

العنوان:	توحيد مفهوم الأمن في الفنادق
المصدر:	المجلة العربية للدراسات الأمنية
الناشر:	جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
المؤلف الرئيسي:	حافظ، يوسف محمد
المجلد/العدد:	مج 6, ع 12
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	1991
الشهر:	أغسطس / محرم
الصفحات:	61 - 90
رقم MD:	73810
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	إدارة الفنادق ، السياحة ، الفنادق ، السعودية ، الأمن ، الجريمة والمجرمون ، مديرو الفنادق ، البرامج التدريبية ، خدمة العملاء
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/73810

توحيد مفهوم الأمن في الفنادق

الدكتور يوسف محمد حافظ^(*)

ملخص البحث:

صناعة الفنادق على دعائم ثلاث، حسن المعاملة والخدمة وتوفير الأمن والأمان للنزلاء تقوم والعملاء.

وقد ظل العنصر الثالث مهملًا من جانب الإدارة في جميع أنحاء العالم إلى منتصف القرن العشرين حيث بدأ يأخذ مكانته وقامت الجمعيات الأمنية بتنشيط الأبحاث ووضع الدعائم الأساسية لهذا النشاط خصوصاً بعد أن انتشرت الانحرافات، وقد لاحظ الباحث أن فنادق المملكة العربية السعودية تعتمد على ما توفره البلاد من أمن وأمان لكي لا تعطي الأهمية اللازمة لهذا النشاط لدرجة أن أحد الفنادق الكبرى ذات الدرجة الممتازة، لديها موظف واحد مسئول عن أمن الفنادق كله، وقام بتصميم استمارة استقصاء تحتوي على (١٠١) سؤال تم توزيعها على فنادق الدرجة الممتازة والدرجة الأولى (أ+ب) وقد تم تقسيم العينات من داخل كل فندق إلى مجموعتين: المجموعة التخطيطية والمجموعة التنفيذية مع وضع سبعة فروض للبحث، وقد استخدم الباحث أساليب احصائية عدة في تحليل النتائج التي أوضحت نتائج عدة وقام بتقديم التوصيات اللازمة من أجل فاعلية الأمن الفندقية وتوحيد مفهومه الحديث في المملكة.

(*) معهد الإدارة العامة. الرياض. المملكة العربية السعودية.

المقدمة:

تطورت ادارة الأمن في الفنادق تطوراً سريعاً خصوصاً بعد السبعينات^(١)، وذلك بعدما منيت كثير من هذه الفنادق بخسائر فادحة^(٢) وصلت الى عدة ملايين من الجنيهات اضطرت الى دفعها الى نزلائها وقد لعبت عدة اعتبارات وملابسات دوراً أساسياً لابرز أهمية هذه الادارة بالنسبة لصناع الفنادق.

وتتمثل هذه الاعتبارات والملابسات في الآتي:

- ١ - زيادة رفاية النزيل ومطالبته بالحماية الكاملة من جميع الأخطار الطبيعية وغير الطبيعية.
 - ٢ - زيادة نسبة الجرائم^(٣).
 - ٣ - استخدام الآلات الحديثة لتهديد أمن وسلامة نزلاء الفندق.
 - ٤ - حماية الفندق من الآثار المترتبة عن نشر الجرائم التي ترتكب فيه بواسطة وسائل الاعلام والاعلان.
 - ٥ - الرغبة في تأمين ممتلكات الفندق من السرقة والضياع والتدليس.
 - ٦ - الدور الذي يلعبه الفندق في المجتمع الذي يحيط به في نشر الأمن والأمان لنزلائه وعملائه.
- وبالتالي فإن المسؤوليات الأمنية في الفندق تحتاج الى خطة متكاملة من عناصر متشابهة ومتعارفة لحماية الفندق من الداخل والخارج.
- ومما يزيد أعباء هذا النشاط في الفنادق عن أي مؤسسة أخرى العوامل الآتية:
- ١ - ان الفندق مستمر عمله ليلا نهاراً.
 - ٢ - إنه يستقبل النزلاء ومعهم أغراضهم الثمينة، إن هؤلاء النزلاء من جنسيات كثيرة، ولهم عادات مختلفة.
 - ٣ - يتردد على الفندق الزوار دون امكانية التحقق من هويتهم.
 - ٤ - تشتت الأنشطة والمساحات الموجودة في الفندق.

أهمية البحث:

على الرغم من أهمية وظيفة الأمن في الفنادق وتنوعها، المشار إليها، إلا أنه لم يتم بحث مشاكلها ليس على مستوى المملكة العربية السعودية فقط ولكن على مستوى كافة الأقطار

الخليجية، وذلك على الرغم من وجود مدرسة فندقية في البحرين إلا أن الأخيرة ظلت متخصصة في توفير واعداد العملة الماهرة لهذه الصناعة ولم تهتم بالمشاكل الادارية. وتتلخص أهمية البحث في النقاط الآتية:

- ١ - عدم وجود أبحاث سابقة في هذا المجال في منطقة الخليج.
- ٢ - قلة المراجع العلمية الأجنبية (مرجع واحد) وعدم وجود المراجع العربية على الاطلاق.
- ٣ - إن الشركات المديرة للفنادق تتبع نظاماً أمنياً بحسب طريقة ادارته للفندق ولا يوجد مفهوم عام للأمن الفندقية وأساليبه وطرق المحافظة على الفندق والزلاء والعملاء والعاملين.

أهداف البحث:

يهدف البحث الى دراسة وتحليل وظيفة الأمن الفندقية وتحديد المهارات (التي تم تجميعها تحت مجموعة أهداف) اللازمة لهذه الوظيفة ومدى ارتباط هذه المهارات بدرجة الفندق وانعكاس ذلك على البرامج التدريبية لزيادة فاعلية أداء هذه الوظيفة.

فروض البحث:

لمس الباحث أثناء زيارته المتعددة لعدة فنادق ذات الدرجة الممتازة والأولى عدم وضوح المفهوم الأمني الفندقية بين المديرين العاملين بها (لدرجة أن أحد فنادق الدرجة الممتازة لديه شخص واحد يقوم بجميع المهام الأمنية فيه)، وقد شعر الباحث أن موضوع الأمن الفندقية يحتاج الى عناية وإعادة النظر في طرق ادارة هذه الادارة الحيوية التابعة للفندق.

وقد وضعت الفروض التالية لقياس ما لمسها الباحث من عدم توحيد المفاهيم التي يجب أن تسود في هذه الادارة وذلك فيما يتعلق بالأهداف والمهام.

وسوف يتناول الباحث الفروض الآتية:

الفرض الأول: عدم وجود اختلاف بين المستويات الادارية فيما يتعلق بمفهوم وظيفة الأمن وأهدافها (مهارات).

الفرض الثاني: عدم وجود اختلاف بين آراء المديرين فيما يتعلق بوظيفة الأمن باختلاف درجة الفندق.

الفرض الثالث: عدم وجود تفاعل بين درجة الفندق والمهارات (الأهداف) الأمنية.

الفرض الرابع: عدم وجود اختلاف في مفهوم الأهداف الأمنية بين المخططين والمنفذين في فنادق الدرجة الممتازة.

الفرض الخامس: عدم وجود اختلاف في مفهوم الأهداف الأمنية بين المخططين والمنفذين في فنادق الدرجة الأولى.

الفرض السادس: عدم وجود اختلاف في مفهوم الأهداف الأمنية بين الفنادق الأولى والممتازة بالنسبة للمخططين.

الفرض السابع: عدم وجود اختلاف في مفهوم الأهداف الأمنية بين الفنادق الأولى والممتازة بالنسبة للمنفذين.

