



جامعة المنصورة  
كلية السياحة و الفنادق

## دراسة فاعلية قسم الأمن في فنادق طابا

مستخلص من رسالة علمية

إعداد

محمد الجنيدى عباس

باحث بدرجة الماجستير

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

د/ أحمد حسن متولى

الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

د/ شريف جمال سعد سليمان

الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

عدد (٥) - يونيو ٢٠١٩



## دراسة فاعلية قسم الأمن في فنادق طابا

إعداد

د/أحمد حسن متولي

د/شريف جمال سعد

محمد الجنيد عباس

### المخلص

تهدف الدراسة الحالية إلي تقييم دور وفاعلية قسم الأمن بالمنشآت الفندقية الخمس نجوم بمدينة طابا وذلك من خلال التعرف علي آراء ووجهات نظر العملاء في الإجراءات الأمنية المتبعة داخل الفنادق عينة الدراسة والوسائل والتقنيات الأمنية المستخدمة لرفع مستوى الأمان لعملاء الفندق بالإضافة إلي تقييم أداء مسئولو الأمن داخل المنشأة الفندقية.

ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم أستمارة استقصاء وزعت علي عينة عشوائية من العملاء داخل الفنادق عينة الدراسة بلغ عددها (٢٠٠) أستمارة كان من بينها ١٨٦ أستمارة بنسبة ٩٣% صالحة للتحليل الأحصائي للتعرف علي آرائهم ووجهات نظرهم في الإجراءات الأمنية المستخدمة داخل تلك الفنادق.

وقد توصلت الدراسة الميدانية إلي أن إدارات الفنادق عينة الدراسة تسعى جاهدة إلي توفير كافة وسائل الأمن والأمان للنزلاء وذلك من خلال تطبيقها لإجراءات أمنية مشددة داخل الفندق وخارجه بالإضافة إلي تأمين غرف النزلاء علي الوجه الأكمل بما يضمن للعميل الأمن والأمان خلال فترة إقامته بالفندق.

### الكلمات المفتاحية: الأمن الفندقية - الأخطار الامنية

### مقدمة

تقدم المنشآت الفندقية لضيوفها وروادها الكثير من الخدمات المعيشية والترويحية ومن أهم هذه الخدمات المحافظة علي أمن النزلاء وأمن الفندق الداخلي والخارجي والذي لا يقل أهمية عن المحافظة علي أمن العاملين أيضا. فالأمن يعنى

حماية ممتلكات الفندق والنزلاء ضد أى أخطار محتملة كالسرقة أو غيرها (Thompson and Strickland, 2006).

إن أهمية إدارة الأمن تأتي لكون الإنطباع الجيد لدى النزيل يتكون منذ إداركه وتأكده من توافر الأمن والأمان داخل الفندق والتي تعد من أهم الاحتياجات الأساسية لنزلاء الفندق من أجل إقامة مريحة وناجحة، إن نزلاء الفنادق يتوقعون مناخ آمن كما يتوقع ملاك الفندق أن يدار الفندق بطريقة مهنية صحيحة وتحقيق ربح مجزي، ولكن في حالة حدوث حادث أمني وأبسرها سرقة نزيل بالفندق فإن هذا يؤثر سلباً دون شك علي معنويات النزيل وأيضاً علي صورة الفندق لدي العملاء، أما إذا فرض الاسوأ وهو أن الحادث الأمني كان عبارة عن جريمة ضد حياة أحد النزلاء فإن هذا الحادث قد يكون كفيل بتدمير سمعة الفندق والتأثير الشديد عليها لفترة طويلة (Simon,2007).

### مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة علي التساؤلات الآتية:

١. إلي أي مدي تهتم إدارات الفنادق عينة الدراسة بتطبيق منظومة أمنية مشددة داخل مؤسساتها؟
٢. إلي أي مدي تتوافر الوسائل والتقنيات المساعدة في حماية المنشآت الفندقية من الأخطار؟
٣. ما هي آراء ووجهات نظر عملاء الفنادق عينة الدراسة نحو أداء مسئولى الأمن داخل الفنادق عينة الدراسة؟

### الدراسة النظرية

#### الأمن في المنشآت الفندقية

يلعب قسم الأمن في المنشآت الفندقية دوراً فعالاً لما يبذله من جهد كبير في الأهتمام الشديد بكل ما يتعلق بالسلامة والأمن الخاص بالنزلاء وممتلكاتهم بشكل

خاص وأيضاً الحفاظ على العاملين وممتلكات الفندق من أثر أى خطر أو سرقة بشكل عام (O'Rourke, 2005).

يعرف كاي (٢٠٠٩) الأمن بأنه "جميع الطرق والسبل والأجراءات التي تهتم بمعالجة المشاكل التي يمكن أن تحدث ضرراً أو خسائر للمنشأة 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 ودراساتها ومعالجتها لضمان عدم تكرارها".

وللأمن في المنشآت الفندقية أهمية بالغة نظراً لارتفاع معدلات الجريمة من ناحية وزيادة عدد القضايا الأمنية بخصوص التعويضات من ناحية أخرى. بالإضافة إلى أن نزلاء الفنادق يتوقعون مناخ أمن ولكن في حالة حدوث حادث أمنى وأبسرها سرقة نزيل بالفندق فإن ذلك يؤثر سلباً على معنويات النزلاء وعلى صورة الفندق لدى جمهور المتعاملين، أما إذا كان الحادث الأمنى ذلك تعريض حياة نزيل للقتل فإن ذلك كفيل بتدمير سمعة الفندق والتأثير عليها فترة طويلة (كاي، ٢٠١١).

- وقد ذكر شراكي (٢٠١٢) أن لقسم الأمن مهام وواجبات بالمنشآت الفندقية منها:
- مراقبة مدخل الفندق وخاصة أثناء الليل والتأكد من أن أبواب غرف الضيوف مغلقة.
  - العمل على إبعاد السكاري والعاثين من غير الضيوف.
  - إخطار مدير الفندق وكذلك الطبيب المختص في حالة وقوع أى حادث.
  - مراقبة أجهزة السلامة الموجودة في الفندق والتي تشمل تجهيزات الإنذار ضد الحريق وتجهيزات الإطفاء.
  - عمل خطط لمكافحة الحريق في حالة حدوثه وخطط للإخلاء في حالات الطوارئ وتدريب العاملين عليها بصفة منتظمة وتوزيع الأدور عليهم في حالة من حالات الطوارئ.
  - مراقبة مخازن وممتلكات الفندق.

- مراقبة مواقف السيارات بالفندق وتأمين السيارات التي بها لحمايتها من السرقة.
- وتعتبر الفنادق كما أوضح الخولي (٢٠٠٠) و Jackson et al. (2004) و Pizam and Mansfeld (2006) من أكثر المنشآت عرضة لحدوث جرائم ومشاكل أمنية وذلك لعدة أسباب ومنها:
  - أنه من الشائع ركن السيارات وتركها بدون مراقبة أمام العديد من الفنادق، ومواقف السيارات فتتيح فرصاً للأشخاص الذين يسعون لتفجير سيارات مفخخة، كما أن الساحات التي تحيط بالفنادق لا تخضع لأجراءات أمنية في العديد من المناطق، مع توفر مسافة عازلة محدودة أو غيابيا ووصول سيل للسيارات والشاحنات - ومنها الحافلات وسيارات الأجرة التي يمكن استخدامها كادوات للارهاب.
  - أنه من السهل مراقبة الفندق من داخله بتظاهر اي شخص بأنه أحد رواد المطعم أو بالتسوق من أسواقه، حيث تعتبر الفنادق أشبه بمدن صغيرة تشيد نشاطات على مدار ٢٤ ساعة في اليوم، حيث تستمر حركة الأشخاص والأمتعة والطعام والبضائع ذهاباً وإياباً طوال ساعات اليوم.
  - وجود الفنادق في مواقع ثابتة والتي تشيد نشاطاً مهنياً يومياً يوفر غطاءً مثالياً للمراقبة التي تسبق تنفيذ العمليات الارهابية.
  - حركة المرور الكثيفة للبشر والمركبات داخل المنشآت الفندقية وخارجها غير منظمّة بدرجة كبيرة. وهذا ما يصح على الخصوص بالنسبة إلى الفنادق الكبيرة التي تضم بارات ومطاعم ونوادي ومحلات وأحواضاً للسباحة وقاعات رياضية ومنشآت عامة أخرى توفر الخدمات للعملاء فضلاً عن نُزلاء الفنادق أنفسهم.
  - تعتبر الفنادق هي أكثر الأماكن التي يُرجح تواجد السياح والاجانب فيها سواء كانوا مقيمين أم يحضرون اجتماعات أو يشاركون في مؤتمرات فتتيح هذه

