



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

تخصص فنادق

الصحة والسلامة المهنية في

الفنادق

٢٥١ فند

طبعة ١٤٢٩ هـ

مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي: لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " السلامة والصحة المهنية في الفنادق " لمتدربي تخصص "فندقة" في الكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالاستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه: إنه سميع مجيب

الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

تهديد

نظراً لطبيعة النشاط الفندقية واحتمالات تعرضه للأخطار بالنسبة للنزلاء والعاملين تقوم الفنادق بالعمل على معرفة و توفير سبل الأمن والأمان للنزلاء والعاملين. تتمثل وظيفة جهاز الأمن بالفندق في المسؤولية الكاملة لحماية النزلاء ليس فقط بالنسب للنزلاء المقيمين ولكن أيضاً بالنسبة للمترددين على الفندق من الخارج وحماية الموظفين والعاملين بالفندق وحماية أصول الفندق من السرقة والضياع. ويتكون قسم الأمن بالفندق من مدير الأمن ومجموعة من ضباط الأمن ومشرفي دوريات بالفندق ويتم تعيينهم أو اختيارهم بالتعاقد مع إحدى شركات الأمن المعروفة بعقود توضح التزاماتهم ومسئوليتهم لتأمين الفندق وتحدد لهم إدارة الفندق السياسات والإجراءات التي يجب إتباعها لكل قسم بالفندق والعمل على تأمين الفندق والنزلاء وحمايتهم من السرقة والسطو والحوادث. ويجب على كافة العاملين بالفندق اتباع كافة التعليمات الواردة من قسم الأمن والتعاون مع الجهاز الأمني بالفندق للوصول إلى تأمين النزلاء والفندق وتأمين أنفسهم.

ويعتبر قسم المكاتب الأمامية من الأقسام التي يتعاون معها الجهاز الأمني حيث يتوافد إليه عدد كبير من الزوار والنزلاء وتعدد العمليات به عن باقي أقسام الفندق حيث يتطلب مجهود شاق من الجهاز الأمني بالفندق لتوفير الأمن والأمان لكافة المترددين ورقابة المفاتيح الصادرة من القسم وإيداعات الأشياء الثمينة التي يمتلكها نزلاء الفندق وحفظها في صندوق حفظ الأمانات وحماية ممتلكات النزلاء ومراقبة الأشخاص المشبوهين أو الذين تظهر منهم أعمال غريبة أو المرتابين بهدف كشف أي جريمة قبل وقوعها والعمل على منعها من الحدوث. وأثناء محاسبة النزلاء أو تعاملهم بكروت الائتمان ويمكن أن يعاني الفندق من خسارة فادحة أو مشكلات عديدة في حالة عدم وجود جهاز أمني قوي له السيطرة الكاملة على كافة العمليات التي تؤدي في النهاية إلى توفير الأمن والأمان للعاملين والنزلاء وحماية ممتلكات الفندق والنزلاء.

الصحة والسلامة المهنية في الفنادق

الأمن والأمان في الإسلام

الهدف الإجرائي / أن يستخلص المتدرب أهمية الإسلام ودوره في أن يعيش المجتمع في استقرار وأمن وسلام.

الهدف السلوكي /

- أن يميز المتدرب أنه على يد الرسول صلى الله عليه وسلم أرسيت دعائم الأمن والاستقرار لهذه الأمة الإسلامية .
- أن يعدد المتدرب أشكال العدوان .
- أن يعطي المتدرب أمثلة على أسباب حدوث العدوان .
- أن يلخص المتدرب كيف يمكن أن يسود الأمن والأمان في المجتمع.

جاء الإسلام بشريعته السمحاء ، وبساطة تعاليمه ، ليتوج الرسائل التي سبقته ، إلى البناء الإنساني ، وتوقفت عند مرحلة معينة ، استكملها الإسلام ، على يدى رسوله الكريم ، خاتم النبيين والمرسلين ، محمد بن عبد الله ، صلوات الله عليه وسلامه . وذلك بالشريعة السمحاء ، والتعاليم البسيطة ، التي تحمل أسس الوجود الإنساني ، الذي أرسى قواعده وعمده ، رسول الإسلام واستبقي إليه صحابته في تنفيذ هذه التعاليم ليسود العالم بالإسلام ، الحب والأمن والسلام.

إن العدوان الاجتماعي من الأمور المعقدة في حياتنا ، وسيظل العدوان الاجتماعي مصاحباً للإنسان إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها لحكمة يعلمها الله وهو القائل عز وجل في كتابة الكريم: { وإذ قال ربك للملائكة إني جاعل في الأرض خليفة قالوا اتجعل فيها من يفسد فيها ويسفك الدماء ونحن نسبح بحمدك ونقدس لك قال إني أعلم ما لا تعلمون } .

والعدوان هو نوع من السلوك الذي حرمه الله لما ينطوي عليه من تهديد لحياة الناس ، وقد ارتبط العدوان بحياة المجتمعات منذ خلق الله الإنسان وهو فعل مناف للأخلاق وأبسط تعريف لأفعال العدوان هو التهديد لحياة الأفراد ومصالحهم.

وفي أحيان كثيرة تكون أسباب العدوان مختلفة الأشكال مثل الظلم ، الجوع ، الصراع على منصب ، الضوضاء ، الفقر ، تعاطي المخدرات ، الإجهاد في العمل ، مركبات النقص النفسية ، المناخ الاجتماعي السيئ في السلوك والأخلاق ، ويدخل الجمال والقبح في إطار المثيرات للعدوان.

و غالباً ما تكون أسباب العدوان سوء استعمال سلوك مباشر يمارسه الإنسان ضد الآخرين لإثارة النفوس والاستفزاز لأسباب تافهة بسبب المناخ المتردي وضعف المستوى الثقافي والفكري بين الناس ، إلى جانب مركبات النقص المادية والاجتماعية وغيبية الضمير وعدم احترام القانون.

ومهما اختلفت أساليب العدوان ، والأسباب والدافع ، فإن المسؤولية بالدرجة الأولى تقع على الآباء وأجهزة الإعلام المقروءة والمرئية و المسموعة ، هذا إلى جانب عوامل البيئة وسلوك الناس في العلاقات الاجتماعية. ويمكن أن يسود الأمن والأمان في المجتمع إذا توثقت الصلات بين أبنائه على فعل الخير وتبادل الحب بالأساليب النفسية الناجحة في الوقاية من العدوان .

ومن قبل تحدثت الكتب السماوية وأيدها علم النفس الحديث بالتجريب والدراسات الميدانية بضرورة عقاب المعتدي بحزم وتطبيق العقاب على المجرم أو المعتدي أياً كان وضعه الاجتماعي بين الناس وعلاج أسباب الإحباط والظلم والحرمان في المجتمع أو التخفيف منها ، وتربية الأبناء على المحبة والتعاون والرحمة ، حتى يصبح سلوكنا مطابقاً لأقوالنا.

امتحان ذاتي رقم (١)

أجب عن الأسئلة التالية ثم تأكد من صحة إجابتك بالنظر إلى الحل في نهاية الوحدة :

س١ / جاء الإسلام بشريعته السمحة ليتوج الرسائل التي سبقته إلى البناء الإنساني فتوقفت عند مرحلة ، فمن الذي استكملها ؟ وعلى يد من ؟ وبماذا ؟

س٢ / العدوان نوع من أنواع السلوك الذي حرمه الله وأبسط تعريف لأفعال العدوان هو التهديد لحياة الأفراد والمادة تكون أسباب العدوان مختلفة الأشكال . عددها .

س٣ / بماذا يمكن أن يسود الأمن والأمان في المجتمع ؟

إجابة الامتحان الذاتي

ج١) استكملها الإسلام وعلى يد رسوله الكريم خاتم الأنبياء والمرسلين محمد بن عبد الله صلوات الله عليه وسلامه وذلك بالشريعة السمحاء والتعاليم البسيطة.

ج٢) مثل الظلم ، الجوع ، الصراع على منصب ، الضوضاء ، الفقر ، تعاطي المخدرات ، الإجهاد في العمل ، مركبات النقص النفسية ، المناخ الاجتماعي السيئ في السلوك والأخلاق ويدخل الجمال والقبح في إطار المثيرات للعدوان.

ج٣) يمكن أن يسود الأمن والأمان في المجتمع إذا توثقت الصلات بين أبنائه على فعل الخير وتبادل الحب بالأساليب النفسية الناجحة في الوقاية من العدوان.

الصحة والسلامة المهنية في الفنادق

سلامة العاملين والنزلاء بالفنادق

الهدف الإجرائي / أن يطبق المدرب أسس سلامة العاملين والنزلاء بالفنادق

الأهداف السلوكية /

- أن يستخدم الخطوات التي يجب اتباعها للمحافظة على سلامة النزلاء والعاملين من خلال الشرح .
- أن يعرف الطريقة الصحيحة لرفع المعدات من خلال الصور .
- أن يميز المدرب السن الذي يستطيع به حمل الأوزان المختلفة بالنسبة للرجال والنساء من خلال الجدول الموضح .
- أن يحدد المدرب طرق الوقاية من الكهرباء والحرائق التي تنشأ عن استخدامها .
- أن يقارن المدرب بين درجة حرارة الهواء والرطوبة الجوية وتأثيرها على راحة الإنسان وكفاءته في العمل.

سلامة العاملين والنزلاء بالفنادق :

تهدف إدارة الفندق إلى ضمان سلامة العاملين والنزلاء عن طريق اتخاذ الإجراءات والشروط التي تضمن تهيئة البيئة الفندقية المناسبة والصحية للنزلاء أثناء إقامتهم وللعاملين بمرافق الفندق المختلفة ، حيث تتخذ الوسائل والنظم التي تمنع وقوع الحوادث وتوجد حالة استقرار وأمان لجميع الأفراد بالفندق .

ومن أسباب الحوادث في الفنادق اندلاع الحرائق بسبب الكهرباء أو اشتعال مواد الوقود أو السقوط نتيجة الإضاءة الضعيفة أو وجود معوقات في الممرات والمداخل أو نتيجة الأسلوب الخاطئ في رفع الأحمال أو الصعود لتناول الأشياء ، وقد تنجم الحوادث ويتضاعف أثرها لعدم وجود الإمكانيات والمعدات المناسبة للعمل أو لعدم التوجيه والإرشاد والتثقيف وفيما يلي النقاط الهامة التي يجب أخذها في الاعتبار للمحافظة على سلامة العاملين والنزلاء.

[١] المعدات وظروف العمل الآمنة :

مثل استخدام السلالم الخشبية التي تتماشى مع المواصفات المعتادة والمؤمنة بواسطة شدادات من الصلب تناسب السلم ، وأن تزود السلالم المتحركة بعتبة في أعلاها ليستخدمها العامل للوقوف عليها بأمان ، ويراعى صيانة وتخزين السلالم بالشكل الصحيح واستخدامها بالطريقة التي توفر السلامة والأمان شكل (١) .

[٢] التخزين والترتيبات الآمنة :

ضرورة توافر مخازن مناسبة لاستيعاب البضائع المختلفة ومعدات تكفل الأمان والسرعة في تداولها عند التخزين أو السحب ويلاحظ أن تكون أرفف الرص جيدة التصميم بحيث لا تتهار فوق بعضها البعض أو تسقط منها البضائع ، ويلاحظ أن يكون ترتيب الأرفف والرصات بحيث لا تعترض نفاذ الضوء سواء من خلال النوافذ أو الإضاءة الكهربائية أو أن تتسبب في عرقلة استخدام وسائل مكافحة الحرائق أو تسد مخارج الطوارئ ويجب أن يخضع تخزين المواد القابلة للاشتغال لقيود وتعليمات خاصة ومراعاة الالتزام بهذه التعليمات بكل دقة.

بالنسبة للثلاجات فإن الكثير من وسائل التبريد المستخدمة فيها مثل الأمونيا وثاني أكسيد الكربون له خصائص خانقة وسامة بصحة الأفراد ورغم ان هذه المبردات تعمل في وحدات مغلقة ومحكمة إلا أنه يجب توفير أجهزة تنفس صناعي ووسائل وقاية للأعين لاستخدامها عند إجراء الصيانة والإصلاحات ويفضل تركيب أجهزة إنذار تستخدم للتنبيه إلى انحباس أفراد في غرف التخزين البارد نتيجة لخطأ أو إهمال .

[٣] الطريقة الآمنة للرفع وعمليات نقل البضائع والحقائب :

الطريقة الآمنة للعاملين لرفع المعدات أو نقلها تتم على أربعة مراحل كالمبينة بالشكل (٢):

المرحلة الأولى : التأكد من إمكانية الفرد لحمل الثقل حيث يتخذ وضع الاستعداد للحمل ويكون متأكداً من عدم وجود أية عوائق في الطريق المسلوك.

المرحلة الثانية : الانحناء وثني الركبتين مع جعل الظهر مستقيماً ومسك الحمل بعناية .

المرحلة الثالثة : رفع الحمل مع الحفاظ على الظهر مستقيماً وفرد الرجلين .

المرحلة الرابعة : نقل الحمل مع الاحتفاظ بالذراعين ملاصقين للجسم والظهر مستقيماً ومراقبة خط السير.

ورغم أن لياقة عمال النقل تقاس بالمقدرة الجسمانية إلا أنه يجب عدم إغفال القدرات العقلية الماهرة ،

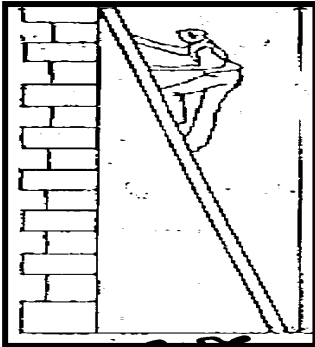
والجدول التالي يبين الأحمال الآمنة المسموح بحملها دون الاستعانة بوسائل ميكانيكية .

جدول (١) السن والأحمال الآمنة

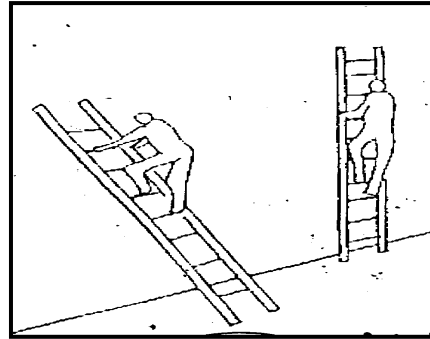
| الأحمال كجم | | السن (بالأعوام) |
|-------------|--------|-------------------|
| للرجال | للنساء | |
| ١٥ | ١٠ | ١٤ - ١٦ |
| ١٩ | ١٢ | ١٦ - ١٨ |
| ٢٣ | ١٤ | ١٨ - ٢٠ |
| ٢٥ | ١٥ | ٢٠ - ٢٥ |
| ٢١ | ١٣ | ٢٥ - ٣٥ |
| ١٦ | ١٠ | أكبر من ٥٠ |

ويراعى استخدام أوعية ومعدات النقل المناسبة والأشكال (٣ ، ٤ ، ٥) تبين بعض صور من النقل اليدوي أو باستخدام العربة.

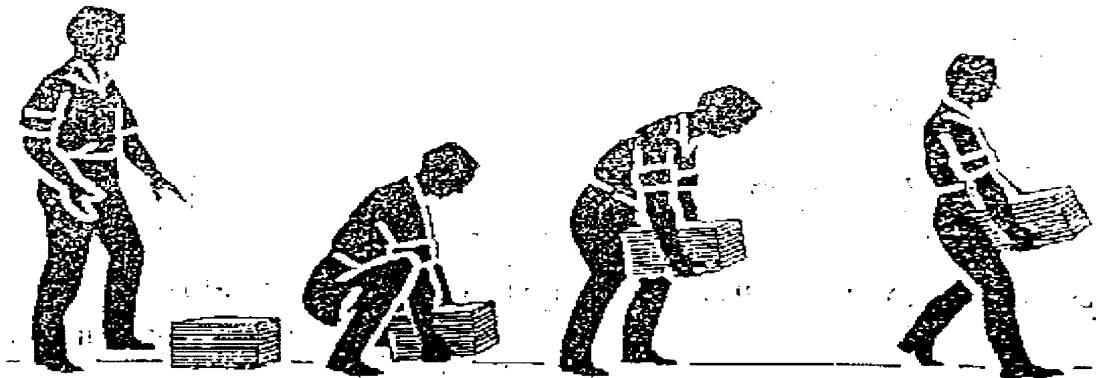
صحيح



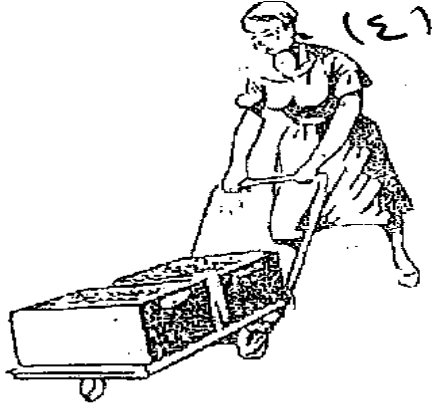
خطأ



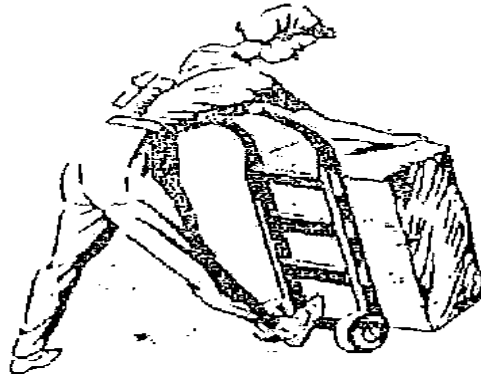
شكل رقم (١) : وضع السلم بطريقة سليمة هام لمستخدمه وكذلك للمارة بجواره



شكل (١)



الحمل اليدوي المريح ووضع الذراعين
عربة نقل برافع ذي شوكة



شكل (٢) : أوضاع تبين الكيفية الصحيحة للرفع عربة نقل أكياس وأجولة

تداول المنظفات والمواد الكيميائية :

الكثير من المواد الكيميائية الخاصة بالتنظيف أو الغسيل أو التطهير تستخدم في الفنادق والمطاعم وهناك عدداً كبيراً من المواد الكيميائية يتطلب عند تداوله اتخاذ إجراءات خاصة تهدف إلى منع وقوع إصابات ضارة بالصحة أو حرائق وانفجارات ، وعموماً فإنه لتلافي ضرر المواد الكيميائية يجب معرفة نوعها وطبيعتها حتى يمكن اتخاذ الاحتياطات التي تكفل الأمان الصناعي لذا إذا أجريت أية عمليات تكونت

خلالها غازات خانقة أو مهيجة مخدرة يجب شطفها مباشرة وتجديد الهواء وعند استخدام الأبخرة والسوائل الخاصة بإبادة الحشرات والقوارض يجب الاحتراس الشديد من جانب القائمين بذلك وتحاشي حدوث أي تلوث للأغذية أو المعدات المستخدمة في عداد وخدمة المأكولات ، ويجب العناية عند نقل وتخزين المواد الكيميائية حتى لا تنبعث منها الروائح الخانقة أو تتناثر بالطرقات وعلى المعدات وربما على الخامات الغذائية المخزنة ومفروشات الغرف ، ويجب على العاملين بالمغسلة وورش الصيانة والنظافة ارتداء الملابس الواقية واستخدام القفازات والأحذية المطاطية المقاومة للمواد الكيميائية المستخدمة ويجب مراعاة تزويد الفندق بوسائل الإسعافات الأولية ضد التسمم والإكتواء بالكيماويات والمذيبات المختلفة .

[٤] الوقاية من الكهرباء والحرائق التي تنشأ عند استخدامها :

كثيراً ما تشب الحرائق عند لمس الإنسان لأية تركيبات يمر بها تيار كهربائي فإن جسمه يكمل الدائرة الكهربائية إذا كان واقفاً على أرض جيدة التوصيل للكهرباء ، ونتيجة لذلك يعاني الجسم من إثارة وتهيج وحرارة في العضلات والقلب والدورة الدموية والجهاز العصبي ، وتظهر التأثيرات الحرارية على هيئة حروق بسيطة أو شديدة ، وقد تحدث التواءات وتكسر في العظام وتتوقف هذه الأعراض على شدة التيار الكهربائي وسطح الملامسة وزمن التعرض ولمقاومة هذه الحوادث يراعى التأكد من تغليف جميع الأجزاء النابضة بالتيار الكهربائي بغلاف عازل ، لاسيما أسلاك توصيل الأجهزة المختلفة ومعدات التنظيف ويجب تنبيه المستخدمين للمعدات والأجهزة الكهربائية إلى الأخطار الناجمة عن التيار الكهربائي وتوعيتهم بتدابير الأمان ، وذلك بالطبع مع تطبيق إجراءات الصيانة الدورية ووقاية الأجهزة والتوصيلات من أسباب وعوامل التلف والتعرية مع استخدام العوازل الواقية .

ورغم التأكيد على أهمية الوقاية من الحوادث إلا أن الدراية الكافية بسبل الإسعافات الأولية هي من الأهمية بمكان حيث يجب أن تتم في خلال دقائق من وقوع الحوادث بالتيار الكهربائي : وحيث إن القلب والجهاز التنفسي يتأثران نتيجة للتقلصات العضلية الناجمة من سريان التيار بالجسم فإن المخ يكون

عرضة للتوقف عن العمل لنقص الأكسجين إلا إذا أجري التنفس الصناعي عقب الحادثة مباشرة ويجب على الشخص المهرول للمساعدة أن يحتاط من لمس الأجزاء العارية للمصاب قبل قطع التيار أو إبعاد الأسلاك النابضة بالكهرباء ويستدعى الفريق الطبي على الفور ويترك له اتخاذ القرار المناسب بالنسبة لنقل المريض ويراعى فتح ملابس المصاب لتسهيل عملية تنفسي ويجب الإلمام الجيد بكيفية إجراء عملية التنفس الصناعي وأبسطها النفخ في فم المصاب .

وبالنسبة لحوادث الحرائق والانفجارات الناتجة عن الكهرباء فإنها تتسبب نتيجة سخونة خطوط التيار الكهربائي أكثر من اللازم ، لذا يجب الاهتمام بتركيب المصاهر المناسبة (الفيوزات) وعدم ترميم المصاهر على فترات منتظمة للاطمئنان على جودتها وسلامتها وعدم ارتفاع درجة حرارتها ، وقد تتجم الحرائق بسبب المصاييح المتوهجة وسخونة زجاجها ويجب مراعاة عدم تراكم الأتربة القابلة للاحتراق على سطح هذه المصاييح .

وقبل البدء في مكافحة الحريق يجب الفصل الفوري لتيار الكهرباء عن مكان الحريق مع الأخذ في الاعتبار ألا يؤثر ذلك على وسائل الإنارة أو مصادر إمدادات المياه المستخدمة في الإطفاء وإلا أثر ذلك على عملية مكافحة الحريق في الظلام وإنقاذ الأفراد والمواد من التلف ، وبالنسبة للحرائق المحدودة تستخدم الطفايات سهلة الحمل التي تقذف بمساحيق خاصة بالإطفاء أو بحامض الكربونيك وغاز رابع كلوريد الكربون وفي جميع الأحوال يجب على أفراد الإطفاء الإسراع إلى الهواء الطلق عقب استخدام أجهزة الإطفاء.

[٥] التهوية والإضاءة :

التهوية والإضاءة من العوامل الهامة في أي برنامج صحي ويراعى توفير الحد الكافي من التهوية والإضاءة لكل جزء من الفندق ، كما هو معروف فإن الهواء الجوي يحتوي على الأكسجين والنيتروجين بالإضافة إلى نسب ضئيلة من غازات أخرى أهمها ثاني أكسيد الكربون والإيدروجين وبخار الماء. ويؤدي الهواء بتركيبه السابقة عدة فوائد للإنسان ، حيث يتم في الرئتين تبادل الغازات أثناء التنفس ، ويساعد الجسم على المحافظة على درجة حرارته ويتأثر تركيب الهواء الجوي نتيجة تصاعد الغازات والأبخرة من المصانع و مواد الوقود المحترقة أو نتيجة عمليات التخمر والتعفن للمواد العضوية ، كما أن ارتفاع نسبة بخار الماء وعدم الاحتراق الكامل الذي يتولد عنه غاز أول أكسيد الكربون يؤدي إلى فساد الهواء كما أن الازدحام الشديد يزيد من نسبة غاز ثاني أكسيد الكربون ورطوبة الهواء وهذا يعمل على توالد روائح غير مرغوبة وتشعر الإنسان بالكسل وعدم القدرة على العمل والتفكير ، وتنقص الحيوية

بصفة عامة ، ومن البديهي أن الزحام وضيق المساحات يزيد من الحمل الميكروبي بالهواء ويساعد على ذلك وجود الأتربة والغبار العالق بالجو.

والتهوية الجيدة تعني استبدال الهواء الفاسد في الأماكن المعلقة بهواء نقي من الخارج وتعتمد التهوية الطبيعية على وجود العدد الكافي من النوافذ والأبواب لتسمح بتجدد الهواء وعندما يصعب تصميم النوافذ والفتحات بالقدر المناسب أو عند زيادة تواجد الأفراد في أماكن محددة مثل صالات الاجتماعات والحفلات أو عند تصاعد الأبخرة والغازات بكثافة في بعض المناطق كالمطابخ فإنه يستعان بوسائل التهوية الصناعية حيث تستخدم مراوح ضاغطة وشفاطات لتجديد الهواء باستمرار ، أو قد تستخدم أجهزة تكييف الهواء.

التهوية الجيدة في الأماكن العامة بالفنادق تعمل على سحب ثاني أكسيد الكربون وبخار الماء وجعل الجو منعشاً وبالتالي شعور النزلاء بالراحة والرضاء كما أن التهوية الجيدة في مخازن الأغذية والثلاجات تعمل على التخلص من الرطوبة وعدم تراكمها حول الأغذية أو في أركان المخازن وبالتالي عدم إعطاء الفرصة للفطريات وبقية الميكروبات لكي تنمو بسهولة وتسبب فساد الخامات الغذائية والجدول التالي رقم (٢) يبين العلاقة بين درجة حرارة الهواء والرطوبة الجوية والكفاءة البشرية (قيم تجريبية في أوروبا)

العلاقة بين درجة حرارة الهواء والرطوبة الجوية والكفاءة البشرية :

| التأثير على راحة الإنسان وكفاءته | الرطوبة الجوية النسبية % | درجة الحرارة م |
|----------------------------------|--------------------------|----------------|
| ١- أقصى راحة | ٤٠ | ٢١ |
| ٢- العمل دون الشعور بالملل | ٧٥ | |
| ٣- الشعور بالملل | ٨٥ | |
| ٤- كلال وعدم ارتياح | ٩١ | |
| ٥- عدم ارتياح | ٩٥ | ٢٤ |
| ملل شديد | ٨٠ | |
| يستحيل تأدية أعمال شاقة | ١٠٠ | |
| شعور بعدم الارتياح | ٢٥ | ٣٠ |
| لا يزال العمل ممكناً | ٥٠ | |
| يستحيل تأدية أعمال شاقة | ٦٥ | |
| ارتفاع في درجة حرارة الجسم | ٨٠ | |

والإضاءة الكافية من الشروط الأساسية التي يجب توافرها في جميع الأماكن التي يعمل فيها أو يتردد عليها الإنسان والإضاءة المنخفضة تجهد النظر ، وعلى العكس فإن الإضاءة الجيدة تريح النظر وتساعد الإنسان على تأدية العمل وتضمن سلامته من الوقوع في الأخطاء أو حدوث إصابات. والإضاءة الطبيعية (ضوء الشمس) أفضل من الإضاءة الصناعية حيث إن شدتها أكبر وهي أكبر راحة للنظر وتنعكس من الأجسام بدون لمعان ، هذا علاوة على وجود قدر من الأشعة فوق البنفسجية ضمن أشعة الشمس التي تساعد في عمليات التطهير وتكوين فيتامين د تحت الجلد ووجود النوافذ بالمساحات المناسبة واستخدام الألوان الفاتحة في طلاء الحوائط يساعد في الحصول على إضاءة جيدة. ونظراً للتطور الكبير في بناء وتشبيد الفنادق العملاقة فإنه يصعب الاعتماد على الإضاءة الطبيعية بدرجة كبيرة لا سيما في الأماكن الداخلية لذا فليس هناك مناص من اللجوء بقوة إلى الإضاءة الصناعية والتي تعتمد على المصابيح الكهربائية وتعتبر المصابيح إحدى العناصر المكونة لتركييب الإضاءة ، وذلك بجانب

العاكس ووسيلة منع الإبهار وتبعاً لترتيب هذه العناصر تحدد درجة الإضاءة المباشرة أو غير المباشرة للسطح أو الحيز المراد إضاءته.

ويجب الاهتمام بالإضاءة في المطابخ وأماكن إعداد المأكولات والمخازن ليسهل مراقبة العمل وملاحظة نظافة هذه الأماكن وفي نفس الوقت توفير المناخ المريح للعاملين.

اختبار ذاتي رقم (٢)

أجب عن الأسئلة التالية ثم تأكد من صحة إجابتك بالنظر إلى الحل في نهاية الوحدة .

س١ / تهدف إدارة الفندق إلى ضمان سلامة العاملين والنزلاء أثناء إقامتهم فاذكر أسباب الحوادث في الفنادق.

س٢ / عدد أهم النقاط التي يجب أخذها في الاعتبار للمحافظة على سلامة العاملين والنزلاء؟

س٣ / عدد المراحل التي يتم بها نقل المعدات ورفعها بطريقة آمنة؟

إجابة الامتحان الذاتي رقم (٢)

ج١/ من أسباب الحوادث في الفنادق إندلاع الحرائق بسبب الكهرباء أو اشتعال مواد الوقود أو السقوط نتيجة الإضاءة الضعيفة أو وجود معوقات في الممرات والمداخل أو نتيجة الأسلوب الخاطئ في رفع الأحمال أو الصعود لتناول الأشياء وقد تنجم الحوادث ويتضاعف أثرها لعدم وجود الإمكانيات والمعدات المناسبة للعمل أو لعدم التوجيه والإرشاد.

ج٢/١. المعدات وظروف العمل الآمنة .

٢. التخزين والترتيبات الآمنة.

٣. الطريقة الآمنة للرفع وعمليات نقل البضائع والحقائب.

٤. الوقاية من الكهرباء والحرائق التي تنشأ عند استخدامها .

٥. التهوية والإضاءة .

ج٣/ **المرحلة الأولى:** التأكد من إمكانيات الفرد لحمل النقل حيث يتخذ وضع الاستعداد للحمل ويكون متأكداً من عدم وجود أية عوائق في الطريق المسلوك.

المرحلة الثانية: الانحناء وثني الركبتين مع جعل الظهر مستقيماً ومسك الحمل بعناية.

المرحلة الثالثة: رفع الحمل مع الحفاظ على الظهر مستقيماً وفرد الرجلين .

المرحلة الرابعة: نقل الحمل مع الاحتفاظ بالذراعين ملاصقتين للجسم والظهر مستقيماً ومراقبة خط السير.