أسلوب البحث:

اعتمدت هذه الدراسة على أسلوبين رئيسيين مما يعتبران أسلوبين نمطين لدراسة تحليل الوظائف الأساسية لتصميم البرامج التدريبية المتعلقة بفروع الادارة المختلفة:

١ - الأسلوب المكتبي: وقد تمت مراجعة المراجع التي تعالج الأمن بصفة عامة والأمن الفندقي بصفة خاصة لوضع الخلفية العلمية للبحث ومعرفة التطورات التي تمت في هذا المجال من برامج تدريبية وقواعد عمل جديدة وتطورات وأبحاث.

٢ - الأسلوب الميداني: وقد تم الاعتماد على جمع البيانات الميدانية عن طريق تصميم قائمة استقصاء بناء على خبرة الباحث الطويلة في المجال الفندقي وذلك للوصول الى تحقيق أهداف البحث وقياس النتائج القائمة لتقويم الفروض.

حدود البحث:

ثم استبعاد فنادق الدرجة الثانية والثالثة وذلك للأسباب الآتية:

١ - إن وظيفة مدير الأمن غير متوفرة في كل من الدرجة الثانية (أ + ب) والثالثة (أ + ب).

٢ - إن المهام الأمنية مبعثرة في هاتين الفئتين على مختلف العاملين بها.

٣ - إن مفهوم الأمن موجود فقط في أذهان أصحاب هذه الفنادق لصغر حجمها.

خطوات البحث:

ومن أجل تحقيق أهداف البحث سوف يقوم الباحث باتباع الخطوات الآتية:
أولاً: وضع اطار نظري لوظيفة الأمن في الفنادق.

ثانياً: الدراسة الميدانية وتشمل:

- ١ - تحديد مجتمع البحث واختيار العينة.
- ٢ - تصميم قائمة الاستقصاء.
- ٣ - تحديد الأسلوب الاحصائي لتحليل البيانات الأمنية.
- ٤ - تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

ثالثاً: النتائج والتوصيات.

رابعاً: الخلاصة.

أولاً: اطار نظري لوظيفة مدير الأمن الفندقية:

يتناول الاطار النظري الموضوعات الآتية:

- تعريف الأمن في الفنادق ومضمونه.
- مسئوليات ومهام ادارة الأمن في الفنادق.
- توصيف وظيفة مدير الأمن وعلاقتها بالخريطة التنظيمية للفندق.
- مستوى الوضع الأمني في الفنادق والمؤسسات الأخرى.

تعريف الأمن في الفنادق ومضمونه:

يمكن تعريف الأمن الفندقية بأنه مجموعة الاجراءات المطلوبة لتنمية حالة الحياة الطيبة المطمئنة النسبية وتأمين حياة الموجودين تحت سقفه، كذلك الممتلكات الموجودة داخله والحد من المخاطر الطبيعية والمصائب التي من صنع الانسان بالاضافة الى الجرائم^(١).
ويتضمن هذا التعريف لفظي «حماية» و «تأمين».

ويقصد بالحماية في هذا المجال منع الفندق أو الأشخاص من التعرض الى تسرب ممتلكاتهم سواء بواسطة العاملين أو النزلاء والعملاء أو السرقة أو أي وسيلة أخرى غير شرعية.

أما التأمين فيعني القيام بأداء الواجبات اللازمة لتجنب مواجهة من النزلاء والعملاء وأيضاً العاملين لأي أخطار طبيعية أو غير طبيعية بقدر المستطاع.

فعند مواجهة الأخطار الطبيعية «الزلازل» فإن إدارة الأمن تعمل جاهدة على تجنب الخسائر بقدر الامكان وذلك باتباع الوسائل الكفيلة بالحد من الخسائر سواء في الأموال أو الممتلكات أو الأرواح.

وتشمل مظلة الأمن في الفندق بهذا التعريف الحماية الآتية:

- ١ - حماية ممتلكات الفندق من الضياع وتأمين وجودها باستمرار في خدمة النزلاء والعملاء.
- ٢ - حماية النزلاء والعملاء وتأمين اقامتهم في الفندق بدون اهدار لحقوقهم المدنية أو سلب ممتلكاتهم.
- ٣ - حماية العاملين وتأمين قيامهم بالأعمال التي توكل اليهم دون تعرض لأي أخطار.
- ٤ - حماية أرباح الفندق من الضياع وتأمين تداول المواد، والأموال دون التعرض الى الضياع أو السرقة.
- ٥ - حماية الفندق من المسئوليات القانونية تجاة عملائه ونزلائه.
- ٦ - حماية الفندق من الحريق^(١).
- ٧ - حماية الفندق من الحوادث.
- ٨ - منع الحوادث سواء عن تطبيق قواعد الأمن الصناعي أو اتباع نظم حراسة، وقد لخص أحد الباحثين^(٢) المفهوم العام للأمن بأنه حماية وضممان أو حالة أو الشعور بالأمان أو اليقين وأضاف أن كلمة أمن معناه عدم التعرض الى مخاطر.

مسئوليات ومهام ادارة الأمن في الفنادق:

إن تقدم المدينة في العالم أجبرت صناع الفنادق على الاهتمام بادارة الأمن فبعد أن كانت مسئوليات الأمن موكلة ضمن مسئوليات ادارة الخدمات الفندقية أو مسئوليات نائب المدير^(٣) أصبحت اليوم ادارة مستقلة، وذلك بعد أن ظهرت القوانين ومجموعة القواعد المنظمة للعلاقات بين الناس تهدف الى تحقيق الحماية والأمن والأمان لكل من صاحب الفندق (المدير) النزلاء والعملاء وأيضاً العاملين بهذا الفندق، من بعضهم البعض ومن الأخطار الخارجية.

ويعمل المسئول عن ادارة الأمن مع هيئات الحماية والتأمين المحلية المحيطة والتنسيق مع وحدات الشرطة ووحدات الأمن الصناعي وهيئات مكافحة الحريق والأمن الداخلي للبيئة المحلية المحيطة للوصول الى هذا الهدف.

وبالتالي فإن مسئولية ادارة الأمن في الفنادق تشمل حماية وتأمين كل من الفندق، النزلاء والعملاء وأيضاً العاملين فيه.
كما تشمل على حماية وتأمين الأفراد والأموال والممتلكات والمعلومات^(٣) الخاصة بهم.

أولاً: توصيف وظيفة مدير الأمن:

- ١ - الوظيفة: مدير الأمن في الفندق.
- ٢ - المشرف المباشر: مدير عام الفندق.
- ٣ - الادارة: ادارة الأمن.
- ٤ - الأعباء الوظيفية: القيام بجميع الاجراءات الكفيلة بالمحافظة على استقرار وحماية حياة جميع الموجودين في الفندق سواء أكانوا نزلاء عملاء عاملين، كذلك المحافظة على جميع ممتلكات الفندق والحد من الأخطار الطبيعية وغير الطبيعية بما فيها من جرائم، وتمثل الأخطار الطبيعية في الحرائق والفيضانات والهزات الأرضية والثورات الطبيعية والرياح العاتية، أما الأخطار غير الطبيعية فتتمثل في السرقات والقتل والتدليس.
- ٥ - مسئوليات الوظيفة:
 - ١ - تنظيم الادارة لأداء الأعمال الموكلة لها للمحافظة على أمن واستقرار الفندق بالطريقة التي تتمشى مع سياسات الفندق واعطاء الادارة الاستشارات الخاصة بالمحافظة على الأمن الفندقية.
 - ٢ - مساعدة رؤساء الادارات والأقسام وخصوصاً إدارة الأفراد حول العاملين والتحقق من خلوهم من المعوقات القانونية التي تعرضها الوظيفة.
 - ٣ - تدريب ومراقبة العاملين بالادارة على الآتي:
 - أ - النظم والاجراءات المتبعة في الفندق.
 - ب - النظم المعوقة للادارة السليمة للفندق.
 - ج - استخدام الأدوات اللازمة (حسب كل فندق) للدفاع عن النفس.