الفنادق فرصة مثالية للارهابيين في العديد من البلدان لقتل أو إصابة أكبر عدد ممكن من السياح في هجوم واحد.

• أن عدد الإداريين والموظفين والعاملين الذين يعملون داخل هذه المنشآت الفندقية يمكن أن يصل إلى عدة مئات، منهم المحاسبون والطهاة وعمال خدمة الغرف والاشراف الداخلى وعمال تنظيف الملابس والمغسلة وعمال الصيانة ..... الخ. ومن الممكن لأى من هؤلاء استخدام موقعه في تهريب أى مكونات إلى الفندق أو المساعدة فى تنفيذ المراقبة الدقيقة اللازمة قبل تنفيذ العمليات الارهابية .

### الاطار الأمنية التي تتعرض لها المنشآت الفندقية

#### أولاً: العبوات الناسفة

أشار Clarke and Mayhew (١٩٩٩) أن أغلب التهديدات الأمنية الفندقية يأتي من العبوات الناسفة - إما بواسطة سيارات مفخخة يتم تفجيرها عند مداخل الفنادق أو في مواقع قريبة محيطتها بها لا تخضع لإجراءات أمنية ، وأما أحزمة ناسفة يستخدمها مهاجم انتحاري يفجر نفسه في مطعم أو في مكان تجمع عام داخل فندق. وفي كل الهجمات يكون أغلب من يلقوا مصرعهم أو يصابوا بجروح متواجدين داخل الفنادق أو خارجياً مباشرة وفي الطوابق الأرضية، كما يطول التأثير الطوابق السفلية في الفنادق أيضاً.

#### ثانياً: الهجمات المسلحة

لطالما كانت الهجمات التي تُستخدم فيها الأسلحة الخفيفة والقنابل اليدوية أداة رئيسية في الإرهاب المعاصر. فقد استخدمت هذه الهجمات في عمليات إرهابية ذائعة الصيت على عدد من الفنادق أشهرها فندقى أوبيريوت اريدنت وتاج محل في مومباي بالهند. وقد أظهرت هذه العملية كيف أن عملية إرهابية كإقتحام فندق ينفذها مجموعة من المسلحين على مستوى عال من التدريب يمكن أن تسبب عدداً من الإصابات يفوق ما تسببه استخدام السيارات المفخخة. ان موظفي الأمن في أغلب الفنادق في شتى أرجاء العالم يكونوا عادة محدودى التسليح إلى حدّ

بعيد ولا تتوافر لهم التجهيزات التي تمكنهم من التعامل مع قتلة مسلحين. ولذلك فإن الحل يكمن في أن يكون الموظفون الأمنيون والعاملون بالفنادق ذو مهارة في تدابير مكافحة المراقبة السابقة التي ينفذها الارهابيون ويطبّقونها عملياً لإحباط أي هجوم من قبل المسلحين (Mars, 2003).