الصحة والسلامة المهنية في الفنادق

أثر التخطيط المعماري للفندق على سلامة العاملين والنزلاء

الهدف الإجرائي / أن يصف المتدرب اشتراطات التخطيط المعماري للفندق وأثره على سلامة العاملين والزلاء.

الهدف السلوكي / أن يعدد المتدرب النقاط التي يجب مراعاتها في التخطيط المعماري للفندق وأثره على سلامة العاملين والزلاء.

- أن يعرف المتدرب الاشتراطات التي يجب توافرها عند تصميم مطبخ وأثرها على العاملين والزلاء.
- أن يحدد المتدرب ما تحتويه غرفة أجهزة إنذار الحريق.
- أن يميز المتدرب الخطوات التي يجب اتباعها لسلامة تشغيل الروافع والمصاعد.

أثر التخطيط المعماري للفندق على سلامة العاملين والنزلاء:

- يراعى سلامة الأرضية للممرات الموصلة للغرف وتكون من البلاط الرخامي غير الأملس.
- يلزم وجود سلم الهروب من الحريق و يحدد مكانه عند نهاية الممرات في الغالب أو في مكان يسمح بالهروب دون احتباس نتيجة الأدخنة و يستخدم في تحميه الحديد أو الخرسانة طبقاً للتصميم المعماري مع توفير الإضاءة اللازمة .
- تكون جميع السلالم المؤدية إلى الغرف بالفنادق مزودة بسلالم ووحدات إضاءة مثبتة داخل الدرج على الجانبين لإضاءة درج السلالم تسمى بالفوت لايت لضمان سلامة النزلاء والعاملين بالإضافة إلى الإضاءة العادية بالسقف.
- عند تصميم المطعم الرئيس يجب أن يكون في نفس مستوى المطبخ بحيث تؤدي الخدمة بطريقة سهلة دون تعقيد وضمان سلامة العاملين بالخدمة.
- يراعى أن تكون أسقف المطاعم والمطابخ من مواد غير قابلة للاشتعال وكذلك الستائر وقماش التجديد وتكون مقاومة للحرائق ويراعى مرونة الحركة.
- يراعى تخصيص مدخل خاص للمطعم لاستقبال العابرين دون المرور بداخل الفندق على أن يوصل ممر خاص بين الفندق والمطعم يخصص للنزلاء ويتواجد مكتب نمطي للأمن.
- يراعى أن تكون المسافة بين المطبخ الرئيس والمطعم قريبة في حالة وجود اتصال داخلي.

القواعد الواجب مراعاتها في التصميم للمطبخ :

- عند تصميم المطابخ يجب دراسة طاقة المطبخ والمساحة اللازمة والكافية للمعدات والأجهزة وحركة العمالة والبضائع المطلوبة بما يحقق العمل في سهولة وضمان سلامة العاملين والذي يتطلب المواصفات القياسية للأرضيات الخاصة بالمطابخ والإضاءة الكافية وإرشادات تشغيل المعدات التي قد تسبب حوادث مثل المنشار الكهربائي بقسم الجزارة ومفرمة اللحوم والأواني البخارية وإحكام التوصيلات الكهربائية وتوضيح لوحات الهروب وتوفير طفايات الحريق .
- يجب أن تكون الأرضيات على منسوب واحد والابتعاد عن الميول في حالة اختلاف المناسيب حيث تصدر منه حوادث كثيرة ومتنوعة للنزلاء ويجب تحديد الأماكن المطلوب لها وصلات أرضية خصوصاً بين حمامات غرف النوم والغرفة وكذلك بين الغرفة والطرقات وبين المطابخ والمكاتب وصلات الطعام وعلى الطرقات المؤدية إلى حمامات السباحة أو عند فواصل الأبنية وكذلك تأمين الأسقف المعلقة وأن تكون جميع الأسقف مقاومة للرطوبة والصوت والحريق.

- تأمين الأبواب وصيانتها ويراعى مقاساتها طبقاً للحد الأدنى للمقاسات القياسية .
- وجود عيادة طبية والإسعافات الأولية وأنبوبة أوكسجين بمحتوياتها ومعدات خفيفة لاستخدام الطبيب.
- وضع التصميم المناسب لسلاالم الهروب على أن يكون مشوار الهروب من أي نقطة واقعة في دور أو طابق ما إلى أقرب مخرج هروب لا تزيد عن ١٥ متراً.
- يجب مراعاة استخدام العزل الحراري في جميع الأسطح والحوائط.
- يجب تجهيز كافة المخازن بأدوات إطفاء حريق رغوي طبقاً لتقرير إدارة الحريق وكذلك المياه اللازمة للإطفاء وشموع الاستشعار بالأدخنة والحرائق و التجهيز أيضاً بنفس التجهيزات العنابر المغسلة والورش.
- تطبق القواعد الفنية العامة للحوائط والأسقف والأرضيات والأبواب والتكييف والإضاءة وأجهزة الحريق بكافة الملاعب والصالات المغطاة وتأمين ألعاب الأطفال ومراجيح الأطفال والمترحلقات والمتوازيات والجمنزيوم وغرف الاسترخاء والمراكز الصحية الشاملة ودورات المياه ووحدات الإضاءة ومناطق الخدمة والعاملين مع الأخذ في الاعتبار سلامة جميع أنواع الشبكات شاملة المواسير والكابلات والتوصيلات والقطع المخصصة والمحابس والمصايف ومصايد البخار وجميع أجهزة التحكم والأمان الكهربائي الاتوماتيكي للآلات المستخدمة بالمطابخ والتهوية الجيدة ووحدات الإضاءة الذاتية من النوع المضاد للأبخرة والحرارة ومجهزة بشفطات بفلتر للدهون وتزويدها بوسائل للوقاية من الاشتعال اتوماتيكياً ويدوياً.
- عند تصميم الغلايات البخارية يراعى الدراسة الفنية المتخصصة بجسم الغلاية وأسطح التسخين والعزل والاشتعال والتهوية بمدخنة لطرد نواتج الحريق مع وجود نظام للتحكم وفصل الكهرباء اتوماتيكاً وتوفير خزان للوقود من الح

يراعى عند التصميم لد شبكة تغذية بالمياه العادية للحريق المكونات التالية :

- شبكة للحريق من مواسير الأسبستوس والحديد المجلفن للأقطار الصغيرة وكذا المحابس.
- أن تكون حنفيات الحريق في موقع يضمن إطفاء الحريق بجميع أنحاء المنشأة ويتخذ أسلوب الشبكة المغلقة في تنفيذ شبكة المياه.
- خزان مياه أرضي لتخزين مياه الحريق.
- خزان مياه علوي للحريق.

ضمان سلامة و تشغيل حمامات السباحة :

- ضمان سلامة حمامات السباحة وخصوصاً المخصصة للأطفال مزودة بالمكونات الأساسية والضرورية ونظام تغذية وأجهزة قياس نسب الكلور وتأمين التوصيلات الكهربائية بها وتأمين خزانات المواد الكيماوية وتأمين وحدات الإضاءة السفلي وفلاتر التنقية وسلامة المنط في منطقة الغاطس بالنسبة للحمام الكبير وتأمين الألعاب المائية إن وجدت.

إعداد غرفة الأجهزة بالإندار بالحريق :

- وتكون هذه الغرفة متصلة بشموع الاستشعار المثبتة بأسقف مناطق الفندق وهي شبكة كاملة تغطي جميع المناطق المغطاة بالمشروع وتقسيم اللوحة بحيث تبين مكان الحريق وذلك بواسطة توصيلات تصل إلى غرفة أجهزة الإنذار بالحريق على أن يتم تشغيل جرس الإنذار بحيث لا يتوقف عن العمل إلا بعد زوال الحريق والتخلص من الأدخنة.
- وتوزيع الأجهزة والسماعات على مستوى المشروع وأن تكون هذه الغرف مكيفة لعدم إتلاف الأجهزة الالكترونية.

ضمان سلامة وتشغيل الروافع والمصاعد :

- تحديد عدد الأشخاص ، وتزويد المصاعد بالهاتف وإضاءة كافية وتجليد السقف والجوانب ومراعاة التهوية الصناعية وغلغ الأبواب الكترونياً ولوحات الإرشاد ومفاتيح التشغيل ومفتاح لكل دور للاستدعاء الكترونياً.

تأمين عقود لصيانة المصاعد والتكييف والنظافة :

- يجب إجراء اختبارات الضغط لجميع أعمال المواسير الخاصة بالتكييف المركزي والمياه والتحقق من أنها جميعاً محكمة تماماً واختبار مكيفات الهواء للتحقق من سعتها وكميات الهواء المقدرة بقدرة الحصان الميكانيكي واختبار أجهزة التحكم والوقاية وأجهزة القياس وخطوط المياه الساخنة والتأكد من عزلها بالصوف الزجاجي المغلف بشرائح الألمنيوم لمقاومة عوامل التعرية.
- مراعاة الأمن البيئي للمشروعات الفندقية بحيث يراعى في التصميم ألا يتخلف عن المشروع مصادر تؤدي إلى تلوث البيئة المجاورة مثل الأدخنة والغازات والتخلص الفوري من القمامة وألا تؤدي المخارج الهوائية إلى تسبب في أي أذى للمشروعات المجاورة ولا يعرضها لأخطار الحريق .

- يشترط في الأرضيات الصناعية للملاعب أن تكون المادة المستخدمة لا تتأثر بالمياه وغير منفذة لها وهذه الأرضيات مخصصة للملاعب المكشوفة ويجب التأكد من صلاحية الأرض أسفل الأرضيات الصناعية من حيث الانضغاط والصلابة وعدم الهبوط والانبعاج وتكون مقاومة للاشتعال والتزحلق وإلا ستتجمع فوقها المياه وضع علامات لتبين حدود الملاعب.
- يجب أن تكون الألعاب الخاصة بالأطفال آمنة وبطيئة الحركة لضمان سلامتهم وأن تصمم بطريقة مانعة للأخطار والوقاية منها وتحتاج إلى رقابة صارمة لعدم تعريض الأطفال لأي إصابة أو سقوط.
- تصميم أكشاك للمراقبة بالبوابة الرئيسية ومواقف السيارات وعند التقاء أضلع الأسوار المحاطة بالمبنى.
- عند دراسة المشروع يتم إخطار إدارة الحريق التابع لها المشروع لوضع التقرير المبدئي للتوصيلات والشبكة العامة لمياه الحريق وتحديد سلالم الهروب وأبواب الهروب يلتزم بها أثناء تنفيذ المشروع.
- وعند الانتهاء من أعمال المشروع تتم المعاينة النهائية وتحدد الأجهزة الخفيفة وأماكن تواجدها وبعد تدبير جميع الاحتياجات المطلوبة للحريق يستخرج الترخيص من الدفاع المدني.

إمتحان ذاتي رقم (٣)

س١ / اختر الإجابة الصحيحة :-

من النقاط التي يجب مراعاتها في التخطيط المعماري للفندق للحفاظ على سلامة العاملين والنزلاء

(أ) سلامة الأرضيات (ب) وجود سلم للهروب من الحريق.

(ج) أن تكون أسقف المطابخ من مواد غير قابلة للاشتعال (د) جميع ما سبق.

س٢ / ضع إشارة (√) أو (×) مع تصحيح الخطأ :-

١. وجود عيادة طبية وإسعافات أولية وأنبوبة أكسجين بمحتوياتها ضروري في التخطيط () .

٢. لا يجب استخدام العازل الحراري في جميع الأسطح والحوائط () .

٣. ضمان سلامة حمامات السباحة ضروري وخصوصاً للأطفال () .

س٣ / أكمل الفراغات التالية :

١. يجب أن يكون في التصميم شبكة للحريق من مواسير والحديد

للأقطار الصغيرة .

٢. أن تكون حنفيات الحريق في موقع بجميع أنحاء المنشأة ويتخذ أسلوب

..... في تنفيذ شبكة المياه .

إجابة الامتحان الذاتي رقم (٣)

ج ١ / د) جميع ما سبق .

ج ٢ / ١ . (√) .

٢ . (×) يجب استخدام العازل الحراري في جميع الأسطح والحوائط .

٣ . (√) .

ج ٣ / ١ - يجب أن يكون في التصميم شبكة للحريق من مواسير الاسيستوس والحديد المحلفن للأقطار الصغيرة .

٢ - أن تكون حنفيات الحريق في موقع بضمن إطفاء الحريق بجميع أنحاء المنشأة ويتخذ أسلوب

الشبكة المغلقة في تنفيذ شبكة المياه.

الصحة والسلامة المهنية في الفنادق

الاشتراطات والتجهيزات المطلوبة في الأجهزة والأثاث بالفندق والتي تحقق له الأمان المطلوب

الهدف الإجرائي / أن يعي المتدرب الاشتراطات الواجب توافرها في الأجهزة والأثاث الفندقية الذي يحقق له الأمان المطلوب.

الهدف السلوكي /

- أن يميز المتدرب التجهيزات العامة لصالة الاستقبال وكاونتر الاستقبال.
- أن يوضح المتدرب الاشتراطات والتجهيزات المطلوبة في ممرات وداخل وغرف النوم والشاليهات لتحقيق الأمان للنزلاء.
- أن يحدد المتدرب الاشتراطات الواجب توافرها في المطعم الرئيس والكافتريا وقاعات الحفلات لضمان راحة وأمن النزلاء .
- أن يصنف المتدرب اشتراطات الأمان بالمطابخ لتحقيق الأمان للعاملين.

الاشتراطات والتجهيزات المطلوبة في الأجهزة والأثاث بالفندق والتي تحقق له الأمان المطلوب:

أولاً : التجهيزات العامة لصالة الاستقبال وكاونتر الاستقبال :

- [١] يجب عند تحديد الأجهزة أن يؤخذ في الاعتبار الطاقة القصوى للتشغيل طبقاً للمعايير القياسية المطلوبة.
- [٢] تزود المكاتب الأمامية والبهو الرئيس والطرقات باللوحات الإرشادية للهروب من الحريق وتكون واضحة للجمهور .
- [٣] يجب أن تكون الستائر من ألياف مقاومة للحريق أن تكون الأقمشة المستخدمة في التجديد معالجة ضد الاشتعال ولا تساعد على انتشار الحريق ولا تنتج عنها في حالة الاشتعال الأبخرة الخائفة.
- [٤] يزود البهو الرئيس بطفايات السجائر وهي ستاند بقاعدة وفتحة عند الساق تستخدم كسلة مهملات.
- [٥] يزود كاونتر الاستقبال بميكرفون للاستدعاء موصل بالإذاعة الداخلية
- [٦] تجهيز منطقة الاستقبال بشموع استشعار الأدخنة والحريق للإنذار بالحريق وتثبيت بسقف الصالة وصناديق حريق كاملة بالخرطوم والشابوري.
- [٧] تجهيزات الحريق الخفيفة مثل طفايات حريق رغوي + كهرباء توزع داخل المنطقة بالاشتراك مع مصمم التنسيق الداخلي بما يتفق وتقرير إدارة الحريق بعد المعاينة.
- [٨] الإضاءة الكافية وبراييز كهربائية تكفي لتشغيل الأجهزة وتكون في مكان غير مرئي وآمنة.
- [٩] أن تكون الخزائن المستخدمة للنقود ولحفظ أمانات النزلاء كبيرة وبأسلوب خاص للغلق والفتح وآلات تسجيل النقد وإصدار الشيكات .
- [١٠] تزويد كافة المحلات بنقط تغذية للمياه والكهرباء والصرف الصحي وكذلك مخارج تكييف هواء مركزي ويزود كل محل بوصلة شموع استشعار بالأدخنة والحريق تثبت بسقف المحل .
- [١١] يؤخذ في الاعتبار أن يكون مكتب الاستقبال مرتفعاً بما يسمح بسهولة التعامل وكذلك عرض الطاولة وبطول يكفي لتعامل النزلاء طبقاً لطاقة المشروع وبذلك يتمكن رجال الأمن من مراقبة النزلاء أثناء التعامل مع قسم المكاتب الأمامية .
- [١٢] يجب أن يكون المفتاح الخاص بالغرف وحامل المفتاح غير مرئي وغطاس يحمل رقم الغرفة من الخارج .
- [١٣] التأكد من سلامة مدخل الاستقبال وتزويده بجهاز كشف الأسلحة والمفرقات وتزويد البهو الرئيس بكاميرات مراقبة.

ثانياً : الاشتراطات والتجهيزات المطلوبة في ممرات غرف النوم :

تختلف ممرات غرف النوم داخل فندق عن ممرات الشاليهات بالقرى السياحية.

- بالنسبة للممرات داخل الفندق يراعى وجود صندوق حريق مزود بالخرطوم والشابوري ويكتب عليه كلمة حريق باللغة العربية والأجنبية ولوحات إرشادية توضح أرقام الغرف وشموع استشعار للأدخنة والحرائق وإنذار حريق بالسقف.
- سبوت لايت يثبت بالسقف بتصميم خاص للإضاءة مع المحافظة على شدة الإضاءة.
- طفايات سجائر ستاند.
- طفايات رغوي / كهربائي.

بالنسبة للممرات الموصلة للشاليهات :

- يراعى سلامة الأرضية وتكون من البلاط الرخامي ووجود لوحة إرشادية لكل ممر وطفايات سجائر وسلة مهملات والإضاءة الكافية لعدم تعثر النزلاء ليلاً وطفايات حريق رغوي وكهربائي.
- وجود سلم الهروب في نهاية الممرات .

ثالثاً : الاشتراطات والتجهيزات المطلوبة في غرف النوم :

- يراعى أن يكون قفل باب الغرفة من الأقفال المنظمة لعملية السيطرة على المفاتيح يفضل استعمال الكروت الممغنطة وسهولة تمييز رقم الغرفة.
- وجود سلسلة أمان لباب الغرفة مركب من الداخل .
- تزويد لوحة توزيع الكهرباء بمفتاح كهربائي قاطع للتيار أوتوماتيكياً.
- أن تزود كل غرفة بجهاز صغير معلق بالسقف لاستشعار الحرائق.
- ضمان سلامة التوصيلات الكهربائية وأن تكون محكمة.
- أن تكون مزودة بطفايات سجائر .

رابعاً : المطعم الرئيس والكافتيريا وقوائم الجفلات :

- يتوافر للمطعم باب على السلم الرئيس لإحكام المنطقة .

- تجهيز سبوت لايت وشموع استشعار الحريق والأدخنة لكافة الأماكن والخامات المستخدمة من مواد غير قابلة للاشتعال وإحكام التوصيلات الكهربائية ومفاتيح انقطاع التيار اتوماتيكياً ومزودة بلوحات إرشادية تحدد أبواب الهروب في حالة حدوث حريق وتستخدم الشمعدانات الآمنة .
- أن يكون الأثاث المستخدم من النوع الصغير الحجم والمتين لعدم إعاقة الخدمة وضمان سلامة العملاء .
- استخدام الأبواب المتحركة من الخشب بين المطبخ والمطعم على مفصلات مروحة واحدة للدخول وأخرى للخروج ويفصل تماماً بين باب الدخول وباب الخروج لتفادي الارتطام وإعاقة العمل ولتقليل الخسارة الناتجة عن كسر أدوات التشغيل وضمان سلامة العاملين بالخدمة .

خامساً – اشتراطات الأمان بالمطابخ :

- أن يكون المبنى والمعدات والوصلات الكهربائية بحالة جيدة وآمنة .
- الإضاءة الجيدة والمناسبة في أماكن التشغيل وفي كافة ممرات المطبخ .
- أن تكون الأرضيات من مادة مناسبة مانعة للانزلاق .
- وجود لافتات إرشادية توضح أماكن الهروب من المطبخ .
- أن تكون المعدات المستخدمة مزودة بأجهزة الأمان الضرورية .
- وجود أجهزة اكتشاف النيران على المعدات .
- وجود الأغطية العازلة للنيران ومعدات الإطفاء وحقائب الإسعاف في متناول الأيدي .
- يجب أن تكون أرقام هاتف الطوارئ في مكان واضح لجميع العاملين بالمطبخ .
- أن تكون الطرقات داخل المطبخ كافية لمرور العاملين منعاً للتصادم .
- يجب تركيب شفاطات قوية لتوفير نظام تهوية جيد للمطبخ حيث يثبت عادة في المطبخ فوق منطقة الطهي والتي تكثر بها الأبخرة والحرائق والدخان .

اشتراطات أخرى :

- [١] اختيار نوع الأرضية التي لا تسبب تزلزل النزلاء أو العاملين .
- [٢] تكون حواف السجاد لا تعوق السير .
- [٣] عدم اختيار الخامات القابلة للاشتعال السريع .
- [٤] التأكد من عدم وجود براويز في الأثاث .
- [٥] مراعاة وضع علامات على الأبواب الزجاجية تمنع ارتطام النزلاء بالزجاج .
- [٦] عدم وضع سلالم في مناطق مظلمة .
- [٧] عدم اختيار نوعية خفيفة من الكراسي .
- [٨] عدم استخدام الأبواب المتحركة في المناطق التي يرتادها الأطفال .
- [٩] التأكد من سلامة تركيب وحدات الإضاءة حتى لا تسبب ماساً كهربياً .

امتحان ذاتي رقم (٤)

س١/ عدد بعض الاشتراطات والتجهيزات المطلوبة في كاونتر الاستقبال وصالة الاستقبال ؟ والمطعم الرئيس؟

س٢/ أكمل الفراغات التالية :

١- من الاشتراطات المطلوبة في غرفة النوم :-

أ- ب-

ج -

س٣/ اختر الإجابة الصحيحة :-

لضمان سلامة أمن المطبخ :-

أ) أن تكون الأرضيات من مادة مانعة للانزلاق .

ب) وجود لافتات إرشادية توضح أماكن الهروب من المطبخ .

ج) أن تكون أقفال الغرف من الكروت الممغنطة .

د) نقطة أ ونقطة ب .

إجابة الامتحان الذاتي رقم (٤)

ج١/١- يجب عند تحديد الأجهزة أن يؤخذ في الاعتبار الطاقة القصوى للتشغيل طبقاً للمعايير القياسية المطلوبة

٢- تزويد المكاتب الأمامية والبهو الرئيس والطرق باللوحات الإرشادية للهروب من الحريق وتكون واضحة للجماهير.

٣- يزود كاونتر الاستقبال بميكرفون للاستدعاء موصل للإذاعة الداخلية.

٤- يزود البهو الرئيس بإضاءة كافية .

٥- أن يتوفر في المطعم باب على السلم الرئيس لإحكام المنطقة .

٦- أن يكون الأثاث المستخدم من النوع الصغير الحجم والمتين لعدم إعاقة الخدمة وضمان سلامة العملاء.

ج٢/ من الاشتراطات المطلوبة في غرفة النوم :

أ- وجود سلسلة أمان على باب الغرف.

ب- أن تكون الأقسمة والستائر من مواد قابلة للإشعال.

ج- أن تزود كل غرفة بجهاز صغير معلق بالسقف لاستشعار الحرائق.

ج٣/ د- نقطة أ ونقطة ب .

الصحة والسلامة المهنية في الفنادق

سلوكيات ومسؤوليات أفراد قسم الأمن

الهدف الإجرائي / أن يحقق المتدرب السلوكيات والمسؤوليات المطلوبة للأفراد بقسم الأمن بالفندق.

الهدف السلوكي /

- أن يحدد المتدرب سلوكيات مدير الأمن بالفندق.
- أن يعرف المتدرب واجبات ومسؤوليات مدير الأمن بالفندق .
- أن يعرف المتدرب السلوكيات والمسؤوليات المطلوبة لأفراد الأمن.
- أن يميز المتدرب الواجبات التي يتعين على إدارة الفندق مراعاتها فيما يختص بالأمن.
- أن يتبع المتدرب القواعد الأمنية الخاصة للعاملين بالمطبخ
- أن يذكر المتدرب اشتراطات وأساليب الوقاية من الجروح.
- أن يعدد المتدرب أنواع الحرائق .
- أن يوضح المتدرب وسائل منع السقوط ومنع الإصابات الناتجة من العمل من المعدات.
- أن يعرف المتدرب قواعد الأمان الخاصة بقسم خدمة الطعام .

الصفات والسلوكيات الواجب توافرها في مدير الأمن بالفندق:

- [١] أن يهتم بكل فرد من أفراد المنشأة ولديه القدرة الفائقة في التعامل مع المترددين على الفندق والنزلاء.
- [٢] أن يكون لديه بعد واضح في كيفية تقدير الأمور .
- [٣] أن يهتم براحة العاملين معه والعمل على حل مشاكلهم وتكوين علاقات إنسانية دافئة معهم ومشاركاتهم في مناسباتهم الخاصة .
- [٤] أن يكون ديمقراطياً بمعنى إعطائه فرصة أكبر للعاملين في التعبير عن أنفسهم والنقاش معهم بصدور ربح وإشراكهم في اتخاذ القرارات المختلفة في المواقف المختلفة.
- [٥] أن يعمل على تسير الاتصال به بسهولة .
- [٦] أن يتجنب إهانة العاملين معه .
- [٧] أن يكون لديه المقدرة على اتخاذ القرارات وكيفية إدارة سياسة الثواب والعقاب.
- [٨] أن تتصف سلوكياته بالنزاهة توحى بالعدالة والمساواة في تعامله مع العاملين ونبذ الوساطات والمحاباة وعدم استغلال سلطاته أو نفوذه للحصول على منافع معينة.
- [٩] أن يتميز بالكفاءة في إنجاز المهام الموكلة إليه وأن يكون حازماً في المواقف المحرجة ولديه القدرة على الإقناع.
- [١٠] أن يكون لديه خاصية التطوير والابتكار حيث يقوم بابتكار الوسائل الكفيلة بتذليل العقبات التي تعترض سبل إنجاز المهام والعمل على تطوير أساليب الأداء وإدخال المزيد من التحسينات على أنظمة الأمن لتحقيق أكبر قدر ممكن من الأمن والأمان بالمنشأة وتحقيق سلامة كل من النزول والمترددين على الفنادق والموظفين .
- [١١] أن يقيم علاقات ناجحة مع الآخرين .
- [١٢] أن تكون لديه القدرة على تحمل المشقة ، والتحكم في انفعالاته والتعامل بأسلوب قيادي كفء مع المشكلات التي يواجهها.
- [١٣] المثابرة ومواصلة أداؤه في تتبع هدف معين لفترات طويلة.
- [١٤] أن يكون قوي العزيمة وجيد الفهم والحفظ والتصور لكل ما يراه أو يسمعه.
- [١٥] أن يكون ذكياً وأن يكون حسن العبارة عند تعامله مع أي شخص وأن يكون محباً للعدل ومبغضاً للجور والظلم.

واجبات ومسؤوليات مدير الأمن بالفندق:

- توفير الأمن والأمان بالفندق للمنشأة والنزلاء والمترددین والعاملین بالفندق .
- وضع اللوائح والإرشادات والقوانين الخاصة بتحقيق الأمن بالفندق طبقاً للسياسة العامة للفندق.
- تدريب كافة العاملين بالفندق على كيفية توفير الأمن والأمان لكل قسم وكيفية استخدام وسائل وأجهزة الأمان وتحديد واجبات العاملين بالفندق في أوقات الطوارئ.
- اختيار المشرفين والعاملين وتحديد الاختصاصات لكل منهم والاجتماع مع مديري الأقسام الأخرى للتنسيق معهم على كيفية توفير وسائل الأمان بالفندق .
- إعداد تقرير يومي للمدير العام عن حالة الفندق و عرض الاقتراحات المختلفة في الظروف الطارئة.
- المحافظة على حالة الفندق آمنة وتحديد الأجهزة والوسائل المطلوبة لتوفير سبل الأمان بالفندق .
- تحديد الميزانية التقديرية للقسم وعرضها على المدير المالي لاتخاذ الإجراءات اللازمة.
- العمل على التجديد والابتكار وعرض ما يمكن من تحسين وزيادة فاعلية الأمن بالفندق.
- اتباع مبدأ الخلق الحسن مع كافة المتعاملين مع الإدارة سواء كانوا من داخل أو خارج الفندق والتعامل معهم بطريقة موضوعية ليس فيها أمور شخصية أو إنحيازية أو تفصيلية .
- التخطيط ورسم السياسة العامة للقسم ويقوم بتوجيه ومتابعة ورقابة العاملين معه بالقسم.

السلوكيات والمسؤوليات المطلوبة لأفراد الأمن :

أولاً – السلوكيات المطلوبة :

- [١] الأمانة الفائقة والسمة الطيبة .
- [٢] الالتزام بالمواعيد والهدوء الشخصي.
- [٣] الذكاء والقدرة على تقدير المواقف واليقظة التامة .
- [٤] اللباقة عند التحدث والصوت المنخفض .
- [٥] المقدرة على حل المشكلات بمهارة فائقة .
- [٦] ضبط النفس في المواقف الصعبة والتحكم في تصرفاته .
- [٧] أن يكون على دراية بكل ما يدور حوله.

- [٨] مراعاة النظافة الشخصية والهدام .
- [٩] الالتزام بكل ما يخول إليه من مسؤوليات.
- [١٠] القدرة على فهم الشخصيات المختلفة والدراية بكيفية التعامل مع كل فئة .
- [١١] أن يكون ملماً بكافة أقسام الفندق والمعرفة الدقيقة بمواعيد التشغيل للأماكن والعاملين .
- [١٢] القدرة على حل كافة المنازعات وحل الشكاوى باقتدار.
- [١٣] التعاون مع الزملاء وإطاعة الرؤساء.
- [١٤] التركيز في كل ما يدور حوله.
- [١٥] مراعاة الآداب العامة وأن يتمتع بالمرونة الشخصية .
- [١٦] عدم الخضوع لأي رشاوي أو هدايا تعرض عليه.
- [١٧] عدم التمييز في المعاملة بين العاملين .
- [١٨] السرعة في الأداء والإنجاز للأعمال .
- [١٩] لديه القدرة على تنظيم وقت عمله .

أهم الواجبات التي يتعين على إدارة الفندق مراعاتها فيما يختص بالأمان :

- [١] يجب استخدام دفتر لقياد أسماء النزلاء بالفنادق أو الدور السكنية والبيوت المفروشة وغيرها من الأماكن المعدة للإيواء ويتحدد به جنسية العميل وعدد الأفراد ومدة الإقامة ومعلومات جواز السفر .
- وتسليم كشوف النزلاء والمغادرين في الفندق إلى الشرطة في صباح كل يوم من الأربعاء والعشرين ساعة الماضية . [٢] يتعين على أصحاب الفنادق إيواء النزلاء وتقديم الأطعمة والمشروبات بغض النظر عن اختلاف طبقاتهم
- طالما كانوا قادرين على سداد قيمة الخدمات التي تقدم إليهم بشرط عدم إخلالهم بأنظمة وتعليمات الإدارة أو القوانين السارية.
- [٣] حماية النزلاء والموظفين ضد الأخطار والحوادث التي قد يتعرضون لها داخل الفندق نتيجة الإهمال من جانب الفندق حيث يعتبر ذلك إخلالاً بالالتزامات الجوهرية.
- [٤] الإعلان عن أسعار الغرف وقوائم الطعام المعتمدة من وزارة التجارة في مكان ظاهر لتفادي المخالفات القانونية وتسهيل سير العمل داخل الفندق وكذلك توفير فروع للبنوك لتغيير العملة الأجنبية في مكان
- ظاهر ، والتبنيه كتابة على بطاقات تسجيل النزلاء بحفظ المجوهرات والأشياء الثمينة في الخزائن الخاصة لهذا الغرض.

