافق الفندق بأجهزة مقاومة الحريق (Fire system).
  - ٢- توفير نقاط مقاومة للحريق كالطفايات (Extinguishers) وخرطوم المياه.
  - ٣- نقاط جرس الإنذار (Pull stations) بجانب المخارج والمداخل وبكل طابق.
  - ٤- مجسات للحرارة والدخان (Smoke detectors).
  - ٥- توفر نظام كشف تسرب للماء والغاز.
  - ٦- ضرورة توفير مولد كهربائي (Generator) للعمل في حالات انقطاع التيار.
  - ٧- توفير نظام إدارة المصاعد للحالات الطارئة.
  - ٨- توفير نظام تهوية خاص بمخارج الطوارئ بالحالات الطارئة لتأمين التهوية اللازمة والكافية.
  - ٩- نظام سماعات وتبويه للتحذيرات أو بث للتوجيهات الصادرة في حالة الخطر.
  - ١٠- توفير خطة إخلاء دقيقة وسهلة وواضحة وتدريب الموظفين عليها.
  - ١١- تحديد مسبق لفريق الطوارئ ومهامه وأخذ جميع الإجراءات الاحتياطية لأي حالات قد نواجهها.
- وإن تجهيزات السلامة والإطفاء هي خط الدفاع الأول بالفندق في حالة أي طارئ لذا يجب :

- ١- عمل التجارب عليها والاختيارات بشكل دوري من قبل جهة فنية متخصصة مثل الشركة الصانعة نفسها لضمان عملها بشكل صحيح.
  - ٢- فصل أجزاء الفندق بقواطع وأنظمة العزل المقاومة للحريق لضمان عدم انتقال الحريق من جزء لآخر مع إمكانية الفصل الجزئي للطاقة عن موقع الخطر فقط وليس عن كامل الفندق.
  - ٣- البعد عن مسببات الحريق مثل التدخين واللهب المكشوف والشرار وأي تصرفات خاطئة والتأكد من مراقبة نظام الغاز وغرفته وخطوط الإمداد.
  - ٤- اختيار نوع معين من الأثاث والستائر والسجاد المضاد للحرائق والدهان المقاوم للنار للجدران والأبواب.
- وهنا نلاحظ دور موظف الأمن الذي يبدأ منذ وضع أول حجر بالفندق وضرورة مشاركته في صنع القرار لحساسية وظيفته وخبرته الواسعة والتعرف على البناء وتقديم الاقتراحات للمهندسين في ما يتعلق بالأمنية والاستفادة بالمقابل من خبرتهم وتبادل المعلومات.

#### ٦- صناديق الإسعاف الأولي first aid kit :

يجب توزيع هذه الصناديق بشكل سليم على جميع الأقسام والطوابق لتغطية الفندق كاملاً ووضعها في مكان واضح وسهل الوصول له والتأكد من تعريف الموظفين بمحتوياتها وطريقة الاستخدام وعمل جولات مستمرة لتفقدتها وتزويدها عند نقصانها واستبدال الفارغ أو التالف ويجب إتباع التعليمات التالية للحفاظ على هذه الصناديق:

- ١- حفظها في مكان آمن بعيداً عن متناول الأطفال.
- ٢- التأكد المستمر من محتوياتها وعددها وصلاحياتها.
- ٣- التأكد من كتابة التعليمات كاملة على كل منها.
- ٤- ضرورة وجودها في جو بارد وجاف.

## ٧- الوقاية الشخصية Personal Protection :

من أجل سلامة جميع العاملين بالفندق يجب على كل قسم ارتداء زيه وملابسه الخاصة والتي يجب المراعاة في تصميمها واختيارها ظروف العمل المناسبة لها لتوفير الوقاية اللازمة ومراعاة الالتزام بالإجراءات التالية:

- ١- ارتداء واقي يغطي الوجه والرقبة من الشرار المتطاير أثناء عملية اللحام.
- ٢- توفير النظارات الخاصة بحماية العيون عند القيام بأعمال الحفر والقطع.
- ٣- استخدام القفازات الواقية لحماية اليدين من ضرر بعض المواد والمركبات الكيميائية الخطرة.

- ٤- ارتداء الأحذية التي تمنع الإنزاقات وغير الموصلة للكهرباء
- ٥- استخدام الخوذة لحماية الرأس من سقوط الأجسام عليه.
- ٦- استخدام واقيات الأذن للحماية من الأصوات العالية.

وأي خلل في مثل هذه الأدوات قد يؤدي ببساطة إلى مشاكل كبيرة كالعمى أو تشوهات لذلك يجب توفر المواصفات التالية في معدات الوقاية الشخصية:

- ١- توفير الحماية اللازمة لأعضاء الجسم من الإصابات.
- ٢- إعطاء هذه الأعضاء حرية الحركة لأداء العمل.
- ٣- حجمها مناسب وشكلها مقبول .
- ٤- أن تتحمل ظروف العمل ولا تتلف بسرعة.
- ٥- أن لا تتسبب بأعراض جانبية أو أمراض لمستخدميها.

## ٨- النظافة الشخصية Personal Hygiene :

تعتمد صحة بيئة الفندق بشكل عام على مدى اهتمام موظفيه بالنظافة الشخصية ومن المهام الأساسية لموظف الأمن مراقبة التالي :

الموضوع	الموظف	الموظفة
الجسم	الالتزام بالحمام اليومي قبل الدوام تغيير يومي للملابس الداخلية تنظيف يومي للأسنان بعد كل وجبة	
الأظافر	قصها باستمرار ويمنع تطويل أي منها .	تقليمها باستمرار لتكون مرتبة ويمنع تطويلها كثيراً مع ضرورة الاعتناء بتظافتها بعدم نمو الفطريات.
الشعر	يجب أن يكون قصير وقصة كل أسبوعين تقريباً. متظره جميل بدون صرعات. بدون ألوان غريبة أو صبغة جزء وترك آخر وإذا تكشف جزء منه يجب إعادة عملية المكاتب الخلفية فقط .	متظره جميل وبدون صرعات. بدون ألوان غريبة أو صبغة جزء وترك آخر وإذا تكشف جزء منه يجب إعادة عملية الصبح.
الزّي	يشترط عند استلام الزّي أن يكون نظيفاً ومرتباً ومكويماً جيداً وع ضرورة وضع اسم الموظف عليه والشعار والتأكد ممن ذلك قبل الذهاب للعمل	
الحذاء	يجب اختيار حذاء مريح لأن الضيق يسبب التشوهات خاصة مع طول فترة العمل .	
الإكسسوارات	ممنوعة عدا خاتمي الخطوبة والزواج بشرط أن لا يكون حجمها كبيراً ويمنع على موظفين المطبخ ارتدائها نهائياً خلال الطبخ.	يسمح بارتداء الخفيف بشرط أن لا تعمل بالمطبخ واستخدام المكياج الكلاسيكي دون الإكثار منه.

### النتائج التي تؤدي لها النظافة الشخصية:

- ١ - انخفاض نسبة حدوث الإصابات والأمراض.
- ٢ - توفير الوقت والجهد والمال وخفض الكلف.
- ٣ - إنجاز المهام المطلوبة بسهولة وأمان وتحقيق النجاح.

- ٩- العمل على تنفيذ قوانين الأمان الاجتماعية (Social security regulations) :
- ١- إشعار الموظفين والضيوف بالأمان والحماية وإبعاد الشعور بالخوف الذي يعيق التفكير وعمل الواجبات بطريقة طبيعية.
- ٢- إشعارهم بأهميتهم بالمجتمع وأهمية دورهم الذي يقومون به والاعتزاز به.
- ٣- تشجيعهم على ممارسة الرياضة ولاسيما المسابقات الثقافية.
- ٤- غرس المبادئ والمثل والأخلاق العالية والشعور بالمسؤولية والابتعاد عن العادات السيئة.
- ٥- إعطاء النصائح العامة كصديق وليس بصيغية الأمر مع استخدام الحجة والدليل لإقناع الموظفين ليس بأسلوب التهديد والتخويف وإنما بالطريقة العلمية لطرح المشاكل وحلها مع بيان الأسباب.
- ٦- عدم السخرية من الخطاء والاستفادة من التجارب.
- ٧- التأكد من توفير نوع جيد من الطعام والشراب.
- ٨- الحصول على فترة كافية للراحة والنوم والاسترخاء والتعامل بشكل إيجابي مع المشاكل.

#### ١٠- تدريبات الأمان والسلامة ( Training Courses ) :

يجب على مشرفين قسم الأمان إعطاء دورات تدريبية مكثفة لجميع موظفين قسمهم على طريق العمل بأي وظيفة أو موقع بشكل آمن وسليم كي يستطيعوا فيما بعد تمييز الأخطاء هذه بنفسهم ومن ثم يجب التنسيق مع مشرفين الأقسام الأخرى لإعطاء مختلف التدريبات لموظفين الفندق الآخرين مثل:

- ١- الهدف من قسم الأمن والسلامة بالفندق.
  - ٢- دورات الدفاع المدني مثل الإسعافات الأولية ومكافحة الحريق باستخدام مختلف الأدوات المتوفرة بالفندق.
  - ٣- الأمراض المعدية والممكن وجودها بكثرة في بيئة أو محيط الفندق.
  - ٤- التصرفات الخاطئة ونتائجها السلبية.
- ومن ثم توقيع الموظفين المشاركين على حضورها وفهمها وإعطائهم الشهادات التقديرية فيها.