### ثالثاً: علميات الخطف والاعتقال

أوضح Rees (٢٠٠٣) أن الفنادق تعتبر بعيدة السيطرة نسبياً بما تشيده من حركة مرور كثيفة للعملاء لبيئاتها الخارجية، كما تمثل هذه الفنادق في بعض الأحيان كأمكنة لعمليات الخطف أو الاعتقال. حتى إن الأفراد البارزين الذين يتمتعون بحماية أمنية دائمة أثناء تنقلهم يكونون أكثر عرضة في الفنادق منهم في أي مكان آخر. وعلى الرغم من أنه يمكن نشر فرق أمنية مسبقاً لحماية المواقع التي تزورها الشخصيات رفيعة الشأن إلا أن تلك التدابير الأمنية من الممكن أن تكون أقل حين يكون الفندق مؤمن جيداً بواسطة الأمن الفندقية.

### رابعاً: الحرائق

وقد أوضح Buzby and Paine (٢٠١٠) أن الحرائق تعتبر من المشاكل الخطيرة التي تؤثر تأثير بالغاً على إقتصاديات الفنادق وسلامة النزلاء والعاملين، وأن الوقاية هي الطريقة المثلى للحماية من خطر الحريق، وقد أفاد أنه لأبد لبدء أي حريق من وجود ثلاثة عناصر: الهواء (الأكسجين) والوقود والحرارة، الحريق يعني خروج النار عن السيطرة، وقد أوضحت الإحصائيات العالمية علي أنه يمكن تقليل نسبة الخسائر الناجمة عن الحريق إلي أقل حد ممكن عندما تتوافر تجهيزات مناسبة لمكافحة الحرائق حيث أن عدد كبير من الحرائق بالمنشآت الفندقية كان نتيجة اشتراك عنصر أو أكثر من العناصر الآتية:

- ✓ إخفاق أجهزة مكافحة الحريق عن العمل .
- ✓ وجود نظام إطفاء غير مناسب لنوعية المخاطر.
- ✓ سوء النظافة والترتيب بالمطابخ.



- ✓ عدم وجود خطط لمواجهة حالات الطوارئ.
- ✓ عدم مطابقة معدات الإطفاء للمواصفات القياسية.

### منهجية الدراسة

كما أوضحنا سابقاً أن هذه الدراسة تهدف إلى تقييم دور وفاعلية قسم الأمن بالمنشآت الفندقية الخمس نجوم بمدينة طابا وذلك من خلال التعرف علي آراء ووجهات نظر العملاء في الإجراءات الأمنية المتبعة داخل الفنادق عينة الدراسة والوسائل والتقنيات الأمنية المستخدمة لرفع مستوي الأمان لعملاء الفندق بالإضافة إلي تقييم أداء مسئولو الأمن داخل المنشأة الفندقية.

ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم أستمارة استقصاء وزعت علي عينة عشوائية من العملاء داخل الفنادق الخمس نجوم في مدينة طابا والبالغ عددها خمسة فنادق حيث تم توزيع عدد (٢٠٠) أستمارة علي أفراد عينة الدراسة كان من بينها ١٨٦ أستمارة بنسبة ٩٣% صالحة للتحليل الإحصائي.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) للتعبير عن مدى الاتفاق مع العبارات المستقصي عنها كما هو موضح بالجدول التالي:

#### جدول (١) مقياس الإجابة علي الفقرات

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

وقد تم حساب طول خلايا المقياس الخماسي المستخدم في محاور الدراسة علي

النحو التالي:

$$\text{حساب المدى} = (٥ - ١) / ٥ = ٠.٨٠$$

- من ١.٠٠ إلى ١.٨٠ يمثل غير موافق بشدة.
- من ١.٨١ إلى ٢.٦٠ يمثل غير موافق.
- من ٢.٦١ إلى ٣.٤٠ يمثل محايد.