The Hotel is not responsible for loss money or other values unless it deposit in the safe deposit box .

نصائح لكافة العاملين بالمنشأة الخاصة بالأمن :

- التبليغ الفوري لمدير الأمن عن أي شخص يشتبه فيه أو يمارس أعمالاً غير عادية .
- تجنب الثرثرة مع النزلاء في حالة حدوث أي حادث بالفندق.
- يجب التبليغ الفوري عند نشوب أي حريق عن طريق عامل الهاتف والتبليغ عن مكان الحريق .
- يجب اتباع قواعد وتعليمات الفندق الخاصة بالإنذار والمحافظة على الهدوء.
- يجب معرفة أماكن مضخات الحريق وإجراءات الطوارئ وأرقام الهاتف الخاصة بالحريق .
- يحذر على العاملين استعمال مدخل النزلاء والأماكن التي يرتادونها .
- يجب معرفة مكان صناديق الإسعافات الأولية وغرفة العيادة المعدة للطوارئ.
- يجب الالتزام بقواعد الأمان والقواعد الصحية والإدارية من صاحب العمل.
- يجب عدم التدخين إلا في الأماكن المعدة لذلك وهي كافيتيريا العاملين .
- يمنع منعاً باتاً شرب أي مواد كحولية أو مخدرات.
- يجب استخدام مهمات الوقاية اللازمة لمنع الحوادث.
- يجب طاعة الرؤساء وإتباع تعليماتهم الخاصة بالأمن في مكان العمل.

الأمن المهني بالمطابخ :

الأمن داخل المطبخ ليس مجرد تعليمات وقواعد ينبغي للعاملين الإلمام بها بل يجب أن يكون الأمن سلوك يتمتع به جميع العاملين بالمطبخ حتى يتمكنوا من أداء عملهم بأمان حيث يحدث داخل المطابخ الكثير من الإصابات من جروح وحروق خاصة في وجود العدد الكبير من المعدات شديدة السخونة مثل المواقد الكهربائية والشوايات الكهربائية والغلايات وحل البخار بالإضافة إلى الآلات ذات السرعات العالية والتي تتطلب الحذر البالغ من العاملين بالمطبخ مثل مفرمة اللحوم والشاطور الكهربائي وماكينات التقطيع لذا يجب على جميع العاملين داخل المطبخ الحرص البالغ في الأعمال التي يؤديونها.

ويجب على المؤسسة الفندقية توفير كافة اشتراطات الأمان بالمطابخ ومد المطابخ بمعدات الطوارئ ومعدات الإطفاء وتأمين كافة الأقسام لضمان حماية العاملين بها من أرضية ومعدات والتصميم الجيد الذي يضمن للعامل سلامته ولا يعرضه للأذى والخطر.

القواعد الأمنية الخاصة للعاملين بالمطبخ :

- يجب ارتداء الملابس الآمنة والحذاء الكاوتش الخاص بالمطبخ ((السابق)) .
- يجب ترتيب الأواني بطريقة آمنة أثناء إعداد المأكولات .
- عدم تكديس الأواني أثناء عمليات نقل الأواني ويجب النظر في اتجاه عقارب الساعة للوراء للتأكد من عدم وجود أي عائق .
- يجب التركيز في العمل وترك المشاكل الشخصية لخارج العمل .
- يجب تبليغ قسم الصيانة بالمعدات التي يحدث بها عطل على الفور وإذا كانت كهربية يجب قطع التيار الكهربائي عنها حتى يأتي مسؤول الصيانة ولا تحاول إصلاحها ، اتركها للمختص بذلك.
- كن في الوضع الذي يتيح لك الرؤية عند التحرك في الأركان .
- يجب أن تكون أرضية المطبخ جافة وعدم وجود بلل بها.
- عند طهي الطعام يجب التأكد من أن الأطراف العليا للأفران ومنافذ التهوية خالية من أي دهون أو زيوت للوقاية من الحرائق .
- يجب استخدام قفاز اليد الجاف لتناول الأواني الساخنة .
- اطلب المساعدة عند نقل إناء الشورية ولا يصل المستوى إلى آخره حتى لا تتعرض للحرق.
- يجب طلب المساعدة عند الدخول أو الخروج من المصاعد مع حمل.
- يجب وضع أذرع الأواني المستخدمة في الطهي موازية لجانب الأفران لمنع الاصطدام بها.
- عند تصفية الزيت من ماكينة التحمير يجب التأكد أنه بارد وتتم التصفية بهدوء .
- تجنب تلوث الطعام وحافظ على المأكولات الساخنة مغطاة باستمرار .
- يجب توخي الحذر أثناء فتح المعلبات المعدن حتى لا تتعرض يديك للقطع.
- قبل تنظيف الشوايات والأفران الكهربائية يجب التأكد من أن الأفران والشوايات باردة.
- يجب الحفاظ على المفاتيح الخاصة بالثلاجات والمخازن الفرعية بالمطبخ.
- يجب توخي الحذر للعاملين بقسم الجزارة أثناء استعمال المنشار الكهربائي أو استعمال الساطور أو مفرمة اللحوم وإذا توقف أي منها عن العمل يجب تبليغ قسم الصيانة بعد إيقاف الماكينة وفصل مصدر الكهرباء عنها ويجب التعامل مع المفرمة بالأدوات المناسبة أثناء وضع اللحوم.

- عند استعمال ماكينات القطع للحوم والجبن يجب اتباع التعليمات الخاصة بها ويجب التركيز التام وإغلاق الماكينة بعد التشغيل .
- عند إصابة أحد العاملين يجب التبليغ الفوري.
- يجب تبليغ الرئيس المباشر بأي ظروف لا تتيح الأمان عند التشغيل كما يجب التبليغ عن أي أدوات غير صالحة وغير آمنة في الاستخدام .
- يجب استخدام الأنية المناسبة للغرض المناسب.
- عند استعمال الغلايات التي تعمل بالبخار يجب الوقوف للخلف عند تفرغها أو رفع الغطاء الخاص بها والتأكد من أن صمامات الأمان في حالة جيدة عند غلقها حيث يمكن أن تؤدي إلى إصابات بالغة .
- يجب إزالة أي دهنيات أو مياه أو فضلات على الأرض فوراً.
- يجب ترك أماكن السير بالمطبخ خالية من أي عوائق تعوق المرور أو تسبب حوادث .
- يجب إمساك الزجاجات بقوة أثناء فتحها من أسفل بجوار قاعدتها لتجنب أي كشوط أو كسر بفوهتها.
- لا تمسك الزجاج أو الأطباق المكسورة والتي لها حواف حادة بيدك دون استعمال قفاز ل حمايتها.
- يجب تخزين أدوات التنظيف بالمطبخ بعيداً عن أماكن إعداد الطعام.

اشتراطات الوقاية من الجروح:

- [١] يجب إمساك السكين من اليد مع الضغط الخفيف والانتباه.
- [٢] يجب استعمال لوحة التقطيع .
- [٣] الانتباه الجيد أثناء استعمال السكين أو أجهزة التقطيع .
- [٤] عدم الإمساك بالسكين من جهة الشفرة .
- [٥] عند حمل السكين يجب مسكها من اليد وطرفها المدبب إلى أسفل في اتجاه الأرض.
- [٦] يستعمل السكين المناسب في الغرض المخصص لها .
- [٧] يجب عدم التقطيع على أسطح معدنية وأن يكون التقطيع بعيداً عن اتجاه الجسم وعن الآخرين .

[٨] يجب عدم محاولة التقاط السكين أثناء سقوطها ، يجب تركها لتسقط ثم رفعها من المقبض بحرص.

[٩] عدم استخدام السكين لفتح أي معلبات .

[١٠] يجب حفظ السكاكين بطريقة آمنة وفي مكان آمن في حالة عدم الاستعمال بحيث يكون أطرافها المدببة إلى الداخل.

[١١] لا تمزح مع زملائك وفي يدك سكين .

[١٢] عدم وضع السكاكين أو الأدوات الحادة في الأحواض وكذلك الأدوات القابلة للكسر .

[١٣] يجب التعامل بحرص عند استعمال القطاعات الكهربائية.

[١٤] التعامل مع الأطباق المكسورة والزجاجات بحرص.

[١٥] عدم استعمال السكين في تقطيع الأغذية المجمدة.

أساليب الوقاية من الإصابات بالحروق :

يؤدي عدم الانتباه والسلوك الخاطئ أثناء طهي الطعام إلى حدوث إصابات الحروق للعاملين داخل المطبخ .

- عدم الإمساك بمقبض الأواني والأيدي عارية بل يجب استعمال القفاز الجافة الخاصة بالإمساك.
- تبعد المقابض بعيدا عن نار الموقد المشتعل ويكون وضع الطاسة ومقبضها في اتجاه بعيد عن الممرات حتى لا يتعثربها الآخرون وبالتالي تؤدي إلى الإصابة بالحروق .
- بالنسبة للمواقد التي تعمل بالغاز يجب إشعال اللهب قبل فتح صنبور الغاز مع إبعاد الوجه عن الموقد بقدر الإمكان .
- عند تحمير القطع العريضة من اللحوم توضع في اتجاه الداخل حتى لا يتناثر الزيت الساخن على اليد ويعرضها للإصابة بالحروق.
- يجب ملء الطاسات بالكمية المناسبة بالزيت حتى لا يتساقط الزيت الساخن عند تحمير كمية كبيرة من الطعام .
- يلزم ارتداء الزى المناسب للعمل مثل الأكمام الطويلة والجاكيت ذات الصدر المكون من طبقتين بصف من الأزرار من الجانبين لحماية العمال من الحرارة والتعرض للإصابة بالحروق وكذلك ارتداء حذاء يغطي أصابع القدم.
- يجب تجفيف الأطعمة جيدا قبل القلي مع وضع الطعام باحتراس.
- يبعد أي سوائل عن زيت التحمير حتى لا يتساقط جزء منه في الزيت ويؤدي إلى الإصابة بالحروق.

- يجب تحذير الزملاء عند العمل بالطاسات الساخنة خلف ظهورهم عند التحرك بالأصناف الساخنة.
- يجب تحذير الزملاء بالنسبة للأطباق الساخنة.

وسائل منع الحرائق :

- [١] يجب على العاملين بالمطبخ معرفة أماكن أجهزة مكافحة الحرائق وكيفية استخدامها .
- [٢] يجب استعمال النوع المناسب أو المتخصص من أجهزة الإطفاء حيث يوضح على الأجهزة نوع الحريق الذي يستعمل فيها كالتالي :-

توجد أنواع ثلاثة من الحرائق :

(أ) حرائق الدرجة الأولى : وهي مواد الاحتراق مثل الورق والخشب و الأقمشة وفي حالة نشوب حريق من هذا النوع يجب استعمال الطفاية المناسبة والتي يرمز لها بمثلث لونه أخضر.

(ب) حرائق الدرجة الثانية : وهذا النوع من الحرائق خاص بالحرائق الناتجة عن سوائل قابلة للاشتعال مثل الزيوت والدهون الجازولين وفي حالة نشوب حريق مثل هذا النوع يجب استعمال الطفاية التي يرمز لها بمثلث لونه أحمر .

(ج) حرائق الدرجة الثالثة : وهذا النوع من الحرائق ينتج من ماس كهربائي أو من معدات كهربية وعند نشوب مثل هذا النوع من الحرائق يجب استعمال الطفاية التي يرمز لها بدائرة زرقاء.

[٣] في حالة حدوث حريق يجب العمل على عدم انتشاره لذا يحذر من إطفاء سوائل مشتعلة بماء أو عن طريق جهاز حريق من الدرجة الأولى.

[٤] يجب الإغلاق الجيد لأبواب الأفران المشتعلة.

[٥] يجب أن تكون منافذ الخروج من المطبخ خالية من أي عوائق يمكن أن تعوق سير العاملين في حالة حدوث حريق وتؤدي بالتالي إلى حوادث أخرى بالغة.

[٦] يجب احترام علامات التحذير من التدخين ويعتبر المطبخ من الأماكن المحضور فيها التدخين ويعرض من يدخن إلى أقصى عقوبة للمرة الأولى والفصل من العمل للمرة الثانية.

[٧] يجب إطفاء جميع مواقد الغاز وفصل الكهرباء عن الأجهزة عند سماع صوت الإنذار بالحريق.

[٨] يجب المحافظة على كافة المعدات خالية دائماً من تراكم الدهون وكذلك إزالة أي دهون ساخنة على أسطح الأفران أثناء العمل دون الانتباه الكامل لها.

[٩] يجب الاحتفاظ بكمية من الملح في متناول اليد لإطفاء أي حرائق تنشب على مواقد الطهي المسطحة.

١٠] في حالة حدوث حريق يجب اتباع كافة التعليمات الخاصة بالإندازار من قبل الفندق وكذلك تعليمات المشرف الخاص وتعليمات الأمان من الحريق.

وسائل منع الإصابات المتسببة عن طريق المعدات :

- [١] يجب منع استعمال أي معدة من المعدات إلا بعد إجادة كيفية تشغيلها .
 - [٢] يجب التأكد من أن مفتاح التشغيل الكهربائي مغلق قبل توصيل المعدات بالتيار الكهربائي.
 - [٣] يجب استعمال كل جهاز أو أي من المعدات في الأغراض المعدة له فقط .
 - [٤] يجب عدم لمس أو استخدام المعدات الكهربائية إذا كانت الأيدي مبللة أو مع وجود ماء على الأرضيات.
 - [٥] يجب التأكد من تشغيل أجهزة الأمان في المعدات وعند استعمال آلة تقطيع الشرائح يجب أن يكون السلاح (الشفرة) مقفلة .
 - [٦] ارتداء الملابس المناسبة للعاملين لتجنب إمساكها بإحدى الآلات.
 - [٧] وضع الأواني والأدوات على الأرفف الخاصة بطريقة آمنة ولا يحتمل سقوطها .
 - [٨] يجب فصل الوصلات الكهربائية عن المعدات قبل فكها وتنظيفها .
- وسائل منع السقوط :**

- [١] يجب تنظيف أي سوائل تسقط على الأرض فوراً
- [٢] يلقي بالملح على أي منطقة منزلقة ليقطل من الانزلاق لحين تنظيفها.
- [٣] يجب أن تكون السلالم والدرجات ظاهرة .
- [٤] يجب عدم حمل أشياء أكثر من اللازم حتى لا تعوق الرؤية أثناء السير كما تعوق الأحمال الثقيلة قدرات العاملين مما يؤدي إلى رفعها بطريقة غير آمنة.
- [٥] ينصح بعدم الجري بل المشي بحذر .
- [٦] يجب استعمال السلم الأمان وعدم استعمال الكراسي أو صناديق للوصول إلى أشياء موجودة في مكان مرتفع.

الطريقة الصحيحة لرفع الأحمال :

- [١] يجب اختيار الشيء المراد حمله قبل الرفع حتى لا تتفاجأ عضلات الظهر.
- [٢] يجب وضع القدم اليمنى إلى الأمام بجانب الشيء المراد حمله والقدم الأخرى إلى الخلف للمحافظة على التوازن أثناء الرفع.

- [٣] يجب المحافظة على الظهر ليكون مستقيماً مع ثني الركبتين لحماية العمود الفقري ويفضل وضع الشيء على الساقين بدلاً من التحميل على الظهر.
- [٤] يجب إمساك الشيء براحة اليد وليس بالأصابع فقط للقبض الشديد والسليم.
- [٥] يجب الضغط بالذقن والرقبة لحماية تقلصات الرقبة.
- [٦] يجب سحب الشيء المراد حمله قريباً والضغط بالذراعين لحفظ اتزان الجسم متمركزاً .

قواعد الأمان الخاصة بقسم خدمة الطعام :

- [١] يجب فحص كل أدوات التشغيل الخاصة بالمطعم من فضيات وزجاجيات والأدوات الصيني واستبعاد المكسور منها أو المشطوف .
- [٢] يجب التأكد من أن كل إجراءات الأمان كاملة وسليمة بالنسبة للمعدات .
- [٣] يجب فصل الفضيات عن الزجاجيات بعد الاستخدام .
- [٤] أثناء حمل الطعام أو الصواني أشعر العميل بأنك تقترب منه من الخلف ويجب إخطار العميل بالأطباق الساخنة المقدمة إليه.
- [٥] يجب التأكد من سلامة الكراسي واستبعاد التي بها عيوب ويجب ترتيبها بطريقة متوازنة حتى لا يتعرق العميل أثناء سيره ويجب إجلاسه بهدوء ومراقبة الأطفال الذين في صحبة والديهم .
- [٦] يجب توخي الحذر عند خدمة الشوربة والمشروبات الساخنة .
- [٧] يجب الانتباه إلى كل ما يدور حولك وتراقب حركة الجالسين عند تلويح أحدهم بيده في الهواء أو عند وقوف أحدهم فجأة.
- [٨] يجب ترتيب الصواني المحمولة على الكتف أو على اليدين بطريقة آمنة والمحافظة على التوازن أثناء المشى.
- [٩] يجب ترتيب الأطباق عند حمل الأطباق بعد انتهاء العميل من تناول الطعام بطريقة آمنة بحيث تكون الأطباق الأكبر في أسفل الصينية يليها المتوسطة فالأصغر وهكذا وعدم وجود أدوات فضية بين الأطباق.
- [١٠] يجب المحافظة على عدم ظهور اسم العميل ورقم غرفته على الشيكات الموقعة منهم .
- [١١] يجب توخي الحذر عند استعمال عربة (تروليات) الخدمة بالمنشأة وأثناء تسخين الماكولات باللهب داخل المطعم أو طهي الماكولات داخل المطعم وهي ما يطلق عليها عمل فلامبية .
- [١٢] يجب توافر كراسي خاصة للأطفال والمعوقين.
- [١٣] أثناء فرش الموائد يراعى أن يكون نصل السكين الحامي في الاتجاه الداخلي للطبق.

[١٤] يجب عدم الدوران بالجسم فجأة قبل الالتفات بالرأس أولاً .

[١٥] يجب مراعاة الأمانة مع العملاء والزملاء.

[١٦] يجب تخزين الأدوات التي لم تستعمل من فضيات وزجاجيات وصيني.

[١٧] يجب إغلاق مفاتيح الأجهزة والمعدات مثل جهاز تسخين الأطباق بعد الانتهاء من الخدمة وإغلاق

الأجهزة الكهربائية ومفاتيح الإنارة وأجهزة التكييف.

امتحان ذاتي رقم (٥)

س١ / عدد بعض السلوكيات التي يجب توافرها في شخصية مدير الأمن بالفندق ؟

س٢ / اذكر اثنتين من مسؤوليات مدير الأمن بالفندق ؟

س٣ / الأمن داخل المطبخ ليس مجرد تعليمات وقواعد يجب الإلمام بها تحدث عن ذلك مع ذكر اثنتين من القواعد الأمنية الخاصة بالعاملين فيه.

س٤ / هناك اشتراطات للوقاية من الجروح عدد بعضها ؟

س٥ / ما هي أنواع الحرائق ؟

إجابة الامتحان الذاتي رقم (٥)

- ج ١/١ - أن يكون لديه بعد واضح في كيفية تقدير الأمور .
- أن يهتم براحة العاملين معه والعمل على حل مشاكلهم .
- أن يكون لديه القدرة على التنفيذ الحريفي للوائح والقوانين دون أن يضع في الاعتبار الظروف الإنسانية للاتباع .
- أن يتجنب إهانة اتباعه .-
- أن يكون حازماً في المواقف المحرجة ولديه القدرة على الإقناع .
- ج ٢ / ١ . يعتبر المسؤول الأول عن توفير الأمن والأمان بالفندق للمنشأة والنزلاء والمتريدين والعاملين بالفندق .
- يتقدم بإعداد تقرير يومي للمدير العام عن حالة الفندق وعرض الاقتراحات المختلفة في الظروف الطارئة.
- ج ٣ / يجب أن يكون الأمن داخل المطبخ سلوك يتمتع به جميع العاملين بالمطبخ حتى يتمكنوا من أداء عملهم بأمان وإتخاذ الحذر والحرص من المعدات والغلايات والمواقد الكهربائية والشوايات والشاطور الكهربائي والمفرمة مع توافر جميع إشتراطات الأمان بالمطابخ سواء معدات الطوارئ ومعدات الإطفاء أما بالنسبة للقواعد الأمنية :
- ارتداء الملابس الآمنة والحذاء الخاص بالمطبخ .
- أن تكون أرضية المطبخ جافة وعدم وجود بلل بها .
- ج ٤ / ١ . يجب استعمال لوحة التقطيع .
- ٢ - الانتباه الجيد أثناء إستعمال السكينة
- ٣ . عدم استخدام السكين لفتح المعلبات .
- ٤ . لا تمزح مع زملائك وفي يدك سكين
- ج ٥ / هناك ثلاثة أنواع من الحرائق :-
- حرائق الدرجة الأولى . ب - حرائق الدرجة الثانية . ج - حرائق الدرجة الثالثة

الصحة والسلامة المهنية في الفنادق

احتياطات الأمن والأمان في أقسام الفندق المختلفة

الهدف الإجرائي / أن يلم المتدرب باحتياطات الأمن والأمان في أقسام الفندق المختلفة .

الأهداف السلوكية /

- أن يوضح المتدرب ما يقع على عاتق قسم الإشراف الداخلي من مسؤولية كبيرة لتوفير الأمان للنزلاء والعاملين.
- أن يذكر المتدرب احتياطات الأمن بقسم الحفلات حفاظاً على الزائرين والنزلاء.
- أن يعدد المتدرب احتياطات الأمان للعاملين بقسم النظافة والتجهيز والتحضير والغسيل والكي ومنطقة الاستلام والمخازن والهندسة والصيانة .
- أن يميز المتدرب احتياطات الأمان التي يجب توافرها بمنطقة انتظار السيارات والجراج.
- أن يطبق المتدرب احتياطات الأمان بقسم الاستعلامات والمكاتب الأمامية وحمل الحقائب (البلمان) وفتح الأبواب (الدورمان).

احتياجات الأمن بقسم الإشراف الداخلي :

يقع على عاتق قسم الإشراف الداخلي مسؤولية كبيرة لتوفير الأمان حيث يتعامل هذا القسم بطريقة مباشرة مع العملاء وفي غرفهم وبعيداً عن مرأى ومسمع الكثير لما فيه من خصوصية في التعامل ويحتاج الكثير من التركيز في العمل وفي كل ما يدور بالأدوار، ومن الاعتبارات الهامة لقسم الإشراف الداخلي ما يلي :

[١] يجب العناية الفائقة بمفاتيح الغرف وعدم العبث بها وإهمالها.

[٢] التبليغ الفوري عن أية ظروف غير طبيعية تحدث بقسم الغرف.

[٣] يجب تسليم المفتاح لمشرف الأدوار فوراً بعد الانتهاء من تنظيف الغرفة.

[٤] يجب تسليم مفقودات النزلاء وتسليمها في الحال.

[٥] يجب التبليغ الفوري عن أي أشخاص يشتبه في تصرفاتهم.

[٦] يجب التأكد من كل الوسائل الأمنية الخاصة بالغرفة وفحص الأبواب والأدوات والتأكد من سلامتها.

[٧] في حالة نسيان العميل المفتاح بالغرفة يجب تسليمه فوراً لمشرف الدور.

[٨] يجب ترك باب الغرفة مفتوحاً أثناء عملية التنظيف .

[٩] يجب سؤال العميل عن مفتاح الغرفة عند حضوره وإذا رفض العميل يجب إبلاغ قسم الأمن على الفور .

[١٠] يجب فحص الغرفة جيداً والتبليغ عن أي شيء غريب يتركه العميل بعد المغادرة .

[١١] يجب استعمال المواد الملتهبة والخاصة بتنظيف الحمامات بحرص شديد والاستخدام بالطريقة

الصحيحة.

[١٢] يجب التعامل مع النوافذ صعبة الفتح برفق حتى لا تتعرض للخطر.

[١٣] يجب تنظيف الحمام بحرص وأمان وعدم الوقوف على المغطس (البانيو) للحماية من الانزلاق.

[١٤] يجب عدم ترك عربة (تروللي) البياضات في وسط الممرات حتى لا يتعثر بها أحد ويجب تحريكها

بهدوء خصوصاً إذا كانت حمولتها ثقيلة.

[١٥] يجب ارتداء الملابس الآمنة والأحذية المناسبة.

[١٦] يجب التأكد من إغلاق الغرفة بعد تنظيفها.

احتياطات الأمن بقسم الحفلات :

- [١] يجب تفادي ازدحام وصعوبة تدفق الزائرين والتأكد من أن تكون الممرات خالية من أي معوقات لضمان سهولة المرور .
- [٢] يجب التأكد من سلامة المناضد والكراسي واستبعاد المكسور في الحال.
- [٣] يجب التأكد من سلامة الصيني والزجاجيات المقدمة للزائرين .
- [٤] يجب ترتيب الموائد والكراسي بطريقة تيسر المرور ولا تعرض العاملين أو الزائرين للإعاقة .
- [٥] يجب التأكد من أن كافة المعدات الكهربائية موضوعة في المكان المحدد لها .
- [٦] يجب التبليغ الفوري للرئيس المباشر عن أسلاك الكهرباء والأجهزة الكهربائية أو أي شيء يؤدي إلى الخطر في الفندق أو النزول للرئيس المباشر ويجب أن تكون كافة التوصيلات الكهربائية مؤمنة.
- [٧] يجب تغيير طفايات سجاير الزائرين دوماً ومراقبة أي رائحة حريق .
- [٨] حيث إن الحفلات تتطلب تقديم الأطعمة لعدد كبير من الزوار في وقت قصير يراعى تنظيم العمل من العاملين بصالة الحفلات للوقاية من التصادم .
- [٩] يجب الانتباه إلى السجاد غير المثبت والذي يمكن أن يؤدي إلى السقوط .
- [١٠] يجب أن تكون الستائر بعيداً عن أي أجهزة يصدر منها حرارة قد تؤدي إلى نشوب الحريق .
- [١١] يجب أن تكون أبواب الخروج ومضخات الحريق سهل الوصول إليها .
- [١٢] بعد انتهاء الحفل يجب التأكد من أن كل شيء آمن وأن كل الأجهزة الكهربائية تم فصلها عن التيار الكهربائي .
- [١٣] يجب استدعاء قسم الأمن فوراً إذا استدعى الأمر ذلك.

احتياطات الأمان للعاملين بقسم النظافة والتجهيز والتحضير:

- [١] يجب العناية بحرص شديد أثناء التعامل مع الأدوات والمعدات.
- [٢] يجب ارتداء الملابس والأحذية الآمنة وارتداء القفازات لحماية اليدين.
- [٣] يجب أن تكون الأرض جافة باستمرار للمحافظة على سلامة العاملين.
- [٤] يجب إزالة أي دهون بالمزيل ثم شطفها بالمياه .
- [٥] يجب رص الأطباق بعناية بعد غسلها وشطفها ووضعها على الرف بعناية فائقة لحمايتها من الكسر .
- [٦] عند تفريغ براميل الفضلات يجب التأكد من عدم وجود أدوات فضية أو أدوات أخرى وتبليغ الرئيس المباشر عند الاشتباه في تعمد فقدها.

[٧] يجب التحرك بحذر شديد أثناء نقل الأدوات أو الأطباق أو الكؤوس .

[٨] يجب حمل الكمية المناسبة من الأطباق أثناء نقلها ويجب حمل حامل واحد للأكواب الزجاجية في وقت واحد.

احتياطات الأمان بقسم الغسيل والكي :

[١] يجب التبليغ الفوري عن الأرضيات غير الآمنة والصمامات والأنابيب التي تتيح التسرب والمعدات الكهربائية التي بها عيوب وأي صمامات غير صالحه وأنابيب البخار التي يمكن أن تعرض الآخرين للخطر وأي مناطق مبللة تؤدي إلى الانزلاق.

[٢] يجب التأكد من أن كافة الغسالات والمجففات وآلات الكي بحالة جيدة ومعدة برموز الأمان والتبليغ الفوري للرئيس المباشر .

[٣] يجب اتباع خطوات التشغيل بدقة وعدم مخالفتها.

[٤] يحظر التدخين بالقسم .

[٥] يجب عدم الوقوف في مكان مبلل عند تشغيل الماكينات الكهربائية .

[٦] عند تشغيل الغسالات والمجففات يراعى عدم تشغيلها إلا بعد التأكد من إحكام غلقها وعدم فتحها أثناء التشغيل والتأكد من أن حمولتها مغلقة وغير مكدسة وموزعة بانتظام داخلها والتأكد من تفتيش الملابس والبياضات قبل وضعها في الغسالة والتأكد من عدم وجود أشياء حادة داخلها أو زجاج مكسور .

[٧] عند كي البياضات يجب التأكد من كافة وسائل الأمان قبل التشغيل والانتباه الشديد حتى لا تحترق البياضات وتعرض القسم لحريق.

[٨] يجب التعامل بحرص مع الأحماض والكيماويات المستخدمة في النظافة لتجنب إصابات الحروق وخصوصاً في العين وعند تعرض العين لهذه الكيماويات يجب إزالته فوراً لعدد من المرات بكمية كبيرة من الماء البارد.

[٩] يجب ارتداء الأحذية الواقية من الانزلاق .

[١٠] يجب تخزين الكيماويات ووسائل التنظيف في مكان منفصل وآمن بعيداً عن المرور ويجب معرفة أسلوب الاستخدام لها جيداً.

[١١] يجب أن تكون مضخات الحريق في مكان قريب وظاهر لجميع العاملين .

[١٢] يجب الاستعانة بالسلم الآمن عند تناول الأشياء المحمولة على أرفف.

[١٣] يجب تسليم أي متعلقات يتم العثور عليها في ملابس النزلاء وتسليمها لرئيس القسم.

احتياطات الأمن بمنطقة الاستلام والمخازن :

[١] يجب تحريك العربات الخاصة بنقل المواد المسلمة ببطء وبجانب الجدار وعدم تحميلها بأكثر من اللازم وإتاحة رؤية الطريق لتوصيلها إلى المخازن وفحص العجل قبل السير .

[٢] ترص الأشياء الثقيلة والضخمة حجماً أسفل.

[٣] توضع المواد بعناية وحرص ويجب توخي الحذر لعدم وقوعها .

[٤] يجب تخزين الأشياء التي تطلب باستمرار في أماكن قريبة من المخزن أو في الأرفف القريبة من باب المخزن .

[٥] يجب تخزين المواد الخطرة والكيماويات بعيداً عن مناطق تخزين الأطعمة والمشروبات وفي أماكن آمنة.

[٦] يجب استخدام سلم الأمان عند طلب أشياء من الأرفف العالية والوقوف على السلم في الارتفاع المناسب للسطح .