### معايير الجودة للتصرف بالحالات التي تخص موظف الأمن والسلامة بالفندق:

- أ- إجراءات العمل بطريقة آمنة:
- ١- عدم التقاط الأجسام الغريبة أو لمس الحقائق المشبوهة وتبليغ المشرفين عنها.
- ٢- التبليغ عن أي أعطال أو أخطاء نجدها للأقسام المسؤولة.
- ٣- إضاءة المواقع المظلمة قبل دخولها إلا في حالات التهديد بالمتفجرات.
- ٤- السير بخطوات معتدلة وظهرك مستقيم ورأسك مرفوع وحركة طبيعية لليدين والانتباه أو النظر للأمام ومكان الخطوة أو وضع القدم.
- ٥- استخدام أيدي الأبواب لفتحها وأيدي السلالم عند الصعود أو النزول.
- ٦- التبليغ الفوري عن أي إصابات.
- ٧- قراءة تعليمات المواد قبل استخدامها أو تشغيل الأجهزة.
- ٨- التأكد من خلو الممرات والطرق من أي عوائق خاصة عند مخارج الطوارئ.
- ٩- استخدام المكينة لإزالة الزجاج المكسور وليس باليدين المجردة.

- ١٠ - عدم سحب الأسلاك الكهربائية من النصف أو شدها ولكن يجب سحبها من علبة الكهرباء المثبتة بالجدار.
- ١١ - يجب عليك مراعاة التالي قبل حمل أي مواد :
- استفسر عن المادة التي ستحملها وإعطاء عناية خاصة للزجاج والمواد الكيميائية.
  - خذ فكرة عن وزنه بتحريكه مثلاً.
  - تأكد أن الطريق التي ستمشي بها خالية.
  - تأكد من مناسبة الوزن لجسمك واثنى ركبتيك للنزول للإمساك به مع الحفاظ على استقامة الظهر وارفع مستخدماً قدميك ولا تحاول الرفع بواسطة ظهرك.
  - اطلب مساعدة الآخرين إذا كان ثقيلاً عليك أو استخدم الأجهزة الرافعة ولا تصفها أو تخزنها بطريقة خاطئة ورتبها بشكل صحيح.
- ١٢ - أي عمل يطلب منك يجب عليك تنفيذه عدا ما كان خالفاً ل:
- قانون البلد.
  - قانون الفندق.
  - الآداب العامة.
  - أن لا تكون متدرب عليه أو غير آمن مع الانتباه لأن تكون طريقة الاعتذار مؤدبة جداً.
- ١٣ - الالتزام بحضور الاجتماع الدوري للقسم.
- ١٤ - عدم إحضار الأشياء الثمينة أو الممنوعة.
- ١٥ - يجب على كافة موظفين الفندق:
- التعرف على كافة وسائل الأمن والسلامة والتدريب عليها.
  - الإبلاغ عن أي ظرف طارئ لقسم الأمن فوراً.

- اتباع التعليمات الخاصة بالفندق والالتزام بما يستجد عليها خاصة ما يخص الجانب الأمني.

١٦- استخدام السلالم للوصول للمناطق العالية .

١٧- عدم الركض بالممرات.

**الأمر الواجب على موظف الأمن بشكل عام والموجود بغرفة**

**التحكم ( Control Room ) بشكل خاص التأكد منها فور استلامه عمله:**

- التأكد من النظافة الشخصية والملابس والاسم والشعار ( Name tag ) .
- التأكد من نظافة الغرفة .
- كتابة أسماء فريق الإنقاذ وتحديد هم بشكل يومي عند بداية كل وردية حسب الأشخاص المناوبين.
- التأكد من عمل أجهزة الإنذار ولوحات التحكم والمعدات.
- التأكد من عمل أجهزة الاتصال والمصابيح اليدوية (Flash Light).
- التأكد من مفاتيح الماستر والأخرى العادية الموجودة بالقسم.
- التأكد من محتويات صندوق الإسعافات الأولية والصيدلية (Pharmacy).
- التأكد من الكاميرات والشاشات والفيديو وعملية التسجيل.
- يمنع قراءة أي مجلات أو صحف خلال تواجدك بغرفة التحكم.
- الجلوس بشكل معتدل وإعطاء انطباع الاحتراف.
- عدم وجود أي تقارير في مكان واضح للعموم.
- يجب أن تكون هذه الغرفة مضاءة دائماً.
- التأكد من وجود كرت مدير الأمن ( Business card ) مع كل موظف أمن وقلم ودفتر صغير لتسجيل الملاحظات.
- وجود تقرير كامل عن غرف الفندق مثل الغرف الساكنة وأسماء نزلائها وجنسياتهم وعددهم وتاريخ الوصول والمغادرة وخاصة المجموعات السياحية

وإرسالها للجهات الأمنية المختصة وإشعارهم مسبقاً بالفعاليات التي قد تكون لها علاقة بعملهم مثل اجتماعات السفارات بالتفاصيل وتؤكد موظفين الأمن من توفير الأمن والسلامة اللازمة لهم ومن مخارج الطوارئ (Exit) واجهزة الحريق قبل وصولهم .

**ويجب على جميع موظفي القسم قراءة التالي بشكل يومي وإلزامي قبل استلامهم للعمل :**

- الرسائل والملاحظات الواردة من الأقسام الأخرى .
- كشف النزلاء القادمين والموجودين والمغادرين والمهمين وذوي الحاجات الخاصة.
- قراءة كتاب النشاطات الخاصة بالفندق لذلك اليوم كالحفلات ومواقعها والأشخاص المشاركين ومعرفة فقرات الاحتفال كاملة وتوقيتها.
- قراءة كتاب الملاحظات الخاص بالقسم .

### **أرقام الهواتف الواجب توفرها بغرفة التحكم للأمن :**

يجب أن يكون موظف الأمن مستعداً لأي طارئ والاتصال الفوري بأي جهة مختصة كل حسب اختصاصه وحسب طبيعة الحالة وما تتطلبه للتبليغ عنها ومن هذه الأرقام نورد التالي:

- دائرة المخابرات العامة وهاتف مندوبيها.
- قسم الشرطة السياحة وهاتف مندوبهم المختص بمنطقةتنا.
- وزارة السياحة والهاتف الخاص بشكاوي السياحة.
- جمعية الفنادق.
- دائرة كشف المتفجرات.
- دائرة مكافحة المخدرات.
- الدفاع المدني.

- الشرطة والمخفر أو المركز الأمني الذي تتبع له منطقة الفندق.
  - دائرة السير.
  - دائرة الجوازات.
  - السفارات.
  - المستشفيات وهاتف طبيب الفندق.
  - شركات الماء والكهرباء والغاز والصرف الصحي.
  - شركة الهاتف.
  - شركة المصاعد.
  - شركة أجهزة الإنذار والحريق.
  - المقاولين والمتعدين .
  - أرقام هواتف جميع موظفين الفندق.
- الأمر الواجب على موظف الأمن والسلامة التأكد منها بالغرفة قبل تأجيرها يجب فحص الغرف بشكل دوري الحالية من النزلاء مثل :
- ١- تفقد الباب والتأكد من أنه يغلق بشكل تلقائي.
  - ٢- تفقد رقم الغرفة أنه واضح.
  - ٣- التأكد من سلامة أقفال النوافذ والأبواب.
  - ٤- التأكد من كيفية عمل صناديق الأمانات وتجربتها.
  - ٥- التأكد من وجود رقم هاتف غرفة التحكم الخاصة بالمن ورقم هاتف الطوارئ.
  - ٦- التأكد من عمل أجهزة الإنذار والسلامة بالغرفة.
  - ٧- التأكد من النظافة العامة.
  - ٨- ملاحظة أي أخطاء أو نواقص للتبليغ عنها للأقسام المختصة كالإضاءة والتكييف والإكسسوارات.

٩- التأكد من وجود نشرة خاصة عن الفندق وفيها شرح عن كل المرافق والخدمات المتوفرة ومثبت عليها الأسعار حسب تعليمات وزارة السياحة.

١٠- التأكد من وجود بطاقة فيها اسم الفندق ورسم توضيحي للموقع بلغة البلد المحلية والإنكليزية ليحتفظ بها النزيل أثناء تنقله الخارج وليستعين بها للرجوع للفندق.

١١- ضرورة وجود منفضة خاصة للسجائر.

١٢- التأكد من العين السحرية ووجود خارطة المخارج معلقة خلف الباب وعليها الإرشادات الخاصة بالحالات الطارئة.