- د - اجراءات الأمان الفنية الواجب اتباعها.
- هـ - مبادئ مكافحة الحريق.
- و - مبادئ الاسعافات الأولية.
- ز - منع الجرائم في الفندق.
- ح - جمع الأدلة اللازمة لكل موضوع له علاقة بالأمن.
- ط - طريقة التحرك والواجبات المطلوبة في حالة وقوع حوادث قتل.
- ي - طريقة التصرف في الأزمات.
- ك - احتياطات كبار الزوار.
- أأ - واجبات ضبط الساعة.
- أب - طرق التفتيش على بوابات الفندق.
- أج - مراقبة بقايا ونفايات الفندق عند ترحيلها.
- أد - طريقة تنفيذ الدوريات الدائمة على الفندق.
- أهـ - طرق استخدام مفاتيح الطوارئ الموجودة في الفندق.
(مفاتيح الغرف، مفاتيح الثلاجات، مفاتيح المخزن).
- أو - طرق التعامل مع العملاء غير المرغوب فيهم في الفندق.
- أز - طرق التعامل مع النزلاء غير القادرين على دفع مستحقات الفندق.
- أح - طرق التعامل مع عملاء المطاعم غير القادرين على دفع حساباتهم.
- أط - طرق التعامل في حالات الطوارئ.
- (الحريق، وجود قنابل في الفندق، مسلحون في الفندق . .)
- أي - طرق التحقيق مع النزلاء والعملاء والعاملين.
- أك - طرق كتابة التقارير اللازمة للمحافظة على حقوق الفندق.
- بأ - طرق التعامل مع رجال الصحافة غير المرغوب فيهم.
- بب - الدوريات المستندية المطلوبة للسماح بخروج ممتلكات الفندق.
- بج - طرق تسجيل المعدات والآلات الواردة الى الفندق والخاصة بالعملاء
(استخدام مؤقت).
- بد - فحص جميع الطرود الواردة الى الفندق قبل دخولها الى الفندق.

- ب هـ - ائارة الفندق تبعاً للنظام المتبع لكل منشأة.
- ب و - التعامل مع المفاتيح الضائعة.
- ب ز - تلبية نداء ومساعدة الادارات والأقسام.
- ب ح - تنظيم المجموعات الكبيرة من البشر الموجودة بالفندق.
- ب ط - مراقبة غرف تبديل ملابس العاملين.
- ب ي - مراقبة زوار الفندق في الدخول في الأماكن الخاصة.
- ج أ - الرد على التليفونات.
- ج ب - عمل التقارير اليومية.
- ج ج - التعامل مع العملاء والنزلاء.
- ج د - التعامل مع العاملين بالفندق.
- ٤ - مراقبة أنشطة جميع العاملين في ادارة الأمن والتأكد من أنهم يطبقون القواعد والاجراءات والنظم الخاصة بالفندق.
- ٥ - التنسيق مع أجهزة الأمن العام بالنسبة للحوادث التي تتم داخل الفندق وجميع الأنشطة التي قد تتم داخل الفندق وتكون لها صيغة غير قانونية.
- ٦ - المحافظة على ممتلكات الفندق من الضياع أو سوء الاستعمال بواسطة العاملين أو النزلاء أو العملاء.
- ٧ - حماية النزلاء والعملاء من الأخطار التي تحدث في الفندق أو من العملاء والنزلاء الباقين وتأمينهم من الأخطار الطبيعية وغير الطبيعية.
- ٨ - تطبيق اللوائح والقوانين الخاصة بأمن وسلامة الفندق.
- ٩ - وضع خطط الهروب من الفندق بسبب الحرائق أو أي أسباب أخرى.
- ١٠ - وضع خطط التأمين على أرواح كبار الزوار.
- ١١ - بث روح الأمن والأمان داخل الفندق، لكل من العاملين والمتعاملين مع الفندق.
- ١٢ - التنسيق مع ادارة مكافحة الحريق وادارة الأمن الصناعي لتأمين الفندق من حوادث الحريق وأمان العاملين أثناء تأدية وظائفهم.
- مستوى الوضع الأمني في الفنادق والمؤسسات الأخرى:
- يواجه العالم في المرحلة الحالية أربعة تحديات للمحافظة على ممتلكات الفنادق والمؤسسات بصفة عامة، وتتلخص هذه التحديات في النقاط الآتية:

- ١ - مواجهة الجرائم المنظمة.
- ٢ - مواجهة العنف المتزايد في أقطار العالم.
- ٣ - زيادة التوتر العالمي والمحلي بنسب متفاوتة.
- ٤ - الاتجاه الى زيادة الالتزامات الاجتماعية من جهة الفنادق والمؤسسات من أجل البقاء لخدمة البيئة.

وقد أدى ذلك الوضع الى تحمل المؤسسات خسائر فادحة يرجع معظمها الى عدم كفاءة النظام الأمني فيها^(١١).
ونتيجة لذلك فقد زاد عدد أعضاء الجمعية الأمريكية للأمن الصناعي من ٣٠٠٠ عضو وصلوا الى ٢١,٠٠٠ عضو في ١٩٨٥، وقامت تقريباً ٢٠٠ كلية وجامعة في الولايات المتحدة الأمريكية بتوفير برنامج تعليمي في مجال الأمن على الأقل، وقامت نفس الجمعية بتوفير برنامج أمني يعرف بـ CPP^(١٢).

ورغم هذه الجهود فقد دلت إحدى الدراسات أن هذه البرامج المتاحة متفاوتة تفاوتاً كبيراً من حيث الجودة، ذلك لعدم وجود أنماط في المناهج ومحتوياتها ومدتها وطريقة نقدها ومستوى خبرة القائمين على التدريس، كذلك مستوى الاسعافات^(١٣).

وأظهرت نفس الدراسة أن ٦٦٪ من أفراد الأمن الخاص لم يتلقوا أي نوع من التدريب قبل بداية العمل وأن ٧٪ فقط تم تدريبهم ٨ ساعات قبل بداية العمل بالإضافة الى أن ١٩٪ قاموا باستلام أعمالهم في نفس يوم التعيين^(١٤).

ولم يختلف الوضع كبيراً في صناعة الفنادق الذي تركز جهوداتها نحو ارضاء العميل وتحقيق أكبر ربح ممكن، ذلك أن النشاط الأمني بالرغم من أهميته، لا زال يعتبر كمركز تكلفة فقط، وإن البرامج الوقائية لا تحقق إيرادات ولكن قد يمنع حدوث خسائر كبيرة^(١٥) بالرغم من المساعدات التي تقدمها الجمعية الأمريكية للفندق والموتيلات وجمعية المطاعم الأمريكية ومراكز أبحاث الجامعات الأمريكية المتخصصة في صناعة الفنادق والوكالات العديدة المنتشرة في أنحاء الولايات المتحدة.

ثانياً: الدراسة الميدانية:

تشمل الدراسة الميدانية النقاط الآتية:

- ١ - تحديد مجتمع البحث واختيار العينة.
- ٢ - تصميم قائمة الاستقصاء.
- ٣ - تحديد الأسلوب الاحصائي وتحليل البيانات الأمنية.
- ٤ - تحليل ومناقشات نتائج الدراسة الميدانية.

١ - تحديد مجتمع البحث واختيار العينة:

اعتمد الباحث على قائمة بيان الفنادق القائمة في مدينة الرياض في حصر جميع الفنادق الموجودة في عاصمة المملكة العربية السعودية على النحو التالي:

الجدول رقم (أ)
فنادق مدينة الرياض

الدرجة	عدد الفنادق
الممتازة	٤
الأولى (أ + ب)	٩
الثانية (أ + ب)	١٣
الثالثة (أ + ب)	١٢
المجموع	٣٨

المصدر: قائمة بيان الفنادق القائمة في الرياض. وزارة التجارة. أول محرم ١٤٠٩هـ.