○ من ٣.٤١ إلى ٤.٢٠ يمثل موافق

○ ٤.٢١ إلى ٥.٠٠ يمثل موافق بشدة

جدول (٢) آراء أفراد عينة الدراسة نحو الإجراءات الأمنية المستخدمة في المنشآت

الفندقية عينة الدراسة

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	النسبة المئوية
<b>تأمين مبني الفندق داخلياً وخارجياً</b>						
٣.٩٧	٧٦	٥٥	٣٢	٢٠	٣	ت
	٤٠.٨	٢٩.٦	١٧.٢	١٠.٨	١.٦	%
٣.٧٨	٧٦	٤٥	٣٠	١٨	١٧	ت
	٤٠.٨	٢٤.٢	١٦.١	٩.٧	٩.٢	%
٤.٠٩	٦٥	٧٣	٤٨	٠	٠	ت
	٢٤.٩	٣٩.٢	٢٥.٩	٠	٠	%
٤.١٣	٧٥	٦٠	٥١	٠	٠	ت
	٤٠.٣	٣٢.٣	٢٧.٤	٠	٠	%
٤.٢٢	٧١	٨٥	٣٠	٠	٠	ت
	٣٨.٢	٤٥.٧	١٦.١	٠	٠	%
٤.٠٧	٤٩	١٠١	٣٦	٠	٠	ت
	٢٦.٣	٥٤.٣	١٩.٤	٠	٠	%
٣.٩١	٥٤	٦٩	٥٥	٨	٠	ت
	٢٩.١	٣٧.١	٢٩.٦	٤.٣	٠	%
٤.٤٤	٩١	٨٦	٩	٠	٠	ت
	٤٨.٩	٤٦.٢	٤.٩	٠	٠	%
٣.٧١	٥٤	٤٤	٦٨	٢٠	٠	ت
	٢٩	٢٣.٧	٣٦.٦	١٠.٧	٠	%
٤.٢٦	٧٥	٨٤	٢٧	٠	٠	ت
	٤٠.٣	٤٥.٢	١٤.٥	٠	٠	%

٣.٩٨	٠	٥	٦٥	٤٥	٧١	ت	توجد كاميرات مراقبة موزعة علي جميع أقسام الفندق.
	٠	٢.٧	٣٤.٩	٢٤.٢	٣٨.٢	%	
٣.٩٩	٠	٠	٥٧	٧٤	٥٥	ت	يتوافر نظام إنذار إلكتروني ضد الحريق.
	٠	٠	٣٠.٦	٣٩.٨	٢٩.٦	%	
٤.١٠	٠	٠	٤٩	٦٩	٦٨	ت	تتوافر بالفندق طفايات للحريق
	٠	٠	٢٦.٣	٣٧.١	٣٦.٦	%	
٣.٨٩	٠	٧	٦٠	٦٥	٥٤	ت	تتوافر مخارج الطوارئ حال حدوث حرائق موضحة داخل غرف النزلاء
	٠	٣.٨	٣٢.٣	٣٤.٩	٢٩	%	
<b>تأمين غرف النزلاء</b>							
٤.٤٦	٠	٠	٠	١٠٠	٨٦	ت	تتواجد خزن حديدية بجميع غرف النزلاء
	٠	٠	٠	٥٣.٨	٤٦.٢	%	
٤.٤٥	٠	٠	٠	١٠٢	٨٤	ت	يتم استخدام المفاتيح الذكية لجميع أبواب الفندق.
	٠	٠	٠	٥٤.٨	٤٥.٢	%	
٤.٣٥	٠	٠	٩	١٠٢	٧٥	ت	تتوافر عيون سحرية أو بعض الوسائل لمعرفة من هو خارج الباب.
	٠	٠	٤.٨	٥٤.٨	٤٠.٣	%	
٣.٨٩	٨	١٦	٣٩	٤٩	٧٤	ت	يتوافر نظام إنذار لتنبيه ضيوف الفندق في حالات الطوارئ.
	٤.٣	٨.٦	٢١	٢٦.٣	٣٩.٨	%	
٤.٠١	٠	١٢	٣٩	٦٩	٦٦	ت	توجد تعليمات وإرشادات أمنية معلقة للعملاء داخل الغرف والأماكن العامة والممرات
	٠	٦.٤	٢١	٣٧.١	٣٥.٥	%	
٤.٤٠	٠	٠	٥	١٠١	٨٠	ت	تتوافر الإضاءة ليلاً داخل ممرات الغرف
	٠	٠	٢.٧	٥٤.٣	٤٣	%	
<b>أداء أفراد الأمن بالفندق</b>							
٣.٦٠	٤	٣٢	٥٥	٣٩	٥٦	ت	يتم توزيع عناصر الأمن علي جميع أماكن الفندق
	٢.٢	١٧.٢	٢٩.٦	٢١	٣٠.١	%	
٢.٨٤	٣٦	٤٢	٥٥	٢٢	٣١	ت	يجيد أفراد الأمن التحدث بأكثر من لغة أجنبية
	١٩.٣	٢٢.٦	٢٩.٦	١١.٨	١٦.٧	%	
٣.٥٣	٤	٣٣	٦٥	٢٩	٥٥	ت	يلتزم عناصر الأمن بإتباع قواعد النظافة الشخصية وارتداء زي موحد
	٢.٢	١٧.٧	٣٤.٩	١٥.٦	٢٩.٦	%	

