

الفصل الأول: الأمن والسلامة: المفاهيم والأهمية

اولا- تعريف الفندق وأهمية الأمن فيه.

يُعرف الفندق بأنه المبنى الذي يُنشأ للمسافرين، ويهدف إلى تقديم خدمات الإقامة (المبيت)، والطعام، والشراب لفترة محددة مقابل أجر معين. كل ذلك يتم ضمن قوانين البلد الذي يقع فيه الفندق، مع توفير الأمن اللازم للنزلاء للحفاظ على سلامتهم وسلامة ممتلكاتهم. يشمل هذا التعريف أنواعًا مختلفة من المنشآت السياحية مثل الموتيلات والمنتجعات والشقق الفندقية، والتي تتشابه جميعها في سعيها لتوفير الأمن والسلامة، بغض النظر عن تنوع الخدمات أو الغايات من السفر (مثل الراحة، الاستجمام، التجارة، أو العلاج).

تنبثق أهمية الأمن في الفندق من كونه عنصرًا أساسيًا لا يقل أهمية عن الماء والهواء، فهو مطلوب في كل زمان ومكان. يمثل الأمن عاملاً حاسماً لنجاح المنشأة الفندقية واستثماراتها، ولتحقيق الأرباح، ورضا الضيوف. جميع أقسام الفندق، على اختلاف مسمياتها ومسؤولياتها، تشكل جزءاً لا يتجزأ من الدائرة الأمنية، وأي اختراق أمني من أي قسم قد يؤدي إلى خسارة أو فشل. لذا، فإن توفير بيئة آمنة هو جوهر نجاح الفندق وقدرته على جذب النزلاء والحفاظ على سمعته.

ثانيا- مفهوم الأمن (Security concept).

1- التعريف الأساسي لمفهوم الأمن

مفهوم الأمن (Security Concept) هو إطار أو نموذج فكري يهدف إلى تحقيق حالة من الحماية والاطمئنان من التهديدات المختلفة التي تتعرض لها كيان ما (فرد، مجموعة، مؤسسة، دولة). يعتمد هذا المفهوم على تحديد هذه التهديدات، وتحليل نقاط الضعف، ووضع استراتيجيات وسياسات للوقاية منها والاستجابة لها في حال حدوثها.

ببساطة، الأمن هو "غياب التهديد" أو "القدرة على مواجهة التهديدات" للحفاظ على القيم الأساسية والبقاء.

2- تطور مفهوم الأمن

لم يعد مفهوم الأمن مقتصرًا على البعد العسكري التقليدي فقط، بل تطور ليشمل أبعادًا أوسع:

أ- **الأمن التقليدي (مركز على الدولة):** كان ينصب بشكل أساسي على أمن الدولة من التهديدات الخارجية، باستخدام القوة العسكرية كأداة رئيسية. كان الهم الأكبر هو حماية الحدود والسيادة من الغزو.

ب- **الأمن الشامل (مركز على الإنسان والمجتمع):** توسع المفهوم ليشمل تهديدات غير عسكرية تُهدد استقرار الدول وسعادة الأفراد، مثل التهديدات الاقتصادية والبيئية والمجتمعية.

3- أبعاد الأمن الرئيسية (وفق نموذج الأمن الشامل)

يمكن تقسيم الأمن إلى عدة أبعاد مترابطة:

البُعد	الوصف	أمثلة على التهديدات	أمثلة على إجراءات المواجهة
١. الأمن العسكري (Military Security)	حماية الدولة وسيادتها من العدوان الخارجي أو التهديدات المسلحة الداخلية.	الغزو، الإرهاب، الحروب الأهلية، انتشار الأسلحة غير التقليدية.	الجيش، التحالفات الدفاعية، الأمن القومي، نزع السلاح.
٢. الأمن السياسي (Political Security)	استقرار النظام السياسي ومؤسسات الدولة، واستمراريتها، وشرعيتها.	الانقلابات، عدم الاستقرار الحكومي، القمع، فقدان الشرعية، التدخل الخارجي في الشؤون الداخلية.	مؤسسات ديمقراطية، سيادة القانون، الشفافية، المشاركة السياسية.