[٧] يجب العناية التامة بمفاتيح المخازن والمحافظة عليها باستمرار واحترام مواعيد صرف البضاعة وعدم دخول أي فرد إليها.

[٨] يعتبر المخزون أحد ممتلكات الفندق الهامة من رؤوس الأموال المجمدة يجب الحفاظ عليه .

احتياطات الأمان بقسم الهندسة والصيانة :

[١] يجب ارتداء الأحذية ذات النعل الكاوتشوك وقصيرة الكعب.

[٢] يجب استخدام أجهزة الوقاية للعين خصوصاً عند القطع أو اللحام بالأكسجين أو البرد للمعادن .

[٣] يجب التدريب الجيد قبل استخدام الماكينات الخاصة بقسم الهندسة والتأكد من أن كل عوامل الأمان سالحة ويجب الاهتمام وصيانة الآلات لضمان الأمان وفحص المعدة قبل بدء التشغيل.

[٤] يجب عدم التحدث مع الزملاء أثناء تشغيل الآلات والانتباه الشديد .

[٥] يجب أن تكون ماكينات القوى مثبتة جيداً على الأرض .

[٦] يجب عدم التعامل مع الأجهزة الكهربائية والأيدي مبللة أو عند الوقوف في مكان مبلل واستخدام

السلالم الخشبية عند الصيانة الكهربائية والتأكد من أن السلالم في حالة جيدة للاستخدام .

[٧] يجب استخدام علامات التحذير عند العمل في مناطق تعتبر خطيرة على المارة .

[٨] يجب تأمين أي آلة قبل البدء في صيانتها .

- [٩] يجب عدم تجميع أي أشياء في الممرات أو مناطق العمل حتى لا يتعثر أحد.
- [١٠] إزالة كافة الشحوم التي تؤدي إلى حدوث الانزلاق على الفور.
- [١١] يجب عدم العبث بالهواء المضغوط أو الكهرباء.
- [١٢] يجب حفظ المفاتيح المعينة والمعدات المخصصة في مكان آمن.

احتياطات الأمان بمنطقة انتظار السيارات والجراج:

- [١] يجب التعامل مع سيارات النزلاء بكل حرص وحذر ويجب معرفة أسلوب استخدامها لتجنب أي تصادم أو إحتكاك بالسيارات الأخرى ويجب توخي الحذر دوماً.
- [٢] يجب مراعاة المرور في الجراج .
- [٣] يجب المحافظة على مفاتيح السيارات وتذاكر الانتظار في المكان المخصص لذلك وعدم تعريضها للسرقة.
- [٤] يراعى عدم وقوف أي سيارة في مدخل منطقة انتظار السيارات .
- [٥] يجب تدوين أي تلفيات أو خدوش بالسيارة على تذكرة انتظار السيارة .
- [٦] يجب التنبيه على كافة الضيوف بعدم ترك أي أشياء شخصية ثمينة داخل السيارة .
- [٧] يلزم عدم التدخين داخل سيارة أي نزيل .
- [٨] يجب التيقظ لأي شخص يشتهبه فيه في منطقة الجراج والتبليغ عنه فوراً لقسم الأمن .
- [٩] يجب المحافظة على خلو الممرات من الزيوت أو الشحوم .
- [١٠] يجب المحافظة على ممرات الحريق خالية من أي سيارات بل يجب بقاؤها بعيدة عن منافذ الطوارئ .

احتياطات الأمان بقسم (الكونسيرج) الاستعمالات:

أولاً / عمال حمل الحقائب (البلمان) :

- [١] يجب منع معوقات المرور.
- [٢] يراعى وضع حقائب النزلاء في مكان آمن .
- [٣] مراعاة السير المنتظم وعدم الجري أثناء الصعود أو النزول .
- [٤] يجب استخدام أيدي عربية حمل الحقائب لتوفير الوقت وتجنب الجهد والمرور في الممرات والأركان.
- [٥] يجب عدم تحميل العربات بأكثر من اللازم لإتاحة رؤية الطريق ويجب الحذر البالغ أثناء قيادة هذه العربات .

- [٦] يجب التبليغ عن أي ظروف غير آمنة والتي يمكن أن تشاهدها أثناء الرحلة من وإلى غرف النزلاء.
- [٧] اطلب من النزيل مراجعة حقائبه إذا كان لا يرغب الذهاب إلى غرفته رأساً وحرر إيصال بكل حقيبة حيث يقع على عاتق الفندق حماية هذه الحقائب وحمايتها من السرقة .
- [٨] يجب عدم ترك حقائب النزلاء في البهو الرئيس دون رقابة .
- [٩] عدم السماح لأي فرد بدخول غرفة حفظ الحقائب وأن تكون مغلقة باستمرار ومراجعة إيصالات الاستلام للحقائب بعناية وبمجرد تسليمها إلى النزيل يرد الإيصال الذي تسلمه النزيل من الفندق لتمزيقه.
- [١٠] يجب شرح كل متطلبات الأمن للعميل داخل حجرته .
- [١١] يجب التأكد من كافة وسائل تأمين الغرفة والشرح للنزيل عن كيفية تأمين الحجرة من ناحية البلكونة والمنافذ الأخرى .
- [١٢] يجب مراقبة النزلاء الجدد بدون حقائب أو بحقائب فارغة وتبليغ الأمن فوراً .
- [١٣] عند مغادرة النزيل للفندق يجب التأكد من أنه أعاد مفتاح الغرفة .
- [١٤] يجب التأكد من أن كل الحقائب الخاصة بالنزيل كاملة عند مغادرته وفي السيارة المقلّة له.

ثانياً – قسم الاستعلامات (الدورمان) عامل فتح الباب :

- [١] يجب التأكد ان الأبواب تعمل بكفاءة والتأكد من أن السجاد المفروش مشدود وفي حالة آمنة .
- [٢] يجب المحافظة على الممرات خالية وغير مزدحمة وتوجيه تحركات النزلاء بتأمين التحميل والتفريغ لوصول النزلاء أو مغادرتهم .
- [٣] التأكد من ان سائقي الحافلات وسيارات الفندق ملتزمون بقواعد أمان الفندق.
- [٤] يجب الدراية الكاملة بكافة احتياطات الطوارئ والحريق وعربات الإسعاف والبوليس وذلك لإخلاء المناطق المخصصة لهم للعمل والحفاظ على الممرات خالية تماماً.
- [٥] يجب اليقظة الكاملة لتحقيق أمن النزيل والتبليغ الفوري عن كل حوادث الأمن والأمان التي قد تلاحظها .

احتياطات الأمان بالمكاتب الأمامية ومكاتب السكرتارية :

- [١] يجب تأمين العمل عند انتهاء العمل وقبل المغادرة .
- [٢] يجب اتباع تعليمات الفندق في حماية الملفات السرية .
- [٣] يجب إغلاق الخزينة فور الإنتهاء من إيداع نقود بها .
- [٤] يجب عدم الإعلان عن المعلومات الخاصة بالعملاء بالإعلان عن اسم نزيل ورقم غرفته لأي زميل أثناء تواجد نزلاء آخرين بقسم الاستقبال .
- [٥] يجب التأكد من النزلاء عند طلبهم مفتاح الغرفة .
- [٦] يجب التبليغ الفوري عن أي نشاط مريب من أحد الأفراد إلى مدير الأمن أو المدير المناوب .
- [٧] يجب المحافظة باستمرار على النظام في منطقة العمل .
- [٨] يجب تأمين أي آلات كهربائية ويجب قطع تيار الكهرباء عن الآلة الكاتبة أو الكمبيوتر أو أي آلة كهربائية أثناء الإصلاح أو الصيانة .
- [٩] عدم الوقوف أمام أبواب مغلقة يمكن أن تفتح فجأة .
- [١٠] عدم قراءة أي شيء أثناء السير .
- [١١] يجب إغلاق أي درج في دولا ب حفظ الأوراق مباشرة وعدم تركه مفتوح حيث يعتبر معوقاً للزملاء العابرين.

امتحان ذاتي رقم (٦)

س١/ أكمل الفراغ التالي :-

١- يقع على عاتق قسم الإشراف الداخلي مسؤولية الأمان حيث يتعامل هذا القسم مع

العملاء ومن الاعتبارات الهامة لهذا القسم :-

أ-

ب-

س٢/ اذكر ثلاثة من إحتياطات الأمن بقسم الحفلات ؟

س٣/ ضع إشارة (√) أو (×) على الأسئلة التالية :-

- ١- يجب أن تكون ماكينة القوة مثبتة جيداً على الأرض .
- ٢- ليس من الضروري تأمين أي آلة قبل استخدامها .
- ٣- لا يعتبر المخزون من ممتلكات الفندق الهامة و من رؤوس الأموال المجمدة .
- ٤- يجب عدم الوقوف في مكان مبلى عند تشغيل الماكينات الكهربائية .
- ٥- ليس من الضروري التأكد من النزلاء عند طلبهم مفتاح الغرفة .

إجابة الامتحان الذاتي رقم (٦)

- ج ١/أ - يجب التبليغ الفوري عن أي أشخاص يشتبه في تصرفاتهم .
- ب - يجب ترك باب الغرفة مفتوح أثناء عملية التنظيف .
- ج ٢ / ١ - يجب تفادي الازدحام وصعوبة تدفق الزائرين .
- ٢ - يجب التأكد من سلامة المناضد والكراسي واستبدال المكسور في الحال .
- ٣ - يجب التأكد من سلامة الصيني و الزجاجيات المقدمة للزائرين .
- ج ٣ / ١ - (√) .
- ٢ - (×) .
- ٣ - (×) .
- ٤ - (√) .
- (×) .

الصحة والسلامة المهنية في الفنادق

أنواع الأخطار والحوادث التي يتعرض لها الفندق

الهدف الإجرائي : أن يميز المتدرب أنواع الأخطار والحوادث التي يتعرض لها الفندق .

الأهداف السلوكية :

- أن يعرف المتدرب مفهوم الخطر .
- أن يقسم المتدرب الخطر تقسيماً علمياً .
- أن يعدد المتدرب عناصر الخطر .
- أن يوجد المتدرب قيمة احتمال الخسارة من وجهة النظر الرياضية .
- أن يوضح المتدرب أقسام الحوادث .
- أن يعرف المتدرب العوامل المؤثرة في احتمال الخسارة المتوقعة .
- أن يتعرف المتدرب على صفات المجرم السياحي .
- أن يعرف المتدرب الفرق بين الظروف المساعدة لإرتكاب الجرائم السياحية والظروف السهلة للجريمة السياحية.
- أن يلخص المتدرب دور الأفراد في الوقاية من الجريمة .

مفهوم الخطر :

يعتبر الخطر أحد الظواهر الطبيعية التي تواجه الشخص الطبيعي أو الاعتباري منذ لحظة ميلاده حتى وفاته ويلجأ الإنسان إلى مواجهة الأخطار التي يتعرض لها والتعامل معها بما يحقق له أقصى درجة من الأمان .

ويتميز الإنسان عن غيره من الكائنات بأن له مقدرة على التفكير وإتخاذ القرارات في كل عمل يقوم به خلال حياته سواء كانت هذه القرارات تتصل بحياته الخاصة أو العامة المتعلقة بوظيفته وعمله أو علاقاته مع أفراد المجتمع .

ويمكن تقسيم القرارات التي يتخذها الشخص لتسيير حياته إلى نوعين من القرارات :

قرارات إرادية : وهي القرارات التي يتخذها الشخص بكامل إرادته لتحقيق أهداف معينة ومن أمثلتها إتخاذ المتدرب للمجال الذي يريد أن يتخصص به ، أو إتخاذ المنشأة الاقتصادية إنتاج أنواع معينة من السلع لتحقيق أرباح معينة .

قرارات لا إرادية : وهي القرارات التي تفرض على الشخص ولا دخل له فيها وعليه أن يتعامل معها وفي ظل وجودها مثل قوانين العمل التي تفرض أن عدد ساعات العمل للعاملين بالمنشآت الاقتصادية ثماني ساعات فقط يومياً وأن أي زيادة عن ذلك يجب أن يكون فيها أجر إضافي .

وحيث أن نتيجة القرارات التي يتخذها الشخص أو تفرض عليه لا تظهر وبالتالي فهو في حيرة مستمرة وشك وقلق من نتيجة القرار وهل القرار المتخذ سيحقق الهدف المطلوب منه أم لا إلى أن تظهر نتيجة هذا القرار في المستقبل.

تعريف الخطر :

يوجد العديد من التعريفات المتعلقة بكلمة الخطر منها التعريف التالي (الخطر ظاهرة أو حالة معنوية تلازم الشخص عند إتخاذ القرارات أثناء حياته اليومية مما يترتب عليه حالة الشك أو الخوف أو عدم التأكيد من نتائج تلك القرارات التي يتخذها هذا الشخص بالنسبة لموضوع معين).

ويترتب على التعريف السابق للخطر أن حياة الأشخاص تمتلئ بالأخطار منذ اليوم الذي يبدؤون فيه إتخاذ قراراتهم سواء بالنسبة لحياتهم الاجتماعية أو الاقتصادية لتبين جلياً أن وجود الخطر في حياة الأشخاص شئ ضروري ويتحتم على كل منهم أن يمارس حياته في ظله.

التقسيم العلمي للخطر :

التقسيم العلمي للخطر هو ذلك التقسيم الذي يتصف بالشمول ليعطي الإطار الكامل للأخطار، وفي نفس الوقت يقدم بطريقة تعطى تصنيفاً للأخطار بشكل متخصص حتى يمكن تمييز كل نوع منها تمهيداً لاكتشاف وسائل مجابهة هذه الأخطار.

تنقسم الأخطار (بحسب ناتجها) إلى : أخطار غير اقتصادية وأخطار اقتصادية :

أ- الأخطار غير الاقتصادية :

وهي تلك الأخطار التي لا يترتب على تحقق مسبباتها في خسارة مادية يمكن قياسها ، ويطلق على هذا النوع من الأخطار مجازاً " الأخطار المعنوية " ومثل أمثلة هذه الأخطار غير الاقتصادية وفاة زعيم أو مصلح ديني وكذلك وفاة شخص عزيز مثل الأخ أو الصديق .

ب- الأخطار الاقتصادية :

وهي تلك الأخطار التي يترتب على تحقق مسبباتها في صورة حادث خسارة مادية ومن أمثلة ذلك خطر السرقة الاختلاس وخطر التهدم أيضاً خطر البطالة وخطر المرض وخطر العجز أو الوفاة. والأخطار الاقتصادية تنقسم بحسب نشأتها إلى نوعين من الأخطار هما الأخطار الشخصية والأخطار الطبيعية.

الأخطار الشخصية :

ويقصد بها تلك الأخطار التي يتسبب في نشأتها شخص معين سواء أكان شخص طبيعى أو شخص اعتباري حيث يبتغي هذا الشخص نفعاً أو ربحاً غير أنه يخشى عدم تحقق مبتغاه ومثال ذلك لو قام أحد التجار باستيراد سلعة معينة من الخارج لبيعها داخل الوطن بهدف تحقيق ربح ، فإذا لم يتحقق خطر عدم القبول لدى المواطن فإنه يحقق ربحاً ، ولكن لو تحقق الخطر وهو عدم القبول لدى المواطن فإنه يحقق خسارة مادية .

الأخطار الطبيعية :

ويقصد بها تلك الأخطار التي ليس لأي شخص دخل في نشأتها وهذه الأخطار في غالبيتها تنطوي على فرصة الخسارة بالنسبة لوحدات الخطر مما يستلزم معه الأمر اتخاذ السياسات والوسائل الكفيلة بمواجهتها والحد من تأثير الأضرار الناتجة عنها . ومن أمثلة هذه الأخطار الصواعق والبراكين والزلازل والفيضانات والحرائق وحوادث الطرق.

وشك وقلق من نتيجة القرار وهل القرار المتخذ سيحقق الهدف المطلوب منه أم لا إلى أن تظهر نتيجة هذا القرار في المستقبل .

عناصر الخطر :

يقصد بعناصر الخطر مجموعة العوامل التي تؤدي مجتمعة إلى الشعور بعدم التأكد لنتيجة القرارات التي يتخذها الشخص الطبيعي أو الاعتباري في المستقبل وهي التي تحدد الصفات والسمات الخاصة بالخطر ومفهومه كبداية أساسية لتحديد كيفية التعامل مع الخطر في ظل الظروف المختلفة وأهم هذه العناصر هي :

[١] احتمال الخسارة المالية نتيجة توقع تحقيق ظاهرة الخطر في صورة حادث .

[٢] حجم الخسارة المتوقعة الناشئة عن تحقق ظاهرة الخطر في صورة حادث .

[٣] تأثير العنصرين السابقين بالظروف المحيطة بمتخذ القرار بالإيجاب أو بالسالب .

إحتمال الخسارة :

يمكن تعريف الاحتمال من وجهة النظر الرياضية بأنه عبارة عن كسر موجب يزاوج بين الصفر والواحد الصحيح حيث إن الصفر يعتبر حالة إستحالة بينما الواحد الصحيح يعتبر حالة تأكد تام .

يمكن إيجاد قيمة الاحتمال باستخدام المعادلة التالية :

عدد مرات تكرار الحادث المطلوب تحقيقه

= الاحتمال

جميع الحالات الممكن حدوث الحادث فيها

وبالتالي فإن :

عدد الحالات التي يتحقق فيها الحادث المطلوب

= الخسارة

عدد الحالات الكلية لتحقق نفس الحادث

ويتوقف حساب الاحتمال المطلوب على نوع الحوادث التي يمكن حدوثها نتيجة لتحقق مسببات الخطر ،

حيث تنقسم الحوادث إلى الأنواع التالية :

أ) الحوادث المتعارضة :

وهي مجموعة الحوادث التي إذا تحقق أحدها منع باقي الحوادث من الحدوث حيث إن الحادثتين س ،

ص يعتبران من الحوادث المتعارضة ، إذا تحقق الحادث س يمنع تحقق الحادث ص من الحوادث على سبيل

المثال إذا كنا بصدد حساب الخسارة المالية الناشئة عن حياة نفس الشخص بعد بلوغه سن الستين ، فإننا نجد أنفسنا أمام حادثين متعارضين تماماً وتحقق أحدهما يمنع تحقق الثاني من الحدوث .

ب) الحوادث المشتركة :

هي مجموعة الحوادث التي يشترط تحققها جميعاً حتى يتحقق الاحتمال المطلوب فالحدثين س ، ص يعتبران من الحوادث المشتركة إذا كان تحقق الاحتمال يتطلب تحقق الحادث س والحدث ص معاً ، على سبيل المثال إذا اتفق زوج وزوجته عمر كل منهما ٤٠ سنة مع إحدى شركات التأمين على إعطائها مبلغ معين عند بلوغها عمر الستين سنة معاً بشرط بقائهما معاً على قيد الحياة حتى هذه السن حتى يتحقق الاحتمال المطلوب يجب أن يتحقق احتمال بقاء الزوج لبلوغه سن الستين وكذلك يجب أن يتحقق احتمال بقاء الزوجة لبلوغها سن الستين أيضاً بمعنى أن يتحقق الحادثين معاً .

ج-) الحوادث المستقلة والحوادث غير المستقلة :

الحوادث المستقلة : هي مجموعة الحوادث التي لا يؤثر تحقق حدوث إحداها في نتيجة تحقق باقي الحوادث مثل صاحب فندق معرض لخطرين معا هما خطر الوفاة الطبيعية وخطر حريق بالفندق هذان الحدثان يعتبران مستقلان لأن نتيجة تحقق أحدهما لا تؤثر في تحقق الآخر .

الحوادث غير المستقلة : هي الحوادث التي تؤثر نتيجة تحقق أحدهما على نتيجة تحقق باقي الحوادث الأخرى في المثال السابق إذا كان خطر الوفاة هو الوفاة محترقاً في الفندق ، فيجب حدوث الحريق أولاً بالفندق ثم وفاة صاحب الفندق محترقاً به .

العوامل المؤثرة في احتمال الخسارة المتوقعة :

توجد مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى زيادة قيمة احتمال الخسارة أو تؤدي إلى نقص قيمة احتمال الخسارة من هذه العوامل الآتية :

[١] التفاوت في قيمة الشيء موضوع الخطر :

إن التفاوت في قيمة الشيء موضوع الخطر يؤدي بالتبعية إلى الاختلاف في احتمالات الخسارة وعلى سبيل المثال فإن التحف النادرة والمجوهرات الثمينة تكون عرضة للسرقة بدرجة أكثر من الأصول العادية أو ذات القيمة المنخفضة .

غير أنه على الجانب الآخر فإن زيادة قيمة الشيء موضوع الخطر قد يؤدي إلى زيادة الاهتمام بوسائل الوقاية من الأخطار المختلفة مما يقلل من فرص تحقق ظاهرة الخطر .

[٢] مدى توافر وسائل الوقاية والمنع :

حيث إن وسائل الوقاية والمنع تعمل على تقليل حدوث الحادث وبالتالي التقليل من احتمال الخسارة .

على سبيل المثال فإن وجود موانع الصواعق التي توجد أعلى المباني المرتفعة يقلل من فرص التأثر بحدوث الصواعق كذلك بناء المباني بالأساليب المناسبة في المناطق المعرضة للزلازل أو منع التدخين في الأماكن المحظورة فيها التدخين هذه الوسائل تقلل من احتمال الخسارة .

[٣] التقدم العملي :

يقصد بالتقدم العلمي التطور التكنولوجي والأبحاث العلمية التي تتم بهدف تقليل فرص حدوث ظاهرة الخطر ، وعلى سبيل المثال فإن التقدم العلمي في مجال الطب الوقائي يؤدي إلى قدرة الإنسان على مواجهة الأمراض التي يتعرض لها وبالتالي تقليل احتمال الخسارة كذلك فإن التقدم العلمي في مجال الطب العلاجي يساعد على مواجهة الأمراض التي قد يتعرض الشخص لها بالعلاج المناسب .

[٤] التقدير الشخصي :

يقصد بالتقدير الشخصي التوقع الغريزي للشخص صاحب الخطر عن قيمة احتمال الخسارة .

** الجريمة السياحية ما هي إلا عمل يقع بالخيانة للقوانين والقرارات السياحية

صفات المجرم السياحي :

[١] إن أغلب هذه الفئات من أنصاف المتعلمين أو ممن لم ينالوا قسطاً كافياً من التعليم مثل بعض سائقي سيارات الأجرة والباعة الجائلين والمتسولين وأصحاب دواب الركوب (الجمال والحمير والخيول) بالمناطق السياحية إلا أنهم يتميزون بإلمامهم بمبادئ بعض اللغات لكثرة احتكاكهم بالسائحين ، والبعض الآخر منهم على قدر كبير من التعليم كموظف الشركات السياحية والطيران وموظف الفنادق.

[٢] أفراد هذه الفئات يهتمون دائماً بمظهرهم .

[٣] أنهم يعرفون جيداً طبائع الشعوب وتقاليدهم ورغباتهم وذلك بحكم احتكاكهما المستمر بمختلف الجنسيات مما يساعدهم على إتقان دورهم في ارتكاب جرائمهم على السائحين.

[٤] معظمهم يتخذ من وظيفته أو عمله أو مهنته ساتراً لارتكاب الجرائم.

[٥] ينحصر نشاطهم الإجرامي على جرائم الأموال ولا يلجئون إلى الاعتداء على الأشخاص إلا مضطرين.

[٦] بعضهم يتخصص في ارتكاب جرائمه على جنسيات معينة بالذات (عرب - أوروبيين - أمريكا) .

[٧] منهم من يقومون ببعض الحيل التي أصبحت معروفة لدى رجال الشرطة.

[٨] انهم غالباً ما يقومون بارتكاب جرائمهم قرب مغادرة السائح المجني عليه للبلاد حتى يفوتون عليه

فرصة الإبلاغ واتخاذ إجراء قانوني ضدهم ما يجعلهم يتمادون في ارتكاب جرائمهم.

الظروف المساعدة لارتكاب الجرائم السياحية :

[١] جهل السائح لمعالم البلاد وعدم فهمه لطبائع المواطنين ولشعوره بالحرية ، يجعله فريسة لمن يتقدم إليه

من تلك الفئات.

- [٢] أن وسائل الإعلام والرعاية السياحية تطمئن السائح دائماً إلى توافر الطمأنينة والأمن و الأمان التي يستطيع فيها السائح أن يتجول فيها دون قيد على حريته ودون تخوف على حياته وماله .
- [٣] عدم اهتمام السائح بمتعلقاته ، فبعض السائحين خاصة القادمين من بلاد مشهود لها بالأمن لا يتخذون احتياطات تأمين أمتعتهم وممتلكاتهم نظراً لما تعودوا عليه في بلادهم .
- [٤] حرص السائح على الاستفادة بكل وقته وارتباطه بميعاد المغادرة لتنفيذ باقي برنامج السياحي يجعله يتغاضى عن الإبلاغ بما وقع عليه من جرم وخاصة إذا كانت الجريمة لا تمثل له أهمية كبيرة .
- [٥] معرفة الجاني لميعاد مغادرة السائح فيقوم بعمل الجريمة قبل مغادرة السائح للبلاد بوقت قصير حتى يفوت عليه فرصة الإبلاغ .

- [٦] طبيعة إقامة السائح المؤقتة وتركيزه على مشاهدة المعالم السياحية والأثرية تجعله لا يدري بما يدور حوله إلا بعد أن يكون غادر المكان إلى مكان آخر قد يبعد كثيراً من الحادث .
- [٧] عجز السائح في كثير من الأحيان عن التمييز بين الوجوه والأماكن ، قد يعجز السائح في التمييز بين الأشخاص لتشابههم بالنسبة له مما يصعب عليه التعرف على الجناة .

أثر ارتكاب الجريمة السياحية على السائح والسياحة :

من المؤكد أن السائح الذي يحضر إلى البلاد يكون هدفه الاستمتاع بوقته وقضاء فترة إقامته بالبلاد في إشباع حاجته وهوايته التي حضر من أجلها وهو في سبيل ذلك ينفق أمواله ويقوم بالتقاط الصور التذكارية ويقوم بشراء الهدايا والمشغولات السياحية فكيف نتصور حاله إذا فقد آلة التصوير الخاصة به مثلاً قرب انتهاء زيارته ومغادرته للبلاد .

وكيف نتصور حاله مثلاً في حالة فقدته نقوده أو نظارته الطبية أثناء برنامج زيارته هو يقوم بعمل نظارة أخرى . وان لم يستطع لضيق الوقت فكيف يستمتع إذن برؤيته للمعالم السياحية والأثرية التي حضر من أجلها .

[٨] حرص السائح على وقته فكثيراً ما يتجاوز عن الإبلاغ بالحادث حرصاً على عدم ضياع وقته.

[٩] خوف السائح وشعوره بالغرابة ورهبتها.

[١٠] صعوبة تمييز السائح بين الوجوه وعجزه عن الإرشاد للأماكن.

[١١] عدم انتباه السائح - حيث إنه يركز اهتمامه على رؤية ومشاهدة الآثار خوفاً من عدم إتاحة الفرصة له مرة أخرى لرؤيتها مما يجعله غير كامل الانتباه.

[١٢] عدم اهتمام السائح بالمحافظة على متعلقاته و أمتعته.

دور الأفراد في الوقاية من الجريمة:

ليس معنى الأمن عدم وقوع الجرائم فالجريمة في كل عصر وكل مجتمع ولكن معناه أن يشعر المواطن بالطمأنينة على نفسه وماله وعرضه . ففي واشنطن على سبيل المثال لا يستطيع المواطن أو الزائر أن يخرج ليلاً وحده دون مخاطرة وكذلك فإن أي زيادة في الجرائم أو نقصها يعطى مؤشراً للأمن ولكنه ليس المؤشر الوحيد . فنوعية الجريمة وظروف ارتكابها لها دور كبير بغض النظر عن تعدادها . وعن مفهوم الجريمة هي كل فعل يخالف القانون وتختلف أنواع الجرائم وجسامتها طبقاً لنصوص القانون ولكن ليس من الضروري أن تتطابق رؤية القانون مع رؤية الأمن .

وللأمن الفندقية أهمية خاصة حيث يتعلق بتأمين السائح والموظف بالفندق وحماية السائح تتطلب جهداً وافراً من الأجهزة المسؤولة عن حفظ الأمن سواء عن طريق جهاز الأمن بالفندق أو رجال وزارة الداخلية خارج الفندق وتؤثر الجرائم السياحية على سمعة البلاد مما قد يجبر بعض السياح أن يغير وجهته إلى أماكن يضمن فيها الأمن وعدم التعرض للخطر. إن النشاط السياحي والفندقي يجلب العملات الصعبة للبلاد لذا فهو يتأثر بتأمين الزائر ويؤثر بالتالي على زيادة عدد الزائرين أو نقصهم مما يؤثر بالتالي على ميزان المدفوعات بالدولة وخصوصاً الدول التي تعتمد على السياحة بشكل كبير . والجرائم التي يمكن أن يتعرض لها النزير بالفندق تتمثل في السرقة والسطو المسلح والنصب والاحتيال والقتل والأعمال الإرهابية التي تستهدف أشخاص معينين أو التعرض لأخطار الحريق أو الكسر أو الغرق أو السقوط .

وللسائح دور هام في تأمين نفسه وماله فمن غير المعقول أن يحتفظ السائح بمجوهرات أو أشياء ثمينة داخل غرفته بل يجب حفظها في صندوق الأمانات بالفندق وأن يلتزم بالسياسة التي رسمتها الأجهزة الأمنية ويتبع التعليمات بدقة وعدم الخروج عنها وعدم تركه لسيارته مفتوحة أو بداخلها أشياء تغري بالسرقة دون أن يتخذ أي إجراءات لتأمينها أو المحافظة عليها .

وعلى العاملين بالفندق تأمين أنفسهم أيضاً فإذا اعتبرنا أن جهاز الأمن بالفندق يهدف إلى تأمين الأفراد والمنشأة فالمفروض أن يلتزم العاملون بالقواعد اللازمة لأمنهم طبقاً للاشتراطات الموضوعة لكل قسم بالفندق والتي تضمن سلامة العاملين به ويجب اتخاذ كافة الاحتياطات اللازمة عند المعدات لأن جهاز الأمن غير مسؤول عن أي فرد مستهتر ولا يقدر المسؤولية عند تعريض حياته للخطر بالإهمال أو عند استخدامه السيئ للألات أو عند إلقاءه عقب سيجارة في مكان قابل للاشتعال أو عند عدم استخدامه لصمامات الأمان أو عدم التعاون مع الجهاز الأمني للفندق أو الشرطة في حالة حدوث جريمة لا قدر الله

بإخفاء المعلومات الهامة وما لم يتعاون الأفراد مع الشرطة فالفرصة واسعة أمام المجرمين للإفلات من العقاب .

وتكاد كافة مجالات الأمن تتسع بجمعيات الوقاية من الجريمة بدءاً من التزام الفرد بتنفيذ القوانين واللوائح وانتهاءً إلى المشاركة الإيجابية في الوقاية من حدوث الجرائم المختلفة.

ووعية بدور جهاز الأمن بالفندق في الحفاظ على سلامته وسلامة الآخرين وثقته بالدور الذي يقوم به الجهاز الأمني والاطمئنان إليه .