٣.٥٠	٨	٢٨	٦٠	٥٥	٣٩	ت	يتعامل أفراد الأمن مع النزلاء بأسلوب لائق
	٤.٣	١٢.٨	٣٢.٣	٢٩.٦	٢١	%	
٤.٠٢	٠	٠	٦٢	٥٩	٦٥	ت	يبادر أفراد الأمن بمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة عند الضرورة
	٠	٠	٣٣.٣	٣١.٧	٣٤.٩	%	
٣.٦٨	٠	٢٥	٥٤	٦٢	٤٥	ت	أداء أفراد الأمن يجعلك تشعر بالأمان والطمأنينة خلال فترة إقامتك بالفندق
	٠	١٣.٥	٢٩	٣٣.٣	٢٤.٢	%	
٣.٦٩	٦	٢٤	٤٠	٦٨	٤٨	ت	يؤدي أفراد الأمن مهامهم علي الوجه الأكمل
	٣.٢	١٢.٩	٢١.٥	٣٦.٦	٢٥.٨	%	

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق يتضح لنا أن غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت علي النحو التالي:

- **أولاً:** بالنسبة للإجراءات الأمنية المتبعة لتأمين المنشأة الفندقية داخلياً وخارجياً؛ يتضح لنا أن آراء أفراد عينة الدراسة تراوحت ما بين موافق وموافق بشدة علي جميع عناصر هذا المحور حيث تراوح المتوسط الحسابي بين ٣.٧١ و ٤.٤٤ وجاءت ترتيب عبارات هذا المحور وفقاً للمتوسط الحسابي علي النحو التالي:
- تتوافر بوابات X. Ray عند مدخل الفندق بمتوسط حسابي ٤.٤٤
- يوجد موقف للسيارات مؤمن بجوار مبني الفندق بمتوسط حسابي ٤.٢٦
- تواجد مرايا عاكسة لتفتيش السيارات عند الدخول من البوابة بمتوسط حسابي ٤.٢٢
- يوجد ثاقب كاوتش + صدادات حديدية علي البوابة الخارجية بمتوسط حسابي ٤.١٣
- تتوافر بالفندق طفايات للحريق بمتوسط حسابي ٤.١٠
- يوجد تأمين جيد لبوابات الفندق بمتوسط حسابي ٤.٠٩
- يتم استخدام الكلاب المدربة لأغراض التأمين داخل الفندق بمتوسط حسابي ٤.٠٧