وقام الباحث بتوزيع قوائم الاستقصاء. على جميع مجتمع البحث. وبعدها تابع القوائم بالاتصال الشخصي مع جميع مديري الفنادق وقد رعى تمثيل كل فندق بأراء الوظائف الآتية:

١ - المستوى التخطيطي ويمثله:

أ- المدير العام للفندق. ب- المدير المقيم. ج- مدير شؤون العاملين.

٢ - المستوى التنفيذي ويمثله:

د- مدير المكاتب الأمامية. هـ- مدير الأمن. ز- مدير ادارة الماكولات.

ح- مدير العلاقات العامة.

٢ - تصميم قائمة الاستقصاء:

قام الباحث بتحديد (١٠١) مهارة للقيام بأعباء مسؤوليات ادارة الأمن ثم تم تجميعهم في

٦ أهداف رئيسة تضم كل منهم المهارات الخاصة بتحقيقها.

ويبين الجدول رقم (١) الأهداف الستة الرئيسة المذكورة وعدد المهارات المستخدمة

لقياس درجة تفهم هذه المهارات من قبل العينة سواء بالنسبة للدرجة الممتازة أو الدرجة الأولى (أ، ب) أو بالنسبة للعاملين في الدرجتين سواء التخطيطين أو التنفيذيين.

الجدول رقم (١)

بيان الأهداف والمهارات المستخدمة في البحث

عدد المهارات	الأهداف	عدد الأهداف
١٨	تأمين الأخطار الطبيعية وغير الطبيعية.	١
١٥	حماية ممتلكات الفندق وتأمين موارده	٢
١٦	حماية النزلاء والعملاء وتأمين اقامتهم	٣
١١	حماية العاملين وتأمين قيامهم بالأعمال الموكلة لهم	٤
٨	الاحتفاظ بسجلات منظمة، وادارة التحقيقات	٥
١١	اقامة العلاقات العامة، الداخلية	أ ٦
١١	اقامة العلاقات بالنسبة للعملاء والنزلاء	ب ٦
١١	اقامة العلاقات الخارجية	ج ٦
١٠١	المجموع	

- وقد روعي تجميع المهارات التدريبية اللازمة لتحقيق، مهام ادارة الأمن تحت مجموعة الأهداف المذكورة حيث أن المهام تختلف من فندق الى آخر حسب العوامل الآتية^(١١):
- أ - التصميمات الهندسية للفندق.
 - ب - طبيعة كل فندق.
 - ج - البيئة المحيطة لكل فندق.
 - د - نوعية العملة التي تعمل في كل فندق.
 - هـ - نوعية العملاء والزلاء المترددين على الفندق.
 - ز - طريقة الادارة.

وتم تصميم قائمة الاستقصاء بحيث تتكون من جزئين:

- الجزء الأول: يضم أسئلة تحتوي على تحديد وظيفة العينة ثم مؤهلاتها - درجة الفندق - تحديد النظم المتبعة في الفنادق وأخيراً طريقة ادارة النشاط.
- الجزء الثاني: تشمل المهارات والأهداف الهامة بادارة الأمن وقد اعتمد الباحث على الأسئلة المحددة في جميع المراحل قائمة الاستقصاء، كما تم اختيار معيار أهمية كل مهارة موجودة في قائمة الاستقصاء عن طريق استخدام مقياس رقمي من ٦ نقاط تتدرج من صفر الى خمسة للحصول على أكبر قدر من التباين بين الاجابات وقد روعي كتابة يسار كل مهارة مقياس رقمي يتدرج من أهميته من (صفر) الى (٥) حيث يعني رقم (صفر) أن المهارة غير هامة أو غير مطلوبة ورقم (٥) إن المهارة بالغة الأهمية.

٣ - تحديد الأسلوب الاحصائي لتحليل البيانات الأمنية:

- استخدام أسلوب تحليل التباين ذي الاتجاهين Tukey's test-ANOVA بعدد غير متساوٍ من المشاهدات Inbalanced case لدراسة ما إذا كانت هناك فروق جوهرية بين المهارات واختلاف وجهات نظر مديرين حسب درجة الفندق، ويتميز هذا الأسلوب بإمكانية دراسة التقويم المتبادل (التعامل بين المهارات ودرجة الفنادق Interaction).
- كذلك تم استخدام أسلوب التحليل ذي الاتجاهين لدراسة وجود اختلافات جوهرية من عدمه بين أوجه نظر المديرين التخطيطيين والتنفيذيين على حدة حسب درجة الفندق (ممتازة) أو (الأولى).

- بالإضافة الى ذلك تمت دراسة الفروق بين المخططين على حدة والتنفيذيين على حدة حسب درجة الفندق.

وفي الحالات التي وجد فيها فروق معنوية تم عمل المرحلة التالية لتحليل التباين Postirior Stage لعمل مقارنات زوجية Parwise Comparasion باستخدام طريقة Tukey لمعرفة أي المتغيرات سبب في إيجاد هذه الفروق، وقد تم تنفيذ هذه الأساليب الاحصائية باستخدام أجهزة البرامج الجاهزة S.A.S.

تجهيز البيانات:

كان عدد الاجابات الصحيحة التي تم استلامها من كل فنادق الدرجة (المتازة) و (الأولى) على النحو التالي:

الجدول رقم (٣)
عدد الاجابات الصحيحة حسب الوظيفة

درجة الفندق			
اجمالي الاجابات	الأولى	المتازة	الاجابات حسب الوظيفة
٣	٢	١	المدير العام
٣	١	٢	المدير المقيم
٨	٥	٣	مدير شئون العاملين
٥	٣	٢	مدير الأمن
٧	٣	٤	مدير المكاتب
٥	٣	٢	مدير المأكولات
٧	٣	٤	مدير العلاقات
٣٨	٢٠	١٨	اجمالي

- ونظراً لصغر حجم العينة فقد قام الباحث بتجميع هذه الوظائف السبع في مجموعتين:
- ١ - المجموعة التخطيطية (حسب النظام الفندقى) وتضم كلا من المدير العام والمدير المقيم، ومدير شئون العاملين.
 - ٢ - المجموعة التنفيذية: وتضم باقي الوظائف.

تحليل ومناقشات نتائج الدراسة الميدانية:

- ١ - تحليل الجزء الأول من قائمة الاستقصاء:
- أ - مستوى التعليم: اتضح من البيانات التحليلية لاجابات العينات التي تم استلامها من كل من الفنادق (المتازة) والدرجة (الأولى) أن الخلفية العلمية لهم كانت كالآتى.

الجدول رقم (٤)

توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي «للمؤهل الدراسي»

الدرجة الأولى		الدرجة الممتاز		المؤهل الدراسي
%	عدد الاجابات	%	عدد الاجابات	
			-	أقل من الابتدائية
			-	ابتدائية
		١١%	٢	كفاءة
٢٠%	٤	١١%	٢	ثانوية عامة
١٠%	٢	٢٧%	٥	دبلوم دون الجامعة
٧٠ -	١٤	٤٤%	٨	جامعي
-	-	٦%	١	أعلى
١٠٠	٢٢	١٠%	١٨	الاجمالي

ويتضح من نتائج الجدول رقم (٤) أن المستوى التعليمي لكل من عينات الدرجة الممتازة والأولى مرتفع ويمكن الاعتماد على البيانات التي جمعت منهم، إذ كانت نسبة التعليم في الدرجة الممتازة ٥٠٪ جامعيين وأعلى ووصلت إلى (٨٩٪) الحاصلين على ثانوية عامة وأعلى. بينما وصلت هذه النسبة إلى (٧٠٪) جامعيين في الدرجة الأولى أما نسبة الحاصلين على الثانوية العامة وأكثر فتتمثل (١٠٠٪).