١٣- إذا كانت الغرفة ساكنة أو اضطراب لدخولها لا تحرك أي أوراق من مكانها أو تغير ترتيبها ولا تلمس أي رموز متعلقة بالدين مثل سجادة الصلاة.

### **التهديدات التي تواجه نزلاء الفندق والسائح :**

١- اللصوص : بأن ضيف الفندق هو هدف رئيس للمجرمين الموجودين في كل مجتمع، سواء أكان الضيف سائحاً أو رجل أعمال.

٢- التهديدات الأخرى : تشمل أعمال الإرهاب Terror، والاضطرابات Disorder، وحالات التمرد والمظاهرات Demonstrations، والسلب بالإكراه Duress ..... وغيرها .

ومن المعروف فإن السائح سيصرف ٥٠% من وقته في الفندق وسيُنظر إليه على أنه قاعدة الأمانة ومنزله البعيد عن بيته .

٣- سيارات الأجرة " التاكسي " : يجب أن تكون مرخصة ومؤمناً عليها وذلك لحماية السياح .

#### ٤- الإدلاء السياحيون " المرشد السياحي " :

الدليل أو المرشد السياحي Tourism Directory يرافق غالباً المجموعات السياحية مهمته تقديم المعلومات Information عن المعالم السياحية المقصودة والفنادق، ولتلك الرحلات مزايا خاصة هي أن الدليل هو ابن المنطقة ولديه الأجوبة عن كل ما يهم الزوار عن الموقع والبلد بشكل عام، كما أنه يتولى المساعدة والرعاية للزوار أثناء الرحلة، ولهذا يجب أن تكون معلومات الدليل كاملة وشاملة لكل ما يتعلق بالموقع والبلد، ويتقن لغة الزوار الذين يرافقهم.

#### ٥- ضباط أمن الفنادق : Officer Hotels :

إن مراقبة جيدة وحقيقية للمعايير وكل مظاهر أمن الفندق تستند مباشرة على حسن توزيع ضباط الأمن أو جودة الحراس .

ويمكننا القول بأن أفضل أمن في الحقيقة نحصل عليه يعتمد على قوة بشرية متحضرة ومؤهلة وجيدة التدريب، ولسوء الحظ فإن غالبية ضباط أمن الفنادق في العالم أجمع لا تجاري هذه المتطلبات الثلاثة، وهذا ليس لقلّة توافر الأشخاص بل وفي المقام الأول لأن أشخاصاً غير مؤهلين قد جندوا للعمل، ولأن الأجور المعروضة منخفضة جداً، وينطبق على المجال الأمني القول التالي : " لو دفعت فولاً فستحصل على قرود ..... "، ومن ثم ما هو العلاج ؟ كيف يمكن جذب أناس أفضل لأعمال أمن الفنادق ؟

إن المستوى المرتفع للرواتب سوف يجلب نوعية أفضل من الناس، وقطعاً لن ترتفع التكلفة الإجمالية للأمن ، لأن ضابط أمن مؤهل يساوي أكثر من واحد غير مؤهل .

يجب أن ينتقى المتقدمون لوظائف الأمن في الفنادق السياحية عن طريق الشرطة المحلية للتأكد من نقاء سجلاتهم. ويجب أن تدرس المعايير اللازمة لانتقاء ضباط الأمن جيداً وأن يؤخذ بعين الاعتبار ما يلي :

العمر: Old على المتقدم أن يكون ما بين ٢٠ - ٤٠ سنة من العمر  
المظهر Manifestation: أن يكون ضباط الأمن حسن الهمام والأ  
يكون مترهلاً أكرش .... يزيد عن ١٥٠ كغ.  
الخبرة Expirers: يجب على المتقدم أن يكون قد خدم في الجيش أو  
الشرطة لمدة ٢/٣ سنوات على الأقل وسرح بكل كرامة .  
اللغات Languages: على ضباط الأمن في أي فندق وبالذات الفنادق  
السياحية أن يكون مؤهلاً للتعامل مع النزلاء، ولذا فمن المهم أن يكون  
قادراً على التحدث ببعض العبارات من لغة غالبية جنسية السياح النزلاء .

#### ٦- مسؤوليات ضباط الأمن : RESPONSIBILITY

- ١- العمل على مقاومة السرقة والحرائق.
- ٢- المراقبة التامة خاصة أبواب الفندق أثناء الليل، وأبواب العمال.
- ٣- تفتيش العاملين أثناء خروجهم من الفندق.
- ٤- التأكد من إغلاق الأماكن بعد الانتهاء من العمل.
- ٥- تفتيش المخلفات عندما تخرج من الفندق
- ٦- تسليم الأشياء التي فقدتها الضيف.
- ٧- المرور باستمرار.
- ٨- معرفة الغرف التي يوجد فيها شخص واحد أو أسرة.
- ٩- كيفية التعامل مع الضيوف مثيري المشاكل وكذلك الذين يتناولون المشروبات الكحولية لدرجة عدم الاتزان.
- ١٠- توفير الهدوء لضيوف الفندق.

#### ٧- توعية العاملين : Enlightenment Employer

أن تعي الإدارة أن الأمن الجيد ليس فقط من عمل إدارة الأمن وضباطه  
بل أن الأمن الجيد يتم بفضل جهود جماعي وبمشاركة كل فرد من

العاملين في الفندق، فالأمن مسؤولية كل فرد منهم أي يجب أن يكون هناك التعاون الكافي بين ضباط أمن الفندق وباقي الأفراد في الفندق.

#### ٨- توعية النزيل : Enlightenment Quest

فإن حوادث الأمن التي يتعرض لها السياح النزلاء هي غالباً ما تنتج عن إهمالهم أو حماقتهم، فهم يتركون أشياء ثمينة كمجوهرات أو نقود مبعثرة في غرفهم مما يعزي العاملين في الفندق ويحرض على السرقة، ومن الواضح بأننا لو استطعنا توعية عاملين الفندق فعلينا كذلك توعية النزيل. وهذا موضوع شائك لأنه حق النزيل الفندق أن يتوقع بأن الممتلكات التي يتركها في حجراته هي في مأمن، ولو بالغت الإدارة في رد فعلها فهي ستجرح في إضافة النزيل فقط .

ويجب أن تتم توعية نزيل الفندق بحصافة، وأفضل الطرق لتحقيقها هي توفير المعلومات الأمنية البديهية في حجرة النزيل. وفي العادة تكون على شكل نشرة مطبوعة أو كتب ينصح النزيل بأخذ الاحتياطات الواجبة و ما يمكن للفندق عمله لتوفير الأمن له والكتيب يشمل على :

– تحذير النزلاء من تركهم نقوداً أو أشياء ثمينة في غرفهم وإعلامهم بتوافر صناديق إيداع مجانية.

– نصح النزلاء بتسليم مفاتيح غرفهم لمكتب الاستقبال كلما غادروا الفندق أي عدم أخذ المفاتيح عند خروجهم.

– تزويدهم بالنصيحة الأمنية الأساسية، وهي غلق غرفهم جيداً عندما يأوون إليها للنوم.

بالإضافة ذلك تقديم " عون هاتفي ". هذه الخدمة قليلة الكلفة ولكنها جليلة الفائدة، لأن النزيل سيطمئن لعلمه بأنه عند تعرضه لأي مأزق كان ( مثلاً فقدته لحافظة نقوده أو تعرضه لحادث سيارة) فهناك شخص ما في فندقه يستطيع مساعدته.

ونعتقد أنه من الأهمية بمكان أن تقوم حكومات الدول التي لديها صناعة سياحية ضخمة بوضع نشرة رسمية في غرفة كل نزيل تنبه السائح لبعض الموضوعات التي لم تذكرها له إدارة الفندق مطلقاً ونعني بهذا، بأن على السائح أو النزيل أن يلم باختصار بالقانون المحلي وبالعقوبات التي توقع في حالات مثل :

- صرف النقود في السوق السوداء بدلاً من المصارف الرسمية ومكاتب الصرافة.
- شراء واستعمال المخدرات مثل الكوكايين أو الحشيش .
- القوانين المحلية الخاصة بالدعارة .
- شراء وتصوير الآثار أو اللوحات الفنية القديمة. وهذه الأمور يساهم في توعية السائح ويحقق تعاوناً مباشراً بين الفندق والسلطات الحكومية .

