

أ- **الافتتاح والوصول:** الفنادق أماعامة بطبيعتها، مما يصعب التحكم في دخول وخروج جميع الأشخاص.

ب- **تدفق الضيوف:** الحركة المستمرة للضيوف الجدد والمغادرين تجعل من الصعب التعرف على الدخلاء.

ت- **توقعات الخصوصية:** التوازن بين توفير الأمان واحترام خصوصية الضيوف يمثل تحديًا دقيقًا.

ث- **التهديدات الداخلية:** قد يقوم بعض الموظفين غير الأمينين بانتهاك الأمن.

ج- **التهديدات الحديثة:** مثل جرائم الإنترنت والتهديدات الإرهابية، والتي تتطلب استثمارات وتدريبًا مستمرًا.

أمن الفندق لم يعد مجرد حارس عند الباب، بل هو نظام متكامل وإدارة استراتيجية تجمع بين العنصر البشري المدرب والتكنولوجيا الحديثة والسياسات الواضحة. الهدف النهائي هو خلق قلعة آمنة يشعر فيها الضيف بالطمأنينة الكاملة للاستمتاع بإقامته، مع حماية أصول الفندق وسمعته التي لا تقدر بثمن.

خامسا- تعريف سلامة الفندق (Hotel safety).

1- التعريف الأساسي لسلامة الفندق

سلامة الفندق (Hotel Safety) هي مجموعة السياسات والإجراءات والتدابير الوقائية المصممة لمنع الحوادث والإصابات والأضرار غير المتعمدة التي قد يتعرض لها الضيوف والموظفون داخل المنشأة. وهي تركز على الحماية من المخاطر الطبيعية، أو التقنية، أو البشرية العرضية.

ببساطة، سلامة الفندق تهتم بـ "منع ما قد يحدث خطأ دون قصد".

2- الهدف الرئيسي من سلامة الفندق

الهدف هو خلق بيئة خالية من المخاطر التي يمكن أن تسبب ضررًا جسديًا أو صحيًا، وذلك من خلال:

أ- التعرف على المخاطر: (Hazard Identification) مثل اكتشاف وجود سطح أملس أو أسلاك كهربائية مكشوفة.

ب- تقييم المخاطر: (Risk Assessment) تحديد مدى احتمال وقوع حادث وشدة تأثيره.

ت- التحكم في المخاطر: (Risk Control) إزالة الخطر أو تقليله (مثل إصلاح الأرضية الزلقة أو عزل الأسلاك).

3- مجالات تطبيق سلامة الفندق الرئيسية

تركز سلامة الفندق على عدة مجالات حيوية، أهمها:

أ- السلامة من الحرائق (Fire Safety)

❖ الوقاية: استخدام مواد مقاومة للحريق في البناء والتأثيث، والصيانة الدورية للأجهزة الكهربائية.

❖ الكشف: وجود أنظمة إنذار مبكر للدخان والحريق في جميع أنحاء الفندق.

❖ الإخماد: توفير طفايات الحريق المنتظمة وصنابير الإطفاء.

❖ الإخلاء: وضع خطط إخلاء واضحة، والإعلان عن طرق الهروب، وتنظيم تدريبات دورية للموظفين.

ب- السلامة الهيكلية والتشغيلية (Structural & Operational Safety)

❖ البنية التحتية: ضمان متانة السلالم، الشرفات، النوافذ، والدرابزين.

❖ الصيانة: الفحص الدوري للمصاعد، أنظمة التكييف والتهوية، وأي معدات يستخدمها الضيوف.

❖ التنظيف والصرف الصحي: منع الانزلاق عن طريق تنظيف الانسكابات فوراً، واستخدام مواد تنظيف آمنة، وضمان عدم انسداد مزاريب أحواض السباحة.

ت- السلامة الصحية والغذائية (Health & Food Safety)

❖ سلامة الغذاء: الالتزام بأعلى معايير النظافة في المطاعم والمطابخ (HACCP) لتجنب التسمم الغذائي.

❖ **نقاء المياه:** ضمان نظافة خزانات المياه وخلو أحواض السباحة والجاكوزي من البكتيريا والمواد الضارة.

❖ **النظافة العامة:** التعقيم المنتظم للغرف والمناطق العامة، خاصة في ظل الأمراض المعدية.

ث- السلامة في المرافق الترفيهية (Recreational Facilities Safety)

❖ **حمام السباحة والجاكوزي:** وجود منقذ معتمد، ووضع لافتات للعمق، وضمان وجود معدات الإنقاذ.

❖ **النادي الرياضي (Spa & Gym):** صيانة الأجهزة الرياضية بانتظام، وتوفير تعليمات الاستخدام الآمن، وتنظيف المعدات بعد كل استخدام.

4- الفروق الجوهرية بين سلامة الفندق (Safety) و أمن الفندق (Security)

المعيار	سلامة الفندق (Hotel Safety)	أمن الفندق (Hotel Security)
مصدر التهديد	غير متعمد (عرضي). مثل حريق، انزلاق، تسمم غذائي، عطل في المصعد.	متعمد. مثل سرقة، اعتداء، تخريب، احتيال.
الهدف	منع الحوادث والإصابات. الحماية من الأذى الجسدي أو الصحي.	منع الهجمات والأعمال الخبيثة. الحماية من الأذى المقصود.
نقاط التركيز	الحرائق، السلامة الهيكلية، الطعام والماء، أحواض السباحة، الصحة.	السرقه، الوصول غير المصرح به، حماية البيانات، المراقبة، الحراسة.
الإجراءات النموذجية	أنظمة إنذار الحريق، اللافتات التحذيرية، الصيانة الدورية، تدريبات الإخلاء.	كاميرات المراقبة، حراس الأمن، كروت الدخول الإلكترونية، الخزائن الآمنة.