

➤ **اللياقة البدنية والقدرة على التحمل:** قد تتطلب الوظيفة الوقوف أو الدوريات لساعات طويلة.

➤ **الهدوء تحت الضغط:** القدرة على إدارة المواقف المتوترة والطوارئ بحكمة ورباطة جأش.

➤ **مهارات التواصل الجيدة:** القدرة على التحدث بوضوح مع الجمهور، والزملاء، والسلطات، وكتابة التقارير بدقة.

❖ **المؤهلات العلمية والتدريبية:**

➤ **شهادة ثانوية عامة كحد أدنى، ويفضل الحصول على دبلوم أو درجة البكالوريوس في مجال الأمن والسلامة.**

➤ **شهادات تدريبية متخصصة مثل:**

✓ شهادة في الإسعافات الأولية والإنعاش القلبي الرئوي (CPR).

✓ شهادة في مكافحة الحرائق.

✓ دورات في أمن المنشآت وإدارة الأزمات.

➤ **خبرة سابقة في مجال الأمن أو العمل العسكري غالبًا ما تكون ميزة إضافية.**

ج- الفروق بين المسميات الوظيفية المشابهة

❖ **حارس الأمن (Security Guard):** يركز بشكل أكبر على المهام الأمنية الأساسية مثل الحراسة والمراقبة المباشرة. قد يكون مجال مسؤوليته أضيّق.

❖ **مسؤول السلامة (Safety Officer):** يركز حصريًا على جوانب السلامة (مثل السلامة المهنية في المصانع) وقد لا يتعامل مع القضايا الأمنية.

❖ **موظف الأمن والسلامة (Security and Safety Officer):** مسمى أشمل يجمع بين المسؤوليتين، وغالبًا ما يكون له دور إشرافي وتخطيطي أكبر.

موظف الأمن والسلامة هو عين المنشأة التي لا تنام. فهو ليس مجرد "حارس"، بل هو عنصر وقائي استباقي يساهم بشكل مباشر في استمرارية العمل، وحماية السمعة، والأهم من ذلك، ضمان سلامة كل شخص داخل المنشأة. دوره الحيوي يجعله شريكاً أساسياً في نجاح أي مؤسسة.

سابعاً - أهمية وجود قسم الأمن والسلامة بالفندق (Importance).

إن وجود قسم متكامل للأمن والسلامة في الفندق ليس رفاهية، بل هو استثمار حيوي وضرورة إستراتيجية تدعم كل جوانب العمل الفندقي. إليك الأهمية بالتفصيل، مصنفة إلى محاور رئيسية:

1- حماية الأرواح البشرية (الواجب الأخلاقي والقانوني)

أ- الركن الأساسي: توفير بيئة آمنة للضيوف والموظفين هو الواجب الأخلاقي والقانوني الأول لأي فندق، ويعرف قانونياً بـ "واجب الرعاية (Duty of Care)".

ب- التبعات: إهمال هذا الواجب يمكن أن يعرض الفندق لدعاوى قضائية مكلفة، وغرامات كبيرة، وإلغاء الترخيص التجاري في الحالات الخطيرة.

2- حماية سمعة الفندق وعلامته التجارية

أ- السمعة هي كل شيء: في عصر وسائل التواصل الاجتماعي ومواقع تقييم الفنادق، يمكن لحادثة أمنية أو سلامة واحدة (مثل سرقة، حريق، تسمم غذائي) أن تدمر سمعة الفندق التي بُنيت على مدى سنوات في غضون ساعات.

ب- تأثير مباشر على الأعمال: السمعة السيئة تؤدي إلى:

❖ انخفاض حاد في معدلات الإشغال.

❖ فقدان ثقة العملاء وولائهم.

❖ تردد الشركات في عقد المؤتمرات أو الاتفاقيات مع الفندق.

ت-ضمان استمرارية العمل ومنع الخسائر المالية

❖ منع الحوادث يعني منع التكاليف: القسم الفعال يمنع الحوادث قبل وقوعها، مما يوثق على:

- خسائر مباشرة: مثل تكاليف إصلاح الأضرار الناجمة عن حريق أو تخريب، أو تعويضات للضيوف عن الممتلكات المسروقة أو المتضررة.
- خسائر غير مباشرة: إغلاق الفندق أو جزء منه للتحقيق في حادث ما يعني خسارة الإيرادات وتعطيل العمل.
- تخفيض أقساط التأمين: غالبًا ما تقدم شركات التأمين أسعارًا أفضل للفنادق التي لديها أنظمة أمن وسلامة متطورة، لأنها تشكل خطرًا أقل.

ث-تعزيز تجربة الضيف ورضاه (ميزة تنافسية)

❖ الشعور بالأمان هو رفاهية يطلبها المسافر: خاصة العائلات، المسافرون منفردين (خصوصًا النساء)، وكبار السن. عندما يشعر الضيف بالأمان، فإنه:

- يستمتع بإقامته بشكل كامل.
 - يزيد احتمال عودته للفندق مرة أخرى (ولاء العملاء).
 - يوصي الفندق للآخرين (تسويق شفهي إيجابي).
- ❖ الميزة التنافسية: يمكن للفندق أن يستخدم معاييره العالية في الأمن والسلامة كعامل جذب في حملاته التسويقية.

ج- حماية أصول الفندق المادية والمعنوية

❖ الأصول المادية: منع سرقة أو تخريب المعدات، الأعمال الفنية، الأثاث، والإمدادات.