#### ٩- مراقبة المداخل :

هناك القواعد الأساسية لمراقبة المنافذ في الفنادق :

- ١- خفض منافذ الدخول للفندق لأقل ما يمكن فعادة يكفي منفذان واحد للنزلاء والجمهور وواحد للعاملين.
- ٢- مراقبة منافذ ومصاعد الركاب واستعمالها، وأسهل طريقة لتنفيذها هي وضع عامل لتشغيل المصعد بالرغم من كونه مكلفاً فهو ليس أفضل حل عملي، ولحل العملي هو منع الوصول إلى ممرات طوابق النزلاء بوضع باب في كل الطوابق على ردهات المصاعد مزود بقفل يمكن للنزيل فتحه بمفتاح حجرته.
- ٣- مراقبة المنافذ والمعابر بين الردهة ومناطق الفندق الخلفية حيث توجد مصاعد الخدم.
- ٤- مراقبة مداخل العاملين وساحة الاستلام للتأكد من أن العاملين في الفندق والزائرين المصرح لهم فقط هم الذين يدخلون إلى الفندق من الباب الخلفي.
- ٥- التأكد من الأبواب الخاصة بمخارج الحريق.
- ٦- مراقبة المفاتيح .

## ١٠- أهمية تأمين المنشأة الفندقية :

### أ - التأمين من الناحية الاقتصادية :

إن تأمين المنشأة الفندقية يعني بالدرجة الأولى توفير عنصر الأمن والطمأنينة لدى نزلاء المنشأة، وذلك خلال فترة إقامتهم بها. توفير عنصر الأمن يعد أحد العناصر الضرورية في تنشيط السياحة بصفة عامة، وبالتالي زيادة الدخل القومي، ومن هنا تظهر أهمية تأمين المنشأة الفندقية من الناحية الاقتصادية للدول، فنجد أن الدول التي لا تتوافر لديها عناصر الأمن، إما نتيجة للعوامل البشرية، كظروف سياحية خاصة بالدول أو نتيجة لعوامل طبيعية كالكوارث رغم توافر عناصر جذب السياح المختلفة، لذا نجد أن حركة التسويق السياحي في هذه الدولة تقل وتتجه إلى دولة أخرى تتوافر فيها عنصر الأمن للسياح.

### ب - التأمين من الناحية السياسية :

المنشأة الفندقية تشمل كثير من الجنسيات والشخصيات الهامة ذات المكانة الخاصة، سواء في المجتمع الدولي أو المحلي، وتعد بها المؤتمرات الدولية الهامة.

لهذا فإن هذه المنشآت تعتبر هدفاً للمنظمات الفندقية أو لبعض الدول المعادية، إما لاغتيال إحدى الشخصيات الهامة أو لتخريب المنشأة ذاتها، أو لإشعار السياح بعدم توافر الأمن، وبالتالي يؤثر ذلك على النشاط السياسي، مما له الأثر على الرأي العام العالمي، حيث يتم نقل ما يحدث من أحداث سياسية إلى أكبر من دولة عن طريق سفراء لهذه الدول الممثلين من جنسيات مختلفة والذين حضروا من أجل السياحة.

## المبحث الثالث

### الأخطار في المنشآت الفندقية

وتتقسم الأخطار التي تتعرض لها المنشآت الفندقية إلى :

١- الأخطار غير المتعمدة ( الأخطار الطبيعية ) .

٢- الأخطار المتعمدة.

#### أولاً الأخطار غير المتعمدة " الأخطار الطبيعية " :

الأخطار الطبيعية التي تتعرض لها المنشأة الفندقية هي التي تحدث بفعل الطبيعة، ولا دخل لإرادة البشر بها. مثل الزلزال والبراكين والفيضانات الرملية والثلجية. ولمواجهة حدوث الأخطار الطبيعية غير المتعمدة ، يجب أن توضع هذه الأخطار في الاعتبار عند إنشاء المنشأة الفندقية، كما يجب أن تتخذ لها الإجراءات التي تكفل حماية المنشأة الفندقية ومن أمثلة ذلك :

#### \* تخطيط الموقع :

إن اختيار موقع المنشأة الفندقية يتضمن الاعتبارات الضرورية التالية :  
تجنب تأثير البيئة الطبيعية على المشروع وبالعكس: ويظهر ذلك في الأمكنة الخطرة مثل البناء على أرض هشة عندما يتوضع المبنى على حافة وادٍ، أو على تلة أرضها غير مستقرة أو رخوة، أو أن البناء قريب من شاطئ البحر فغالباً ما يشكل ذلك خطراً ويكون أكثر تعرضاً لتأثير الأمواج العالية التي ستؤثر على التربة وماتانة الأرض ومناطق البراكين والأرض المعرضة لزلزلال يمكن أن تسبب الضرر للأبنية، ولذلك فإنه من الأفضل النظر ملياً في إشادة الأبنية في تلك المواقع، وأن تراعي خصائصها وحساسيتها في نوع المنشآت ومواصفاتها في العملية التخطيطية.

## \* التصميم الهندسي للأبنية :

يجب أن تؤمن قواعد تصميم الأبنية الحد الأدنى من شروط السلامة مثل مخارج الحريق ومراعاة الظاهرة الطبيعية المحتملة مثل الزلازل والرياح العاتية، وإذا لم يكن للمنطقة معايير معتمدة فيمكن الاستعانة بالمعايير الدولية الموجودة، مثل مستوى جودة المياه المعتمدة من قبل منظمة الصحة العالمية، كما يجب أن يتوافق التصميم المعماري الهندسي مع البيئة واستخدام تكنولوجيا بيئية، وكأمثلة، استخدام الطاقة الشمسية لتسخين الماء في الفنادق، واستخدام المواد العازلة للحرارة والبرودة في استخدامات المناسبة لتوفير الطاقة، ولتخفيض استخدام النور والمياه وبأدوات تتوقف آلياً عند عدم الاستخدام، وذلك إضافة إلى مواضيع معالجة الصرف الصحي والتخلص من فضلات الطعام وترحيل النفايات.

إلى جانب ما سبق يجب أن تستخدم وسائل مناسبة لإرشاد السياح حول كيفية استعمال تلك التسهيلات، سواء بلوحات إرشادية عامة أو بأوراق ملاحظات في الغرف وبذلك يساعد السائح لإدارة في تنفيذ الأنظمة والتعليمات وتحقيق أهداف منها.

## ثانياً - الأخطار المتعمدة ( الأخطار البشرية ) :

وهي الأخطار التي تحدث للمنشأة نتيجة تدخل إرادة الجانب البشري، وينتج عنها تهديد لأمن وسلامة المنشأة والأفراد.

### أولاً - الحريق : Incendiarism

الحريق وقد يكون عمداً وقد يكون غير عمدي عن طريق الإهمال وخلافه.

أ - الحريق العمد له دوافع عدة منها :

1- الكسب المادي ( كالحصول على قيمة التأمين).

٢- إشباع روح الشر في الشخص، أو لتحقيق هدف شخص أو تعزيز رأي ما. ويدخل تحت هذا النوع الاضطرابات وغضب العمال والكراهية والانتقام والحقد والغيرة.

3- التخريب : الحريق العمد من أكثر طرق التخريب شيوعاً.

4- هوس الحرائق : وأغلب المصابين بهوس الحريق من المنحرفين جنسياً، فهم يستمدون من إشعال الحريق نفسها المتعة الحسية التي يستمدونها من العمل الجنسي .

٥ - إخفاء أفعال إجرامية أخرى : ولتجنب حدوث الحرائق بالمنشأة الفندقية لابد للمسؤولين بالمنشأة من :

١- وضع خطة لمكافحة الحريق مسبقاً .  
٢- تدريب العاملين بالمنشأة عليها .  
٣- إجراء التجارب على حرائق مفتعلة وتقويم أداء عمال الإطفاء بالمنشأة حتى يمكن تلافي الأخطار .

٤- كذلك إجراء تجارب وفحوص بصفة دورية ومنتظمة للأجهزة المستخدمة في الإطفاء.

كما أنه يلزم إعداد خطة إخلاء للفندق تعد مسبقاً حتى يمكن استخدامها وقت الحريق ..... ويجب مراعاة العوامل الآتية في خطة الإخلاء.

- ماذا تتضمن خطة إخلاء الحرائق ؟

١- أن يكون في جميع غرف النزلاء الإرشادات الكافية الواجب إتباعها عند حدوث حريق، مزودة برسم كروكي يوضح مكان الغرفة ومسالك الهروب بالفندق.

٢- أن يعلم جميع العاملين بالفندق مكان أبواب الطوارئ وأقرب باب هروب بجوار المكان الموجود فيه لحظة الخطر.

- ٣- أن تكون هناك تعليمات مسبقة للنزلاء والعاملين بأسلوب إعلان خطة الإخلاء، والوسائل التبادلية لها، كإذاعة عن طريق الإذاعة الداخلية بالغرف أو جرس إنذار أو عن طريق تشغيل شريط مسجل بلغات مختلفة يذاع بجميع غرف الفندق بالإجراءات الواجب إتباعها.
- ٤- أن تكون التوجيهات واضحة ومختصرة حتى يمكن للجميع استيعابها.
- ٥- تحديد واجبات كل قسم من أقسام الفندق إزاء تنفيذ الخطة.

### **ثانياً : السرقة Thief :**

وهي جريمة شائعة الحدوث في المنشآت الفندقية، ومن أكثر الجرائم التي ترتكب، وجريمة السرقة هي:

إما أن تكون على الأموال، أو ممتلكات الفندق، أو التي يتعرض لها السائح في متعلقاته وأمواله.