اختبار ذاتي (٧)

س١: أكمل الفراغات التالية :

أ) يمكن تقسيم القرارات التي يتخذها الشخص لتسيير حياته إلى نوعين من القرارات

-١

-٢

ب) يوجد العديد من التعريفات المتعلقة بكلمة الخطر منها التعريف التالي :

الخطر.....معنوية.....أثناء حياته اليومية مما يترتب عليه حالة

.....أو..... تلك القرارات التي يتخذها هذا الشخص بالنسبة

ج) يمكن إيجاد قيمة الاحتمال باستخدام المعادلة التالية

س٢: اختر الإجابة الصحيحة :

أ) تنقسم الأخطار بحسب ناتجها إلى

١- أخطار اقتصادية فقط .

٢- أخطار غير اقتصادية فقط .

٣- أخطار اقتصادية وغير اقتصادية .

ب) الحوادث تنقسم إلى

١- حوادث مشتركة فقط .

٢- حوادث مستقلة وغير مستقلة فقط .

٣- حوادث عارضة .

٤- جميع ما سبق .

س٣: عدد العوامل المؤشرة في احتمال الخسارة المتوقعة ؟

س٤: اذكر صفتين من صفات مجرم السياحة ؟

إجابة اختبار ذاتي "٧"

ج١: أ) ١- قرارات إدارية .

٢- قرارات لا إرادية .

ب) تعريف الخطر هو حالة أو ظاهرة معنوية تلازم الشخص عند اتخاذ القرارات أثناء حياته اليومية .

مما

يترتب عليه حالة الشك أو الخوف أو عدم التأكد من نتائج تلك القرارات التي يتخذها هذا

الشخص

بالنسبة لموقع معين .

ج) ممكن إيجاد قيمة الاحتمال باستخدام المعادلة التالية

عدد مرات تكرار الحادث المطلوب تحقيقه

جميع الحالات الممكن حدوث الحادث فيها

ج٢: أ - ٣

ب - ٤

ج٣: العوامل المؤثرة في احتمال الخسارة المتوقعة :

١- التفاوت في قيمة الشيء موضوع الخطر .

٢- مدى توافر وسائل الوقاية والمنع .

٣- التقدم العلمي .

٤- التقدير الشخصي .

ج٤: من صفات مجرم السياحة :

١- يهتم دائماً بمظهره الخارجي .

٢- يتصف أنه من أنصاف المتعلمين أو ممن لم ينالوا قسطاً كافياً من التعليم .

الصحة والسلامة المهنية في الفنادق

إدارة الأخطار

الهدف الإجرائي : أن يدرك المتدرب أن النظام الإداري (إدارة الأخطار) صمم لمواجهة الأخطار الاقتصادية.

الأهداف السلوكية :

- أن يميز المتدرب أن المدير المالي والمدير الفني في المستودع يمكن أن يمارس وظيفة مدير الأخطار .
- أن يحدد المتدرب أهم وظائف مدير الأخطار .
- أن يوضح المتدرب طرق اكتشاف الأخطار .
- أن يحلل المتدرب الأخطار .
- أن يقيس المتدرب الخطر وذلك بتحديد أقصى خسارة مادية .
- أن يتعرف المتدرب على السياسات السلبية والإيجابية لإدارة الأخطار .
- أن يقسم المتدرب السياسات التي لا تؤثر في الخطر وعناصره والسياسات التي تؤثر في الخطر وعناصره.
- أن يعطي المتدرب أمثلة لسياسة الوقاية والمنع من الخطر .

إدارة الأخطار :

إدارة الأخطار نظام إداري يصمم لمواجهة الأخطار الاقتصادية التي يتعرض لها الشخص الطبيعي أو الاعتباري بأفضل الوسائل وأقل التكاليف الممكنة وذلك عن طريق اكتشاف الأخطار وتحليل هذه الأخطار وقياسها وتحديد وسائل مواجهة الأخطار مع اختيار أنسب هذه الوسائل لتحقيق الهدف المنشود وهو منع الخطر أو تقليل حجم الخسارة المالية المتوقعة أو مواجهة الخسائر المالية الناشئة عن تحقق ظاهرة الخطر في صورة حادث .

يطلق على القائم بإدارة الخطر عادة "مدير الأخطار" .. ويقصد بمدير الأخطار الشخصي الجهة الرسمية التي تأخذ على عاتقها التفكير في إدارة الأخطار أو إبداء النصيحة في الطريقة المثلى لإدارتها ومجابهتها .

المدير المالي في المشروع التجاري والمدير الفني في المشروع الصناعي يمكن أن يمارسا وظيفة مدير الأخطار كل في مجال قراراته واختصاصاته ، كما يمكن أن يلجأ كل منهما إلى شخص أو هيئة متخصصة في إدارة الأخطار المالية والصناعية للقيام بإدارة أخطار المشروع .

في البلاد المتقدمة صناعيا أصبحت وظيفة مدير الأخطار متبلورة ومتخصصة لدرجة أن المشروعات أصبحت تلجأ إلى فنيين متخصصين في مهنة إدارة الأخطار وفي المشروعات التجارية والصناعية ذات الحجم الكبير نسبيا ، أصبحت وظيفة المدير المالي ، وبذلك أصبحت إدارة الأخطار من الوظائف الإدارية الهامة .

وتنحصر أهم وظائف مدير الأخطار في الآتي :

- [١] اكتشاف الأخطار الخاصة بكل حالة وبكل عملية على حده وذلك عن طريق دراسة النشاط الاقتصادي الخاص بالفرد أو المشروع ودراسة القرارات الواجب على أيهما اتخاذه من حين لآخر بغرض الاستمرار في النشاط .
- [٢] تحليل كل خطر من الأخطار التي تم اكتشافها ومعرفة طبيعته ومسبباته وعلاقته بالأخطار الأخرى.
- [٣] قياس درجة الخطورة واحتمال وقوع الحادث وتقرير أقصى خسارة متوقعة ، وتوقع الخسائر سواء الحاضر منها أو الآجل وعمل المقارنات اللازمة بكل خطر على حده ، ثم ترتيب الأخطار الموجودة لدى الفرد أو المشروع ترتيبا علميا سليما .

اكتشاف الأخطار :

إن الوظيفة الأولى من وظائف إدارة الأخطار هي تحديد الأخطار التي يتعرض لها الشخص بنوعيه (الطبيعي أو الاعتباري) حتى يمكن التعامل معها ، حيث إنه لا يمكن التعامل مع شيء مجهول بالنسبة للإدارة.

وطرق اكتشاف الأخطار عديدة ومتنوعة ، نذكر منها على سبيل المثال :

[١] الاعتماد على القوائم التي تعدها المنشأة الاقتصادية غالباً ما تحتوي على الأصول المملوكة للمنشأة وقيمتها وبالتالي يمكن التعرف على ممتلكات المنشأة الاقتصادية وبالاستعانة بأي مرجع في الخطر يمكن التعرف على الأخطار التي يمكن أن تواجه هذه الممتلكات .

وهذه الطريقة وإن كانت تتسم بسهولة إلا أنه يعاب عليها أن معظم البيانات الواردة بهذه القوائم هي بيانات تاريخية عن فترات سابقة .

[٢] الاعتماد على خبرة شركات التأمين في تحديد أخطار المنشأة الاقتصادية في هذه الطريقة يتم إسناد مهمة تحديد الأخطار التي تتعرض لها المنشأة الاقتصادية إلى إحدى شركات التأمين التي تقوم بدراسة النشاط الاقتصادي للمنشأة الاقتصادية وحصراً أصول هذه المنشأة وتحديد الأخطار التي تتعرض لها الأصول المملوكة للمنشأة .

وهذه الطريقة مع سهولتها وحصراً للأخطار التي تتعرض لها المنشأة الاقتصادية والمقابلة للتأمين إلا أنه يعاب عليها أن شركات التأمين تهتم أساساً بالأخطار التي تواجه المنشأة الاقتصادية والمقابلة للتأمين فقط وقد تميل شركات التأمين بالتالي إلى زيادة قسط التأمين بينما قد لا تهتم أو تستبعد الأخطار غير القابلة للتأمين .

[٣] الاعتماد على دليل الخطر الذي تم أعداده في المنشآت الاقتصادية الأخرى ذات النشاط الاقتصادي المماثل.

وفي هذه الحالة فإن إدارة الأخطار تلجأ إلى الاعتماد على دليل الخطر الذي تم إعداده في المنشآت الاقتصادية الأخرى التي تمارس نفس النشاط الاقتصادي .

وهذه الطريقة تتسم بسهولة وانخفاض تكلفتها ، إلا أنه يعاب عليها أنه بالرغم من أن التشابه في النشاط الاقتصادي يخلق أخطاراً اقتصادية متشابهة بالنسبة للمنشآت الاقتصادية التي تمارس نفس النوع من النشاط الاقتصادي ، إلا أنه كل منشأة اقتصادية ووفقاً لظروفها الخاصة هناك بعض الأخطار الخاصة بها والتي قد لا تتشابه مع باقي المنشآت الاقتصادية .

[٤] الاعتماد على دراسة الهيكل التنظيمي للمنشأة الاقتصادية وتسلسل النشاط الاقتصادي بها :

وفي هذه الحالة تتم دراسة الهيكل التنظيمي للمنشأة الاقتصادية وتسلسل مراحل النشاط الاقتصادي الذي تمارسه المنشأة الاقتصادية وتحديد الأخطار التي يمكن أن تواجه كل مرحلة من مراحل النشاط المختلفة . ويمكن الاستعانة بآراء وخبرة العاملين في كل نشاط من أنشطة المنشأة لتحديد الأخطار المتعلقة بكل مرحلة من هذه المراحل .

هذه الطريقة تتم بالشمولية والخطر الفعلي والشامل لأخطار المنشأة الاقتصادية إلا أنه يعاب عليها أنها تحتاج إلى وقت ومجهود وتكلفة كبيرة .

[٥] الاعتماد على المكاتب المتخصصة في دراسة الأخطار :

وهي مكاتب استشارية متخصصة في دراسة أخطار المنشأة الاقتصادية وتحديد هذه الأخطار وتحليلها في مقابل أداء مالي معين من جانب المنشأة الاقتصادية وهذه المكاتب تتسم بتوافر الفنيين لديها لدراسة مراحل النشاط الاقتصادي بالمنشأة الاقتصادية .

إلا أن هذه المكاتب المتخصصة لم تنتشر بعد في الدول العربية وإن كان من المنتظر وجودها في المستقبل القريب لحاجة سوق العمل لها .

تحليل الأخطار:

إن الخطوة التالية بعد اكتشاف أخطار المنشأة الاقتصادية هي تحليل هذه الأخطار ويقصد بتحليل الأخطار الآتي :

- أ) تحديد مسببات الأخطار الأساسية .
- ب) تحديد مسببات الأخطار المساعدة .
- ج) تحديد الخسائر المباشرة المادية الناشئة عن تحقيق ظواهر الأخطار في صورة حادث .
- د) تحديد الخسائر غير المباشرة المادية الناشئة عن تحقيق ظواهر الاختصار صورة حادث .
- هـ) تحديد الوسائل المستخدمة في الوقت الحالي لمواجهة هذه الأخطار وسنتناول بإيجاز كل عنصر من العناصر الخمسة المذكورة .

أ) تحديد مسببات الأخطار الأساسية :

ويقصد بها مجموعة الظواهر الطبيعية والعمامة التي يؤدي تحققها في صورة حادث إلى خسارة مادية . وعلى سبيل المثال فإن خطر الحريق كأحد الأخطار الاقتصادية الطبيعية التي تواجه المنشأة الاقتصادية قد يكون سببه خطأ كهربائي أو اشتعال ذاتي أو إهمال أو خطأ في التفاعلات الكيميائية .

ب) تحديد مسببات الأخطار المساعدة:

وهي مجموعة العناصر التي تزيد من حدة الخسارة المادية الناشئة عن تحقق الظواهر الطبيعية أو العامة للخطر في صورة حادث أو تزيد من فرص حدوث هذه الظاهرة. وعلى سبيل المثال فإن الحريق الذي تتعرض له المنشأة الاقتصادية بسبب خطأ كهربائي يزيد من فرصة حدوثه زيادة التحميل على الدوائر الكهربائية أو زيادة التيار .

ج) تحديد الخسائر المباشرة المادية الناشئة عن تحقيق ظواهر الأخطار في صورة حادث ويقصد بها أقصى خسارة مادية محتملة يمكن أن تلحق بالأصل موضوع الخطر نتيجة تحقق ظاهرة الخطر في صورة حادث وهي الفرق المادي بين قيمة الأصل موضوع الخطر قبل وقوع ظاهرة الخطر في صورة حادث مباشر وبين قيمة الأصل موضوع الخطر بعد وقوع الحادث مباشرة . وعلى سبيل المثال إذا فرضنا أن قيمة البضاعة بمخازن البضاعة قبل الحريق مباشرة تقدر بمبلغ ٢ مليون ريال وبعد الحريق مباشرة قدرت قيمة البضاعة التي لم يتلفها الحريق بمبلغ ١,٥ مليون ريال فإن الخسارة المادية المباشرة التي لحقت بالبضاعة نتيجة الحريق تقدر ٠,٥ مليون ريال .

د) تحديد الخسائر غير المباشرة المادية الناشئة عن تحقيق ظواهر الاختصار صورة حادث : وهي الأضرار المادية التي تلحق بصاحب الأصل موضوع الخطر دون الأصل موضوع الخطر نتيجة تحقق ظاهرة الخطر في صورة حادث . في المثال السابق إذا مر أن الحريق الذي لحق بمخزن البضاعة أدى إلى عدم قدرة المنشأة الاقتصادية الوفاء بتعاقداتها مع الغير مما ترتب عليه تحملها للشروط الجزائية وتقدر بمبلغ ٢٠٠٠٠٠٠ ريال فإن هذا المبلغ يعتبر خسارة غير مباشرة لحقت بالمنشأة الاقتصادية لحدوث الحريق .

هـ) تحديد الوسائل المستخدمة في الوقت الحالي لمواجهة هذه الأخطار وسنتناول بإيجاز كل عنصر من العناصر الخمسة المذكورة.

وفي هذه المرحلة فإن إدارة الأخطار تقوم بتحديد الوسائل المتبعة بالفعل في المنشأة الاقتصادية لمواجهة الأخطار التي تواجهها مع تقييم قدرة هذه الوسائل لمواجهة هذه الأخطار ، وتحديد نواحي القصور الموجودة في هذه الوسائل .

بعد ذلك يتم إعداد ما يسمى بالدليل العلمي لأخطار المنشأة الاقتصادية وهذا الدليل يشتمل على الخانات التالية :

- الخانة الأولى :** مرحلة النشاط الاقتصادي .
- الخانة الثانية :** اسم الخطر الاقتصادي .
- الخانة الثالثة :** المسببات الأصلية للخطر .
- الخانة الرابعة :** المسببات المساعدة للخطر .

الخانة الخامسة : الخسارة المالية المباشرة الناشئة عن تحقق ظاهرة الخطر في صورة حادث .

الخانة السادسة : الخسارة المالية غير المباشرة الناشئة عن تحقق ظاهرة الخطر في صورة حادث .

الخانة السابعة : وسائل مواجهة الخطر المستخدمة في الوقت الحالي .

الخانة الثامنة : القصور الموجود في وسائل مواجهة الخطر الحالية .

وفيما يلي نموذج لجزء من دليل الخطر في إحدى المنشآت الاقتصادية .

| م | مرحلة النشاط | اسم الخطر الاقتصادي | المسببات الأصلية | المسببات المساعدة | الخسارة المالية المباشرة | الخسارة المالية غير المباشرة | وسائل مواجهة الخطر | القصور في وسائل المواجهة |
|---|--------------|---------------------|-------------------|---|--------------------------|--|--------------------|--------------------------|
| ١ | الإنتاج | الحريق | خطأ كهربائي إهمال | زيادة التيار قصور في الدوائر الكهربائية | النقص في قيمة الأصل | عدم الوفاء بالالتزامات التوقف عن العمل | طفايات حريق | عدم كفاية الوسائل |

قياس الخطر :

يقصد بقياس الخطر تحديد أقصى خسارة مادية محتملة يمكن أن تحدث إذا تحققت ظاهرة الخطر في صورة حادث .

ويلاحظ أننا أمام مجموعة من الحالات التي يمكن أن تكون عليها الخسارة المحتملة .

أ) حالة تعرض وحدة الخطر لحادث واحد على الأكثر والخسائر ثابتة خلال وحدة الزمن .

ب) حالة تعرض وحدة الخطر لحادث واحد على الأكثر والخسائر متغيرة خلال وحدة الزمن .

ج) حالة تعرض وحدة الخطر لأكثر من حادث خلال وحدة الزمن والخسائر ثابتة خلال وحدة الزمن .

د) حالة تعرض وحدة الخطر لأكثر من حادث خلال وحدة الزمن والخسائر متغيرة خلال وحدة الزمن .

وسنكتفي بذكر أمثلة عن الحالة " أ " والحالة " ب " .

حالة تعرض وحدة الخطر لحادث واحد على الأكثر والخسائر ثابتة خلال وحدة الزمن في هذه الحالة

نكون أمام موضوع خطر واحد والحادث يحدث مرة واحدة على الأكثر خلال وحدة الزمن - غالباً سنة

- والخسارة تكون ثابتة في جميع الأحوال .

السياسات السلبية لإدارة الأخطار :

وهي السياسات التي لا تتعامل مع الخطر ، وتستبعد أي قرارات قد تؤدي إلى معالجة الخطر ، وهذه السياسات سلبية في التعامل مع الأخطار حيث إنها تهرب من مواجهتها .

السياسات الإيجابية لإدارة الأخطار :

وهي السياسات التي تتعامل مع الأخطار وتعمل على منع الخطر أو التقليل من حجم الخسارة المتوقعة أو تحسين الظروف المحيطة بمتخذ القرار أو الاستعداد لمواجهة النتائج الناشئة من تحقق ظاهرة الخطر في صورة حادث .

وتتقسم السياسات الإيجابية لإدارة الأخطار إلى نوعين من السياسات : سياسات لا تؤثر في الخطر أو عناصره ، وسياسات تؤثر في الخطر وعناصره .

أولا : السياسات التي لا تؤثر في الخطر أو عناصره :

وهذه السياسات تنقسم إلى :

١- سياسة تحمل الخطر :

ويقصد بها أن صاحب الخطر يقع على عاتقه تحمل ظاهرة الخطر في صورة حادث وتنقسم هذه السياسة إلى :

أ- سياسة تحمل الخطر بدون تخطيط وفي هذه السياسة فإن صاحب الخطر لا يقوم بأداء أي عمل من شأنه أن يؤثر على الخطر أو عناصره مكثفيا بقدرته المالية على تحمل نتائج في حاله تحققه ، وهذه السياسة تستخدم في حاله الأخطار الصغيرة الحجم النادرة الحدوث على أن تكون الموارد المالية للشخص الطبيعي أو الاعتباري كافية لمواجهة الخسارة المالية الناشئة عن تحقق هذه الأخطار .

ب- سياسة تحمل الخطر مع التخطيط : وفي هذه السياسة فإن صاحب الخطر يقوم بتوجيه احتياطي لمواجهة الخسارة المالية الناشئة عن تحقق ظاهرة الخطر وتستخدم هذه الطريقة في حاله الأخطار الصغيرة الحجم التي تأخذ شكل الانتظام في حدوثها مثل استهلاك الأصل الثابتة . ويلاحظ أن هذه السياسة لا تؤثر في الخطر أو عناصره ولكنها تؤثر في كيفية تحمل نتائج ظاهرة الخطر .

٢- سياسة نقل الخطر :

ويقصد بها نقل عبء الخطر - أي الخسارة المالية المترتبة على تحقق الخطر - من على كاهل صاحب الخطر إلى عاتق شخص آخر - طبيعي أو اعتباري - يرتبط به الشخص صاحب الخطر بعلاقة تعاقدية لأداء نشاط اقتصادي معين بخلاف تحمل عبء الخطر في مقابل أداء مالي معين .

وكمثال على ذلك فإنه في حالة وجود شحنة معينة يريد صاحبها نقلها من مكان إلى آخر فإنه يتم اتفاق بين صاحب الشحنة والشركة الناقلة وهذا الاتفاق يسمى عقد نقل ويمكن أن يتضمن العقد مسؤولية الشركة الناقلة عن الأخطار والخسائر المالية المتوقعة الحدوث للبضائع المنقولة وأهم هذه الحوادث التلف أو الضياع أو الحريق أو السرقة أو الغرق وما إلى ذلك من حوادث تصيب البضائع المنقولة براً أو بحراً أو جواً . وفي مقابل هذه المسؤولية تضيف الشركة الناقلة إضافات مالية معينة إلى جانب الأجر العادي للنقل .

ثانياً : السياسات التي تؤثر في الخطر أو عناصره :

وهي مجموعة السياسات التي تؤثر على عناصر الخطر نفسه كتقليل احتمال الخسارة أو تقليل حجم الخسارة ، وأهم هذه السياسات هي :

١- سياسة الوقاية والمنع :

يقصد بسياسة الوقاية والمنع اتخاذ جميع الإجراءات الممكنة لمنع أو تقليل فرص مسببات الأخطار في صورة حادث والحد من تأثيرها في حالة تحققها وذلك باستخدام مختلف الأساليب العلمية والتكنولوجية والوسائل الفنية التي يمكن أن تحقق هذه السياسة والمتمثلة في تقليل فرص حدوث الحادث للتقليل من احتمال الخسارة ، كذلك التقليل من حجم الخسارة المتوقعة الناشئة عن وقوع ظاهرة الخطر .

ويلاحظ أن تطبيق هذه السياسة يكون وفقاً للتطور الذي يصاحب ظهور النشاط الاقتصادي تمر بالمرحل التالية :

[١] عند التفكير في ممارسة النشاط الاقتصادي والتخطيط لممارسة هذا النشاط .

[٢] عند ممارسة النشاط الاقتصادي الفعلي ، وهذه المرحلة تتطلب إجراءات بطرق التنفيذ ووسائل الصيانة لوسائل الوقاية والمنع والتدريب على استخدامها للعمل على التقليل من احتمال تحقق مسببات الخطر مما يقلل من احتمال حدوث الخسارة المالية .

[٣] عند تحقق مسبب الخطر في صورة حادث مما يتطلب اتخاذ الإجراءات التي من شأنها التقليل من حجم الخسارة المتوقعة إلى أقل قدر ممكن .

ومن أمثلة سياسة الوقاية والمنع :

- استخدام الرشاشات التلقائية للحرائق .
- استخدام موانع الصواعق أعلى المنازل .
- تشديد العقوبة القانونية لجريمة لسرقة .
- استخدام نظام رقابة سليم داخل المنشأة الاقتصادية مما يقلل من فرص حدوث الاختلاس .

٢- سياسة التجزئة والتنوع :

يقصد بسياسة التجزئة والتنوع تقسيم الأصل موضوع الخطر إلى عدة أجزاء وتنتشر جغرافياً بطريقة تضمن عدم تعريضها جميعاً في وقت واحد لتحقيق الخطر مما يضمن انتشار الخطر على المستوى المالي والجغرافي بشرط قابلية الأصل موضوع الخطر للتجزئة مما يقلل حجم الخسارة المالية المتوقعة عند تحقق ظاهرة الخطر .

من أمثلة استخدام هذه السياسة : قيام المستثمر باستثمار أمواله في عدة قنوات استثمارية على أن يقوم بالتنوع للاستثمارات داخل كل قناة استثمارية بما يضمن عدم تعرض استثماراته للضياع مع اهتزاز إحدى القنوات الاستثمارية . كذلك على سبيل المثال قيام شركات النقل التي تمتلك أساطيل من سيارات النقل بعدم الاحتفاظ بهذه السيارات في مكان واحد ولكن عليها الاحتفاظ بها بعدة أماكن منتشرة جغرافياً حتى إذا تحقق مسبب الخطر في صورة حادث - وليكن الحريق - لا ينتقل إلى باقي الوحدات .

٣- سياسة التجميع :

يقصد بسياسة التجميع أن عدداً كبيراً من الأفراد معرضين لنفس ظاهرة خطر معينة - أو عدة ظواهر خطر - يتفقون مع بعضهم البعض أن الخسارة المالية التي تلحق بأحدهم أو بعضهم نتيجة تحقق ظاهرة الخطر في صورة حادث يتم توزيعها على جميع الأفراد المعرضين لنفس ظاهرة الخطر والمنضمين للاتفاق على أن يتم توزيع الخسائر المالية عليهم بالتساوي أو حسب نسب معينة يتم الاتفاق عليها .

اختبار ذاتي (٨)

س١ : ضع إشارة صح أو خطأ :

- أ () نظام إدارة الأخطار صمم لمواجهة الأخطار الاقتصادية التي يتعرض لها الشخص .
 ب () المدير المالي في المشروع التجاري لا يستطيع أن يمارس وظيفة مدير الأخطار .
 ج () تنحصر وظيفة مدير الأخطار في اكتشاف الأخطار فقط .

س٢ : اختر الإجابة الصحيحة :

أ () طرق اكتشاف الأخطار عديدة ومتنوعة منها :

- ١- الاعتماد على القوائم التي تعدها المنشأة الاقتصادية .
 ٢- الاعتماد على خبرة شركات التأمين .
 ٣- الاعتماد على دليل الخطر .
 ٤- جميع ما سبق .

ب () يقصد بمسببات الأخطار الأساسية أنها :

- ١- مجموعة العناصر التي تزيد من حدة الخسارة .
 ٢- مجموعة الظواهر الطبيعية والعامية التي تؤدي إلى خسارة مادية .

س٣ : أكمل الفراغات :

من الحالات التي يمكن أن تكون عليها الخسارة محتملة :

- ١-
 ٢-

س٤ : عدد السياسات التي لا تؤثر في الخطر أو عناصره ؟

إجابة اختبار ذاتي (٨)

ج١ : أ (صح

ب) خطأ

ج (خطأ

ج٢ : أ - ٤

ب - ٢

ج٣ : ١ - حالة تعرض وحدة الخطر لحادث واحد على الأكثر والخسائر ثابتة خلال وحدة الزمن .

٢ - حالة تعرض وحدة الخطر لحادث واحد على الأكثر والخسائر متغيرة خلال وحدة الزمن .

ج٤ : السياسات التي لا تؤثر في الخطر أو عناصره هي :

١ - سياسة تحمل الخطر .

٢ - سياسة نقل الخطر .

الصحة والسلامة المهنية في الفنادق

التأمين وأقسامه بالفندق

الهدف الإجرائي: أن يلم المتدرب بمعنى التأمين وأقسامه بالفندق.

الهدف السلوكي :

- أن يعرف المتدرب معنى التأمين .
- أن يشرح المتدرب كيفية عمل التأمين .
- أن يعدد المتدرب أنواع التأمين المختلفة في المؤمنين .
- أن يُعرف المتدرب عقد التأمين .
- أن يذكر المتدرب الشروط التي يتحقق بها التأمين .
- أن يميز المتدرب الأخطار التي لا يجيز القانون التأمين ضد وقوعها .
- أن يذكر المتدرب النقاط الأساسية الواجب توافرها في عقد التأمين .
- أن يتعرف المتدرب على المبادئ الأساسية القانونية للتأمين .
- أن يدرج المتدرب صور التأمين في المستشفيات الفندقية .
- أن يعرف المتدرب ماهية التأمين على الحياة .
- أن يميز المتدرب كيفية عمل التأمين على الحياة .
- أن يعرف المتدرب عقد التأمين على الحياة .
- أن يدرك المتدرب ما يجب توفيره في المنشأة من وسائل السلامة والصحة المهنية .
- أن يعدد المتدرب أنواع المخاطر .

التأمين – مبادئ أولية

معنى التأمين :

التأمين هو أحد النظم التي تستخدم لحماية الأفراد من الخسائر المادية التي يمكن أن يتعرضوا لها كنتيجة لوقوع خطر معين مثل الحريق أو العواصف أو المرض أو البطالة أو الشيخوخة أو الوفاة .. الخ .

وفكرة التأمين هي في توزيع تلك الخسائر المادية التي تحدث لشخص معين على عدد كبير من الأفراد المعرضين لنفس الخطر .

كيفية عمل التأمين :

المثال التالي يساعد على إيضاح فكرة التأمين والمبادئ الأساسية التي يتضمنها أي مشروع للتأمين . لنفرض أن هناك ١٠٠٠ منزل في مدينة ما كلها مشيدة من نفس المواد ولها نفس القيمة المالية ولكل منها قيمة مائتي ألف ريال ، فإذا احترق أحد هذه المنازل فإن مالكة سيعاني من خسارة قدرها قيمة المنزل . إذا كان احتمال احتراق مثل هذه المنزل خلال فترة زمنية ولتكن سنة مثلاً صغيراً جداً ووجد من التجربة الواقعية أن منزلاً واحداً يتعرض لخطر الحريق خلال سنة في المدينة المذكورة ، فإن احتمال تعرض كل مالك لخطر احتراق منزله تكون ضئيلة ومع ذلك فهناك احتمال احتراق أحد هذه المنازل في هذه المدينة خلال السنة ، ولا يمكن التكهن أو التوقع مقدماً أيًا من هذه المنازل سيحترق فعلاً وأيضاً أيها لن يتعرض لمثل هذا الحريق .

في ظل هذه الظروف فإنه يكون من مصلحة كل من الألف مالك أن يتفقوا فيما بينهم على أنه عند حدوث الحريق فعلاً فإن كلاً منهم سيطالب بدفع مبلغ مائتي ريال بدلاً من تحمل احتراق منزله ويترتب عليه خسارة جسيمة يتحملها بمفرده وتبلغ مائتي الف ريال والنتيجة هي أن كل مالك قد استبدل الخسارة المتوقعة بخسارة ضئيلة مؤكدة .

مثل ذلك الاتفاق الذي قد يطلق عليه " تأمين الحريق التبادلي الجماعي " في صورة مبسطة وتحت هذا الاتفاق فإن مساهمة كل فرد في الخسارة تكون بعد وقوعها ويطلق على هذه " مساهمة التعويض " . ومن أشكال الاتفاق الشائع الاستخدام أن يقوم كل فرد في مجموعة من الأفراد المعرضين لنفس الخطر بدفع ما يساهم به مقدماً ... وفي مثل هذه الحالة تسمى مساهمة الفرد " القسط " . ويقوم الشخص بدفع قيمة القسط عند الاتفاق وتتحدد قيمة القسط بناء على الخبرة السابقة للخطر المؤمن ضده ، كذلك فإنه بدلا من أن يقوم الأشخاص بجمع الأقساط من بعضهم البعض ودفع الخسائر المستحقة ، يقوم وسيط

بهذه الأعمال وهذا الوسيط شخصاً طبيعياً أو مجموعة من الأشخاص الطبيعيين الذين يقومون بالعمل منفصلين أو من خلال شركة تأخذ شكل الشركة المساهمة .