ب - اتباع نظم مكتوبة وقواعد عمل محددة:

وعند سؤال عينات البحث عن وجود واتباع الفندق لنظم مكتوبة وقواعد عمل محددة بشأن أعباء ادارة الأمن بصفة عامة، وأمن الفندق بصفة خاصة، كانت الاجابات الموضحة في الجدول رقم (٥).

الجدول رقم (٥)

اتباع نظم مكتوبة وقواعد عمل محددة

اجابات الدرجة الأولى		اجابات الدرجة الممتازة		
العدد	٪	العدد	٪	
١٦	٧٠	١٢	٤٦	١ - يوجد قواعد مكتوبة.
١	٤	-	-	٢ - لا يوجد قواعد مكتوبة ويعتمد على خبرة المدير العام.
-	-	٨	٣١	٣ - يوجد قواعد مكتوبة مع الاعتماد على خبرة المدير العام.
٦	٢٦	٦	٢٣	٤ - يوكل تنظيم الأمن في الفنادق الى مستوى أمن الفندق.
-	-	-	-	٥ - لا يوجد قواعد أمن في الفندق
٢٣	١٠٠	٢٦	١٠٠	الاجمالي

- ويمكن استنتاج الحقائق الآتية من الجدول رقم (٥)
- ١ - تدل اجابات الدرجة الممتازة على أنه يوجد قواعد مكتوبة بشأن أعباء ادارة الأمن بصفة عامة وأمن الفندق بصفة خاصة وذلك بنسبة ٧٧٪.
- ٢ - أن النسبة السابقة تتضمن ٣١٪ من الاجابات تشير أنه الى مع وجود قواعد مكتوبة الأ أن الاعتماد على خبرة المدير العام في تطويع هذه القواعد تبعاً للبيئة.
- ٣ - ان فنادق الدرجة الأولى لديها قواعد مكتوبة تحدد أعباء الأمن فيها ولكن لا تأخذ في الاعتبار عوامل البيئة المدير العام لكي يعدلها حسب طبيعة كل فندق.
- ويبدو أن هذا الأمر «طبيعي» حيث أن الفنادق الممتازة تتميز بنوعية حساسة من العملاء والزلاء والمترددین عليها تستلزم تدخل المدير العام لعمل التعديلات المناسبة على قواعد العمل الأمنية في فنادقها.
- ٤ - قد تدل الاجابات الخاصة بأن الفندق يوكل تنظيم الأمن الى مسئول أمن الفندق على أن مفردات العينة (٢٣٪، ٢٦٪) ليست لديهم دراية بوجود قواعد مكتوبة.

ج - الطرق الادارية للأمن في الفنادق:

وعن طريق ادارة النشاط الأمني في الفنادق أوضحت اجابات العينات لكل الدرجة الممتازة والأولى الآتي:

الجدول رقم (٦)

طرق ادارة النشاط الأمني في الفنادق

اجابات الفنادق		طرق الادارة
الأولى	الممتازة	
٢٠	١٥	١ - الاستعانة بمدير أمن وأفراد أمن تابعين للفندق.
-	-	٢ - الاستعانة بشركة متخصصة لادارة الأمن في الفندق.
-	٣	٣ - الاستعانة بمدير أمن تابع للفندق وأفراد تابعين لشركة متخصصة.
-	-	٤ - اشتراك الفندق مع شركة أمن متخصصة.
٢٠	١٨	الاجمالي

ويتضح من الجدول رقم ٦ الآتي:

- ١ - انه يوجد فندق واحد فقط (درجة ممتازة) يستعين بمدير أمن تابع للفندق وأفراد تابعين لشركة متخصصة.
- ٢ - ان باقي الفنادق الممتازة (الثلاثة) تستعين بمدير أمن وأفراد تابعين للفندق.
- ٣ - ان جميع أفراد عينة الدرجة الأولى أكدوا أن ادارة الأمن تتم عن طريق مدير وأفراد تابعين للفندق.
- ٤ - ان جميع مديري الأمن التنفيذيين الموجودين في الفنادق (الممتازة) و (الأولى) تابعين لادارتهم.
- ٥ - تحليل الجزء الثاني من قائمة الاستقصاء واختيار الفروض.

يتناول هذا الجزء من البحث اختيار فرضيات الدراسة عن طريق تحليل الجزء الثاني من قائمة الاستقصاء.

وقد استخدم في البحث مستوى معنوية ٥٪ للاتخاذ القرارات بالنسبة للفروض الاحصائية السابقة، حيث يتم رفض الفرض الأصلي بعدم وجود فروق جوهرية إذا كانت قيمة «ف» المحسوبة كبيرة بمعنى احتمال تحقيقها صغير وأقل من ٥٪ وكانت نتيجة تحليل الجزء الثاني لاختيار الفروض النتائج الآتية الموضحة في الجدول رقم ٧.

الجدول رقم ٧

اختبار الفرض «ف» المحسوبة واحتمال «ف»

احتمال «ف»	«ف» المحسوبة	الفروض الاحصائية	هدف الفرض
١٦٪	١,٥٧	الفرض الأول: مفهوم الفرض الأصلي: عدم وجود اختلاف بين المستويات الادارية فيما يتعلق بمفهوم وظيفة الأمن وأهدافه (مهاراته). الفرض البديل: وجود اختلاف بين المستويات الادارية فيما يتعلق بمفهوم وظيفة الأمن وأهدافه (مهاراته).	مفهوم الفرض الأول: قياس المهارات (الأهداف) بصفة عامة

هدف الفرض الفروض الاحصائية «ف» المحسوبة احتمال «ف»

قياس درجة الفرض الثاني: الفندق على آراء المديرين	الفرض الأصلي: عدم وجود اختلاف بين آراء المديرين فيما يتعلق بوظيفة الأمن باختلاف درجة الفندق. الفرض البديل: وجود هذا التفاعل.	١,١٦	٢%
قياس التفاعل بين الأهداف درجة والمهارات (الأهداف) الأمنية. الفندق	الفرض الثالث: الفرض الأصلي: عدم وجود تفاعل بين درجة الفندق والمهارات (الأهداف) الأمنية. الفرض البديل: وجود هذا التفاعل.	٢٥,	٩٧%
قياس مفهوم الفرض الرابع: الأهداف المجموعة في فنادق الدرجة الممتازة	الفرض الأصلي: عدم اختلاف في مفهوم الأهداف الأمنية بين المخططين والمنفذين في فنادق الدرجة الممتازة. الفرض البديل: وجود هذا الاختلاف.	٥٤,١	٠٢%
قيام مفهوم الفرض الخامس: الأهداف المجموعتين في فنادق الدرجة الأولى	الفرض الأصلي: عدم وجود اختلاف في مفهوم الأهداف الأمنية بين المخططين والمنفذين في فنادق الدرجة الأولى. الفرض البديل: وجود هذا الاختلاف.	١٤	٧٢%
قياس مفهوم الفرض السادس: الأمن بالنسبة لفئة	الفرض الأصلي: عدم وجود اختلاف في مفهوم الأهداف الأمنية بين فنادق الدرجة الأولى والممتازة بالنسبة للمخططين.	١٤٠,٩	٠١%

احتمال (ف)	(ف) المحسوبة	الفروض الاحصائية	هدف الفرض
		الفرض البديل: وجود هذا الاختلاف.	المخططين في العينة
٠١,٠٠	٠٥,٦٠	الفرض السابع : الفرض الأصلي: عدم وجود اختلاف في مفهوم الأهداف الأمنية بين فنادق الدرجة الأولى والتمتازة بالنسبة للفئة للمنفذين. الفرض البديل: وجود هذا الاختلاف.	قياس مفهوم الأمن بالنسبة للقوة المنفذين في العينة

وعليه تكون نتائج أخبار الفروض:

الفرض الأول: يهدف الفرض استطلاع رأي المديرين بالنسبة لمفهوم الأهداف الخاصة بوظيفة الأمن في الفنادق، وقد دلت النتائج على أن هناك عدم وجود فرق معنوي في الاجابات حيث بلغت قيمة ف المحسوبة ١,٥٧ واحتمال وقوع هذه القيمة يصل الى ١٦٪. وهذا الاحتمال أكبر من ٥٪.