ومرتكب هذه الجريمة إما أن يكون أحد العاملين بالمنشأة الفندقية أو الخارج.

### **ثالثاً- التخريب Destruction :**

وهو الفعل الذي يعرقل أو يمنع المنشأة من أداء أعمالها وهناك عدة وسائل للتخريب :

#### **أ- التخريب الميكانيكي : Mechanical Destruction**

يحدث بواسطة إضافة مادة غريبة إلى السوائل التي توضع في الآلات، مما يؤدي إلى تلف الآلات وبالتالي يتحتم إيقافها لإصلاح العطل، وقد يحدث أيضاً بواسطة تكسد أجزاء من الماكينة.

وقد يحدث التخريب بطريق سلبى كأن يمنع العامل السؤال عن أداء واجبه بالإبلاغ عن العطل في حينه.

## ب - التخريب باستعمال المفرقات :

يلجأ المخرب إلى استعمال المفرقات للتخريب لإصابة المنشأة الفندقية بأضرار يستحيل إصلاحها بقصد تعطيلها.

## ج - التخريب بالحريق :

وهو أكثر الطرق التي يلجأ إليها المخربون نظراً لسهولة إشعاله ولصعوبة ضبط الفاعل فيه ، كما أنه يأتي على جميع الأدلة التي يحتمل أن ترشد عن الفاعل .

## د - التخريب المعنوي :

والقصد به التأثير الضار على معنويات العاملين بالمنشأة الفندقية للتأثير على قدرتهم أو دفعهم لارتكاب جريمة التخريب.

وأهم وسائل التخريب المعنوي ما يلي:

- نشر السخط واليأس بين العاملين.
- إثارة الخلافات وتحريك العداوات بين فئات العاملين.
- إطلاق الإشاعات الهدامة.

حث العاملين على التقدم بطالب تبدو في ظاهرة كمطالب مشروعهم وهي في الحقيقة تخفي وراءها دافعاً آخر مثل المطالبة برفع الأجور أو تحديد ساعات العمل.

## رابعاً - المنظمات الإرهابية والنشاط المعادي :

من مصادر الخطر الهامة التي تتعرض لها المنشآت السياحية وله أهمية خاصة لدى أجهزة الأمن ، سواء من ناحية الأمن السياسي أو الأمن الجنائي ، وتلقى اهتماماً بالغ الخطورة من جميع أجهزة الدولة المعنية وذلك لانتشار الإرهاب الدولي على مستوى العالم وكثرة المنظمات الإرهابية.

❖ المنظمات الإرهابية هي مجموعة من الأفراد تنهج إيديولوجية واستراتيجية واحدة، والعنصر الغالب هو العنف.....ويتمثل أسلوب العمل لتلك الأنشطة سواء كانت من المنظمات الإرهابية أو النشاط المعادي فيما يلي :

#### أ- الأسلوب المباشر : Direct Style

وذلك عن طريق تنفيذ المهام من اغتيال وخطف وحجز الرهائن، وتكون المنشأة الفندقية مكاناً مناسباً لارتكاب مثل هذه الأعمال حيث تترد عليها الشخصيات الهامة والعامّة سواء كانت بالإقامة أو الزيارة أو حضور مؤتمرات أو حفلات .

ويتم ذلك بالطرق التالية :

- 1- التسلل إلى أماكن إقامة الشخصيات الهامة داخل الفندق:
- عن طريق وضع عبوات متفجرة في أماكن الزيارة أو الإقامة.
- عن طريق تسمم الأطعمة التي قد تتناولها الشخصيات الهامة أو تسمم الأطعمة بالنسبة لجميع نزلاء الفندق.
- ٢- الاختطاف أثناء الزيارات، وذلك للتأثير على الضحية وعلى الدولة لتلبية طلباتهم.

#### ب- الأسلوب غير المباشر : Indirect Style

ويتمثل هذا الأسلوب في الطرق غير المباشرة مثل تجنيد بعض العاملين بالمنشأة الفندقية لجمع المعلومات.

- ❖ عن طريق التحريض وذلك بتحريض أقسام معينة داخل المنشأة الفندقية على الإضراب مما يعرض سمعة البلاد للخطر.
- ❖ عن طريق جمع معلومات خاصة عن النزلاء سواء القيام بأعمال التطوير والتسجيل للنزلاء من الشخصيات الهامة أثناء إقامتهم بتلك الأماكن لاتخاذ ذلك وسيلة ضغط على تلك الشخصيات أو نشرها مما يؤدي إلى الإساءة لسمعتهم وفقد الثقة فيهم.

❖ - وضع صور للفنادق الهامة تحفظ في الجهات المعنية للاستعانة بها وتقديرها لمجموعات مكافحة الإرهاب.

إلحاق التدمير أو التخريب بالمباني الفندقية والمنتجعات السياحية أو تعريضها لهذا الأمر:

وهي التي تعد الركيزة الرئيسية في استقطاب الوفود السياحية والاستجابة لرغباتها<sup>١</sup>. ومثال ذلك ما حدث من جراء القيام ببعض العمليات الإرهابية والتي منها ما يلي :

عملية فندق أوروبا بجمهورية مصر العربية، والتي وقعت بتاريخ ١٨ / ٤ / ١٩٩٦ وأدت إلى مقتل ١٨ سائحاً يونانياً وإصابة آخرين ، وحدوث تدمير ببعض أرجاء الفندق من جراء الحوادث التي اشتعلت به نتيجة للأفعال الإرهابية.

ما أدت إليه الأعمال الإرهابية والتي وقعت مساء الخميس ٧ / ١٠ / ٢٠٠٤ الساعة ١٠م ، من تدمير لبعض الأجزاء من فندق طابا المصري على أثر الانفجار الهائل الذي وقع به وأيضاً الخسائر المادية التي لحقت بمنتجعين سياحيين آخرين بمنطقة سيناء الأول بمنطقة رأس شيطانى، والثاني بمخيم طبرانية بمنطقة نوبيع ، وذلك نتيجة استخدام مجموعة من السيارات المفخخة ، وقد أدت هذه الأعمال أيضاً إلى وقوع عدد كبير من القتلى والجرحى<sup>٢</sup>.

1 - الخليج الاقتصادي ، العدد ٩٤٢٢ ، الأحد ٦ / ٣ / ٢٠٠٥ ، ص ١٠ .

2- WWW. Alrigadh . Com . sa / contents .

obeyikan.com

## المبحث الرابع

### المشاكل التي تواجه السائح بالمنشأة الفندقية وأثرها على النشاط السياحي

تواجه السائح بعض المشاكل داخل المنشأة الفندقية وهذه المشاكل:

#### 1- جرائم المال : Money Crime

أ - السرقة : من الجرائم الشائعة التي قد يتعرض لها السائح بالمنشأة الفندقية هي السرقة سواء كانت نقوده أو متعلقاته أو جزء منها، وقد يكون للسائح دور في وقوع هذه الجريمة، وذلك بالإهمال في المحافظة على أمتعته أو ترك نقوده بالحجرة التي يقيم بها دون تسليمها لخزينة الفندق، أو أن يترك سهواً حقيبته بأحد المطاعم ويغادره إلى مكان آخر.

#### ب - الاحتيال " النصب " Trickery

فهو قليل الدراية بما هو حوله، مما يدفعه إلى الثقة في كل من حوله إذا أبدى له ذلك.

#### 2- جرائم الاعتداء على الأشخاص : Aggression Crime On Personals

#### أ - القتل .

#### ب- جرائم الاعتداء على العرض .

#### ١ - الاغتصاب .

#### ٢ - هتك العرض .

وهي من الجرائم الشائعة الحدوث وذلك نتيجة اختلاف العادات والتقاليد بين السياح وبين أبناء الوطن، ووجود فكرة خاطئة عن الفتيات الأجنبية لدى الشباب وهي اشتياقهن وازدياد الشهوة الجنسية لديهن بالإضافة إلى مواصفات الزي الذي يقمن بارتدائه والمواصفات الشكلية لهن.

# المبحث الخامس

## وسائل تأمين المنشأة الفندقية

### MEANS SECURITY HOTELS

إن أمن الفندق وحمايته لم يعد مسألة تقتصر مسؤوليتها على ضباط أمن الفندق أو ضبط شرطة السياحة بل امتدت مسؤوليتها إلى رجال الإدارة بالفندق بمختلف مستوياتهم.

ونود أن نبرز هنا أن الإنسان الذكي المزود بالتدريب والإعداد الكاملين للقيام بواجبة هو الأداة المثلى لتوفير الحماية اللازمة.