<p>تتويع الاقتصاد، سياسات مالية ونقدية سليمة، تشجيع الاستثمار، شبكات أمان اجتماعي.</p>	<p>الفقر، البطالة، التضخم، الأزمات المالية، الديون، الاعتماد المفرط على مورد واحد.</p>	<p>ضمان قدرة الدولة أو الفرد على تلبية الاحتياجات الأساسية وتحقيق الرفاهية الاقتصادية.</p>	<p>٣. الأمن الاقتصادي (Economic Security)</p>
<p>تعزيز قيم التسامح والانتماء، العدالة الاجتماعية، الحفاظ على التراث، سياسات اندماج سليمة.</p>	<p>النزاعات الطائفية أو العرقية، الهجرة، غير المنظمة، الإبادة الجماعية، فقدان الهوية الثقافية.</p>	<p>الحفاظ على هوية المجتمع وثقافته وتقاليد ونسجه الاجتماعي من التهديدات الداخلية أو الخارجية.</p>	<p>٤. الأمن المجتمعي (Societal Security)</p>
<p>اتفاقيات دولية (مثل باريس للمناخ)، استخدام الطاقة المتجددة، ترشيد الاستهلاك، حماية المحميات الطبيعية.</p>	<p>التغير المناخي، شح المياه، التصحر، التلوث، الكوارث الطبيعية، فقدان التنوع البيولوجي.</p>	<p>حماية البيئة والموارد الطبيعية من الاستنزاف والضرر الذي يهدد حياة الإنسان واستقراره.</p>	<p>٥. الأمن البيئي (Environmental Security)</p>
<p>تطبيق القانون، أنظمة الرعاية الصحية، التعليم، حماية حقوق الإنسان.</p>	<p>العنف الجسدي، الجريمة المنظمة، انتهاكات حقوق الإنسان، الأمراض الوبائية، الجوع.</p>	<p>حياة الإنسان وكرامته وسلامته الجسدية من العنف والخوف والحاجة.</p>	<p>٦. الأمن الفردي (Individual Security)</p>

4- مستويات تطبيق مفهوم الأمن

1. الأمن الشخصي / الفردي: (Personal Security) أمن الفرد نفسه (في منزله، في الشارع، بياناته الشخصية).

2. أمن المنظمات (**Organizational Security**): أمن الشركات والمؤسسات (أمن المعلومات، أمن المنشآت، الأمن المالي).

3. الأمن القومي (**National Security**): أمن الدولة ككل من جميع التهديدات الداخلية والخارجية.

4. الأمن الدولي (**International Security**): الأمن على المستوى العالمي، الذي يتعامل مع تهديدات تتجاوز حدود دولة واحدة، مثل الإرهاب الدولي أو انتشار الأسلحة أو الأوبئة.

5- مراحل تحقيق الأمن في أي نظام

أ- التقييم (**Assessment**): تحديد الأصول التي تحتاج للحماية (مثل: البيانات، البنية التحتية، الأرواح) وتحديد التهديدات المحتملة ونقاط الضعف.

ب- الوقاية (**Prevention**): وضع إجراءات استباقية لمنع حدوث الهجمات أو الأضرار (مثل: الجدران النارية للإنترنت، أنظمة الإنذار، الدبلوماسية الوقائية).

ت- الكشف (**Detection**): مراقبة النظام لاكتشاف أي اختراق أو تهديد في وقت مبكر (مثل: كاميرات المراقبة، أنظمة كشف الاختراق).

ث- الاستجابة (**Response**): وجود خطة واضحة للتعامل مع الحوادث الأمنية عند وقوعها للحد من الأضرار (مثل: خطط الطوارئ، فرق الاستجابة السريعة).

ج- التعافي (**Recovery**): استعادة النظام إلى وضعه الطبيعي بعد الحادث وتعلم الدروس لمنع تكراره.

بالتالي فإن مفهوم الأمن هو مفهوم ديناميكي ومرن وليس ثابتًا. ما يُعتبر تهديدًا اليوم قد يتغير غدًا، وتختلف أولويات الأمن من مكان لآخر ومن زمان لآخر. النظرة الحديثة تؤكد أن هذه الأبعاد مترابطة؛ فلا يمكن تحقيق أمن عسكري في دولة تعاني من انهيار اقتصادي،