النتيجة: قبول الفرض الأصلي بعدم وجود اختلاف بين المستويات الادارية فيما يتعلق بوظيفة الأمن وأهدافها ورفض الفرض البديل بوجود اختلاف بين المستويات الادارية فيما يتعلق بوظيفة الأمن وأهدافها.

الفرض الثاني: يهدف الفرض الثاني قياس تأثير درجة الفندق على آراء المديرين بشأن الأهداف الأمنية، وقد أثبتت التحاليل وجود فرق معنوي حيث بلغت ف ١٦,٦ واحتمال تحقيقها ٢٪ (أصغر من ٥٪).

* معنوية بدرجة ٥٪.

** معنوية بدرجة ١٪.

النتيجة: رفض الفرض الأصلي بعدم وجود اختلاف بين آراء المديرين فيما يتعلق بوظيفة الأمن باختلاف ودرجة الفندق وقبول الفرض البديل بوجود اختلاف المرجع، ان اجابات الدرجة الأولى أفضل من الدرجة الثانية (متوسط المرجع للدرجة الأولى ٤,٦٦٤٧، متوسط المرجع للدرجة الممتازة ٤,٣٨٢٢).

الفرض الثالث: توضيح التحليل والنتائج، ان التفاعل بين الأهداف الخاصة بإدارة الأمن ودرجة الفندق تفاعل غير معنوي وذلك فيما يتعلق بوظيفة الأمن في الفنادق حيث بلغت فيه (ف) ٢٥، واحتمال وقوع هذه القيمة يصل الى ٩٦٪ وهذا الاحتمال أكبر من ٥٪.

النتيجة: اثبات صحة الفرض بعدم وجود تفاعله Inter Action بين الأهداف الأمنية ودرجة الفندق فيما يتعلق بوظيفة الأمن وعليه بأن اجابات المديرين متوقفة على شخصيتهم نفسها وان إجابات الفنادق تتبع نفس المنوال، ولذلك تم رفض الفرض البديل بوجود تفاعل بين درجة الفندق والأهداف الأمنية.

الفرض الرابع: يهدف الفرض الرابع معرفة آراء كل من المنفذين والمخططين في فنادق الدرجة الممتازة فيما يتعلق بأهداف وظائف الأمن، وقد دلت الاجابات أن هناك فرقاً معنوياً بينها حيث بلغت فيه ف ١,٥٤ واحتمال وقوع هذه القيمة الكبيرة يصل الى ٠,٠٢ وهذا احتمال صغير جداً (أصغر من ٥٪).

النتيجة: رفض الفرض الأصلي بعدم وجود اختلاف في مفهوم الأهداف الأمنية بين المخططين والمنفذين في فنادق الدرجة الممتازة وقبول الفرض البديل بوجود اختلاف بين المخططين والمنفذين في مفهوم الأهداف الأمنية حيث أظهر متوسط المرجع لكل منهم: (٤,٦٤٨٧٥ مخططين، ٤,٢٤٣٧٥ منفذين) ان اجابة المخططين أفضل من المنفذين.

الفرض الخامس: يعتمد الفرض الخامس على فرضية عدم وجود اختلاف في مفهوم الأهداف بين المخططين والمنفذين في فنادق الدرجة الأولى ولم تبين الأرقام التي حصلنا عليها من الحاسب الآلي وجود أي فروق معنوية حيث بلغت قيمة ف ١٤ باحتمال قدرة ٧٢٪ (أكبر من ٥٪).

النتيجة: قبول الفرض الأصلي وهو عدم وجود اختلاف في مفهوم الأهداف بين المخططين والمنفذين في فنادق الدرجة الأولى.

الفرض السادس: يهدف الفرض السادس الى معرفة هل هناك فروق في مفهوم الأهداف الأمنية بين فئة المخططين في كل من الفنادق الممتازة وفنادق الدرجة الأولى، أظهرت النتائج اختلاف المخططين العاملين وفنادق الدرجة الممتازة عن أمثالهم العاملين بفنادق الدرجة الأولى اختلافاً معنوياً في مفهومهم للأهداف الأمنية حيث بلغت قيمة ف ٩, ١٤٠,٠١ باحتمال ٠,١ وهو احتمال صغير جداً (أصغر من ٥٪).

النتيجة: رفض الفرض الأصلي بعدم وجود اختلاف في الأهداف الأمنية بين فنادق الدرجة الممتازة والأولى وقبول الفرض البديل بوجود هذا الاختلاف بين المخططين بين فنادق الدرجة الممتازة والأولى، وكانت اجابات الدرجة الأولى أعلى (متوسط المرجع ٤,٨٣٣٧٥) من الدرجة الممتازة (متوسط مرجع ٤,٦٤٧٥).

الفرض السابع: يقوم الفرض السابع على أساس عدم وجود اختلاف في الأهداف الأمنية بين فنادق الدرجة الأولى والممتازة بالنسبة للمنفذين وقد أثبت التحليل وجود فرق معنوي بين المنفذين في فنادق الدرجة الأولى والمنفذين في فنادق الدرجة الممتازة حيث بلغت قيمة ف ٦٠,٠٥ باحتمال قدرة ٠,٠١٪ وهذا الاحتمال صغير (أصغر من ٥٪).

النتيجة: رفض الفرض الأساسي بعدم وجود اختلاف بين فئات المديرين في كل من فنادق الدرجة الممتازة والأولى وقبول الفرض البديل بوجود اختلاف في الأهداف الأمنية بين فنادق الدرجة الممتازة والدرجة الأولى وكانت اجابات فنادق الدرجة الأولى أكثر من فنادق الممتازة (متوسط مرجع ٤,٢٤٣٧٥).

ويمكن تلخيص النتائج في الجدول الآتي:

الجدول رقم (٨)
نتائج اختبار الفروض

الفروض	نتائج اختبار الفروض.
الفرض الأول	قبول فرض عدم وجود اختلاف بين آراء المستويات الادارية فيما يتعلق بوظيفة الأمنية وأهدافها.
الفرض الثاني	وجود اختلاف بين آراء المديرين فيما يتعلق بوظيفة الأمن وأهدافها حسب درجة الفندق - قبول الفرض البديل - لصالح فنادق الدرجة الأولى.
الفرض الثالث	قبول الفرض الأصلي بعدم وجود تفاعل بين درجة الفندق والمهارات والأهداف الأمنية.
الفرض الرابع	رفض الفرض الأصلي وقبول الفرض البديل بوجود اختلاف في مفهوم الأهداف الأمنية بين المخططين والمنفذين في فنادق الدرجة الممتازة لصالح المخططين.
الفرض الخامس	قبول الفرض الأصلي بعدم وجود اختلاف في مفهوم الأهداف الأمنية بين المخططين والمنفذين في فنادق الدرجة الأولى.
الفرض السادس	رفض الفرض الأصلي وقبول الفرض البديل بوجود اختلاف بالأهداف الأمنية بين الفنادق الممتازة والأولى بالنسبة للمخططين لصالح فنادق الدرجة الأولى.
الفرض السابع	رفض الفرض الأصلي وقبول الفرض البديل بوجود اختلاف في مفهوم في الأهداف الأمنية بين الدرجة الأولى والممتازة بالنسبة للمنفذين، لصالح فنادق الدرجة الأولى.