#### أولاً كيفية تأمين الفنادق :

١- تأمين الفنادق في حالة مواجهة الكوارث الطبيعية :

نظراً لخطورة ما تكلفه إزالة كارثة يستلزم الأمر وضع خطط لمواجهة الكوارث تركز على الآتي :

❖ التخطيط لحساب الأضرار وإحصاء الخسائر التي تمثل أثر الكوارث الطبيعية على خسارة المنشأة الفندقية التي تحقق عائداً وقيماً للاقتصاد القومي.

❖ تخصيص جزء من ميزانية المنشأة الفندقية لمواجهة الكوارث وإجراء الدراسات لمحاولة منع الأخطار والسيطرة عليها عند وقوعها.

❖ التخطيط وقت إنشاء المنشأة الفندقية لاتخاذ الإجراءات الوقائية كافة لتفادي الظواهر الطبيعية المدمرة أو التخفيف من أثرها إذا حدثت.

❖ تدريب العاملين بالفندق لمواجهة موقف الكارثة ونوعية العاملين بالمنشأة من الوقاية الفردية والمشاركة في الوقاية الجماعية وكذلك تحسين الوسائل الفنية المستخدمة.

## 2- تأمين المنشأة الفندقية من الداخل:

وتقسم إلى قسمين :

أ - التأمين من الأشخاص سواء من العاملين بالمنشأة وخارجها.

ب - التأمين على دخول أسلحة ومتفجرات.

لكي يتم تأمين المنشأة السياحية (الفنادق) من الداخل يجب أن يراعى عند وضع خطة التأمين النقاط التالية : " القواعد الأساسية لعملية التأمين " :

### ١- التنبؤ بالأخطار المحتملة ومصادرها ونوع حدوثها:

أ - يجب توافر معلومات كافية عن جمع العاملين بالمنشأة الفندقية وميولهم السياسية والعقائدية وظروفهم المادية والاجتماعية التي تؤثر في احتمال التأثير عليهم، وكذلك التأكد من الحالة النفسية للعاملين لاحتمال أن يكون أحدهم مريضاً بقواه العقلية.

ب - يجب أن يكون أفراد الأمن مدربين تدريباً كافياً على خطة تأمين المنشأة وسرعة التصرف وقت حدوث هجوم أو أي حادث مفاجيء.

ج - إدخال الأجهزة المساعدة الحديثة التي تكشف عن حدوث حريق مثلاً في غرفة الفندق في بداية حدوثه، وكذلك أجهزة الإنذار وأجهزة المفرقات ويجب أن يكون موقعها معلوماً لدى رجال أمن الفندق.

### ٢- تحديد الأهداف المراد تحقيقها وهي حماية المنشأة الفندقية من :

يجب تحديد الأماكن الهامة والحيوية داخل الفندق، والمحتمل القيام بأعمال تخريب أو سرقة بها مثل دورات المياه حيث يحتمل وضع متفجرات وكذلك أسفل المصعد والمطبخ الخاص بالفندق وغرفة خزينة الفندق، وأماكن إقامة الشخصيات الهامة ، وكذلك المنطقة الواقعة في مدخل الفندق (البهو) فهي منطقة مستهدفة لعمليات التخريب والاعتقال.

٣- العمل على تقليل الأضرار الناتجة عن عمليات التخريب في حالة حدوثها :

أ - يجب أن يكون هناك خطط جاهزة للتنفيذ الفوري وقت حدوث عمليات التخريب يقوم بها أفراد الأمن المكلفين على أساس أن يعرف كل فرد واجبه.

ب - كما يجب أن يكون للمنشأة الفندقية سلم إضافي (سلم طوارئ). يستخدم لإخلاء النزلاء فوراً من المبنى ويكون هناك طريق سهل للخروج من المنشأة ووصول الإسعاف وأجهزة الإطفاء بسرعة.

٤- تقويم الخطط السابقة وتحديد الثغرات والعمل على تلافي الأخطار السابقة :

أ- يجب تعديل الخطط وتغيير أماكن الحراسة بالداخل وكذلك الأجهزة المساعدة لاحتمال أن يكون الشخص المخرب على دراية بإبطال مفعول هذه الأجهزة .

ب - يجب أن تكون خطط التأمين غير تقليدية بتقليل عدد الأشخاص ، وزيادة عدد الأجهزة المساعدة .

ج - يجب أنم تعمل أجهزة المراقبة للحراسة بصفة مستمرة، كما يجب الاستعانة بأجهزة المراقبة (كاميرات تلفزيونية ) التي تتركب بالممرات والمداخل بحيث تسهل رؤية الممر بالكامل على شاشات المراقبة وهي بحجرة الأمن الرئيسية .

٥- وضع خطة مرنة للتغير والتبديل طبقاً للموقف والمعلومات وتغيير الظروف :

وذلك عن طريق القيام بعمل تجربة مفاجئة يتم فيها اختيار الأفراد لتنفيذ هذه الخطة ونجاحها.

٦- يجب أن تكون خطة التأمين واضحة وسرية :

واضحة: لكل شخص يعمل في مجال أمن المنشأة الفندقية وتحديد دور كل فرد من أفراد الأمن للقيام بعمله على وجه كامل في حالة تنفيذ الخطة. سرية: ويتطلب ذلك عدم إطلاع أحد من غير العاملين في الأمن عليها سواء من العاملين بالمنشأة أو من خارجها وذلك لعدم اكتشاف أية ثغرات.

7- وضع إجراءات أمنية متعددة ( حلقات أمن ):

- ضرورة توافر حلقات الأمن من داخل المنشأة وفي جميع الأدوار ويربط ذلك بغرفة العمليات الخاصة بالمنشأة مثل وضع الإضاءة الكافية على مدخل المنشأة وكذلك الأجهزة المساعدة مثل اكتشاف المتفجرات والأسلحة.

- ويجب أن تكون الحلقة الثانية هي مرور الحراس مروراً دورياً على أماكن المنشأة من الداخل وكذلك الاستعانة بالكاميرات التلفزيونية التي تسهل عمليات التخريب أو وجود أشخاص غير مصرح لهم بالتواجد في هذه الأماكن، وكذلك تركيب أجهزة الإنذار التي تعمل إلكترونياً بمجرد إحساسها بحركة غير عادية في أماكن معينة.

وكذلك يجب التحكم في الدخول والخروج من الفندق، وذلك بمراقبة الأشخاص المترددين على الفندق والتأكد من شخصية الأشخاص المشتبه فيهم وما يحملونه معهم من حقائب ولفائف، وإحكام الرقابة على دخول وخروج المركبات المختلفة والتحقق من حمولتها ومنع الزائرين من التواجد في الأماكن المصرح لهم فيها.

- كما يجب عدم السماح بدخول السيارات الخاصة بجوار مبنى الفنادق ، وكذلك عدم السماح بانتظار السيارات في هذا المكان وتخصيص مكان لانتظار السيارات الخاصة خارج حدود المبنى .

### 3- تأمين المنشأة الفندقية من الخارج :

يتم بوضع أفراد أمن في نقاط أمنية محددة حول مبنى الفندق لتوفير الأمن الخارجي للفندق، كما يراعي أيضاً تأمين أماكن وقوف السيارات الخاصة بنزلاء رواد الفندق والعاملين فيه ملاحظة وجود شرطي أمام المدخل الرئيسي للفندق مهمته أخذ أرقام السيارات التي تحضر النزلاء والمترددین مع أخذ اسم النزیل، هذا يساعد كثيراً في اكتشاف كثير من الحوادث أو الجرائم التي تقع على السياح من سائقي السيارات خاصة سيارات الأجرة .

- العمل على منع الأشخاص غير المرغوب من الدخول إلى الفندق وتعتبر هذه النقطة هي حجر الزاوية في أمن المنشأة ، ولذا يلزم لتأمين المنشأة السياحية من الخارج تعيين الحراسة الدائمة مع توفير الإضاءة الكافية لمشاهدة المترددین على بعد قبل الوصول إلى المنشأة نفسها ، ويجب أن يكون لدى فرد الحراسة أداة اتصال إما بواسطة التلفاز الداخلي المتصل بمكتب الأمن أو عن طريق جهاز بديل مثل اللاسلكي .

- أن تأمين الفندق من الخارج ورصد الحركة في منطقة الأمن يتطلب مراقبة الإطار الخارجي للمبنى .

- ويجب أن يكون الحارس على الأبواب على دراية كاملة بنوعية المترددین على الفندق ولديه قوة الملاحظة وتكون لديه لياقة بدنية عالية للظروف غير المتوقعة .

- يجب أن يكون هناك حارس آخر لديه الأجهزة الخاصة باكتشاف وجود المواد المتفجرة أو الأسلحة حتى يتفرغ الحارس الآخر لفحص بطاقات الأشخاص المصرح لهم بالدخول كذلك فحص الأمتعة المشكوك فيها .

- كما يجب أن يكون الحارس أو البواب على دراية باستخدام الأجهزة المساعدة مثل العدسات والشاشات التلفزيونية وأجهزة كشف

المفرقات ، وكذلك يجب أن يكون مدرباً على استخدام الأسلحة ولديه كفاءة شخصية عالية ومقدرة ودرجة معينة من الذكاء.