- ٣٠٩٨
- ٣٠٩٧
- ٣٠٩١
- ٣٠٨٩
- ٣٠٧٨
- ٣٠٧١
- مما سبق يتضح لنا أن إدارات الفنادق عينة الدراسة تحرص بشكل كبير علي تأمين المنشآت الفندقية داخلياً وخارجياً ضد أخطار حيث نجد أنها تتوخي الحذر باتباعها العديد من الإجراءات الأمنية التي تساعدها علي كشف أي مخاطر أو جرائم قد تحدث وذلك من خلال التأمين الجيد للفندق عن طريق استخدام بوابات الـ X Ray ووجود صدادات حديدية وثاقب للكاشف عند البوابات الخارجية للفندق، وجود مرآيا عاكسة لتفتيش السيارات عند الدخول من البوابة، إستخدام الكلاب المدربة لأغراض التأمين داخل الفندق، توفير كاميرات مراقبة موزعة علي أنحاء الفندق. بالإضافة إلي ما سبق فهي تسعى للحفاظ علي المنشأة الفندقية من أخطار الحرائق وذلك من خلال توفير طفايات الحريق، توفير نظام إنذار إلكتروني ضد الحريق وتوافر مخارج الطوارئ Exits حال حدوث حرائق موضحة داخل غرف النزلاء.

• **ثانياً:** بالنسبة للإجراءات الأمنية المتبعة لتأمين غرف النزلاء: يتضح لنا أن آراء أفراد عينة الدراسة تراوحت ما بين موافق وموافق بشدة علي جميع عناصر هذا المحور حيث تراوح المتوسط الحسابي بين ٣.٨٩ و ٤.٤٦ وجاءت ترتيب عبارات هذا المحور وفقاً للمتوسط الحسابي علي النحو التالي:

- تتواجد خزن حديدية بجميع غرف النزلاء بمتوسط حسابي ٤.٤٦
- يتم إستخدام المفاتيح الذكية لجميع أبواب الفندق بمتوسط حسابي ٤.٤٥
- تتوافر الإضاءة ليلاً داخل ممرات الغرف بمتوسط حسابي ٤.٤٠
- تتوافر عيون سحرية أو بعض الوسائل لمعرفة من هو خارج الباب بمتوسط حسابي ٤.٣٥
- توجد تعليمات وإرشادات أمنية معلقة للعملاء داخل الغرف والأماكن العامة والممرات بمتوسط حسابي ٤.٠١
- يتوافر نظام إنذار لتنبية ضيوف الفندق في حالات الطوارئ بمتوسط حسابي ٣.٨٩

مما سبق يتضح لنا حرص إدارات الفنادق عينة الدراسة علي تأمين غرف النزلاء ضد السرقات والحوادث وذلك من خلال وجود خزان حديدية داخل الغرف لحفظ الأموال والمقتنيات الخاصة بالعملاء، استخدام المفاتيح الذكية لفتح وغلق أبواب الغرف، توافر الأضاءة في الممرات ليلاً، توفير الارشادات والتعليمات الأمنية معلقة للعملاء داخل الغرف والأماكن العامة والممرات بالإضافة إلي توفير نظام تنبيه اليكتروني لتنبية الضيوف في حالات الطوارئ.

• **ثالثاً:** بالنسبة لاداء أفراد الأمن بالفندق: يتضح لنا أن آراء أفراد عينة الدراسة تراوحت ما بين محايد وموافق حيث تراوح المتوسط الحسابي بين ٢.٨٤ و ٤.٠٢ وجاءت ترتيب عبارات هذا المحور وفقاً للمتوسط الحسابي علي النحو التالي:

- يبادر أفراد الأمن بمساعدة ذوي الأحتياجات الخاصة عند الضرورة بمتوسط حسابي ٤.٠٢

- يؤدي أفراد الأمن مهامهم علي الوجه الأكمل بمتوسط حسابي ٣.٦٩
  - أداء أفراد الأمن يجعلك تشعر بالأمان والطمأنينة خلال فترة أقامتكم بالفندق بمتوسط حسابي ٣.٦٨
  - يتم توزيع عناصر الأمن علي جميع أماكن الفندق بمتوسط حسابي ٣.٦٠
  - يلتزم عناصر الأمن بإتباع قواعد النظافة الشخصية وارتداء زي موحد بمتوسط حسابي ٣.٥٣
  - يتعامل أفراد الأمن مع النزلاء بأسلوب لائق بمتوسط حسابي ٣.٥٠
  - يجيد أفراد الأمن التحدث بأكثر من لغة أجنبية بمتوسط حسابي ٢.٨٤
- مما سبق يتضح لنا أن مستوي أداء أفراد الأمن داخل المؤسسات الفندقية عينة الدراسة في حاجة إلي المزيد من الرعاية والأهتمام وذلك علي الرغم من أن غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة علي جميع عناصر المحور فيما عدا عنصر واحد جاءت محايدة وهو (إجادة أفراد الأمن التحدث بأكثر من لغة أجنبية)