النتائج والتوصيات:

أ - النتائج من خلال نتائج قائمة الاستقصاء أمكن الوصول الى النتائج الآتية:
 ١ - ان مفردات العينة على درجة كبيرة من التعليم مما يمكن الاعتماد على البيانات التي تم تجميعها منهم وخصوصاً بالنسبة لفنادق الدرجة الأولى كما تعطى ثقة هذه البيانات.
 ٢ - ان فنادق الدرجة الممتازة والأولى على الرغم من أنها تطبيق قواعد مكتوبة إلا أن النتائج الآتية يمكن استنتاجها:

أ - بالنسبة لفنادق الدرجة الممتازة - فانها تقوم بتطبيق هذه القوى مع التطوير لتمشي مع البيئة المحيطة - وهذا بدعم المفهوم العام الذي يجب أن يسود في هذه الفئة لتمشي هذه القواعد مع نوعية العملاء والزلاء الحساسة.

ب - بالنسبة لفنادق الدرجة الأولى فانها تطبق القواعد المكتوبة دون أي تطويع.
 ج - يوجد نسبة ليست بقليلة (٢٣٪) في الفنادق الممتازة و (٢٦٪) في الفنادق الأولى) من المديرين في هذه الفنادق قد يكونون على غير دراية بوجود قواعد أمن مكتوبة وذلك بسبب عدم نشر الوعي الأمني في الفنادق بواسطة ادارة كل فندق.

٣ - يوجد فندق واحد يستعين بشركة متخصصة تمده بأفراد الأمن حتى يمكن الاستفادة بالتحكم في أداء هؤلاء العاملين وعدم تألفهم مع العاملين على مدى الأيام لغير صالح الفندق، كذلك لتجنب مشكلات التعيين والتدريب، فيما عليها بهذه الطريقة الأ تحديد متطلبات الوظيفة والكفاءات والمهارات الشخصية التي تراها لشغل هذه الوظائف^(١١)، أما باقي الفنادق التي شملتها العينة فلإنها تستعين بمدير أمن وأفراد تابعين للفندق.
 مع العلم بأن كل فنادق العينة يوجد لديها جميعاً مدير أمن تنفيذي تابع للإدارة هذه الفنادق.

٤ - قبول جميع أفراد العينة في فنادق الدرجة الممتازة والأولى بمفهوم الأهداف (المهارات) الموجودة في قائمة الاستقصاء وأهميتها.

٥ - وبالرغم من النتيجة السابقة فان آراء المديرين فيما يتعلق بأهداف وظيفة الأمن اختلفت حسب درجة الفندق، ودلت النتائج على أن فنادق الدرجة الأولى أكثر تفهماً لهذه الأهداف من فنادق الدرجة الممتازة.

٦ - ان اجابات المديرين بمختلف مستوياتهم متوقفة على شخصيتهم، وكذلك فقد كانت

اجابات الفنادق نابعة من فهم هذه الفنادق لأهداف النشاط الأمني ولا يوجد أي تفاعل بينهما.

٧ - وجود اختلاف في مفهوم الأهداف الأمنية بين المخططين والمنفذين الدرجة الممتازة، حيث أظهرت النتائج أن اجابات المخططين كانت أفضل من المنفذين ما يمثل ظاهرة واجبة الدراسة، كما أنها تمثل تصوراً في الادارة العليا التخطيطية للفنادق يجب التغلب عليها واتخاذ كافة التدابير اللازمة وذلك عن طريق تدريب الفئة الأولى على ترجمة هذه الأهداف الأمنية وتوصلها الى المنفذين، ثم تدريب فئة المنفذين على تطبيق ومتابعة الأهداف الأمنية في الفنادق.

٨ - اتفاق مفهوم الفندقية بين المخططين والمنفذين في فنادق الدرجة الأولى ما يوحي بأن هذه الأهداف الوظيفية للأمن يتم تحقيقها بصورة طبيعية في هذه الفنادق.

٩ - جاءت نتائج اختبار كل من الفرض السادس والسابع لتؤكد أن مجموعة المديرين التخطيطية في فنادق الدرجة الممتازة تحتاج الى تدريب على فهم الأهداف الأمنية حيث تم رفض كل من الفرض الأصلي السادس والسابع، وقبول الفرض البديل السادس والسابع، وهما وجود اختلاف في الأهداف الأمنية بين الفنادق الدرجة الأولى والممتازة بالنسبة للمخططين والمنفذين.

١٠ - حاجة المديرين المنفذين في فنادق الدرجة الممتازة الى التدريب.

١١ - حاجة المديرين المخططين والمنفذين في فنادق الأولى على تفهم الأهمية بالنسبة لكل من الأهداف الستة المذكورة وذلك عن طريق تقديم برامج تدريبية تفي بهذا الهدف.

ب - التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بالآتي:

١ - أن يقوم القطاع الفندقية في المملكة العربية السعودية بزيادة الاهتمام بالأهداف الأمنية التي تحصى جميع الفنادق ذلك على الرغم من سيادة الأمن في ربوع هذه البلاد الآمنة.

٢ - عقد اجتماع بين كل مديري الفنادق، وذلك حسب درجاتهم لبحث الوسائل الممكنة لرفع مستوى الخدمات الأمنية في الفنادق، كذلك لنشر الأمن الفندقية بين جميع العاملين بهم وذلك لصالح عملائهم، والعاملين وأصحاب هذه الفنادق.

- ٣ - تطوير القواعد الأمنية المكتوبة حتى تكون مفهومة لدى جميع المديرين العاملين ثم تطبيقها على القطاع كل حسب الاحتياجات الأمنية لكل فندق.
- ٤ - تبني مكتب الادارة العامة للفنادق التابعة لوزارة التجارة مشروع اعادة تصميم الأهداف الأمنية المكتوبة من أجل صالح هذه القطاع المهم.
- ٥ - قيام كل مدير عام لفندق بشرح القواعد الأمنية التي قام بتطويرها وذلك بالنسبة للفنادق الممتازة الى المديرين التابعين له شرحاً وافياً والتأكد من فهمها وامكانية تطبيقها بالطرق الصحيحة.
- ٦ - قيام كل فندق، وبالذات فنادق الدرجة الممتازة بتصميم البرامج التدريبية لكل من المخططين والمنفذين، وقد دلت التحاليل الخاصة بالأهداف والمهارات المستخدمة في البحث (الجدول ١) خطأ فهم جميع المديرين العاملين لأهمية النسبة للمهارات والأهداف، كما هو واضح في الجدول رقم (٩)، فقد جاءت حماية ممتلكات الفندق في المرتبة الثامنة بالنسبة للفنادق الدرجة الممتازة والسابعة في الدرجة الأولى، أما هدف الإقامة والمحافظة على العلاقات العامة الداخلية فقد جاءت في المرتبة الأولى بالنسبة للدرجة الممتازة الثاني بالنسبة للدرجة الأولى مما يلزم توحيد مفهوم الأمن في الفنادق بجميع درجاتها.
- ٧ - يوصي الباحث بالاعتماد على الأهداف والمهام الوظيفية المذكورة في التوصيف الوظيفي وقائمة الاستقصاء لتصميم البرامج التدريبية (حيث أنها لاقت استحساناً من جميع أفراد العينة) على أن يتخلل البرامج التدريبية:
- موضوعات اخبارية (٢٤ ساعة تمثل البرنامج الذي تقدمه جامعة ويتبرج - أوهايو - الولايات المتحدة الأمريكية).
- موضوعات اختيارية وتتضمن الموضوعات الآتية مثلاً:
- ادارة التحقيقات، كتابة التقارير، الاسعافات الأولية، الدفاع عن النفس، التعامل مع إنظارات الخطر، التعامل مع المفاتيح والاشتعال .. ويجب اضافة موضوعات أخرى حسب حاجة كل فندق.
- وسوف تثبت الأيام أن حريق فندق شيراتون هليوبوليس جاءت فداحته من الاملال فوق العادي الذي كان في ادارة أمن الفندق.