- كما يجب أن يكون حارس الأمن على دراية تامة بجغرافية المنشأة السياحية.

### **ثانياً- الأجهزة المستخدمة في تأمين المنشأة الفندقية:**

وقد انتشر استخدام هذه الأجهزة في الدول المتقدمة وأصبحت تفي بغالبية احتياجات الحماية ، ومن ميزات هذه الأجهزة هي:

- أنها أشد يقظة من الأفراد ولا يصيبها الملل والتعب .  
- تساعد على توفير عدد من الحراس .

- تساعد الحراس على أداء مهامهم كما أنها تستطيع القيام بأعمال لا يستطيعون القيام بها .

❖ الأجهزة المستخدمة في تأمين المنشأة الفندقية : وأهم هذه الأجهزة هي :

### **أجهزة المراقبة اللاسلكية :**

وذلك عن طريق أجهزة لاسلكية تتيح فرض رقابة فعالة على رجال الأمن بالفندق عن طريق متابعة تحركاتهم في أثناء عملهم ، وكما تتيح لهم الاتصال لطلب المعونة عند الطوارئ وتمتاز هذه الأجهزة بأنه يتعذر تعطيلها إذ يرتب على العبث فيها إرسال إشارة إنذار.

### **أجهزة المراقبة التلفزيونية ( ميكروفونات ) :**

وهي عبارة عن "ميكروفونات" حساسة متصلة بأجهزة إرسال تكشف عن وجود المسالك والأماكن الهامة بالفندق لمراقبة الدخول وما يجري في هذه الأماكن ، والتأكيد من قيام رجال الأمن بواجباتهم ، وتتصل هذه الأجهزة بغرفة المراقبة المحلية عن طريق دوائر تلفزيونية.

## أجهزة تضخيم الصوت (ميكروفونات) :

وهي عبارة عن "ميكروفونات" حساسة متصلة بأجهزة إرسال تكشف عن وجود أي صوت مهما كان ضعيفاً، وتركب في الأماكن غير مطروقة بالفندق كغرف الخزائن والوثائق والمستندات، وهي تتصل بغرفة المراقبة بالفندق وتعمل بصفة خاصة في غير أوقات العمل بهذه الأماكن .

## أجهزة فحص الطرود والكشف عن المفرقات والأسلحة :

وذلك عن طريق الأشعة مثل أشعة " اكس" :

وتعتمد هذه الأجهزة على نظريتين أساسيتين :

**الأولى:** إن كل سلاح مصنوع من المعدن وإن كان عبوة مفرقة تحتوي على مفجر معدني، وبذلك يمكن لجهاز اكتشاف المعادن الانذار بوجودها فيه أو مع الأفراد الذين يخفونها، ولا تعطي هذه الطريقة نتيجة حاسمة حيث أنه غالباً ما تجود قطع معدنية في مكان البحث ينبئ الجهاز عن وجودها دون أن يكون لذلك علاقة بوجود أسلحة أو مفرقات.

**أما النظرية الثانية:** إن الأشعة قادرة على اختراق محتويات الأجسام المغلقة وبيان المواد الغريبة غير المتجانسة الموجودة بداخلها وعن طريق هذه الأشعة يمكن التعرف على محتويات الأشياء المغلقة أو التي يخفيها الأفراد، كما أن نتيجة الفحص تظهر على شاشات تلفزيونية مما يقلل إلى أقصى حد خطر تعرض القائمين بالعمل لأخطار الانفجار أو لأضرار التعرض للأشعة مثل أشعة "اكس" .

## أجهزة الإنذار لحماية المنشأة من السرقات :

مثل جهاز إنذار يصدر موجات صوتية يستخدم للكشف عن اللصوص عند دخولهم المبنى:

من هذه الأجهزة جهاز إنذار يصدر موجات صوتية يستخدم للكشف عن اللصوص عند دخولهم المبنى، وتعتمد فكرة تشغيله على إصدار موجات صوتية عالية التردد بحيث إذا قطعت بمرور شخص تعطي إنذاراً صوتياً وتعمل بالبطارية والكهرباء.

## أجهزة الإنذار التلقائي عن الحريق :

ومن أهم هذه المعدات التي تسمى بالرؤوس الكاشفة الأنواع التالية :

١- رؤوس مكتشفة للدخان:

ويمكن تركيبها على الأسقف للقاعات أو الحجرات المراد حمايتها وتتصل جميعاً باللوحات المراقبة لإعطاء الإنذار بالحريق ومكانه .

٢- رؤوس مكتشفة للارتفاع في درجة الحرارة المحيطة:

الأساس العلمي لهذا الرأس يعتمد أساساً على وجود صفحتين من المعدن تتأثر بارتفاع درجة الحرارة المحيطة ليقفلا دائرة كهربائية.

ويمكن التحكم في درجة الحرارة التي تبدأ عندها حساسية الرأس بحيث لا تعطي إنذاراً كاذباً، بحيث إذا فقدتها درجة الحرارة المحيطة بدأهمل الدائرة الكهربائية موصلة الإشارة الكهربائية إلى لوحة المراقبة، معطية الإنذار بوجود الحريق في مكان محدد.

٣- رؤوس مكتشفة للأشعة تحت الحمراء:

وتعتمد هذه الأجهزة على الأساس العلمي الذي يقر بأن أي لهب يعتمد مصدراً للأشعة تحت الحمراء وتبدأ مهمة هذه الأجهزة في التقاط الأشعة

الصادرة من ذلك اللهب، ثم ايفاد مكوناتها الالكترونية التي تبدأ بإرسال إشارة كهربائية إلى لوحة الانذار.

#### ٤- رؤوس مكتشفة للأشعة فوق البنفسجية:

ويعتمد الأساس العلمي بهذه الأجهزة على حساسيتها لجزء من الأشعة فوق البنفسجية وتكون حساسيته للهب المرئي فقط.

#### \* أهمية الأمن الصناعي لتأمين المنشأة الفندقية :

إن قسم الأمن الصناعي يقوم بعمل الاحتياطات اللازمة للوقاية من الحرائق وذلك باختيار عدد من العاملين في الفندق وتدريبهم على كيفية استعمال الأجهزة الخاصة بالحرائق وعند إنشاء أي فندق يراعي المخارج الخاصة بالخروج منها في حالة الحرائق وكذلك أجهزة الحرائق بأنواعها ووجود جهاز الإنذار وأنبوبة أوكسجين للمساعدة في الاختناق وأيضاً وجود وسائل للإضاءة مثل البطاريات وخلافة احتياطية.

والأمن الصناعي في الفندق يدرّب العاملين بكيفية التصدي للحرائق وأول شيء يفكر فيه التأكد من سلامة الضيوف وذلك بأنهم يتعدون عن مكان الحريق مع التأكد من انقطاع الكهرباء مع تشغيل جهاز الطوارئ " إنذار الحريق".



## المبحث السادس

### الجهود المبذولة في مكافحة جرائم السياحة

الجهود الدولية: لقد قامت الدول بالتعاون فيما بينها من خلال عدة منظمات لإيجاد أجواء آمنة في جميع أنحاء العالم تعمل على جذب السياح ، وصاحب ذلك الاهتمام بالمناطق السياحية وتزويدها بالمرافق والمنشآت اللازمة التي تصلح مأوى للسياح ، وترغبهم في زيارة تلك الأماكن(الفنادق).  
وحيث إن الفنادق هي أول وأكبر المستفيد من السياح فقد شهد العالم تأسيس الاتحاد الدولي للفندين عام ١٨٦٩ م ، ثم أنشئت الرابطة الدولية للجمعيات السياحية عام ١٨٩٨ م ، وتحولت عام ١٩١٩ م إلى : " الحلف الدولي للسياحة " .

ثم أنشئ الاتحاد الدولي للهيئات السياحية الرسمية ، وبعد إنشاء عصبة الأمم في ١٩٢٤ م ثم الأمم المتحدة فقد أصبح الأمن أهم أولوياتها وتم إنشاء مجلس الأمن الدولي المعني بحفظ الأمن والسلام الدوليين ، وله من الإجراءات والأنظمة ما يخول له فرض الأمن بالقوة إذا دعا الحال لذلك ، ومن المنظمات المعنية بالسياحة تحديداً لجنة النقل والمواصلات وهي المعنية بمسائل السفر والسياحة الدوليين .