## التوصيات

- ارتكازا على المراجع التي تم استعراضها ونتائج البحث الميداني، تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات والاقتراحات وهي:
١. زيادة الدافعية لدي أفراد الأمن عن طريق دعمهم بمزيد من الحوافز المادية والمعنوية وتوفير كافة الأجهزة والوسائل التي تساعدهم علي إنجاز مهامهم الوظيفية بشكل فعال.
  ٢. دراسة الاحتياجات التدريبية لأفراد الأمن وذلك بهدف تصميم برامج تدريبية تهدف إلي الارتقاء بمستوي الأداء الوظيفي لأفراد الأمن ورفع المستوي المهاري للتغلب علي الأخطار المختلفة.
  ٣. التقييم المستمر لمستوى كفاءة أفراد الأمن البدنية والنفسية وذلك لمعرفة جوانب النقص في أدائهم لمهامهم الوظيفية لكسب ثقة العملاء.

٤. استقطاب مدربين من ذوي الكفايات العالية لتدريب عناصر الأمن والحماية على التقنيات الحديثة.
٥. تبنى الفنادق لسياسيات واتجاهات أمنية حديثة وفعالة من شأنها زيادة عناصر الأمن بالفندق.
٦. توجيه برامج التدريب الخاصة بقسم الأمن لجميع العاملين بالفندق للأستعانة بهم في حالات الطوارئ وأيضا لتزويده بالمعلومات الخاصة بقسمه في كيفية مواجهة وتفادى الأخطار.



<sup>١</sup> باحث بدرجة الماجستير كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

<sup>٢</sup> الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

<sup>٣</sup> الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

## المراجع

### مراجع باللغة العربية

- الخولي، ياسر أحمد (٢٠٠٠)، تأمين الأفواج والمزارات السياحية، بحث مقدم إلى معهد التدريب التخصصي بالدلتا، الإدارة العامة لمنطقة الأمن المركزي بالدلتا.
- شراكي، تامر عبد الله (٢٠١٢)، الصحة والسلامة المهنية فى الفنادق، المؤسسة العامة للتعليم الفنى والتدريب المهنى - المملكة العربية السعودية.
- كايف، مصطفى (٢٠٠٩)، صناعة السياحة والأمن السياحي : الأمن السياحي - الجرائم السياحية - الإرهاب - العولة، دار مؤسسة رسلان ، دمشق، الجمهورية العربية السورية.
- كايف، مصطفى يوسف (٢٠١١)، إدارة الأمن والسلامة الفندقية، دار مؤسسة رسلان، دمشق، الجمهورية العربية السورية.

### مراجع باللغة الإنجليزية

- Buzby , W. J., and Paine D. (2010). Hotel and motel security management. Boston: Security World.
- Clarke, R . and Mayhew, P.(1999). Designing out Crime. London: HMSO.
- Jackson, M; White, G and Shmierer, C.(2004). Crime and the tourist: Annual conference on crime prevention, Griffith University, Brisbane.
- Mars, G. (2003). Hotel pilferage: A case study in occupational theft's. London: Allen and Unwin.
- Pizam, A. and Mansfield, Y. (2006). Tourism, crime, and international security issues. Chichester, UK: Wiley.

- Rees, A.(2003) Policing and Private Security. Canberra: Australian Institute of Criminology.
- Simon, H. A. (2007) Administrative behavior: A study of decision making process in administrative organizations, New York: Wiley.
- Thompson, A. A. and Strickland, A. J. (2006). Strategic management: Concepts and cases. Boston: McGraw-Hill.