الجدول رقم (٩)
مقارنة ترتيب المهارات حسب درجة الفندق

الدرجة الأولى	الدرجة الممتازة	ترتيب المهارات حسب أهميتها
٦ ب	٦ ج	١
٦ ج	٦ أ	٢
٣	٦ ب	٣
١	٤	٤
٦ أ	١	٥
٤	٣	٦
٢	٥	٧
٥	٢	٨

رابعاً: الخلاصة:

نظراً لأهمية وظيفة الأمن في الفندق لحماية كل من الفندق ومنشأته والنزلاء والعملاء والمترددین عليه وحماية أرواحهم وممتلكاتهم بها كذلك حماية أصحاب هذه الفنادق فقد قام الباحث بهذه الدراسة بهدف دراسة وتحليل وظيفة الأمن الفندقی بمفهومها الشامل وتحديد المهارات اللازمة لأداء مهام هذه الوظيفة، ومدى ارتباط هذه المهارات بدرجة الفندق وانعكاس ذلك على البرامج التدريبية لزيادة فاعلية الأداء.

وقد استخدم الباحث أسلوبين رئيسين وهما الأسلوب المكتبي والأسلوب الميداني الذي يناسب مع تعدد وتنوع الأسئلة وتقومها بطريقة صحيحة حيث تم اختيار فنادق مدينة الرياض والتي شملت فنادق الدرجة الممتازة والأولى وقد روعي تمثيل كل فندق بأراء الوظائف التخطيطية.

(المدير العام، المدير المقيم، مدير شئون العاملين) والمستوى التنفيذي (مدير المكاتب الأمامية ومدير الأمن ومدير المأكولات والمشروبات ومدير العلاقات العامة) ثم قام الباحث بتحديد (١٠١) مهارة للقيام بأعباء ومسئوليات ادارة الأمن ثم تجميعهم في ٦ أهداف رئيسة تضم كل منهم المهارات الحاجة بتحقيقها وقد اعتمد الباحث على الأسئلة المحددة في جميع مراحل قائمة الاستقصاء، كما تم اختبار معيار أهمية كل مهارة عن طريق استخدام مقياس رقمي من ٦ نقاط تتدرج من صفر الى خمسة.

وقد استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين ذا الاتجاهين بعدد غير متساوٍ من المشاهدات كذلك استخدم الأسلوب التحليلي ذا الاتجاهين بالاضافة لتحليل التباين لعمل مقارنات زوجية باستخدام طريقة Tukey وتم تنفيذ هذه الأساليب الاحصائية باستخدام أحزمة جاهزة SAS.

وأظهرت نتائج الدراسة على أن مفردات العينة المختارة على درجة من التعليم تعطى الثقة في بيانات البحث وأن الفنادق الدرجة الممتازة والأولى تطبقان قواعد مكتوبة الأ أن فنادق الدرجة الممتازة تقوم بتطبيق هذه القواعد مع التطوع لتمامي مع البيئة المحيطة بعكس الدرجة الأولى التي تطبق هذه القواعد دون أي تطوع وبينت الدراسة أن هناك نسبة ليست بقليلة من المديرين في هذه الفنادق قد يكونون على غير دراية بوجود قواعد مكتوبة وذلك بسبب عدم نشر الوعي الأمني الفندقتي بواسطة كل فندق.

كما أن هناك فندقاً واحداً بشركة متخصصة تمده بأفراد الأمن مع العلم بأن كل فنادق العينة لديها مدير أمن تنفيذي تابع لادارة الفندق وقد أظهرت نتائج البحث قبول جميع أفراد العينة من فنادق الدرجة الممتازة والأولى بمفهوم الأهداف (المهارات) الموجودة في قائمة الاستقصاء وأهميتها، ورغم ذلك فإن آراء المديرين فيما يتعلق بأهداف وظيفة الأمن اختلفت حسب درجة الفندق ودلت النتائج على أن فنادق الدرجة الأولى أكثر تفهماً لهذه الأهداف من فنادق الدرجة الممتازة وأن اجابات المديرين ومستوياتهم متوقفة على شخصيتهم وكذلك كانت الاجابات نابعة من فهم هذه الفنادق.

إن النتائج أظهرت أن هناك اختلافاً في مفهوم الأهداف الأمنية بين المخططين والمنفذين بين مديرين الدرجة الممتازة مما يمثل ظاهرة واجبة الدراسة حيث أن هذا الوضع يمثل قصوراً ادارياً يجب معالجته عن طريق البرامج التدريبية لكل فئة على حدة على حين كان هناك اتفاق في

مفهوم الأمن الفندقى وأهدافه بين المخططين والمنفذين في فنادق الدرجة الأولى.

وعند اختيار الفروض تم تدعيم النتائج السابقة الخاصة بحاجة المجموعتين التابعين للدرجة الممتازة الى التدريب، أما مديرو الفنادق الدرجة الأولى فانهم في حاجة الى تدريب مختلف وذلك على الاهمية النسبية لكل هدف من الأهداف وما يتضمنها من مهارات.

وقد أوصى الباحث على أن يقوم القطاع الفندقى في المملكة العربية السعودية بزيادة الاهتمام بالأهداف الأمنية الخاصة بجميع الفنادق على الرغم من سيادة الأمن والأمان في ربوع هذه البلاد الآمنة ويعقد اجتماعات بين كل مديري الفنادق، بحسب درجاتهم وذلك لبحث الوسائل والأساليب الممكنة لرفع مستوى مفهوم ومستوى الخدمات الأمنية كذلك بتطوير القواعد الأمنية المكتوبة حتى تكون مفهومة لدى جميع المديرين.

وأوصى الباحث على أن يقوم مكتب الادارة العامة للفنادق التابع لوزارة التجارة بتبني اعادة تصميم الأهداف المكتوبة في جميع الفنادق من أجل صالح هذا القطاع المهم، مع قيام كل مدير فندق بشرح القواعد الأمنية وتصميم البرامج التدريبية وأخيراً أوصى بطريقة تصميم هذه البرامج التدريبية، ويأمل الباحث أن يكون قد قدم جهداً متواضعاً للاسهام في توحيد وتطوير مفهوم الأمن في الفنادق وأن يكون هذا البحث بداية لأبحاث كثيرة لتغطي الجوانب المختلفة لهذه الوظيفة الحيوية في الفنادق.

الهوامش

- 1 - Walter J. Buzly II, David Paine,: Hotel & Motel Security Management (Boston, Butterworth 1976) page 11.
- 2 - A. Lewis Russell: Corporate and Industrial Security (Houston, Gulf Publishing Company 1980) p. 1.
- 3 - Richard J. Healy: Design for Security, second Edition, (N.Y.,N.Y., John Wiley & Sons 1983) p. 6.
- 4 - Walter J. Buzly II, David Paine, op. cit., p. 6.
- 5 - Eric Oliver & John Wilson: Security Manual (Aldershot, Hants, England, Gower Press Limited 1983) P. 3.
- 6 - Charled F. Hemphill, jr., Modern Security Methods (Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall Inc. 1979). p. 1.
- 7 - W.J. Buzly, D. Paine. op. cit., p. 10.
- 8 - Donald O. Schultz, Principle of Physical Security (Houston, Gulf Publishing Company 1978) p. 20.
- 9 - A. Lewis Russell op. cit., p. 2.
- 10 - Richard J. Healy, op. cit., page vii-preface.
- 11 - Gion Green, Introduction to Security, Fourth Edition (Boston, Butterworth 1987) p. 35.
- 12 - Idem, p. 36.
- 13 - W.J. Buzby, David Paine, op. cit., p. 10.
- 14 - Idem, p. 212-214.
- 15 - Idem, p. 36.
- 16 - Idem, p. 21.
- 17 - Russell L. Colling, Hospital Security: second Edition, (Boston, Butterworth 1982) p. 161.