ومن المنظمات الدولية التي تعنى بأمر السياحة منظمة الصحة العالمية ، وهي المسؤولة عن إعلان المناطق الموبوءة ببعض الأمراض ومنع السفر إليها أو القدوم منها ، وهي المسؤولة عن التحصينات ضد الأمراض المستوطنة مثل الجدري ، والتهاب السحايا " سارس " وغيرها ، وإلزام المسافرين بالتحصين بالرغم من أن الأمراض لا تعد جريمة ، إلا أنها تدخل في نطاق الأمن الشامل للمجتمع من الأمراض المعدية التي قد ينقلها بعض المسافرين ، ويدخل في

هذه الأمراض الحديثة مثل الإيدز والتي تلزم بعض الدول القادمين إليها بالحصول على شهادة صحية بخلوهم من هذا المرض .  
ومن المنظمات أيضاً منظمة الطيران المدني الدولية ، ومن أهداف هذه المنظمة تحديد المبادئ التي تقوم عليها الملاحة الدولية وعقدت الكثير من المؤتمرات بالتعاون مع شركات الطيران لتأمين المطارات وتأمين الطائرات والركاب .  
وتعمل كذلك الشرطة الدولية " الأنتربول " على مكافحة الجريمة بصفة عامة وملاحقة المجرمين وتسليمهم لدولهم لمحاكمتهم على الجرائم التي اقترفوها ، وربما يكون من أولئك السياح .  
واهتمت منظمات مثل اليونسكو ، والأيكوم المجلس الأعلى للمتاحف والأيكوم المركز الدولي لدراسة وصيانة وترميم الممتلكات الثقافية ، والمجلس الدولي للسياحة والسفر بأمن الممتلكات السياحية والثقافية والحضارية على المستوى الدولي .

### **الجهود الإقليمية :**

جرى الاتفاق بين جميع الدول على مبدأ السيادة الإقليمية في تطبيق القوانين على مرتكبي الجرائم داخل الإقليم المعني دون تدخل إلا بقدر ما يخدم العدالة ويحفظ حقوق الجميع ( الجاني والمجني عليه والدولة ) ، ويطبق هذا المبدأ على القوانين التي تعمل على مكافحة جرائم السياحة .  
وحيث إن الجرائم تقع إما على المنشآت الفندقية أو المواقع الطبيعية أو العاملين أو السياح أو الوسائل الأمنية لحماية تلك المواقع والسياح ، فإننا

---

1- ينظر : مفهوم الأمن السياحي في الإسلام ، لعبد الحميد المجالي ، ص ١٥ ، الأمن السياحي ،

سنتناول الجهود المبذولة لمكافحة الجريمة السياحية المحتملة الوقوع على أي من تلك العناصر.

### الجهود المبذولة لتأمين المنشآت الفندقية ومحال الإقامة ووسائل النقل:

تعد الفنادق والشقق المفروشة والشاليهات والمخيمات من أهم المواقع التي يستهدفها النشاط الإجرامي وبخاصة النشاط الإرهابي حيث إنها أمكنة لتجمع السياح .

وتعنى الدول بوضع الإجراءات الكفيلة التي تمنع وقوع الجريمة السياحية في تلك المنشآت ، ومن أهم تلك الإجراءات للمكافحة ما يلي :

١- وضع التعليمات الواضحة بشأن التأكد من هويات الداخلين والخارجين من تلك المرافق والمنشآت .

٢- القيام بعمليات التفتيش اللازمة للحقائب والأمتعة المشتبه بها قبل نقلها إلى الداخل أو الخارج .

٣- توفير الكوادر البشرية المدربة من الشرطة وموظفي الفنادق لتشغيل أجهزة الإنذار عند حدوث الخطر.

٤- وضع خطط لتأمين المنشآت الفندقية من الداخل بنشر مجموعات أمنية، واختيار نقاط تمركز بها يمكنهم من السيطرة على الوضع في حالة توقع حدوث خطر أمني على المنشأة.

٥- التنسيق بين موظفي الفنادق وإدارات قوات الأمن العام في الدولة بالصورة التي تكفل الانسجام وتمنع التضارب في حالة حدوث الخطر الأمني.

٦- الاهتمام بالحراسات على الطرق المؤدية إلى تلك المنشآت ومواقف السيارات القريبة منها وتسيير الدوريات الراجلة والراكبة لمراقبة المناطق التي تحيط بتلك المنشآت.

٧- مواجهة حالات الاشتباه وفحصها واتخاذ الإجراءات الاحترازية الكافية بشأنها.

٨- وضع نقاط مراقبة حول المنشآت لعدد من سيارات الشرطة أو قوات الأمن الخاصة بتلك المنشآت على مدار الساعة قرب المنشأة.

٩- إحاطة المنشآت بحواجز إسمنتية أو أسوار خارجية تكون فاصلاً بينها وبين المحيط الخارجي .

١٠- مراعاة الأمن الهندسي لتلك المنشآت عند بنائها بما يجنبها الأخطار الطبيعية مثل الزلازل ، وتوفير وسائل الإطفاء ، وأجهزة الإنذار ، وسلالم الهرب ، وتحديد نقاط التجمع عند حدوث الأخطار الطبيعية أو الأمنية<sup>١</sup> .

### **الجهود المبذولة لتأمين السائح :**

عادة ما يكون المستهدف هو السائح في عمليات السرقة والنصب والاحتيال والجرائم السياحية التي تهدف إلى الكسب المادي والحصول على أكبر قدر ممكن من النقود من السياح . وتقوم أجهزة الأمن والشرطة الخاصة بالسياح بكثير من الإجراءات الوقائية لحماية السائح من تلك الجرائم ، ومنها :

١- تأمين السائح بتكثيف الإجراءات الوقائية في أماكن الإقامة وفي المواقع الأثرية.

٢- وجود دوريات مستمرة حول تلك المناطق لتأمين السياح .

٣- نصح السياح بوضع الأشياء الثمينة والنقود ووثائق السفر لدى إدارة الفنادق ومحال الإقامة منعاً لسرقتها .

٤- نصح السياح بالسير في مجموعات وتجنب السير منفرداً .

---

1- يُنظر : الأمن السياحي ، مصدر سابق ، ص ١٥٠ إلى ص ١٥٣ .

- ٥- وضع كمائن من رجال الأمن ورجال الشرطة السياحية حول المواقع الأثرية وأماكن إقامة السياح لضبط معتادي الإجرام الذين يتواجدون في تلك المواقع .
- ٦- القيام بحملات التفتيش والضبط لحالات التسول والمعاكسات النسائية التي تقع في تلك المواقع .
- ٧- متابعة شكاوى السائحين والبت فيها ووضع السبل الكفيلة بمنع تكرارها وإزالة أسباب وجودها .
- ٨- اتخاذ التدابير الأمنية اللازمة في ضوء المعلومات المتوفرة عن الأفواج السياحية مثل الديانة والجنسية والاتجاهات الفكرية منعاً للأخطار المتوقع تعرضهم لها ، وخاصة من الجماعات الإرهابية .
- ٩- الفحص على السياح وعلى العاملين في المرافق السياحية لحفظ الجميع من الأمراض المعدية أو القاتلة أو الوبائية .
- ١٠- وجود رقابة أمنية غير منظورة بالمواقع السياحية وأماكن الإقامة بهدف ضبط المشتبه بهم ومنع المضايقات التي قد يقابلها السياح .
- ويتعرض السياح لبعض الجرائم السياحية من الشركات والمؤسسات المرتبطة بالنشاط السياحي ، وهذه الجرائم تعالجها الأنظمة واللوائح المنظمة لقيام وإنشاء تلك الشركات والفنادق ، ومن أهمها:
- أ - سحب الترخيص عند ثبوت المخالفة لأحكام النظام.
- ب - الإيقاف المؤقت لنشاط المنشأة.
- ج - معاقبة الموظف الذي ارتكب الجرم بموجب النظام حسب حجم الجرم المرتكب وإلزام تلك الشركات والمؤسسات بتوفير وسائل النقل الآمن للسياح بين المواقع السياحية والمرافق التي يقيمون فيها .
- د - تأمين المطارات ، والطائرات ووسائل النقل البري والبحري وتفتيشها

- هـ - تعيين قوة بالزبي المدني لمرافقة السياح في السيارات لمنع ركوب أي شخص غير مصرح له والتأكد من هويات الركاب .
- و - التنسيق مع الجهات الأمنية وسلطات المرور لتحديد مسار الحافلات .
- ز - التأكد من سلامة وضع السائقين والمرشدين والمرافقين للسياح .
- ك - الطلب من السلطات الأمنية تسيير سيارات نجدة لمرافقة الأفواج السياحية .
- ي - نشر الحراسات الأمنية لتأمين كافة المحطات التي تتوقف فيها الحافلات أو القطارات المقلّة للسياح<sup>١</sup> .
- هذه الإجراءات تقوم بها الدولة التي تستضيف السياح ، وتشرف عليها وزارات وإدارات مختلفة ومتعددة حسب نوعية الإشراف في كل دولة مثل وزارة السياحة أو وزارة الثقافة ، أو وزارة الإعلام وبالطبع بالتعاون مع الأجهزة الأمنية في وزارة الداخلية ومع الأجهزة القضائية في وزارة العدل .



---

1 - يُنظر : التعاون الدولي في مجال السياحة ، محمد التابعي محمود ، ص ٢٤٦ إلى ص ٢٥٢ .  
الأمن السياحي ، ص ١٣٩ إلى ص ١٤٢ .