يكون عمل المؤمن هو جمع الأقساط من الأفراد المعرضين لنفس الخطر المعين والذين يرغبون في التأمين ضد هذا الخطر (عادة ما يسمى كل منهم بالمؤمن له) ، من المبالغ المتجمعة من هذه الأقساط يقوم المؤمن بدفع المطالبات التي يتقدم بها من تعرض لخسارة فعلية من بين المؤمن لهم بسبب وقوع الخطر المؤمن ضده .

بموجب هذا الاتفاق يقوم المؤمن بجمع الأقساط مقدماً بعد تحديد قيمة القسط الواجب دفعه بناء على الخبرة السابقة في ذلك المجال ، فإذا كانت الأقساط المدفوعة أعلى من المطالبات حقق المؤمن ربحاً ، أما إذا كانت المطالبات أعلى من الأقساط المدفوعة فيمثل الفرق خسارة يتحملها المؤمن ، وبمعنى آخر فإن القسط طبقاً لهذا الاتفاق يكون مبلغاً ثابتاً لا يخضع للتعديل مهما كانت نتيجة التأمين .

الأنواع المختلفة من المؤمنين :

تقوم هيئات مختلفة بعمليات التأمين لأغراض تجارية أو غير تجارية ، ويمكن تقسيم هذه الهيئات إلى الأنواع التالية :

هيئات التأمين التبادلي ، شركات التأمين ، هيئات التأمين الحكومي ، صناديق التأمين الخاص ، وفيما يلي عرض موجز لكل نوع .

عقد التأمين والمبادئ الأساسية للتأمين

تعريف عقد التأمين :

يمكن تعريف عقد التأمين في أبسط صورة بأنه : اتفاق بين طرفين بموجبه يتعهد الطرف الأول بأن يدفع للطرف الثاني مبلغاً معيناً عند وقوع حدث معين محدد في العقد وذلك في مقابل قيام الطرف الثاني بدفع مبلغ بسيط نسبياً .

يسمى الطرف الأول المؤمن ويسمى الطرف الثاني المؤمن له أما المبلغ الذي يدفعه المؤمن فيسمى مبلغ التأمين بينما يسمى المبلغ الذي يدفعه المؤمن له قسط التأمين ويطلق على الشخص أو الشيء المعرض لوقوع الخطر الشيء موضوع التأمين . كما يطلق على المستند الذي يثبت العقد ويحتوي على بنوده وشروطه وثيقة التأمين.

الأخطار القابلة للتأمين ضد وقوعها :

لكي يكون الخطر قابلاً للتأمين يجب أن تتحقق فيه الشروط الآتية :

أولاً : أن يكون الخطر شيئاً احتمالياً :

فالخطر المستحيل الوقوع لا توجد فائدة من التأمين ضده كذلك فإن الخطر المؤكد الوقوع تكون تكلفة التأمين ضده أكبر من الخسارة المحققة بوقوعه إذ إن الأقساط الصافية وحدها يجب أن تتعادل مع الخسارة .

ثانياً : ألا يكون الخطر شيئاً إرادياً بحتاً :

وهذا الشرط نتيجة حتمية للشرط الأول إذ إن وقوع الخطر إرادياً ينفي عنه صفة الاحتمال .

ثالثاً : أن يكون الخطر قابلاً للقياس :

ومعنى ذلك أن يتمكن المؤمن مقدماً من تقدير الخسائر التي تصيب الأشياء موضوع التأمين بسبب تحقق الخطر ، وفي هذا المجال يكفي أن يكون الخطر قابلاً للقياس الإحصائي على الأقل حيث يمكن استخدام الأساليب الإحصائية في تقدير الخسارة المتوقعة بدقة معقولة .

رابعاً : أن يكون الخطر هاماً بدرجة كافية :

فإذا كان الخطر قليل الأهمية تكون تكلفة التأمين ضده أعلى من الخسارة المادية التي تحقق بوقوع الخطر .

خامساً : ألا تكون تكاليف التأمين باهظة :

أي يجب أن يكون قسط التأمين معقولاً وإلا انحصرت عمليات التأمين في فئة قليلة .

سادساً : ألا يكون الخطر مركزاً :

وذلك بالا يكون الخطر موزعاً حتى لا تحدث خسارة كبيرة في كارثة واحدة .

سابعاً : ألا يكون الخطر صعب الإثبات :

فمثلاً لا يجوز التأمين على شخص من الصرع مثلاً أو ضد احتراق النقود الورقية في منزله .

ثامناً : أن تكون المصلحة المطلوب حمايتها مادية :

فالقائمة العاطفية لشيء ما لا تكون محلاً للتأمين .

تاسعاً : أن يكون عدد الأخطار كبيراً :

فالتأمين لا يؤدي الفائدة المطلوبة إلا إذا كان عدد المؤمن لهم كبيراً حيث إن فكرة التأمين أساسها هي في توزيع الخسارة الناتجة من وقوع خطر معين على عدد كبير من الأفراد المعرضين لوقوع هذا الخطر .

الأخطار التي لا تجيز القانون التأمين ضد وقوعها :

- ١- لا يجوز التأمين ضد الغرامة إما لأن الخطر يتوقف على إرادة الجاني إذا كانت الجريمة عمدية ، أو لأن مبدأ شخصية العقوبة يتنافى ضد الغرامة في حالة الجريمة غير العمدية وعلى ذلك لا يجوز التأمين ضد مخالفات المرور .
- ٢- لا يجوز التأمين ضد المصادرة الشخصية لأنها عقوبة جنائية .
- ٣- لا يجوز التأمين على مصلحة تتألف النظام العام ، فلا يجوز التأمين على عملية تهريب أو عملية جلب بضائع يحرم القانون استيرادها .

النقاط الأساسية في عقد التأمين (وثيقة التأمين) :

يمكن تلخيص النقاط الأساسية في أي عقد تأمين فيما يلي :

- ١- أسماء الأطراف المتعاقدة .
- ٢- الشيء موضوع التأمين (شخص أو ممتلكات) .
- ٣- القيمة المؤمن عليها (أي الحد الأقصى للالتزام المؤمن) .
- ٤- الخطر أو الأخطار المؤمن ضد وقوعها .
- ٥- قسط التأمين : قيمته وكيفية سداه وموعد استحقاقه .
- ٦- مدة العقد وتاريخ سريان العقد وتاريخ انتهائه .

المبادئ الأساسية القانونية للتأمين :

تخضع عقود التأمين لعدد من المبادئ القانونية الأساسية هي :

(١) مبدأ المصلحة التأمينية :

ويعتمد هذا المبدأ على ضرورة أن يلحق بالمؤمن له خسارة إذا تحقق الخطر المؤمن ضد وقوعه وإلا فلا محل للتأمين .

(٢) مبدأ منتهى حسن النية :

وطبقاً لهذا المبدأ يجب توافر حسن النية من جانب المؤمن له بأن يقدم كل المعلومات التي تفيد المؤمن في تقرير ما إذا كان يقبل تحمل المخاطرة كما تفيده في تحديد مقدار القسط ، كذلك على المؤمن له أن يمتنع عن فعل أي شيء يؤدي إلى تحقق الخطر وألا يبالغ في تحديد قيمة الخسارة . وعلى المؤمن من ناحية أخرى ألا يقدم لطالب التأمين معلومات خاطئة أو غير صحيحة عن شروط التأمين .

(٣) مبدأ التعويض :

طبقاً لهذا المبدأ لا يجوز للمؤمن له أن يحصل على أكثر من الخسارة التي تحدث نتيجة لتحقق الخطر المؤمن ضد وقوعه .

(٤) مبدأ الحلول في الحقوق :

يعتبر هذا المبدأ نتيجة مباشرة لمبدأ التعويض ، وطبقاً لهذا المبدأ فإنه في حالة عقد التعويض يكون للمؤمن الحق في أن يحل محل المؤمن له في الحقوق والدعاوى قبل من تسبب بفعله في الضرر الذي نجمت عنه مسؤولية المؤمن .

(٥) مبدأ المشاركة في التأمين :

إذا تعددت وثائق التعويض لتأمين نفس الشيء ونفس المصلحة ضد نفس الخطر لنفس المؤمن له فعلى المؤمنيين المتعددين أن يشتركوا في دفع التعويض عند وقوع الخطر المؤمن ضده ، بحيث يتناسب نصيب كل منهم مع مبلغ التأمين المحدد بالوثيقة التي أصدرتها ، وطبقاً لمبدأ التعويض لا يجوز أن يزيد مجموع التعويضات المستحقة عن قيمة الخسارة ولا عن مجموع مبالغ التأمين.

صور التأمين في المنشآت الفندقية :**١- التأمين ضد الحريق :**

التأمين ضد الحريق هو عقد تتعهد بموجبه شركة التأمين بتعويض الأضرار عن الحريق خلال المدة المنصوص عليها بوثيقة التأمين في حدود مبلغ التأمين مقابل رسم يدفعه المؤمن.

وقد جرت العادة على أن تتضمن الوثيقة التغطيات الآتية :

[١] مباني الفندق بما في ذلك التركيبات الإضافية والهاتف والكهربائية والأدوات الصحية وآلات تكييف الهواء والتبريد والمصاعد وتركيباتها.

[٢] جميع الأثاث والمهمات والمفروشات وأدوات التشغيل الموجودة أو التي يمكن أن توجد بغرف النوم والمطاعم والصالات والممرات والمخازن.

[٣] محتويات قسم المغاسل من موتورات وآلات غسيل وتجفيف وكى بما فيها من مفروشات وملبوسات مملوكة للفندق.

[٤] جميع الغلايات وكذا العدد والآلات التابعة لها والملحقة بها وكذا على محتويات المطابخ من أفران بالكهرباء والغاز وكذا على الدواليب ومهمات وأدوات المطبخ والمائدة سواء أثناء الاستعمال أو التنظيف أو المحفوظة في الدواليب .. وعلى وجه العموم جميع محتويات مطابخ الفندق بما في ذلك الأطعمة والمشروبات .

كما جرت العادة أيضاً بأن ينص في وثيقة التأمين ضد الحريق على أن الخسائر والأضرار التي تلحق الأشياء المؤمن عليها بسبب حريق ينشأ بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن انفجار أو يكون نتيجة لانفجار تعتبر خسائر وأضرار ناتجة عن حريق ، علاوة على ذلك فإنه يجب النص على أن الوثيقة تغطي أيضاً

الأضرار التي تنتج عن انفجار بحت غير مصحوب بحريق يحدث في الغلايات أو الآلات البخارية أو المحركات..

واستكمالاً لكافة بنود هذه الوثيقة فإنه يمكن النص على اعتبار الخسائر والأضرار المادية التي تلحق الأشياء المؤمن عليها نتيجة هبوط الأرض وانهارها مما يدخل ضمن التغطية بموجب هذه الوثيقة ٠ كما أنه يمكن اعتبار الخسائر والأضرار المادية التي تلحق بالأشياء المؤمن عليها نتيجة العواصف والتلف الناتج بسبب المركبات والطائرات وكذا الزلازل والفيضانات والأعاصير وانفجار وانسكاب المياه من المواسير أو الصهاريج تعتبر كلها خسائر وأضرار تدخل ضمن نطاق التغطية بموجب هذه الوثيقة.

٢- التأمين ضد الاضطرابات والشغب :

يغطي هذا التأمين الخسائر والأضرار المادية التي تلحق بالأشياء المؤمن عليها نتيجة حادث حريق أو انفجار يتأتى مباشرة عن طريق أشخاص يقومون بأعمال الشغب والاضطرابات المدنية أو إضراب أو عن طريق عمال مشتركين في اضطرابات عمالية أو أشخاص سيئي القصد يمارسون نشاطا لحساب أو بتحريض هيئات سياسية.

٣- التأمين ضد السطو :

هذا النوع من التأمين يضمن حوادث السرقة بالإكراه أي التي تحدث بالاعتداء على المكان أو الأمكنة الموصوفة بالوثيقة موضوع التأمين بكسر منافذها أو التسلق أو السرقة التي تحدث بإشهار أو استعمال السلاح.

لذلك فإنه يجب النص في الوثيقة على أن التأمين يشتمل على ما يلي :

[١] وأوراق النقد الموجودة بأي خزينة من خزائن الفندق المخصصة لاستعمال الصرافين أو التي قد

توجد في حوزتهم أثناء وجودهم أمام مكاتبهم كما يجب أن تضمن الوثيقة أيضا نقل النقدية من

الفندق أو البنوك وبالعكس.

[٢] أوراق النقد والمجوهرات والأشياء الموجودة أو التي يمكن أن توجد بأي خزينة من الخزائن المخصصة

لوضع أمانات النزلاء .

٤- التأمين ضد المسؤولية المدنية :

تغطي هذه الوثيقة في حدود الشروط والاستثناءات الواردة بها مسؤولية المؤمن له المدنية عما قد يلحق

الغير من أضرار مادية أو جسمانية نتيجة خطأ من جانب المؤمن له وبدون تعمد منه على أن لا يشتمل

التأمين موظفي وعمال الفندق.

هذا كما يجب تحديد الحد الأقصى لمسئولية شركات التأمين عن حادث جسماني أو مادي بالنسبة للشخص الواحد وكذا بالنسبة للكارثة مهما بلغ عدد الأشخاص وذلك أثناء وجودهم بالفندق أو بسبب استعمالهم المصاعد الكهربائية وحمام السباحة.

٥- التأمين ضد خيانة الأمانة :

تغطي هذه الوثيقة كافة الأخطار التي يتعرض لها الفندق نتيجة اختلاس أو تبديد أو عجز في العهد المسلمة لموظفي الفندق وذلك في حدود المبالغ المؤمن عليها طرف كل منهم.

التأمين على الحياة :

ماهية التأمين على الحياة:

يعتبر التأمين على الحياة من أقدم فروع التأمين التي نشأت كطريقة لحماية الأفراد الذين يعولهم شخص معين ضد الخسارة المادية التي تحدث كنتيجة لوفاة عائلهم. وتأمين الحياة حالياً له مجال واسع ، حيث إنه بالإضافة إلى وثائق التأمين التي تحمي الأسرة ضد خطر وفاة عائلها فهناك أنواع من التأمين تغطي نفقات تعليم الأطفال ونفقات الزواج وتأمينات كبار السن .. الخ.

كيف يعمل تأمين الحياة :

لإيضاح كيفية عمل تأمين الحياة نعطي المثال التالي :

أ) متساوون في العمر وكل منهم عمره ثلاثون عاماً .

ب) حالتهم الصحية واحدة.

ج) توقع الحياة لهم متساوي.

ولنفرض أن كلاً منهم يرغب في ضمان دفع مبلغ عشرة آلاف ريال لأسرته في حالة وفاته خلال فترة معينة (سنة مثلاً) ، من الخبرة السابقة نجد أنه من المؤكد ألا يموت جميع هؤلاء الرجال في نفس الوقت وأن بعضهم سيموت خلال الفترة المذكورة والبعض الآخر سيعيش إلا أنه من المستحيل معرفة أي منهم سيموت وأيهم سيعيش خلال الفترة مقدماً . لهذا يتفق هؤلاء الرجال فيما بينهم على أن يقوموا في حالة وفاة أحدهم بجمع مبلغ عشرة آلاف ريال من الباقيين على قيد الحياة ودفعها لأسرة المتوفى ، وهذا ما يطلق عليه تأمين المشاركة . ولأسباب معينة فإن إمكانية التطبيق العملي لتأمين المشاركة محدود للغاية بدلاً من قيام مجموعة من الأحياء ، بجمع مبلغ عشرة آلاف ريال عند حدوث الوفاة لأحد أفراد المجموعة فإنه من الممكن الاتفاق على أن يقدم كل منهم بدفع مبلغ ما مقدماً .. وهذا المبلغ الذي يدفع مقدماً هو " قسط التأمين " .

تعريف عقد التأمين على الحياة :

عقد التأمين على الحياة هو اتفاق بين طرفين ، بموجبه يتعهد الطرف الأول بدفع مبلغ معين لشخص معين أو لمجموعة أشخاص معينين عند وقوع حادث معين في مقابل قيام الطرف الثاني بالدفع الفوري لمبلغ صغير نسبياً أو دفعات معادلة لهذا المبلغ للطرف الأول .

يسمى الطرف الأول " المؤمن " ويسمى الطرف الثاني " المؤمن له " ويطلق على المبلغ الذي يتعهد بدفعه المؤمن اسم " مبلغ التأمين " ، ويسمى الشخص الذي يتم دفع مبلغ التأمين في حالة وفاته أو بلوغه سن معينة المؤمن على حياته أما الشخص أو الأشخاص الذين يدفع لهم مبلغ التأمين في حالة استحقاقه فيطلق عليه قسط التأمين أما المستفيد الذي يؤكد وجود عقد التأمين فيسمى وثيقة (أو بوليصة) التأمين.

والتعريف السابق يشير إلى الحالة التي يكون فيها كل من المؤمن له والمؤمن على حياته والمستفيدون أشخاص مختلفون ، كما يحدث مثلاً عندما يقدم الزوج (المؤمن له) بالتأمين على حياة زوجته (المؤمن على حياتها) لصالح أطفالها .

والحالة المعتادة هي عندما يكون كل من المؤمن له والمؤمن على حياته نفس الشخص كما في حالة قيام الزوج بالتأمين على حياته لصالح زوجته وأولاده .

ويحدث أحيانا أن يكون المؤمن المؤمن له و المستفيد شخص واحد كما في حالة قيام الدائن المؤمن له بالتأمين على حياة مدينه (المؤمن على حياته) لصالح الدائن (المستفيد) .

أخيرا فقد يكون المؤمن له والمؤمن على حياته والمستفيد نفس الشخص كما في حالة قيام ما بالتأمين على حياته على أن يدفع مبلغ التأمين لنفس الشخص في نهاية مدة التأمين بشرط بقاءه على قيد الحياة ، ويسمى هذا العقد عقد الوقفية البحتة .

جداول الحياة (أو جداول الوفيات) :

جداول الحياة هي الأدلة التي يمكن بها قياس احتمالات الحياة والوفاة ، ولذلك يطلق عليها البعض (جداول الوفاة) .

جدول الحياة عبارة عن كشف إحصائي لمجموعة (افتراضية) من المواليد الذين يعيشون في بيئة واحدة وظروف واحدة مبين به عدد الأحياء من هذه المجموعة من بدء كل سنة وعدد الذين يدركهم الموت خلال كل سنة .

وجداول الحياة يختلف من دولة لأخرى أو من منطقة لأخرى إذا ما اختلفت الظروف البيئية والصحية والاجتماعية ، بل يختلف أيضاً لنفس الدولة أو المنطقة من فترة زمنية أخرى إذا ما اختلفت العوامل المؤثرة على الظروف البيئية والصحية والاجتماعية .

عادة ما تقوم شركات التأمين الكبرى بإعداد جداول الحياة ، وتراعي في ذلك الظروف البيئية والصحية والاجتماعية السائدة في الدولة أو المنطقة خلال الفترة الزمنية التي يستخدم فيها جدول الحياة .

جدول الحياة يتكون من الأعمدة التالية:

العمود الأول : (س) :

ويمثل العمر بالسنوات الكاملة ويرمز له بالرمز (س) ، ويبدأ من أصغر عمر في الجدول وهو العمر الذي تقرر شركة التأمين قبول التأمين عليه .

فإذا كانت شركة التأمين تؤمن على الأطفال حديثي الولادة ، فإنها تبدأ الجدول عند العمر صفر ، أما في حالة ما ذا كانت لا تقبل التأمين إلا بداية من العمر ١٠ سنوات ، فإنها تبدأ الجدول من العمر ١٠ .

العمود الثاني : " ح "

عدد الأحياء الذين يبلغون تمام العمر " س " ويرمز له بالرمز " ح " ولتكوين هذا العمود فإنه يفترض أن هناك عدداً كبيراً جداً من الأشخاص على قيد الحياة عند أصغر عمر بالجدول (١٠ سنوات) وهذا العدد يطلق عليه أساس الجدول (١٠٠٠٠٠٠ شخص عند تمام السن ١٠ سنوات) ويفترض أن هؤلاء الأشخاص يتم مراقبتهم بانتظام سنوياً دون أن يكون هناك انضمام جديد أو انسحاب من بينهم (الهجرة مثلاً) طوال فترة الجدول وأن السبب الوحيد لتناقص هؤلاء الأفراد هو الوفاة حتى يموت آخر فرد من المجموعة التي بدأنا بها الجدول .

تأمين بيئة العمل :

على المنشأة توفير وسائل السلامة والصحة المهنية في أماكن العمل بما يكفل الوقاية من مخاطر العمل وأضراره وعلى الأخص ما يأتي :

أ) **المخاطر الميكانيكية :** وهي كل ما ينشأ من الاصطدام أو الاتصال بين جسم العامل و بين جسم صلب كمخاطر المباني والإنشاءات ومخاطر الأجهزة والآلات ومخاطر وسائل الانتقال والتداول ويدخل في ذلك مخاطر الانهيار .

ب) **المخاطر الطبيعية :** وهي كل ما يؤثر على سلامة العامل وصحته نتيجة لعوامل خطر أو ضرر طبيعي كالحرارة أو الرطوبة أو البرودة أو الكهرباء أو الإضاءة أو الضوضاء أو الإشعاعات الضارة أو الخطر أو الاهتزازات أو زيادة أو نقص في الضغط الجوي الذي يجري فيه العمل ويدخل في ذلك مخاطر الانفجار .

ج) المخاطر الكيميائية : وهي ما تحدث من تأثير مواد كيميائية مستعملة أو تتسرب إلى جو العمل كالغازات أو الأبخرة أو الأتربة وما قد يوجد في بيئة العمل من سوائل ويدخل في ذلك مخاطر الحريق

د) المخاطر السلبية : وهي التي ينشأ الضرر أو الخطر من عدم توافرها كوسائل الإنقاذ والإسعاف ووسائل النظافة والتغذية وتحدد الاشتراطات والاحتياجات اللازمة لدرء هذه المخاطر وغيرها مما يؤثر في سلامة بيئة العمل من قبل إدارة الدفاع المدني وصحة البيئة " البلدية " .

كما تقوم إدارة المنشأة بإجراء الفحوصات الطبية على جميع العاملين في المنشأة وقبل التعيين للتأكد من سلامتهم ولياقتهم الصحية تبعاً لنوع العمل الذي يسند إليه .

ويجري هذا الفحص في المستشفيات الخاصة مقابل تحصيلها رسوماً على هذا الفحص وتقدم هذه الفحوصات إلى الجهات المعنية مثل صحة البيئة لاستخراج الشهادة الصحية لهم وإدارة الجوازات للاستخراج الاقامات لهم بعد التأكد من خلوهم من الأمراض المعدية.

التفتيش في مجال السلامة والصحة المهنية :

أولاً : إعداد جهاز متخصص يقوم بالتفتيش على المنشآت الخاضعة لأحكام هذا الباب للتأكد من تنفيذها وأن يتم التفتيش في مرات دورية ، وأن تتوفر في أفراد جهاز التفتيش المؤهلات العلمية للخبرة المناسبة في النواحي الطبية والهندسية والكيميائية ، ويكون لهم صفة الضبطية القضائية في مراقبة تنفيذ أحكام السلامة والصحة المهنية في أماكن العمل .

ثانياً : تنظيم برامج تدريبية متخصصة وتوعية لرفع كفاية ومستوى أداء أفراد جهاز التفتيش المشار إليه في البند السابق ، وتزويدهم بالخبرات الفنية بما يضمن تطبيق أفضل مستويات الصحة والسلامة المهنية .

ثالثاً : تزويد جهاز التفتيش المشار إليه بأجهزة ومعدات القياس وكافة الإمكانيات اللازمة لأداء العمل .

اختبار ذاتي " ٩ "

س١ : عرف معنى التأمين ؟

س٢ : عرف عقد التأمين مع ذكر ثلاثة من الشروط التي تتحقق في الأخطار القابلة ضد وقوعها ؟

س٣ : ما هي النقاط الأساسية في وثيقة التأمين ؟

س٤ : عدد المبادئ القانونية التي تخضع لها عقود التأمين ؟

س٥ : اذكر صور التأمين في المنشآت الاقتصادية ؟

س٦ : هناك أنواع من المخاطر تهدد بيئة العمل اذكرها ؟

إجابة اختبار ذاتي " ٩ "

ج١: التأمين هو أحد النظم التي تستخدم لحماية الأفراد من الخسائر المادية التي يمكن أن يتعرضوا لها كنتيجة لوقوع خطر معين مثل الحريق أو العواصف أو المرض أو البطالة أو الشيخوخة.. الخ .

ج٢: عقد التأمين هو اتفاق بين طرفين بموجبه يتعهد الطرف الأول بأن يدفع للطرف الثاني مبلغاً معيناً عند وقوع حدث معين محدد في العقد وذلك في مقابل قيام الطرف الثاني بدفع مبلغ بسيط نسبياً .
ومن الشروط التي تحقق في الأخطار القابلة ضد وقوعها هي:

- (١) أن يكون الخطر شيئاً احتمالياً .
- (٢) ألا يكون الخطر شيئاً إرادياً بحتاً .
- (٣) أن يكون الخطر قابلاً للقياس .
- (٤) أن يكون الخطر هاماً بدرجة كافية .
- (٥) ألا تكون تكاليف التأمين باهظة .
- (٦) ألا يكون الخطر مركزاً .
- (٧) ألا يكون الخطر صعب الإثبات .
- (٨) أن تكون المصلحة المطلوب حمايتها مادية .
- (٩) أن يكون عدد الأخطار كبيراً .

ج٣: يمكن تلخيص النقاط الأساسية في أي عقد تأمين فيما يلي:

- ١ - أسماء الأطراف المتعاقدة .
 - ٢ - الشيء موضوع التأمين (شخص أو ممتلكات) .
 - ٣ - القيمة المؤمن عليها (أي الحد الأقصى لالتزام المؤمن) .
 - ٤ - الخطر أو الأخطار المؤمن ضد وقوعها .
 - ٥ - قسط التأمين : قيمته وكيفية سداده وموعد استحقاقه .
 - ٦ - مدة العقد وتاريخ سريان العقد وتاريخ انتهائه .
- ج٤: تخضع عقود التأمين لعدد من المبادئ القانونية الأساسية هي :

- (١) مبدأ المصلحة التأمينية .
- (٢) مبدأ منتهى حسن النية .
- (٣) مبدأ التعويض .
- (٤) مبدأ الحلول في الحقوق .
- (٥) مبدأ المشاركة في التأمين.

ج٥: صور التأمين في المنشآت الفندقية:

- ١- التأمين ضد الحريق.
- ٢- التأمين ضد الاضطرابات والشغب.
- ٣- التأمين ضد السطو.
- ٤- التأمين ضد المسؤولية المدنية.
- ٥- التأمين ضد خيانة الأمانة.

ج٦: (١) المخاطر الميكانيكية.

(٢) المخاطر الكيماوية.

(٣) المخاطر السلبية.

الصحة والسلامة المهنية في الفنادق

السلوك العدواني والعوامل المهنية لحدوثه وسبل توقيه

الهدف الإجرائي: أن يلم المتدرب بالسلوك العدواني والعوامل المهيئة لحدوثه وسبل توقيه .

الأهداف السلوكية:

- أن يميز المتدرب خصائص السلوك العدواني.
- أن يعدد المتدرب العوامل المهيئة لحدوث العدوان.
- أن ينظم المتدرب العوامل المهيئة للسلوك العدواني في أربع فئات.
- أن يوضح المتدرب العوامل المفجرة للعدوان.

أهمية دراسة السلوك العدواني

للعاملين بالفنادق:

توجد بعض صور للعدوان في الفنادق متمثلة في المشاجرات التي يمكن أن تحدث بين العاملين وبعضهم أو بين إدارة الفندق وأحد المترددين عليه حيث يمثل العدوان صورة سيئة يجب تفاديها تماماً بالفندق وعمل همجي وغير مستحب ظهوره بالفندق ويجب على جهاز الأمن بالفندق العمل على تفادي مثل هذا السلوك غير المرغوب فيه لتوفير الهدوء بالفندق والمحافظة على السمعة الطيبة ووقاية ممتلكات الفندق من الضرر أو الكسر الذي قد يحدث بالأجهزة والأماكن نتيجة لهذا السلوك والعمل على فض المنازعات بسبب العدوان بسرعة وبحث سبل حدوثه وترجع خصائص العدوان للشخص إلى نشأته الاجتماعية أو نتيجة لتوتر الفرد .

ويقع على عاتق قسم الأمن معرفة المشكلات التي تحدث بين الأفراد وبعضهم ومتابعتهم والعمل على حل المنازعات بينهم حتى لا تصل العلاقة بينهم إلى درجة العدوان . وكذلك التبليغ عن أي فرد تظهر منه أفعال غير آمنة أو السمعة السيئة لديهم مثل تعاطي المخدرات ونقلها لإدارة الفندق لاتخاذ الحلول المناسبة والعمل على الوقاية من حدوث العدوان .

تعريف العدوان:

يعرف العدوان بأنه : " أي سلوك يصدره فرد " أو جماعة " صوب آخر " أو آخرين " أو صوب ذاته لفظياً كان أم مادياً إيجابياً كان أم سلبياً مباشراً أو غير مباشر أملتته مواقف الغضب أو الإحباط أو الدفاع عن الذات و الممتلكات أو الرغبة في الانتقام أو الحصول على مكاسب معينة ترتب عليه إلحاق أذى بدني أو مادي أو نفسي بصورة متعمدة بالطرف الآخر .

خصائص السلوك العدواني:

[١] تعمد الإيذاء.

[٢] قد يكون العدوان فردياً : يمارسه فرد ضد آخر " ضرب زميل " أو فرد ضد جماعة أو جماعة تمارسه ضد فرد " الدولة ضد أحد معارضيها " أو جماعة ضد أخرى مثل " الاضطرابات الطائفية في الهند بين المسلمين والهندوس " .

[٣] ويكون العدوان ذا طابع مادي حيث يستخدم المعتدي أجزاء جسمية أو يستعين بأسلحة .

- [٤] ويمكن أن يكون العدوان إيجابياً حيث تصدر عن المعتدي أفعال مادية أو لفظية " ضرب - تحطيم - إهانة " من شأنها إيذاء الطرف الآخر أو سلبياً حيث يمتنع الفرد عن أفعال من شأنها دفع الضرر عن آخر " الامتناع عن تقديم عون ، العصيان المدني ، مثل رؤية أوراق هامة تسرق من زميل وعدم إبلاغه " .
- [٥] موجهاً بشكل مباشر .
- [٦] ويكون العدوان استجابياً حين يصدر كرد فعل لأحد أشكال المضايقات من الطرف الآخر حيث يتحرش المعتدي بالضحية .
- [٧] يمكن أن يكون العدوان مشروعاً اجتماعياً أي يتمشى مع قواعد المجتمع " قتل عدو ، وحماية ممتلكات خاصة أو عامة " أو يكون غير مشروع .

العوامل المهينة لحدوث العدوان :

- أولاً :** العوامل المهينة للعدوان وتشمل مجموعة المتغيرات المتصلة بالمعتدي والضحية والسياسات الثقافية والاجتماعية المصاحب لموقف العدوان والظروف البيئية الطبيعية السائدة .
- ثانياً :** تؤدي العوامل السابقة إلى استثارة قدر من التوتر يجعل الفرد أكثر قابلية للاستجابة العدوانية .
- ثالثاً :** حين يرتفع معدل التوتر فإنه في ظل وجود فئة أخرى من العوامل تثير الاستجابة العدوانية .
- رابعاً :** صدور الاستجابة العدوانية التي تكون متأثرة بالعناصر الثلاثة السابقة .

أولاً : العوامل المهينة لسلوك العدواني :

تنظيم تلك العوامل في أربع فئات من المتغيرات هي :

أ - متغيرات الفرد : ومن المفترض أن أكثر المتغيرات الشخصية ارتباطاً بالعدوان تتمثل في :

- ١ - الخصائص الفسيولوجية : وجود علاقة غير مباشرة بين العوامل الفسيولوجية والعدوان بمعنى أن تلك العوامل التي تجعل الفرد أكثر استجابة للمتغيرات العدوانية ومن ثم يزيد احتمال ارتكابه السلوك العدواني وثمة مؤشرات عديدة تدل على وجود تلك العلاقة من أبرزها ما يلي :
- حيث إن خلل الجهاز السمبثاوي مسؤول عن رفع مستوى الاستثارة الفسيولوجية وتعبئة طاقات الفرد لمواجهة حالات الطوارئ بما فيها الاستعداد للعدوان .
- الاختلالات الهرمونية والعدوان : زيادة هرمون التستوستيرون لدى الذكور ونقص هرمون البروجسترون لدى الإناث تزيد من القابلية للاستثارة ومن ثم العدوان لديهم .
- تأثير المواد النفسية : الطبيعية والمخلقة كيميائياً على الجهاز العصبي وجعله أكثر تهيباً لممارسة العدوان أو الامتناع عنه فعلى سبيل المثال تكف الخمر وظائف التحكم في المراكز المسؤولة عن ضبط

العدوان والموجودة في المخ ومن ثم يصبح الفرد أكثر استعداداً لممارسته ذلك بعض المواد النفسية الأخرى كالأفيون و الحشيش تؤثر على الجهاز العصبي بشكل مغير حيث تقلل من مستوى الإثارة داخله بحيث يصبح الفرد أقل استعداداً للاستجابة للمثيرات العدوانية .

- الإحباط : حيث يحول عائق ما دون تحقيق الفرد لأهدافه وإشباعه لحاجاته فعلى سبيل المثال العامل الذي يحس بالظلم من قبل رئيسه المباشر .

- التعصب : هو الشحنة الانفعالية التي تحت الفرد على ارتكاب سلوك عدواني نحو الآخر .

- التعرض لمشاهد العنف : ومن المفترض أن المشاهدة تشجع العدوان من عدة زوايا حيث إنها :

أ) تتيح للفرد تعليم الأساليب والتقنيات الواجب استخدامها لتنفيذ السلوك العدواني بصورة فعالة .

ب) تقدم معلومات حول عواقب العدوان : هل يتم تدعيمه أم عقابه .

ج) أن مشاهدة العدوان قد تنشط الأفكار المرتبطة به مما يزيد من احتمال ممارسة تلك الأفعال .

د) أن مشاهدة نماذج مسالمة ومدى الضرر الذي يلحق بها حين تكون ضحايا للعدوان قد ينفر الفرد من السلوك المسالم .

المرحلة العمرية : إن المرحلة العمرية للفرد وما ترتبط به من خصائص ارتقائية تشكل في حد ذاتها سياقاً قد ييسر صدور الاستجابة العدوانية فعلى سبيل المثال جمهور فقراء الشباب أكثر عرضة للتورط في الممارسات العدوانية من غيرهم .

ب- المتغيرات الخاصة بالطرف الآخر " الضحية " :

فان المجني عليه يسهم بصورة ما في استثارة السلوك العدواني للجاني وثمة صورتين يتجسد فيها إسهام الضحية في حدوث العدوان هما :

[١] الإسهام المباشر وذلك عندما يكون الضحية مسئولاً عن إعاقة المعتدي من تحقيق هدف محوري لديه بصورة مشروعة أو غير مشروعة كأن ينافسه بوسيلة غير شريفة ليحصل على فرصة عمل أو ترقى أو يعتدي عليه بدنياً .

[٢] الإسهام غير المباشر للضحية في حث السلوك العدواني لدى الجاني ومنها وجود تاريخ من الخلافات السابقة وتوتر العلاقات بينهما .

ج- المتغيرات الثقافية والاجتماعية :

أكثر المتغيرات أهمية في هذا السياق تتمثل في :

[١] التنشئة الأسرية : ويعد هذا الدور المظاهر والممارسات التالية :

أ) الإفراط في استخدام العقاب البدني .

ب) تجاهل الأبناء مما يثير لديهم الشعور بالعزلة .

ج) التمييز بين الأبناء .

د) تشجع الطفل على القصاص ممن يعتدي عليه بوصفه السبيل الأفضل الذي يجب اتباعه في مثل تلك الحالات .

هـ) التدعيم الاجتماعي للعدوان : كل سلوك يتم تدعيمه في الماضي أو الحاضر سيستمر في المستقبل فقد يكون إيجابياً أو سلبياً وفيما يلي نماذج لكل منها :

- التدعيم الإيجابي : وفيه يقوم المجتمع بتقديم مزايا عينية ومعنوية لمرتكب السلوك العدواني حين يكافأ ضابط شرطة بتصعيده بشكل أسرع في مراتب القيادة حين يعرف بالقسوة في التعامل مع المتهمين لانتزاع اعترافاتهم .

- التدعيم السلبي : وينطوي على إزاحة المنبهات والظروف المؤذية والمؤلمة عن الفرد حين يتصرف بطريقة عدوانية كأن يهتم مجلس إدارة مؤسسة صناعية بتحسين أحوال العاملين المتردية عقب قيامهم بالإضراب عن العمل .

[٢] الظروف المناخية : أن درجات الحرارة المرتفعة بوجه خاص تعد من أكثر الظروف المناخية ارتباطاً بالعدوان .

[٣] الازدحام والضغط النفسي الذي يواجهه الفرد .

[٤] التلوث البيئي : تلوث المياه والمجاري المائية والهواء والتربة والأغذية يؤثر سلباً على كل من الجهاز العصبي والبناء النفسي للفرد .

إثارة التوتر

العوامل المفجرة للعدوان :

- صدور قرارات إدارية أو سياسية أو اقتصادية تشكل استفزازاً لقطاع عريض من الأفراد .
- سريان شائعات بوقوع اعتداء .
- وجود أسلحة في متناول يد الفاعل في الموقف المثير للعدوان .
- إدراك الموقف أو سلوك الطرف الآخر فيه بوصفه يشكل تهديداً للفرد .
- الوقوع تحت التأثير المؤقت للخمر أو العقاقير المنبهة .
- قيام المعتدى عليه بتوجيه إهانات حادة للفرد وخاصة في حضور آخرين .
- اعتقاد الفاعل بمشروعية السلوك العدواني "قتل قاطع طريق دفاعاً عن النفس" .
- معاناة الفرد من بعض التقلبات الانفعالية المؤقتة أو أحداث الحياة العصبية .

- وجود آخرين في موقف العدوان يشجع على صدور الاستجابة العدوانية من عدة زوايا .
- [١] اعتقاد الفاعل بأنهم سيتدخلون في الموقف المناسب إما لنصرته أو لاحتواء الموقف .
- [٢] عدم وضوح المسئولية الجنائية .

امتحان ذاتي رقم "١٠"

س١: عرف العدوان مع ذكر بعض من خصائصه ؟

س٢: اذكر العوامل المهنية لحدوث العدوان ؟

س٣: علمنا بأن العوامل المهنية لحدوث العدوان تشمل على متغيرات اذكر هذه المتغيرات ؟

إجابة الامتحان الذاتي "١٠"

ج١: يعرف العدوان بأنه : أي سلوك يصدره فرد " أو جماعة " صوب آخر " أو آخرين " أو صوب ذاته لفظياً كان أم مادياً إيجابياً كان أم سلبياً مباشراً أو غير مباشر أملتة مواقف الغضب أو الإحباط أو الدفاع عن الذات و الممتلكات أو الرغبة في انتقام أو الحصول على مكاسب معينة ترتب عليه إلحاق أذى بدني أو مادي أو نفسية بصورة متعمدة بالطرف الآخر .

خصائص السلوك العدواني :

- ١- تعمد الإيذاء .
- ٢- موجهاً بشكل مباشر .
- ٣- أن يكون العدوان ذا طابع مادي حيث يستخدم المعتدي أجزاء جسمية أو يستعين بأسلحة .

ج٢:العوامل المهيئة لحدوث العدوان كالتالي :

- أولاً : العوامل المهيئة للعدوان وتشمل مجموعة المتغيرات المتصلة بالمعتدي والضحية والسياق الثقافي الاجتماعي المصاحب لموقف العدوان والظروف البيئية الطبيعية السائدة .
- ثانياً : تؤدي العوامل السابقة إلى استثارة قدر من التوتر يجعل الفرد أكثر قابلية للاستجابة العدوانية .
- ثالثاً : حين يرتفع معدل التوتر فإنه في ظل وجود فئة أخرى من العوامل تثير الاستجابة العدوانية .
- رابعاً : صدور الاستجابة العدوانية التي تكون متأثرة بالعناصر الثلاثة السابقة .

ج٣: هناك أربع فئات من المتغيرات هي:

- أ - متغيرات الفرد .
- ب- المتغيرات الخاصة بالطرف الآخر الضحية.
- المتغيرات الثقافية والاجتماعية.

الصحة والسلامة المهنية في الفنادق

الأمن الفندقية والسلامة في الفنادق العالمية

الجدارة: معرفة دور إدارة الأمن الفندقى والسلامة الصناعية في نجاح الإدارة الفندقية.

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة تكون قادرا أن:

- ١- توضح أهمية إدارة الأمن الفندقى بالفندق.
- ٢- تعدد المشاكل الأمنية المختلفة
- ٣- تعرف كيفية زيادة الوعي الأمني لدى النزلاء
- ٤- تصف الإجراءات الأمنية لحماية النزلاء في المواقف المختلفة
- ٥- تعدد الأجهزة والمعدات التي يستخدمها قسم الأمن في الحفاظ على أمن الفندق.
- ٦- تحدد أسباب الحرائق الفندقية وطرق الوقاية منها.

مستوى الأداء المطلوب: أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ١٠٠٪.

الوقت المتوقع للتدريب: ١٢ ساعة

الوسائل المساعدة:

- ١- زيارة ميدانية للدفاع المدني للتعرف على كيفية مكافحة الحريق
- ٢- زيارة ميدانية لإدارة الأمن الفندقى لفندق خمس نجوم

متطلبات الجدارة:

دراسة مقرر الإدارة الفندقية

المقدمة :

تصاعد اهتمام الفنادق بأمن الفندق والنزلاء والعاملين نظرا لارتفاع معدلات الجريمة وأيضا القضايا الأمنية المرفوعة بالمحاكم . ويتوقع نزلاء الفندق مناخ أمن ويتوقع ملاك الفندق أن يدار الفندق بطريقة مهنية صحيحة وتحقيق ربح مجزي. ولكن في حالة حدوث حادث أمني وأبسطها سرقة النزيل فإن هذا يؤثر سلبا على معنوية النزيل وأيضا على صورة الفندق لدى جمهور المتعاملين. وعلى فرض أن الحادث الأمني هو جريمة ضد حياة أحد النزلاء فإن هذا الحادث كفيل بتدمير سمعة الفندق والتأثير الشديد على أرباحه لفترة زمنية طويلة بالإضافة إلى التعويضات المالية التي تستحق على الفندق لدى الغير. الفندق هو المنشأة التي تقدم لضيوفها وروادها الكثير من الخدمات المعيشية والترفيهية ومن أهم هذه الخدمات هي الحفاظ على أمن النزلاء وأمن الفندق الداخلي والخارجي وأيضا الحفاظ على أمن العاملين . ويعني الأمن حماية ممتلكات الفندق والنزلاء ضد أي أخطار محتملة كالسرقة، ويهدف الأمن إلى الأمن العضوي والوقاية الشخصية للنزلاء والعاملين ، وكل موظف في المكاتب الأمامية يستطيع أن يؤدي دوراً فعالاً في الحفاظ على أمن الفندق . وتأتي أهمية إدارة الأمن لكون أن الانطباع الجيد لدى الضيف يتكون لديه منذ إدراكه وتأكده أيضاً من توافر الأمن والأمان بداخل الفندق ومن أهم الاحتياجات الأساسية لضيوف الفندق هي توافر الراحة وتعني الراحة إحاطة إقامة النزيل بالهدوء والأمان من أجل إقامة مريحة للضيوف.

أولاً: أهمية قسم الأمن وموقع قسم الأمن في الهيكل التنظيمي للفندق:

يعتبر قطاع الأمن قطاعاً مستقلاً في الهيكل التنظيمي للفندق وفيما يلي قطاعات الفندق المختلفة Hotel Divisions:

- الغرف.
- الأغذية والمشروبات.
- الهندسة والصيانة.
- التسويق والمبيعات.
- الحسابات.
- الموارد البشرية.
- الأمن.

الوظائف المختلفة بقسم الأمن :

- مدير الأمن Security Manager
- مساعد مدير الأمن Assistant Security Manager
- أفراد أمن العاملين ومراقبة الحضور والانصراف
- أفراد أمن استلام الخامات
- أفراد أمن باب الخدمة
- أفراد أمن النزلاء
- أفراد أمن الدفاع المدني والحريق
- أفراد أمن حراسة الفندق

ومن الضروري أن يقوم مدير الأمن وموظفي الأمن بجولات يومية في مواقع الفندق المختلفة للوقاية ومنع المشكلات السابق ذكرها. يقوم قطاع الأمن **The Security Division** بحماية ضيوف الفندق والعاملين من أي خطر داخلي أو خارجي وأيضاً حماية ممتلكات النزلاء والفندق ومن أهم واجبات العاملين بقسم الأمن هو منع حدوث الجرائم قبل وقوعها وذلك من خلال توزيع موظفي الأمن على مناطق الفندق المختلفة من خلال ورديات متتابعة وتجهيز أفراد الأمن بأجهزة ومعدات حديثة. والمسؤول في القسم هو مدير الأمن يعاونه نائب مدير الأمن وعدد من حراس الأمن ويقوم قسم الأمن بتوفير الأجهزة والمعدات اللازمة مثل البوابات الإلكترونية حتى يتسنى للعاملين بقسم الأمن تنفيذ مهامهم الوظيفية بكفاءة تامة. يقوم قسم الأمن بحماية ضيوف الفندق وأيضاً ممتلكات النزلاء والفندق و القيام بجولات تفتيشية للتأكد من حسن سير إجراءات الأمن ومراقبة مداخل ومخارج الفندق طوال اليوم ومراقبة العاملين أثناء دخولهم وخروجهم والتأكد من تطبيق تعليمات الأمن الصناعي والحريق واستخدام الدوائر التلفزيونية المغلقة لتفقد مرافق الفندق باستمرار ويتضمن مهام قسم الأمن تأمين غرف النزلاء والرقابة على مفاتيح الغرف ومتابعة إنذارات الحريق و القيام بجولات تفتيشية للتأكد من حسن سير إجراءات الأمن **Patrolling the property**. مراقبة مداخل ومخارج الفندق طوال اليوم و مراقبة العاملين أثناء دخولهم وخروجهم و التأكد من تطبيق تعليمات الأمن الصناعي والحريق و استخدام الدوائر التلفزيونية المغلقة لتفقد مرافق الفندق باستمرار والكاميرات وتأمين منطقة صناديق الأمانات والحفاظ على أموال الفندق .

ضد مشاكل الأتئمان والحفاظ على أمن شبكة الكمبيوتر الداخلية وتنفيذ خطة الإخلاء ومراقبة بوابات الدخول والخروج من وإلى الفندق.

أساليب اختيار وتوظيف موظفي الأمن :

يمكن لإدارة الفندق أن تقوم بتعيين أفراد الأمن على أن يكون جميع العاملين بقسم الأمن من القوة العاملة بالفندق ويقوم الفندق بالتأمين الجماعي عليهم. وتلجأ معظم الفنادق حالياً إلى الاستعانة بشركات متخصصة في الأمن تمدها بأفراد أمن مدربين نظير مبلغ يحدده التعاقد بين الفندق وشركة الأمن . وعموما عند تعيين واختيار أفراد أمن للعمل بالفندق يجب توافر الصفات التالية :

- الدراية التامة بكيفية استخدام أجهزة الأمن والأسلحة .
- جسم رياضي مناسب وصحة جيدة .
- معرفة استخدام الأسلحة
- معرفة كيفية مقاومة الحريق .
- الدقة والانضباط .
- سرعة البديهة وقوة الملاحظة.
- الرغبة في الخدمة ومساعدة الضيوف.
- معرفة بأصول الإسعافات الأولية.
- القدرة على التواصل بلغة أجنبية أخرى غير العربية ويفضل الإنجليزية

مناطق الفندق التي يستخدم فيها الأجهزة الأمنية:

- كل المناطق التابعة للواجهة الأمامية للفندق Front Of The House
- كل المناطق التابعة للواجهة الخلفية للفندق Back Of The House
- البهو الرئيسى Lobby
- غرف النزلاء Guest Rooms
- الحمامات
- قاعات الحفلات

- السلالم الخاصة بالنزلاء
- مصاعد النزلاء
- المطاعم ومناطق المشروبات
- مكاتب الإدارات
- مركز رجال الأعمال
- أماكن خلع ملابس العاملين
- ردهات العاملين
- حجرة البياضات
- المغسلة
- حمام السباحة
- قاعات المؤتمرات
- الحمامات العامة بالفندق
- الحمامات الخاصة بالعاملين
- صالات الألعاب
- الفندق من الخارج

عناصر البرنامج الأمني الجيد : يعتمد البرنامج الأمني الجيد على ثلاثة عناصر وهي :

١- موظفي الأمن ٢- الأجهزة والمعدات الأمنية المساعدة ٣- الإجراءات المستخدمة

وتعد الأجهزة والمعدات وموظفي الأمن من الموارد الرئيسية أما الإجراءات فهي تصف كيفية استخدام كل من الموظفين والأجهزة والمعدات لتحقيق الأهداف الأمنية المنشودة.

ثانيا : المشاكل الأمنية التي يتعرض لها الفندق والنزلاء والعاملين:

تعنى إدارة الأمن بتوفير الأمن والأمان للضيف وهذا واضح من خلال مفهوم كلمة Security فهي تعني الأمن والطمأنينة ، والشخص المسؤول عن إدارة الأمن يعرف بالـ Security Manager ويكون

مدير الأمن مسؤول عن إدارة القسم وتوزيع العمل ومراقبة موظفي الأمن. ويعمل مدير الأمن على حل الشكاوى التي تأتي من النزلاء والعاملين بسبب التقصير في أعمال الرقابة والأمن ومن أمثلة هذه الشكاوى الآتي:


- السرقة من غرف النزلاء .
- سرقة ممتلكات الفندق.
- التواطؤ مع الموردين
- تناول المخدرات
- استخدام الكروت الائتمانية المزيفة
- التهديد بوجود قنابل داخل الفندق
- التلصص على خصوصيات النزلاء.
- الجرائم ضد الأشخاص وممتلكات النزلاء.
- عدم دفع الفواتير
- الحرائق
- العنف مع النزلاء أو بين العاملين وبعضهم
- الانتحار
- الإضراب
- الغرق بحمامات السباحة
- الجروح
- الكسر
- الكوارث الطبيعية مثل الزلازل
- فقد أمتعة ومتعلقات النزلاء

ثالثاً: كيفية زيادة الوعي الأمني لدى النزلاء:

تقوم إدارة الفندق بتوعية النزلاء وإعطائهم نصائح أمنية هامة مثل شكل (١١ - ١):

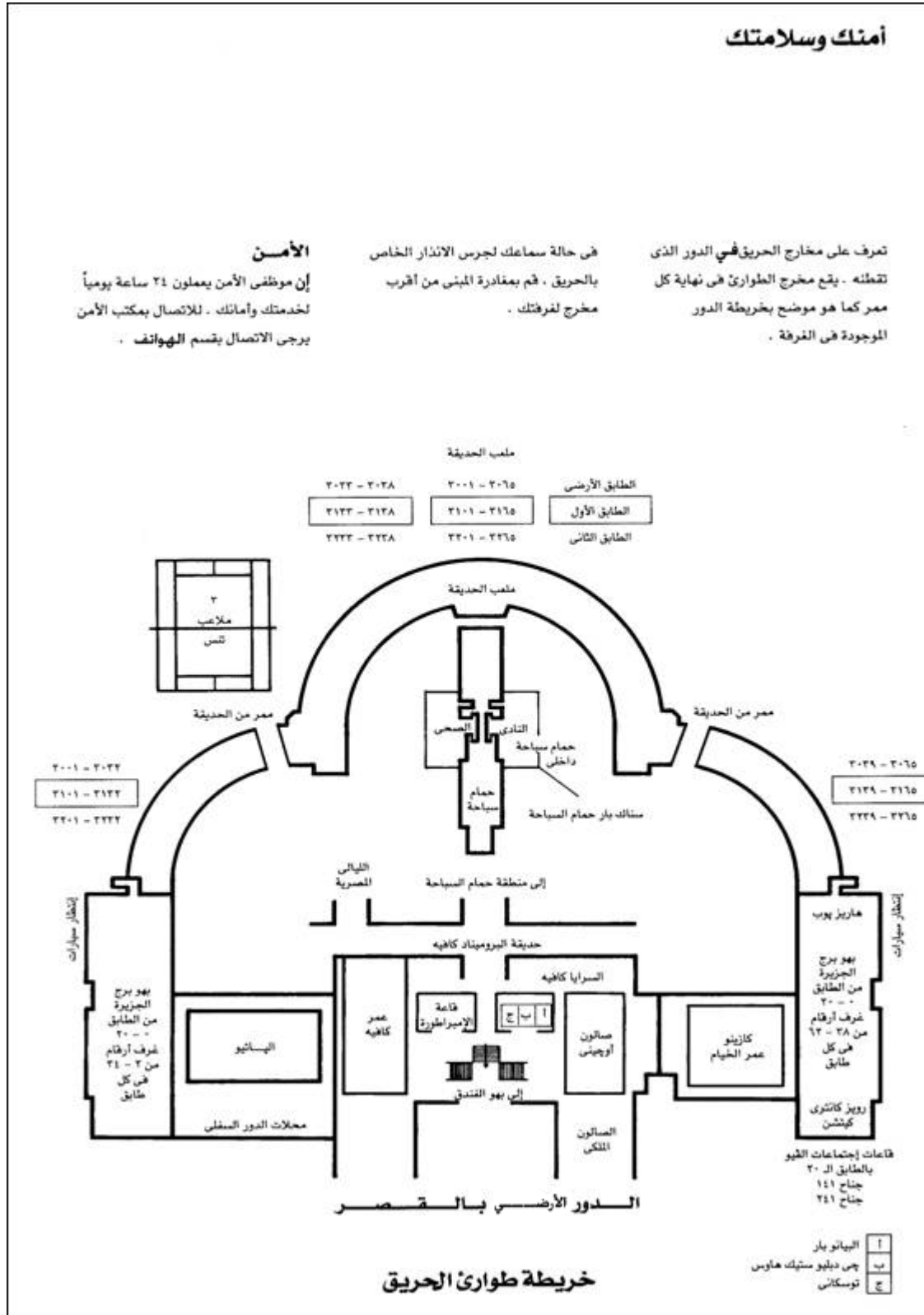
- عدم فتح باب الغرفة لأفراد مجهولين
- إبلاغ قسم الاستقبال في حالة الاشتباه بأحد الأشخاص
- ترك المتعلقات الثمينة بخزائن الغرف
- عدم حمل مبالغ مالية كبيرة
- استخدام سلسلة الأمان بداخل الغرفة
- التعريف بمخارج الطوارئ (شكل رقم ١١ - ٢).

Traveler Safety Tips Flyer

TRAVELER SAFETY TIPS 

- 1** Don't answer the door in a hotel or motel room without verifying who it is. If a person claims to be an employee, call the front desk and ask if someone from their staff is supposed to have access to your room and for what purpose.
- 2** When returning to your hotel or motel late in the evening, use the main entrance of the hotel. Be observant and look around before entering parking lots.
- 3** Close the door securely whenever you are in your room and use all of the locking devices provided.
- 4** Don't needlessly display guest room keys in public or carelessly leave them on restaurant tables, at the swimming pool, or other places where they can be easily stolen.
- 5** Do not draw attention to yourself by displaying large amounts of cash or expensive jewelry.
- 6** Don't invite strangers to your room.
- 7** Place all valuables in the hotel or motel's safe deposit box.
- 8** Do not leave valuables in your vehicle.
- 9** Check to see that any sliding glass doors or windows and any connecting room doors are locked.
- 10** If you see any suspicious activity, please report your observations to the management.

شكل (١١ - ١): نصائح أمنية للنزلاء



شكل (١١ - ٢): مخارج الطوارئ

رابعاً : الإجراءات الأمنية لحماية النزلاء والمستخدمين في حالة الطوارئ:

للمساعدة في تطبيق الإجراءات الأمنية يقوم مدير الأمن بالاستعانة ببعض القوائم والنماذج والسجلات
مثل:

- قائمة بأرقام الهواتف الأفراد المدربين على مكافحة الحريق
- قائمة بأرقام الهواتف الأفراد المدربين على البحث عن المتفجرات
- قائمة بأسماء الأفراد المدربين على الإسعافات الأولية
- خطة الطوارئ والإخلاء
- النماذج الخاصة بالحوادث الفندقية

الحالات التي يحق فيها لموظف الأمن إبعاد النزلاء عن الفندق:

- خرق قوانين وأنظمة الفندق
- عدم دفع الفاتورة
- الإصابة بمرض خطير
- زيادة الإقامة عن المدة المسموح بها

الإجراءات المتبعة في حالة التهديد بوجود قنبلة:

- إبلاغ مدير عام الفندق
- إبلاغ الشرطة
- تنظيم فريق البحث
- توزيع أفراد الأمن بما يتفق مع خطة الطوارئ
- إخلاء النزلاء والعاملين من المنطقة المشبوهة
- ويوضح الشكل (١١ - ٣) المعلومات الأساسية الواجب تسجيلها عند استلام معلومات تفيد بوجود قنبلة .

الحالات الواجب اتباعها في حالة اكتشاف وفاة نزيل:

- إبلاغ طبيب الفندق
- عدم لمس محتويات الغرفة
- غلق غرفة الضيف في الحاسب
- إبلاغ أقارب المتوفى
- إبلاغ الشرطة
- إبلاغ سفارة المتوفى
- عدم التصريح بموت الضيف لباقي نزلاء الفندق
- تعقيم الغرفة كاملة

قواعد السلامة بحمامات السباحة:

- عدم الجري
- اغتسال النزلاء قبل نزول الحمام
- منع المشتبه فيهم بأمراض جلدية من نزول حمام السباحة
- البصق ممنوع في داخل مياه الحمام
- يمنع اصطحاب الحيوانات
- التحذير بضرورة مراقبة الأطفال

قانون الصحة والسلامة للعاملين بالفنادق (أوشه) OSHA :

يتداول كثير من المهنيين الفندقيين هذا المصطلح الـ Occupational Safety And Health Act وقد صمم هذا القانون ليكون كل فرد يعمل بالفنادق سالماً وأن تكون الظروف المحيطة به في العمل سليمة وصحية للحفاظ عليه ، وقد أصدر هذا التشريع خصيصاً للعاملين بالفنادق بالولايات المتحدة الأمريكية. ويتضمن هذا القانون كثيراً من الاشتراطات الخاصة بأسطح العمل والسير بالفندق وضرورة أن توفر إدارة الفندق وسائل السلامة والصحة المهنية في أماكن العمل وطرق المراقبة الصحية والبيئية وكيفية التعامل مع المواد الخطرة

والوقاية الشخصية والحفاظ على الآلات والمعدات وطرق الوقاية من الحوادث المختلفة وضرورة أن يتبع كل فندق عيادة خاصة لمتابعة الحالات العارضة .

| Record of Bomb Threat Call | | |
|---|---------------------|----------------------------|
| 1) Date _____ and time _____ of call. | | |
| 2) Origin of call, if possible: | | |
| Local _____ | Long Distance _____ | Booth _____ Internal _____ |
| 3) Exact language used: _____ | | |
| 4) Male _____ | Adult _____ | Age (Est) _____ |
| Female _____ | Child _____ | Juvenile _____ |
| 5) Speech: | | |
| Slow _____ | Excited _____ | Disguised _____ |
| Rapid _____ | Loud _____ | Broken _____ |
| Normal _____ | Sincere _____ | Accent _____ |
| 6) Background noises: _____ | | |
| 7) Ask the following if possible: | | |
| Exact location of bank | | |
| Time set for detonation | | |
| What does it look like? | | |
| What is the explosive? | | |
| Why was it placed? | | |
| 8) Elicit as much information as possible about bomb and location | | |
| 9) Upon receipt of bomb threat, immediately notify the following: | | |
| General Manager | | |
| Resident Manager | | |
| Director of Safety | | |
| Director of Security | | |
| Chief Engineer | | |
| 10) Do not discuss call with other personnel. | | |

شكل رقم (١١ - ٣) : السجل الخاص بتسجيل معلومات عن وجود قنبلة

الاعتبارات التي يراعيها برنامج الـ (CPTED) Crime Prevention Through

Environmental Design بالنسبة للفندق يتضمن:

- القدرة على رؤية الضيوف داخل المصعد من المكاتب الأمامية
- إضاءة المداخل وخلوها من الأسطح و الأعمدة التي يمكن أن يختبأ خلفها الأشخاص
- الإضاءة الجيدة لممرات غرف النزلاء وخلوها من الجدر التي يمكن أن يختبئ خلفها الأشخاص

- إضاءة المناطق المفتوحة حول الفندق لمنع الاختباء بها
- مراقبة النادي الصحي وحمام السباحة باستمرار أثناء الليل والنهار
- أن تكون منطقة انتظار السيارات مضاءة ومؤمنة
- استخدام كاميرات المراقبة والدوائر التلفزيونية المغلقة في الرقابة على الفندق Surveillance And Closed Circuit Television

خامسا: أجهزة وأدوات قسم الأمن:

- لوحات إرشادية لمخارج الطوارئ
- بوابة للتفتيش Stand Walk
- حقيبة الإسعافات الأولية First Aid
- نظم مكافحة الحريق Fire Fighting System
- كاميرات مراقبة أمام صرايف المكاتب الأمامية
- عصا الكشف عن المعادن
- قميص واقٍ ضد طلقات الرصاص
- سلسلة الأمان بداخل الغرف
- خزائن الأمانات بداخل الغرف
- كاميرات مراقبة Surveillance Cameras
- دوائر تلفزيونية مغلقة
- جهاز الإطفاء الذاتي للحريق Sprinkler System
- باحثات الدخان في الغرف Smoke Detectors
- أسطوانات الحريق وخرطوم الحريق
- استخدام الزجاج المعالج ضد الكسر في البهو ومناطق الاستقبال
- تحديث نظم الاتصالات بين أفراد موظفي الأمن
- جهاز يستخدم أثناء الزلازل لكشف أصوات المصابين تحت الأنقاض

• عصا يد أمن إلكترونية للبحث عن المعادن Hand Held Metal Detection

• خراطيم شفط للمياه Suction Hoses

معدات الوقاية الشخصية لأفراد الأمن:

- خوذة الرأس
- الملابس الواقية
- ماسك لحماية الوجه
- قفازات لحماية الأيدي
- أحذية طويلة لحماية القدمين
- نظارات خاصة لحماية العين

سادسا : دور موظفي المكاتب الأمامية في الحفاظ على الأمن:

يؤدي العاملون بالمكاتب الأمامية دورا هاما في الحفاظ على أمن الفندق وذلك من خلال الرقابة على مفاتيح غرف النزلاء وبغض النظر عن نوع المفاتيح سواء كانت معدنية أو بلاستيكية فإنه يجب خضوعها لنظام رقابي وتستخدم الفنادق أنواعاً مختلفة من المفاتيح:

١- مفتاح الطوارئ Emergency Key

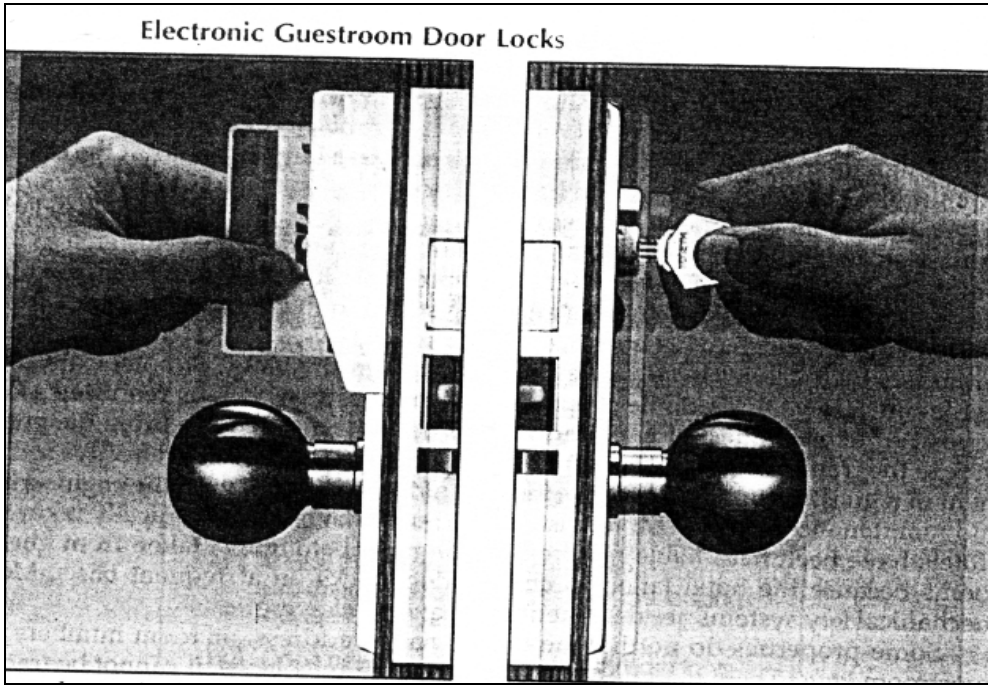
ويفتح هذا المفتاح كل غرف النزلاء حتى إذا كانت Double Lock

٢- المفتاح الرئيس Master Key

يفتح هذا المفتاح كل غرف النزلاء بشرط ألا تكون Double Lock

وقد وفر نظام المفاتيح الإلكتروني باستخدام الكمبيوتر في إصدار المفاتيح البلاستيكية والتي ساهمت لحد كبير في تقليل حوادث السرقات بالغرف ويسهل مع هذا البرنامج سرعة وسهولة تغيير بيانات المفتاح وقد يحتفظ النزلاء ببطاقات المفتاح كتذكارة لكن بعد انتهاء مدة الإقامة لا يمكن فتح الغرفة به ويتطلب ذلك إصدار كارت آخر. ويسهم العاملون بالمكاتب الأمامية في أعمال الأمن من خلال ملاحظة الوافدين إلى الفندق والمغادرين منه وتبليغ قسم الأمن بالمشتبه بهم أو بمجرد مشاهدتهم أنشطة مشبوهة قد تؤذي النزلاء أو العاملين بالفندق. يقوم العاملون بقسم المكاتب الأمامية بتبليغ قسم الأمن في الحالات

التالية: ارتيابهم في سلوك أحد النزلاء ، وجود أي أسلحة في غرفة النزيل، اكتشاف جريمة في غرفة النزيل مع مراعاة عدم لمس محتويات الغرفة ويجب على موظفي المكاتب الأمامية عدم إعطاء رسائل ومفاتيح الغرف لمن يطلبها قبل التأكد من شخصية النزيل والحفاظ على سرية رقم الغرفة الخاصة بالضيف. ويمكن تحويل المكالمات إلى النزلاء دون إخبار المتصل برقم غرفة النزيل ويقوم موظفو المكاتب الأمامية بإسداء النصح للنزلاء على كيفية الحفاظ على متعلقاتهم الثمينة وذلك من خلال حفظها في خزائن الأمانات.. ويوضح الشكل (١١ - ٤) اتجاه معظم الفنادق لاستخدام كروت المفاتيح الإلكترونية لضمان أمن وسلامة النزلاء.



شكل رقم (١١ - ٤): كارت الغرفة الإلكتروني

متروكات النزلاء : Lost and found objects

يتم قيد الأشياء التي يتم العثور عليها بسجل خاص مع وصف شامل للشئ الذي عثر عليه واسم العامل الذي عثر عليه وأين وجد وتاريخ وساعة العثور والتوقيع بذلك (شكل ١١ - ٥) و (شكل ١١ - ٦). ويجب على موظف الأمن ابلاغ المكاتب الأمامية بالعثور على هذه المتروكات إذ قد يكون النزيل لا يزال موجوداً بالفندق. ويتم إعادة المفقودات إلى أصحابها بعد التحقق من شخصية صاحبها وتوقيعه بسجل المفقودات بما يفيد الاستلام.

| Incident/Loss Report | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|---------|----------|--|
| INCIDENT/LOSS REPORT | | | | | | |
| (Please type or print) | | | | | | |
| Type of Incident/Loss (Fire, Theft, Disturbance, Etc.) | | | | | | |
| Person Reporting Incident/Loss (Victim) | | | | | | |
| Name _____ Phone # _____ | | | | | | |
| Address _____ | | | | | | |
| City/State/Zip _____ | | | | | | |
| Place of Employment _____ Phone # _____ | | | | | | |
| Date & Time of Incident/Loss Date _____ Time _____ | | | | | | |
| Date & Time Hotel Notified Date _____ Time _____ | | | | | | |
| Description of Incident (Who, What, Where, When, Why) _____ | | | | | | |
| _____ | | | | | | |
| _____ | | | | | | |
| _____ | | | | | | |
| Stolen Vehicle | | | | | | |
| Year | Make | Model | Color | Serial# | License# | |
| _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | |
| Witness to Incident _____ Phone # _____ | | | | | | |
| Value of Property _____ | | | | | | |
| Were Police Notified? _____ By _____ | | | | | | |
| Police Officer's Name & Badge No. _____ Report # _____ | | | | | | |
| Action Taken | | | | | | |
| General Manager Notified <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No | | | | | | |
| Security Notified <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No | | | | | | |
| _____ Notified <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No | | | | | | |
| Person Taking Report | | | | | | |
| Position/Department _____ | | | | | | |
| Home Phone # _____ | | | | | | |

شكل (١١ - ٥) : تقرير عن فقد متعلقات خاصة بالنزلاء

LOST AND FOUND LOG

| Item No. (optional) | Date and Time Found | Description of Article (include color, size, brand, etc.) | Area/Room No. Where Found | By Whom Found | How Disposed Of (Enter address if mailed) | By Whom | D |
|---------------------|---------------------|---|---------------------------|---------------|---|---------|---|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

شكل (١١ - ٦) : سجل عن متعلقات خاصة بالانزل

سايعا : الأمان الفندقى والأمن الصناعى Industrial Safety & Hotel Safety

الأمان هو الحفاظ على العامل من الإصابات المهنية والأمراض المهنية وأن يكون بصحة جيدة . والإصابات المهنية : هي الحوادث الناتجة عن الإصابات المفاجئة أما الأمراض المهنية فهي الحالات أو الاضطرابات غير الطبيعية الناتجة عن الإصابات المهنية ويكون السبب فيها إما بلع أو لمس مواد خطيرة . وقد ثبت أن نصف الحوادث التى تحدث فى الفنادق تعود إلى العاملين الجدد خلال الـ ٦ شهور الأولى لخدمتهم . وللحفاظ على الفندق بعيداً عن الحوادث يتطلب عناية ويقظة دائمة ومستمرة .معظم حوادث الفنادق ترجع أسبابها إلى الظروف غير الآمنة . هذه الحوادث تشمل السقوط نتيجة التعثر فى الأسلاك الكهربائية أو أطراف الموكيت غير المثبته ، والمخلفات التى قد تتواجد فى ممرات الأدوار وكذا الانزلاق على الأرضى المبللة . والانتباه إلى ما يسبب هذه الحوادث اليومية يوفر كثيراً من حدوثها والنتائج التى تترتب عليها .

والأفعال غير الآمنة تشتمل على :

- السرعة الزائدة .
- أسلوب رفع الأحمال الخاطئ .
- أسلوب التسلق الخاطئ .

- أسلوب تناول السوائل الساخنة
- الطريقة الخاطئة في استخدام ماكينات القطع أو المفارم.
- عدم الانتباه أثناء السير .

وقد تكون الحادثة نتيجة عوائق مثل:

- الإضاءة الضعيفة .
 - السجاد أو المشايات غير المثبتة أو المنزلة .
 - السوائل أو الفضلات المتناثرة .
 - معوقات المرور في الممرات والمناطق الضيقة .
 - الزجاجات المكسورة أو المكشوفة .
 - ترك المهمات والأدوات في وضع غير آمن .
- ومن أسباب الحوادث الصيانة الخاطئة للعدد والتجهيزات المستخدمة:

- عدم استخدام عوامل الأمان للآلات .
- السكاكين غير المسنونة .
- استخدام الحبال والأسلاك الملتوية .
- عدم الإخطار عن التجهيزات المعيبة .

الحوادث التي يتعرض لها العاملون بالفندق :

أولاً : السقوط : تحدث عملية السقوط للعاملين عادة من الأرضيات الزلقة أو السلالم المنحدرة أو الأماكن المغطاة بالدهون أو المبللة بالماء .

ثانياً : الارتطام أو التصادم : من أسبابه الممرات الضيقة والأرصفة المنخفضة أو وجود زوايا أو بروز في المناضد أو ترك أي معوقات في الممرات المؤدية إلى أماكن العمل.

ثالثاً : الجروح : تحدث هذه الجروح نتيجة للاستخدام الخاطيء للآلات والمعدات

رابعاً : الحروق : تحدث معظم الحروق من الاستخدام الخاطيء وعدم وجود أجهزة لمكافحة الحريق.

خامساً : الصدمات الكهربائية : نتيجة الاستخدام الخاطيء للكهرباء وعدم صيانة المولدات الكهربائية وخطوط القوى والأسلاك والمحولات الكهربائية .

سادساً : الإجهاد البدني : يحدث نتيجة لحمل الأشياء والأدوات الثقيلة في أوضاع خاطئة وغير ملائمة لجسم الإنسان مما يحدث إصابات أو تمزقات في الجسم .

عناصر الوقاية من الحوادث وإصابات العمل بالمكاتب الأمامية :

- هل الأرضيات مغطاه بنوع من المواد المانعة لانزلاق النزلاء والعاملين .
- هل يتم تنظيف طفايات السجائر بصفة دورية الموجودة في البهو.
- هل تم تصميم الأرفف بمخزن الشنط بطريقة يجعلها تتحمل الصناديق الثقيلة .
- هل يتم وضع الصناديق والأشياء الثقيلة على الأرفف المنخفضة بينما الأشياء الخفيفة على الأرفف المرتفعة
- هل تتوفر أدوات الحريق في مخزن الشنط التابع لقسم المكاتب الأمامية .
- هل تتم الرقابة والصيانة للمعدات الكهربائية والميكانيكية دورياً .
- هل تتم صيانة الأرضيات والممرات باستمرار ونظافتها يومياً .
- هل توجد مفاتيح التشغيل في أماكن يسهل الوصول إليها للتشغيل أو قطع التيار في حالات الخطر

- هل يتم فحص وصيانة أدوات الحريق دورياً .
- هل يتم فحص المناضد والكراسي الخاصة بالأفراد وخلوها من أي كسور أو مسامير.
- هل تتم صيانة المعلقة والمرايا للتأكد من عدم سقوطها.
- هل يتم فحص الأرضيات للتأكد من عدم وجود أي عوائق تسبب في تعثر النزلاء.

الإسعافات الأولية:

تعتبر الإسعافات الأولية هامة جدا قبل نقل المصابين إلى المستشفى ويجب أن يقوم بها من تدرب عليها جيدا والهدف الرئيس من عمل الاسعافات الاولية للمصاب هو الابقاء على الحياة ومنع أي مضاعفات حتى يصل الإسعاف أو الطبيب المعالج. وتحتوي شنطة الإسعافات الأولية على الأدوات التالية:

- خيارات معقمة
- مطهرات للجروح
- شريط لاصق
- شاش
- قطن معقم
- مقص وملقط
- مرهم للحروق

إجراءات التنفس الصناعي:

يجب عمل تنفس صناعي سريع لبعض النزلاء للحفاظ على أرواحهم حتى وصول الطبيب باتباع الخطوات التالية:

- أزل أي جسم غريب عن فم المصاب
- ضع المصاب مستلقٍ على ظهره وإملة رأس المصاب للخلف
- اسحب الفك السفلي للأعلي
- اغلق فتحتي أنف المصاب
- خذ شهيقا عميقا وانفخ في فم المصاب حتى ترى صدره يرتفع
- ارفع فمك عن المصاب ولاحظ خروج هواء الزفير من المصاب
- كرر ذلك من ١٥ - ٢٠ مرة في الدقيقة حتى يستعيد المصاب تنفسه

ثامنا : أخطار الحرائق وأنواعها وأسبابها :

تعتبر الحرائق من المشاكل الخطيرة التي تؤثر تأثيرا بالغا على اقتصاديات الفنادق وسلامة النزلاء والعاملين. لذلك فإن الوقاية هي الطريقة المثلى للحماية من خطر الحريق. لا بد لبدء أي حريق من وجود ثلاثة عناصر : الهواء (الأكجسين)، الوقود ، والحرارة. والحريق يعني خروج النار عن السيطرة. وقد أوضحت الإحصائيات العالمية على أنه يمكن تقليل نسبة الخسائر الناجمة عن الحريق إلى أقل حد ممكن عندما يكون هناك تجهيزات مناسبة لمكافحة الحرائق وبرنامج جيد لتدريب العاملين وصيانة المعدات . وقد دلت الدراسات التحليلية لخسائر الحريق على أن عدد كبير من الحرائق 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 .
- عدم وجود خطط لمواجهة حالات الطوارئ .
- عدم مطابقة معدات الإطفاء للمواصفات القياسية .

التزام الفندق بتوفير الآتي :

- ١ - مخارج الطوارئ .
- ٢ - خطط طوارئ .
- ٣ - معدات لمكافحة الحريق .
- ٤ - كاشف للانذار المبكر عن الحريق .
- ٥ - برنامج صيانة واختبار لمعدات الحريق .
- ٦ - برنامج دوري وتنشيطي لتدريب العاملين .

أنواع الحرائق وطرق مكافحتها : (شكل رقم ١١ - ٧)

- ١ - الحرائق العادية التي تحتاج إلى طفايات بالماء وحمض الصودا أو السوائل الرغوية (شكل ١١ - ٨).
- ٢ - الحرائق الملتهبة وتحتاج إلى طفايات سوائل رغوية أو ثاني أكسيد الكربون أو الكيماويات الجافة .
- ٣ - الحرائق في المعدات الكهربائية وتحتاج إلى طفايات ثاني أكسيد الكربون .

| تصنيف الحرائق ووسائل مكافحتها | | | | | | |
|--|----------------|----------------|---------------------------|---|----------------|--|
| Protection Methods Classification of Fire | الماء Water | الزغوة Foam | ثاني أكسيد الكربون Co2 | البودرة الكيميائية الجافة Dry Chemical | هالون Halon | وسائل المكافحة تصنيف الحرائق |
| A | ✓ | ✓ | × | ✓ | × | أ حرائق المواد الصلبة، مثل: ورق، خشب، مطاط، إلخ... |
| B | × | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ب حرائق المواد السائلة، مثل: جازولين - زيت - شحم - دهان |
| C | × | ✓ | × | ✓ | ✓ | ج حرائق الغازات |
| D | × | × | × | ✓ | × | د حرائق المعادن الغازية |

شكل (١١ - ٧) : أنواع الحرائق وطرق مكافحتها

| رموز وألوان علامات مطفيات الحريق اليدوية | | | |
|---|-------|-----------------|-------------------------------------|
| الرمز | اللون | الرف داخل الرمز | الدلالة |
| مثلث  | أخضر | A | المطفية مناسبة لحرارة الفئة (A) (i) |
| مربع  | أحمر | B | المطفية مناسبة لحرارة الفئة (B) (ب) |
| دائرة  | أزرق | C | المطفية مناسبة لحرارة الفئة (C) (ج) |
| نجمة خماسية  | أصفر | D | المطفية مناسبة لحرارة الفئة (D) (د) |

شكل (١١ - ٨) : مطفيات الحرائق اليدوية

التعليمات الخاصة بمكافحة الحرائق :

- أ - كيفية الإبلاغ عن نشوب الحريق :
 - ١ - كسر زجاج صندوق إنذار الحريق حيث يعمل تلقائياً .
 - ٢ - إبلاغ أقرب مكان داخل الفندق بنشوب حريق أو الاشتباه في حدوث حريق .
 - ٣ - محاولة استخدام طفايات الحريق لحين وصول فريق مكافحة الحريق .
- ب - كيفية الاستجابة لإنذار الحريق :
 - ١ - تقوم مجموعة مكافحة الحرائق بالتوجه إلى أماكن الحريق بأدواتهم .
 - ٢ - يقوم مساعد المدير بالتوجه فوراً إلى مكان الحريق لمحاولة السيطرة على حالة الذعر التي قد تصيب العملاء والموظفين .
 - ٣ - توجه النزلاء إلى الممرات المؤدية إلى سلالم الحريق .
- ج - كيفية استخدام طفايات الحريق : شكل (١١ - ٩)
 - ١ - اسحب مسمار الأمان الموجود في الجزء العلوي من المقبض
 - ٢ - اتجه إلى موقع الحريق
 - ٣ - اضغط على مقبض التشغيل لخروج مادة الإطفاء
 - ٤ - وجه المادة نحو قاعدة الحريق وكافح الحريق واقفاً مع اتجاه الريح



شكل يوضح أحجام طفايات الحريق

مكونات طفاية الحريق:

- ١- مسمار الأمان
- ٢- الفوهة
- ٣- يد حمل الطفاية
- ٤- ساعة قياس ضغط الهواء
- ٥- جسم الطفاية
- ٦- حامل لتثبيت الطفاية على الجدران
- ٧- قائمة تعليمات طرق الاستخدام
- ٨- قاعدة الطفاية



شكل (١١ - ٩): كيفية استخدام طفايات الحريق

نظام الإطفاء الذاتي Sprinkler System :

The prime objective of the sprinkler system is to protect life and property.

يتم اكتشاف الحريق بواسطة كاشفات للدخان والحرارة موزعة بمساحات معينة تقوم باكتشاف الحريق عند وقوعه وتحديد المكان بواسطة إشارات صادرة إلى الكمبيوتر الذي يخرج البيانات الكاملة عن الحريق وهو موجود بغرفة التحكم . يتم التعامل مع الحريق بواسطة رشاشات موجودة بجميع الأماكن عند وصول درجة الحرارة إلى (٦٨ - ٧٢)° .

القواعد المطلوبة للوقاية من الحريق :

- ١ - دراسة العناصر المكونة للمنشأة ومدى مقاومتها للحريق .
- ٢ - تحديد الفتحات الموجودة في الحوائط والأسقف والتي يسهل نفاذ اللهب منها وحرارة الحريق خلالها.
- ٣ - تحديد مسالك الهروب وعمل لافتات إرشادية لها .

- ٤ - تعتبر التوصيلات الكهربائية وكذلك التجهيزات من العوامل المساعدة على الحريق في حالة عدم مطابقتها للمواصفات لذلك يجب مراعاة ذلك عند التركيب مع عمل الصيانة اللازمة لها .
- ٥ - توفير وسيلة لقطع التيار الكهربائى لألاستخدامها عند اللزوم .
- ٦ - بالنسبة للأجهزة الحرارية يجب ملاءمة مواقع الأفران والغلايات بالنسبة للأنشطة الأخرى .
- ٧ - ملاءمة تركيبات المواسير الخاصة بتغذية الأجهزة بالغاز .
- ٨ - بالنسبة للتهوية يجب تقدير كفاية التهوية الطبيعية .
- ٩ - العناية بنظافة القنوات الهوائية الخاصة بنظام تكييف الهواء والتفتيش عليها .
- ١٠ - بالنسبة لأجهزة الإطفاء يجب توزيع الأجهزة المناسبة بالمكان المناسب لها .
- ١١ - إقرار حالة الأجهزة الموجودة فعلاً من حيث صلاحيتها.
- ١٢ - الترتيبات اللازمة لصيانة الأجهزة وتجديد عبواتها .
- ١٣ - وجود كميات من العبوات بصفة احتياطية .
- ١٤ - تركيب حنفيات حريق وكذلك التأكد من أن ضغط وتصريف المياه كاف لعمليات مكافحة .
- ١٥ - القواعد المتعلقة بالتخزين :
- دراسة موقع التخزين بالنسبة للمصادر الحرارية .
 - التوصية بتحديد كميات المواد المخزونة .
 - مراعاة احتياطات الأمن الخاص بتخزين المواد القابلة للاشتعال(الديكور).
 - التأكد من عدم وجود مصادر حرارية بالمخزن .
 - طرق التخزين (شكل الرصات وارتفاعها وعمل ممرات).
- ١٦ - القواعد المتعلقة بوسائل الإنذار عن الحريق :
- تحديد نظام الإنذار الذى يتناسب مع طبيعة المكان .
 - طريقة توزيع أجهزة الإنذار داخل المكان .
 - تنظيم عملية اختبار وصيانة أجهزة الإنذار بصفة دورية ومنتظمة .
 - التوصية بتجهيز المنشأة بأجهزة إنذار تلقائية .
- ١٧ - قواعد خطة تدريب للإطفاء "
- تحديد شخص مسؤول عن أعمال الحريق .
 - تدريب المشتغلين على استعمال الأجهزة وكيفية إخلاء المكان .
 - تحديد مكان لتجميع العاملين عند إخلاتهم من المنشأة .

- توضيح كيفية الإبلاغ عن الحريق .
 - التدريب من وقت لآخر على خطر الإطفاء ومكافحة الحريق وإخلاء المكان.
- ١٨ . قواعد وضع لافتات الإطفاء :
- كتابة لافتات لتوضيح موضوعات تتعلق بالإطفاء والوقاية من الحريق مثل : يمنع التدخين - الإجراءات الواجب اتباعها عند حدوث حريق - رقم هاتف رجال الإطفاء - كيفية استخدام أجهزة الإطفاء - طرق فتح الأبواب - توضيح مخارج الطوارئ .

أسئلة الوحدة الحادية عشرة:

(أ) أجب بـ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية:

١. () يعتبر قطاع الأمن قطاعاً مستقلاً في الهيكل التنظيمي للفندق..
٢. () يقوم موظفو الأمن بجولات أسبوعية للحفاظ على أمن الفندق.
٣. () تلجأ معظم الفنادق إلى شركات متخصصة في الأمن لإمدادها بأفراد أمن مدربين .
٤. () تتبع إدارة الأمن قطاع الأغذية والمشروبات في الهيكل التنظيمي للفندق.
٥. () يقوم مدير الأمن بإعداد جداول العاملين بقسم الأمن.

(ب) أكمل الفراغات التالية:

١. يعكس جودة أداء إدارة الأمن مستوى الفندق.
٢. تصاعد اهتمام الفنادق بأمن الفندق والنزلاء والعاملين نظراً لارتفاع
٣. يقوم قسم الأمن بتوفير الأجهزة والمعدات الحديثة مثل حتى يتسنى لأفراد الأمن القيام بمهامهم.
٤. تعنى إدارة الأمن بحماية ممتلكات كل من و
٥. يجب تدريب العاملين بصفة مستمرة على أعمال مكافحة

(ج) اذكر كيفية زيادة الوعي الأمني لدى النزلاء؟

إجابة أسئلة الوحدة الحادية عشرة:

(أ) - أجب ب (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية:

- ١- (صح) يعتبر قطاع الأمن قطاعا مستقلا في الهيكل التنظيمي للفندق..
- ٢- (خطأ) يقوم موظفو الأمن بجولات أسبوعية للحفاظ على أمن الفندق.
- ٣- (صح) تلجأ معظم الفنادق إلى شركات متخصصة في الأمن لإمدادها بأفراد أمن .
- ٤- (خطأ) تتبع إدارة الأمن قطاع الأغذية والمشروبات في الهيكل التنظيمي للفندق.
- ٥- (صح) يقوم مدير الأمن بإعداد جداول العاملين بقسم الأمن.

(ب) أكمل الفراغات التالية:

٦. يعكس جودة أداء إدارة الأمن مستوى الأمن والأمان بالفندق.
٧. تساعد اهتمام الفنادق بأمن الفندق والنزلاء والعاملين نظرا لارتفاع معدلات الجريمة وأيضا القضايا الأمنية المرفوعة بالمحاكم.
٨. يقوم قسم الأمن بتوفير الأجهزة والمعدات الحديثة مثل البوابات الالكترونية حتى يتسنى لأفراد الأمن القيام بمهامهم.
٩. تعنى إدارة الأمن بحماية ممتلكات كل من ...الفندق و ...النزلاء... و...العاملين....
١٠. يجب تدريب العاملين بصفة مستمرة على أعمال مكافحة ...الحريق.....

(ج) . اذكر كيفية زيادة الوعي الأمني لدى النزلاء؟

تقوم إدارة الفندق بتوعية النزلاء وإعطائهم نصائح أمنية هامة مثل :

- عدم فتح باب الغرفة لأفراد مجهولين
 - إبلاغ قسم الاستقبال في حالة الاشتباه بأحد الأشخاص
 - ترك المتعلقات الثمينة بخزائن الغرف
 - عدم حمل مبلغ مالية كبيرة
- استخدام سلسلة الأمان بداخل الغرفة والتعريف بمخارج الطوارئ.

المصطلحات

| | |
|---------------------------|-----------------------------|
| Security | الأمن |
| Safety | السلامة |
| crimes | جرائم |
| Theft | سرقة |
| Artificial Respiration | تنفس صناعي |
| baton | عصا رجل الأمن |
| Black out | قطع الكهرباء |
| Bullet proof vest | قميص ضد طلقات الرصاص |
| Safety Tips | نصائح أمنية |
| Criminal mischief | سلوك إجرامي |
| hoses | خرطوم الحريق |
| Lost & Found | المفقودات و متروكات النزلاء |
| First aid kit | حقيبة الإسعافات الأولية |
| fraud | الغش |
| Hand cuffs | قيود حديدية |
| Hand crash ax | فأس للتكسير |
| Hand Held Metal Detector | عصا يد أمن إلكترونية |
| Riot | الشغب |
| Sabotage | التخريب |
| Stand Alone Walk Detector | بوابة أمن إلكترونية |
| Suction Hoses | خرطوم شفط للمياه |
| Guest rooms | غرف النزلاء |
| Guest stairs | السلالم الخاصة بالنزلاء |
| Fire stairs | سلم الطوارئ |
| vandalism | التخريب والاستيلاء |
| Vanguard Helmet | خوذة حامية للرأس |
| Surveillance | المراقبة بالكاميرات |

المراجع العربية :

- طنطاوي، علاء (١٩٩٩م). إدارة الفنادق، القاهرة: مكتبة عين شمس.
- عميد مساعد اللحيانى ، طفايات الحريق ، الإدارة العامة للعلاقات والإعلام بالمديرية العامة للدفاع المدني ، يناير ٢٠٠٤.
- سلسلة توجيهية رقم ٢ ، المديرية العامة للدفاع المدني ، المملكة العربية السعودية
- معلومات لسلامتك ، المديرية العامة للدفاع المدني، بمناسبة اليوم العالمي للدفاع المدني
- السلامة مطلب وهدف، إدارة السلامة الصناعية، المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، الرياض ٢٠٠٣.
- كان رسول الله نبي الأمن والأمان " العدوان الاجتماعي في عصر القلق والأزمات للمفكر الإسلامي الكبير الدكتور محمد الطيب النجار مجلة الأمن والمجتمع العدد الأول
- الموسوعة الفنية للتجهيزات الفندقية - المشروع السياحي دليل العاملين إلى الأمان والأمن ١٩٧٩ شركة شيراتون العالمية
- اللواء بهاء الدين إبراهيم على كل فرد أن يؤمن نفسه وماله مجلة الأمن والمجتمع ١٩٨٦
- كتاب التجربة السعودية في الإدارة الفندقية عاطف محمد الكثامي ١٩٩٤

المراجع الأجنبية:

1. Ellis, R. and david M. Stipanuk (1999). **Security and Loss Prevention Management**. Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
2. Kasavana, M. and Brooks, R (1998) **Front Office Procedures**. East Lansing, Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
3. **Kohr, R. (1991) Accident Prevention for the Hotels Motels and Restaurants. New York: Reinhold.**

المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|--------|---|
| | الوحدة الأولى : الأمن و الأمان في الإسلام |
| | الوحدة الثانية : سلامة العاملين والنزلاء بالفنادق |
| | الوحدة الثالثة : أثر التخطيط المعماري للفندق على سلامة العاملين |
| | الوحدة الرابعة : الاشتراطات والتجهيزات المطلوبة في الأجهزة والأثاث بالفندق والتي تحقق له الأمان المطلوب |
| | الوحدة الخامسة : سلوكيات ومسئوليات أفراد قسم الأمن |
| | الوحدة السادسة : احتياطات الأمن والأمان في أقسام الفندق المختلفة |
| | الوحدة السابعة : أنواع الأخطار والحوادث التي يتعرض لها الفندق |
| | الوحدة الثامنة : إدارة الأخطار |
| | الوحدة التاسعة : التأمين وأقسامه |
| | الوحدة العاشرة : السلوك العدواني والعوامل المهيئة لحدوثه وسبل توقيه |
| | الوحدة الحادية عشرة : الأمن الفندقي والسلامة في الفنادق العالمية |
| | المصطلحات |
| | المراجع |

